

KUTATÁSI ÖSSZEFOGLALÓ

A városi közszolgáltatásokkal kapcsolatos
lakossági elégedettség Kaposváron



A KUTATÁS MÓDSZERTANA

A KUTATÁS MÓDSZERTANA

A STRATEGOPOLIS Kft. telefonos kérdőíves közvélemény-kutatást végzett 2014. november 1. és 11. között, amelynek során 1257 véletlenszerűen kiválasztott Kaposváron élő felnőtt korú személyt kérdezett meg CATI módszerrel. Az elemzésben közölt adatok legfeljebb plusz-mínusz 2,8 százalékponttal térhetnek el a mintavételből fakadóan attól az eredménytől, amit a város összes felnőtt lakosának megkérdezése eredményezett volna. A mintavételből fakadó hibák iteratív súlyozás segítségével kerültek korrigálásra. A minta összetétele a legfontosabb szocio-demográfiai tényezők szerint (nem, kor, iskolai végzettség) megfelel a kaposvári felnőtt lakosság arányainak.



A KUTATÁS EREDMÉNYEI

AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK
FORGALMA, ELÉGEDETTSÉG

Az ügyfélszolgálatok forgalma, elégedettség

A STRATEGOPOLIS Kft. közvélemény-kutatásának eredményei alapján elmondható, hogy a kaposvári felnőtt lakosság több mint harmada intézett ügyet a Kapos Holding Zrt. Ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben.

- Emellett megállapítható, hogy a legfiatalabb és a legidősebb korosztály tagjaira jellemző a legkevésbé az, hogy ügyet intéztek volna itt.
- Gazdasági aktivitás szerint az aktívan dolgozók és a munkanélküliek körében felülreprezentáltak a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán ügyet intéző lakosok.
- A legmagasabb iskolai végzettséggel együtt nő az ügyet intéző lakosok aránya, minél képzetesebb valaki, annál valószínűbb, hogy megfordult az ügyfélszolgálaton az elmúlt két évben.
- A lakosok szubjektív anyagi helyzetének javulásával is egyenes arányban nő az ügyet intézők aránya.
- Mindemellett az elmúlt két évben történt ügyintézés a Városgondnokságon növeli az ügyintézés esélyét a Kapos Holding Zrt.-nél.

Az ügyfélszolgálatok forgalma, elégedettség

Az elmúlt két évben a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán ügyet intéző lakosok arról is beszámoltak, hogy mennyire voltak elégedettek az ott tapasztaltakkal. Igen pozitív kép tárul elénk a vélemények összesítése során: a megkérdezettek háromnegyede elégedett az ügyintézés színvonalával, mindössze 7 százalékuk adott hangot elégedetlenségének.

- A válaszadók egy ötfokú skálán értékelték az ügyintézés színvonalát, átlagosan 4,13 a releváns válaszok alapján számolt elégedettségi index.
- Ennél az átlagértéknél is magasabbat adnak a nők, az 50 év feletti, a nyugdíjasok és a munkanélküliek, valamint a maximum nyolc általánost végzetek. Bár a tanulók kis arányban látogatták meg a Zrt. ügyfélszolgálatát az elmúlt két évben, körükben az átlagnál jelentősen alacsonyabb, közepes az elégedettség mértéke.

Az ügyfélszolgálatok forgalma, elégedettség

A Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatát leginkább személyesen keresték fel az ügyet intéző lakosok (több mint 80 százaléknyan), azonban negyedük telefonon (is), több mint 10 százalékuk pedig elektronikus módon (is) fordult ügyintézőkhöz.

- Az elektronikus módon ügyet intéző lakosokat az egyes demográfiai dimenziók mentén vizsgálva elmondható, hogy kiemelkedő arányban találhatóak meg a férfiak, a 18-29 évesek, a tanulók és a szakiskolát vagy szakmunkásképzőt végzettek körében. A háztartásbeliek és a maximum nyolc általánost végzett válaszadók között nem található olyan személy, aki az elmúlt két évben e-mailben intézett volna ügyet.
- A telefonos ügyintézés terén csak a gazdasági aktivitás és az anyagi helyzet szerint találunk szignifikáns különbségeket. Ez a fajta megkeresés a háztartásbelieket és a rossz anyagi helyzetűeket jellemzi leginkább.
- A személyesen ügyet intéző lakosok a nők és a 40 év feletti lakosok körében átlag feletti arányban találhatóak meg, továbbá a gyesen vagy gyeden lévő ügyet intéző szülők mindegyike személyesen (is) megjelent az ügyfélszolgálaton.

Az ügyfélszolgálatok forgalma, elégedettség

A Városgondnokságon a megkérdezett kaposvári lakosok ötöde járt az elmúlt két évben.

- A férfiak, a 30 és 50 év közöttiek, valamint az aktívan dolgozók és a munkanélküliek, a rosszabb anyagi helyzetűek és a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatát az elmúlt két évben felkereső lakosok nagyobb arányáról mondható el ez.

Egyértelműen elégedettnek mondhatóak a Városgondnokságon ügyet intéző lakosok, a megkérdezettek több mint 30 százaléka teljes mértékben, közel felük (48,9 százalék) pedig inkább elégedett az ott tapasztalt színvonallal.*

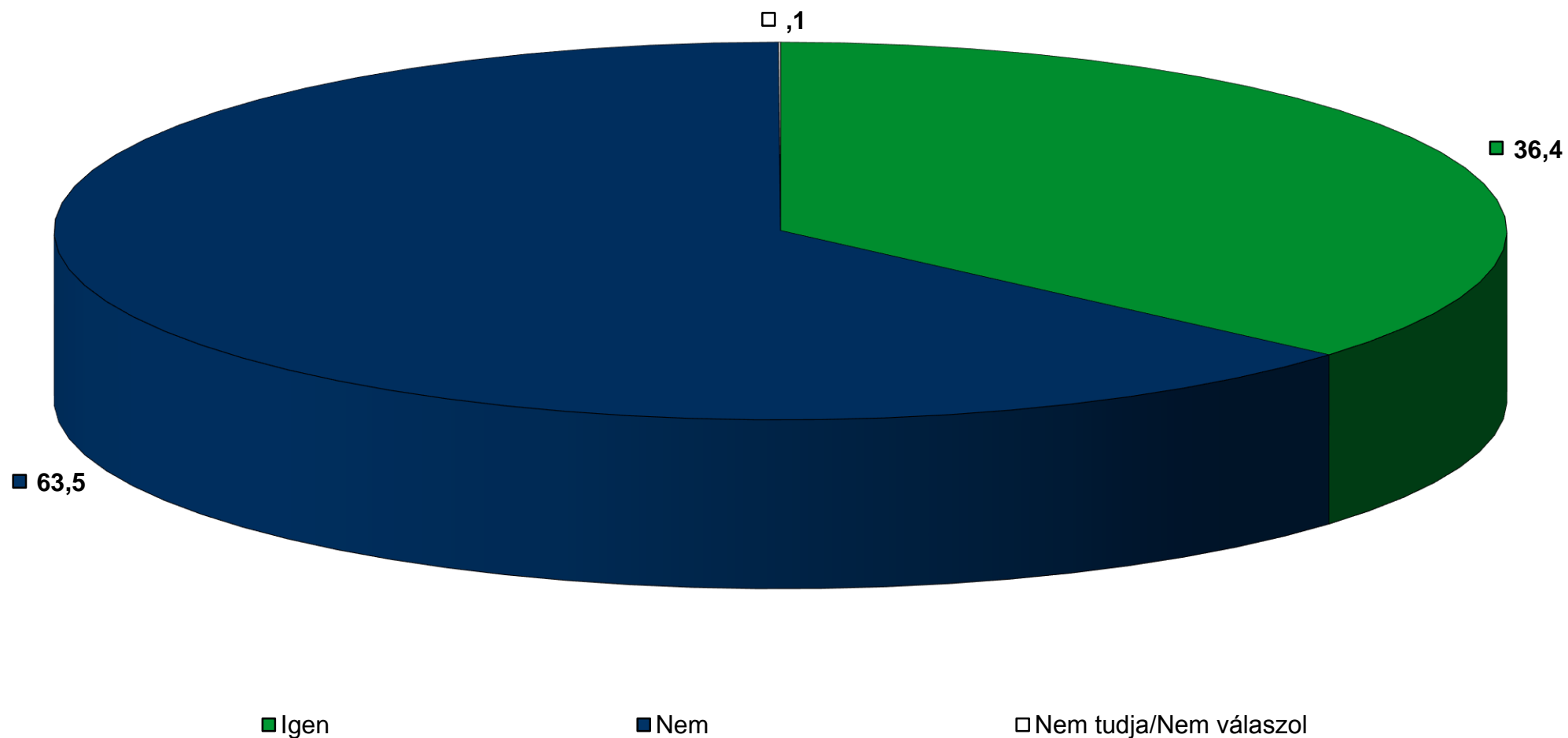
A Városgondnokságot 11 százaléknyan keresték fel elektronikus úton, a válaszadók 45 százaléka telefonon is intézett ügyet, de a legelterjedtebb megkeresési forma a személyes mód volt, az ügyet intéző lakosok 71 százaléka ment el személyesen a Városgondnokságra.

* A Városgondnokság ügyfélszolgálatát érintő kérdéseket az alacsony elemszám miatt nem ábrázoljuk keresztábrás elemzéseken.

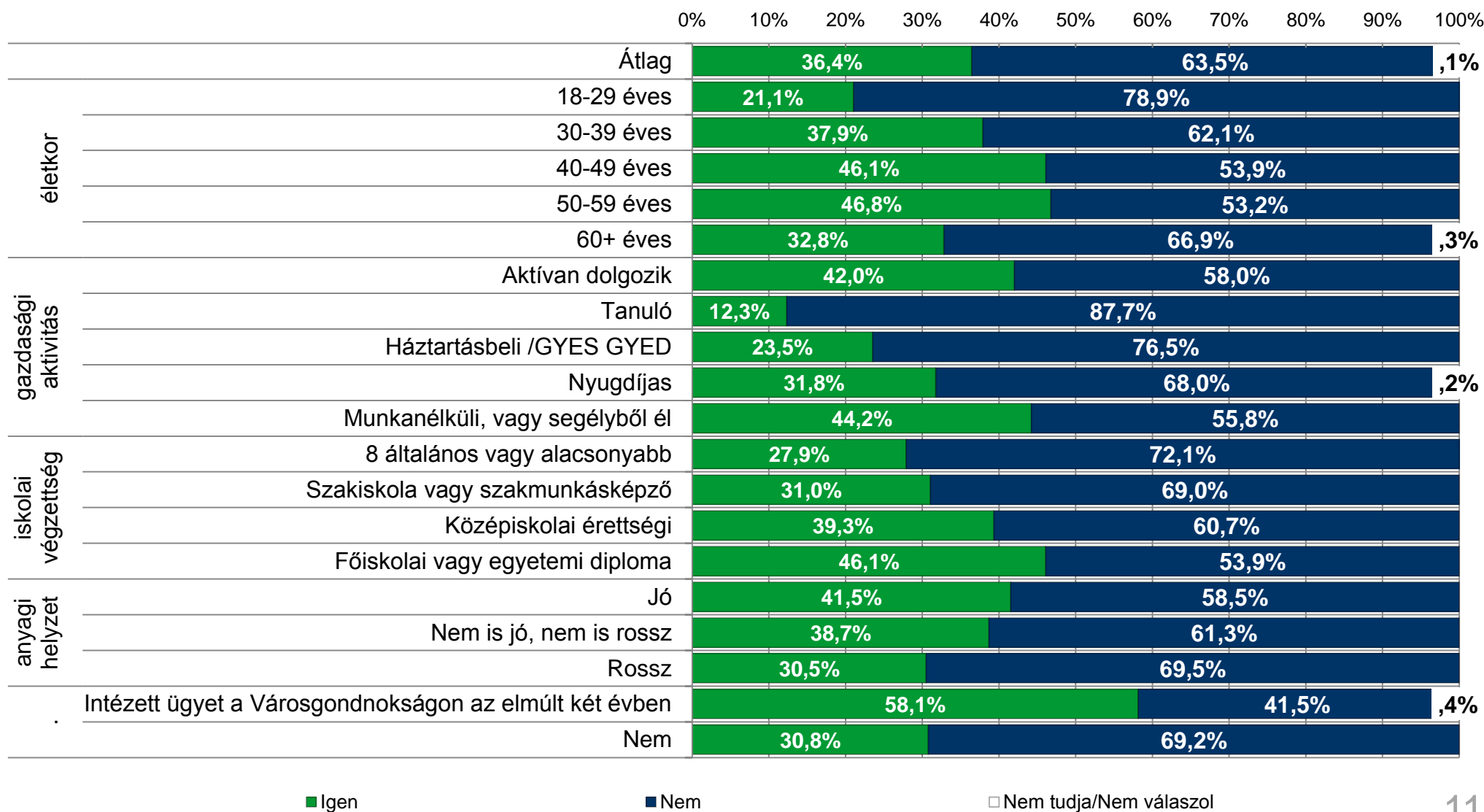
Az ügyfélszolgálatok forgalma, elégedettség

A két ügyfélszolgálat összehasonlítása során azt láthatjuk, hogy a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatát a lakosok nagyobb aránya kereste fel az elmúlt két évben, és az ott ügyet intéző lakosok kevéssel bár, de elégedettebbek annak színvonalával. A megkeresési formák közötti eltérések azt mutatják, hogy a telefonos megkeresés alapvetően jellemzőbb a Városgondnokságon ügyet intéző lakosokra, a személyes megkeresés pedig a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatát felkeresők körében elterjedtebb. Az elektronikus ügyintézés mindkét ügyfélszolgálat esetében hasonló arányú.

Intézett Ön bármilyen ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben? (%)

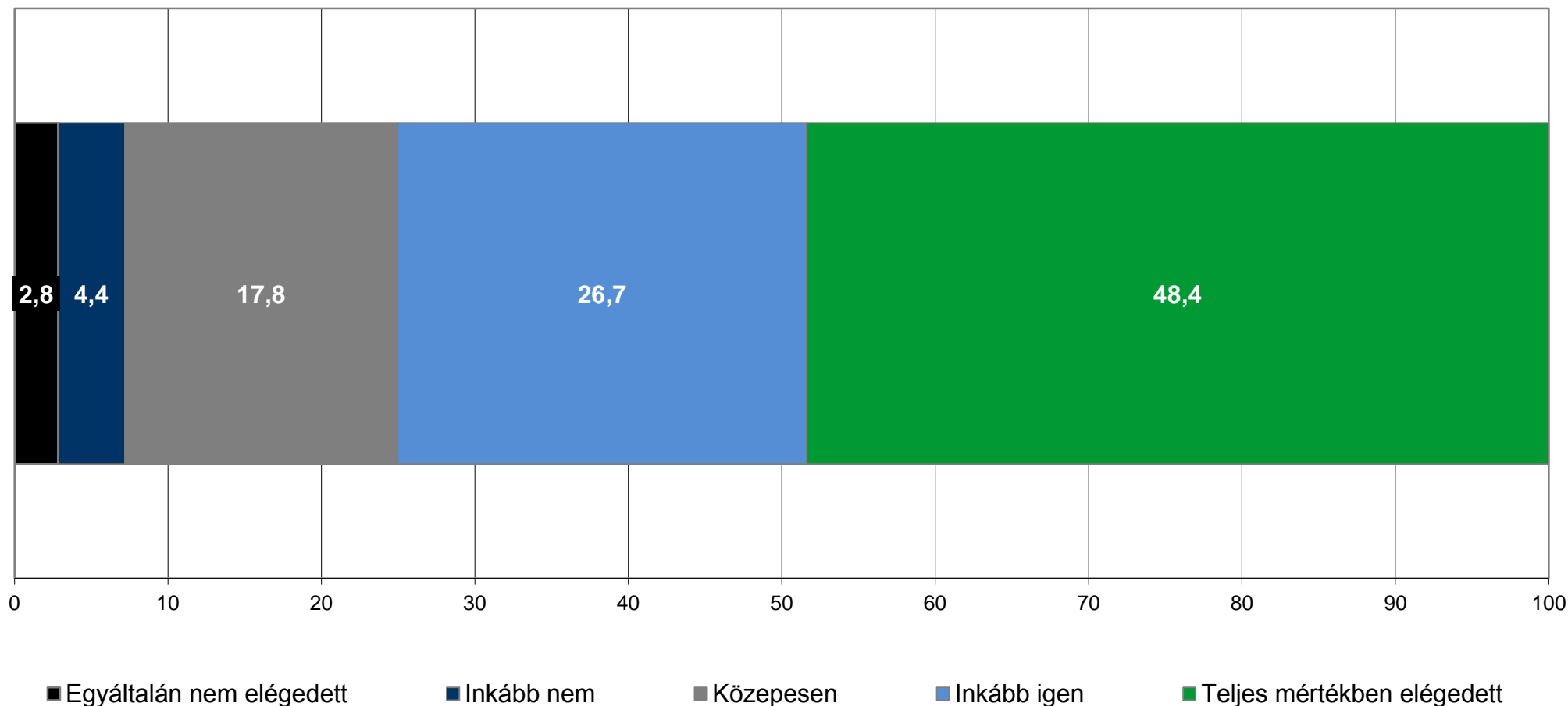


Intézett Ön bármilyen ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben? (%)



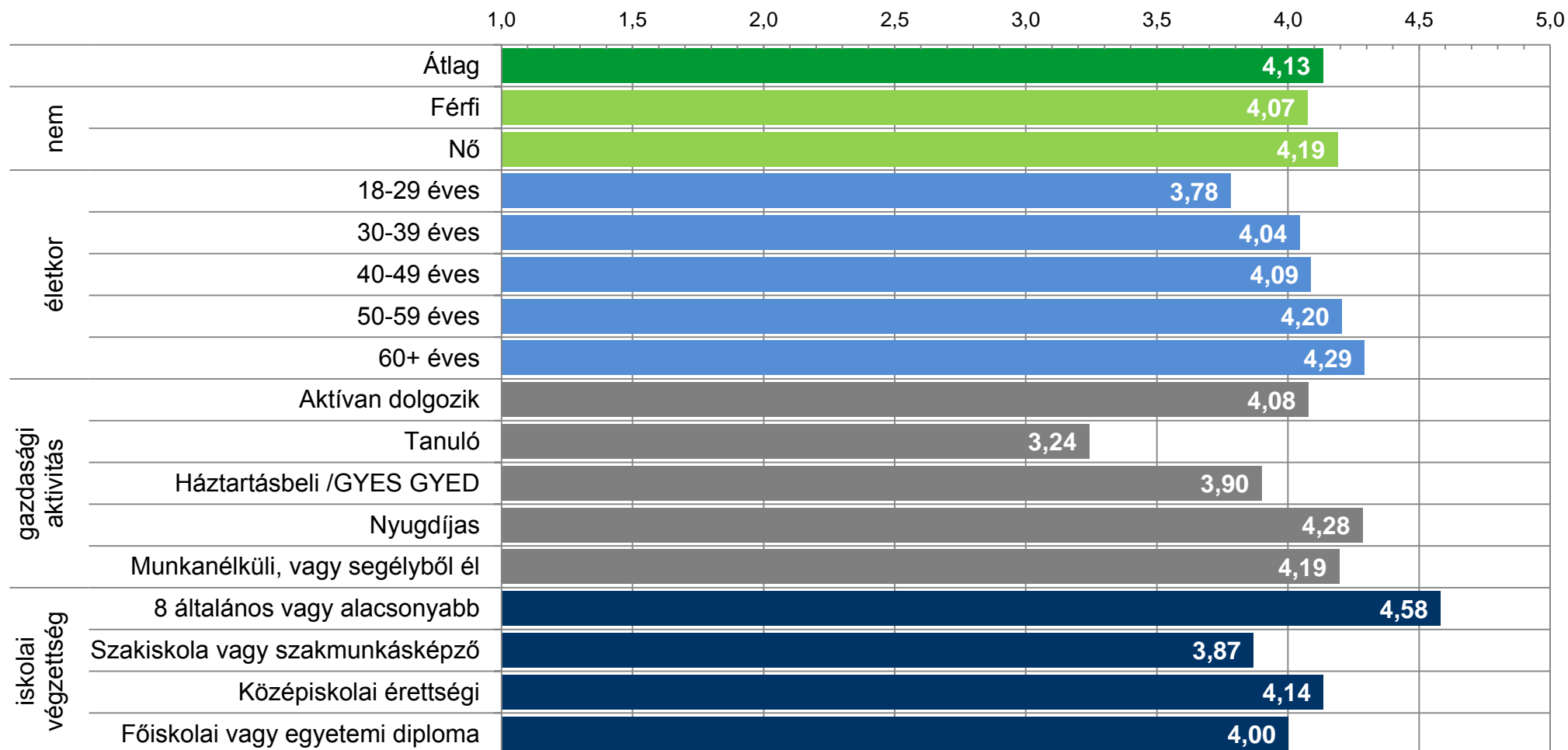
Összességében mennyire volt elégedett az ügyintézés színvonalával?

(azok körében, akik intéztek ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben, N=458, %)



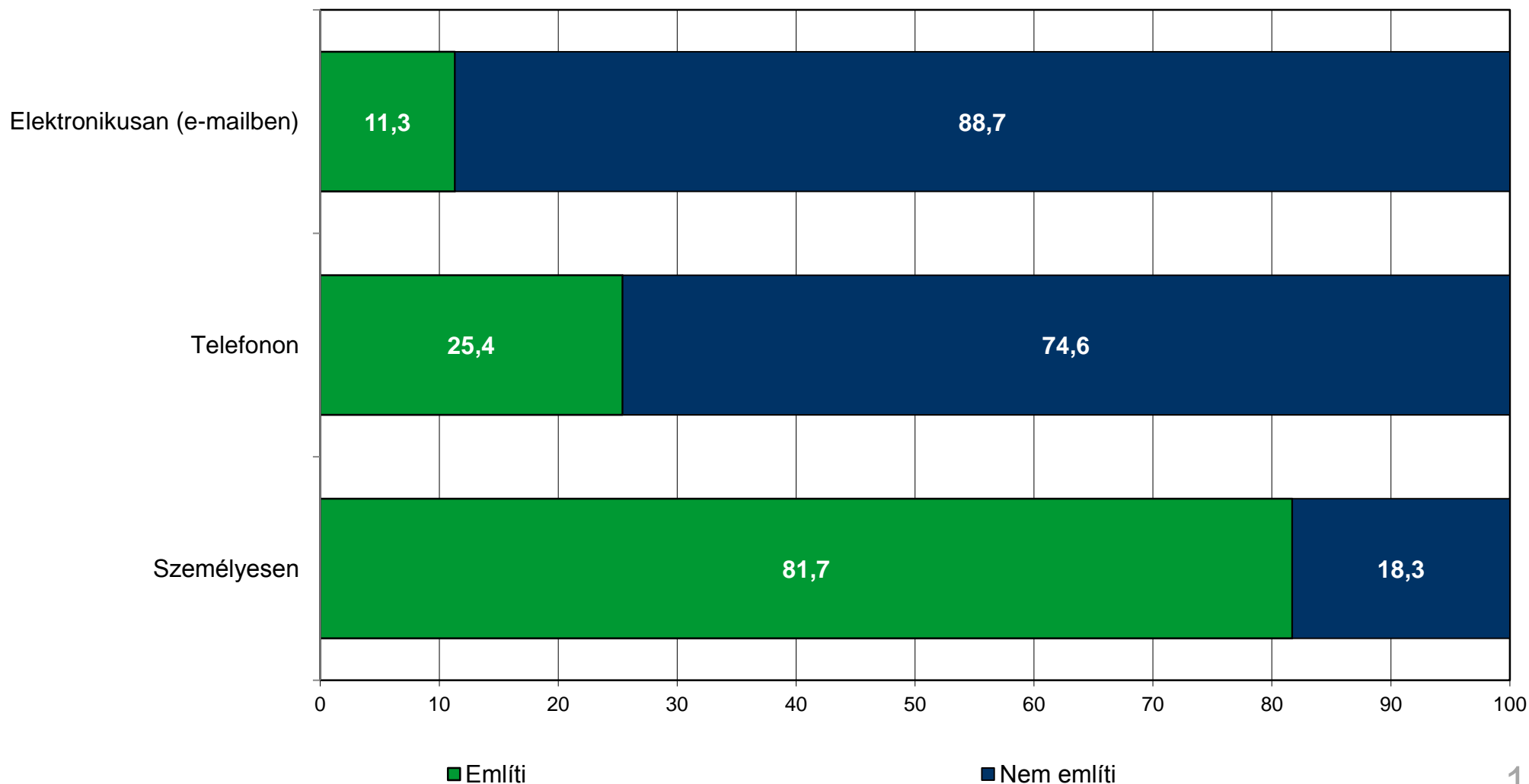
Összességében mennyire volt elégedett az ügyintézés színvonalával?

