

2. Elemzés

A Váci Polgármesteri Hivatal részére

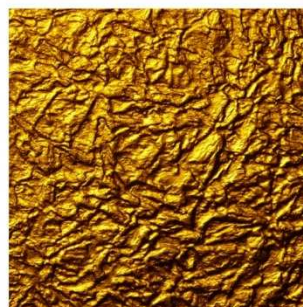
Vác városának ÁROP-3.A.2-2013-2013-0041 jelű pályázatához készült második felmérés eredményeinek elemzése és összevetése

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.2-2013-2013-0041 jelű pályázatához készült II. felmérés eredményeinek elemzése

Vezetői összefoglaló

Elkészült a második felmérés a váci önkormányzat ÁROP-3.A.2-2013-2013-0041 kódjelű pályázatához. A második felmérés az első ismétlése, egyben kontrollja volt. Pontosan ugyanazokat a kérdéseket tettük fel, mint első alkalommal, ugyanabban a sorrendben, stb. Természetesen azt egy ezres nagyságrendű mintánál nem tudtuk megoldani, hogy a kérdőívet ugyanazok az emberek töltsék ki, ezért ez már önmagában okoz némi eltérést, de a minta nagysága (a váci lakosok mintegy 5 százaléka) mégis stabil eredményeket biztosít, így az ebből fakadó eltérések elenyészőek.

A másodjára is elvégzett, azonos tartalmú felmérés legfontosabb célja, hogy mérni tudjuk az időközben az adott területen bekövetkezett változásokat. Természetesen a változások értelmezésénél sok szempontra kell figyelemmel lenni. Az első, hogy a pályázat közvetlen célja nem a lakossági elégedettség emelése, hanem az önkormányzat működésének, gazdálkodásának racionalizálása volt. Így a vizsgálatok, javaslatok, tanulmányok nyomán tett lépések ugyan javítják a hivatal működését, de ebből a lakosság nem nagyon érezhet semmit, illetve a pozitív változás általában, és hosszabb távon következik be, mint a március óta eltelt néhány hónap. Épp ezért nem várható, hogy a második felmérés robbanásszerű változásokat mutasson. Ennek ellenére apróbb pozitív elmozdulások azonosíthatóak, még ha nem is tudjuk bizonyítani, hogy mindez mennyiben függ össze a projekttel, Némelyik változás előjelétől függetlenül alig lóg túl a felmérés hibahatárán, de ezzel együtt jól azonosítható.

Az elkészült kérdőív tehát továbbra is 13 kérdésben, számos, önállóan is tekinthető alpont segítségével széles körűen méri a különböző közüzemi és kommunális szolgáltatásokra, közintézményekre, illetve magára az önkormányzatra vonatkozó elégedettségi adatokat.

A főbb problémák listája a lakossági válaszadók körében nem változott, azonban súlyosságuk – vagyis hogy a válaszadók mekkora arányban voltak elégedetlenek az adott szolgáltatással – például az egészségügy területén csökkent, vagyis a szolgáltatás megítélése javult. Alább a legfontosabb területek, és a „megfelelő”-nél rosszabb választ adók aránya. Zárójelben feltüntettük a tavaszi felmérés során ugyanezen paraméterek mentén

kapott arányokat. A korábinál alacsonyabb szám itt értelemszerűen javulást, a magasabb romlást jelent.

- A közterületek tisztasága 74,91% (korábban 68,64%)
- Az egészségügyi szolgáltatások 63,3% (korábban 66,78%)
- A legfiatalabbaknak nincs benyomásuk az önkormányzat működéséről 28,3% nem tudta megítélni a működést (korábban 26,5%)
- A tömegközlekedés 57,8 (korábban 56,49%)

Alább röviden áttekintjük a problémás kérdések számpárjait és magyarázatot keresünk a változás irányára és mértékére, miközben a megoldási javaslatok nem változtak az előző összefoglalóhoz képest, így azokra most nem térünk ki újra.

I. Közterületek tisztasága

A probléma továbbra is fennáll, a megkérdezett lakosok szemetesnek, piszkosnak látják a várost. A mutató 6,27 százalékban még romlani is látszik, ez azonban nem jelenti azt, hogy ténylegesen romlott is. Egyrészt nem ugyanazokat az embereket kérdeztük meg, mint először, másrészt ennyi eltérés nagyon sokféleképpen magyarázható, egyebek között a téli idősakkal is, amikor a közterek a levélhullás, latyak miatt szemetesebbnek tűnnek, miközben nem valószínű, hogy néhány hónap alatt a helyzet romlott volna. Minden esetre biztos, hogy a jövőben érdemes lesz a helyzettel foglalkozni, és intézkedni a javítására.

II. Panaszkodnak az egészségügyi szolgáltatásokra

Az előző elemzésben kiemelt problémák közül az egészségügy megítélése javulást mutat, bár mértéke, ahogy a köztisztaság romlásánál, itt sem szignifikáns. Nem is várható, hogy egy ilyen költséges és nagy terület egyik napról, vagy akár hónapról a másikra nagyot változzon. Ennek ellenére a fejlődés mögött nem csak statisztikai hiba, de valódi javulás is állhat. Időközben átadták ugyanis a frissen felújított Flórián utcai rendelőt, ami a korábinál sokkal barátságosabb körülményekkel várja a betegeket.

III. A legfiatalabbaknak nem sok információja van az önkormányzat működéséről

A 25 év alatti generáció továbbra sem tud sokat a város és az önkormányzat működéséről. A novemberi vizsgálat ezt alig 2 százalék eltéréssel újból bizonyította. A lehetőségeket ennek

megváltoztatására már az előző tanulmányban vázoltuk, egy kedvezőbb pénzügyi helyzetben nyilván erre, ennek javítására is sor kerül majd.

IV. Tömegközlekedés

Szintén elégedetlenek az emberek a tömegközlekedéssel. Hogy pontosan miben rejlik a probléma, annak kiderítése ennek a felmérésnek nem volt feladata. Ennek ellenére látható, hogy vannak tennivalók e területen. Bár köztudott, hogy a városi tömegközlekedés világszerte is inkább veszteséget termel, mint hasznot, sok tekintetben fontos, hogy ez a terület is elérje azt az állapotot, ahol az érintett lakosok többsége elégedett vele. Jelenleg Vácott nem ez a helyzet, így mindenképpen érdemes lesz egyszer ebben a szegmensben is jelentős lépéseket tenni.

Budapest, 2014. december 10.

Molnár Péter tanácsadó,
Gold Communications Kft.

Bevezető és áttekintés

Vác Város Önkormányzata az ÁROP-3.A.2-2013-2013-0041 kódjelű pályázatban több más feladattal együtt vállalta azt is, hogy lakossági felmérést készített, hogy kiderüljön, a váciak mennyire elégedettek a közszolgáltatásokkal és az önkormányzati feladatokhoz kötődő intézményekkel. A felmérés két fázisban készült, hogy a projekt előtti és utáni állapotokat rögzítse. Az első felmérés márciusban, a második novemberben, nem sokkal a projekt zárása után készült. Összességében el kell mondani, hogy – amint az várható volt, a két rögzített állapot között a különbség nem volt meghatározó, ugyanakkor a második felmérés megerősítette az első alapján levont következtetések valóságát.

Fontos, hogy a márciusban és novemberben végzett felmérés pontosan ugyanazokat a kérdéseket tette fel (azonos kérdőívvel történt), de természetesen nem ugyanazoknak az embereknek. Bár a tökéletes mintát, illetve a változások követését ez utóbbi támogatta volna maximálisan, a projekt időtartama alatt a feltett kérdésekben a változás előre láthatóan nem volt szignifikáns, ezért felesleges lett volna a megkérdezettek körét zárttá tenni, illetve jelentős többletpénzt, -energiát pazarolni a felmérés ezen módjára.

Már csak azért sem volt várható, hogy a felmérés eredménye az eltelt időszak alatt érdemben változik, mert a projekt további 8 területe nem közvetlenül a lakossági szolgáltatások színvonalának javulását szolgálja, hanem az önkormányzat saját, belső működésének hatékonyabbá, szervezettebbé tételét, így ennek hatásai csak közvetve, és hosszú távon lesznek érezhetőek a lakosság vélekedésében.

A felmérés technikai részleteire itt és most nem térnék ki újból, hiszen azok megegyeznek a korábbiakkal, és azokat már az első elemzésben részletesen áttekintettük. Jelen beszámoló elsődleges célja, hogy tételesen is összevesse a korábbi felmérés eredményeit a második alkalommal kapott adatokkal.

Bár önmagában ezek a zömmel elenyésző eltérések nem szignifikánsak, és a felmérés illetve a projekt eltérő fókuszterületei miatt ez nem is volt várható, mégis alkalmasak a figyelem felkeltésére, és kontrollkutatásként megerősítik a korábbi felmérés tapasztalatait. Jelzik, hogy az egyes területeken mi a változás várható iránya, illetve melyek azok a szegmensek az önkormányzat szolgáltatásai, felelősségi területei közül, amelyek a jövőben külön figyelmet kívánnak.

