



Elemzés

Vác Polgármesteri Hivatala részére

Vác városának ÁROP-3.A.2-2013-0041 jelű pályázatához készült első felmérés eredményeinek elemzése

Gold Communications Kft.
1112 Budapest, Cirmos u. 8.

www.goldcomm.hu

Tel.: (06-1) 279-1701
Fax: (06-1) 365-1193
goldcomm@goldcomm.hu



gold
communications

Mit gondolnak a lakosok a Váci Polgármesteri Hivatalról, valamint a közüzemi és kommunális szolgáltatókról?

Vác városának ÁROP-3.A.2-2013-0041 jelű pályázatához készült első felmérés eredményeinek elemzése

Vezetői összefoglaló

Elkészült a felmérés az ÁROP-3.A.2-2013-0041 kódjelű pályázathoz, amelynek kiírásában a felmérés elvégzésének, elemzésének követelménye mellett javaslattételi kötelezettség is szerepel. Az elkészült kérdőív 13 kérdésben, számos, önállóan is tekinthető alpont segítségével széles körűen méri a különböző közüzemi és kommunális szolgáltatásokra, közintézményekre, illetve magára a Polgármesteri Hivatalra vonatkozó elégedettségi adatokat. Külön kérdéscsoportot szentel a demográfiai adatoknak, illetve kikéri a fogyasztókkal élők és a hátrányos helyzetűek véleményét a számukra fontos kérdésekben, külön kimutathatóan vizsgálja az ő preferenciáikat is. Az elkészült anyag betekintést ad abba is, hogy a válaszadók számára melyek a legfontosabb intézmények, és ezzel párhuzamosan melyekkel elégedettek vagy éppen elégedetlenek.

A kapott eredmények megítélésénél nagyon fontos ismerni az általános szociológiai jelenséget, amely szerint a viszonylag nagy – esetünkben 1500-as – mintán végzett felméréseknél a vélemények átlaga mindig és automatikusan középre súlyozódik, mert szélsőségesen jó és rossz véleményeket az emberek zöme még névtelenül sem szeret megfogalmazni. Épp ezért fokozott figyelmet kell fordítani az elsőre kicsinek látszó különbségekre, mert az 1-től 5-ig tartó skálán, egy, vagy egy „fél” jeggyel rosszabb eredmény is beszédes, és jelentős elégedetlenséget takar, amellyel foglalkozni érdemes.

Összességében ezzel együtt elmondhatjuk, a váciak többnyire elégedettek a város működéssel. Néhány pont volt, ahol a felmérés érdemi és tömeges panaszokra világított rá. Ezek az alábbiak, zárójelben az elégedettnél rosszabb minősítést adók arányával:

- A közterületek tisztasága (68,64%)
- Az egészségügyi szolgáltatások (66,78%)
- A legfiatalabbaknak nincs benyomásuk a Polgármesteri Hivatal működéséről (26,5% nem tudott válaszolni)
- A tömegközlekedés (56,49%)

Az egyes kérdésekre alább részletesen is kitérünk, egyúttal pályázati kötelességünk felvázolni a megoldás irányát még akkor is, ha egy felmérés eredménye csak egyoldalú információkat szolgáltat, és nem köti ezekkel össze az önkormányzat törekvéseit, vagy lehetőségeit. Mindemellett a felmérés eredményei alapján valósnak látszó gondokra fel tudjuk hívni a figyelmet, miközben javaslataink alkalmazhatósága számos egyéb körülményen múlik.

I. Sok a szemét a közterületeken, a város nem elég tiszta.

Bár nyilvánvaló, hogy a szemetet a lakosság dobálja el a köztereken, a látvány feltűnően sokakat zavar. Mint minden jelenségnek, ennek is több oka kell legyen, amelyeket jelen felmérésben nem tudtunk vizsgálni, ezért csak néhány eszköz és tény, ami alkalmazható és amelyet fel kell mérni a döntések előtt.

Mindenekelőtt pontosan be kell határolni a területeket, ahol a probléma a legsúlyosabb. Ehhez az önkormányzat közterületeiért felelős szervezet munkatársainak felmérése szükséges. Vizsgálni kell, hogy elegendő tárolóedény áll-e rendelkezésre az utcákon, különösen a problémásabbnak látszó, külvárosi részeken, és ezeket megfelelő időközönként ürítik-e. Promóciókat lehet indítani a különböző korosztályok számára a szemetelés csökkentésére, ennek eszköztára roppant széles, a versenyektől a mozgalmakon át a plakátokig, vagy a szemetes edények dekorációjáig. Ha már bizonyos, hogy az önkormányzat minden tőle telhetőt megtett, párhuzamosan fel lehet hívni az egyes közterületek felelőseinek (háztulajdonosok, irodabérlők, intézmények, stb.) figyelmét, hogy közvetlen környezetük nagyon szemetes, és hogy ennek rendezése az ő felelősségük is. Emellett a büntetés eszközeivel is határozottabban lehet élni a szemetelőkkel szemben, amelyből származó bevétel a tisztaság fenntartására fordítható, például több szemétygyűjtő helyezhető el. Az egyes büntetésekről tájékoztatást kell adni a sajtóban és a szóbeszédben, a bírság nagy publicitásával lehet csak elrettenteni a szemetelőket.

II. Panaszkodnak az egészségügyi szolgáltatásokra

Míg a szemét, illetve az utcák tisztasága nagyjából egy város belügye, az egészségügy minden elemében ki van szolgáltatva az országos állapotoknak, működését pedig általános jogszabályok szabályozzák. Ennek ellenére vannak részterületek, ahol az önkormányzat sokat tehet/követelhet a területen működő szolgáltatóktól. Bizonyos dolgok nem, vagy alig kerülnek pénzbe, mégis nagyot javíthatnak az egészségügyet igénybe vevők amúgy is gyakran rossz közérzetén.

Ilyen például a várakozás csökkentése. Érdekes lehet felülvizsgálni a szakrendelések működését, optimalizálni az orvosok és a segítő személyzet munkarendjét. Áttekinteni az időpontfoglalások menetét, lehetőségeit. Mindezekkel sokat rövidülhet a várakozási idő úgy is, hogy az amúgy is túlterhelt gyógyító személyzetet ez ne befolyásolja. Az intézményi háttér felülvizsgálata már egy sokkal nagyobb lépés, ami túlmutatna e felmérés keretein.

III. A fiatalabb generációknak alig van benyomásuk, ítéletük a Polgármesteri Hivatal működéséről, bár tudják, hogy fontos.

A válaszok alapján úgy tűnik, hogy a fiatal, főleg 25 alatti generációknak a Polgármesteri Hivatal működése homályos, megfoghatatlan és nehezen megítélhető, miközben természetesen az ő életükre is nap mint nap hatással van. Ezen egyszerű segíteni.

Az iskolákban érdemes félévente, vagy évente egyszer az adott korosztály képességeinek megfelelően összeállított, speciális osztályfőnöki órákat tartani, ahol a Polgármesteri Hivatal egy –

lehetőleg stílusban, korban a hallgatósághoz leginkább közel álló – képviselője a gyerekekkel közösen összeszedné, elmondaná mindazt, amit a hivatal működéséről tudni kell, és aminek ismerete egyértelműen a mindennapi állampolgári ismereteink közé tartozik, tartozna.

IV. Tömegközlekedés, járatritkítás, járatsűrűség

A tömegközlekedés minden városnak, ahol ilyesmiről egyáltalán már beszélhetünk, érzékeny pontja. Elképesztően drága üzemről van szó, amelynek kihasználtsága állandó viták tárgya, és amelyet gazdaságossá tenni szinte lehetetlen. Ugyanígy a témában számtalan szempont feszül egymásnak. A környezetvédők egyértelműen tömegközlekedés-pártiak, míg az autósok nem kedvelik a buszokat. Azok, akik naponta azzal járnak, többnyire találnak kivetnivalót ezen a szinte tisztán pénzkérdésként kezelhető területen. Mit lehet mégis tenni, miközben a települések jelentős része szinte állandó forráshiánnyal küzd?

A tömegközlekedési igények időnkénti felmérése, illetve egy állandó és öngerjesztő metodika bevezetése, a járatok kihasználtságának folyamatos monitorozására nem túlzottan költséges, és nagyon hasznos. Bizonyos esetekben érdemes elgondolkodni a magántőke bevonásán is, és egyes vonalakat kiszervezni megfelelő előkészítés után, erre a fővárosban már vannak példák. Több vidéki városban megtették már, hogy a csúcsidőszakokban tovább sűrítették a járatokat a legfrekvenciáltabb útvonalakon a délutáni, vagy esti menetrend rovására, illetve csak reggel és délután közlekedő, kiegészítő járatokat vetettek be.

Végezetül érdemes felülvizsgálni/létrehozni egy, az interneten is hozzáférhető menetrend-alkalmazást, hogy az emberek pontosan tudják, az adott járat melyik percben ér a számukra fontos megállóba, ezzel is elkerülve a bosszantó és véleményt rontó várakozást. Ezt az alkalmazást ingyen letölthetővé kell tenni az okostelefont használók számára, akik akár egy megálló mellett elsétálva is egy gombnyomással ellenőrizhetik, mikor érkezik a következő busz, eldöntve, akarnak-e rá várni, vagy sem. Ehhez természetesen az is kell, hogy a járatok pontosan tartsák a menetrendet. Mindehhez nem kell egyetlen buszt sem vásárolni/üzembe helyezni, ami már nagyságrendben más beruházás lenne, és szintén túlmutat a felmérésen.

A Polgármesteri Hivatalnál most folyó, szeptember 25-én záruló „Vác Város helyi közforgalmú közlekedési rendszerének fejlesztése” elnevezésű uniós projektben is célszerű felhasználni a kapott kutatási adatokat, véleményeket. Ezekkel remélhetően a szakértők eredményesen vizsgálhatják meg az egyes alternatívákat és találhatnak megoldást a helyi tömegközlekedés továbbfejlesztéséhez.

Budapest, 2014. március 28.

Molnár Péter tanácsadó,
Gold Communications Kft.

Bevezető és áttekintés

Vác önkormányzata pályázott és nyert az ÁROP-3.A.2-2013-0041 kódjelű pályázaton, amelyet „Szervezetfejlesztés Vác Város Önkormányzatánál” címmel nyújtott be. A létrejövő projekt egyik fontos pillére, hogy felmérjük a projekt kezdetén és végén a helyi lakosok, és a nem Vácott élő, de a városban gyakran megfordulók véleményét a Polgármesteri Hivatal, valamint az általa üzemeltetett, hatáskörébe tartozó különböző szolgáltatásokról.

Az elkészült kérdőív 13 kérdésben széles körűen méri a különböző közüzemi és kommunális szolgáltatásokra, közintézményekre, illetve a Polgármesteri Hivatalra vonatkozó elégedettségi adatokat. Külön kérdéscsoportot szentel a demográfiai adatoknak, illetve kikéri a fogyatékkal élők és hátrányos helyzetűek számára fontos kérdésekre, külön kimutathatóan vizsgálja az ő preferenciáikat is. Az elkészült anyag betekintést ad abba is, hogy a válaszadók számára melyek a legfontosabb kérdések és intézmények, és ezzel párhuzamosan melyekkel elégedettek vagy éppen elégedetlenek.¹

Természetes, hogy egy viszonylag nagy, 1500-as mintán végzett felmérésnél a vélemények átlaga mindig és automatikusan középre súlyozódik, hiszen tudományos tény, hogy szélsőségesen jó és rossz véleményeket az emberek zöme nem szeret megfogalmazni. Épp ezért fokozott figyelmet kell fordítani az elsőre kicsinek látszó különbségekre, mert az 1-től 5-ig tartó skálán, amelyet a felmérés során ahol lehetett, következetesen használtunk² már egy jeggyel rosszabb eredmény is beszédes, és jelentős elégedetlenséget takar, amellyel érdemes foglalkozni.

A felmérés technikai és módszertani részletei

Elsőként előre kell bocsátani, hogy a felmérés nem reprezentatív. Ennek több oka van. Egyfelől egy reprezentatív felmérés idő- és költségigénye szétfeszítené a projekt rendelkezésre álló kereteit, hiszen a reprezentativitás előfeltételei a lakosság legrészletesebb összetételére vonatkozó, hiteles adatsor³. Mindamelllett egy 1500 fős, véletlenszerű minta egy hozzávetőleg 34 ezres városban nem nevezhető kevésnek, hiszen a lakosság több mint 4%-át érinti. Ez a mennyiség elegendő ahhoz, hogy nem reprezentatív minta esetén is releváns következtetéseket lehessen levonni. A reprezentatív minta matematikai eszközei amúgy sem szolgálnak másra, mint a populáció, és így a költségek csökkentésére az eredmények torzítása nélkül. Ennél a felmérésnél erre a relatív nagy minta miatt nem volt szükség.

A felmérés rövid bevezetővel indít, majd 1-5-ig kérdések következnek, amelyek a közszolgáltatások (egészségügy, közoktatás, közművelődés és sport, szociális intézmények,

¹ A két párhuzamos kérdéssor tapasztalatai alapján könnyű levonni a következtetést, hogy azon pontok közül, amelyekkel a lakosok a legkevésbé elégedettek, melyek a legfontosabbak számukra.

² A Magyarországon élők jól ismerik és az oktatási rendszer miatt rutinszerűen használják az 1-től 5-ig terjedő skálát, ahol az egyes a legrosszabb, az ötös a legjobb minősítést jelenti, ezért ez a skála a felmérések legelterjedtebb eszköze is.

³ Jellemzően szükség lenne az iskolázottságra, a város korfájára, a jövedelmi viszonyokra, a nemek arányára, az aktívak/munkanélküliek/tanulók/nyugdíjasok arányára és létszámára, stb. Továbbá több hónapos előkészítésre, hogy a megfelelő személyeket tudjuk megszólítani.

polgármesteri hivatal) fontosságára és a hozzájuk fűződő elégedettségre kérdeznek rá. Ebben a csoportban az „A” kérdések az adott intézménycsoport fontosságát, míg a „B” kérdések a válaszadó hozzájuk fűződő elégedettségét firtatja. Például: 4/A mennyire fontosak Önnek a Vácon található szociális intézmények? 4/B Mennyire elégedett a városi szociális ellátásokkal?

A Hatodik kérdés így szól: Mennyire elégedett az elmúlt négy évben Vácon végrehajtott fejlesztésekkel, beruházásokkal? Itt is 1-5 skálán kellett értékelni, míg a 7. kérdés esetében a fejlesztendő területek kerültek fókuszba.

A 8. kérdés valójában 11 önálló kérdést rejt magában, mert az egyes közüzemi és kommunális szolgáltatásokat a-tól k-ig felsorolva kellett értékelni a már megszokott 1-5-ös skálán. Ehhez szorosan kapcsolódik a 9., 10. és 11. kérdés, amelyben a kérdőív konkrétan rákérdez a legalacsonyabbra értékelt szolgáltatásokra és intézményekre, ötletet kér a hibák javításához és ahhoz, miként lehet az egyébként is jónak ítélt szolgáltatásokat továbbjavítani.

Végül a 12. és 13. kérdések a válaszadó demográfiai adatait (nem, korcsoport, hozzávetőleges lakhely), tartalmazzák, illetve rákérdeznek szociális állapotára, mely szerint fogyatékkal élő-e, illetve hátrányos helyzetűnek vallja-e önmagát. Az egyes fenti kérdésekkel az utóbbi két kérdés számos releváns keresztábra lehetőségét kínálja, amely lehetőségeket ki is használtunk. Így részletesen vizsgáltuk a fogyatékkal élők és a hátrányos helyzetűek véleményét az egyes kérdésekben, illetve azt, hogy az egyes intézmények és közszolgáltatások mennyire fontosak számukra.

Az elemzés fázisai

Az elemzés négy fázisban zajlott, ezek a következők:

1. A begyűjtött adatok összesítése

Az elemzés egyik leghosszabb, igen mechanikus része, amelynek során a kitöltött kérdőíveket „digitalizáljuk”, táblázatkezelő programban rögzítjük. Minden kitöltött kérdőív egy-egy sornak felel meg, amelyben az összes adott válasz megtalálható. Később csak az ily módon feltöltött adatokból lehet precíz összefoglalókat és diagramokat generálni.

2. Alaptáblák generálása kérdésenként

Ennek során minden egyes kérdésre adott választ össze kell gyűjteni, és grafikusán ábrázolni, hogy az adott kérdésben mi a teljes megkérdezett populáció álláspontja. Jellemzően átlagokat és arányszámokat ad, de kiváló a látványos elégedetlenség, vagy a mindenki számára fontos és/vagy problémás területek kidomborítására. Összesíti, hogy az adott kérdésben mi az emberek véleménye általában.

3. Keresztáblák

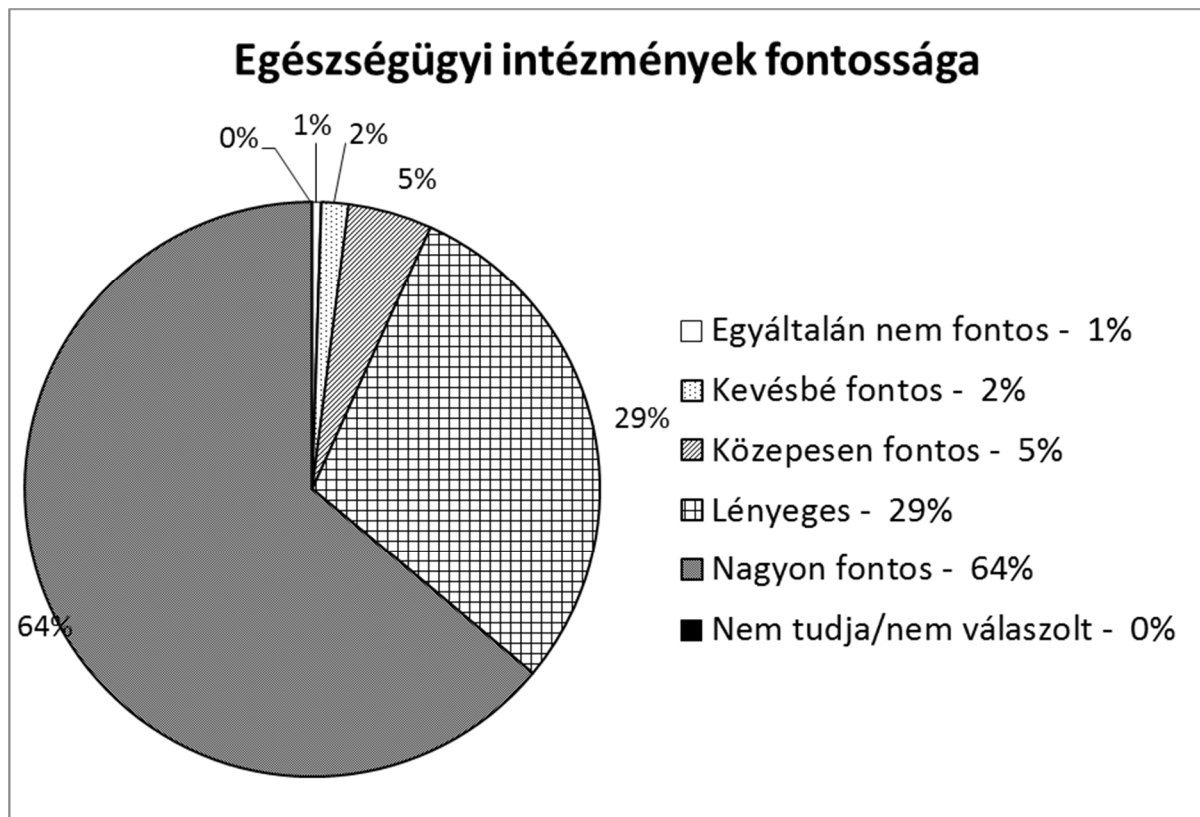
A keresztáblák definíció szerint két vizsgált változó közötti összefüggés elemzésére alkalmasak, tehát, mint esetünkben, a populáció egy kiragadott hányadának véleményére fókuszálnak egy vagy több adott kérdésben. Magyarul: változik-e az egyes intézmények, közszolgáltatások, stb. megítélése akkor, ha a válaszadó saját bevallása szerint fogyatékkal élő, hátrányos helyzetű, vagy egy adott korosztály tagja.

4. Szöveges összefoglaló

A korábban matematikai eszközökkel vizsgált és grafikonokon szemléletessé tett adatokat leírással, illetve a látható grafikonok magyarázatával egészítjük ki, hogy a lehető legjobban szolgálják a helyzet értékelését, az ezek alapján meghozandó esetleges döntéseket. Közben vigyázunk, hogy az elemzés ne terjeszkedjen túl a száraz és tényszerű megállapítások hatáskörén akkor sem, ha a következtetések egyébként evidensek lennének.