(azok körében, akik intéztek ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben, 1-5-ig tartó skála releváns válaszainak átlagai, 1=egyáltalán nem, 5=teljes mértékben, N=458)



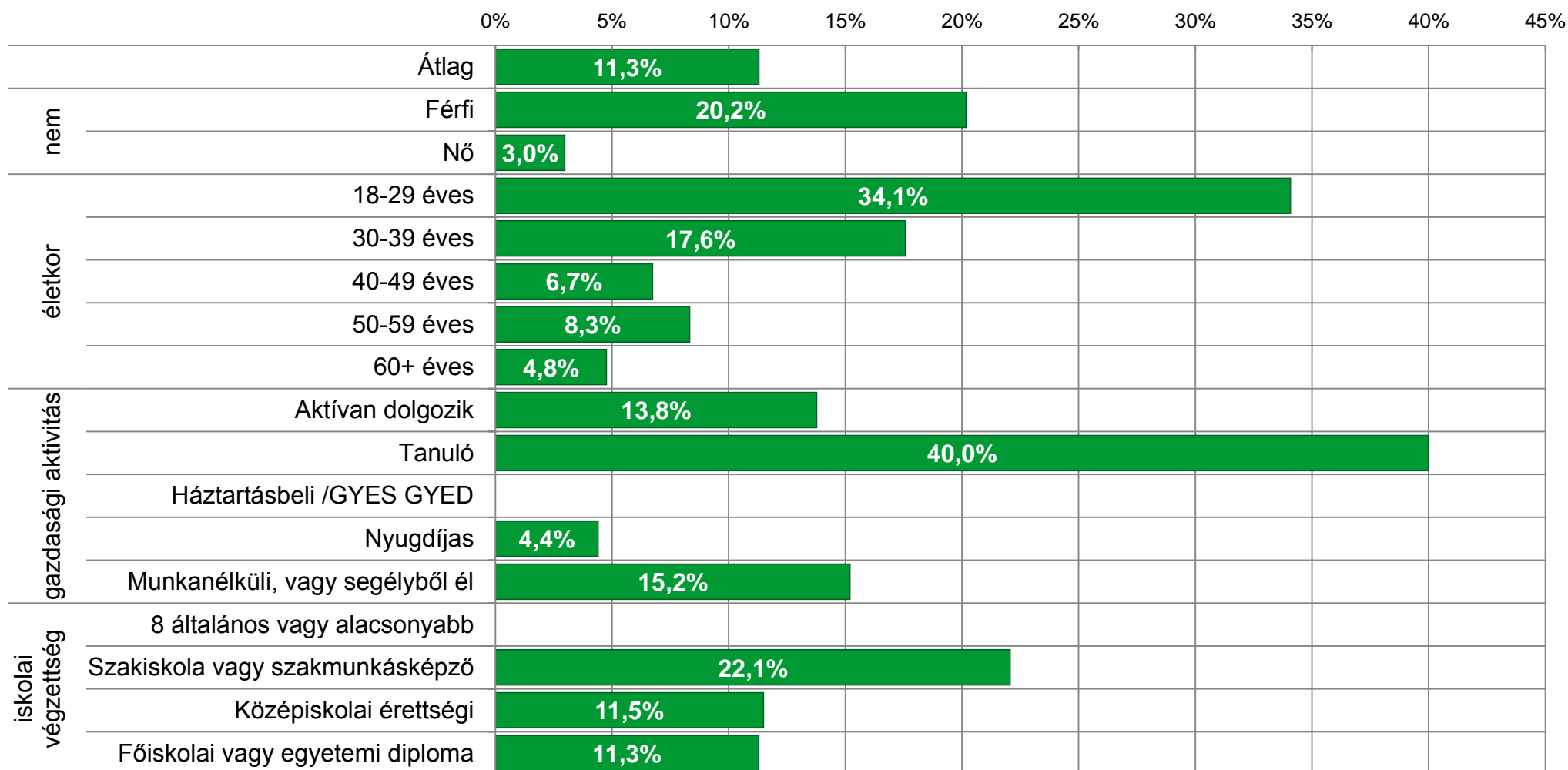
Milyen módon intézte ügyeit?

(azok körében, akik intéztek ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben, N=458, %)



Milyen módon intézte ügyeit?

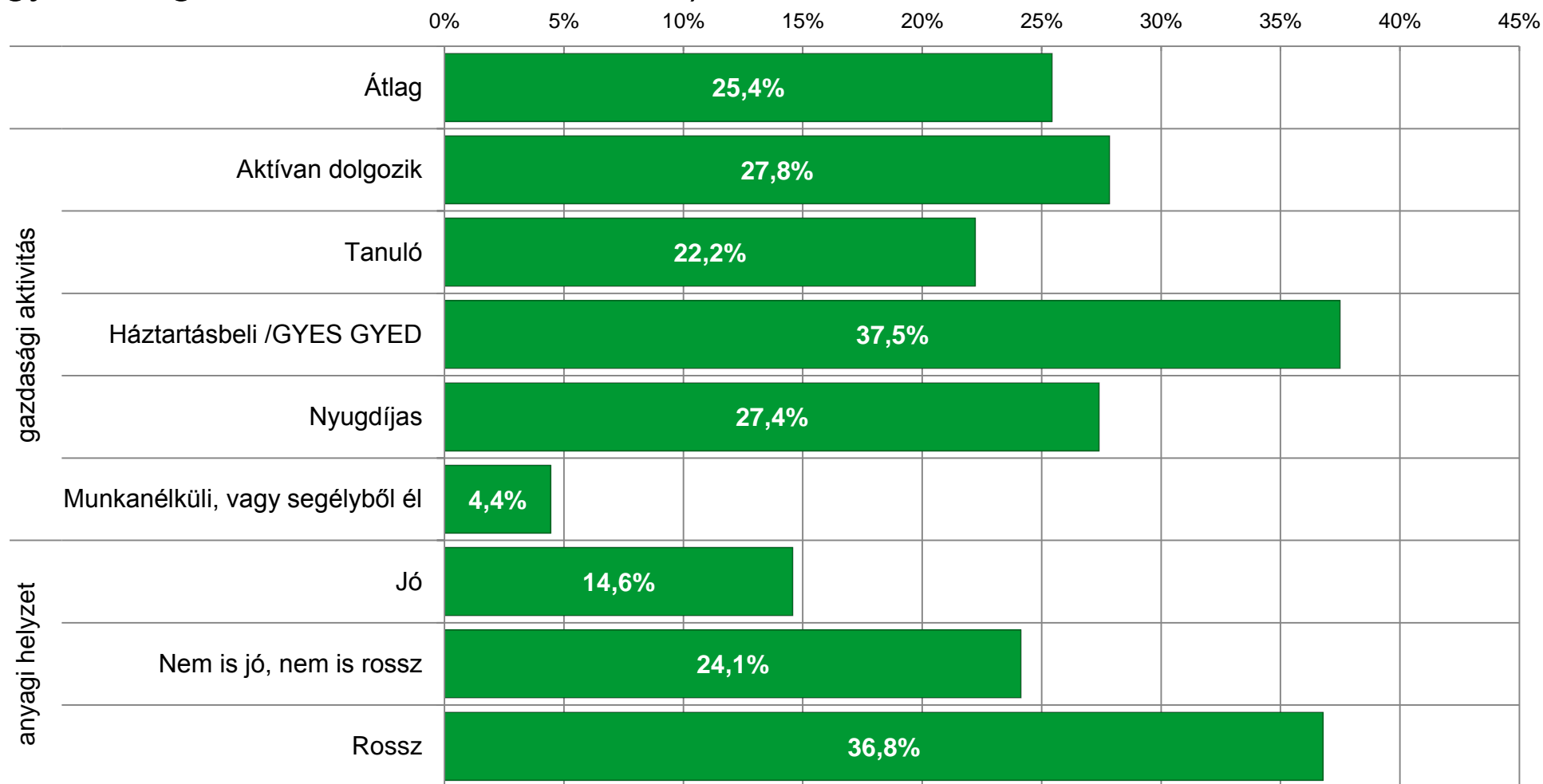
(azok aránya, akik intéztek **elektronikusan** ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben)*



* Azok körében, akik intéztek ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben

Milyen módon intézte ügyeit?

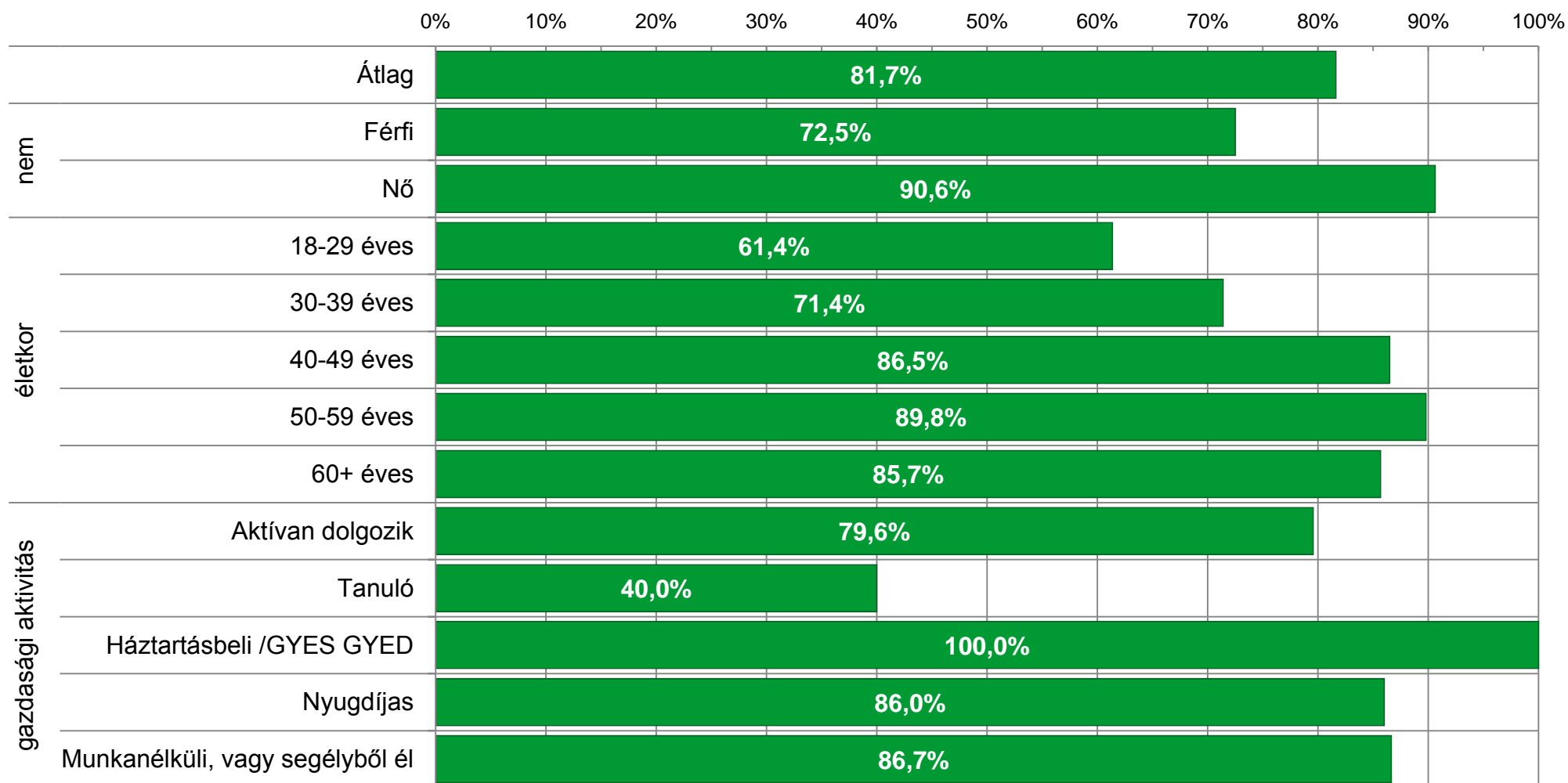
(azok aránya, akik intéztek **telefonon** ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben)*



* Azok körében, akik intéztek ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben

Milyen módon intézte ügyeit?

(azok aránya, akik intéztek **személyesen** ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben)*



* Azok körében, akik intéztek ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben

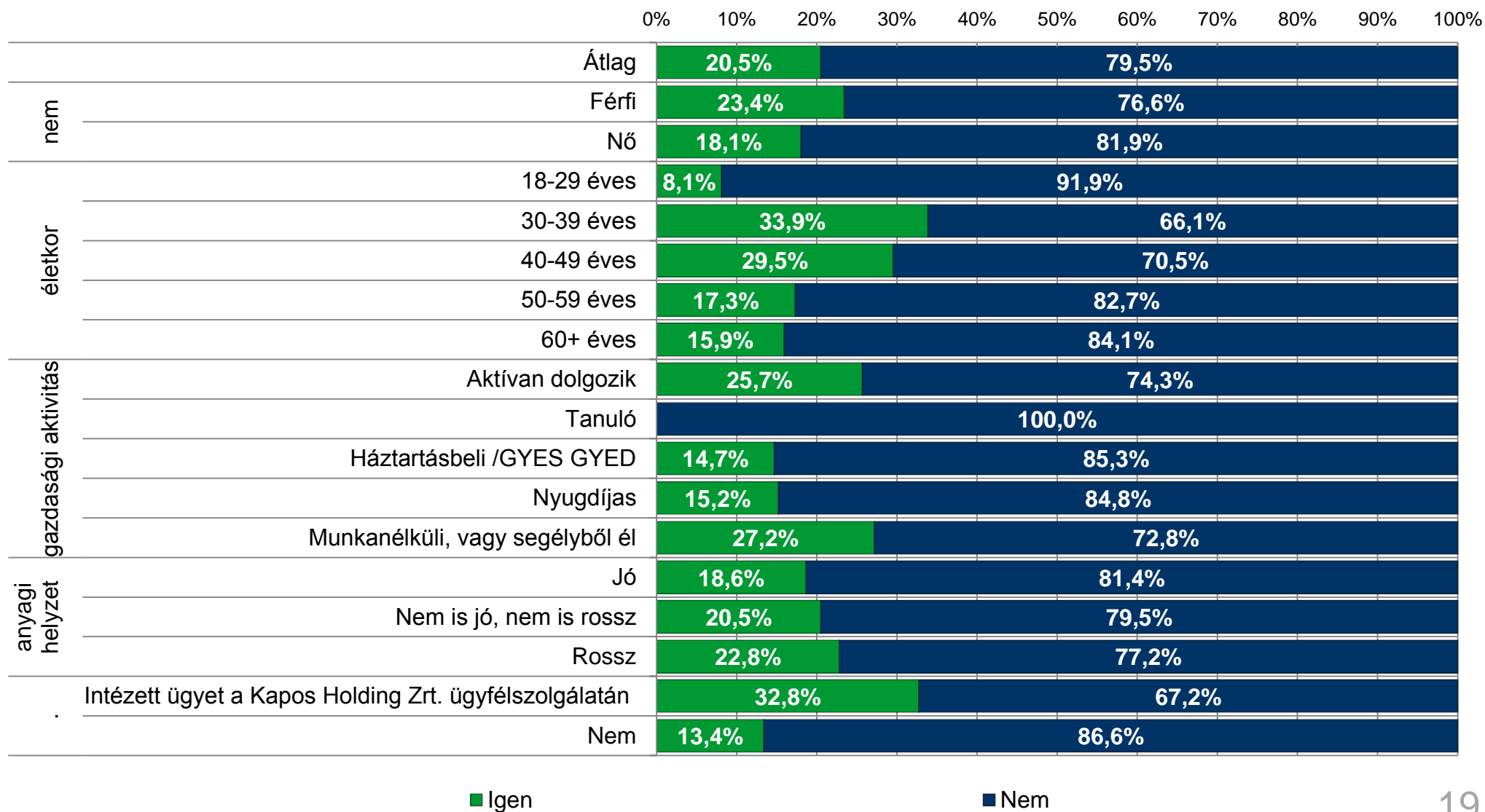
Intézett Ön bármilyen ügyet a Városgondnokságon az elmúlt két évben? (%)



Igen

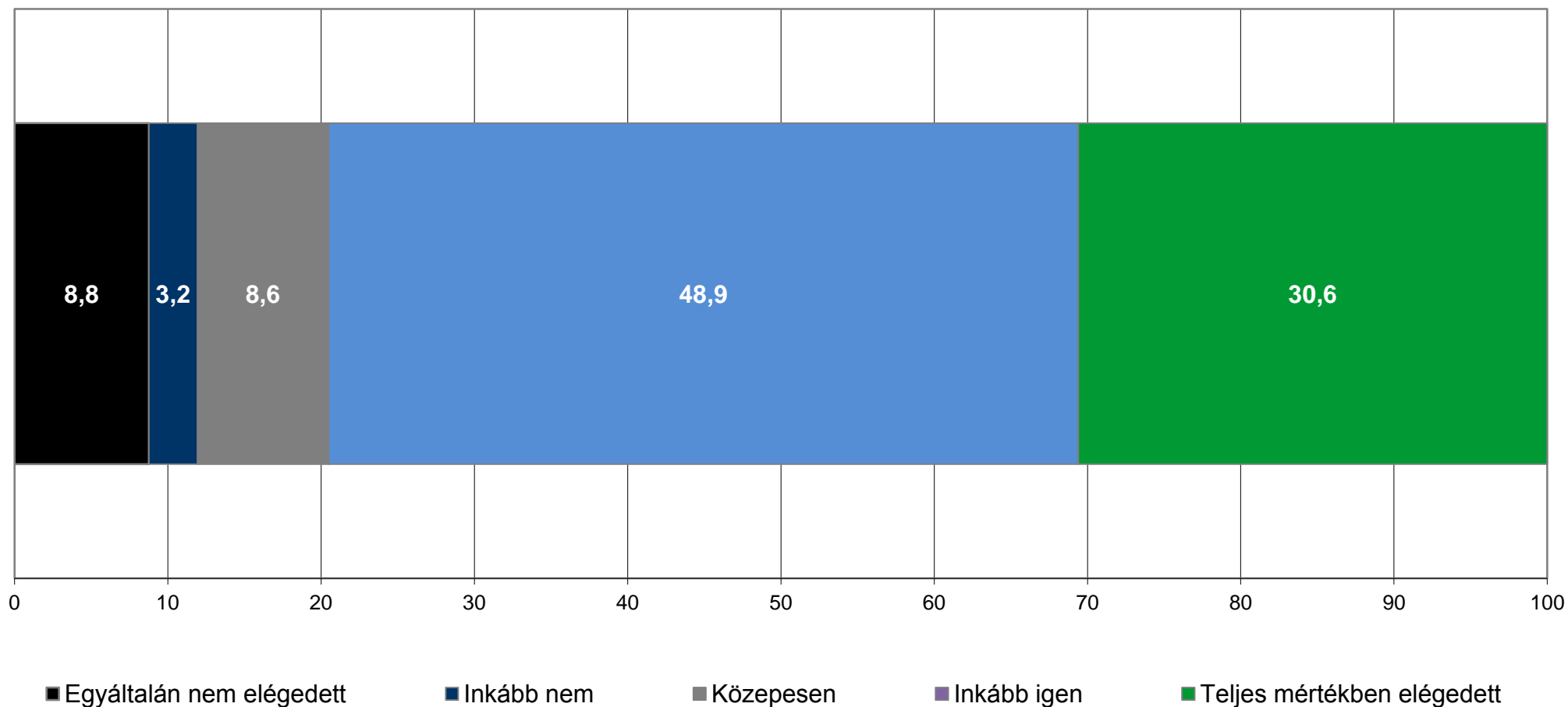
Nem

Intézett Ön bármilyen ügyet a Városgondnokságon az elmúlt két évben?