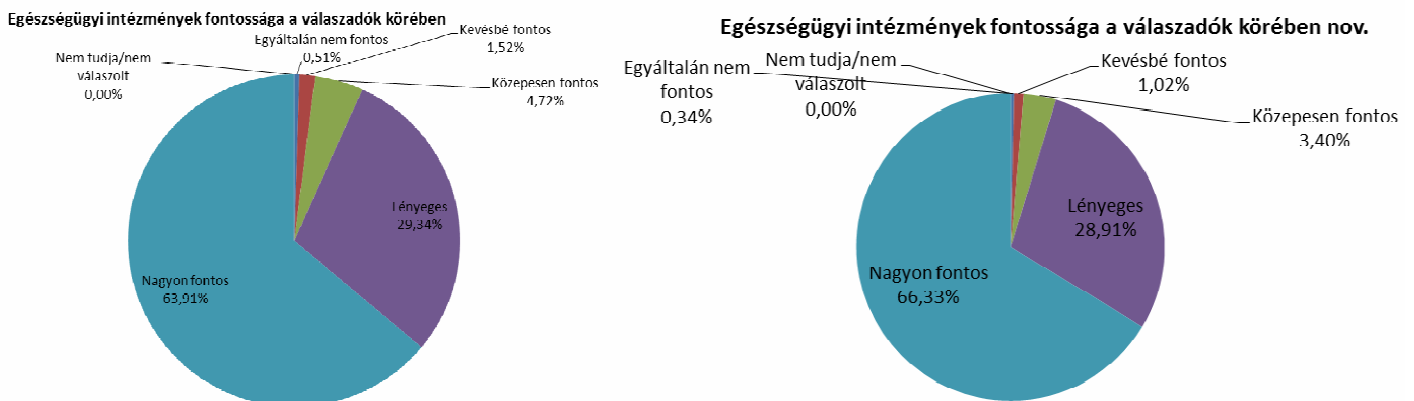
Az elemzés fázisai

Az elemzés fázisai – ugyanazon kérdőívről lévén szó – szintén változatlanok a korábban részletezethez képest. A begyűjtött adatok rögzítését követi az un. alaptáblák generálása, amelyben a válaszokat egyetlen szempont szerint vizsgáljuk, összesítjük. Ezután következnek a keresztábrák, amelyek a teljes populáció egy meghatározott részének (adott korcsoport nem, stb.) válaszát vizsgálják egy-egy szempontból.

Végül a kapott adatok alapján összefoglaló készül, amely ezúttal elsősorban a két felmérés eredményeinek összevetésére koncentrál, hiszen a nagyon hasonló eredményekből a konzekvenciákat márciusban már levontuk.

Alaptáblák

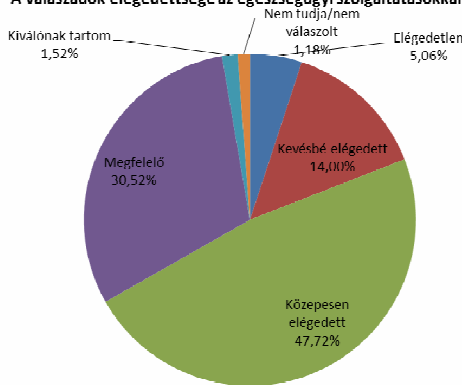
1./A Mennyire fontosak az Ön számára a Vácon található egészségügyi intézmények?



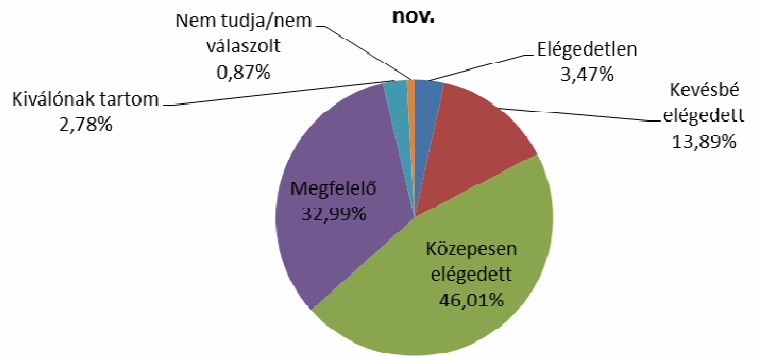
A válaszadók többsége számára fontosak az egészségügyi intézmények, ezekkel mindenki találkozik mindennapi élete során. A novemberi felmérés szerint némileg nőtt azok száma, akik nagyon fontosnak tartják, jellemzően azok tartották lényegesebbnek, akik korábban a közepesen fontos minősítést adták. Csökkent azok aránya, akik kevésbé tartják fontosnak ezeket az intézményeket. Egyértelmű, hogy ez az a szolgáltatás, amit szinte mindenki igénybe vesz, van róla véleménye, ezen keresztül ítélik meg az intézmények, áttételesen a fenntartó munkáját is, miközben az ellátás színvonala a látszat ellenére csak kis mértékben múlik a települési önkormányzaton, és ez a kórházi ellátásra fokozottan igaz.

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

A válaszadók elégedettsége az egészségügyi szolgáltatásokkal

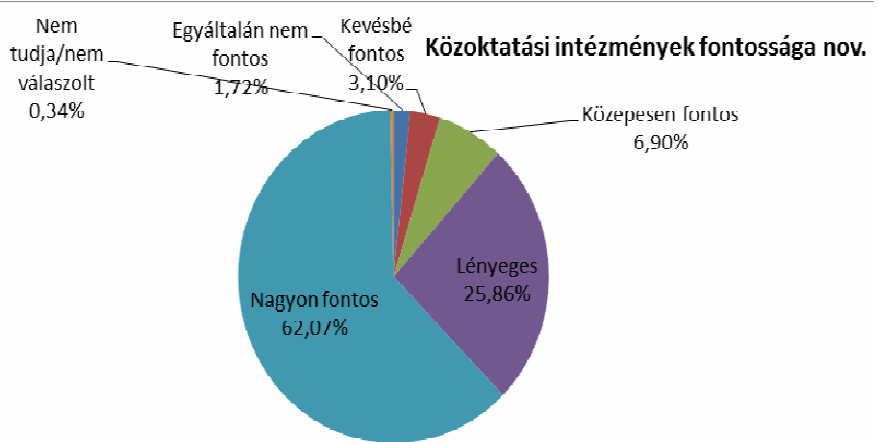
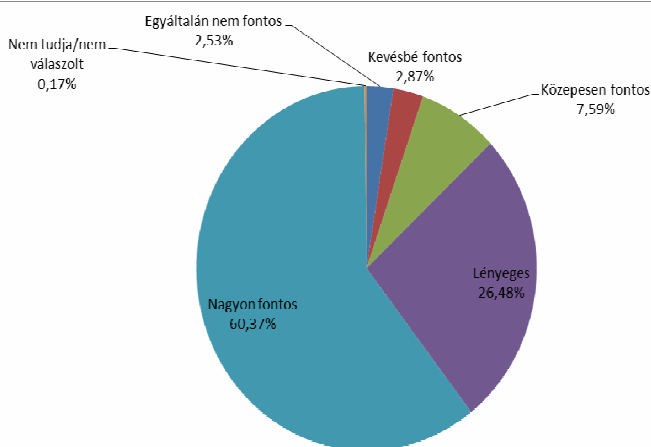


A válaszadók elégedettsége az egészségügyi szolgáltatásokkal



Az egészségügyi intézményekkel szembeni elégedettség alakulása nyilván nem korlátozódik a váci helyzetre, a véleményeket befolyásolják egyéb információk, például az országos ellátó hálózat helyi egységeiben – kórház – szerzett tapasztalatok. Összességében a két időszakos vizsgálat főbb arányai megegyeznek, némileg csökkent a kevésbé elégedettek aránya és azoké is, akik közepesnek ítélték. Öröndetes, hogy a kiváló minősítést 1,2 százalékponttal többen választották, mint korábban.

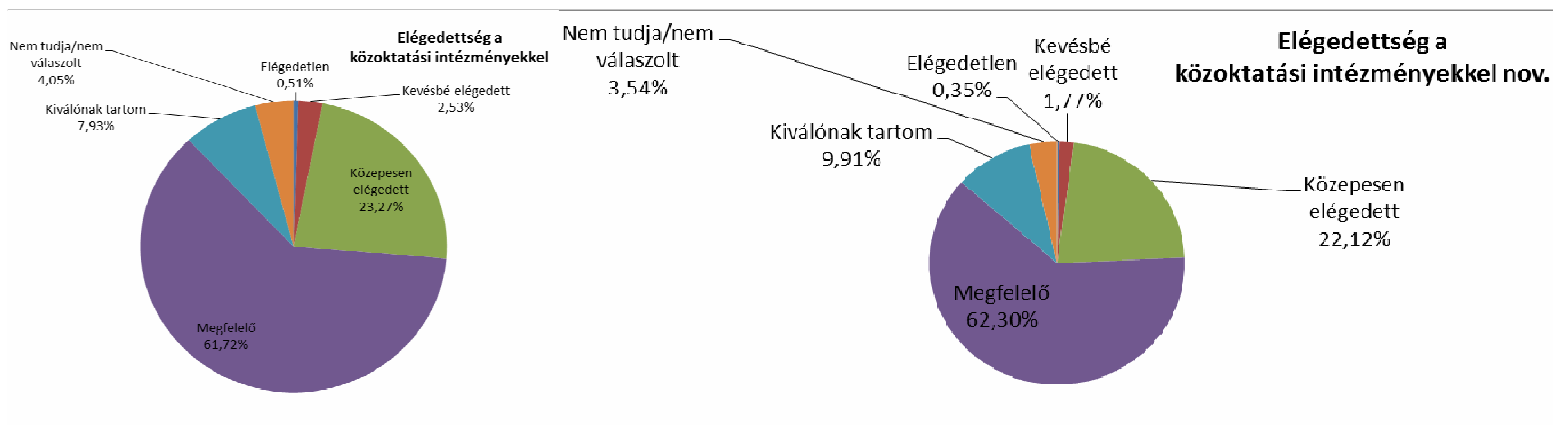
2./A Mennyire fontosak az Ön életében a közoktatási intézmények (iskolák, óvodák, bölcsődék)?