Alaptáblák

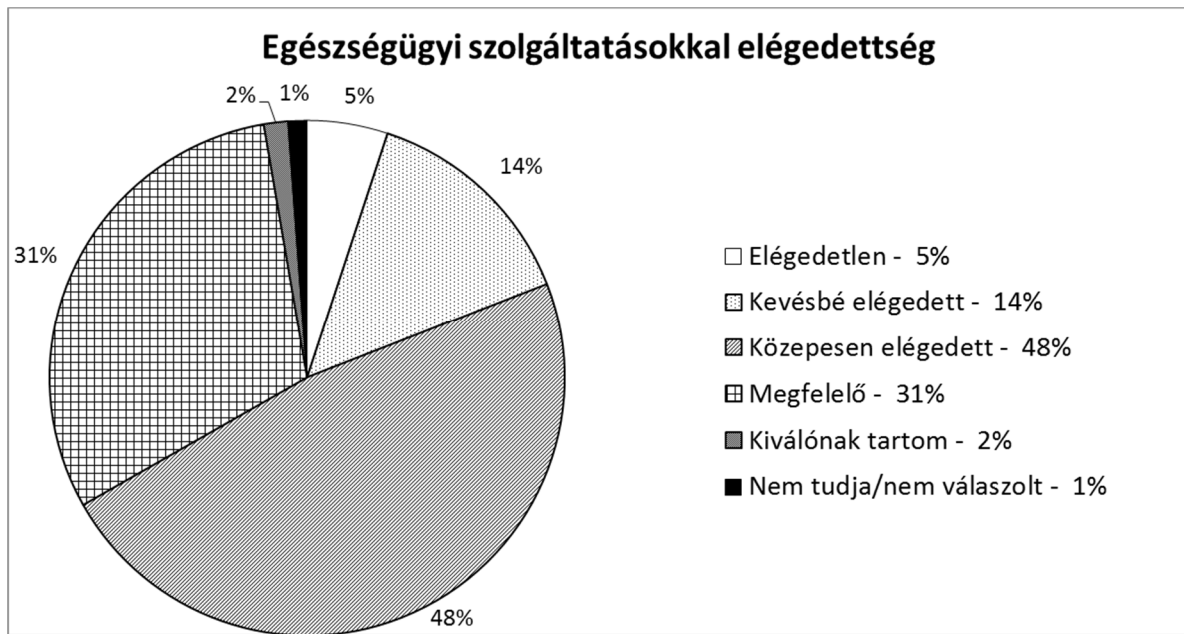
Az alábbiakban egyenként áttekintjük az egyes kérdéseket és a hozzájuk tartozó válaszok összesített eredményét.



1./A Mennyire fontosak az Ön számára a Vácon található egészségügyi intézmények? A válaszok 1-5-ig: 1 egyáltalán nem fontos, 2 kevésbé fontos, 3 közepesen fontos, 4 lényeges 5 nagyon fontos.

Mint látható és sejthető is volt, az egészségügy meghatározó a lakosság túlnyomó többsége számára, és ez alól, mint majd azt a keresztábránál láthatjuk, a fiatal, „egészségesebb” korosztály sem kivétel. A válaszadók valamivel több mint 93%-a nyilatkozott úgy, hogy számára az egészségügyi intézmények lényegesek, vagy nagyon fontosak. A kevésbé, vagy egyáltalán nem fontos választ adók aránya alig 2%, míg egyetlen ember sem akadt, aki ezt a kérdést ne tudta volna megítélni. Nem újdonság, de újra bebizonyosodott, hogy az egészségügyi ellátás mindenütt, így Vácon is központi kérdés.

1./B Mennyire elégedett a városban lévő egészségügyi szolgáltatással?

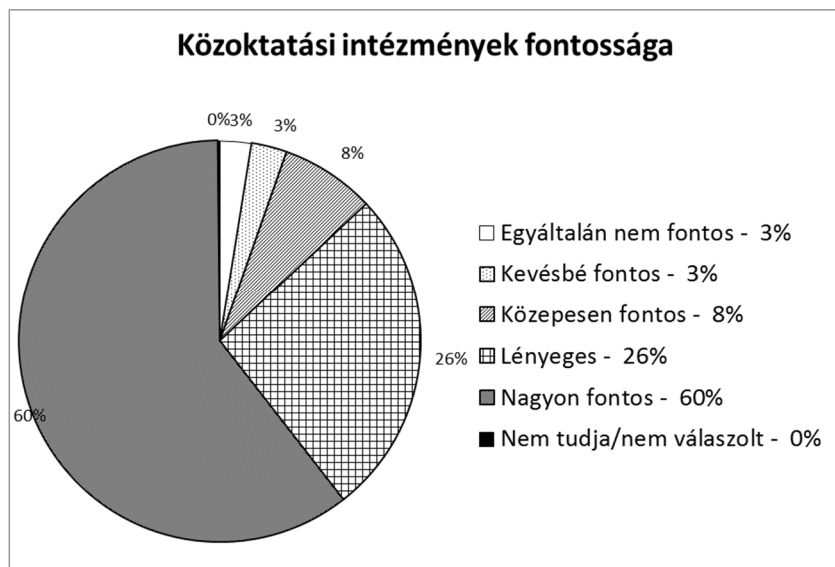


A válaszlehetőségek a fentihez hasonlóak. 1. elégedetlen, 2. kevésbé elégedett, 3. közepesen elégedett, 4. megfelelő, 5. kiválónak tartom.

Az elégedettségről kialakult kép nem olyan homogén, mint a fontosságé. Bár a megkérdezettek 32%-a megfelelőnek vagy kiválónak tartja az egészségügyi szolgáltatásokat, majdnem 62%-uk csak közepesen, vagy kevésbé elégedett ezekkel, 5%-uk pedig egyenesen elégedetlen. A határozatlan választ adók/nem válaszolók száma itt is elenyésző. A kérdést a korcsoportos bontás tovább árnyalja majd.

2./A Mennyire fontosak az Ön életében a közoktatási intézmények (iskolák, óvodák, bölcsődék)?

A válaszlehetőségek megegyeznek az 1./A kérdésével, és ez a 6. kérdésig nem változik.

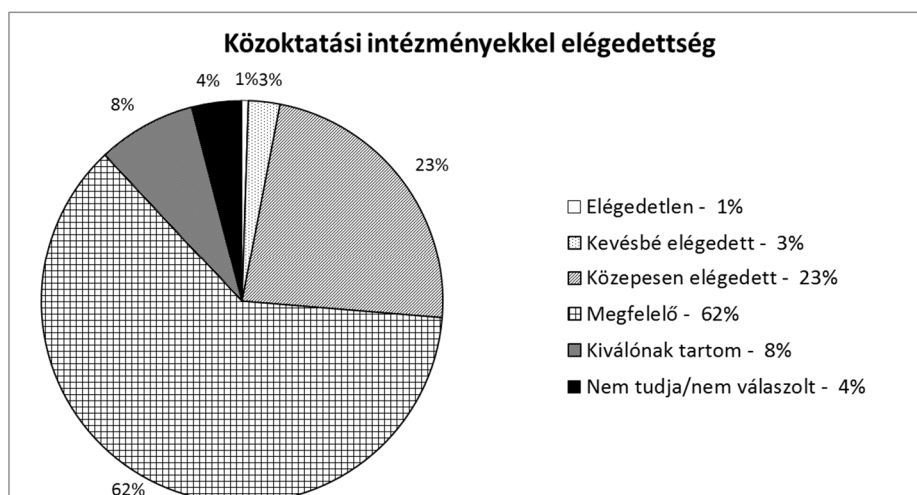


A közoktatási intézmények már nem mindenkinek egyformán fontosak, ami viszonylag logikus, és ahogy az majd a korosztályos bontásból evidensen ki is derül. Az mindenesetre látszik, hogy az oktatási intézmények valamivel kevésbé fontosak a lakosság egészének, mint az egészségügyiek. A „nagyon fontos” és „lényeges” válaszok száma itt mintegy 87%, szemben az 1./A 93%-ával.

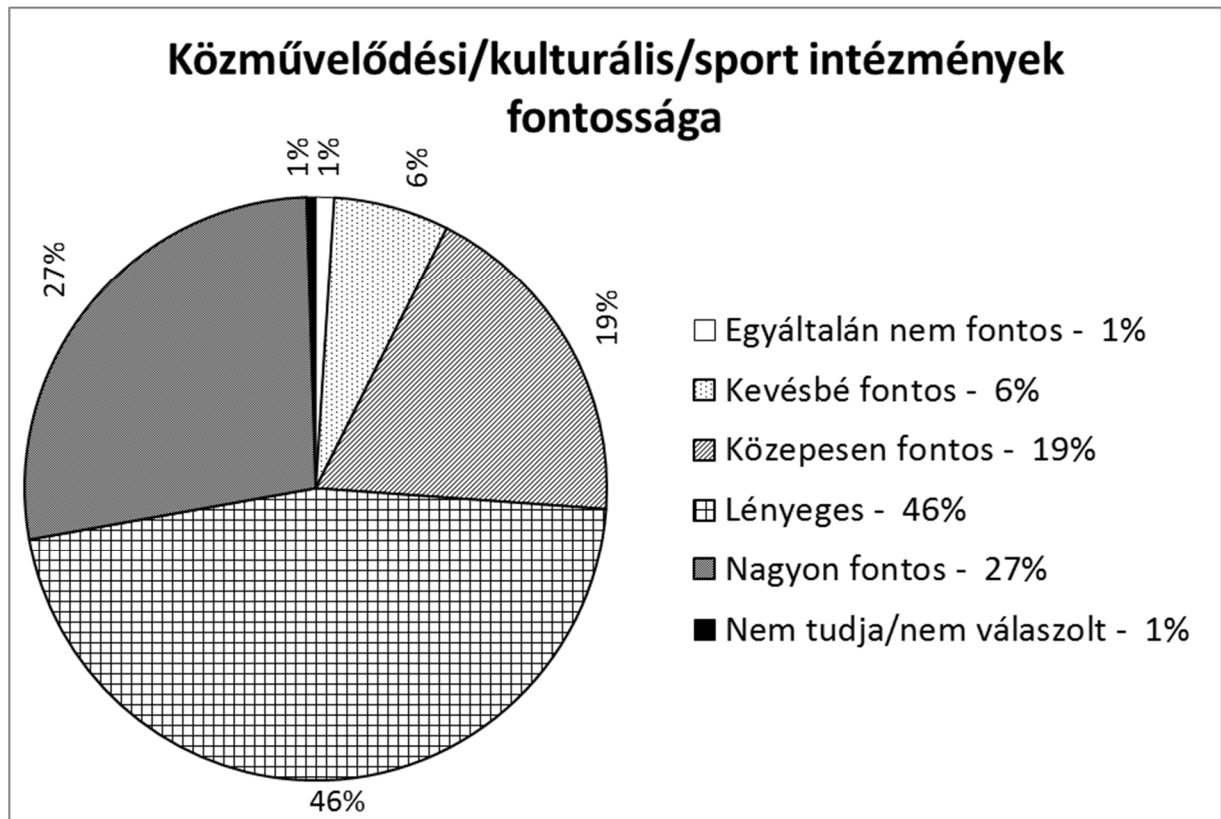
2./B Mennyire elégedett a városi közoktatási intézmények működésével?

Az elégedettség itt szignifikánsan magasabb, mint például az egészségügy esetében, miközben közel olyan fontos kérdésről, intézményi körrel van szó. A megkérdezettek közel 70%-a kiválónak (7,93%), de legalábbis megfelelőnek (61,72%) tartja a városi közoktatást, és ami ennél is fontosabb, a kevésbé elégedettek, illetve elégedetlenek aránya mindössze 3%, ami azt jelenti, hogy alig néhány embernek van az oktatással komolyabb problémája.

Ez ma, amikor a közelmúlt számos törvényi és gyakorlati változását a közoktatásban érdekelteknek még alig volt idejük feldolgozni, mindenképpen megnyugtató eredmény. Úgy tűnik, ez egyike azon területeknek, ahol a válaszadók nagy többsége szerint rendben mennek a dolgok.



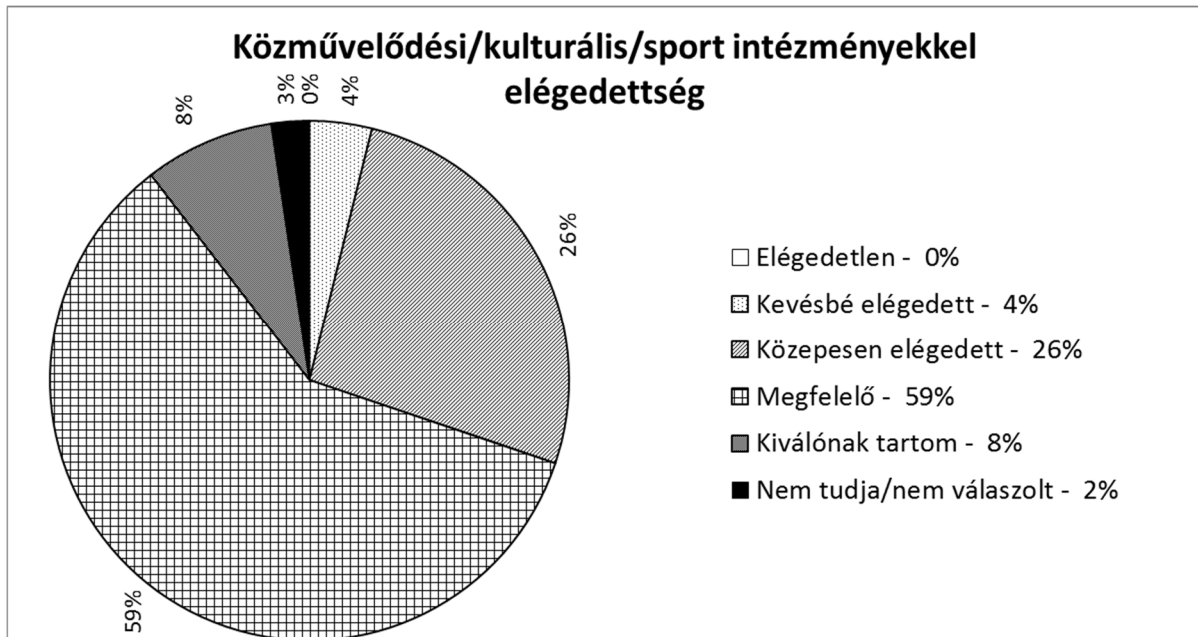
3./A Mennyire játszanak szerepet az Ön életében a Váci közművelődési és kulturális intézmények? (művelődési ház, színház, múzeum, könyvtár, levéltár stb.), valamint sportlétesítmények (uszoda, sportcsarnok, stadion, szabadtéri sportparkok, stb.)?



Mivel a kérdést összevontan kezeltük⁴, ez alapján nem tudjuk eldönteni, hogy a kulturális, vagy sportintézmények fontosabbak-e, illetve milyen arányban veszik ki részüket a válaszokból. Mindenesetre kiderül, a város lakosai óriási arányban, 73%-ban kultúra és/vagy sportrajongók. Alig 8%-uk mondta, hogy e két intézményi kör egyáltalán nem, vagy csak kevésbé fontos számára. A kapott adatokat bizonyára tanulságos volna majd összevetni ezen intézmények látogatottsági adataival.

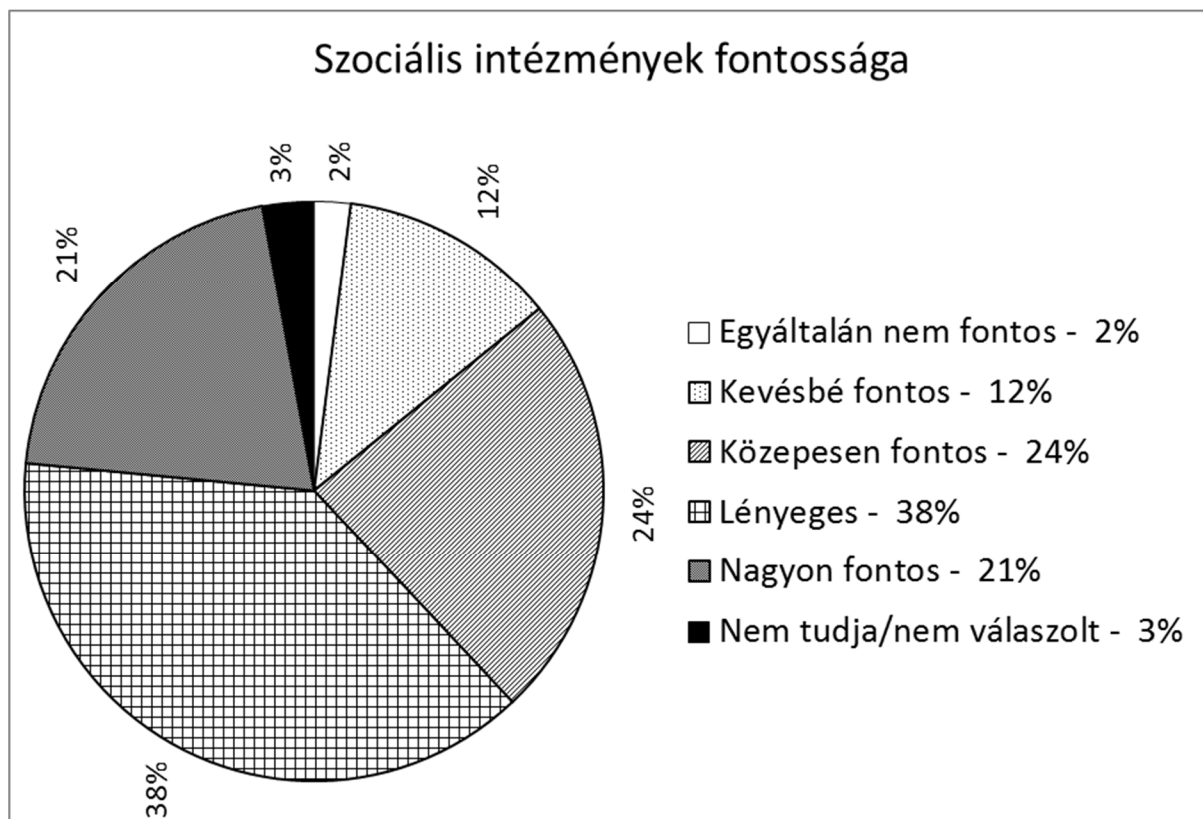
⁴ A kérdések mennyisége már így is feszítette azt a határt, amelyet egy hasonló jellegű kérdőívnel még megválaszolhatónak tartanak. Az emberek többsége nem szívesen tölt 3-4 percnél többet egy-egy ilyen „szívesség” kérdőív kitöltésével.

3./B Mennyire elégedett a városi közművelődési és kulturális intézmények, sportlétesítmények szolgáltatásaival, színvonalával?



A 3./A kérdésben felsorolt intézmények nemcsak fontosak az emberek számára, de kifejezetten elégedettek is azok működésével. Kifejezetten elégedetlen ezekkel egyetlen (!) válaszadó sem volt, a megfelelő és kiváló válaszokat adók pedig 67%-os arányban voltak, szemben a közepesen elégedettek 26, és a kevésbé elégedettek mintegy 4%-ával. Sajátos módon a megkérdezettek közül 2,3% nem mondott véleményt. Ezzel együtt, ha a lakosság (a válaszadók, de talán nem túlzás általánosítani) 60%-a valamire azt mondja, hogy megfelelő, illetve 93,76%-a többé-kevésbé elégedett, akkor elfogadhatjuk, ahogy azzal az intézménycsoporttal általában nagy gond tényleg nincs.

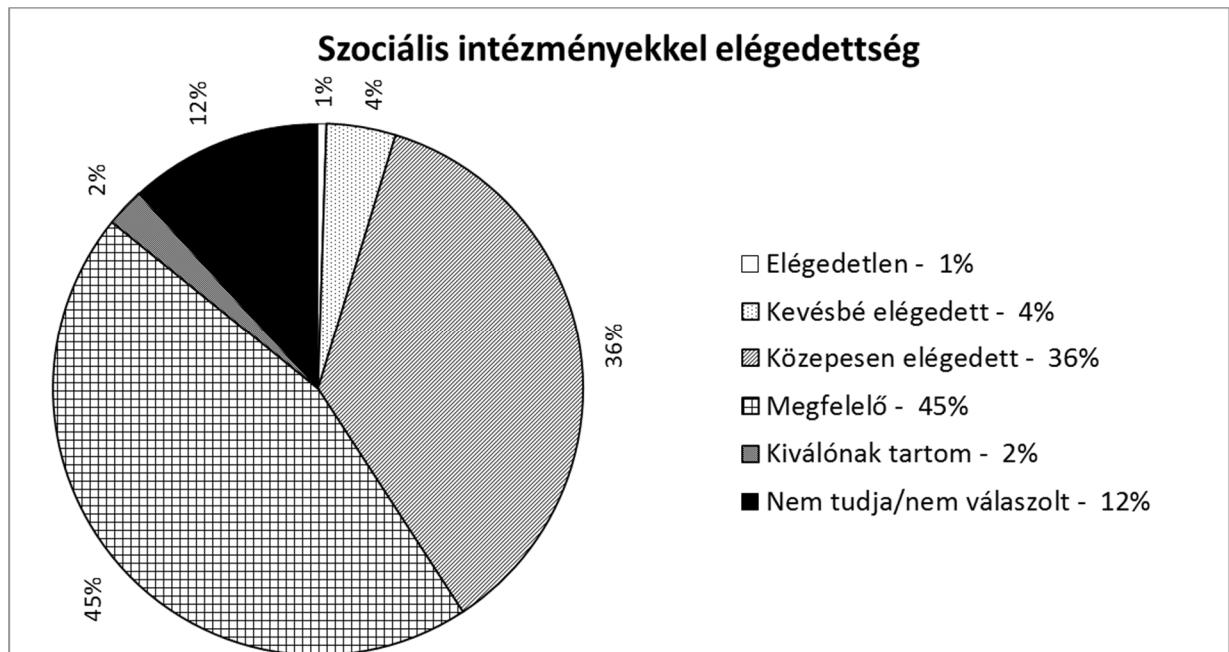
4./A Mennyire fontosak Önnek a Vácson található szociális intézmények?



Nem meglepő, hogy az alapvetően a főleg szegényebb csoportokat ellátó szociális intézmények fontossága a teljes lakosság körében alacsonyabb, mint a korábbi intézménycsoportoké. Inkább az a meglepő, hogy a válaszadók 83%-a mondta, hogy ezek közepesen fontosak, lényegesek, vagy nagyon fontosak számukra, miközben szinte biztos, hogy ennél jóval kisebb számban élnek a szociális intézmények adta lehetőségekkel. Kevésbé fontosnak mondta az intézményeket 12, nem fontosnak pedig mintegy 2%. Érdekes, hogy csaknem 3% azok aránya, akik nem válaszoltak érdemben. Őket vagy zavarba hozta a kérdés, vagy annyira nem érdekelte, hogy válasza sem méltatták. Esetleg ismeretek hiányában nem akartak felelni.