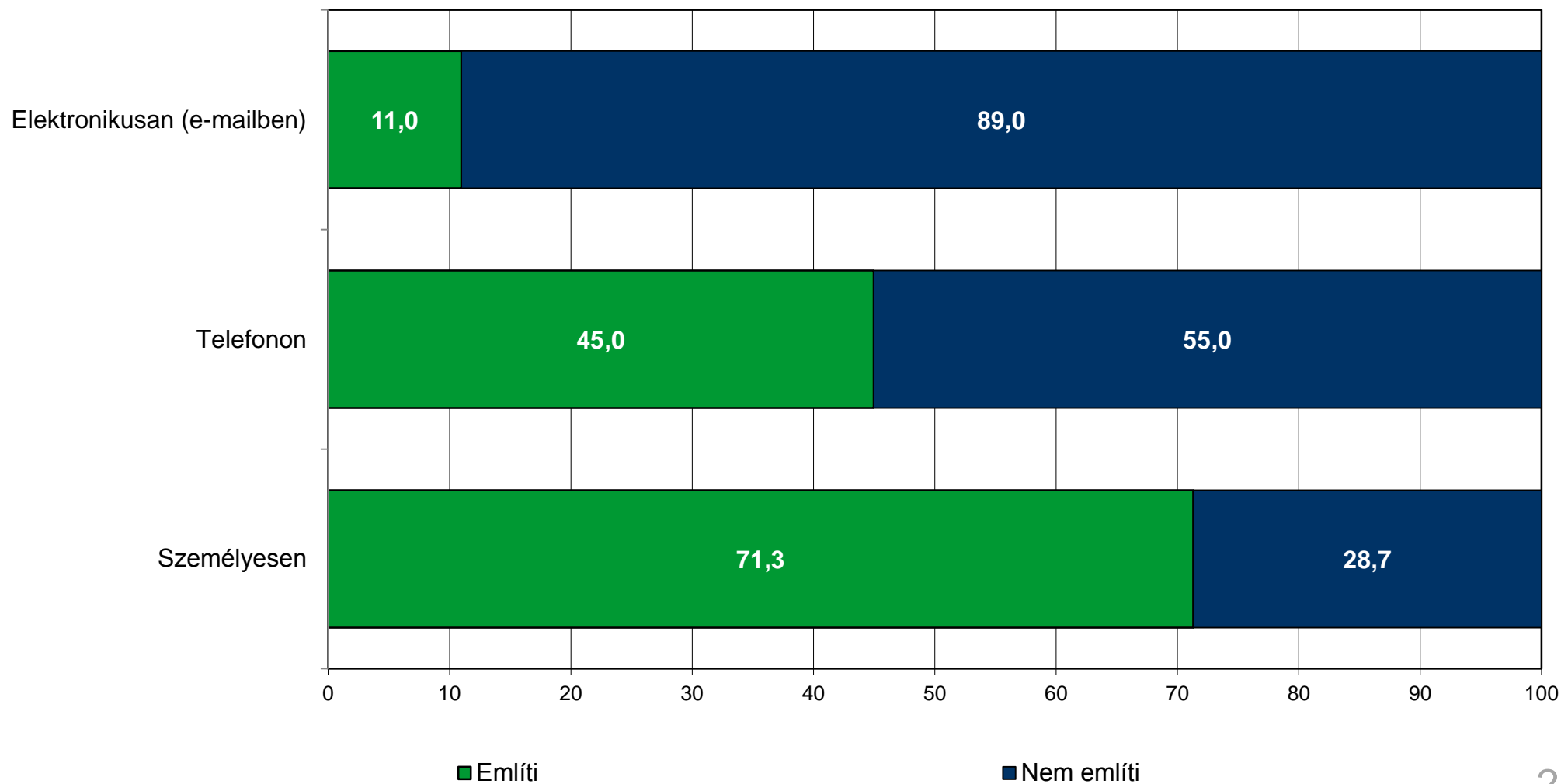
Összességében mennyire volt elégedett az ügyintézés színvonalával?

(azok körében, akik intéztek ügyet a Városgondnokságon az elmúlt két évben, N=257, %)



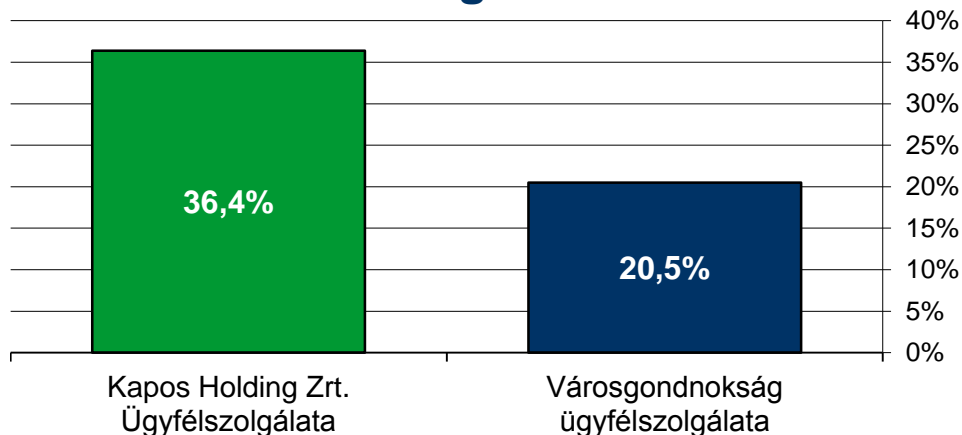
Milyen módon intézte ügyeit? (%)

(azok körében, akik intéztek ügyet a Városgondnokságon az elmúlt két évben, N=257, %)

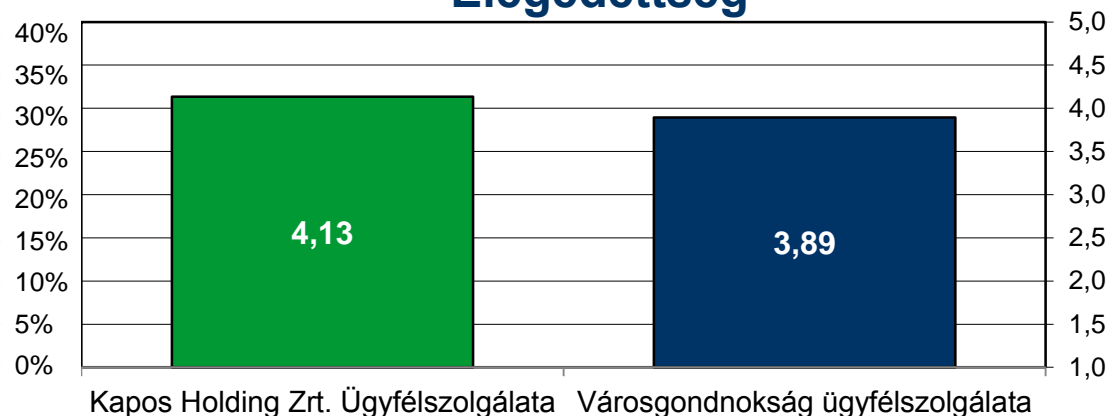


A két ügyfélszolgálat összehasonlítása

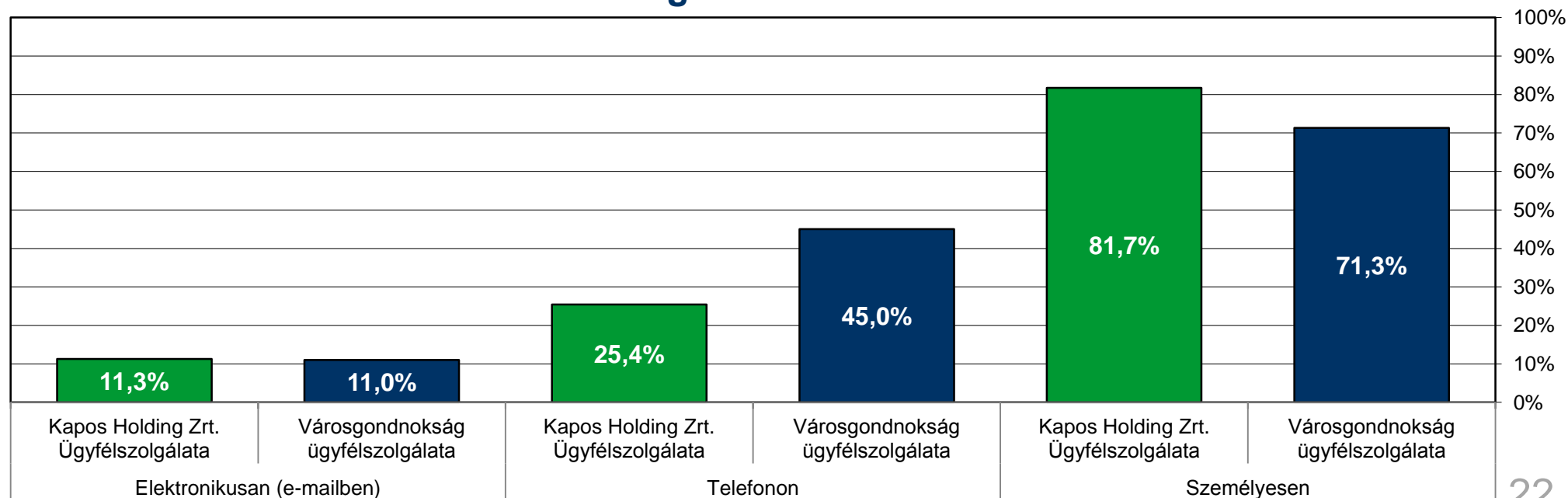
Forgalom



Elégedettség



Megkeresések



3

A KUTATÁS EREDMÉNYEI

LAKOSSÁGI IGÉNYEK AZ
ÜGYINTÉZÉSEKSEL
KAPCSOLATBAN

Az ügyintézés módjai

A kaposvári felnőtt társadalom tagjainak 47 százaléka inkább személyesen, 28 százalékuk főleg elektronikusan, míg közel negyedük legszívesebben telefonon intézné ügyeit a Kapos Holding Zrt.-ben és a Városgondnokságon.

- A férfiak körében kiemelkedő az elektronikus ügyintézés preferálók aránya, a nők inkább a telefonos vagy a személyes megkeresési formákat részesítik előnyben.
- Az életkorral jelentősen csökken az elektronikus ügyintézésről mint legkedveltebb ügyintézési formáról beszámolók aránya, míg a telefonon és a személyesen történő ügyintézés kedvelőké nő.
- A még tanuló felnőttek szinte mindegyike az elektronikus ügyintézés támogatná, valamint az aktívan dolgozók, a háztartásbeliek és a munkanélküliek között is felülreprezentáltak ezen lakosok. A telefonos ügyintézés preferáló megkérdezettek leginkább a háztartásbeliek és a nyugdíjasok körében fordulnak elő, a személyes ügyintézés pedig elsősorban a nyugdíjas lakosok tartják a legjobb módnak.
- Minél képzetesebb egy lakos, annál valószínűbb, hogy legszívesebben elektronikus úton intézné ügyeit, míg a telefonos és a személyes ügyintézés inkább az alacsonyabb képzettségűek támogatnák.

Az ügyintézés módjai

- Érdekes módon a rossz anyagi helyzetű lakosok körében magasabb az elektronikus ügyintézését választók aránya. A telefonos megkeresést szintén a rosszabb anyagi helyzetűek, a személyes úton való ügyintézését pedig a rossznál jobb anyagi helyzetű lakosok tartják jobbnak.
- Az elmúlt két évben ügyet nem intéző lakosok körében nagyobb arányban vannak olyanok, akik elektronikusan intéznének ügyet. Azok, akik csak a Kapos Holding Zrt.-nél jártak az elmúlt két évben, valószínűbb, hogy a személyes ügyintézését preferálják, míg a Városgondnokságon ügyet intéző lakosok körében a telefonos megkeresés mellett állásfoglalók felülreprezentáltak. De leginkább a mindkét ügyfélszolgálaton tapasztalattal rendelkezőkre jellemző, hogy ilyen módon intéznének ügyet a legszívesebben.
- Az ügyeit eddig elektronikus úton intéző lakosok körében, nem meglepő módon, magasabb az azt előnyben részesítők aránya, de az elmúlt két évben ügyet nem intézők körében is átlag feletti az ügyet legszívesebben ezen a módon intézők aránya. Az elmúlt két évben telefonon érdeklődők között egyértelműen a telefonos ügyintézés a legkedveltebb, míg az ügyfélszolgálaton személyesen megjelenők körében az ottani ügyintézés kívánatosabb.

Az ügyfélszolgálatok szolgáltatásainak fejlesztése

Amikor arra kérdeztünk rá, hogy elsősorban hogyan kellene fejleszteni a két ügyfélszolgálatot, bár külön-külön érdeklődtünk róluk, mégis az egyes válaszlehetőségeket szinte hasonló arányban választották a megkérdezettek. A Kapos Holding Zrt. és a Városgondnokság esetében is a gyorsabb ügyintézészt nevezték meg a legfontosabb változtatásnak, több mint minden ötödik lakos válaszolt így. Ezt követik az elektronikusan intézhető ügyek bővítésére leadott voksok arányai, melyek 17 százalék feletti. Harmadik legfontosabb fejlesztésként a hosszabb nyitvatartási időt, negyedikként a tájékoztatás javítását, ötödikként pedig a segítőkészebb munkatársakat választották a válaszadók, mindkét ügyfélszolgálat esetében 10 százalék körüli arányban. Az ügyfélszolgálaton intézhető ügyek bővítését ritkábban adták meg válaszként a megkérdezettek, a Zrt.-től 8,8 százaléknyan, míg a Városgondnokságtól csupán 4,9 százaléknyan várnak ilyen irányú változtatásokat. A választ nem adó lakosok aránya mindkét esetben magasnak mondható, azonban a Városgondnokság szolgáltatásainak esetében nagyobb, 20 százalék feletti a válaszmegtagadás, mely annak kisebb forgalmából adódhat.

Az ügyfélszolgálatok szolgáltatásainak fejlesztése

- A Kapos Holding Zrt. ügyfelei közül inkább a nők, a 18-29 évesek és az ötvenes éveikben járók, a tanulók és a háztartásbeliek, a szakiskolát vagy szakmunkásképzőt végzettek, a rossz anyagi helyzetűek, valamint a csak a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán ügyet intéző lakosok szorgalmazzák jobban az ügyfélszolgálaton intézhető ügyek körének bővítését.
- Az ügyintézés felgyorsítását javaslók felülreprezentáltak a férfiak, a 30-39 évesek és az 50 év felettiak, az aktívan dolgozók, a munkanélküliek, a maximum nyolc általánost végzettek és a középiskolai érettségivel rendelkezők, a nem is jó, nem is rossz anyagi helyzetűek és a már legalább az egyik ügyfélszolgálaton ügyet intéző lakosok körében.
- Segítőkésebb munkatársakat szeretnének az átlagnál nagyobb arányban a férfiak, a 40 év alattiak, az aktívan dolgozók és a munkanélküliek, a szakmunkásképzőt vagy szakiskolát és a középiskolát végzettek, a jó és a rossz anyagi helyzetűek egyaránt, valamint főleg azok, akik a Városgondnokságon intéztek ügyet az elmúlt két évben. Meglepő módon nem azok körében átlag feletti az elektronikus módon intézhető ügyek bővítését fontosnak tartók aránya, akik eddig ilyen módon intéztek ügyeket, hanem azok körében, akik még nem intéztek ügyet a Kapos Holding Zrt.-nél.

Az ügyfélszolgálatok szolgáltatásainak fejlesztése

- Hosszabb nyitvatartási időt várnak el inkább a férfiak, a 30-49 évesek, az aktívan dolgozók és a háztartásbeliek, a szakiskolát vagy szakmunkásképzőt végzettek, illetve azok, akik valamelyik ügyfélszolgálaton intéztek ügyet az elmúlt két évben.
- A tájékoztatás javítására a férfiak és a nők hasonló aránya hívta fel a figyelmet, azonban életkor szerint a 30 év alattiak és a 40 év felettiak, gazdasági aktivitás szerint leginkább a tanulók, iskolai végzettség szerint a szakiskolát vagy szakmunkásképzőt végzettek, anyagi helyzet szerint pedig a rosszabb körülmények között élők jelezték az erre való igényt nagyobb arányban. Az elmúlt két évben ügyet nem intéző lakosok számára fontos lenne a tájékoztatás javítása.
- Az elektronikusan intézhető ügyek bővítését legfontosabb fejlesztésként megjelölők inkább a férfiak, az 50 év alattiak, a tanulók, a háztartásbeliek és a munkanélküliek, a maximum nyolc általánost és a főiskolát vagy egyetemet végzettek, a jobb anyagi helyzetűek és az elmúlt két évben mindkét ügyfélszolgálaton ügyet intéző lakosok körében találhatóak meg magasabb arányban.

Az ügyfélszolgálatok szolgáltatásainak fejlesztése

- A Városgondnokság ügyfélszolgálatán intézhető ügyek bővítését szintén a nők szeretnék nagyobb arányban, valamint ugyanez jellemző az 50 év felettekre, a nyugdíjasokra, a maximum nyolc általánost és a középiskolát végzettekre, a rossz anyagi helyzetű lakosokra és főleg a csak a Kapos Holding Zrt.-nél ügyet intézőkre.
- A Városgondnokság esetében az ügyintézés gyorsaságán inkább a nők, a 40 év alattiak, az aktívan dolgozók, a szakiskolát vagy szakmunkásképzőt végzettek és a rossz anyagi helyzetűek szeretnék javítani.
- A munkatársak segítőkészségét kifogásolták az átlagnál nagyobb arányban a férfiak, a 30-39 évesek, a tanulók és a háztartásbeliek, a magasabb iskolai végzettségűek, a jobb anyagi helyzetűek és a mindkét ügyfélszolgálattal kapcsolatban tapasztalt lakosok.

Az ügyfélszolgálatok szolgáltatásainak fejlesztése

- A Városgondnokság ügyfélszolgálatának hosszabb nyitvatartását igénylők a nők, a 30 és 50 év közöttiek, a háztartásbeliek és a munkanélküliek, a középiskolai érettségivel rendelkezők, a nem is jó, nem is rossz anyagi helyzetűek és a csak a Városgondnokságon ügyet intéző lakosok körében felülreprezentáltak.
- A tájékoztatás javítását várják inkább a nők, a legfiatalabbak, a gyesen vagy gyeden lévő, a szakiskolát vagy szakmunkásképzőt végzettek, a rossz anyagi helyzetűek, illetve a Városgondnokságon már megfordult vagy az elmúlt két évben ügyet nem intéző lakosok.
- Az elektronikusan intézhető ügyek bővítését nagyobb arányban tartják a legfontosabbnak a férfiak, az 50 év alattiak, a tanulók és a gyesen vagy gyeden lévő szülők, valamint a munkanélküliek, a diplomások és a jó anyagi helyzetűek. Az interneten keresztül intézhető ügyek bővítését egyértelműen azok preferálnák, akik mindkét ügyfélszolgálaton vagy egyiknél sem jártak az elmúlt két évben. Mindemellett kiemelkedő arányban azok szeretnék az elektronikusan intézhető ügyek bővülését, akik eddig is így intézték a Városgondnoksághoz kapcsolódó ügyeiket.

A Kapos Holding Zrt.-nél intézhető ügyek

A kaposvári lakosság közel 29 százaléka a Kapos Holding Zrt.-hez tartozó tagvállalatok tevékenységei közül a hulladékszállítással és hulladék-lerakással kapcsolatos ügyek esetében lenne a legfontosabb, hogy azokat el lehessen intézni az összevont ügyfélszolgálaton. A második legnagyobb arányban (15,5 százalék) a társasház-kezelést, a harmadik legnagyobb arányban (6,7 százalék) a fürdőbelépőkkel kapcsolatos ügyintézését választották a megkérdezettek. Az előzőeknél jóval ritkábban említették meg a televíziós hirdetések, a jégcsarnok belépőjével vagy a nagypiaci bérlettel kapcsolatos ügyeket a legfontosabbnak. A lakosság közel 30 százaléka pedig egyáltalán nem tartja egyik felsorolt ügyet sem fontosnak ebből a szempontból.

A Kapos Holding Zrt.-nél intézhető ügyek

- A két nem közötti eltérések a következők: a nők átlagon felüli arányban említették a hulladékszállítással és a társasház-kezeléssel kapcsolatos ügyeket, míg a férfiak inkább a fürdőbérlettel, valamint egyéb ügyekkel kapcsolatosan tartanák fontosnak az összevont ügyfélszolgálaton való intézés lehetőségét.
- A 40 év alattiak körében magas azok aránya, akik szerint egyik ügy sem fontos ebből a szempontból, bár a legfiatalabbak az átlagnál kétszer nagyobb arányban gondolják fontosnak azt, hogy fürdőbérletet vagy jegyet válthassanak a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán. A negyvenesek főleg a hulladékszállítást tartják kiemelkedően fontosnak, a társasház-kezeléssel kapcsolatos ügyeket pedig a hatvan év felettek szeretnék leginkább a Zrt. ügyfélszolgálatán intézni. Korral nő a nem válaszolók aránya.
- Az életkorral összhangban van, hogy a tanulók körében a legkevésbé fontos ezen ügyek személyes intézése, és itt is látható, hogy ők szeretnék leginkább a fürdőbélépők megvételét az ügyfélszolgálaton intézni. A hulladékszállítással, annak lerakásával kapcsolatosan az aktívan dolgozók nagyobb arányban szeretnének az összevont ügyfélszolgálaton ügyet intézni, a társasház-kezeléssel kapcsolatos dolgok személyes intézéséhez pedig a háztartásbeliek ragaszkodnak leginkább.

A Kapos Holding Zrt.-nél intézhető ügyek

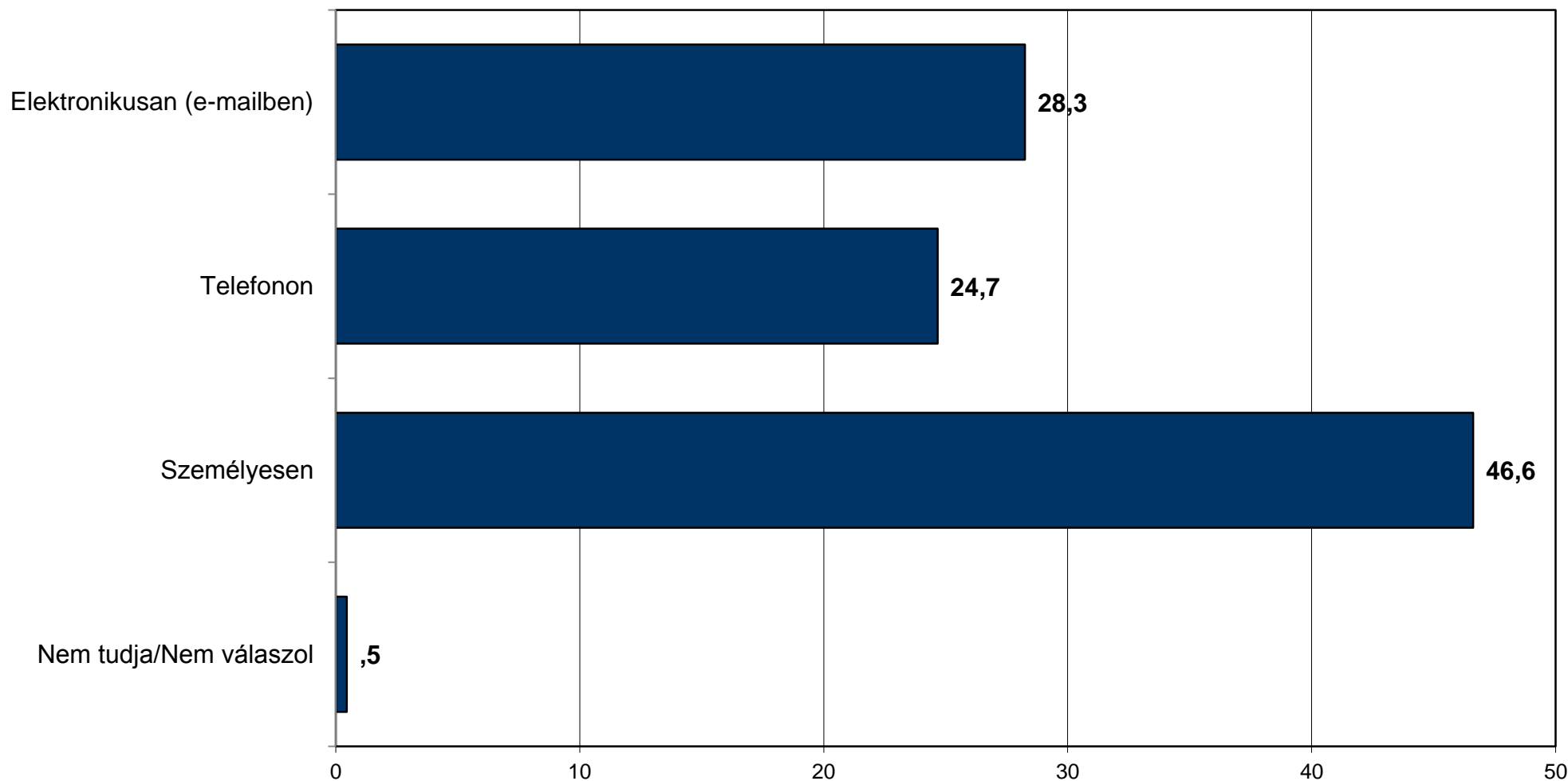
- A lakosok képzettsége szerint vizsgálva a kérdést elmondható, hogy annak növekedésével együtt jár a hulladékszállítási ügyeket választók arányának csökkenése. A társasház-kezelést a magasabb iskolai végzettségű lakosok, a fürdőbérletekkel kapcsolatos ügyeket pedig mind a legkevésbé, mind a leginkább képzett válaszadók fontosnak tartják.
- Egyértelműen látszik, hogy a rosszabb anyagi helyzetűek kevesebb ügyet tartanak fontosnak ebből a szempontból. A jó anyagi körülmények között élők inkább a társasház-kezelési és a fürdőjegyeket érintő kérdéseket tartják fontosabbnak az ügyfélszolgálaton elintézni.
- Azoknál, akik intéztek ügyet elektronikusan az elmúlt két évben, azt láthatjuk, hogy a hulladékszállításon, szemétkerakáson kívül inkább a mások által kisebb arányban megjelölt, egyéb ügyek személyes intézését preferálnák. Érdekes megfigyelni, hogy a nem elektronikus módon ügyet intézők és az ügyfélszolgálatot az elmúlt két évben fel nem keresők között találhatunk magasabb arányban olyanokat, akik számára egyik felsorolt ügy személyes intézése sem fontos.