Közoktatási intézmények fontossága

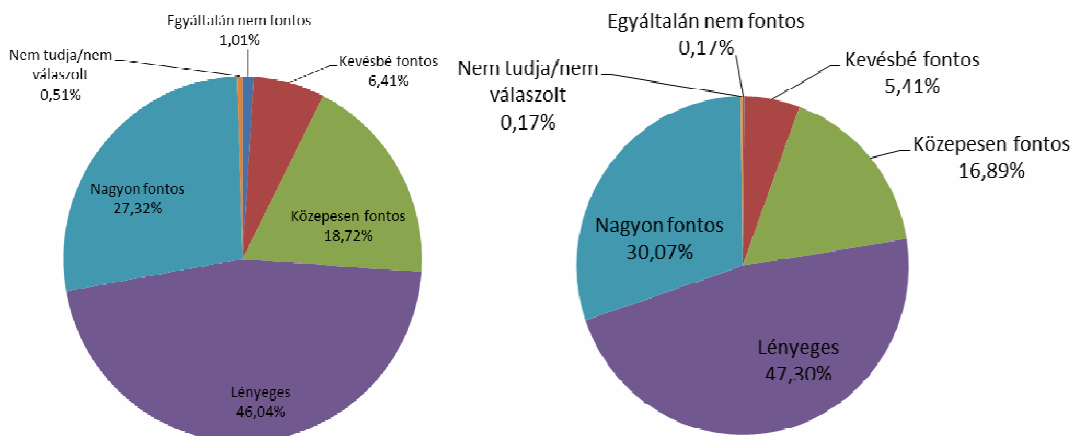
A közoktatási intézmények működése – akárcsak az egészségügy – szinte mindenkit érint, vagy személyesen, vagy a hozzátartozói, gyerekei, unokái révén. Tavaszhoz képest nőtt azok aránya, akik nagyon fontosnak tartják az itt folyó munkát, 1,7%-kal többen gondolják így. A „közepesen fontos” választ adók számára lett lényegesebb, mint korábban. Ebben szerepet játszhat, hogy a novemberi felmérés során az iskolakezdés élménye még élénken élt az emberekben. Csökkent azok száma, akik számára egyáltalán nem fontos ez a téma. Ez az eltolódás azt jelzi, hogy az elégedettségi adatokat jobban lehet értelmezni, mint korábban, hiszen több olyan információ áll rendelkezésre, amely olyan válaszadóktól származik, akik komolyan foglalkoznak a témakörrel. Mint mindig, hozzá kell tennünk, hogy az eltérések a korábbi, azonos felmérés eredményeihez képest alig haladják meg a hibahatárt.

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



A novemberi felmérés során azt tapasztaltuk, hogy hibahatár felett, egyértelműen (7,93-ról 9,91%-ra) nőtt azok aránya, akik a kiváló minősítést adták. Ugyancsak nőtt, de statisztikailag elhanyagolható mértékben azok száma, akik a „megfelelő” választ adták. Csökkent a közepesen, vagy kevésbé elégedett válaszadók száma. Fél százalékponttal kevesebb volt azok aránya, akik nem válaszoltak erre a kérdésre, vagy nincs véleményük az oktatási intézmények működéséről. Úgy tűnik, ez a terület Vácott még mindig közmegelegedésre működik.

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

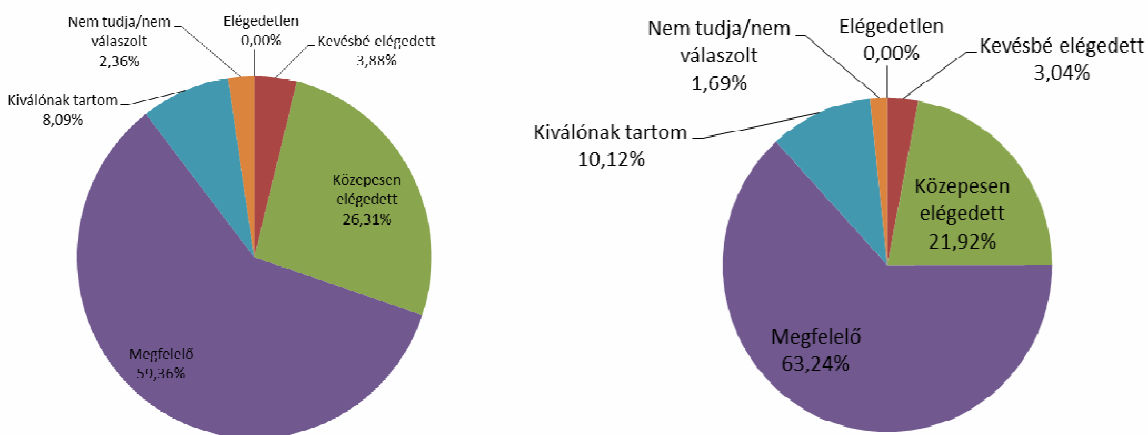


Közművelődési/kulturális/sport intézmények fontossága

Közművelődési/kulturális/sport intézmények fontossága nov.

A közművelődési, sport, kulturális intézmények olyan halmaz, amelynek valamelyik elemével biztosan találkozunk a váci lakosok, és ezen intézmények zöme ráadásul a szabadidős tevékenységeket szolgálja. Korábban csak 27,3% választotta a nagyon fontos jelzőt, a novemberi felmérés szerint azonban már 30% fölötti az arányuk. Eltűnt az az 1 százaléknyi sáv, amely szerint egyáltalán nem fontosak ezek az intézmények és csökkent azok száma, akik közepesen fontosnak tartják. Az arány egyértelműen eltolódott annak irányába, hogy fontosabbak lettek a közművelődési, sport, kulturális intézmények a városban. Ez jó eséllyel az időjárásnak tudható be, a hűvösebb napok beálltával az emberek szívesebben töltik fedél alatt szabadidejüket, így ezen intézmények szubjektív jelentősége is nő.

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

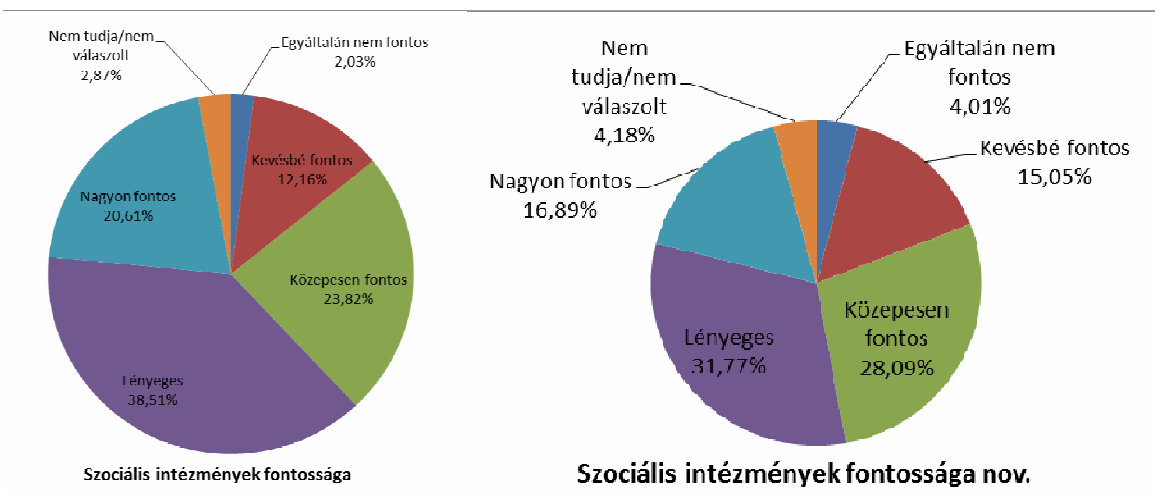


Közművelődési/kulturális/sport intézményekkel elégedettség

Közművelődési/kulturális/sport intézményekkel elégedettség nov.