A különös válaszokra több magyarázat is létezhet. Ilyen a mindenkiben jelen lévő empátia, ami szerint „én ugyan nem szorulok rá ezekre az intézményekre, de tudom, hogy sokan igen, ezért fontosak”. A másik, hogy a válaszadók egy része lehet, hogy nincs pontosan tisztában a szociális intézmény fogalmkörével, így olyan intézményeket is oda sorol, amelyek más ágazatokhoz tartoznának. A harmadik eshetőség, hogy Vácott sokan követik figyelemmel az önkormányzati szociális intézmények sorsát.

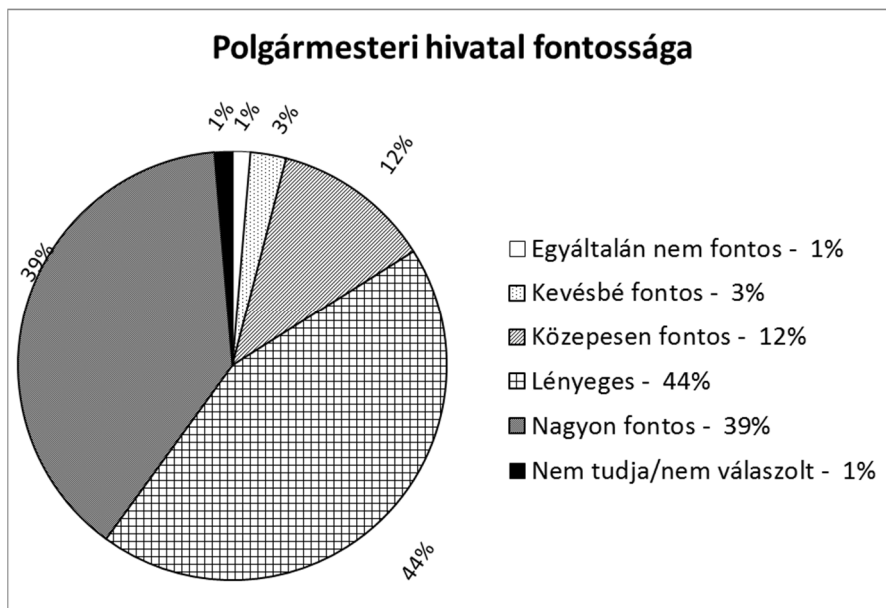
4./B Mennyire elégedett a városi szociális ellátásokkal?



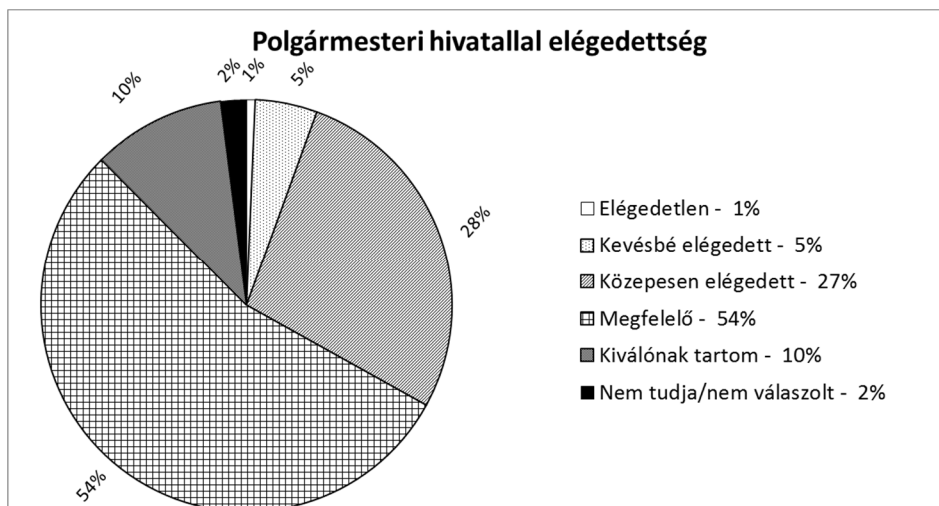
Ennél a kérdésnél már látványosabban kiderül, hogy mennyivel szűkebb az érintettek köre. A nem válaszolók aránya csaknem 12%-ra ugrott, jó eséllyel ők azok közé tartoznak, akik még soha nem vettek igénybe ilyen ellátást, így nem is akarnak róla nyilatkozni, míg másoknak ez a tény nyilván nem okoz fennakadást. Ezzel együtt a többség, 81% itt is legalább közepesen elégedett, de csak 2,36%-uk tartja kiválónak a szociális ellátásokat, aminél eddig csak az egészségügy produkált kevesebbet. A két kérdéskörben persze a kiszolgáltatók fokozott elvárásai is közrejátszanak.

5./A Mennyire fontos Önnek a Váci Polgármesteri Hivatal működése?

Érdekes kérdés, nehezen elemezhető. Az elsősorú többségnek, majdnem 95%-nak a hivatal működése legalább közepesen, de több mint 38%-nak nagyon fontos, miközben a kérdés nem tér ki arra, hogy miért. Lehet, hogy munkájuk kötődik a Polgármesteri Hivatalhoz, vagy intézményeihez, lehet, hogy tudják, mennyi mindent üzemeltet és felügyel a városban, de az is lehet, hogy a hivatalnak szimbolikus jelentősége van számukra. Mindenesetre az össze többi válaszok együttes arány alig több mint 5%

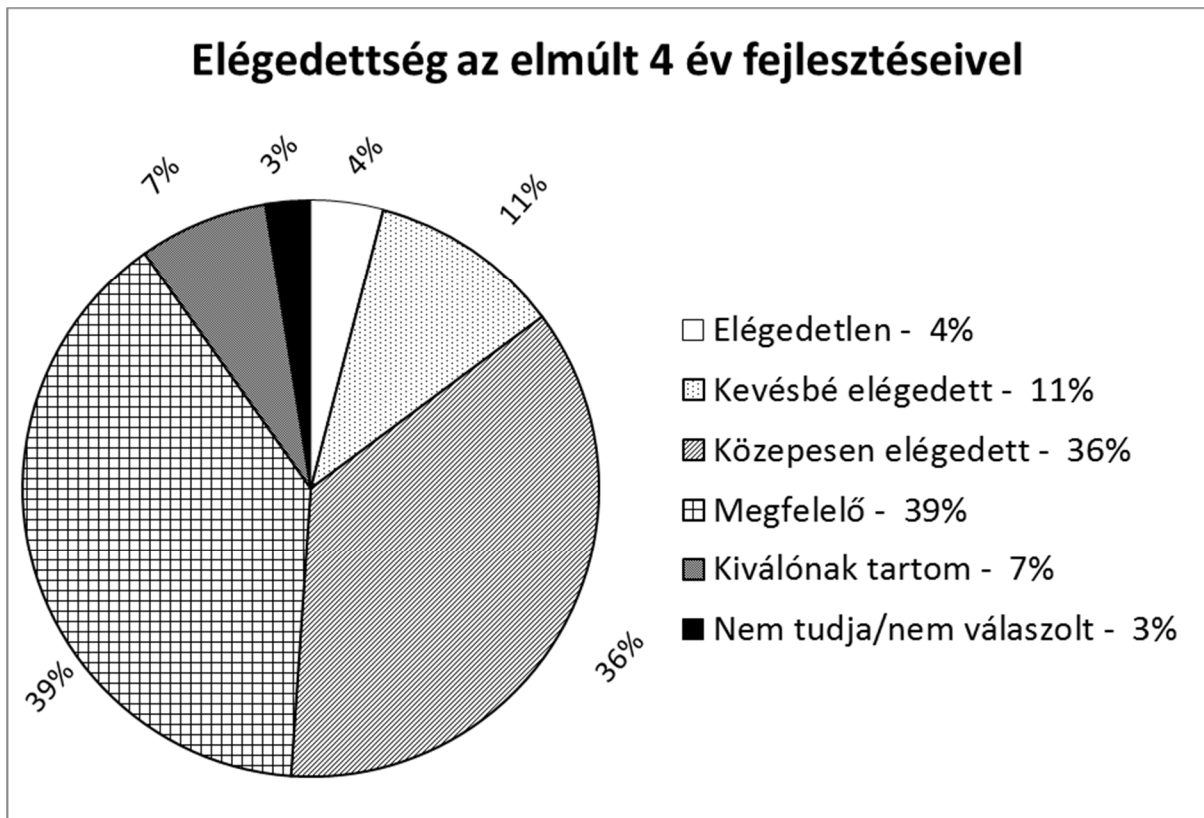


5./B Mennyire elégedett a Váci Polgármesteri Hivatal működésével?



A kérdésre adott válaszokból kibontakozó kép összességében kedvező, bár nem egyöntetű. Meglepően sokan, több mint 10%-ban adtak kiváló minősítést, ami nagyon kedvező, ugyanakkor viszonylag magas, mintegy 5%-nyi a kevésbé elégedettek aránya is. Összességében az, hogy a válaszadók több mint 95%-a legalább közepesen elégedett a hivatal működésével, mindenesetre pozitív visszacsatolást jelent.

6. Mennyire elégedett az elmúlt 4 évben Vácon végrehajtott fejlesztésekkel, beruházásokkal?



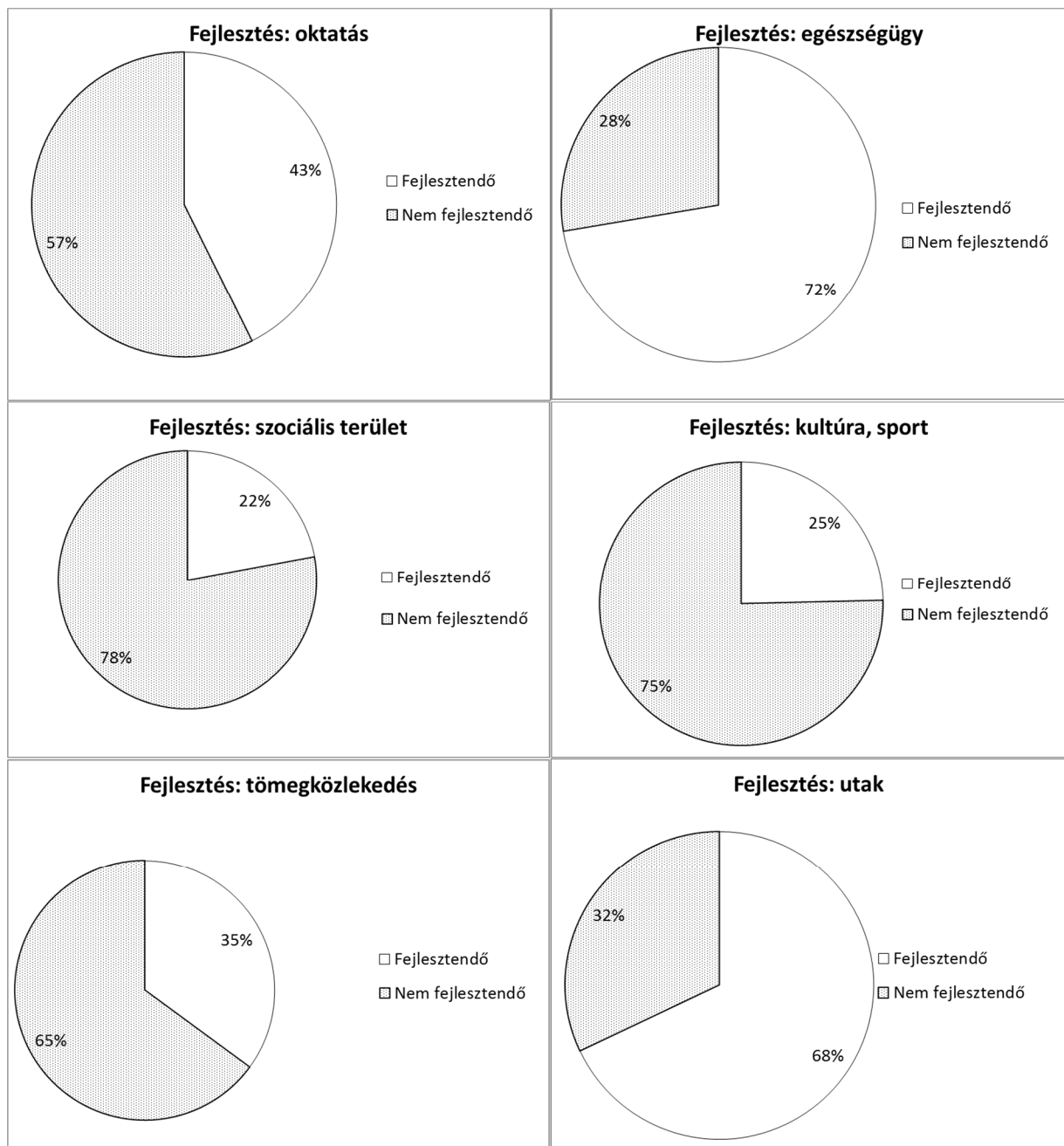
A 6. kérdésre adott válaszok némileg ellentmondani látszanak az 5./B kérdés alapján levonható következtetéseknek. Ott bár a válaszadók mindössze 5,5%-a volt „kevésbé elégedett”, vagy elégedetlen az önkormányzat működésével, a beruházások tekintetében ezek aránya háromszorosára, 15%-ra nőtt. Igaz, az önkormányzat működése nem pusztán beruházások sorozata, tevékenységének más vetületei az elégedettséget nyilván növelték. Ezzel párhuzamosan azok száma, akik „kiválónak” vagy akár csak „megfelelőnek” ítélték az elmúlt 4 év beruházásait, 65%-ról 46%-ra zsugorodott, míg ehhez képest alig, mintegy 7%-ot nőtt a közepesen elégedettek aránya. Úgy tűnik, hogy az elmúlt négy évben tett beruházások sikere a lakosság körében nem osztatlan, míg az önkormányzat továbbra is igen népszerű, illetve munkájával elégedettek.

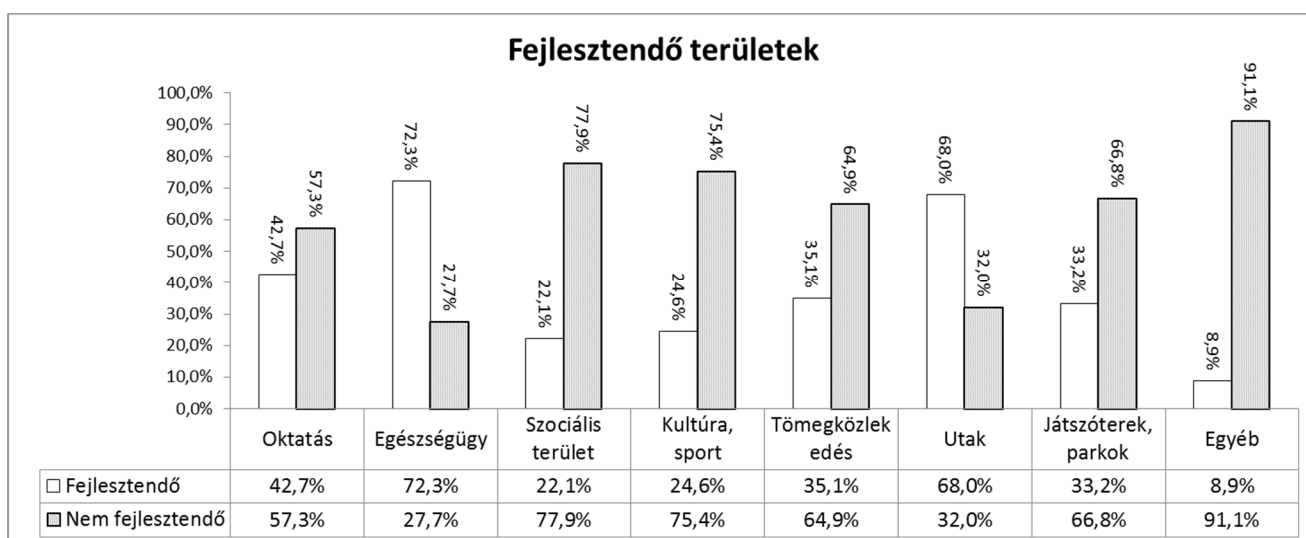
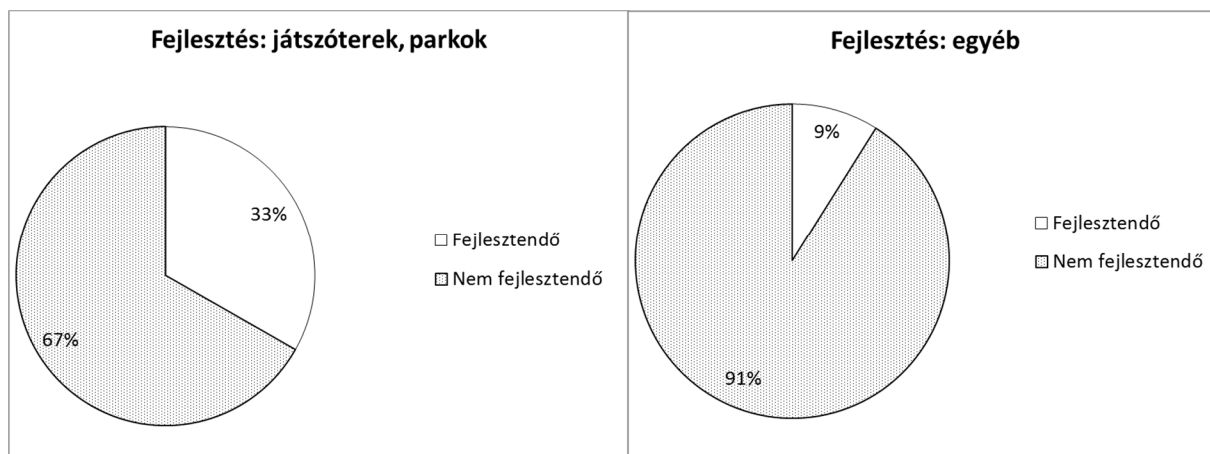
7. A következő 5 évben mely területeken tart szükségesnek fejlesztést Vácon (akár több választ is megjelölhet)?

A résztvevők az alábbi területek közül választhattak, akár többet is: oktatás, egészségügy, szociális ágazat, kultúra, sport, tömegközlekedés, utak, játszótérek, parkok, illetve tetszésük szerint megjelölhettek bármely egyéb területet. Ez utóbbi lehetőséggel kis arányban éltek és válaszaik nagyon szerteágazók, így ebben az összefoglalóban ez utóbbit nem elemezzük, az egyes, nem mindig adekvát válaszok megtalálhatók a kérdőívek összesítésében.

Érdekes kérdés, hogy a megkérdezettek (az elégedettek és az eddigi beruházásokkal elégedetlenek egyaránt) mely terület(ek)re koncentrálnák az önkormányzat erőfeszítéseit. Bár a válaszadók zöme nyilván nem szakértő a kérdésben, válaszaik súlyozása tükrözhet némi közös bölcsességet, illetve újra, kevésbé direkt módon árulkodik arról, mely területek foglalkoztatják leginkább a város közösséget. A bevezetőben hangsúlyozott jelenséget, miszerint a nagy számú megkérdezett véleménye automatikusan középre húz, ezért a kisebb különbségekre is érdemes odafigyelni, nem lehet eléggé hangsúlyozni végig az elemzés folyamán.

Az alábbiakban néhány kör, majd egy ezeket összesítő oszlopdiagram látható, amelyet együtt, a végén tekintünk át. A grafikonok azt ábrázolják, hogy a válaszadók mekkora hányada tartotta fejlesztendőnek az adott területet.

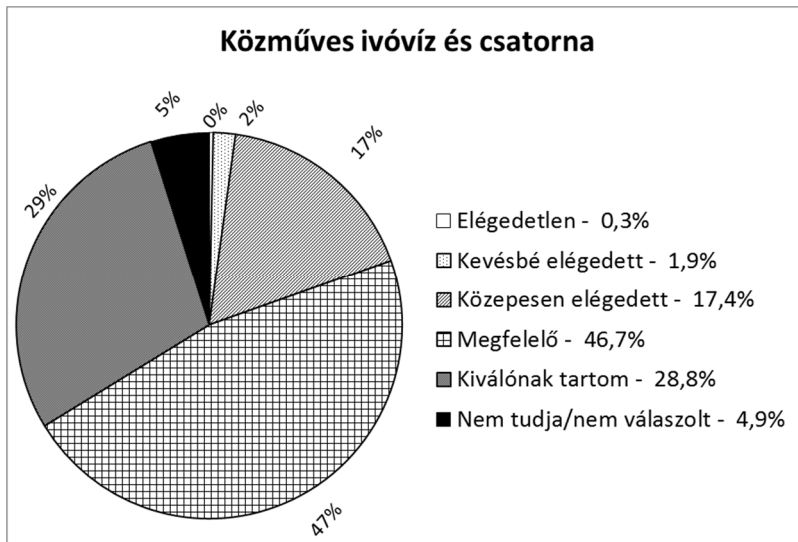




Elsőként is elmondható, hogy a 7. kérdés összesítő grafikonja szépen korrelál az 1-5 kérdésre adott válaszokkal, tehát szinte biztos, hogy a valós helyzetet tükrözi. E szerint a leginkább fejlesztésre szoruló, de legalábbis a válaszadók több mint kétharmadát, majd' háromnegyedét fejlesztésre sarkalló két terület az utak (~68%) és újra az egészségügy (~72%). Ezek mögött messze lemaradva, de szintén hangsúlyosként harmadiknak jött be az oktatás, amelyet 42,5% talált fejlesztendőnek, majd szinte fej-fej mellett a tömegközlekedés (35%) és a játszóterek, parkok (~33%). A kultúra, a sport, a szociális terület és minden egyéb lényegesen kevésbé szorul fejlesztésre a megkérdezettek szerint.