Közös ügyfélszolgálat

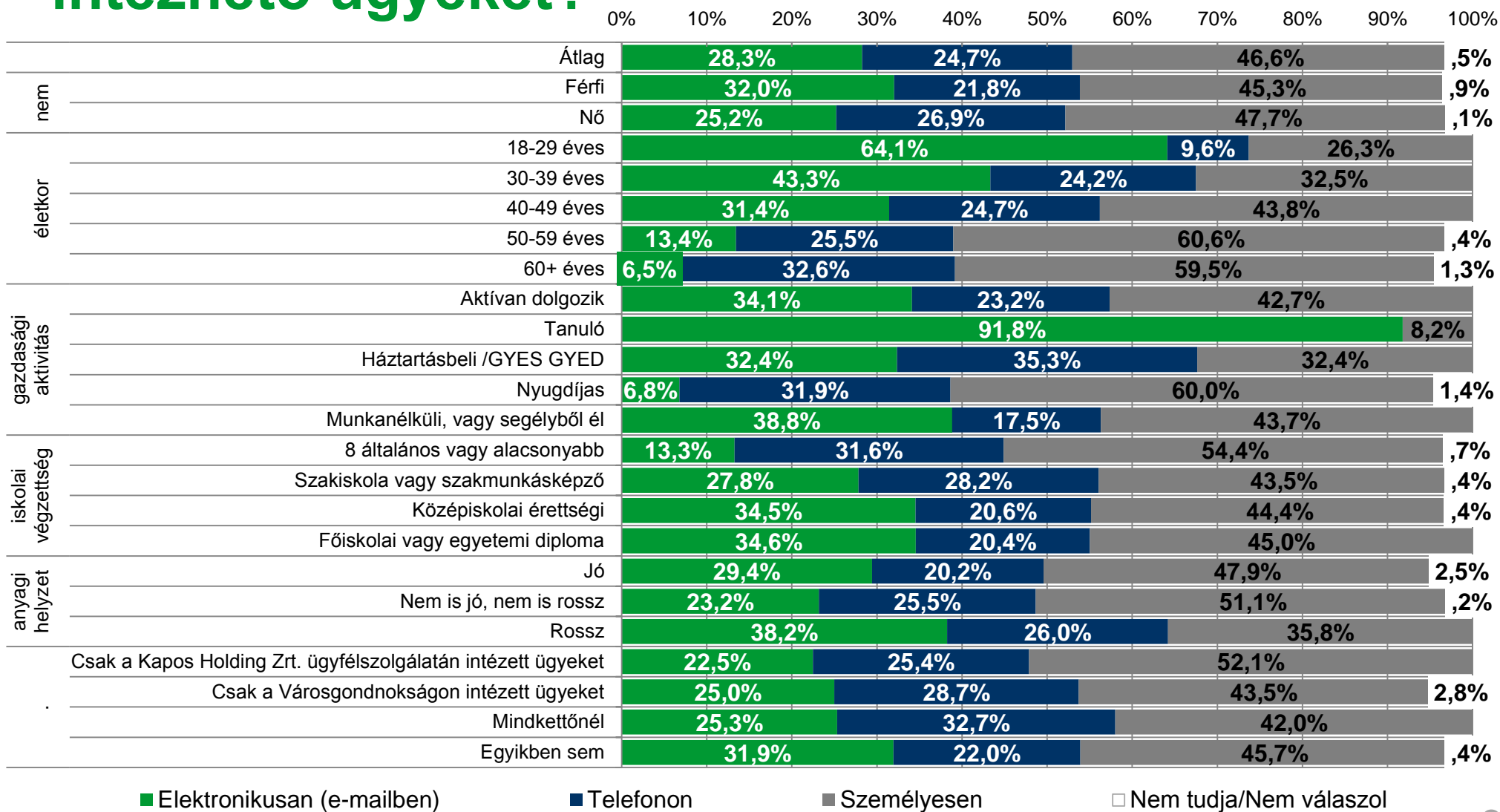
A megkérdezett kaposváriak abszolút többsége, közel kétharmada szükségesnek tartja, hogy a Városgondnokság és a Kapos Holding Zrt. közös ügyfélszolgálatot alakítson ki. Az ezzel egyet nem értők aránya összesen 15 százalék.

- Megvizsgáltuk ennek a kérdésnek a demográfiai hátterét is, azonban nem találtunk szignifikáns eltéréseket az egyes dimenziók mentén megkülönböztetett csoportok válaszai között, így elmondható, hogy az ebben a kérdésben való állásfoglalás nem függ sem a nemtől, sem a kortól, sem a gazdasági aktivitástól, sem az iskolai végzettségtől, sem az anyagi helyzettől, és még attól sem, hogy felkereste-e valaki az elmúlt két évben az egyik ügyfélszolgálatot vagy nem.

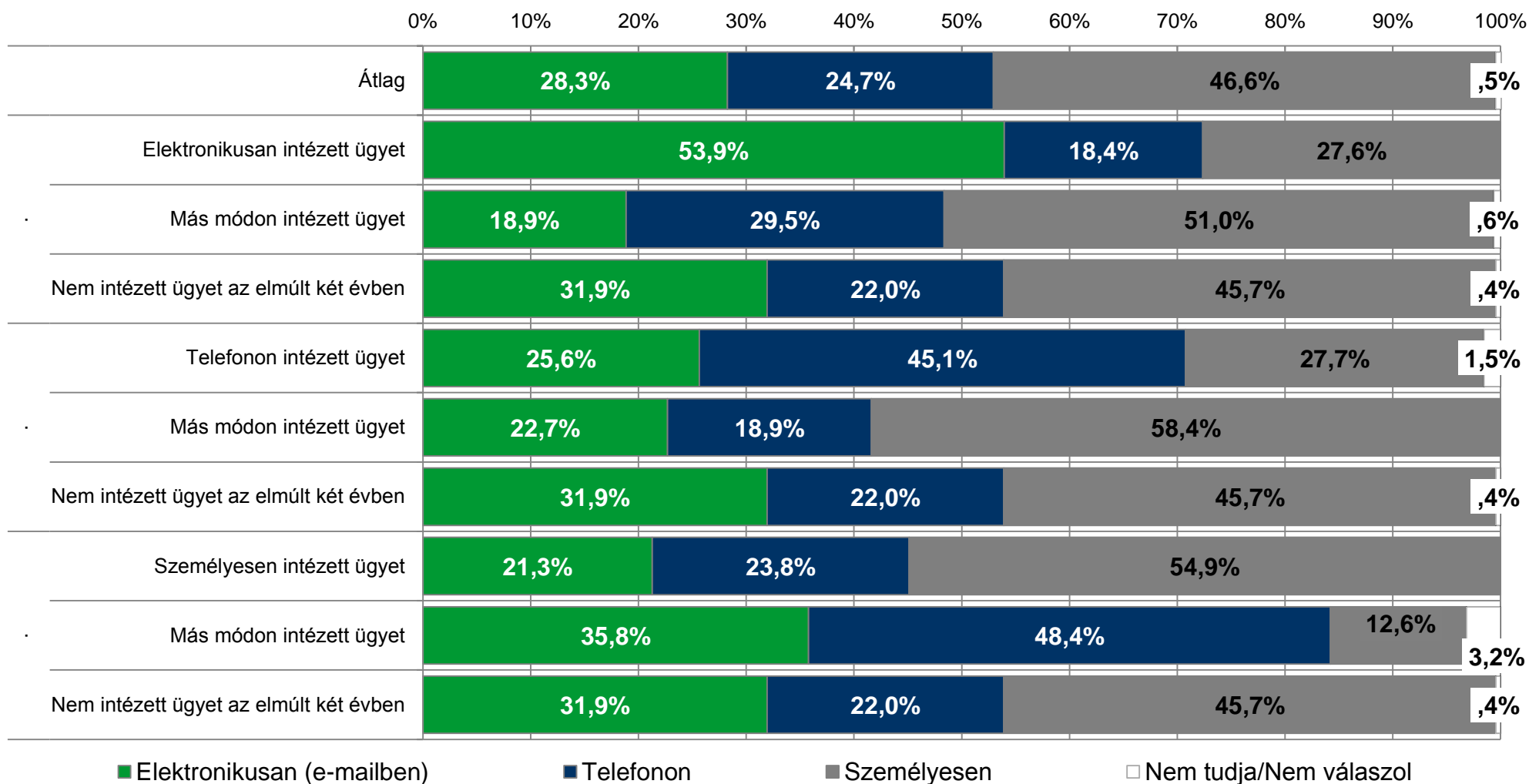
Milyen módon intézné legszívesebben a Kapos Holding Zrt.-ben és a Városgondnokságon intézhető ügyeket? (%)



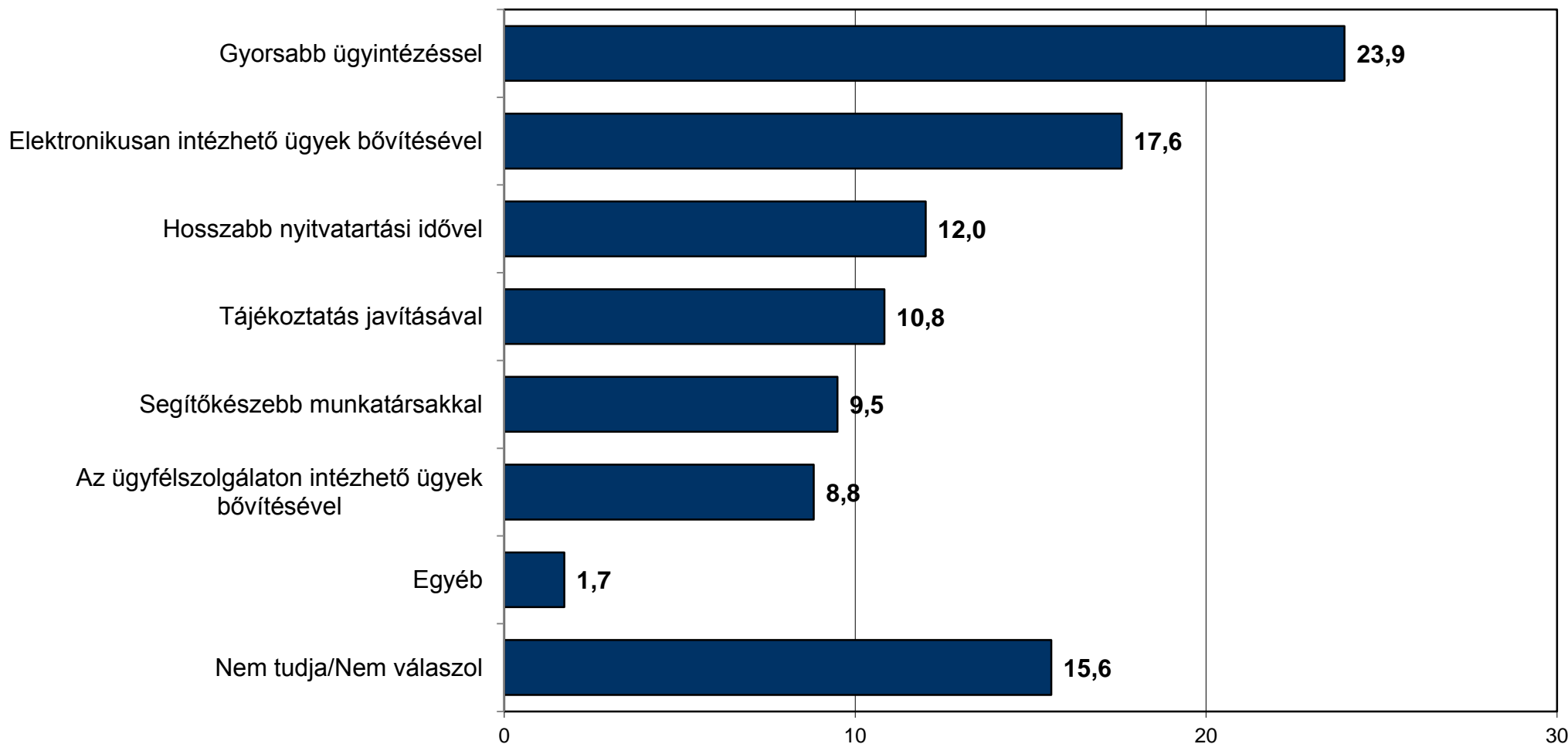
Milyen módon intézné legszívesebben a Kapos Holding Zrt.-ben és a Városgondnokságon intézhető ügyeket?



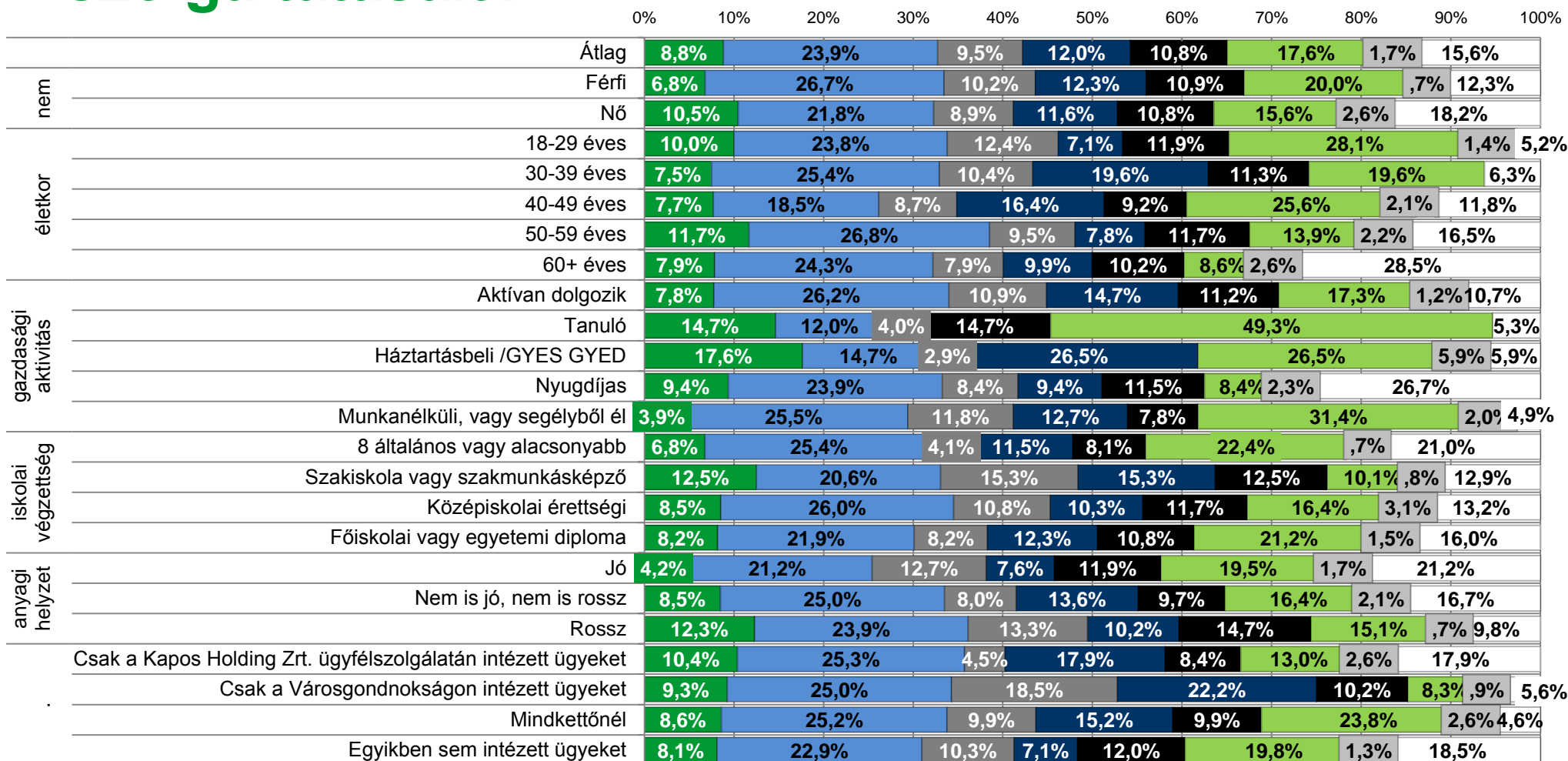
Milyen módon intézné legszívesebben a Kapos Holding Zrt.-ben és a Városgondnokságon intézhető ügyeket?



Ön szerint elsősorban hogyan kellene fejleszteni a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatának szolgáltatásait? (%)

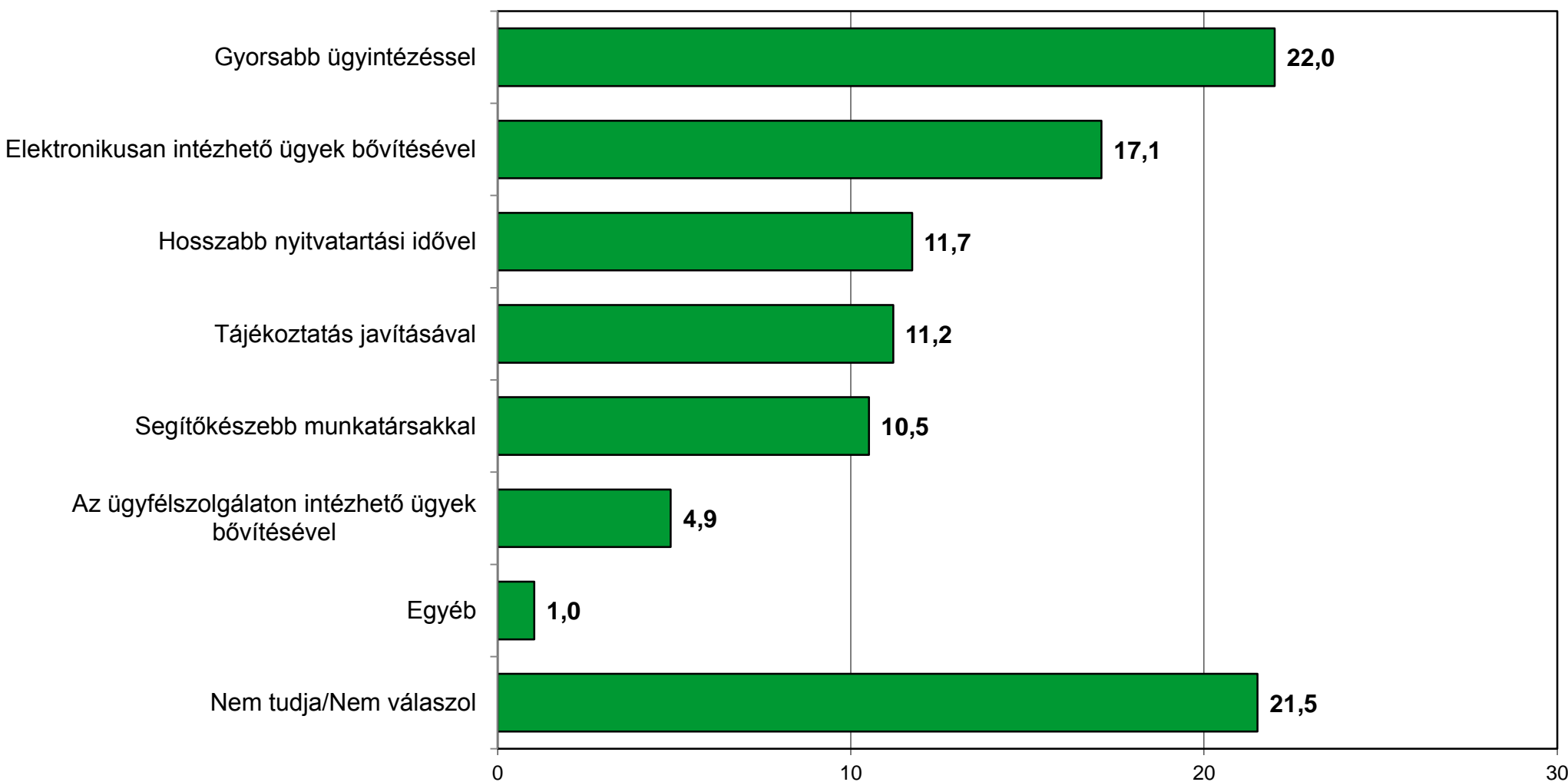


Ön szerint elsősorban hogyan kellene fejleszteni Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatának szolgáltatásait?