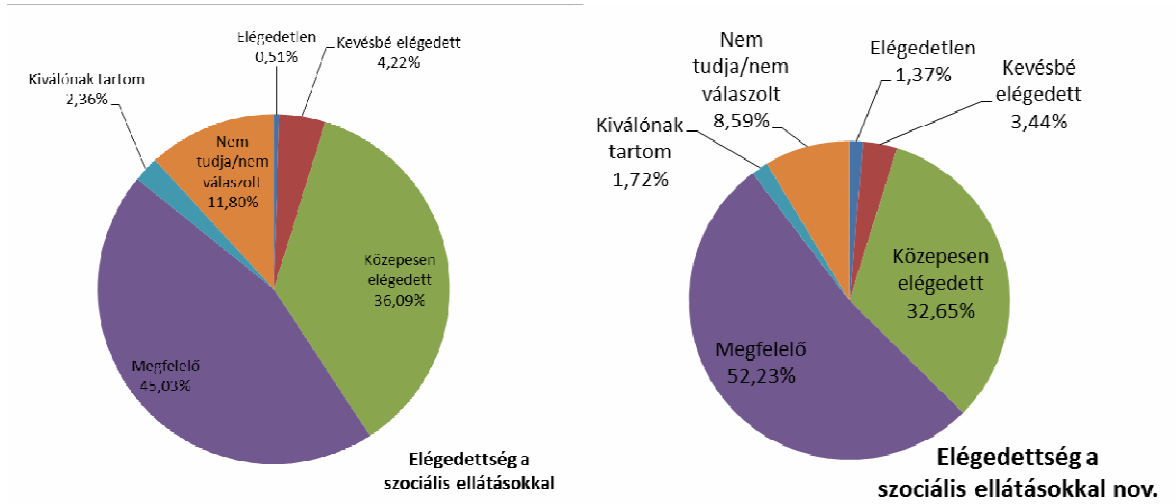
Az intézményekkel szembeni elégedettség vizsgálatokor a „közepesen elégedett” és a „megfelelő” tartományokon látszik jelentősebb változás. Mintegy 4 százalékkal nőtt azok száma, akik megfelelőnek minősítik az intézmények működését, szolgáltatásait, két százalékkal többen pedig kiválónak ítélik ezeket. Ezek a növekmények abból származnak, hogy a közepesen elégedettek aránya pont annyival csökkent, mint az említett két halmaz emelkedése, vagyis a közepes felől a magasabb kategóriába pozícionáltak a lakók az intézmények működését, ami egyértelműen jelzi, hogy ez a terület a városban a megfelelő irányba fejlődik, halad.

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



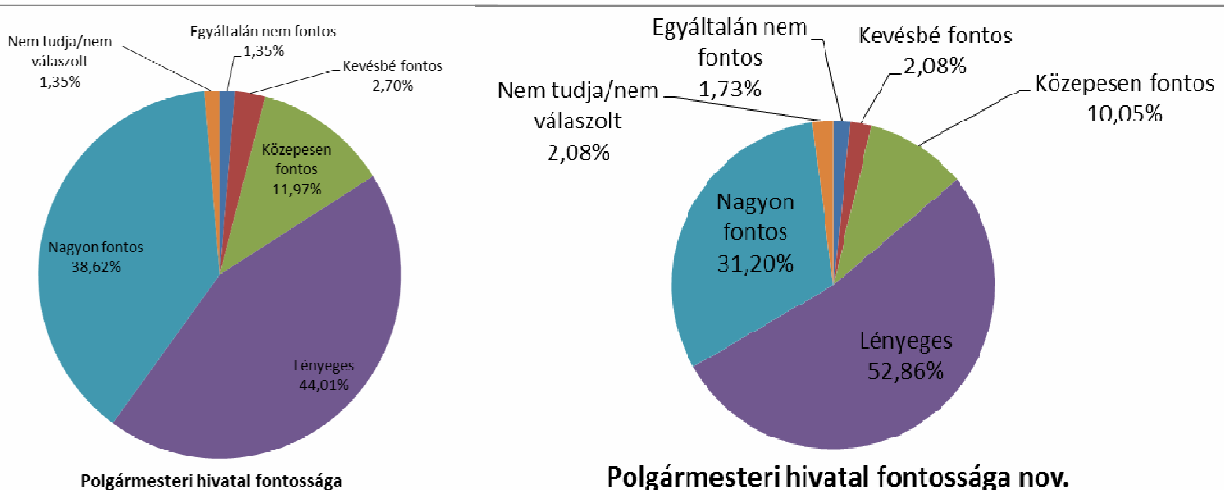
A szociális intézmények fontossága mindent összevetve csökkent a novemberi megkérdezésben. Nőtt azok aránya, akik közepesen tartják fontosnak, a különbség 4,2%. Csökkent azok száma, akik lényegesnek ítélik a szociális intézményeket, mégpedig 7 százalékkal. Azok is többen vannak, akik számára ez a terület egyáltalán nem fontos. Érdeemes lenne ezen a területen egy részletesebb kutatást végezni, mi lehet annak az oka, hogy ez a csökkenés bekövetkezett. Elképzelhető, hogy kevesebben veszik igénybe a szociális ellátórendszert, vagy a jogszabályváltozások miatt kikerültek abból, de az is lehet, hogy a véletlen hozta úgy, hogy novemberben jobb módú, kevésbé kiszolgáltatott emberek válaszoltak kérdéseinkre. Mindazonáltal nem baj, ha egy településen kevesen szorulnak szociális gondoskodásra, miközben ezen intézmények nem csak azoknak lehetnek fontosak, akik személyesen, vagy hozzátartozóik, ismerőseik révén érintettek.

4./B Mennyire elégedett a városi szociális ellátásokkal?



Mint az előbbiekből látszik, kevesebb válasz érkezett olyan emberektől, akik érdeklődnek a téma iránt, ugyanakkor jelentősen nőtt azok száma, akik megfelelőnek tartják a szociális ellátást. A közepesen elégedett státusz helyett választották a legtöbbben a jobb eredményt, mint korábban, a közepesen elégedettek számaránya mintegy 3 százalékkal csökkent. Ezzel párhuzamosan 3 százalékkal kevesebben voltak, akik nem válaszoltak a kérdésre, vagy nincs véleményük.

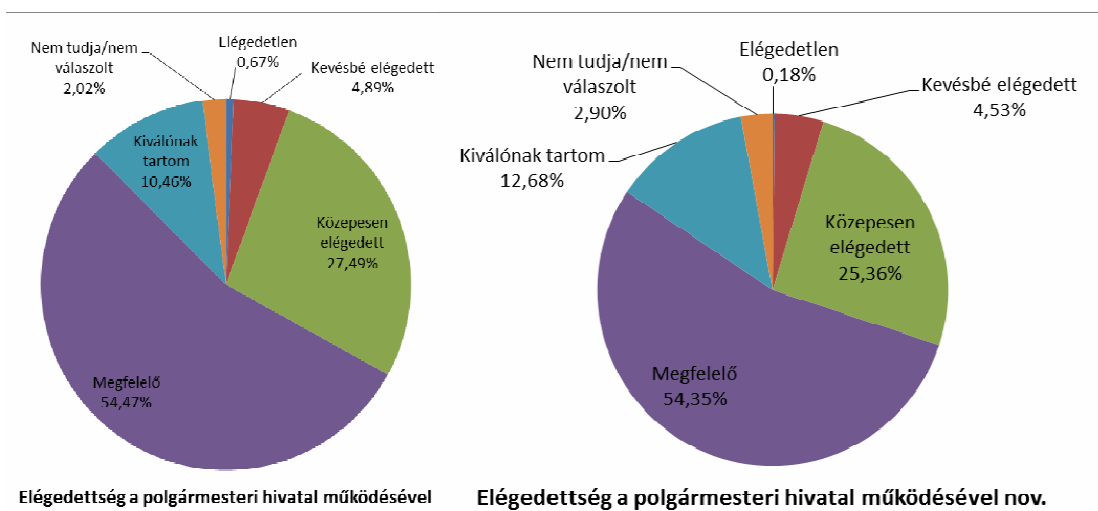
5./A Mennyire fontos Önnek a Váci Polgármesteri Hivatal működése?



A Váci Polgármesteri Hivatal működését vizsgáló kérdésnél jelentős eltérés tapasztalható a két állapot között. Novemberre jelentősen nőtt azok száma, akik lényegesnek tartják a hivatal munkáját, ugyanakkor csökkent azoké, akik nagyon fontosnak, tehát ez némi visszalépést jelent az értékelésben. Pozitív eltolódás ott érzékelhető, hogy a közepesen fontos kategória

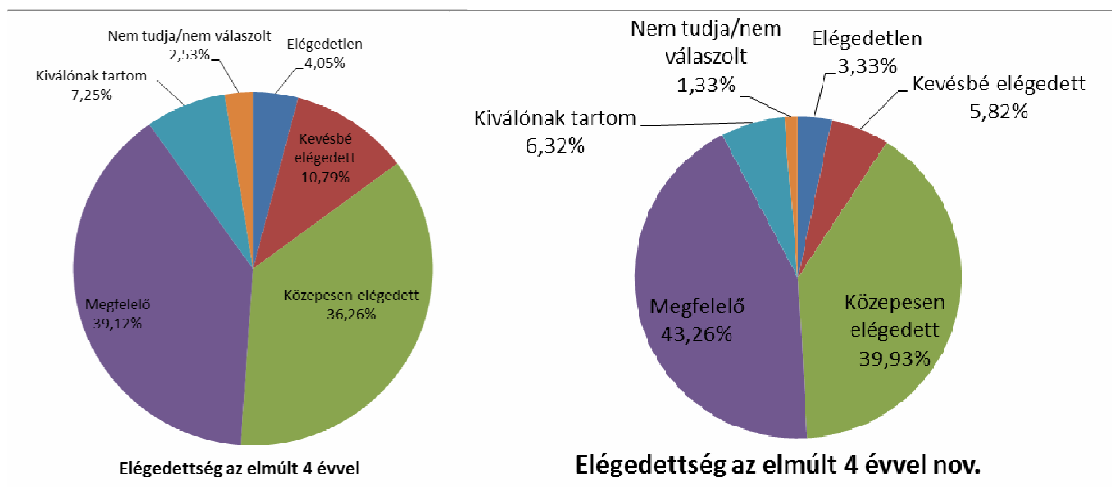
csökkent, ebből pedig „felfelé”, a lényeges kategóriába léptek át, azok aránya ugyanis nem változott, akik teljesen érdektelenek voltak. Persze örök kérdés, hogy mikor működik jól egy önkormányzat? Ha szinte észrevétlen, de mégis teszi a dolgát, és a lakosság közérzete jó, vagy ha látványos gesztusokkal (is) szolgálja a közt, így a helyiek életük fontos részének tekintik, vállalva a lokálpatriotizmussal járó felelősségeket?