8. Értékelje a váci közüzemi, illetve a kommunális szolgáltatásokat. Kérjük, pontozza 1-5-ig, mennyire elégedett az alábbi területekkel (az 1 pont az teljes elégedetlenséget, az 5 pont a maximális elégedettséget jelenti).

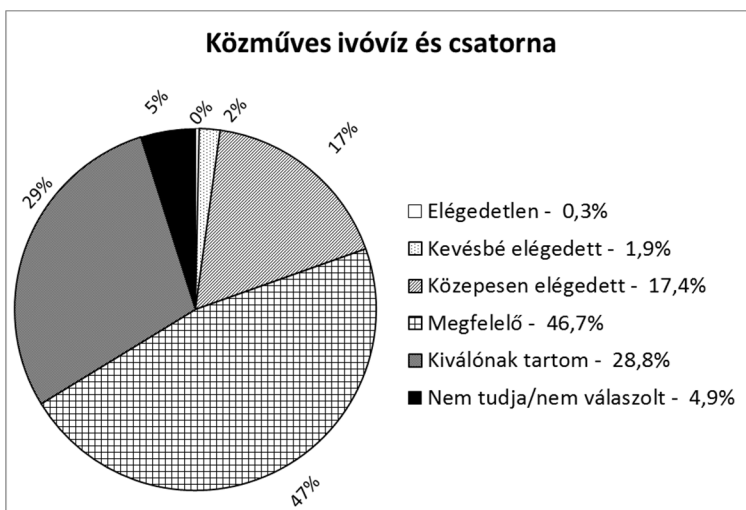
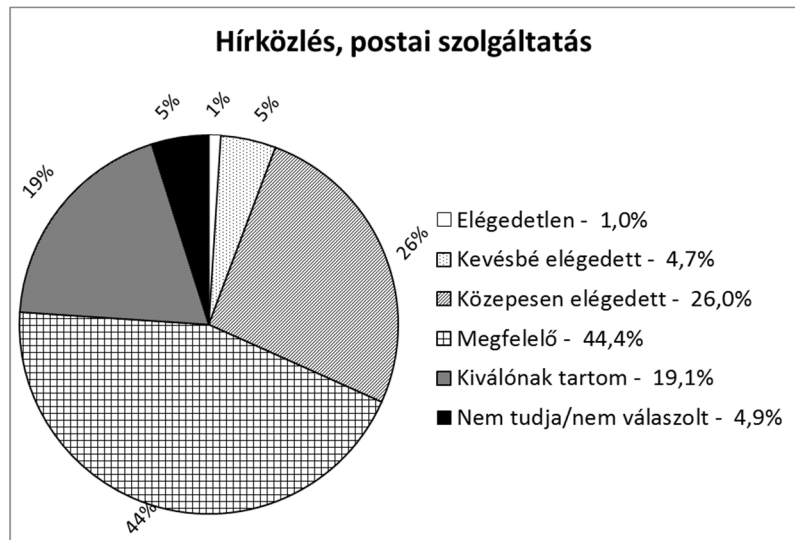
Ezt követően a 11 legfontosabb közmű és kommunális szolgáltatás felsorolása következik, amelyeket alább egyenként vizsgálunk. A kérdés nem véletlenül nagyon hasonló az 1-5 kérdésekkel, azzal a különbséggel, hogy az adott közszolgáltatásról nem kérdeztük meg, mennyire fontos az illető életében, hiszen nem sokan akarnánk ivóvíz, posta, vagy épp városi zöldterületek nélkül élni.



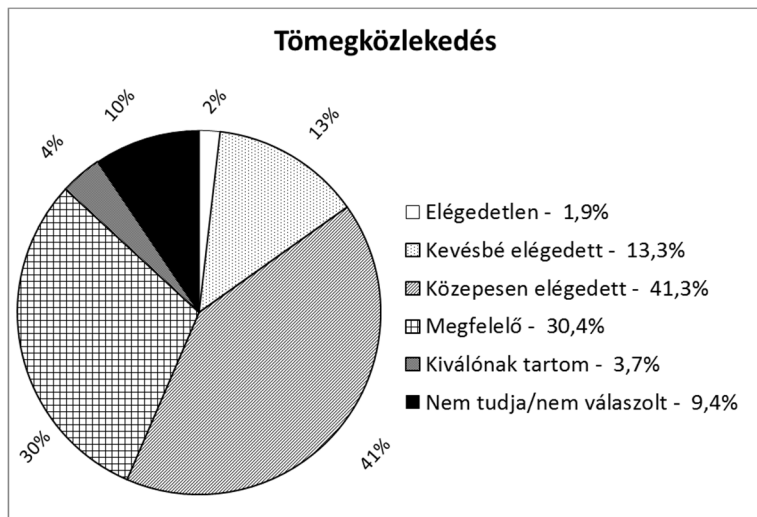
Napjainkban talán az ivóvíz mellett a legalapvetőbb közmű a villamos energia, hiszen „ha áram van, minden van”. Úgy tűnik, ezzel Vácott sincsenek igazi gondok, a megkérdezettek 92%-a legalább közepesen elégedett, és kiugróan magas, 28% azok aránya, akik kiválóan tartják Vác energiaellátását. 5,23% nem válaszolt érdemben a kérdésre,

de ha komoly gondjaik lettek volna az áramellátással, valószínűleg ők is tudtak volna karakteres véleményt formálni.

A postával és hírközléssel sincs nagy gond a megkérdezettek szerint, bár csaknem 5%-ra nőtt a kevésbé elégedettek aránya, és megjelent 1% kifejezetten elégedetlen is. Ezzel együtt a legalább közepesen elégedettek aránya még mindig elsöprő, a szórványos elégedetlenséget pedig nem tudni, mi okozza. Lehet szó ténylegesen a magyar posta szolgáltatásairól, de akár kábeltelevíziós, internetes, vagy más szolgáltatásokról is a hírközlés címszó alatt.



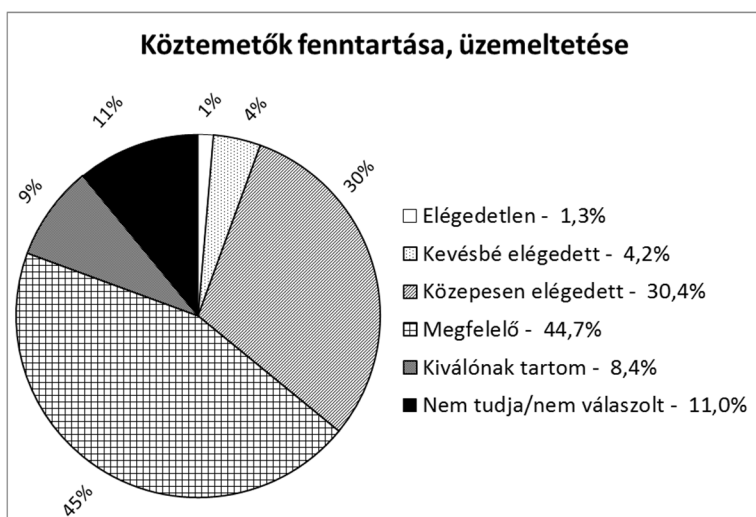
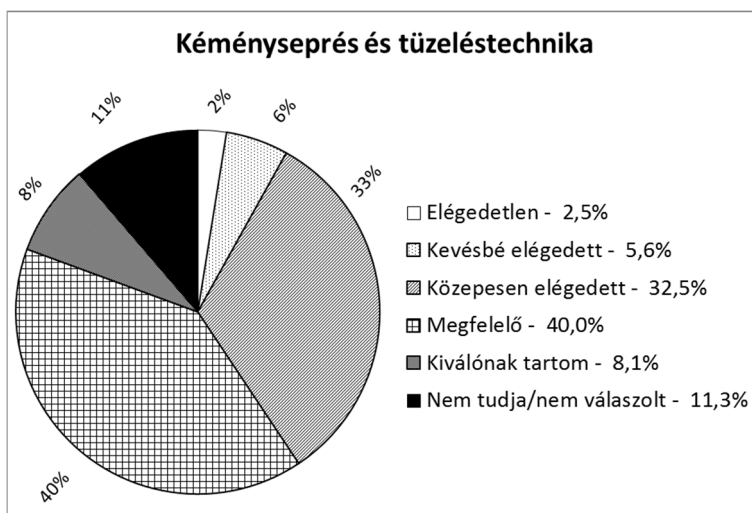
Az ivóvíz- és csatornaszolgáltatások szintén rendben lévőnek látszó területek, az elégedetlenek aránya elenyésző, és a bizonytalanoké sem magas. A grafikon szinte másolata az energiaellátásénak. Úgy tűnik, hogy Vác két legfontosabb közművét elkerülik a problémák, és ha akadnak is, azok megfelelően vannak kezelve.



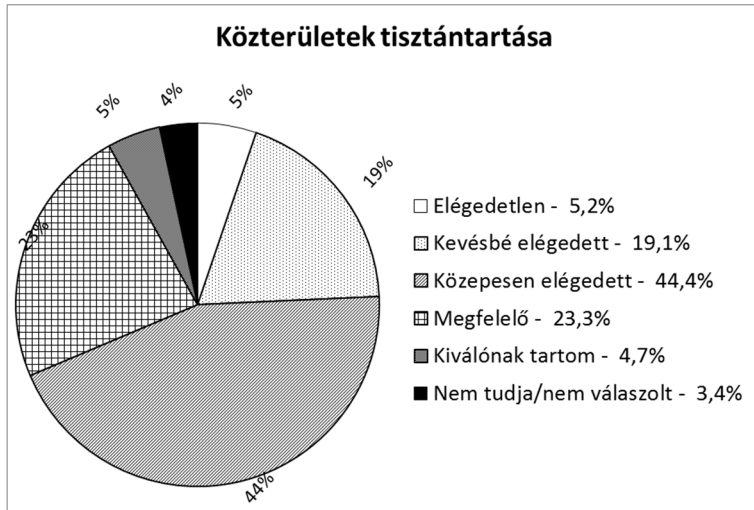
A tömegközlekedés támogatottsága, a hozzá fűződő elégedettség azonban már nem ennyire egyértelmű. Az elégedetlenek és a „kevésbé elégedettek” aránya 15% fölé kúszott, és csak alig 4% tartja Vác tömegközlekedését kiválóan. A középmezőny még mindig 71%-ot képvisel, de kétségtelen, hogy a válaszok valódi gondokat

tükrözhetnek, miközben ezek jellegére jelen kérdőív nem adhat válaszokat. A nem válaszolók aránya több mint 9% volt, akik vélhetőleg autóval, kerékpárral, vagy más, egyéni közlekedési eszközzel változtatják helyüket.

A kéményseprés és tüzeléstechnika is viszonylag jól működő területnek látszik – valószínűleg az is. Magas azok aránya, akik kiválóan tartják a szolgáltatást, és bár sokan vonakodtak a véleményüket megosztani, vagy nem volt különösebb benyomásuk, a két leginkább negatív mező együttes értéke sem éri el a kiváló minősítés volumenét.



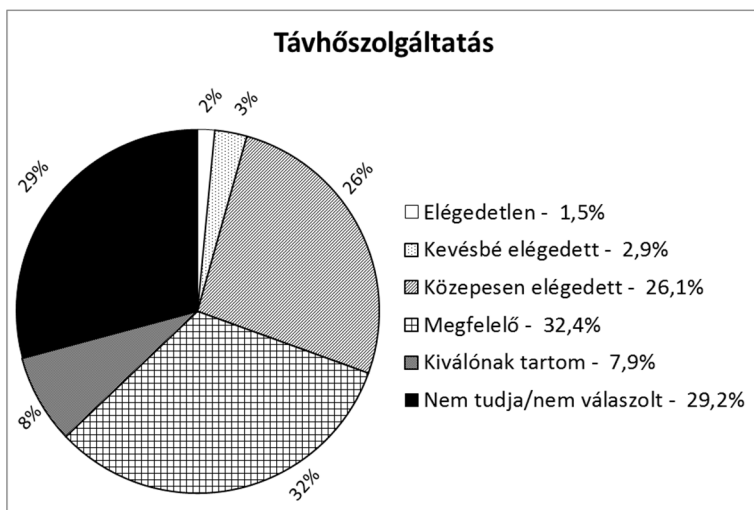
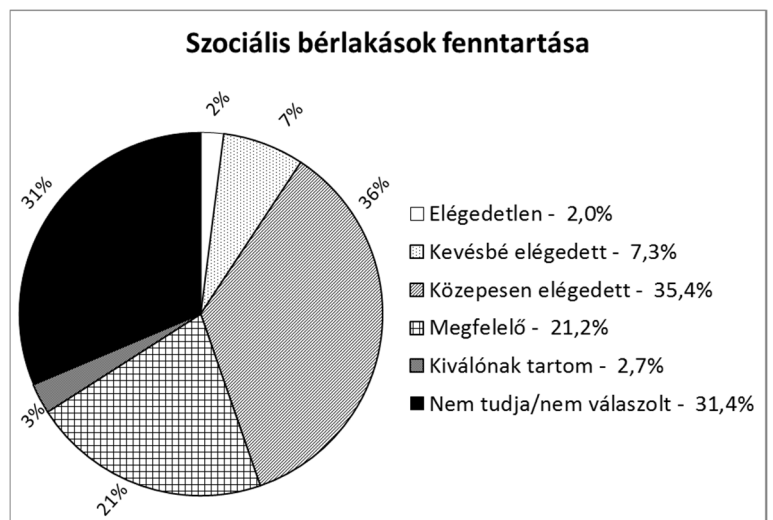
A köztemetők fenntartásával kapcsolatos tapasztalatok alapján készült ábra nagyon hasonlít a kéménysepréséhez. Úgy tűnik, hogy a többség elégedett a szolgáltatással, kevesen panaszkodnak. A megkérdezettek tizedének itt sincs különösebb véleménye, de kevés az elégedetlen, vagy kevésbé elégedett, és sok, aki a szolgáltatást kiválóan tartja.



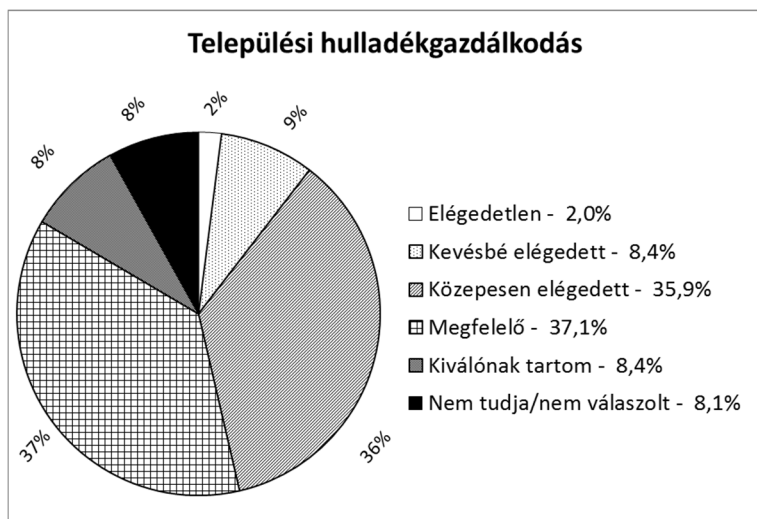
Úgy tűnik, a közterületek tisztasági kérdésével igazán érzékeny pontra tapintottunk. A kevésbé elégedettek és elégedetlenek együttes tömege robbanásszerűen, csaknem 25%-ra nőtt, a tartózkodók száma a legalacsonyabbra zuhant (szinte mindenkinek van véleménye), és ehhez képest kevesen (~5%) gondolják a város közterületeinek tisztántartását kiválónak. Ha csak

egyetlen pontot lenne szabad kiemelni jelen felmérés tanulságai közül, jó eséllyel ez lenne az, miközben természetesen a középmezőny továbbra is széles, 67%, de a szélső értékek változását semmiképpen sem érdemes figyelmen kívül hagyni.

A szociális bérlakásokra vonatkozó kérdés válaszait két reakció jellemzi, a közömbösség (~31% a tartózkodók, nem érintettek aránya), és a középmezőny zsugorodása (57%). Ebből fakad, hogy a kevésbé elégedettek és elégedetlenek aránya is viszonylag magas, miközben kiválónak csak nem egészen 3% tartja a helyzetet. Bár a puszta szám adatok az érintettek körében problémát jeleznek, a helyzet messze nem olyan egyértelmű, mint a közterületek tisztaságánál volt, ez a terület mindenképp mélyrehatóbb vizsgálatot igényel.



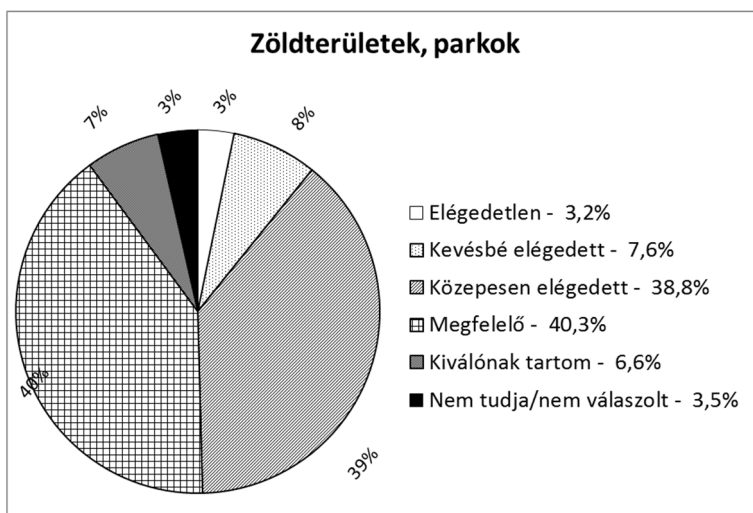
Egy újabb ágazat, ahol magas (~29%) a tartózkodók aránya, akik minden bizonnyal nem távhővel fűtenek otthon. Mindamellet azok, akik érdemben válaszoltak a kérdésre, nagy többségben legalább közepesen elégedettek a szolgáltatással. A két legkedvezőtlenebb kategória együttes aránya alig több, mint 4%, ami alapján úgy tűnik, Vácott nincs komoly gond a távhőszolgáltatással.



Egy újabb pont, ahol kiugróan magas az elégedetlenek és kevésbé elégedettek aránya⁵, de érdekes, hogy ugyanannyian tartják kiválónak a szolgáltatást, mint ahányan kevésbé elégedettek, és a kétféle középválaszok mennyisége is csaknem azonos. A kép tehát legalábbis vegyes, és a kifejezetten elégedetlenek aránya is fele a

közterületek tisztaságára vonatkozó kérdésre kaptaknak, így a gond minden bizonnyal továbbra is annál a kérdésnél keresendő, ám kétségtelen, hogy ez az eredmény is jelzi, ez a terület is nagyobb odafigyelést kíván.

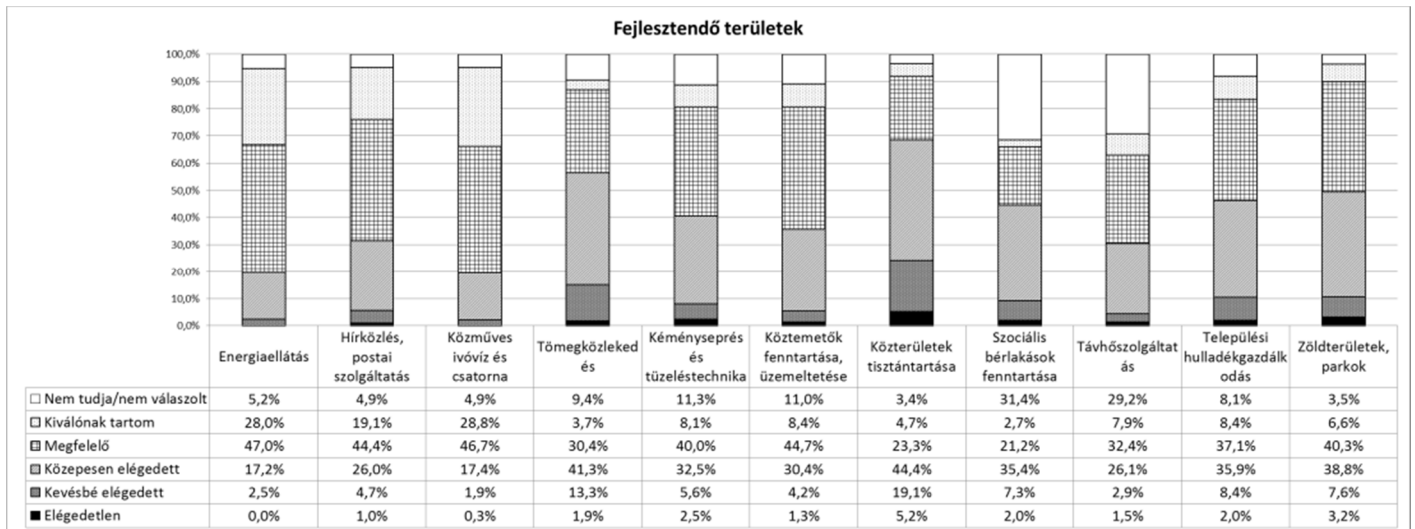
A zöld mindenkinek szívügye, bárhol lakjon is, és ez a városlakókra még fokozottabban igaz. Ezt támasztja alá a kérdéstől tartózkodók alacsony száma is. A kérdésre adott válaszokat nagyon széles (~79%) középmezőny jellemzi, míg a két alsó kategória csaknem 11%-ot képvisel. Hogy ennek az az oka, hogy „zöldből soha nem elég”, vagy a lesújtó vélemények mögött valós és konkrét problémák állnak, leginkább a 9-10. kérdésekre adott válaszokból derül ki.