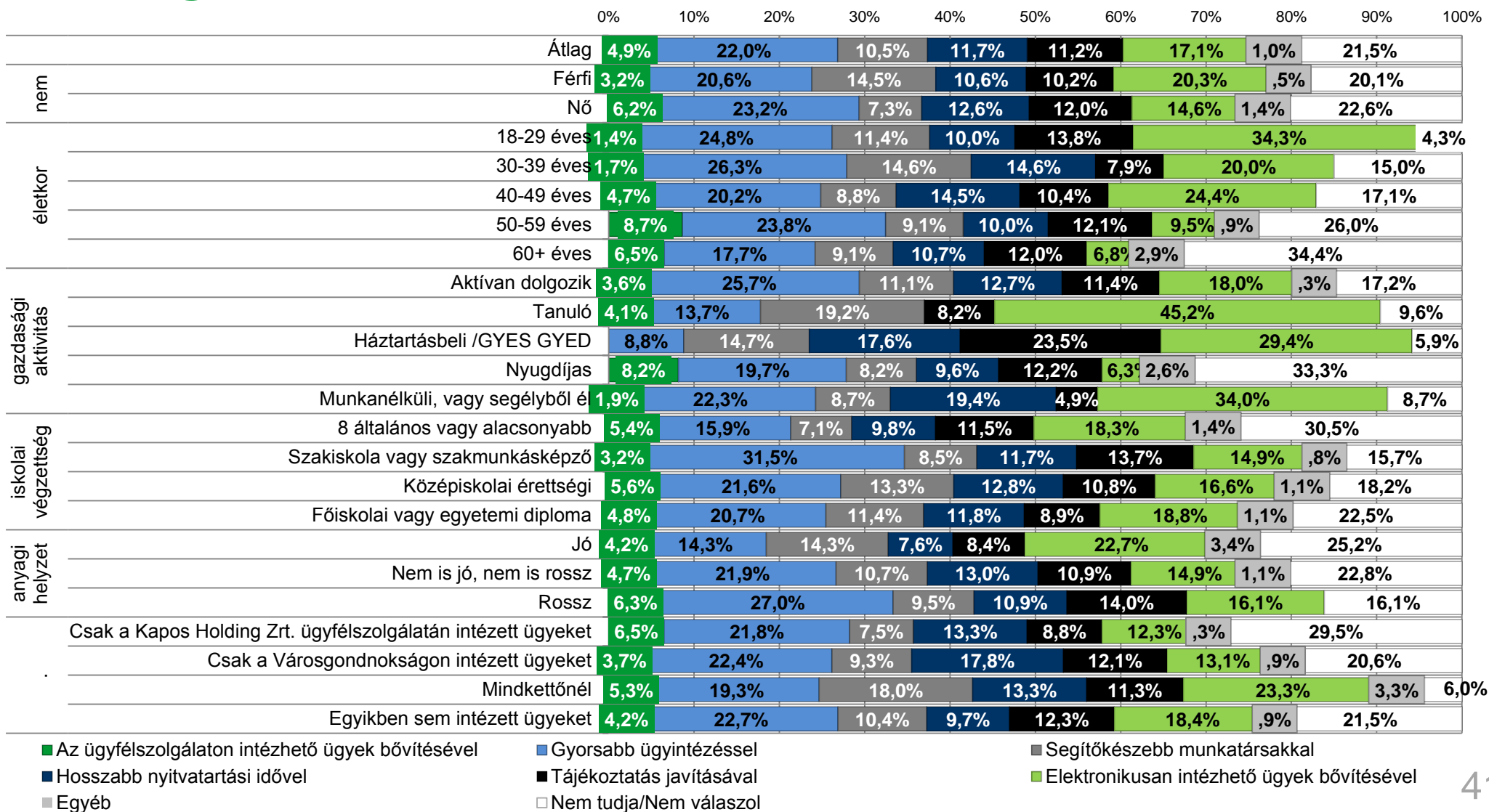


- Az ügyfélszolgálaton intézhető ügyek bővítésével
- Gyorsabb ügyintézésel
- Segítőkésebb munkatársakkal
- Hosszabb nyitvatartási idővel
- Tájékoztatás javításával
- Elektronikusán intézhető ügyek bővítésével
- Egyéb
- Nem tudja/Nem válaszol

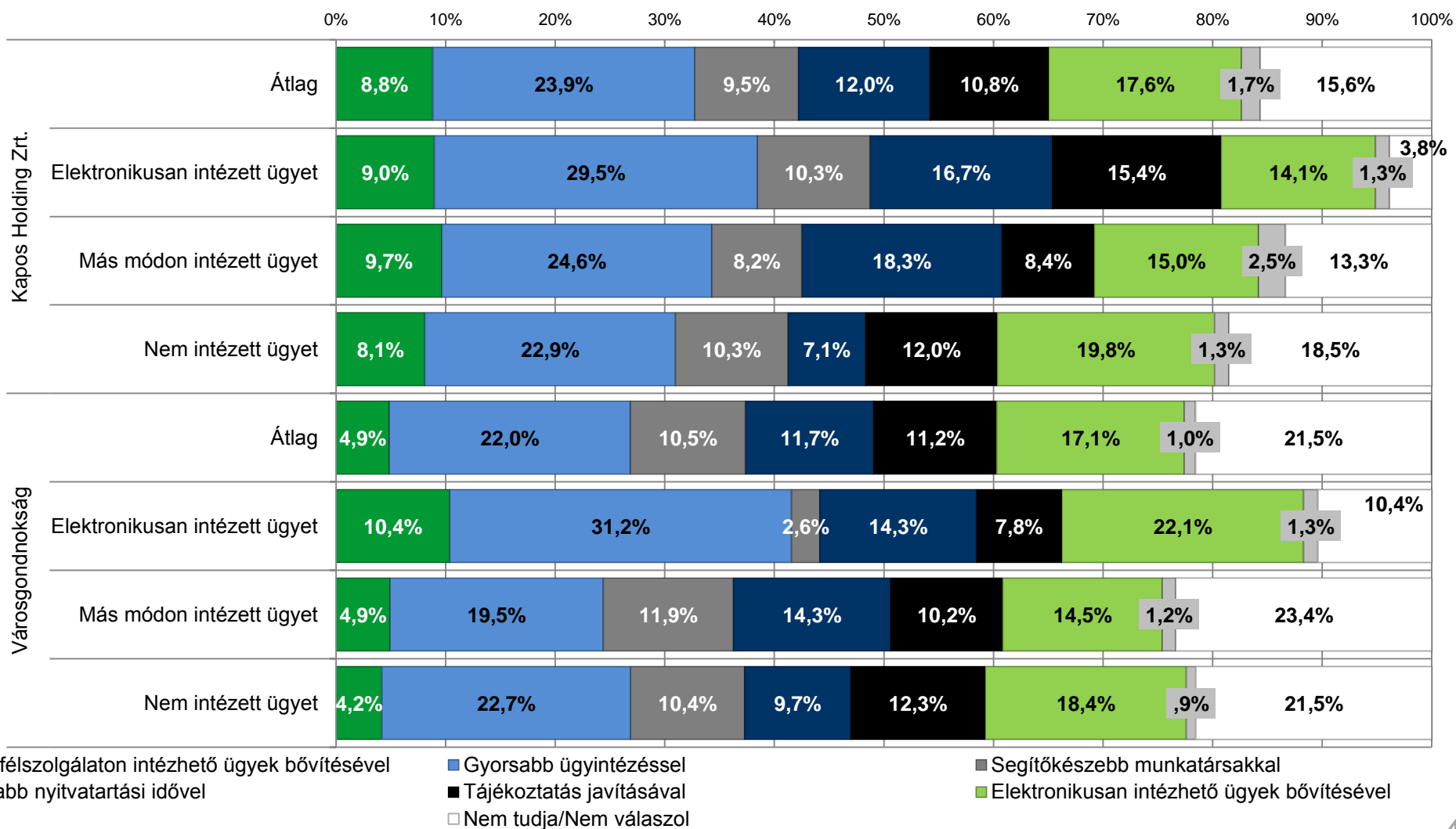
Ön szerint elsősorban hogyan kellene fejleszteni a Városgondnokság ügyfélszolgálatának szolgáltatásait? (%)



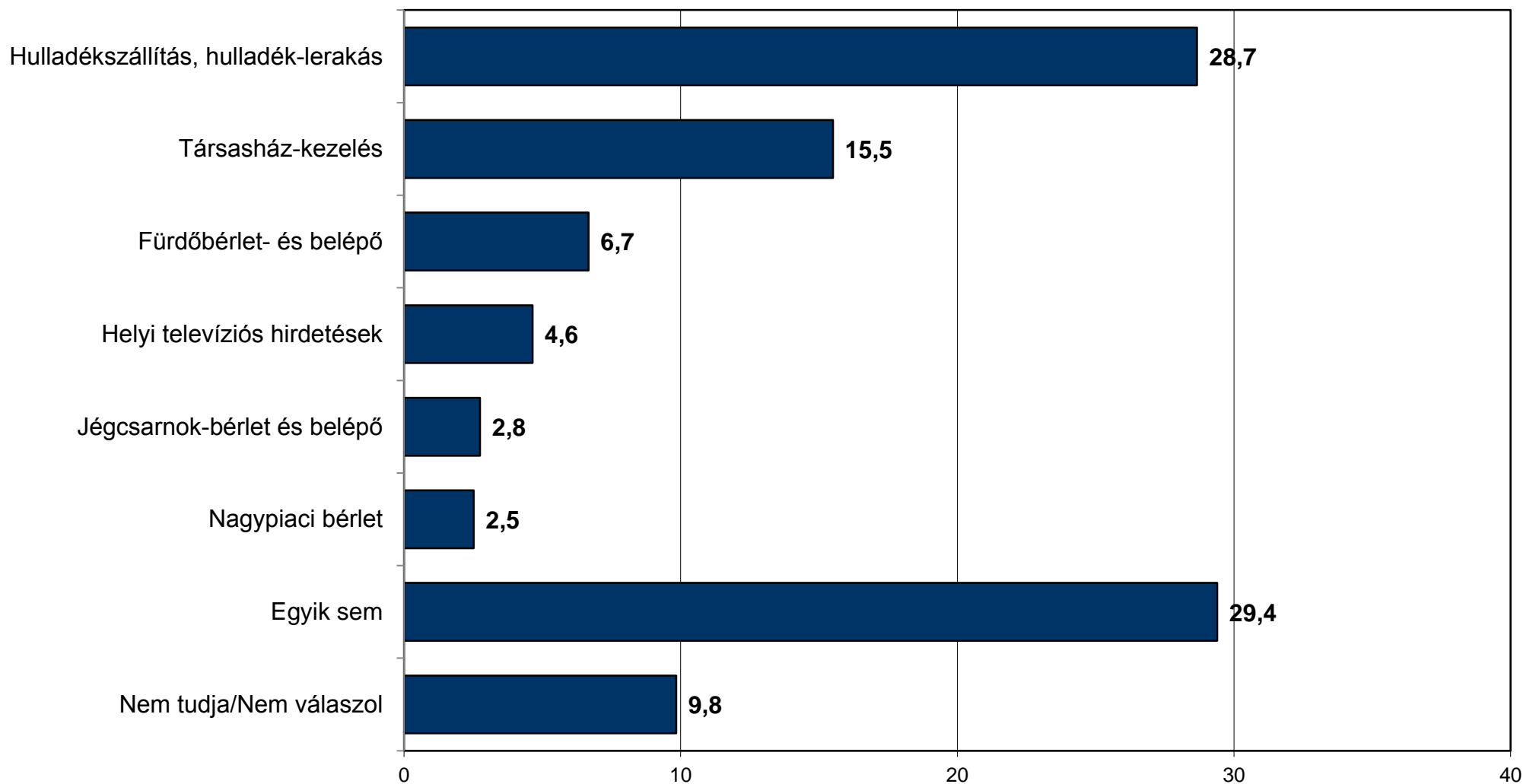
Ön szerint elsősorban hogyan kellene fejleszteni a Városgondnokság ügyfélszolgálatának szolgáltatásait?



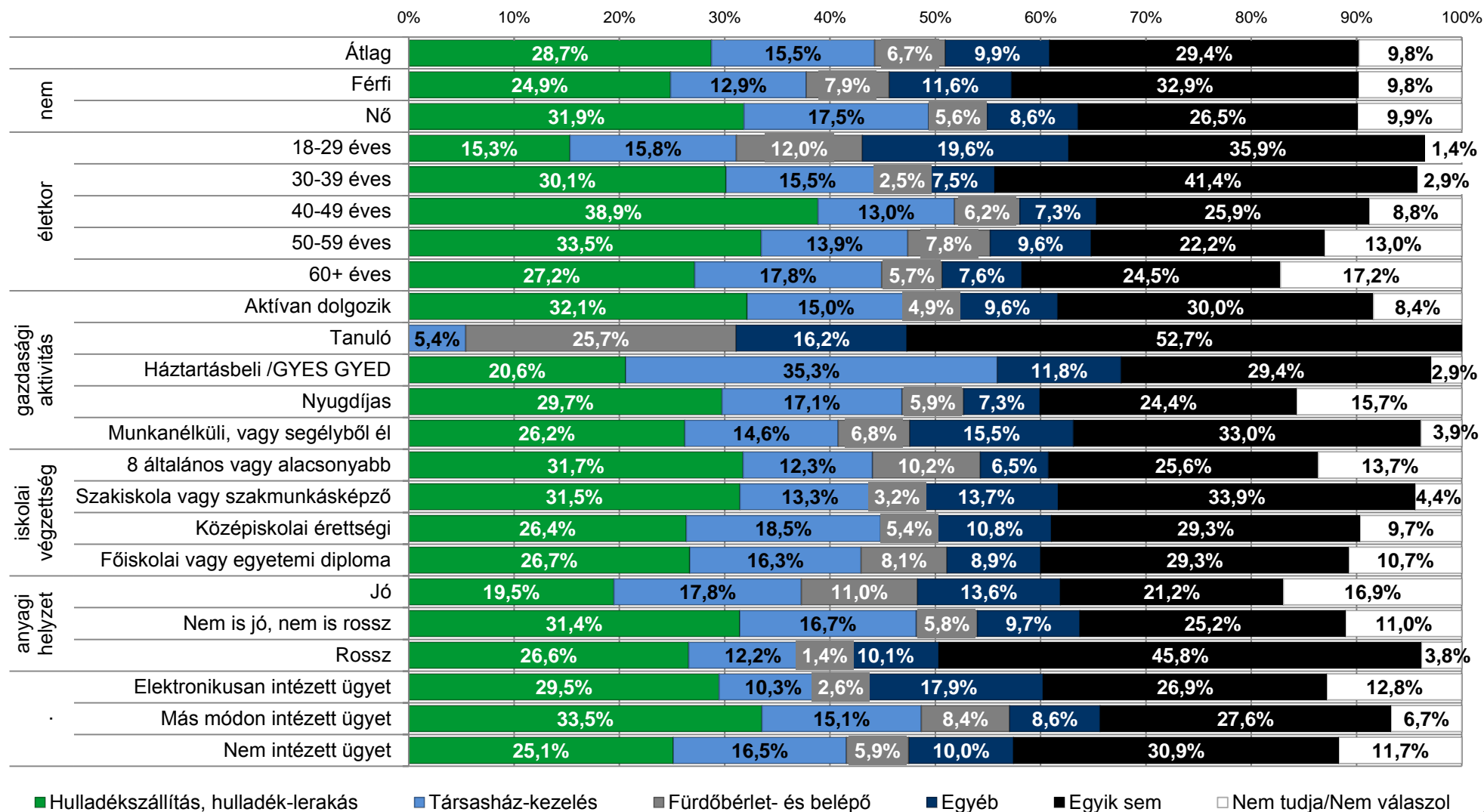
Ön szerint elsősorban hogyan kellene fejleszteni az alábbi intézmények ügyfélszolgálatának szolgáltatásait?



Az alábbiak közül Ön szerint melyik ügy esetében lenne a legfontosabb, hogy intézni lehessen a Kapos Holding Zrt. összevont ügyfélszolgálatán? (%)



Az alábbiak közül Ön szerint melyik ügy esetében lenne a legfontosabb, hogy intézni lehessen a Kapos Holding Zrt. összevont ügyfélszolgálatán?


■ Hulladékszállítás, hulladék-lerakás

■ Társasház-kezelés

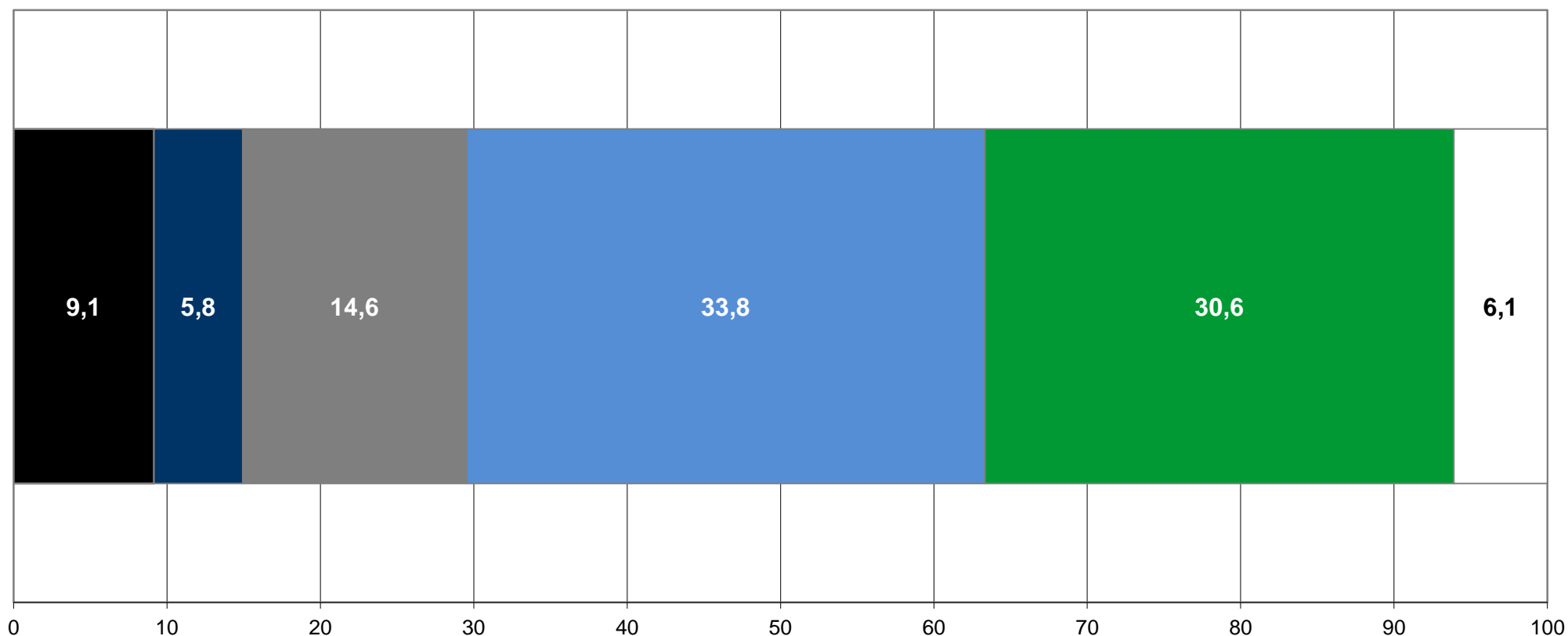
■ Fürdőbérlet- és belépő

■ Egyéb

■ Egyik sem

□ Nem tudja/Nem válaszol

Mennyire tartaná szükségesnek, hogy a Városgondnokságon közös ügyfélszolgálatot alakítsanak ki a Kapos Holding Zrt.-vel? (%)



■ Egyáltalán nem szükséges ■ Inkább nem ■ Közepesen ■ Inkább igen ■ Teljes mértékben szükséges □ Nem tudja/Nem válaszol

A KUTATÁS EREDMÉNYEI

DÍJHÁTRALÉKOKKAL
KAPCSOLATOS ATTITŰDÖK

A díjak behajtása

A kaposváriak döntő többsége, közel 80 százaléka egyetértene azzal, hogy a Kapos Holding Zrt. szigorítsa a tagvállalatai által nyújtott közszolgáltatások díjainak behajtását azoknál, akiknek hátralékuk van, 15,5 százaléuk azonban nem értene egyet ezzel.

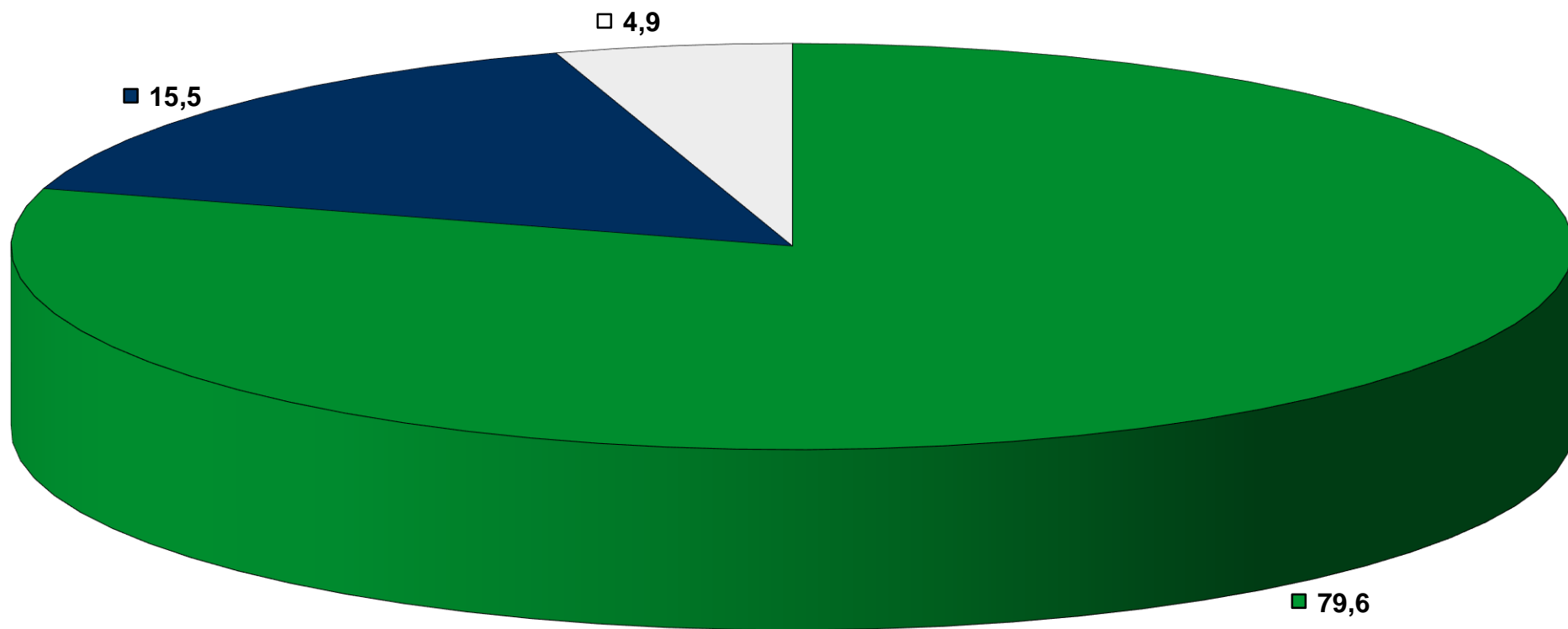
- Nemek és életkor szerint nem találtunk szignifikáns eltéréseket eszerint a kérdés szerint.
- Az aktívan dolgozó lakosok átlag feletti arányban támogatnák a behajtás szigorítását, míg a háztartásbeliek és a tanulók körében magas a szigorítást ellenzők aránya.
- Leginkább a szakiskolát vagy szakmunkásképzőt végzettek körében találunk támogatókat, a behajtás szigorításával legkevésbé a maximum nyolc általánost végzettek értenek egyet.
- Érdekes módon minél rosszabb anyagi helyzetű valaki, annál valószínűbb, hogy a közszolgáltatások díjainak szigorúbb behajtása mellett foglal állást.