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



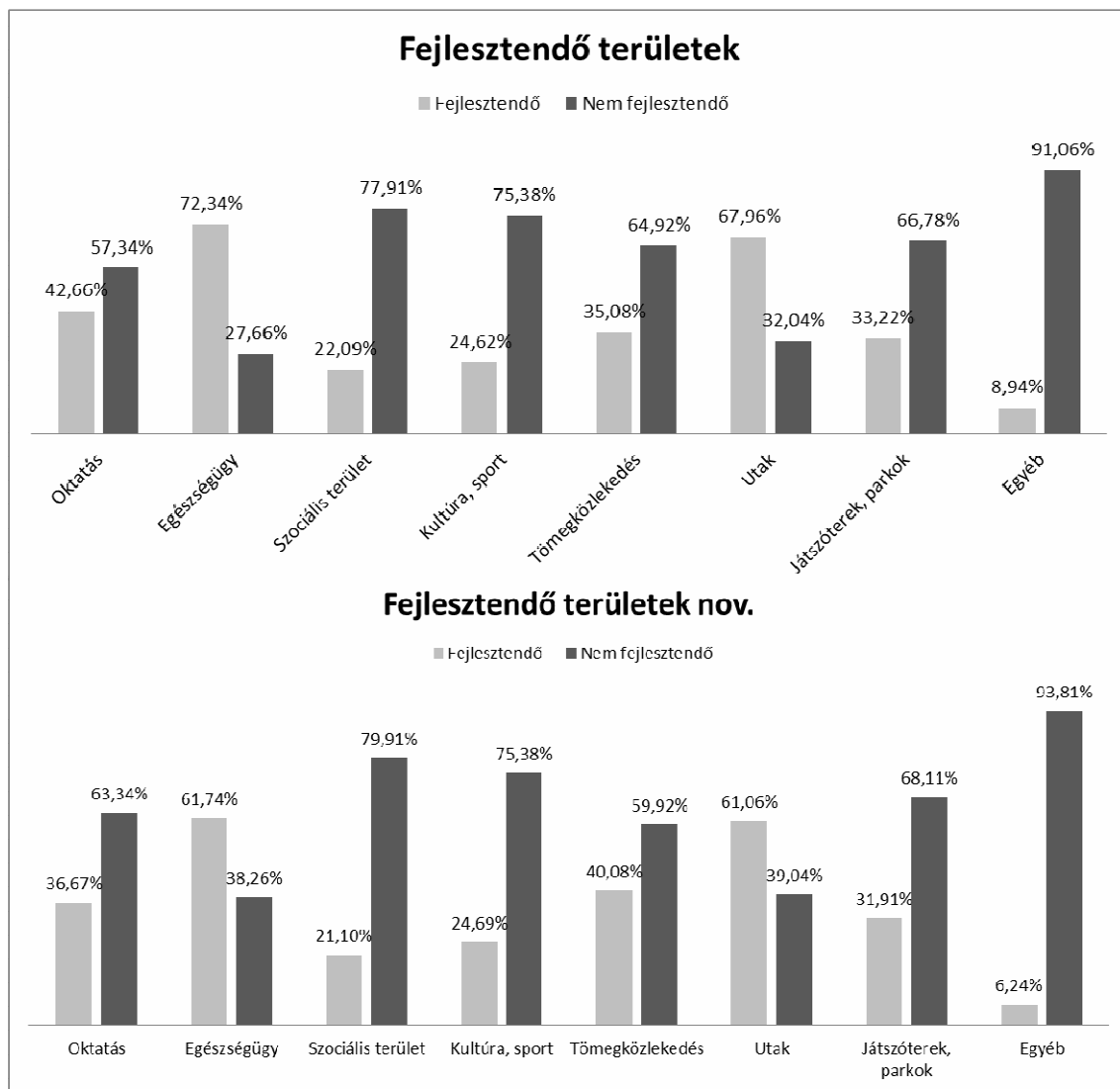
Bár a hivatal működésének fontosságát illetően van némi ingadozás a két mérési periódus között, a Váci Polgármesteri Hivatal munkájának megítélése szinte egyik szegmensben sem változott szignifikánsan. A megkérdezettek több mint fele (54%) tartja megfelelőnek, arányuk nem változott. Csak a közepesen elégedettek száma csökkent, nőtt ugyanakkor – mindössze 2 százalékponttal – azok száma, akik inkább elégedetlenek voltak. Ez az eltérés azonban nem ad okot semmilyen messzemenő következtetés levonására, belül van a statisztikai hibahatáron. A több mint 60 százalékos többség szerint az önkormányzat továbbra is kielégítően teszi a dolgát.

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



Az elmúlt négy év beruházásait vizsgálva figyelembe kell venni, hogy a két kutatás nem ugyanarra az időperiódusra vonatkozott, befolyásolták a véleményeket a kettő közötti időszakban elvégzett beruházások is (pl. az orvosi rendelő felújítása). Az elemzéskor azt is tekintetbe kell venni, hogy a friss élmények jobban befolyásolják az értékítéletet, mint a korábbiak, hiába próbál valaki 4 évet egyben értékelni. A válaszok nagy része a megfelelő és a közepes volt, mindkét halmaz aránya nőtt novemberben. Leglátványosabban azok száma csökkent, akik kevésbé elégedettek az említett ciklus beruházásaival, tehát a megítélés összességében és átlagosan valamelyest javult.

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



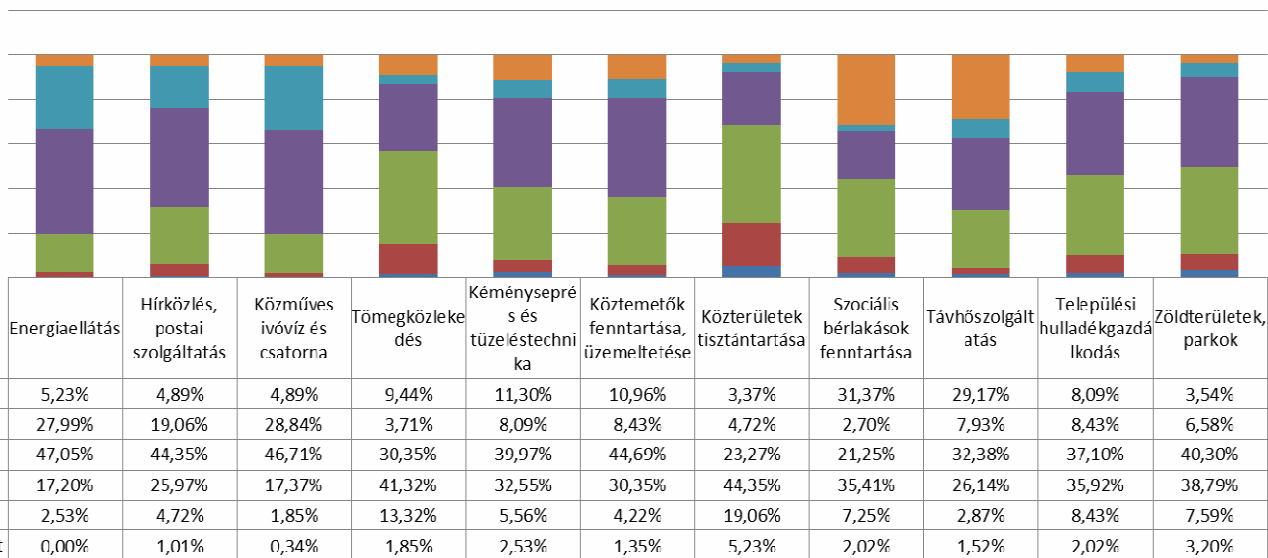
Általában is elmondható, és a fejlesztésről alkotott véleményekre is igaz, hogy azok nem változtak lényegesen. A fontos a szemléletes ábrán továbbra is az, hogy – egyszerűsítve – melyik oszlop magasabb. Ezek alapján a többség szerint fejlesztendő területek az egészségügy, és az utak. Ezen túlmenően az oszlopok – igen és nem válaszok – csak a tömegközlekedés területén közelítették meg egymást, (~40/60 arány a „nem fejlesztendő” válaszok javára) de az emberek szignifikánsan azt felelték, hogy inkább nem fejlesztenék a területet. Meg kell jegyeznünk, hogy az itt kapott válaszok néhol ellentmondást mutatnak az elégedettség adatokkal. Van olyan válasz – például a tömegközlekedéssel kapcsolatos –

ahol bár sokan problémásnak jelölték meg a területet, többségében mégsem fejlesztenék rajta, bár a kérdésnél több választ is meg lehetett jelölni.