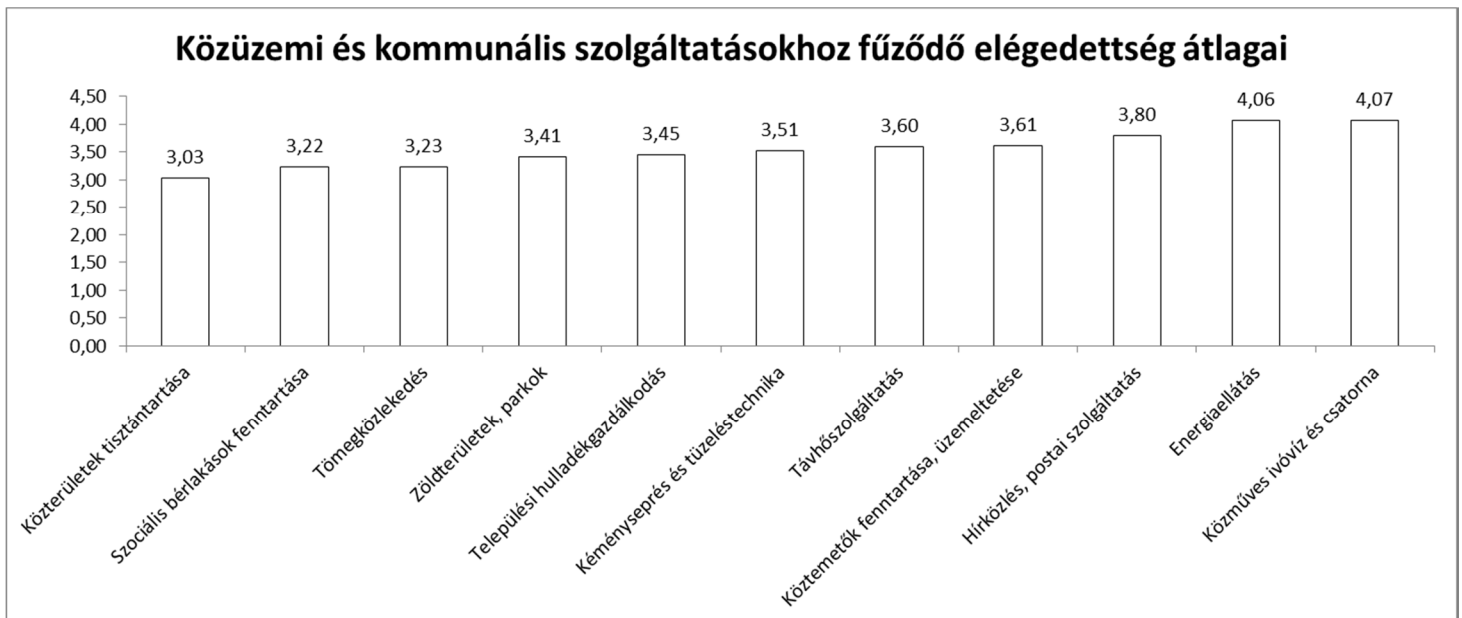
Itt találjuk a 8. kérdésre adott válaszok összefoglaló grafikonját, ami talán még szemléletesebben tükrözi mindazt, ami az egyes kérdések elemzésénél elhangzott. Ezen az ábrán is jól látszik, de az utána következőn, ahol átlagoltuk az egyes közüzemi és kommunális szolgáltatásokra adott pontszámokat⁶.

⁵ Az ellentmondásosnak tűnő válaszok egyik fő oka hipotézisünk szerint az, hogy nem minden válaszadó fejében világos, hogy a hulladékgazdálkodás fogalom elsősorban a kommunális és szelektív hulladék elszállítására vonatkozik (a „kukások”), így többen a közterületek miatt érzett sérelmeiknek itt is hangot adhattak.

⁶ Mint tudjuk, a kérdőív készítésénél 1-től 5-ig kellett pontozni, ahol 5 a teljes elégedettség jele, így a válaszok átlagolására is lehetőséget adnak.



A következő ábra kiválóan mutatja a már említett elégedettségi sorrendet, és egy pillantásra áttekinthetővé teszi a kommunális szolgáltatások problémás területeit. Amint az látszik, a leggyengébb átlagot a közterületek tisztántartása érte el, majd sorrendben a szociális bérlakások fenntartása, és a tömegközlekedés követi. A lista elején, 4-es, vagy e körüli átlaggal szerepelnek azok a területek, amelyek biztosan nem igényelnek sürgős beavatkozást. El kell ismételnünk, hogy a felmérés és a közvélemény-kutatások automatikus középre súlyozódása miatt a legrosszabb és legjobb átlagot kapott két szolgáltatás közötti különbség hatalmas még akkor is, ha abszolút értékben alig több mint egy számjegyről van szó.



A **9-12-es kérdésekre** adott válaszok számszakilag nem értelmezhetők, mivel kvalitatív jellegű, szöveges értékeléseket kértünk, amelyeket nemigen lehet grafikonokba sűríteni, és gyakran értelmezhetetlenek, illetve semmit sem tükröznek az indulatokon kívül. Ennek ellenére van néhány vélemény, amely nemcsak egybehangzó sokakéval, de előfordulhat, hogy jogos észrevételeket is takar, ezért ezeket tömörítve, egy-egy mondatban és felsorolás szerűen közlünk.

A problémák között gyakran szövegesen is felvetődött ügyek – a **9. kérdés** válaszai:

- Nagyon sokan, szám szerint 83-an említették valamilyen formában, hogy a város nagyon szemetes, különösen a külsőbb részeken.
- Sokan említették, főleg a deákváriak, hogy a posta nyitva tartása „botrányos” – bármit is jelentsen ez –, és nem alkalmazkodik az igényekhez.
- Többen panaszkodtak a tömegközlekedés járatsűrűségére, illetve „járatritkaságára”, valamint arra, hogy az egyes járatok nincsenek összehangolva.

A megoldási javaslatoknál, tehát a **10. kérdésre** adott válaszok között, ahogy a 9.-nél és a 12.-nél is, nagyon gyakoriak voltak az egyszavas, odavetett válaszok, amelyeket nem egyszer nehéz értelmezni⁷. Összességében mégis elmondható, hogy a köztisztaság kérdésére a megoldást sokan a közmunkások alkalmazásában látták, míg mások a „morálon”, az „attitűdön”, a „hozzaálláson” javítanának. Természetesen ez utóbbiakat nem fejtették ki, hogy ezt miként gondolják, a lehetőségek tárháza a figyelemfelhívó, nevelő kampánytól a szigorú szankciókig nyilván igen széles. E kérdéskörben a megoldások között sokan említették azt is, hogy több szemétyűjtő edényt kellene a közterekre kihelyezni, vagyis „több kuka kell”.

A tömegközlekedés problémáit a válaszadók leginkább a „járatsűrítés” szó leírásával látták megoldani, aminek hosszas elemzésétől eltekintենk. A ki tudja, mire vonatkozó „hatékonyabb munka”, „jobb szervezés” és „jobb koordinálás” jellegű javaslatok pedig végképp túlmutatnak ezen elemzés látókörén.

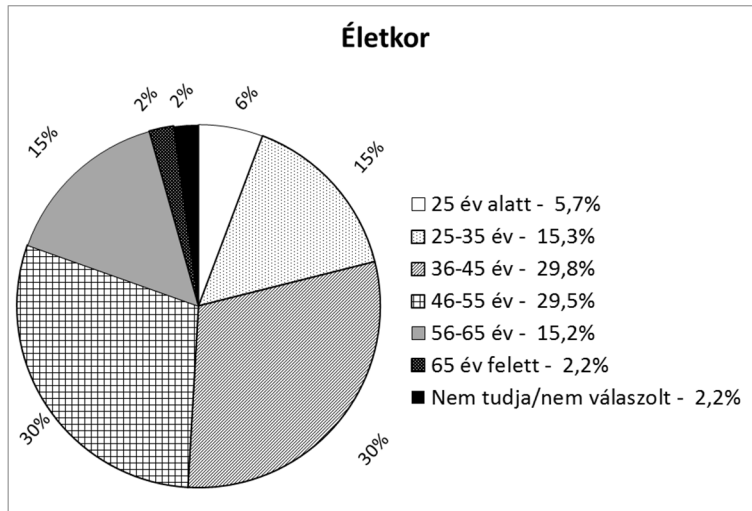
A **11. kérdésre** adott válaszok, amely szerint mivel lehetne tovább emelni a már most is jónak ítélt szolgáltatásokat, szintén mérsékelt kitöltési kedvről tanúskodnak, és annyira szerteágazók, hogy a szubjektív vádja nélkül nehéz közülük jellegzeteseket kiragadni. A legtöbbször visszaköszönő válaszok, szó szerint idézve:

- átgondoltabb szervezés
- attitűd, pályázatok
- civil szféra
- dolgozók hozzáállása
- ellenőrzés
- épületek újíttása
- fejlesztések
- hatékonyság
- igények felmérése
- járatsűrítés (újra)
- jobb fizetés
- karbantartás
- szakértelem
- pénz

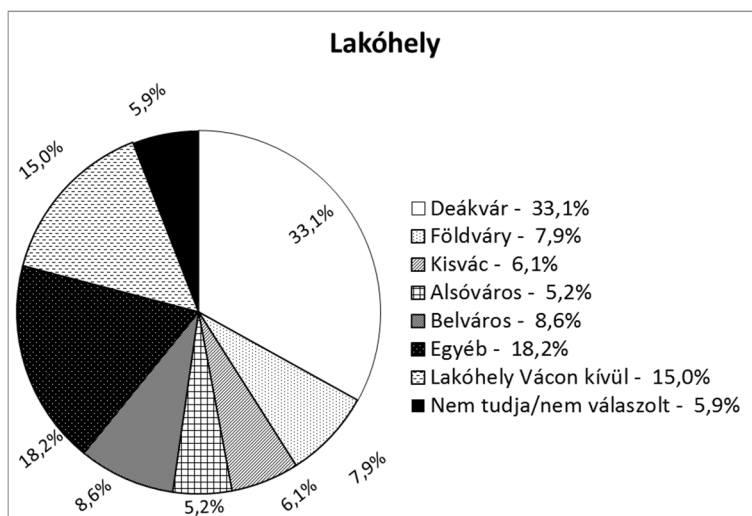
⁷ A felméréseknél ezért is nem szoktak ún. nyitott, kifejtős kérdéseket feltenni, ha a kérdőíveket, vagy, mint esetünkben, azok túlnyomó részét a megkérdezettek önállóan töltik ki. Általános tapasztalat, hogy a válaszadók ~90%-a csak egy-egy szót ír a kipontozott részre komolyabb indoklás helyett, amelyet szövegkohézió nélkül nehéz értelmezni és elemezni. Ez a kérdéstípus jellemzően akkor működik igazán jól, ha a megkérdezettel mélyinterjú készül, ahol a kérdezőbiztos jegyzetel, és tartalmilag hűen leírja a hallottakat.

A **12. kérdés** válaszai szerencsére sokkal egzaktabbak. Itt több pontban a válaszadó demográfiai adataira kérdeztünk rá, vigyázva, és felhívva a figyelmet a kérdőív anonimitására. Azok közül, egyébként, akik megadták nemüket, az arány nagyjából 1:2 a hölgyek javára⁸.

Ennél fontosabbnak ítéltük a korcsoportok kérdését, amelyre szintén a 12. kérdésben tértünk ki.



Az ábra alapján látható, hogy a felmérésben résztvevők nem illeszkednek tökéletesen az ország általános korfájához, a nekünk válaszolók között a 25-65 évesek vannak többségben, ők adják a megkérdezettek mintegy 90%-át⁹. Később, a Kereszt táblák c. fejezetben részletesen is kitérünk az egyes korosztályok jellegzetes gondjaira és preferenciáira.



Rákérdeztünk az egyes válaszadók lakóhelyére is, kizárólag utca, vagy terület megjelölését kérve, hogy az anonimitás ilyen módon se sérülhessen. Az ábrán láthatóan, és ahogy az várható is volt, vegyes válaszok születtek. Mintegy 6% nem válaszolt, és a megkérdezettek 15%-a nem a városban lakik, de leginkább a környező településeken, és elenyésző kivételtől eltekintve naponta,

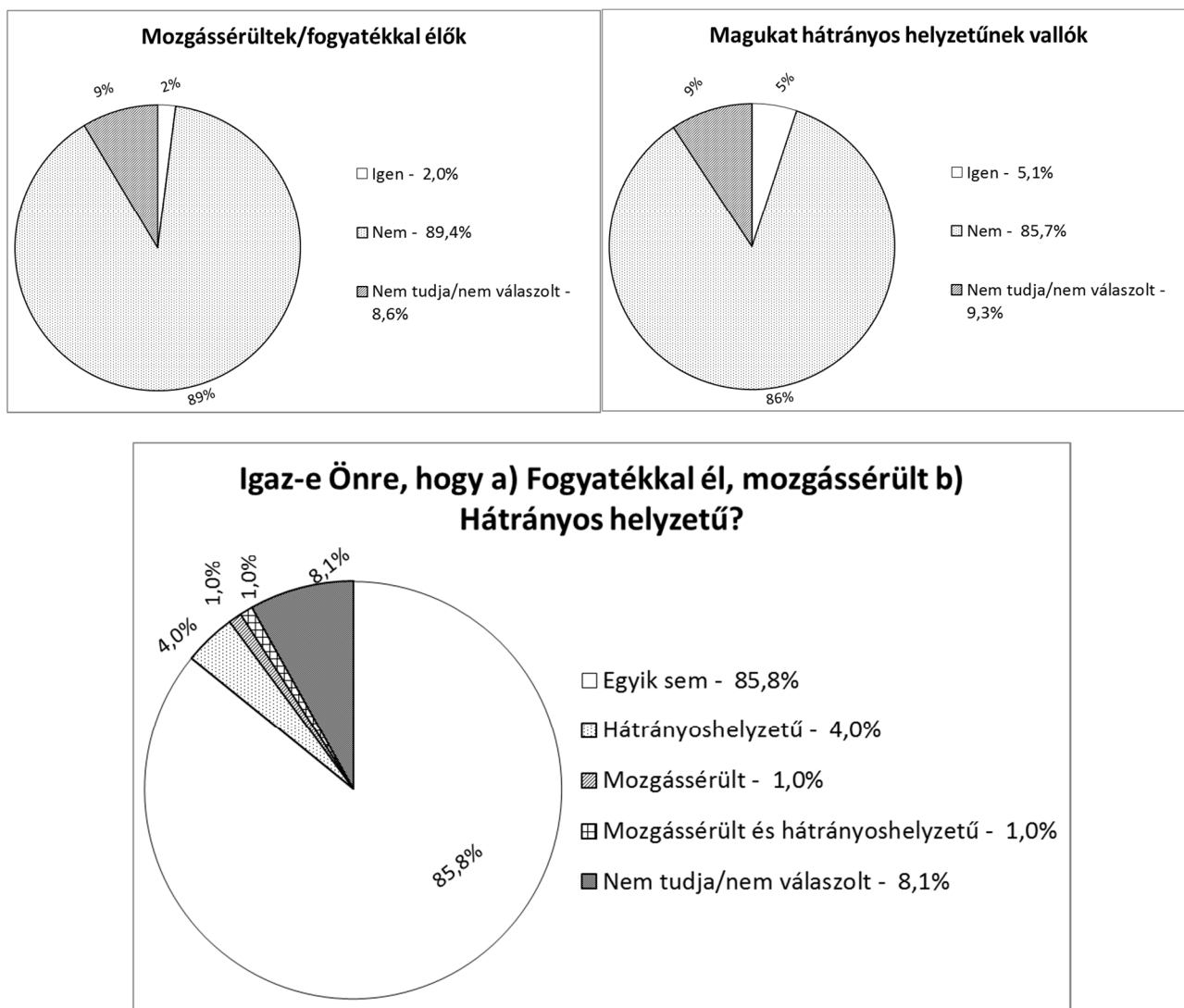
munkavégzés céljából járnak a városba, így az ő véleményük sem közömbös, és vélhetően megalapozott.

⁸ Tapasztalat, hogy a nők szívesebben vállalják a kérdőívek kitöltését, mint a férfiak. Mivel a kérdések jellege miatt a nemi identitásnak itt semmi jelentősége nincs, ez az elemzést semmiben sem befolyásolja.

⁹ Ez nem meglepő, az ennél fiatalabbak zöme napközben iskolában van, a 65 év feletti pedig kevésbé mobilisak, így mindkét korosztály nehezen elérhető az általános lakossági felmérések számára, ha csak nem kifejezett cél a megszólításuk.

A **13. kérdés** valójában két kérdés. Az első azt firtatja, hogy a kitöltő fogyatékkal él-e, esetleg mozgássérült, míg a második azt kérdezi, hátrányos helyzetűnek tartja-e magát. Természetesen a két csoport között bőven van átfedés, ezt talán nem is kell külön részletezni.

A számok a következőt mutatják:



Mint a gyűjtőgrafikonon is látszik, és ahogy az természetes is, a válaszadók több mint 85%-a egyik kategóriába sem tartozik, de nyugodtan ide sorolhatjuk azokat is, akik nem tudják, vagy nem válaszoltak¹⁰, így az arány már ~94%, ami teljesen reális. Ezen belül a kitöltők 4%-a vallotta magát hátrányos helyzetűnek – ennek indokait ez a kérdőív nem vizsgálta – 1% volt a mozgássérült/fogyatékkal élő, míg további 1% mindkét kategóriába besorolta magát. E speciális helyzetű csoport véleményeivel a Keresztábrák c. fejezetben bővebben foglalkozunk.

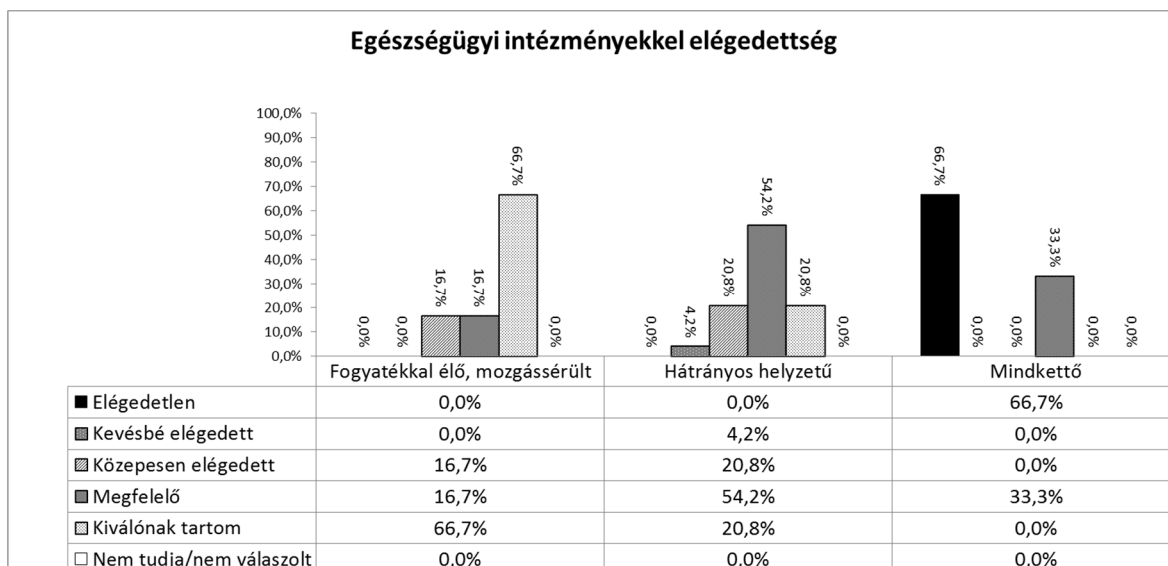
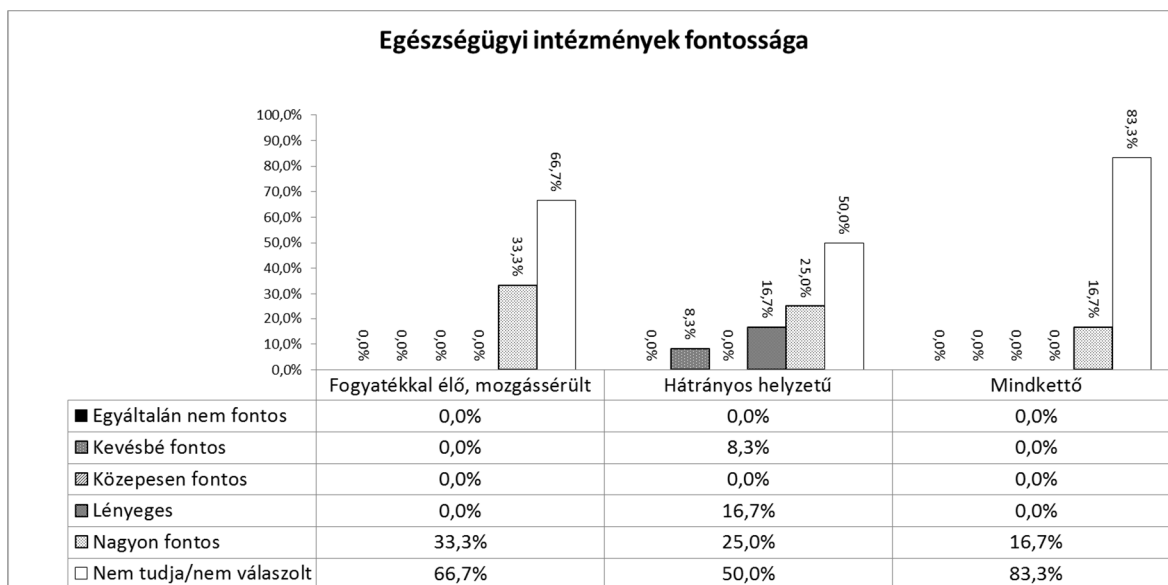
¹⁰ Ha az ember fogyatékkal él, és e fogyatéka mértéke nem akadályozza egy kérdőív kitöltésében, akkor jellemzően tudomása van erről. Ugyanez fokozottan igaz a mozgássérültekre és hátrányos helyzetűekre is.