A fizetéskönnyítő lehetőségek

A kutatás során arra is rákérdeztünk, hogy ha szükségük lenne a megkérdezetteknek valamilyen fizetéskönnyítő lehetőségre, akkor legszívesebben melyet vennének igénybe. A részletfizetés bizonyult a legkedveltebb módnak, a lakosok több mint háromnegyede ezt a módot választaná, ha szüksége lenne rá. A válaszadók kevesebb mint hatoda a fizetési haladék mellett foglalt állást, míg mindössze 0,3 százaléknyan választanának egyéb formát.

- A részletfizetést inkább a nők, a fizetési haladékot pedig inkább a férfiak vennék nagyobb arányban igénybe.
- Életkor szerint inkább a 40 év alattiak körében népszerűbb a fizetési szándék, míg a részletfizetési lehetőséget választók a 40 és 60 év közöttiek körében találhatóak nagyobb arányban. A 60 év felettek körében kiemelkedően magas a válaszmegtagadás.
- A gazdasági aktivitásuk szerint megkülönböztetett csoportok mindegyikénél, a nyugdíjasokat kivéve, átlagon felüli a fizetési haladék lehetőségét választók aránya. Mint már láthattuk a 60 év felettek, így a nyugdíjasok körében is magas a kérdésre nem felelő lakosok aránya.
- Minél rosszabb anyagi helyzetű egy lakos, annál valószínűbb, hogy fizetési haladékot kérne, ha szüksége lenne rá.

Ön inkább egyetértene vagy inkább nem értene egyet azzal, hogy szigorítsa a Kapos Holding Zrt. a tagvállalatai által nyújtott közszolgáltatások díjainak behajtását azoknál, akiknek hátralékuk van? (%)

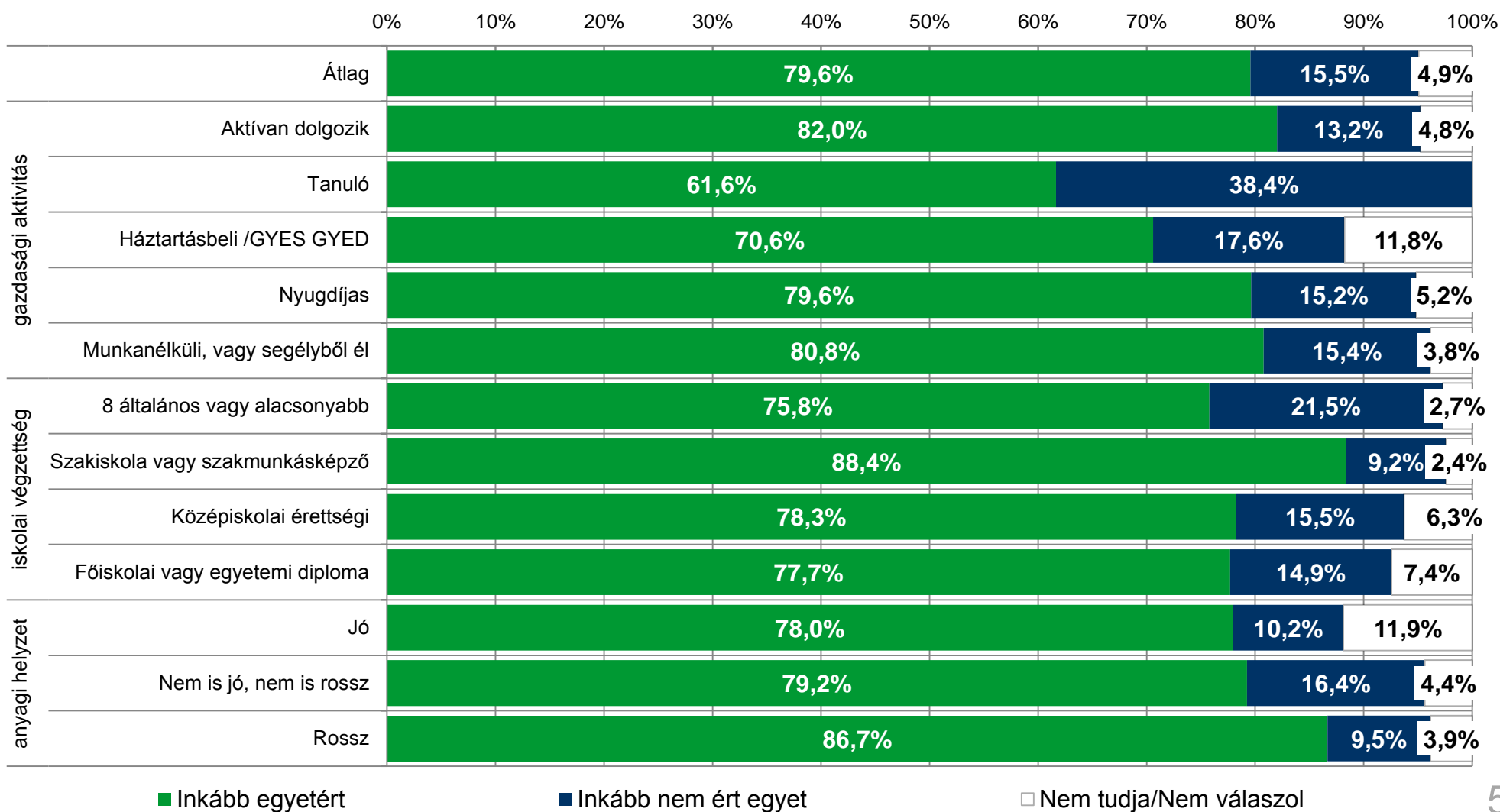


■ Inkább egyetért

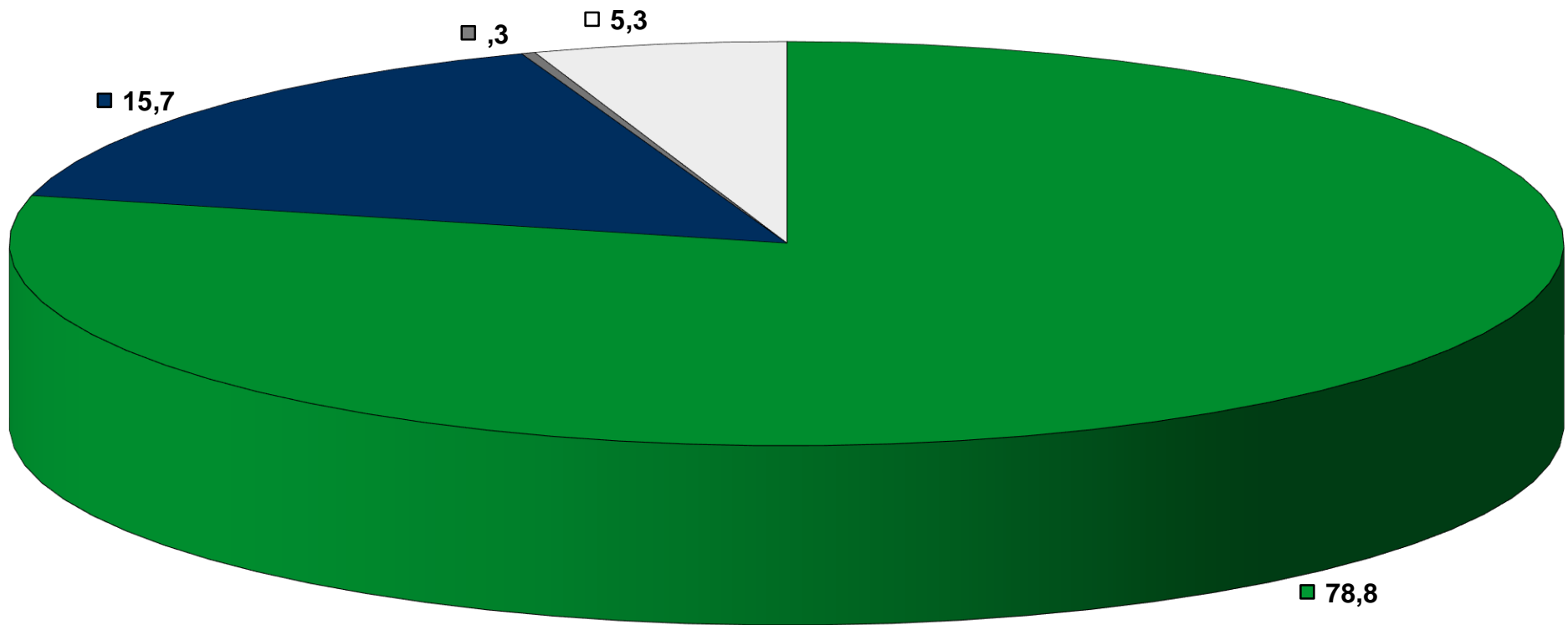
■ Inkább nem ért egyet

□ Nem tudja/Nem válaszol

Ön inkább egyetértene vagy inkább nem értene egyet azzal, hogy szigorítsa a Kapos Holding Zrt. a tagvállalatai által nyújtott közszolgáltatások díjainak behajtását azoknál, akiknek hátralékuk van?



Milyen fizetéskönnyítő lehetőséget venne igénybe legszívesebben az ügyfélszolgálaton, ha szüksége lenne rá? (%)



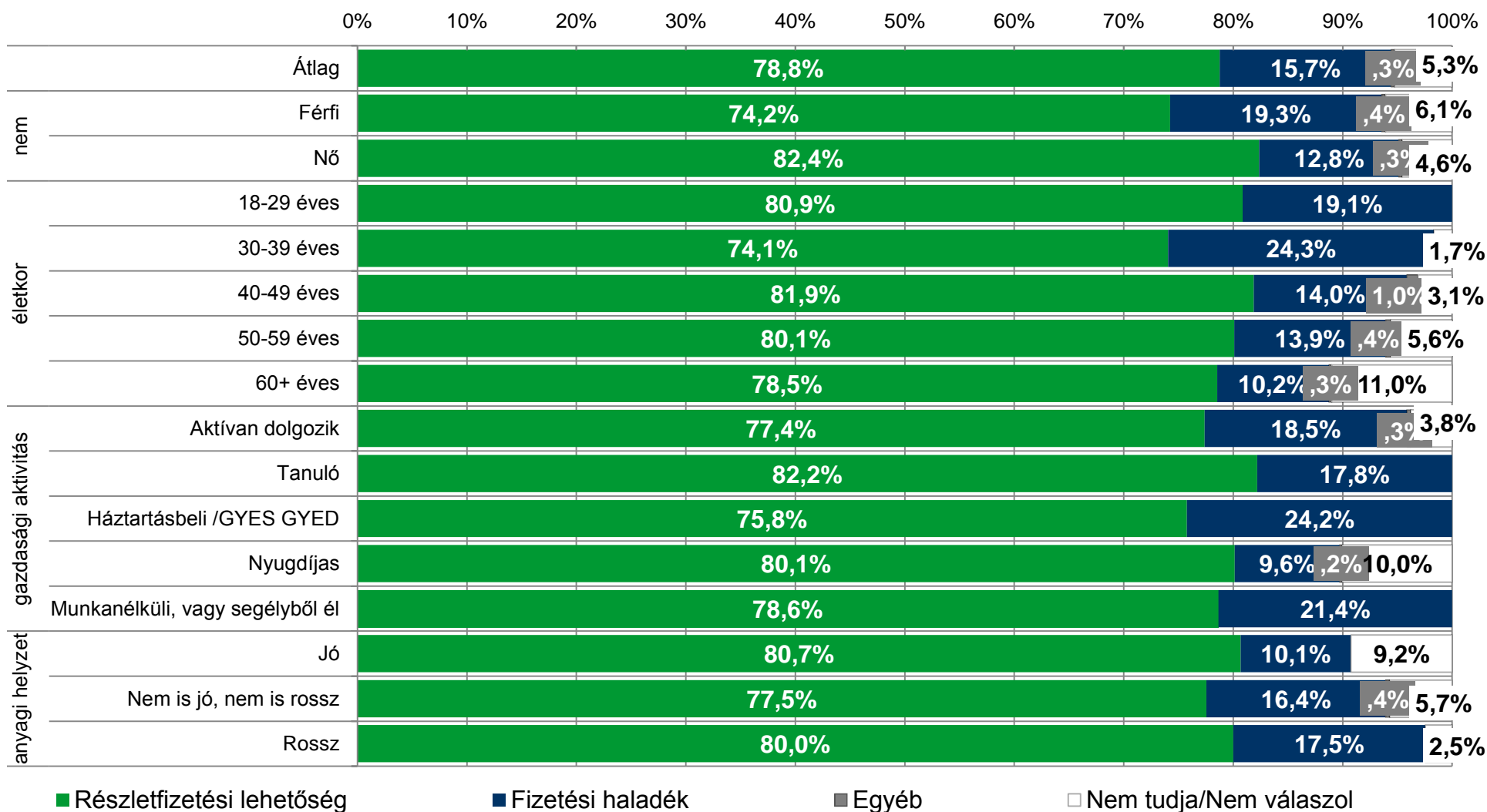
■ Részletfizetési lehetőség

■ Fizetési haladék

■ Egyéb

□ Nem tudja/Nem válaszol

Milyen fizetéskönnyítő lehetőséget venne igénybe legszívesebben az ügyfélszolgálaton, ha szüksége lenne rá?



5

A KUTATÁS EREDMÉNYEI

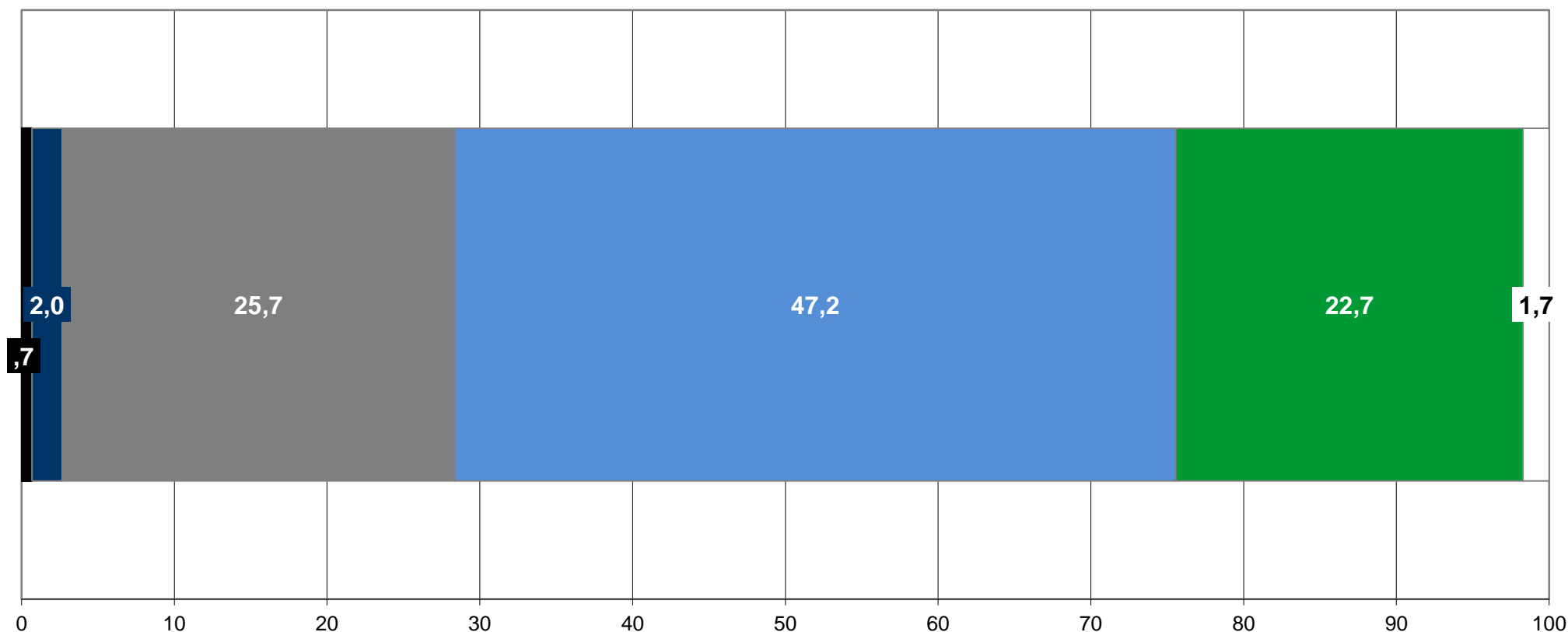
A KÖZSZOLGÁLTATÁSOK
SZÍNVONALÁVAL KAPCSOLATOS
ELÉGEDETTSÉG

A közszolgáltatások színvonalával kapcsolatos elégedettség

A kaposváriak egyértelműen inkább elégedettek a Kapos Holding Zrt. által nyújtott közszolgáltatásokkal: 22,7 százalékuk teljes mértékben, 47,2 százalékuk pedig inkább elégedett. A város lakóinak csupán 2,7 százaléka fejezte ki valamilyen mértékű elégedetlenségét. A lakosok negyede közepesen elégedett.

- A releváns választ adó lakosok átlagosan 3,91-re értékelték az ötfokú skálán elégedettségüket.
- Az egyes demográfiai dimenziók közül az életkor, a gazdasági aktivitás és az anyagi helyzet mentén találunk szignifikáns eltéréseket.
- Életkor szerint az 50 év felettiak a legelégedettebbek, az alattuk lévő korosztályok körében alacsonyabb az átlagos elégedettség.
- A tanulók elégedetlenebbek a más gazdasági aktivitású lakosokhoz képest.
- A fiskális helyzet romlásával csökken a közszolgáltatások színvonalával való elégedettség is.

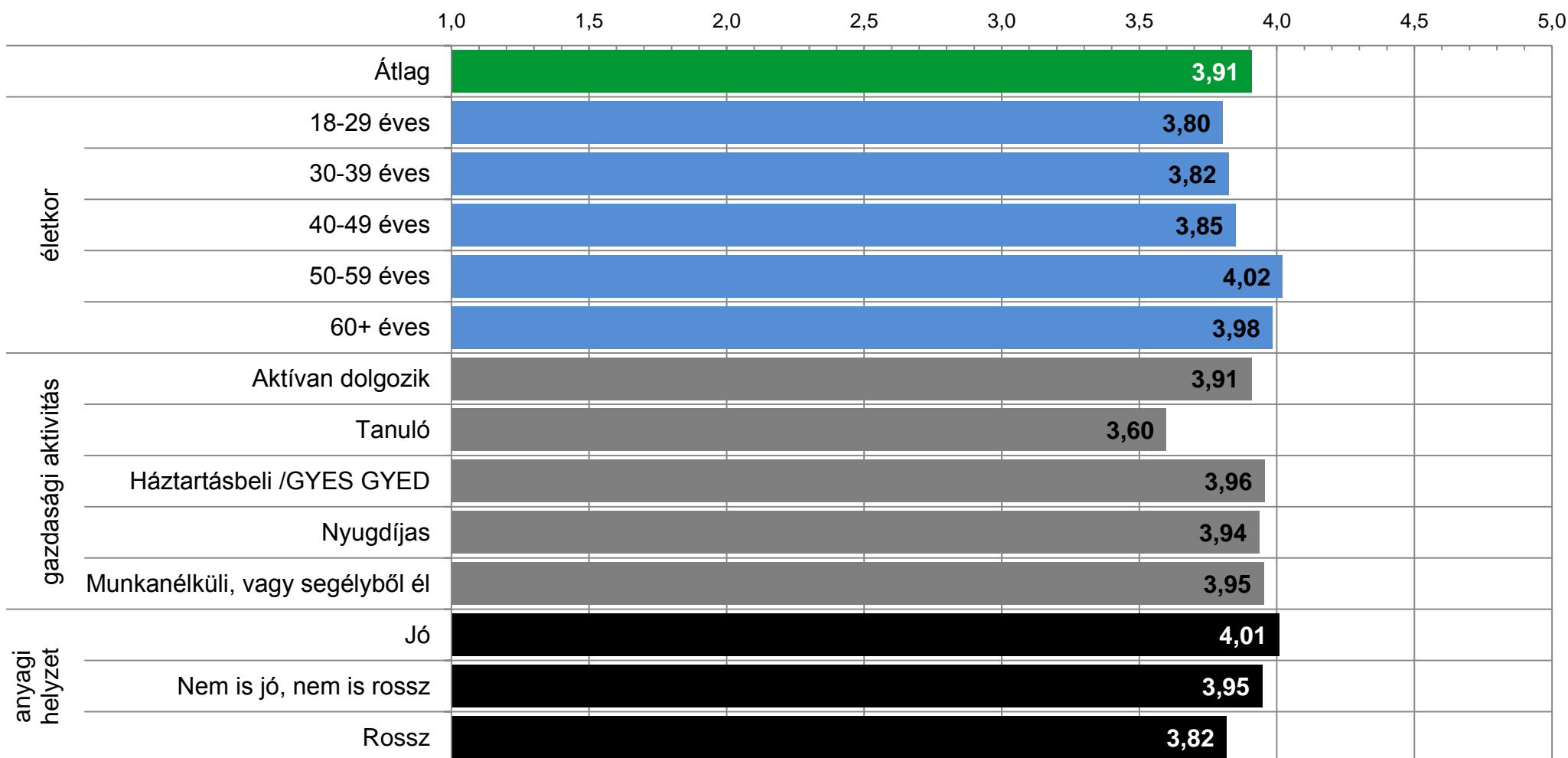
Összességében mennyire elégedett a Kapos Holding Zrt. által nyújtott közszolgáltatások színvonalával? (%)



Egyáltalán nem elégedett
 Inkább nem
 Közepesen
 Inkább igen
 Teljes mértékben elégedett
 Nem tudja/Nem válaszol

Összességében mennyire elégedett a Kapos Holding Zrt. által nyújtott közszolgáltatások színvonalával?

(1-5-ig tartó skála releváns válaszainak átlagai, 1=egyáltalán nem, 5=teljes mértékben elégedett, N=1236)



A KUTATÁS EREDMÉNYEI

KÖZSZOLGÁLTATÁSOKKAL
KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS,
TÁJÉKOZÓDÁS

Városi közszolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás

A felmérés eredményei alapján megállapítható, hogy a város lakosainak többsége, összesen kétharmada elégedett a közszolgáltatással kapcsolatos tájékoztatással, negyedük teljes mértékben, 42 százalékuk pedig inkább. Közepes mértékű az elégedettség a megkérdezettek 26 százalékának, míg összesen 6 százaléknyan nyilatkoztak negatívabban a tájékoztatásról.

- A megkérdezett lakosok átlagosan 3,84-re értékelték az ötfokú skálán elégedettségüket. Ennél nagyobb az elégedettségi indexe a nőknek, a 18-29 éveseknek és az 50 év felettieknek, a háztartásbelieknek, nyugdíjasoknak és munkanélkülieknek, valamint kiemelkedően magas a tanulónak. Iskolai végzettség szerint a legalacsonyabb képzettségűek a legelégedettebbek, míg a szakiskolát vagy szakmunkásképzőt végzettek a legkevésbé. Minél jobb módú valaki, annál elégedettebb. Továbbá a Kapos Holding Zrt. vagy a Városgondnokság ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben ügyet intéző lakosok kevésbé elégedettek azokhoz képest, akiknek nem kellett ügyet intéznie.