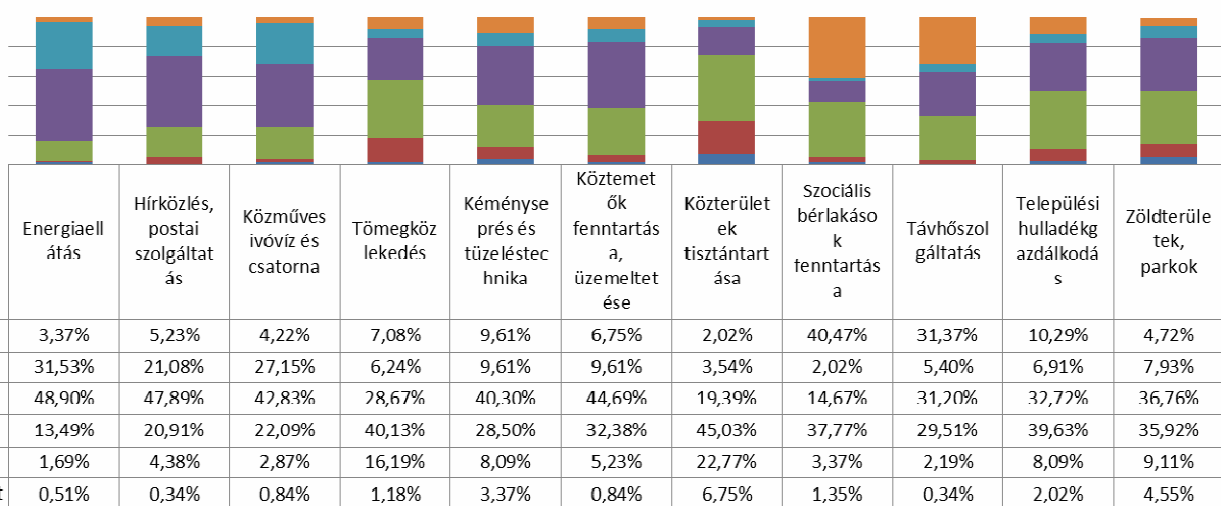
Ha csak az erre a kérdéscsoportra adott válaszokat vizsgáljuk, érdemi, 6% körüli és pozitív a változás az oktatásban, az egészségügyet 11 százalékkal fejlesztenék többen, 4 százalékkal kevesebben áldoznának a kultúra és sport fejlesztésére (ez a terület egyébként is nagy megelégedettségre működik), mintegy 5 százalékkal többen fejlesztenék a tömegközlekedést. (Elképzelhető, hogy ennek mindössze az az oka, hogy a hidegben kellemetlenebb a várakozás.) Mintegy 8 százalékkal többen költenének az utakra, mint korábban.

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).

Elégedettség a váci közüzemi szolgáltatásokkal



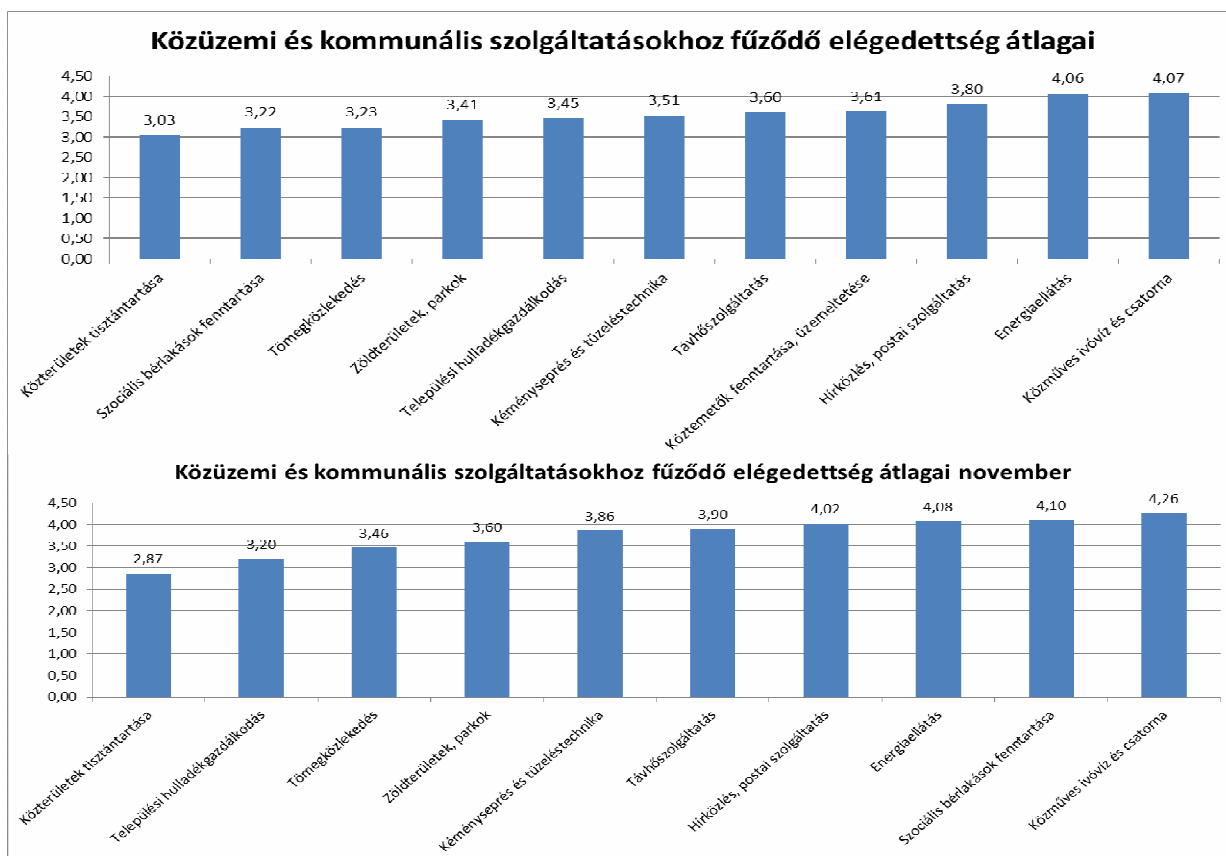
Elégedettség a kommunális szolgáltatásokkal, november



Anélkül is látszik, hogy tételesen végigmennénk a teljes kérdéssor minden új és régi értékén, hogy érdemben javult a szociális bérlakások fenntartásának megítélése, valamint az energiaellátásról alkotott vélemény. Elégedettebben gondolnak az emberek a zöldterületek, parkok állapotára, és a tömegközlekedésre is. Romlott a hulladékgazdálkodás megítélése és a közterületek tisztaságáról alkotott vélemény, bár egyik sem szignifikánsan.

Nagyjából ugyanezeket a jelenségeket szemlélteti, állítja egyfajta elégedettségi sorrendbe, és egy pillantásra áttekinthetővé teszi a kommunális szolgáltatások problémás területeit. A részleteket az előző bekezdésben áttekintettük, itt igazán arra érdemes figyelni, hol, hogyan változott a sorrend. Továbbra is sereghajtó a közterületek tisztasága, és hátul szerepel a tömegközlekedés. Két helyet rontott a hulladékgazdálkodás, a bérlakások fenntartása viszont majdnem az élre került.

Fenntartással kell azonban kezelnünk mindezt, mert a már említett jelenség, amely szerint a válaszadók automatikusan „középre húznak”, vagyis hajlamosak átlagosan jó választ adni, erre az elemzési formára különösen rányomja a bélyegét. Látható például, hogy a mindkét alkalommal a legjobbnak ítélt ivóvíz és csatorna szolgáltatás átlaga is mindössze 4,26%, míg a legrosszabbnak mondott közterületi tisztaság 2,87% körüli. A különbség mindössze 1,39% az első és az utolsó szolgáltatás között. Itt nem arról van szó, hogy a városban minden szolgáltatás közel egyforma színvonalú, hanem arról, hogy a fenti jelenség miatt – és ez többé-kevésbé a teljes felmérésre igaz, ahogy azt már említettük volt – a kis eltéréseknek is érdemes jelentőséget tulajdonítani, kicsit oly módon, ahogy az iskolában a „négyes fölé” és a „három alá” osztályzat is különbözik, pedig számszerűen kicsi a különbség.



A **9-11-es kérdések** elemzése ezúttal sem egyértelmű, hiszen ún. „kifejtős” kérdésekről van szó, ahol nem előre definiált válaszok közül kellett választani. Emiatt a reakciók meglehetősen heterogének, és a döntő többség, mintegy 80% ki sem töltötte ezeket a sorokat.

Néhány kiragadott vélemény, a teljesség igénye nélkül:

- „Utak javítása”
- „Kisvácon posta létesítése”
- „Uszoda bővítése, futópálya a ligetbe”
- „Takarítsák ki a külső részeket is, nem csak a főtérből áll a város”
- „Zsúfolt az uszoda”
- „Sokat állok sorba a postán”
- „Nem vitték el a múltkor a szemetet”
- „Koszos a park, és őrizték a játszótereket”

Továbbra is népszerű javaslat a köztisztaság problémáira a közmunkások alkalmazása (mintha a közmunka programok valamiféle kiapadhatatlan, ingyen munkaerőt biztosítanának) illetve sokan szeretnék több gyűjtőedényt, „szemetest” a közterületre. Új és többször visszatérő probléma volt az uszoda zsúfoltságának ténye. Ezen hangok megerősödése minden bizonnyal szintén a hűvös idő beálltának tulajdonítható.