Ezzel végére értünk az alaptáblák áttekintésének, amelyek kivétel nélkül a teljes populáció adataira vonatkoznak. A továbbiakban keresztábrák sorával azt vizsgáljuk majd, hogy a válaszadók egyes személyes és a kérdőív összeállításánál fontosnak ítélt tulajdonságai, mint koruk vagy hátrányos helyzetük hogyan befolyásolják véleményalkotásukat.

Keresztábrák

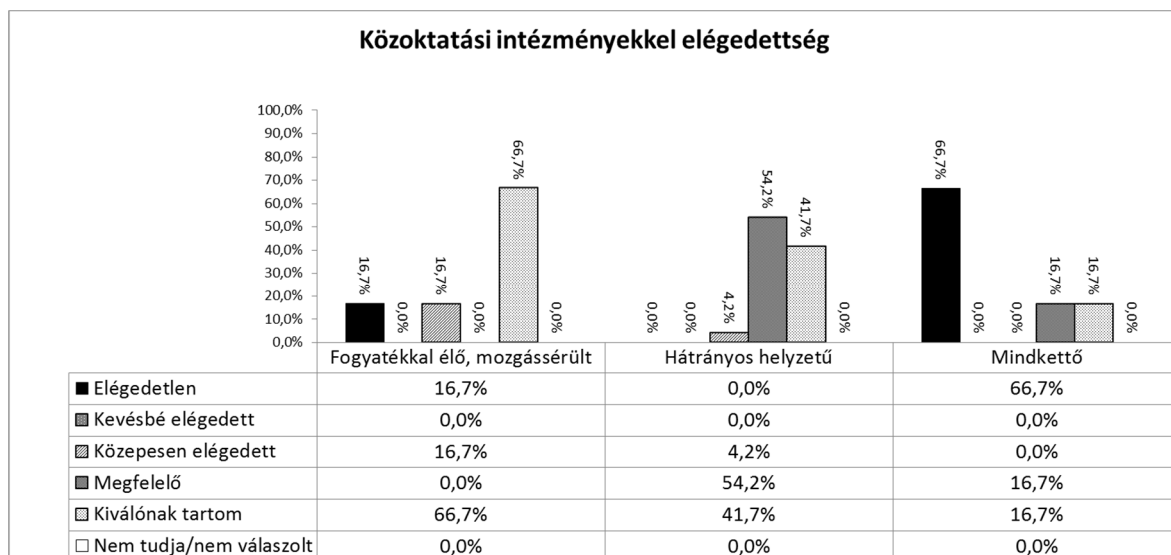
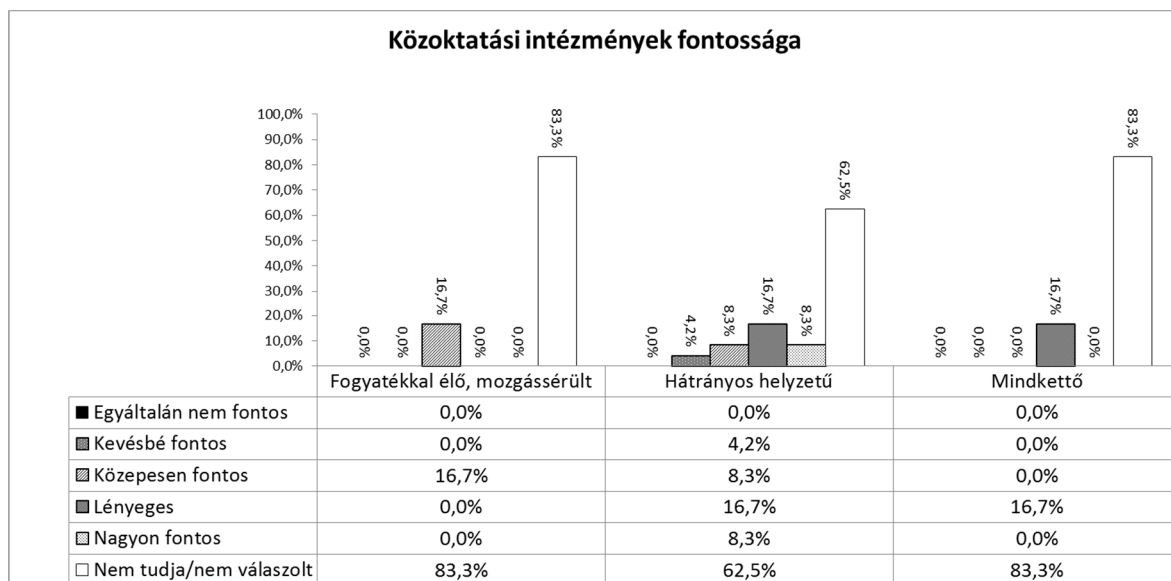
Már az elején fontos megjegyezni, hogy itt folyamatosan a mért populáció egy töredékéről van szó, ami, különösen az extrém alacsony arányú csoportoknál, mint pl. az egyszerre hátrányos helyzetű és fogyatékkal élőké, jelentős torzításokat okozhat, tehát az ilyen esetekben óvakodni kell attól, hogy esetenként sarkosnak tűnő véleményüket valamennyi sorstársuk véleményeként azonosítsuk, miközben természetesen 80-90 nehéz sorsú ember panasza, mondandója sem érdektelen. Ezért az elemzésben nem is érdemes a konkrét százalékatokra figyelni, mert sokszor abszurd, a józanésznek ellentmondó eredményeket adnak. Ami inkább érdekes, az a válaszok súlypontja, eloszlása.

Elsőként vizsgáljuk azt, hogy a fogyatékkal élők számára mennyire fontosak az egyes intézmények (1-6 kérdés), és mennyire elégedettek ezek működésével. Válaszaikat önmagában kezeljük, a „rászorulók hangjaként” értelmezve mondandójukat, és eltérő preferenciáik miatt nem vetjük össze az „ép”, illetve nem hátrányos helyzetű populáció véleményével. Az egyes grafikonokat párban értelmezzük.

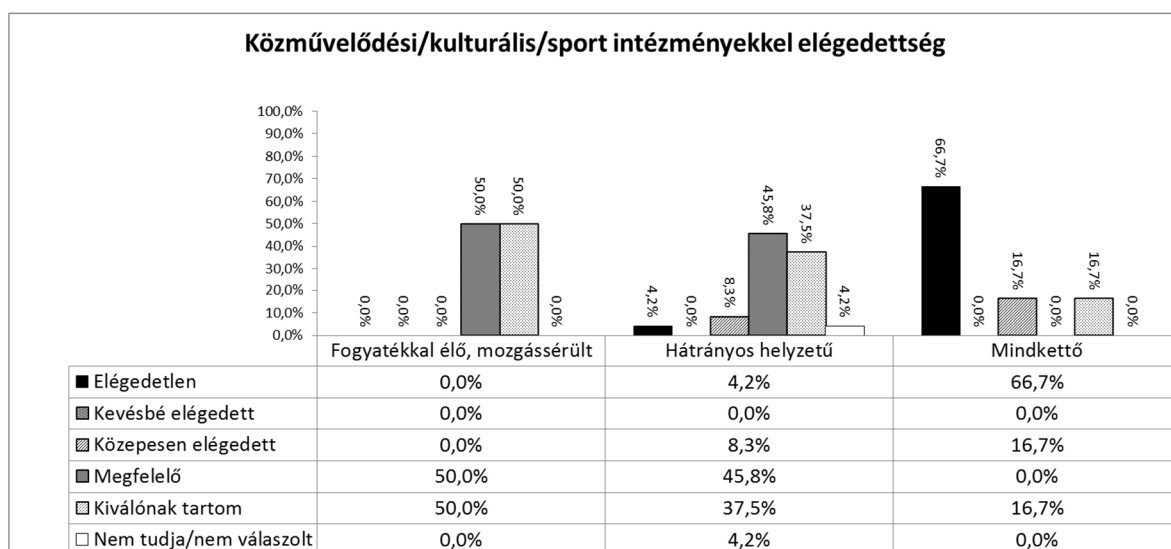
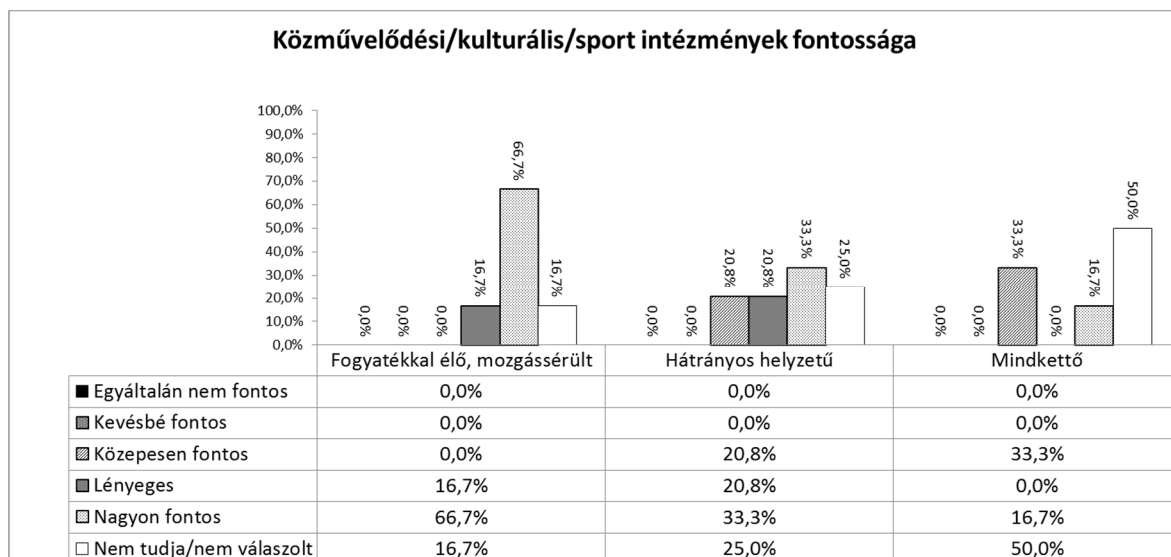


Látható, hogy az egészségügyi intézmények a kiemelt csoportok számára eléggé fontosak. Néhány kivételtől eltekintve a válaszok mindegyike a két felső kategóriába esett, miközben feltűnően magas volt a nem válaszolók aránya. Ennek okait nem ismerjük.

Ugyanezen intézményekkel az elégedettség már nem ilyen magas arányú, a válaszok összességének súlypontja inkább a középmezőnybe esik, figyelemreméltó, hogy ez esetben bizonytalankodó nem volt. A kiugró, 66 százalékos „kiváló” minősítést, ahogy a hasonlóan magas „elégedetlen” besorolásokat is nyugodtan írhatjuk a minta torzításának számlájára.

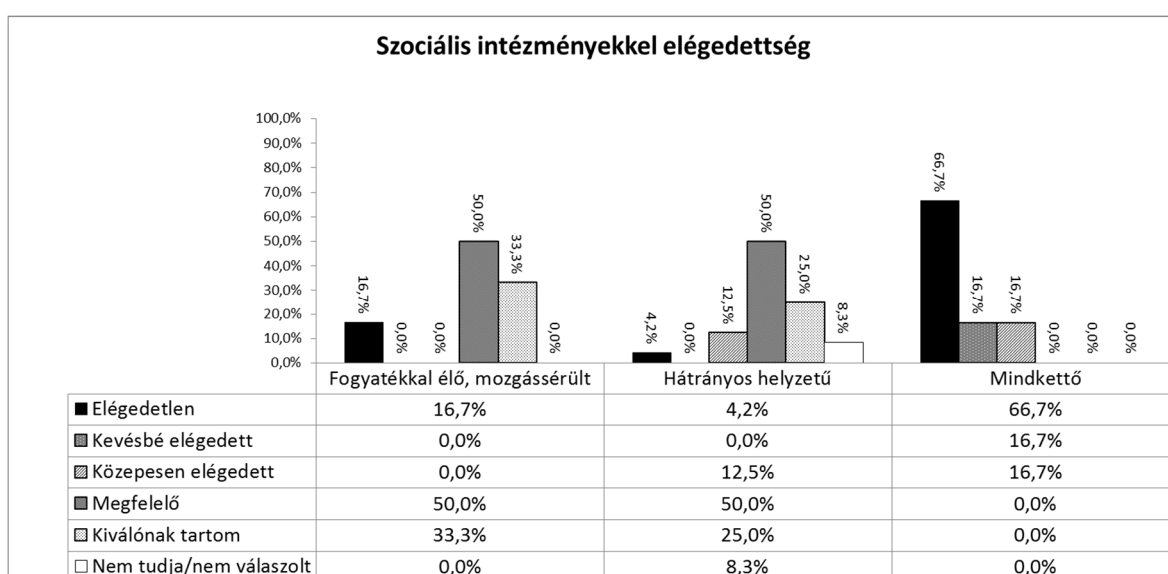
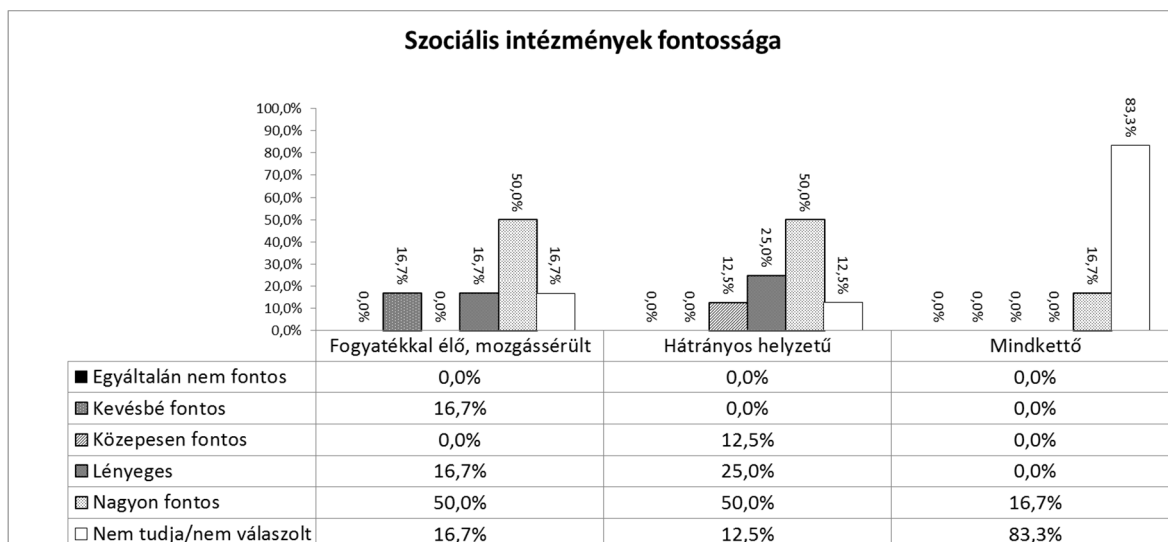


A közoktatási intézmények a kiemelt csoportok számára is lényegesek, és úgy tűnik, többségük elégedett is működésükkel. A mindkét kiemelt kategóriába besorolt néhány ember itt ugyanúgy válaszolt, mint az egészségügyi intézmények esetében, tehát nem tudja, hogy fontos-e számára valami, aminek a működését viszont meg tudja ítélni. Ami minden esetre látszik, hogy a közoktatásra senki sem mondta, hogy ne lenne számára fontos, és az intézmények működésével többségükben elégedettek, a felső három válasz valamelyikét adták.



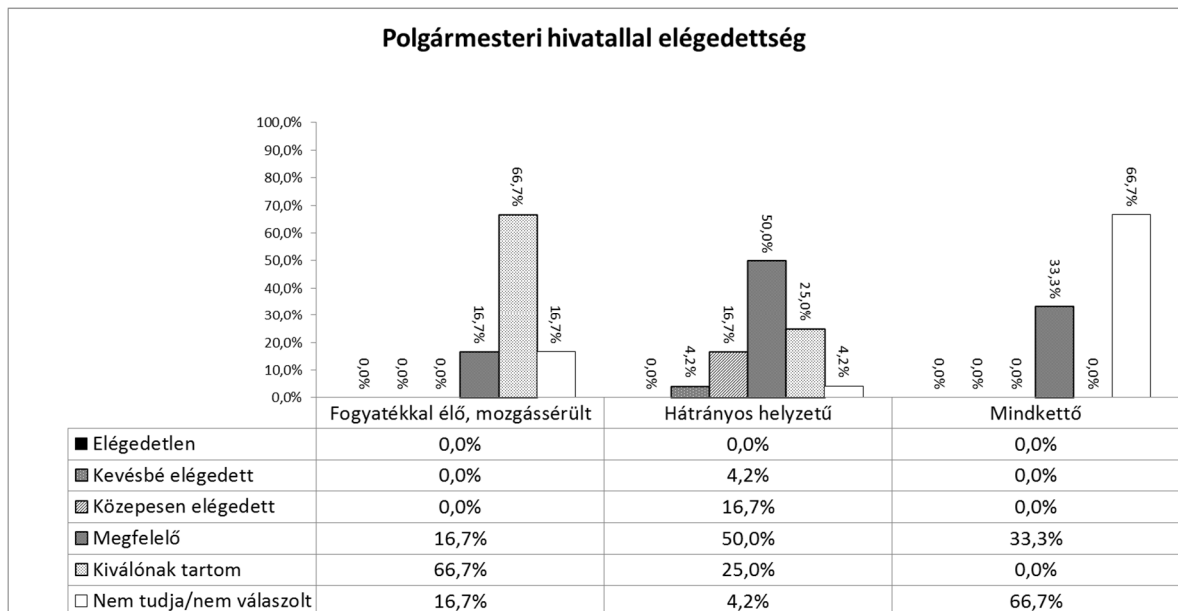
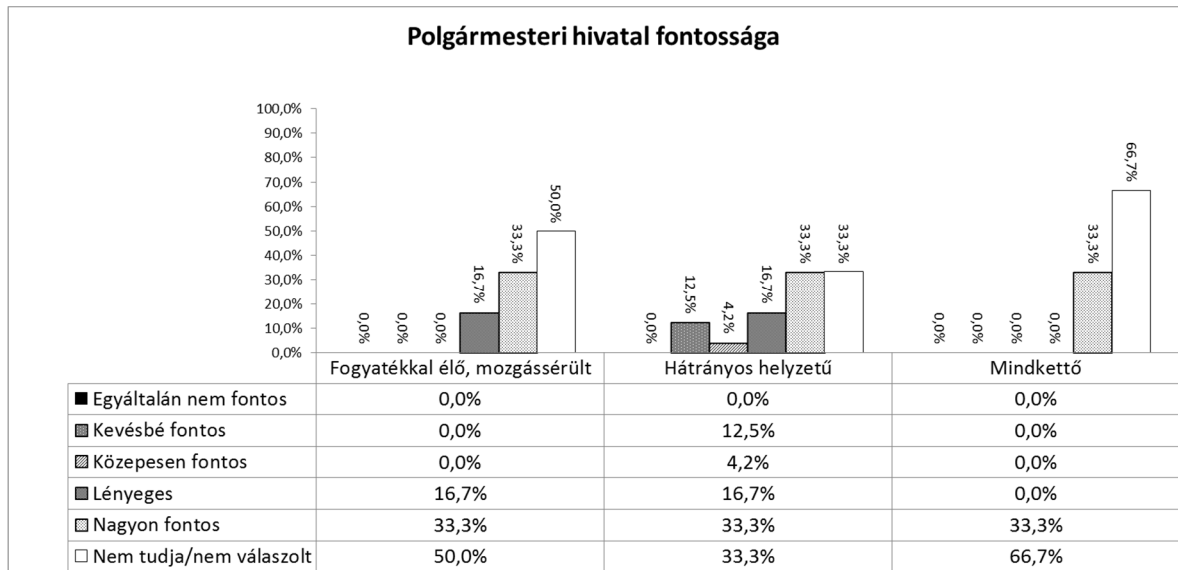
Nehéz megítélni, hogy a fogyatékkal élők és hátrányos helyzetűek milyen mértékben, gyakorisággal, stb. használják a kulturális, közművelődési és sportintézményeket, vagy, hogy ezek mennyire fontosak számukra. Ezt tükrözi az is, hogy jelentős részük nem válaszolt az erről szóló kérdésre, nem mondták meg, mennyire fontosak ezek számukra. Akik azonban mégis válaszoltak, kivétel nélkül a felső három fontossági kategóriába sorolták ezeket az intézményeket.

Az elégedettséget – hasonlóan a korábbi kérdésekhez – már többen fejezték ki, itt a bizonytalanok száma nagyon alacsony, a többség pedig megfelelőnek, illetve kiválónak tartja az intézmények működését. Az újra és újra visszatérő oszlop a fogyatékkal élő és magukat hátrányos helyzetűnek tartók elégedetlenségéről továbbra is statisztikai hiba.



Láthatóan itt is sokan elhanyagolták a válaszadást, amikor az intézmények fontosságáról érdeklődtünk, de az érdemi választ adók több mint fele nagyon fontosnak találta a szociális intézményeket, ami nem meglepő, hiszen a kiemelt csoportok tagjai közül sokan igénybe veszik szolgáltatásaikat.