A közszolgáltatásokat érintő számlák

A közszolgáltatásokat érintő számlák érthetőségéről is érdeklődtünk a felkeresettektől. A válaszadók több mint fele szerint inkább vagy teljes mértékben érthetőek a számlák. Negyedük megítélése szerint közepesen, közel tíz százalékuk szerint inkább nem, míg 5 százalékuk úgy gondolja, hogy egyáltalán nem érthetőek azok. Fontos megemlíteni, hogy a lakosok 8 százaléka – minden bizonnyal a tapasztalat hiánya miatt – nem felelt kérdésünkre.

- A férfiak érthetőbbnek ítélik meg a számlákat a nőknél.
- Életkor szerint a 30-39 évesek vélekednek a legpozitívabban, míg a 40-49 évesek a legkevésbé.
- Egyértelműen a diákok körében tapasztalható a számlák érthetőségével való magasabb elégedetlenség, míg a háztartásbeliek kiemelkedően magas arányban értékelték érthetőnek a számlákat.
- Iskolai végzettség szerint nagy különbségekkel nem találkozunk, legkevésbé a legalacsonyabb képzettségűek tartják érthetőnek a számlákat.
- A magukat nem is jó, nem is rossz anyagi helyzetűnek valló lakosok körében valamivel alacsonyabb a számlák érthetőségét megfelelőnek értékelők aránya.

Tájékozódás

A kaposvári lakosok 42 százaléka televízióból, 26 százaléka helyi újságból, 22 százaléka pedig az internetről tájékozódik elsősorban a helyi ügyekről. Az ismerőstől vagy családtagtól informálódó megkérdezettek aránya 7, a máshonnan tájékozódóké pedig 2 százalék.

- A férfiak inkább az internetet és ismerőseiket nevezték meg a hírek forrásaként, míg a nők körében a televízió játszik nagyobb szerepet.
- Minél idősebb valaki, annál valószínűbb, hogy televízióból vagy újságból tájékozódik, a helyi ügyekről elsősorban a fiatalabbak szereznek tudomást az internetről vagy barátaiktól.
- A tanulók körében igen magas, közel 70 százalékos az internetről informálódók aránya, közülük senki sem tájékozódik televízióból vagy újságból. A televízió mint hírforrás a háztartásbeliek, a nyugdíjasok és a munkanélküliek számára elsődleges, az újságolvasás a nyugdíjasokat jellemzi jobban, míg az ismerősöktől való információszerzés az aktívan dolgozók sajátossága.
- A televíziózás a képzettség növekedésével csökken, érdekes módon az újságolvasás a legalacsonyabb képzettségűekre, a világhálóról való információszerzés pedig a legalább érettséggel rendelkező lakosokra jellemzőbb.
- A jobb anyagi helyzetűek nagyobb arányban tájékozódnak televízióból vagy újságból, míg a helyi ügyekről a rosszabb anyagi helyzetűek inkább az internetről vagy a barátoktól szereznek tudomást.

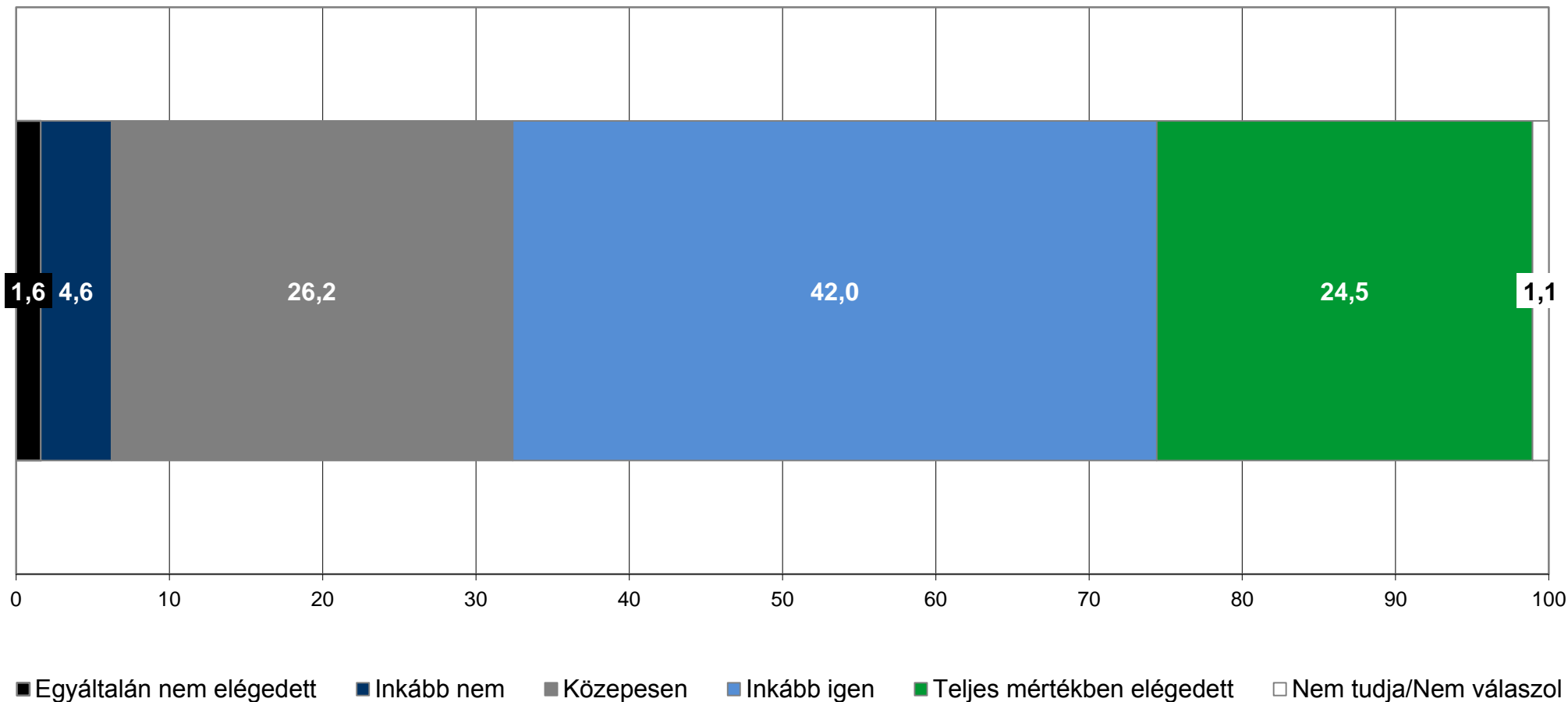
Tájékoztató

A városi közszolgáltatásokat érintő ügyekről a kaposváriak közel 30 százaléka a Kapos Televízióból szerez tudomást. A Somogyi Hírlapból 23 százalékuk, a Kapos Extrából 14 százalékuk értesül. Az egyes városi honlapok közül elsődleges forrásként említi a lakosok 11 százaléka a kaposvarmost.hu honlapot, az Önkormányzat honlapját 5, a Kapos Holding Zrt. internetes elérhetőségét pedig 2 százalékuk jelölte meg. A Rádió Most Kaposvár a város polgárainak szinte 7 százalékát látja el közszolgáltatási információkkal. Egyéb helyről 1 százalékuk tájékozódik, 7 százalékuk azonban egyáltalán nem keres információt ilyen témában.

- A témában nem tájékozódó lakosokat elsősorban a 18-29 évesek, a tanulók, a munkanélküliek, a magasabb végzettségűek és a rossz anyagi helyzetűek körében találhatunk nagyobb arányban. A helyi újságokban leginkább a nők, az 50 év felettek, a nyugdíjasok, a legalacsonyabb képzettségűek és a jobb anyagi helyzetű lakosok keresnek információt. A kaposvári honlapokat jellemzően a férfiak, a legfiatalabbak, a tanulók és a háztartásbeliek, a nyolc általánosnál magasabb végzettségűek és a rossz anyagi helyzetűek böngészik a közszolgáltatásokkal kapcsolatban. A Kapos Televízióból inkább a 40-49 évesek és a 60 év felettek, a nyugdíjasok és a segélyből élők tájékozódnak. Az iskolai végzettség és az anyagi helyzet negatívan befolyásolja a televízióból való informálódást. A Rádió Most Kaposvárból a 30-39 évesek, az aktívan dolgozók, a háztartásbeliek és a munkanélküliek értesülnek nagyobb arányban.

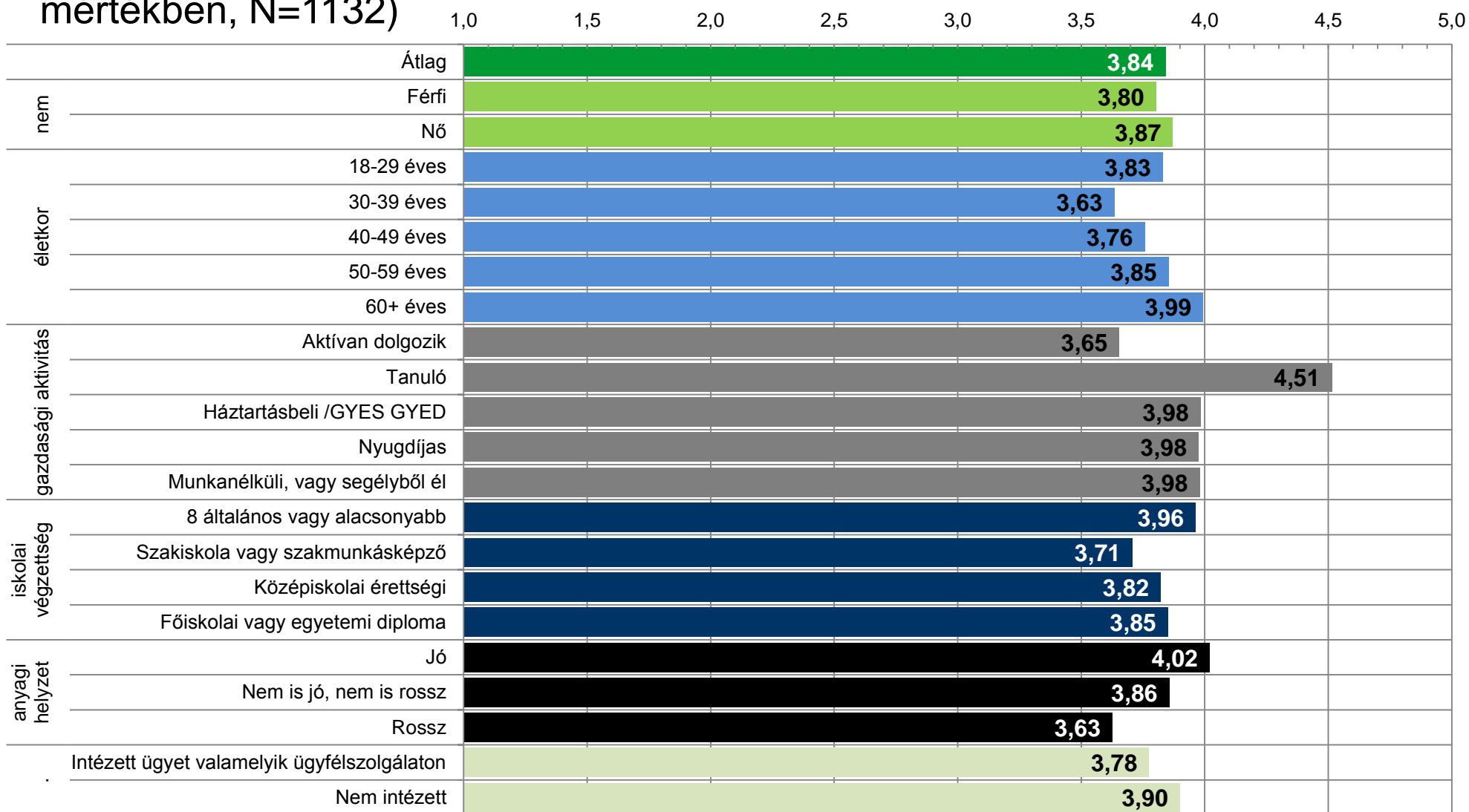
Mennyire elégedett a közszolgáltatással kapcsolatos tájékoztatással a városban?

(azok körében, akik tájékozódnak a városi közszolgáltatásokat érintő ügyekben, N=1144, %)

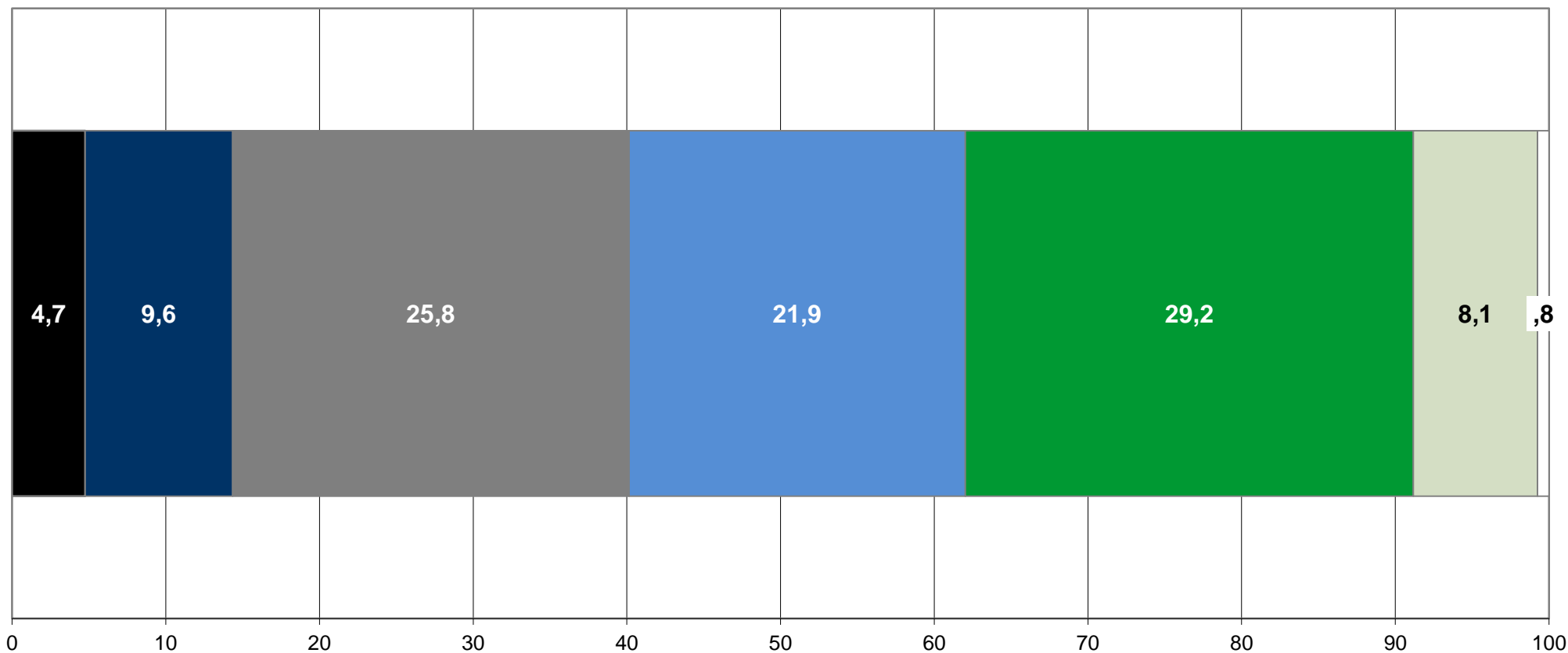


Mennyire elégedett a közszolgáltatással kapcsolatos tájékoztatással a városban?

(azok körében, akik tájékozódnak a városi közszolgáltatásokat érintő ügyekben, 1-5-ig tartó skála releváns válaszainak átlagai, 1=egyáltalán nem, 5=teljes mértékben, N=1132)



Mennyire érthetőek Ön szerint a közszolgáltatásokat érintő számlák? (%)



■ Egyáltalán nem érthetőek

■ Inkább nem

■ Közepesen

■ Inkább igen

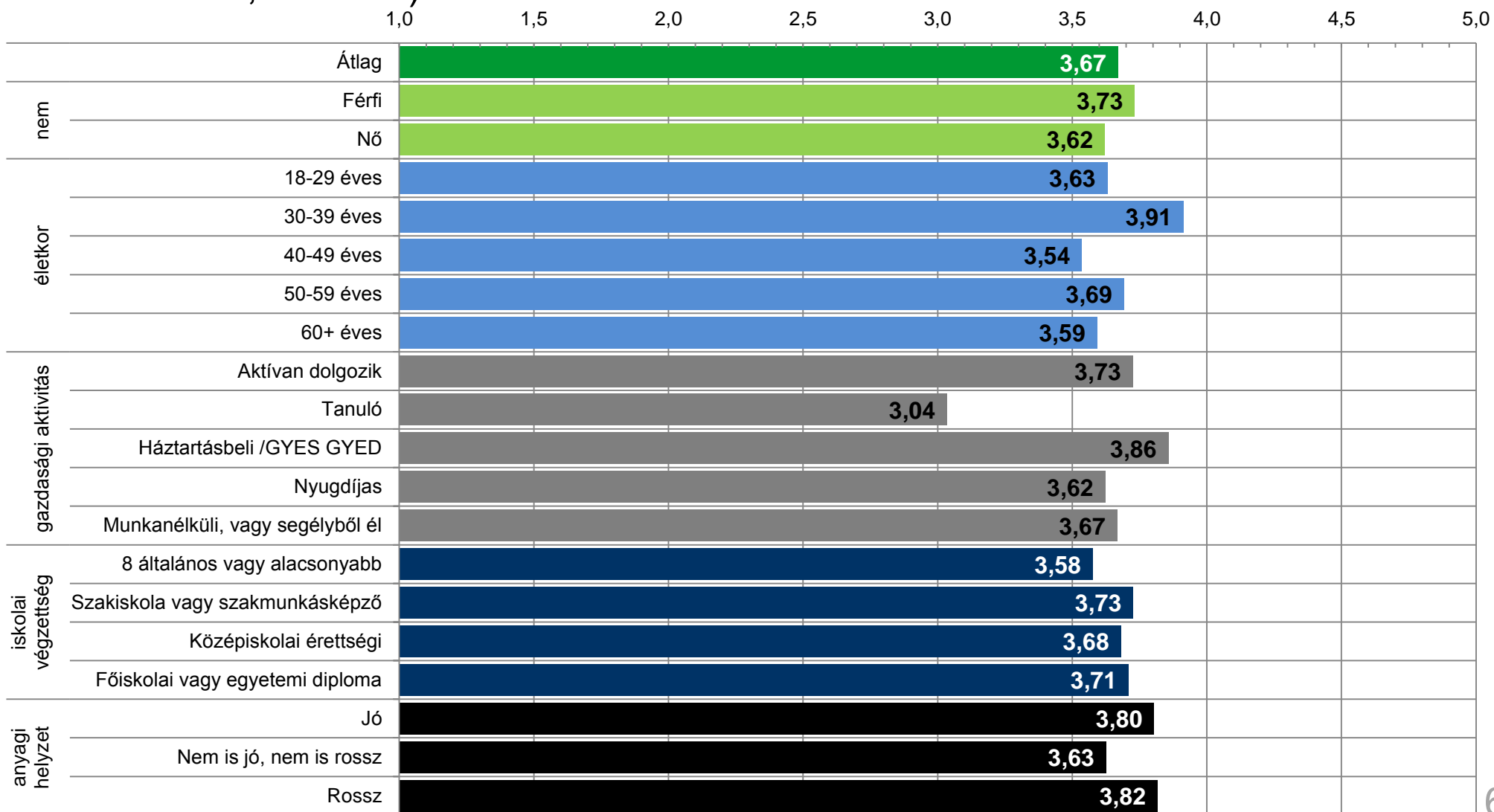
■ Teljes mértékben érthetőek

■ Nincs tapasztalata

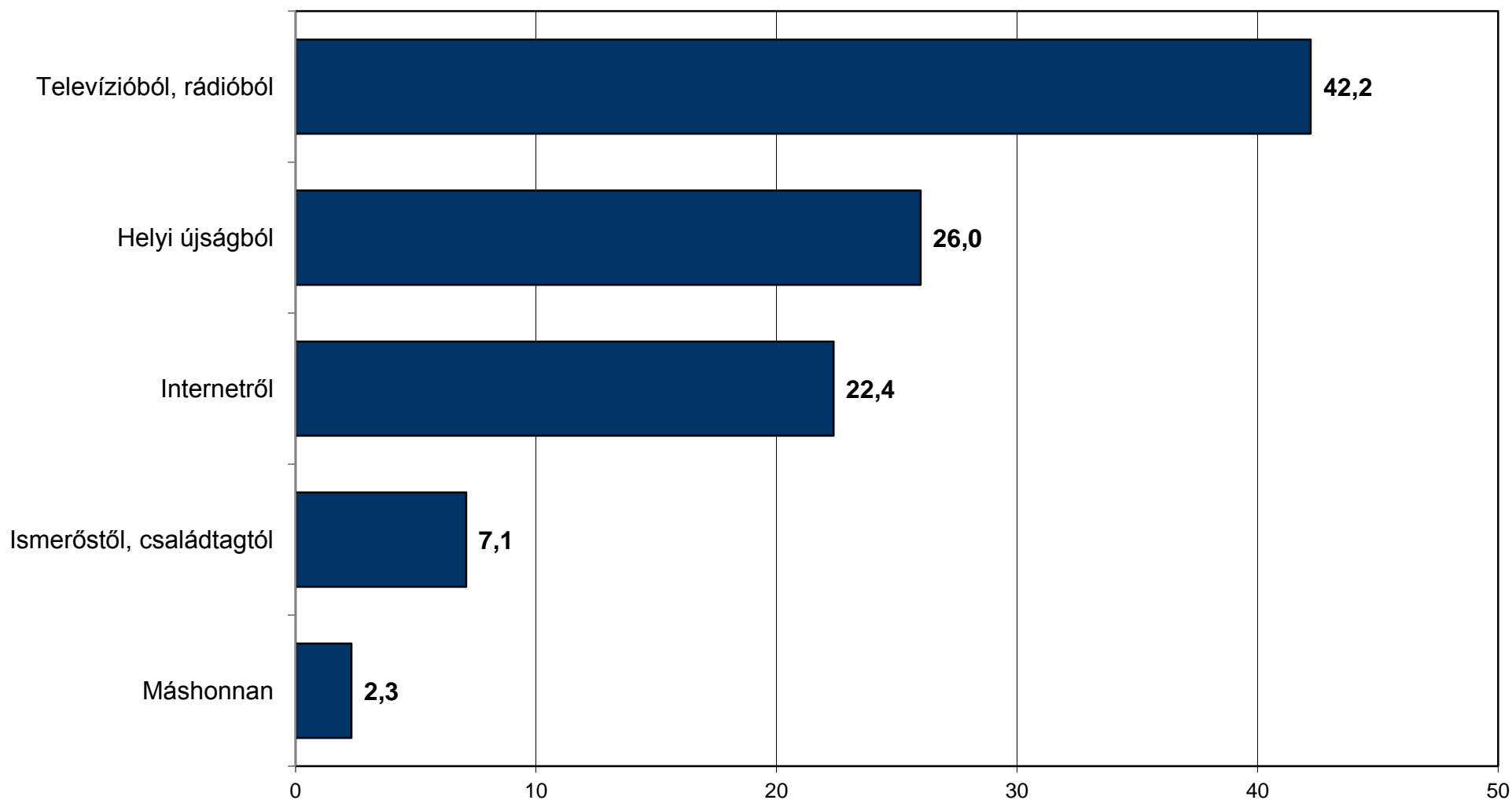
□ Nem tudja/Nem válaszol

Mennyire érthetőek Ön szerint a közszolgáltatásokat érintő számlák? (%)