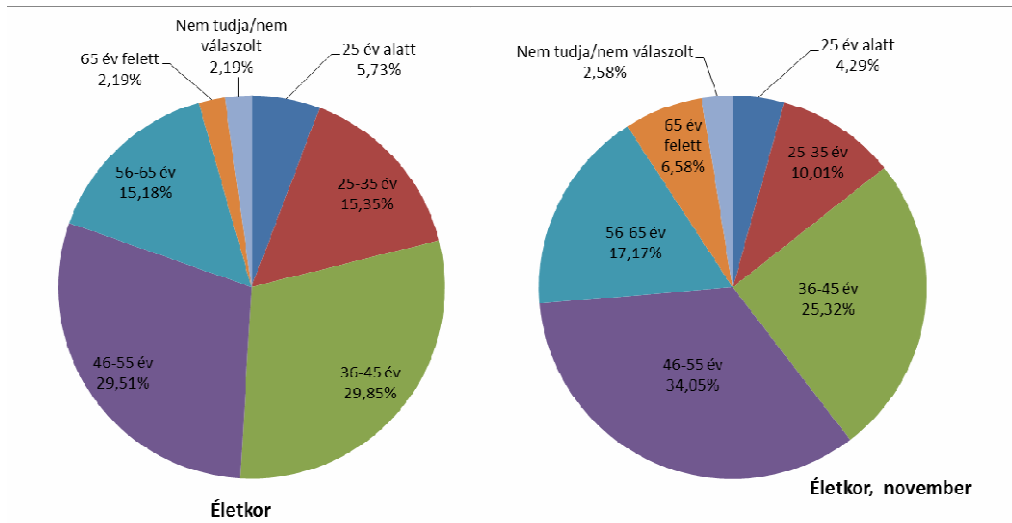
A kérdéstípusra és az önállóan kitöltött kérdőívek nyitott kérdéseire jellemző odavetett, egy-két szavas válaszok, mint a „takarítás”, „több odafigyelés”, „normális ügymenet”, „sorbanállás”, „hozzaállás”, „pénz” továbbra is értelmezhetetlenek jelen felmérés számára.

A **12. kérdés demográfiai** válaszait könnyebb elemezni. Újra megkérdeztük az embereket a nemükről, a korukról és a lakhelyükről, illetve arról, hogy magukat fogyatékkal élők/mozgássérültnek, illetve hátrányos helyzetűnek vallják-e, miközben a két kategória nem zárja ki egymást.

A nemek szerinti eloszlás most sem igazán érdekes, bár az arányok kicsit kiegyenlítődték, a hölgyek túlzott aránya csökkent, most már csak 55/45 arányban válaszoltak többen, mint a férfiak, szemben a korábbi, 60 százalékos feletti túlsúllyal, de ez a feltett kérdések és válaszok szempontjából irreleváns.

A korcsoportok kérdése már érdekesebb, hiszen a település változó demográfiai mutatói, korfája előre jelzi, jelezheti, hogy a jövőben mely területek lesznek hangsúlyosabbak. Vác,

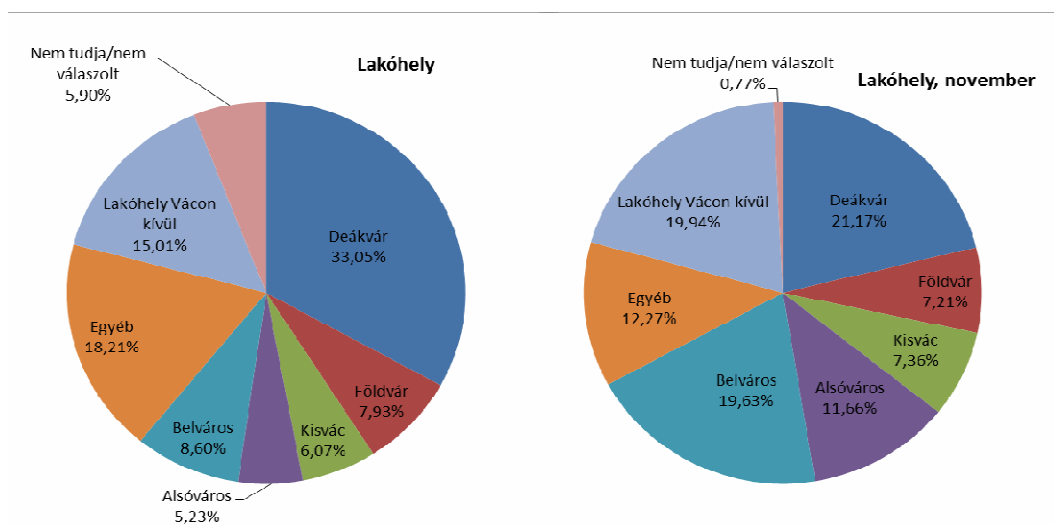
mint az ország lakosságának egésze, átlagéletkorát tekintve „öregszik”. Nem csak a halálozások száma haladja meg a születéseket, de ebből fakadóan egyre több az idősebb, nyugdíjas, vagy nyugdíjhoz közel álló, de még aktív lakos. Az ő igényeik másfajta, mint a kisgyermekes szülőké, vagy a diákoké, és választóként egyre nagyobb arányt képviselve véleményük mind hangsúlyosabb is lesz a teljes népesség arányában.



Látható, hogy érdemi változások álltak be a minta korösszetételében. Ezúttal több idősebbet, és valamivel kevesebb fiatalot sikerült megkérdezni. Mindez azonban semmit nem mond a város lakosainak összetételéről, hiszen a minta kiválasztása véletlenszerűen történt. A válaszadók kora csak a kereszt táblák készítésénél érdekes, amikor azt vizsgáljuk, mennyire eltérő az egyes korosztályok véleménye egy-egy kérdésben.

Lakhely

Az egyes városrészekből nem ugyanannyian töltötték ki a kérdőívet, mint korábban, ami a minta véletlenszerű összetétele miatt természetes.



A lakhely elemzése néhány esetben szintén nem haszontalan, hiszen az, hogy a megkérdezett személy mely problémát látja megoldandónak, és mi az, amivel elégedett, nagyban függhet attól, hogy hol lakik a településen belül. Bár az esetleges válaszok miatt a kérdést nehézkes grafikonon ábrázolni, mégis van néhány visszatérő momentum. Ilyen a kiváncsi vágya a saját, közelebb eső postahivatalra, vagy az általános jelenség, hogy minél messzebb lakik valaki a főtértől, annál szemetesebbnek látja a várost. Ezzel együtt a lakhelyadatokból messzemenőbb, vagy végletes következtetést nem lenne jó levonni, mert a megkérdezés véletlenszerű volt.

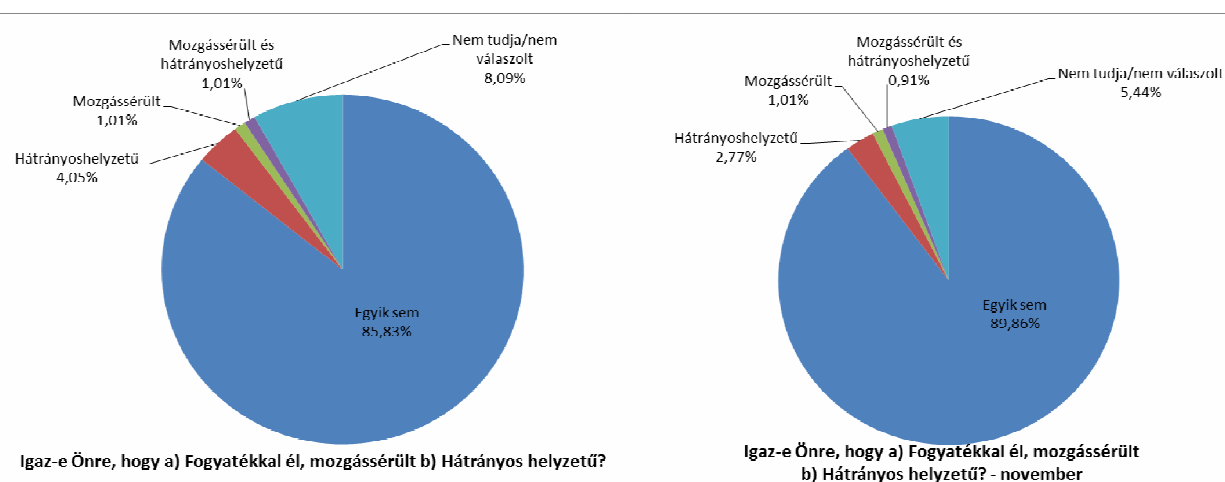
A 13. kérdés, a fogyatékra és/vagy hátrányos helyzetre vonatkozó kérdés értelemszerűen és szerencsére csak a lakosság egy statisztikailag nagyon alacsony hányadáról szól, akikre azonban mindig, mindenkor komoly figyelmet kell fordítani, hogy lehetőségeik, életkilátásaik minél inkább közelítsék az átlagot. Ez nem csak humánus kötelessége lenne minden embernek és vezetőnek – beleértve a társadalom vezetőit, tehát a különböző politikusokat, gazdasági befolyással bírókat is – hanem jól felfogott gazdasági érdek is.