Az intézményekhez fűződő elégedettség viszonylag magas, mintegy 80 százalék tartja megfelelőnek vagy kiválónak ezeket. A középmezőny viszonylag gyenge, míg az elégedetlennél az, hogy mindhárom kategóriából (fogyatékkal élő, hátrányos helyzetű, is-is) születtek ilyen válaszok, minden statisztikai hiba mellett is valós elégedetlenséget, problémát jelez.

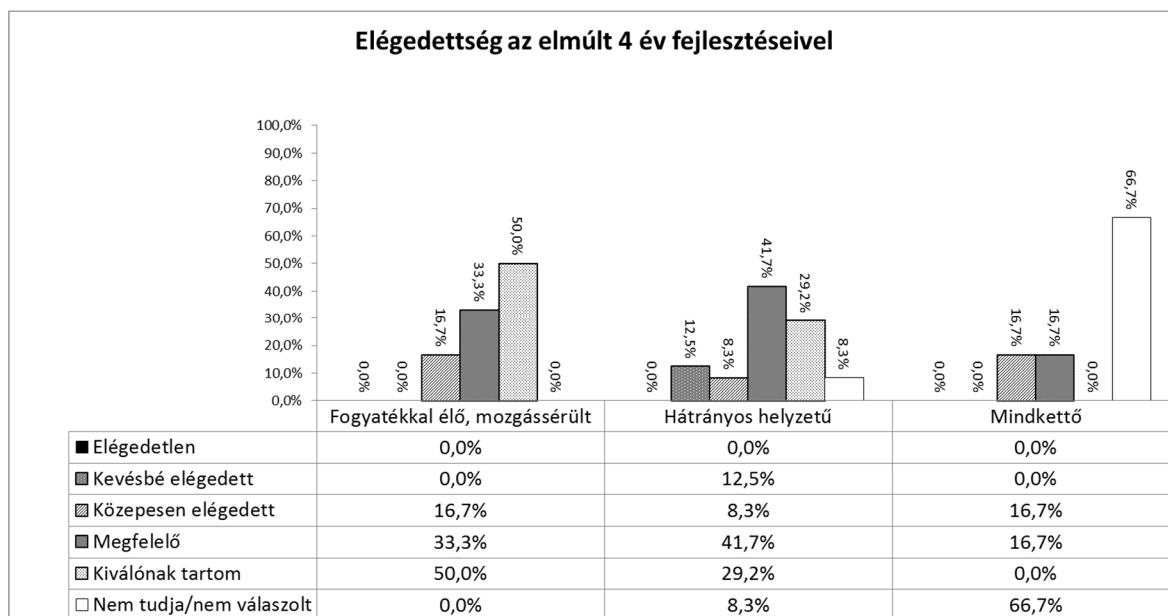


A polgármesteri hivatal természetesen, mint láttuk, minden vácinak fontos, de talán még fontosabb azoknak, akik az átlagnál is jobban kiszolgáltattak az egyes intézményeknek, juttatásoknak és különböző, szociális vagy karitatív alapon érkező segítségnek. Emiatt, bár sokan nem válaszoltak a fontosság kérdésére, akik igen, zömmel a „nagyon fontos” illetve „lényeges”, kategóriákat választották.

Senki nem volt, aki egyáltalán ne gondolta volna fontosnak a hivatalt, és csak néhányan, akik közepesen, vagy kevésbé fontosnak érezték.

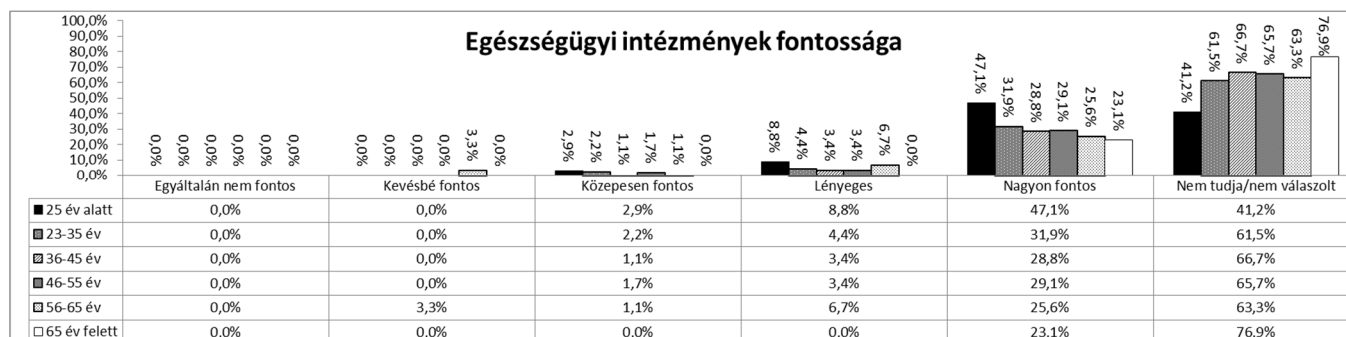
Hasonló ehhez az elégedettség grafikonja is, bár a súlypont láthatóan kicsit „balra” toldott. Ezzel együtt a kiemelt csoportokhoz tartozók zöme elégedettségének adott hangot, illetve sokan tartották kiválónak az intézmény működését. Igazán elégedetlen nem is volt, illetve „mindkettő” kategória homogén voksai ezúttal átkerültek a nem válaszoltak közé.

Úgy tűnik, hogy a kiemelt kategóriák képviselői elégedettek voltak az elmúlt 4 év fejlesztéseivel, beruházásaival. Az ábrázolt válaszok súlypontja egyértelműen a megfelelő minősítés környékén van, alig néhányan vannak, akik kevésbé elégedettek az elmúlt időszakkal, és senki sem fejezte ki egyértelmű elégedetlenségét. Ez az arány egyébként érdekes módon jobb, mint az e két csoportba nem tartozó lakosok körében mért hasonló adat.



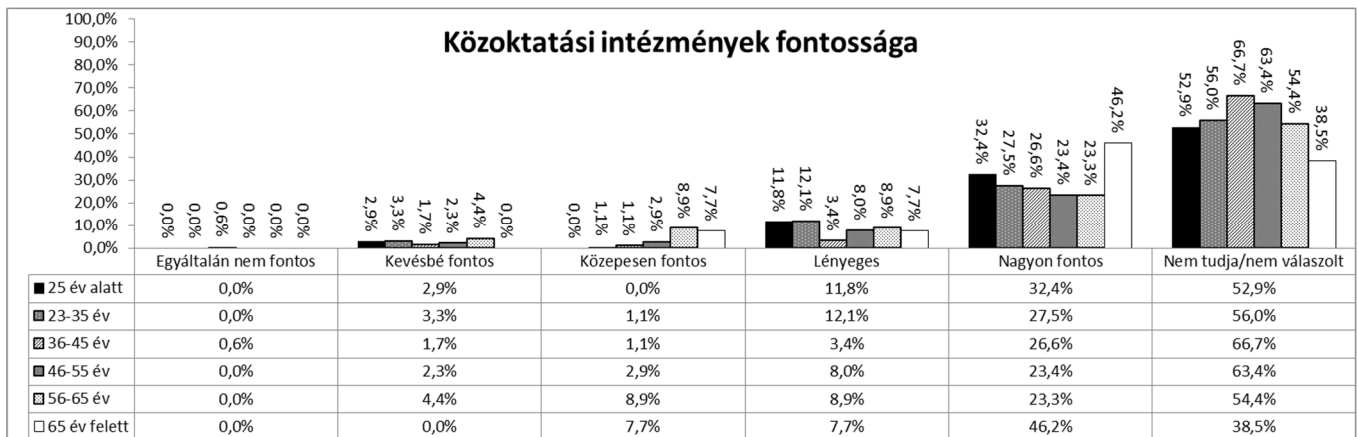
Az egyes intézmények fontossága a különböző korcsoportok számára

Az egyes intézmények bizonyos korosztályok számára fontosabbak. Természetes, hogy az idősebbek gyakrabban veszik igénybe az egészségügyi ellátást, a fiatalok a sportintézményeket, míg a gyerekeket nevelő középgeneráció az oktatási intézményeket tartja fontosnak. Ezen evidenciák a felmérésből is egyértelműen kiütköznek, így említésük mellett az elemzésnél inkább arra teszi majd a hangsúlyt, ami kilóg, másfelé mutat a hipotézishez, vagy hétköznapi tapasztalatokhoz képest.

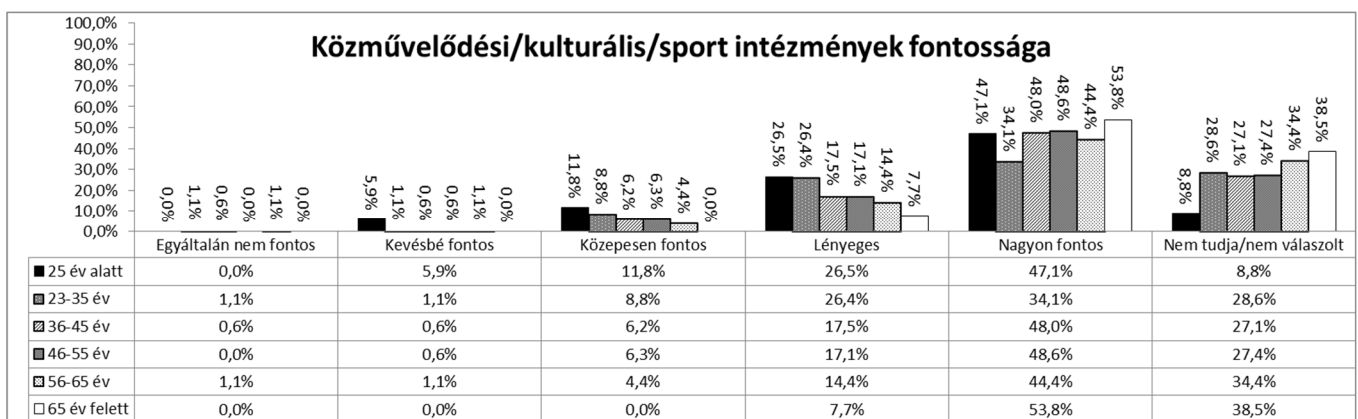


Az egészségügyi intézmények fontosságánál látszik a csaknem kétszeres eltérés a legidősebb és legfiatalabb generációk között, míg a két szélsőség közötti szakasz viszonylag homogén, 60 százalék körüli értéken mozog. Egyáltalán nem fontosnak az 56-65 év közöttiek 3 százaléka jelölte a kérdést, de az annyira kilóg a vonalból, hogy nagy valószínűséggel csak néhány ember véleményét tükrözheti.

Ez azért fordulhat elő, mert az egyes korosztályok nem egyenlő arányban vettek részt a felmérésben, és az 56-65 évesek különösen alulreprezentáltak, így közülük akár egyvalaki véleménye is hangsúlyos lehet a grafikonon ábrázolva. Az elemzés alátámasztja az alaptábla tapasztalatait, az egészségügy az összes generációnak fontos, és a kor előrehaladtával egyre fontosabb lesz.

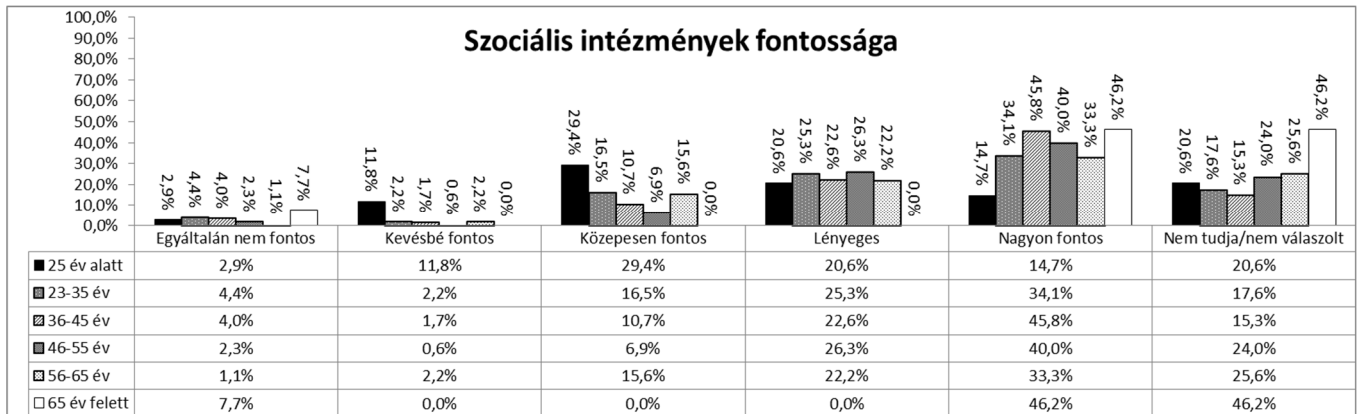


A közoktatás sokakat érintő szolgáltatás, ki szülőként, ki tanulóként, ki pedig munkavállalóként vesz részt benne. A várakozás ezzel a kérdéssel szemben az, hogy a közép, gyermeket nagyobb arányban nevelő korosztály lesz az oktatási intézményekben a legérdekeltebb, ezek nekik a legfontosabbak. Mivel 25 év alattiak is viszonylag kevesen válaszoltak (~6%), így az iskolások szempontjai az ábrán kevésbé érvényesülnek. Ezzel együtt a „nagyon fontos” kategória teljes egészében alátámasztja a fenti hipotézist, míg a „lényeges” besorolás meglepő módon a legidősebbek kiugró képviselőjét mutatja, ez 46 százalékon áll a többi korcsoport 20-30 körüli értékeivel szemben. Nem sokan, de voltak, akik a saját életükben nem tartották meghatározónak a közoktatási intézményeket, de számarányuk minden korosztályban alacsony maradt.

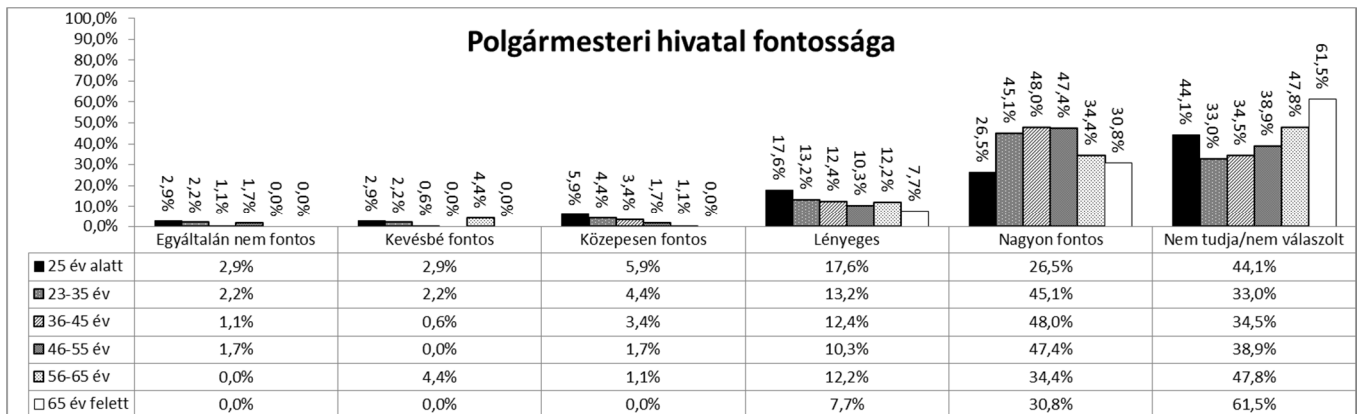


A közművelődési, kulturális és sport intézmények fontosságának elemzése nem egyszerű, mert ezek vonzereje más-más korosztályra hat, míg a kérdés egyben lett feltéve, tehát a könyvtárba-színházba járó idősebbek preferenciáit ellensúlyozza a sportoló fiatalság. Ezzel együtt látható, hogy ezek fontossága nem mérhető az egészségügyéhez vagy a közoktatásához. A legerősebb kategória felülről a második (4-es), majd az értékek fokozatosan ereszkednek. Azt, hogy a fenti intézmények egyáltalán nem fontosak számukra, minden korosztályból nagyon kevesen mondták. Emellett valószínű, hogyha

külön-külön kérdeztünk volna rá a színház, a levéltár, vagy a sportlétesítmények fontosságára, az egyes korosztályok preferenciái között sokkal nagyobb eltérést tapasztalnánk.



A szociális intézmények fontosságát a lakosok kevésbé egyöntetűen ítélik meg. Az nem meglepő, hogy a legidősebbek magas arányban érzik ezeket lényegesnek és nagyon fontosnak, kivéve azon 7%-ot, akik nem válaszoltak erre a kérdésre. Az sem csoda, hogy a 25 év alattiak jellemzően egyáltalán nem, vagy kevésbé fontosnak ítélték ezeket az életükben. Ha van is kapcsolatuk ilyen intézményekkel, az csak ritkán közvetlen. Várakozáson felüli fontosságot tulajdonított azonban a szociális szférának a 25-55 év közötti, munkaképes korú középgeneráció, akikről azt vélnénk, hogy a legkevésbé vannak kapcsolatban, vagy kiszolgáltatott viszonyban ezekkel az intézményekkel. Mégis, legtöbbjük a négyes, tehát „lényeges” kategóriát választotta, a kevésbé, vagy közepesen fontos helyett. A jelenséget a magas szociális érzékenység és a szociálisan veszélyeztetett, alacsony életszínvonalú válaszadók feltehetően magas aránya indokolhatja. Ugyanitt érezhető a közömbös, vagy nem kellően tájékozott, így érdemben nem válaszolók számának enyhe emelkedésében is.



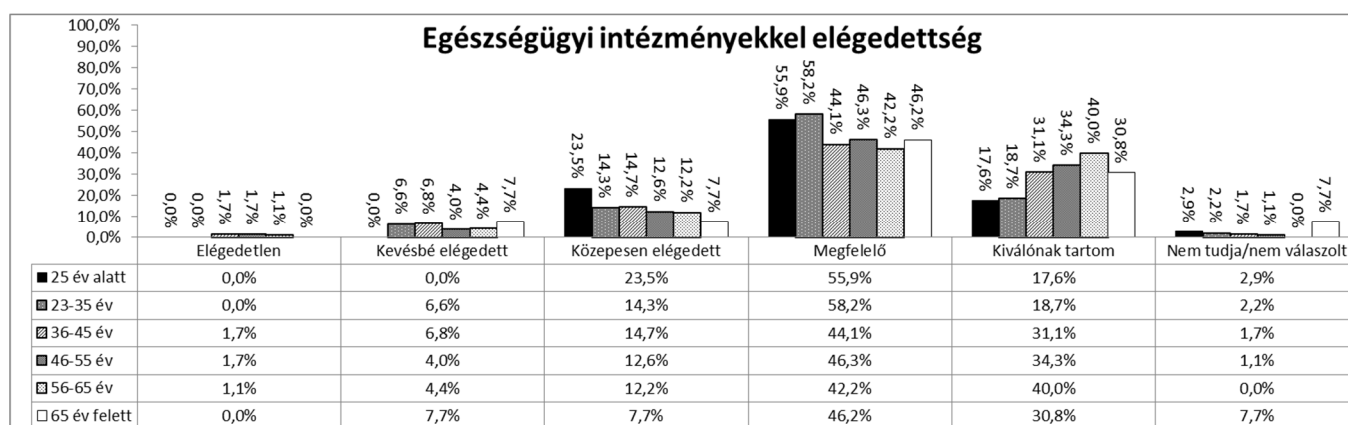
A polgármesteri hivatal úgy tűnik, miközben mindenki számára nagyon fontos, és az idősebbek és a legfiatalabbak számára a legfontosabb, ezzel párhuzamosan leginkább ezek óvakodnak véleményt mondani a működéséről, amint azt később láthatjuk majd. Ennek okát nehéz lenne megfejtetni, mert erre a kérdés nem tért ki, de tény, hogy a 25-55 éves középkorosztályok válaszaikban inkább a 4-es kategóriát jelölték meg. Úgy tűnik, hogy az ő önállóságuk erősebb, kevésbé függ általában az önkormányzat működésétől. Az 1-2 kategóriák, vagyis azok, akiknek egyáltalán nem fontos mindez, vagy csak kevésbé fontos, zömmel szintén a fiatalabb megkérdezettek közül kerülnek ki.

Elégedettség felmérése a különböző korcsoportokban

A következő táblák adatai alapján azt elemezzük, hogy az egyes korcsoportok tagjai mennyire elégedettek a különféle intézményekkel, illetve a jelenlegi helyzetükkel. A vizsgálat során figyelembe kellett vennünk az egyes életkori csoportok sajátosságait. Nyilvánvaló, hogy a különböző korcsoportok tagjai más-más módon viszonyulnak az egyes intézményekhez, vagy fogalmakhoz, hiszen nem egyforma mértékben játszanak szerepet az életükben. A mért értékeket tehát ilyen szűrőn keresztül is vizsgálni kell, mielőtt direkt következtetéseket vonhatnánk le.