Az elesettek, hátrányos helyzetűek, fogyatékkal élők a jelen szociális-társadalmi közegben ugyanis sokkal kevesebbe kerülnek általában a társadalomnak és a közigazgatásnak, ha hozzásegítjük őket az önfenntartáshoz, mintha nem adnánk meg ezt a segítséget, és végül fenntartásuk, lakhatásuk, ellátásuk teljes egészében a közösséget terhelné. Ugyanis ezeket az embereket, tartozzanak bármelyik kategóriába, a társadalom a hatályos törvények szerint mindenképpen segíti. Ha semmilyen saját bevételük nincsen, akkor is kapnak valahol enni, akkor is elhelyezik őket valamilyen intézményben, és segély, rendszeres szociális jutattás, vagy más címszavak alatt őket a közösség tartja el, csak mert munkaképességük, munkaerőpiaci értékük valamiért alacsonyabb az átlagnál.

Ennél sokkal olcsóbb, jobb és méltóbb az illető személy számára, ha védőmunkahelyek, speciális foglalkoztatók létrehozásával, vagy pozitív diszkrimináció alapján támogatott képzésekkel hozzásegítjük őket ahhoz, hogy képességeikhez mérten önálló életre, önfenntartásra rendezkedjenek be, hiszen akkor szükségleteikről, vagy azok egy részéről maguk gondoskodhatnak.

Elsősorban ezért fontos minden kormányzati szervnek, és különösen az önkormányzatoknak, hogy erről a kislétszámú, de jelentős, és adott esetben jelentős önkormányzati kiadásokkal járó csoportról minél több információval rendelkezzenek.

Meg kell jegyeznünk, hogy mind a fogyatékkal élés-mozgássérült státusz, mind pedig a hátrányos helyzet nagyon tág fogalmak. Fogyatékkal élés alatt egy ujjperc hiányától a teljes mozgásképtelenségig, vagy a különböző szellemi fogyatékoságig nagyon sokinden érthető, ahogy a hátrányos helyzet is szubjektív fogalom. Valaki kerülhet hátrányos helyzetbe a kora, a neme, az etnikai hovatartozása, szexuális orientációja, külső adottságai, politikai/vallási nézetei vagy bármi más miatt, és mindennek a megítélése merőben egyéni, és érzelmekkel átitatott. Ráadásul, hogy a helyzet még bonyolultabb legyen, a két besorolás között nagyon nagy az átfedés, hiszen a fogyatékkal élők nagyon gyakran emiatt hátrányos helyzetűek is. A számok a következőt mutatják:



A megkérdezettek között a magukat egyik és/vagy másik kategóriába sorolók száma továbbra is nagyon alacsony, és egyáltalán nem biztos, hogy tükrözi a város egészének mutatóit, hiszen a magukat egyik vagy másik kategóriába soroló személyek gyakran nem szívesen vesznek részt kutatásokban.

Mindenesetre a most megkérdezettek közül kevesebben voltak azok, akik egyik és/vagy másik kategóriába sorolták volna magukat. A válaszadók mintegy 90 százaléka egyik kategóriába sem tartozott, míg 5,4 százaléuk nem tudott válaszolni. Őket szintén sorolhatjuk a nem válaszhoz, hiszen az ember általában tudja, ha fogyatékos, vagy hátrányos helyzetű. Fontos, hogy a körgrafikon egyes cikkelyeinek összege jelen esetben 100% fölé is mehet, hiszen vannak olyanok, akik mindkét kategóriába besorolták magukat.

Ezúttal a megkérdezettek 7 százaléka vallotta magát hátrányos helyzetűnek, ám ennek részletezése a felmérésnek nem volt feladata. Mindössze 1% volt fogyatékkal élő/mozgássérült, és ugyanennyi tartozott saját bevallása szerint egyszerre mindkét kategóriába.

Keresztábrák

Ahogy azt a korábbi elemzésnél is említettük, a keresztábra elemzéseknél csak a teljes populáció egy töredékéről van szó, tehát az összlakosság megkérdézett mintegy 5 százalékának is csak egy kis részéről, amely épp az alacsony számok miatt könnyen nagyot torzíthat az összképen, így a százalékos és más, számszerű adatok gyakran értelmezhetetlenek.

Sokkal fontosabb, hogy a trendekre figyeljünk, amelyek felfedik az egyes csoportok, korosztályok, stb. preferenciáit és álláspontját. Ugyanakkor a keresztábrák elemzése nem hozott érdemi változást, használatuk semmit nem változtatott a tavasszal kialakult képen. Épp ezért felesleges a gyakorlatilag változatlan táblákat újra beilleszteni. Van ugyanakkor néhány általános megállapítás, amelyek ahogy a múltkor, ugyanúgy most is igazak.

Néhány összefüggés józanésszel is kikövetkeztethető, és ezeket a kapott statisztika is igazolja. Természetes, hogy a szociális intézmények jóval fontosabbak a fogyatékkal élőknek, mozgássérülteknek és hátrányos helyzetűeknek, hiszen közülük sokkal többen veszik igénybe ezeket. Az is érthető, ha körükben ezen szolgáltatások, intézmények megítélése kevésbé kedvezőbb, mint azoknál, akik amúgy soha nem veszik igénybe az általuk kínált szolgáltatásokat, hiszen nehezebb objektívnek lenni valaminek a megítélésében, ha ki vagyunk neki szolgáltatva. Más tekintetben, tehát pl. az oktatás vagy a vízellátás megítélésében a hátrányos helyzetűek/fogyatékkal élők véleménye nem különbözik bárki másétól.

Ugyanez a helyzet a korcsoportokra is. A 20 év alattiak zöme még iskolába jár, a többségük helyben. Így – mint a legtöbb diák – nincsenek nagy véleménnyel az oktatásról, ami pedig a felnőtt lakosság körében általános megelégedettségre ad okot. Téves azonban a feltételezés, hogy ezzel szemben az idősebb korúak nem tartják fontosnak az oktatást, hiszen nem érintettek. Családjuk révén nagyon is érintettek a kérdésben és meghatározóan fontosnak tartják az ehhez kötődő intézményeket.

Szintén kalkulálható, hogy az aktív korúak számára kevésbé fontosak a szociális ellátások, de jobban számítanak a sport- és kulturális létesítmények, stb.

Összességében azt kell mondanunk, hogy a válaszadók kor szerinti elemzése nem hozott semmilyen változást a korábbi tanulmányhoz képest, az eltérés, ha eltekintünk a minta kis részének vizsgálatából adódó anomáliáktól, még az általában hasonló válaszokhoz képest sem jelentős, és ugyanez igaz a fogyatékkal/hátrányos helyzetűként élőkre is.

Összességében, ha az egyes korosztályok, még inkább a fogyatékkal élők körülményeinek, véleményének a vizsgálata a cél, egy másik felmérésre van szükség, amely kifejezetten az ő igényeik, a számukra fontos kérdések szerint lett kialakítva. Egy általános, a lakosság

egészet monitorozó felmérés, mint a jelenlegi is, statisztikai okok miatt csak korlátozottan alkalmas egy töredékpopuláció viszonyainak elemzésére, hiszen az összesítések hibahatára mindenütt meghaladja a tolerálható mértéket.

Zárszó

A felmérés megismétlésének elsődleges gyakorlati haszna – miközben ezáltal is teljesítettük a pályázatban előírt kötelezettségeinket – az volt, hogy igazolásként, kontrollmérésként funkcionálva megerősítette a korábbi kutatásban feltárt problémák, véleménycsoportokról levont következtetések helyességét, hiszen eredményei alig különböztek a korábbiétól. Természetesen gyakorlatilag egyetlen kérdés sincsen, ahol tized pontossággal ugyanazt a választ, eredményt, vagy átlagot kaptuk volna, hiszen ahogy a múltkor is, a megkérdezett populáció kiválasztása ezúttal is véletlenszerűen történt, és nincs információnk arról, hogy van-e, és ha igen, mekkora átfedés a válaszadók két csoportja között, így véleményeik sem lehetnek teljesen azonosak. Ez a gyakran csak tizedszázaléknyi eltérés azonban nem befolyásolja az értékelhető adatok erejét, inkább csak hitelesíti azokat.

Végezetül újra el kell mondanunk, hogy a felmérés lakossági véleményeket gyűjtött be és tükröz. Bár az önkormányzat fő feladata természetesen a lakosság elégedettségének, jólétének szolgálata, számos törvényi kötelezettség terheli az intézményt és az abban dolgozókat, miközben gazdálkodásuk, a rendelkezésre álló források folyamatos mérlegelésre, és a költségek állandó racionalizálására kényszerítik a döntéshozókat, ahogy ez épp ennek a projektnek is célja, amelynek a felmérés része volt.

Így a felmérés első és második fázisában felszínre került problémák közel sem biztos, hogy azonnal orvosolhatók, csak azért, mert a lakosság egy, vagy akár jelentős részét aktuálisan zavarják, hiszen a költségek elhelyezését számtalan, az átlagember számára ismeretlen szempont és összefüggés befolyásolja.

Arra viszont ez a páros felmérés alkalmas lehet, hogyha a gazdaság mozgása az önkormányzat számára is anyagi mozgásteret teremt, akkor meghatározza az elsődlegesen fejlesztendő területeket, irányt szabjon a stratégiának.