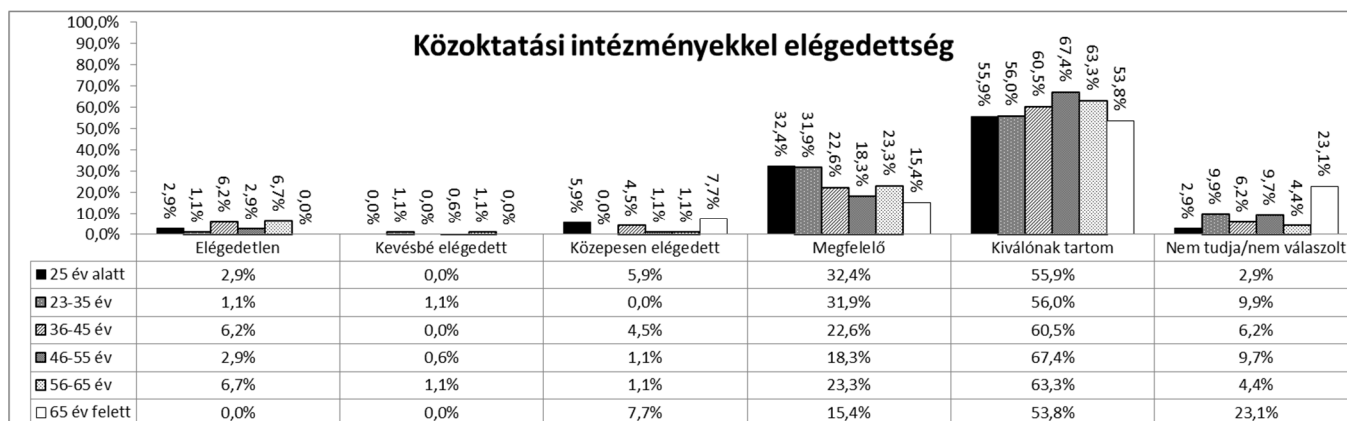
Elégedettség az egészségügyi intézményekkel

Az elemzésből világosan kitűnik, hogy ez a pont volt az, amelyen szinte nem létezett olyan, hogy valakinek ne lett volna véleménye, vagy ne válaszolt volna. A más kategóriákban kevésbé szívesen véleményt nyilvánító 65 év felettek közül is csak 7,7% nem adott választ. Jelzésértékű, hogy más szegmensekkel összevetve az egészségügyi kategóriában volt a legkevesebb a kiváló értékelés, bár még így is a második leggyakrabban megjelölt minősítés. A kevésbé elégedettek között szintén a 65 év felettek találhatók nagyobb számban, ami teljesen érthető, hiszen ennek a korosztálynak van leginkább szüksége rendszeres egészségügyi ellátásra, így a problémákkal is gyakrabban szembesülhetnek. Az egyel fiatalabb korosztály ugyanakkor kiemelkedően nagy arányban értékelte kiválóan az egészségügyi ellátás helyzetét a városban.

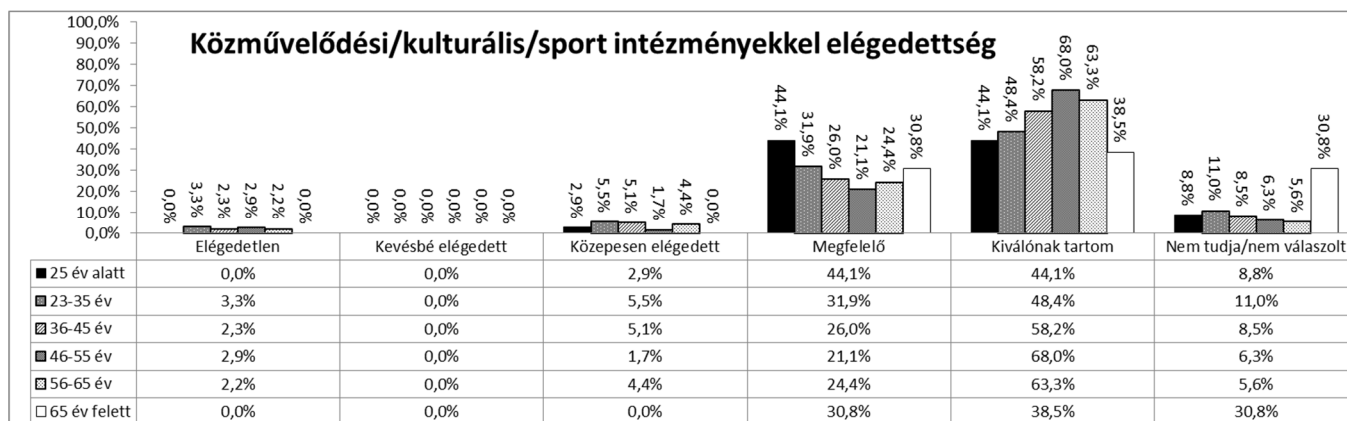


Elégedettség a közoktatási intézményekkel

A közoktatási intézmények az összes szegmens közül a legtöbb kiváló értékelést eredményezték. Bár a kiváló értékelések közül kiemelkedik a 46-55, és 56-65 évesek korcsoportja, ennek nyilván nem az az oka, hogy ők személyesen már nem résztvevői a közoktatásnak, hiszen gyerekeiken, unokáikon keresztül napi szinten legalábbis szekunder információkkal bírnak. Ebben a vizsgálatban alig mérhető az elégedetlen, a kevésbé, vagy a közepesen elégedett vélemény, és a nem válaszolók is nagyon kis arányban képviseltették magukat. A megfelelő kategóriát leginkább a fiatalok, (35 évesig) jelölték meg. Ezt a számot azonban súlyponti információként kell figyelembe vennünk, hiszen ők rendelkeznek elsődleges élményekkel, információkkal.

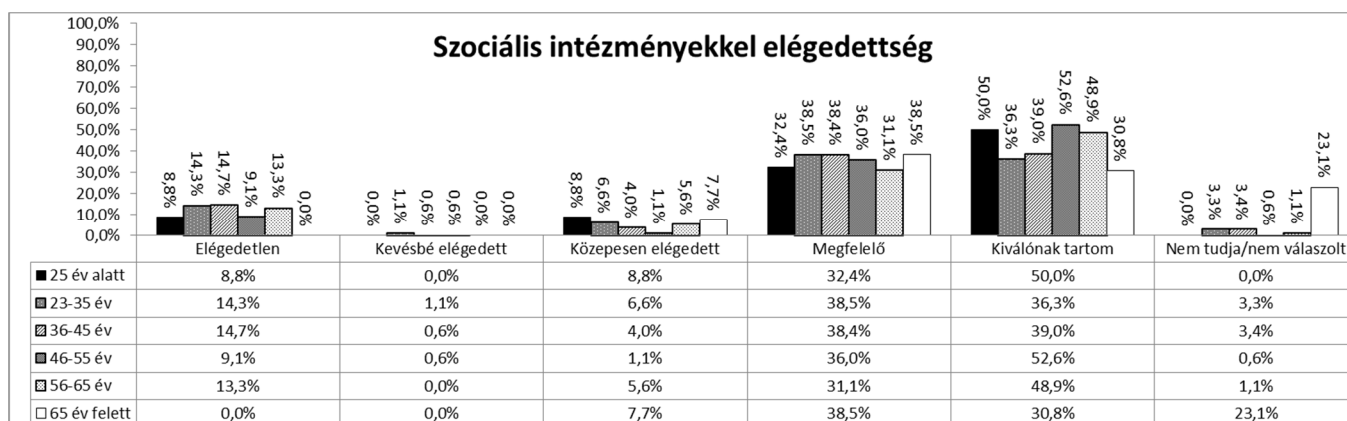


Elégedettség a közművelődési, kulturális és sportintézményekkel



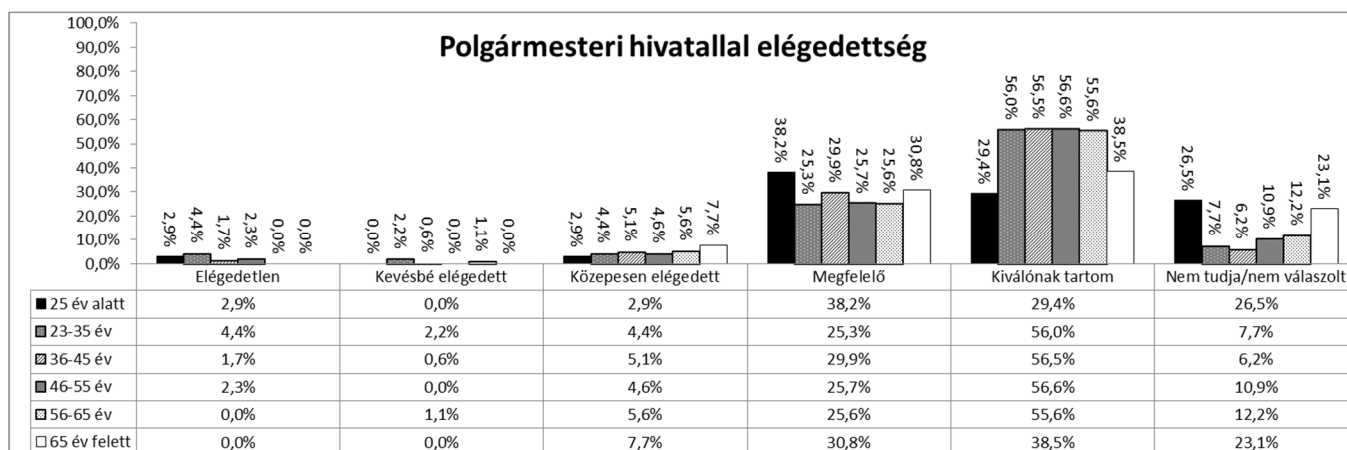
Akárcsak az oktatási intézményeknél, ebben a kategóriában is szinte mérhetetlen azok aránya, akik egyáltalán nem, vagy közepesen elégedettek ezzel az intézménycsoporttal. Az idősek – 65 év fölöttiek – magas arányban hagyták ki a választást, ami életmódbeli sajátosságaiknak tudható be, vagyis annak, hogy ritkábban veszik igénybe a szórakozási és a sportlétesítményeket, mint a fiatalabbak. A vélelmezhetően minden téren legaktívabb 25 év alatti korosztály túlnyomó részben (44,1%) amellel teszi le a voksát, hogy megfelelő ezeknek az intézményeknek a színvonala. Kiválóan a 46-65 év közöttiek értékelik leginkább, bár a felmérés alapján nem azonosítható, hogy inkább a közművelődési, vagy a sportlétesítmények színvonala nyerte-e el maximális tetszésüket.

Elégedettség a szociális intézményekkel



Kiegyensúlyozott képet mutat a szociális intézményekkel való elégedettség mérése. Figyelemre méltó azonban, hogy míg a legtöbb kategóriánál az elégedetlen választ alig 3-4% jelölte meg, itt három korcsoportban is 13-14% volt azok aránya, akik súlyos kritikát fogalmaztak meg a szociális ellátórendszerrel szemben. Nem is a legidősebbek, hanem a középkorúak köréből kerülnek ki az elégedetlenek. A megfelelő értékelést adó válaszolók szinte minden korcsoportból egyforma arányban részesülnek. Kiugró mértékben értékelik kiválóan a szociális intézmények működését az 56-65 év közöttiek. Náluk többen vannak a 25 év alattiak, de ezt az értéket érdemes némi fenntartással kezelni, hiszen ez a korosztály kevésbé rendelkezhet direkt információkkal a szociális intézményekről. Leginkább a családtagjaik véleményét tükrözheti az értékítéletük.

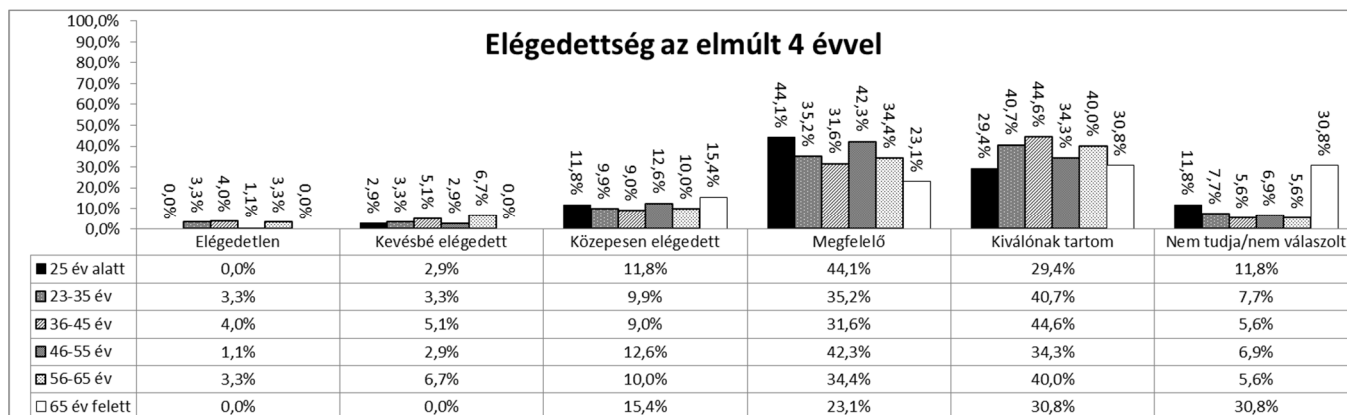
Elégedettség a polgármesteri hivatallal



Látható, hogy a leg fiatalabb (25 év alatti) és a legidősebb (65 fölötti) korosztály kivételével ebben a kategóriában kimagasló a legjobb értékelést adók aránya. Ez 55-56% között van azok körében, akik választ adtak a kérdésre. A két említett korcsoportban sem a kritika megnyilvánulása a kisebb arány, hiszen jól tükröződik a „nem válaszolt” grafikonon, hogy ők kevésbé tudják megítélni ezt a kérdést, vagy nem kívánták megosztani véleményüket. Elenyésző azok száma, akik közepes elégedettségről számoltak be. Érdemes figyelembe venni, hogy az összes vizsgált kategória közül ez volt az, amelyben a 25 év alattiak a legnagyobb arányban nem kívántak, vagy nem tudtak válaszolni. Ezt az

információt érdemes beépíteni a későbbi kommunikációs, stratégiai tervezés folyamatába, ugyanis a jelek szerint a polgármesteri hivatal munkájáról, tevékenységéről az átlagnál kevésbé értesül hatékonyan ez a csoport.

Elégedettség az elmúlt 4 évvel



Az első felmérési pont az elmúlt 4 évvel való elégedettség. Ez természetesen azt takarja, hogy a helyi lakosok a polgármesteri hivatal elmúlt 4 évben végzett munkáját értékelték, valamint az általános közérzetükről adtak számot. Az elégedetlen értékelést adók a teljes sokasághoz képest elenyésző számban találhatóak. Közülük a 36-45 év közöttiek aránya emelhető ki, 4%-uk adott kedvezőtlen értékelést az elmúlt időszakról. Mellettük az 56-65 év közöttiek aránya magas. Hasonló a helyzet a kevésbé elégedett kategóriában, ott utóbbiak vannak többen, de csak 1,5% a különbség. A többség a megfelelő kategóriát választotta, elsősorban a fiatal korosztály gondolja így, valamint a 46-55 év közötti polgárok. A 36-45 év közöttiek jelölték meg legnagyobb arányban a kiváló kategóriát, ami jól jelzi, hogy a leginkább aktív és tevékeny korcsoport értékelte a legjobban az elmúlt 4 év munkáját.

1.sz. melléklet

KÉRDŐÍV

Tisztelt Lakosunk!

Vác Város Önkormányzata az ÁROP-3.A.2-2013-2013-0041 kódszámú Európai Unió projekt keretében, „Szervezetfejlesztés Vác Város Önkormányzatánál” tárgyban felmérést végez. Ennek során szeretné megismerni az Ön véleményét is a Váci Polgármesteri Hivatal és a városi közüzemi és kommunális szolgáltatók működéséről. Az Ön visszajelzése segít, hogy javítsunk az itt lakók életkörülményein és növeljük elégedettségüket.

A kérdőív kitöltése értelemszerű: kérjük, az 1/A–8., továbbá a 12–13. pontokban aláhúzással, vagy bekarikázással jelölje meg a választát. (Emellett a 12. kérdésnél kérjük a település nevét beírni.) Amennyiben szükséges, úgy szíveskedjen a 9–11. pontokban rövid szöveges indokolást is adni.

Kérjük, lehetőleg minden pontra szíveskedjen válaszolni. Amennyiben egyes kérdésekre – konkrét ismeret hiányában – nem tud választ adni, úgy ott ne jelöljön meg semmit.

Felhívjuk a figyelmét, hogy a kérdőív anonim, így a személyes adatait ne adja meg!

1./A Mennyire fontosak az Ön számára a Vácon található egészségügyi intézmények?

1	2	3	4	5
egyáltalán nem fontos	kevésbé fontos	közepesen fontos	lényeges	nagyon fontos

1./B Mennyire elégedett a városban lévő egészségügyi szolgáltatással?

1	2	3	4	5
elégedetlen	kevésbé elégedett	közepesen elégedett	megfelelő	kiválónak tartom

2./A Mennyire fontosak az Ön életében a közoktatási intézmények (iskolák, óvodák, bölcsődék)?

1	2	3	4	5
egyáltalán nem fontos	kevésbé fontos	közepesen fontos	lényeges	nagyon fontos

2./B Mennyire elégedett a városi közoktatási intézmények működésével?

1	2	3	4	5
elégedetlen	kevésbé elégedett	közepesen elégedett	megfelelő	kiválónak tartom

3./A Mennyire játszanak szerepet az Ön életében a Váci közművelődési és kulturális intézmények? (művelődési ház, színház, múzeum, könyvtár, levéltár stb.), valamint sportlétesítmények (uszoda, sportcsarnok, stadion, szabadtéri sportparkok, stb.)?

1	2	3	4	5
egyáltalán nem fontosak	kevésbé fontos	közepesen fontos	lényeges	nagyon fontos

3./B Mennyire elégedett a városi közművelődési és kulturális intézmények, sportlétesítmények szolgáltatásaival, színvonalával?

1 elégedetlen	2 kevésbé elégedett	3 közepesen elégedett	4 megfelelő	5 kiválónak tartom
------------------	------------------------	--------------------------	----------------	-----------------------

4./A Mennyire fontosak Önnek a Vácon található szociális intézmények?

1 egyáltalán nem fontosak	2 kevésbé fontos	3 közepesen fontos	4 lényeges	5 nagyon fontos
------------------------------	---------------------	-----------------------	---------------	--------------------

4./B Mennyire elégedett a városi szociális ellátásokkal?

1 elégedetlen	2 kevésbé elégedett	3 közepesen elégedett	4 megfelelő	5 kiválónak tartom
------------------	------------------------	--------------------------	----------------	-----------------------

5./A Mennyire fontos Önnek a Váci Polgármesteri Hivatal működése?

1 egyáltalán nem fontos	2 kevésbé fontos	3 közepesen fontos	4 lényeges	5 nagyon fontos
----------------------------	---------------------	-----------------------	---------------	--------------------

5./B Mennyire elégedett a Váci Polgármesteri Hivatal működésével?

1 elégedetlen	2 kevésbé elégedett	3 közepesen elégedett	4 megfelelő	5 kiválónak tartom
------------------	------------------------	--------------------------	----------------	-----------------------

6. Mennyire elégedett az elmúlt 4 évben Vácon végrehajtott fejlesztésekkel, beruházásokkal?

1 elégedetlen	2 kevésbé elégedett	3 közepesen elégedett	4 megfelelő	5 kiválónak tartom
------------------	------------------------	--------------------------	----------------	-----------------------

7. A következő 5 évben mely területeken tart szükségesnek fejlesztést Vácon (akár több választ is megjelölhet)?

- a. oktatás
- b. egészségügy
- c. szociális terület
- d. kultúra, sport
- e. tömegközlekedés
- f. utak
- g. játszóterek, parkok
- h. egyéb, mégpedig:.....

8. Értékelje a váci közüzemi, illetve a kommunális szolgáltatásokat. Kérjük, pontozza 1-5-ig, mennyire elégedett az alábbi területekkel (az 1 pont az teljes elégedetlenséget, az 5 pont a maximális elégedettséget jelenti):

a. Energiaellátás (villamos energia, gáz)	1	2	3	4	5
b. Hírközlés, postai szolgáltatás	1	2	3	4	5
c. Közműves ivóvíz és csatorna	1	2	3	4	5
d. Tömegközlekedés	1	2	3	4	5
e. Kéményseprés és tüzeléstechnika	1	2	3	4	5
f. Köztemetők fenntartása, üzemeltetése	1	2	3	4	5
g. Közterületek tisztántartása	1	2	3	4	5
h. Szociális bérlakások fenntartása	1	2	3	4	5
i. Távhőszolgáltatás	1	2	3	4	5
j. Települési hulladékgazdálkodás	1	2	3	4	5
k. Zöldterületek, parkok kezelése, fenntartása	1	2	3	4	5

9. Kérjük, indokolja röviden, miért nem elégedett azokkal a szolgáltatásokkal, közintézményekkel, amelyekre 1-es vagy 2-es értékelést adott.

.....

10. Véleménye szerint mi az, amivel jobbá, hatékonyabbá lehetne tenni a kifogásolt szolgáltatásokat?

.....

11. Véleménye szerint mik azok a megoldások, amelyekkel a most megfelelőnek vagy jónak ítélt szolgáltatások színvonalát még tovább lehetne emelni?

.....

12. Az Ön fontosabb demográfiai adatai (kérjük megjelölni)

Az Ön neme: férfi nő

Az Ön életkora: 25 év alatt 25-35 év 36-45 év 46-55 év 56-65 év 65 év felett

Az Ön lakhelye:

váci városrész, vagy utca megnevezése (de pontos címet ne írjon):

.....

Amennyiben Ön nem váci lakos, úgy adja meg települése nevét és azt, hogy milyen gyakorisággal és milyen okból tartózkodik Vácon (pl: naponta – munkavégzés, hetente – sportesemény, havonta – vásárlás, évente – rokonlátogatás):

.....

13. Igaz-e Önre a következő?

Fogyatékkal él, mozgássérült	igen	nem
Hátrányos helyzetűnek tartja magát	igen	nem

Vác 2014. március

Köszönjük a válaszait!