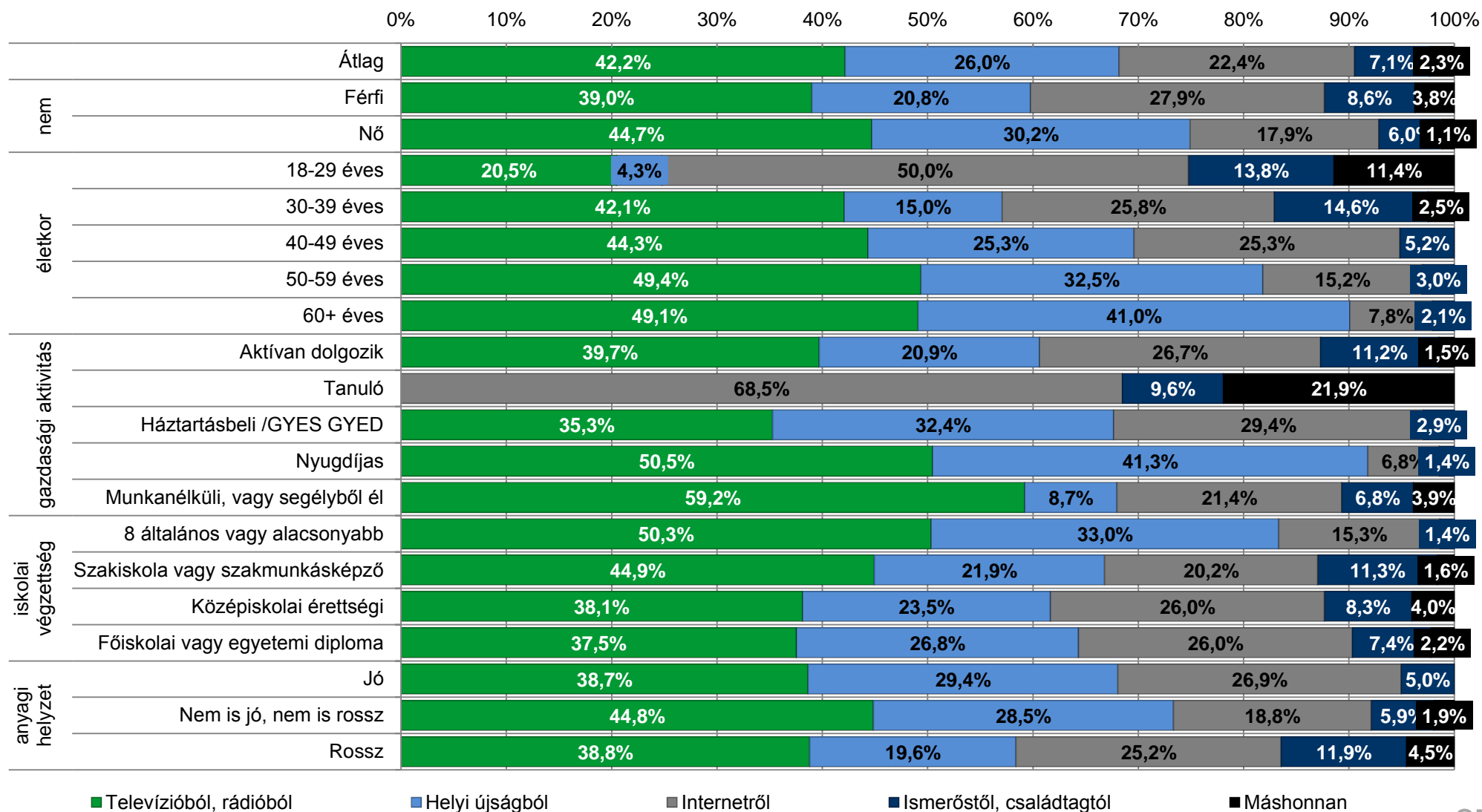
(1-5-ig tartó skála releváns válaszainak átlagai, 1=egyáltalán nem, 5=teljes mértékben, N=1248)



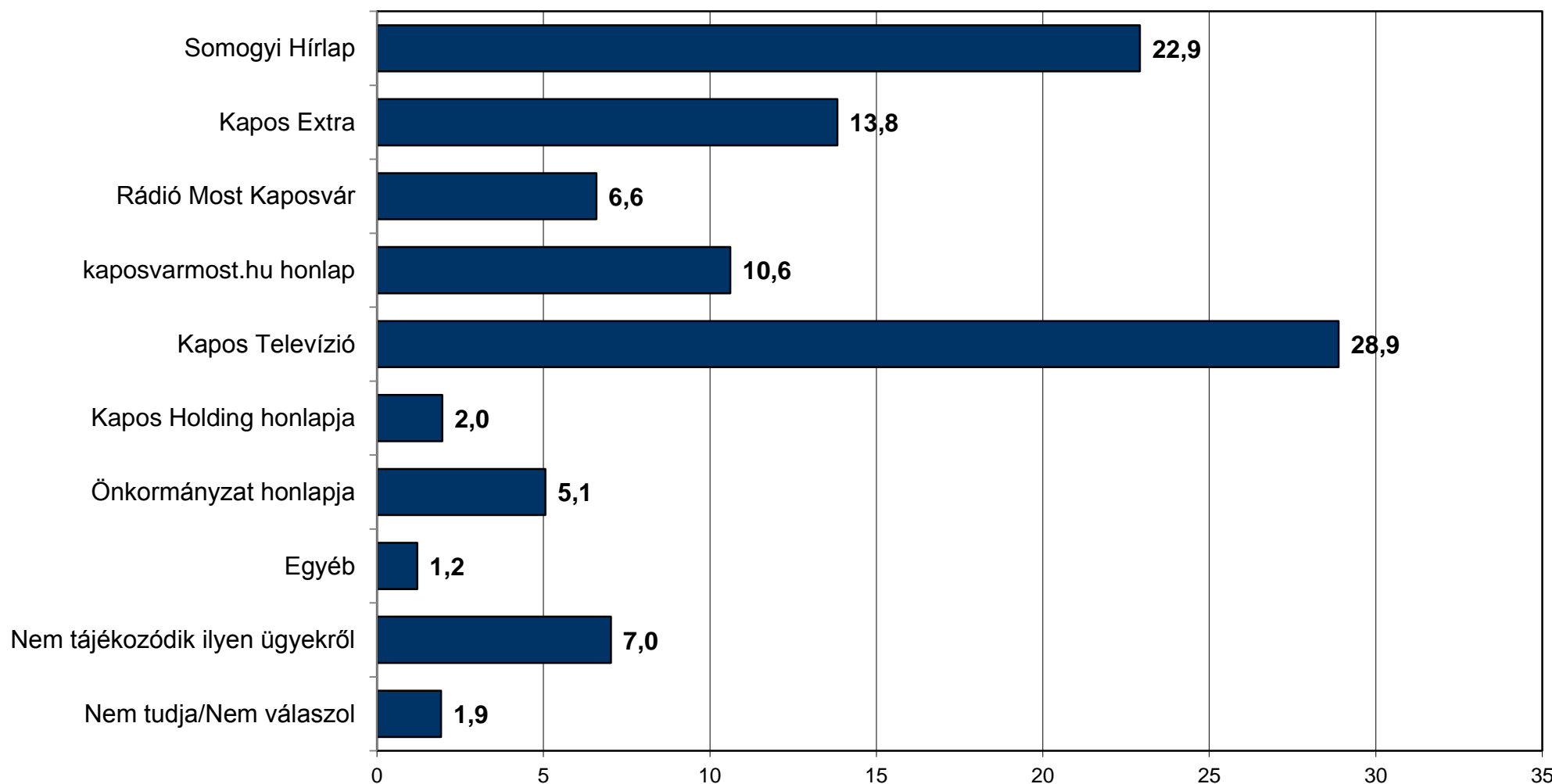
Elsősorban honnan szokott tájékozódni a helyi ügyekkel kapcsolatban? (%)



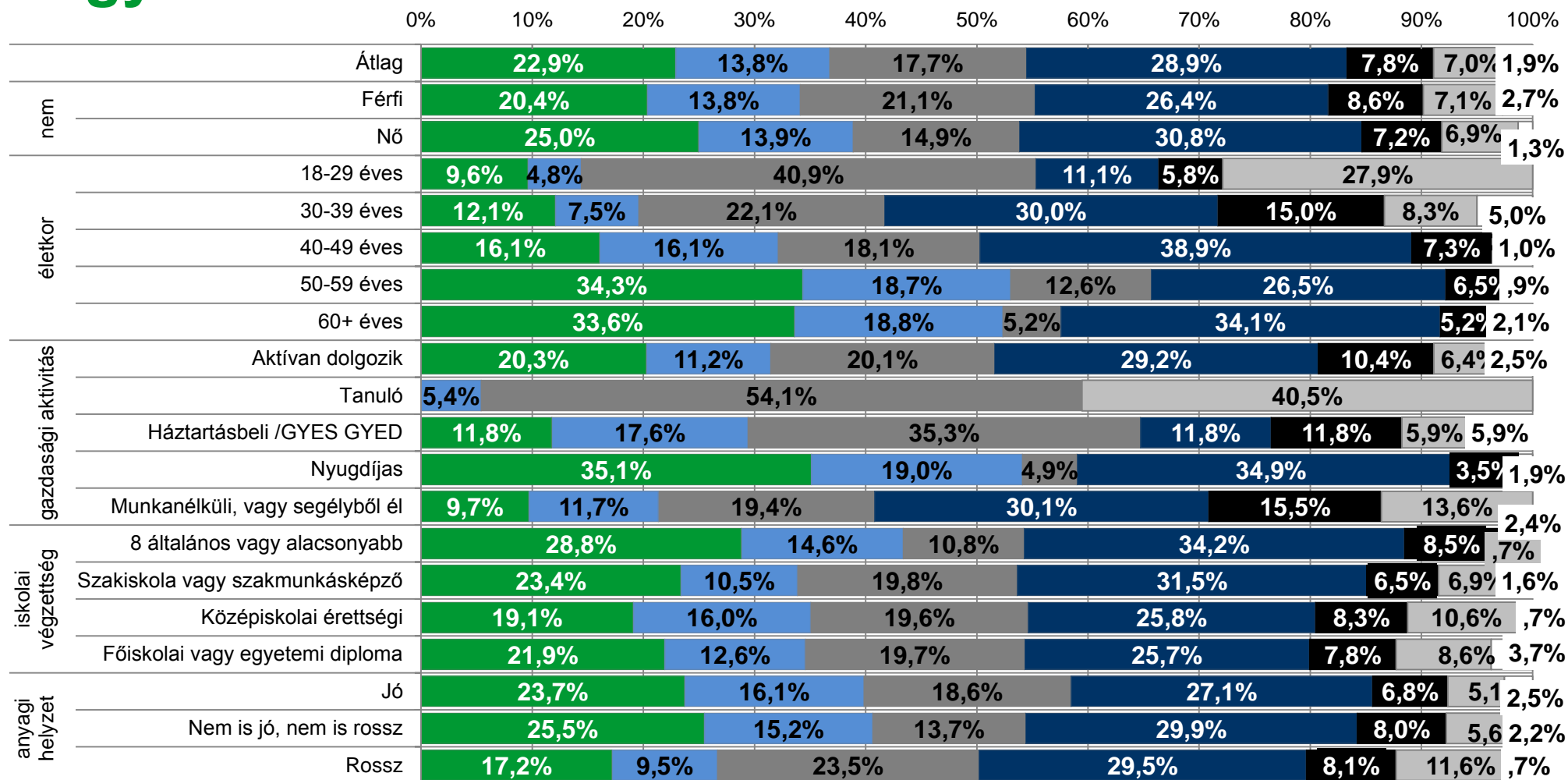
Elsősorban honnan szokott tájékozódni a helyi ügyekkel kapcsolatban?



Az alábbiak közül Ön elsősorban honnan tájékozódik a városi közszolgáltatásokat érintő ügyekben? (%)



Az alábbiak közül Ön elsősorban honnan tájékozik a városi közszolgáltatásokat érintő ügyekben?



7

A KUTATÁS EREDMÉNYEI

A KÉT FELMÉRÉS EREDMÉNYEINEK
ÖSSZEHAISONLÍTÁSA

A KUTATÁS MÓDSZERTANA

A STRATEGOPOLIS Kft. telefonos kérdőíves közvélemény-kutatást végzett 2014. április 14. és 17., valamint november 1. és 11. között, amelyek során 1205 és 1257 véletlenszerűen kiválasztott Kaposváron élő felnőtt korú személyt kérdezett meg CATI módszerrel. Az elemzésben közölt adatok legfeljebb plusz-mínusz 2,8 százalékponttal térhetnek el a mintavételből fakadóan attól az eredménytől, amit a város összes felnőtt lakosának megkérdezése eredményezett volna. A mintavételből fakadó hibák iteratív súlyozás segítségével kerültek korrigálásra. A minta összetétele a legfontosabb szocio-demográfiai tényezők szerint (nem, kor, iskolai végzettség) megfelel a kaposvári felnőtt lakosság arányainak.



ÖSSZEHASONLÍTÁS

AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK FORGALMA,
ELÉGEDETTSÉG

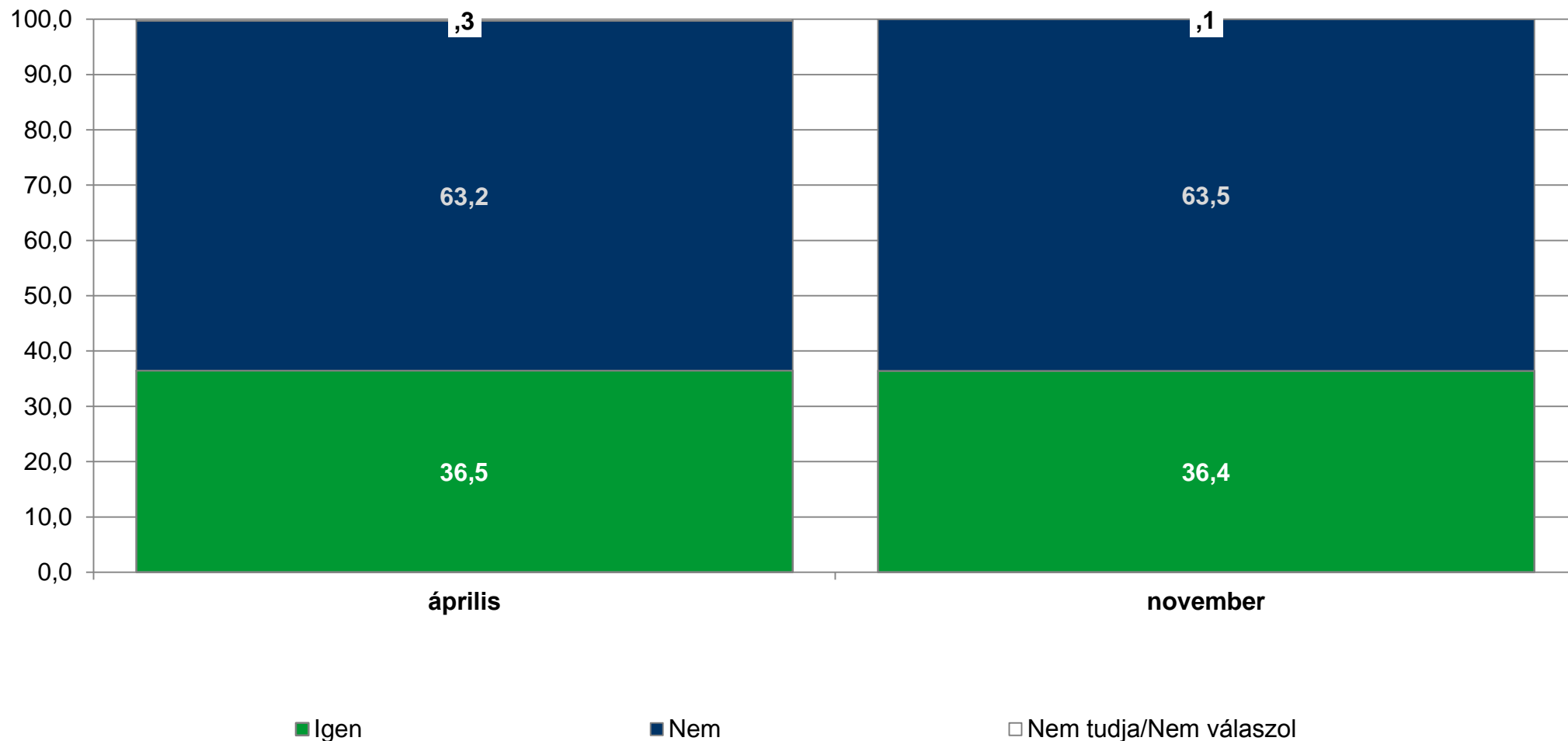
Az ügyfélszolgálatok forgalma, elégedettség

Sem a Kapos Holding Zrt., sem a Városgondnokság ügyfélszolgálatának forgalma nem változott az elmúlt fél évben. Azonban az ügyintézés színvonalával elégedettebb lakosok aránya mindkét esetben megnőtt. A Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatával teljes mértékben elégedett megkérdezettek aránya áprilisról novemberre több mint 17 százalékponttal növekedett. A Városgondnokság esetében mind az inkább, mind a teljes mértékben elégedettek aránya is megnőtt, így összesen ősze több mint 10 százalékponttal lett nagyobb a pozitív véleményű lakosok aránya, bár emellett a Városgondnokságon ügyet intézők elégedetlenebb csoportja is kibővült 5 százalékponttal. Alapvetően egyik ügyfélszolgálat esetében sem változott meg a megkeresési formák gyakorisága szerinti sorrend, továbbra is a személyes ügyintézés a legnépszerűbb, és bár a Kapos Holding Zrt.-t felkereső lakosok kisebb arányban mentek el személyesen is az ügyfélszolgálatra, az elektronikus úton történő ügyintézés is lecsökkent hibahatáron felüli mértékben. A Városgondnokságon ügyet intéző lakosok körében ősze a telefonos megkeresési forma vesztett egy keveset népszerűségéből.

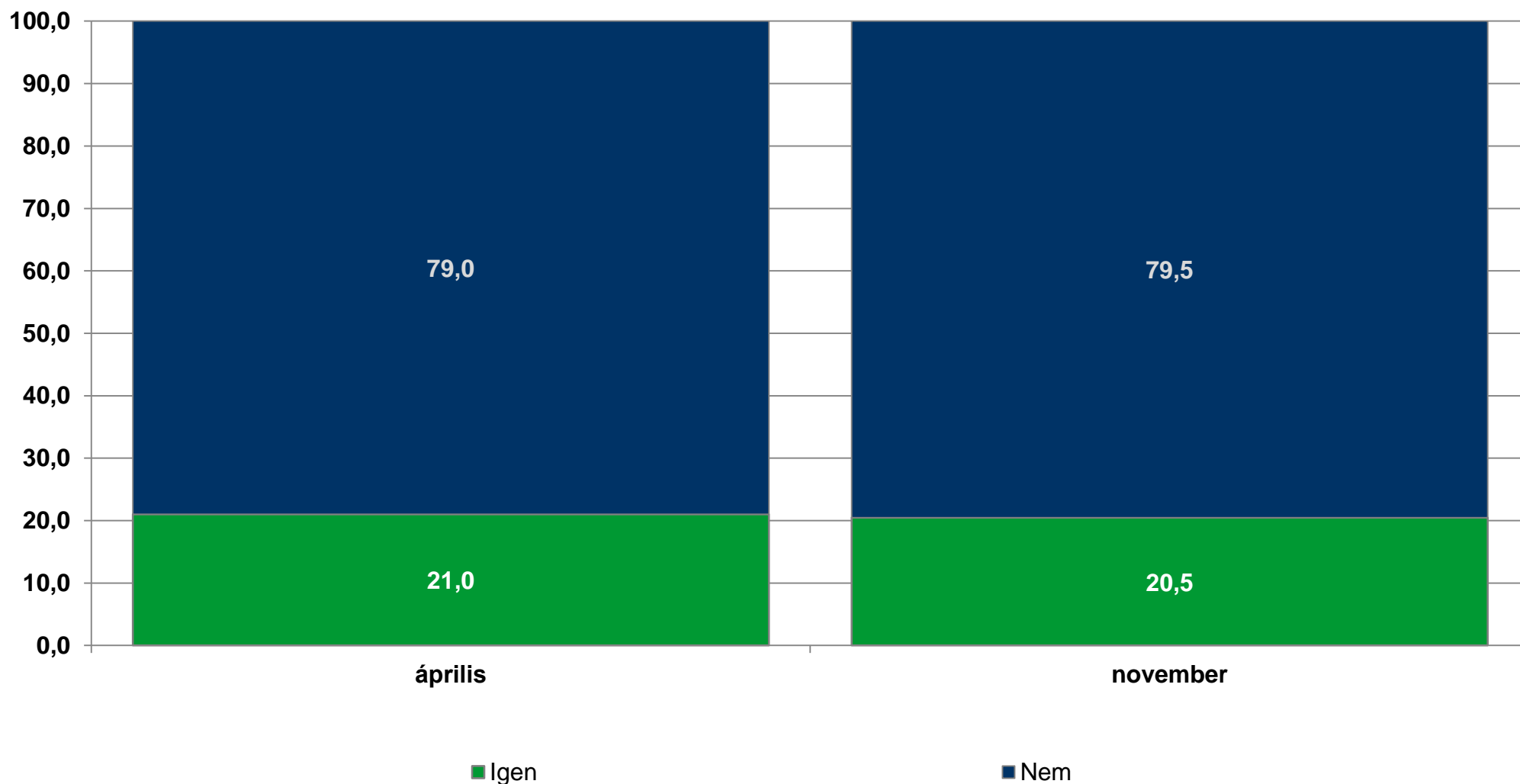
Az ügyfélszolgálatok forgalma, elégedettség

- A Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatát áprilishoz képest nagyobb arányban keresték meg az 50-59 évesek és a maximum nyolc általánossal rendelkezők, míg a 30-39 évesek, a háztartásbeliek és a szakiskolát vagy szakmunkásképzőt végzettek kisebb arányban tették meg ezt. Anyagi helyzet szerint fordított tendenciát látunk a tavaszihoz képest: a jobb anyagi helyzetűek inkább intéztek ügyet az elmúlt két évben a Zrt.-nél, mint a rosszabb anyagi körülmények között élők.
- A Városgondnokság ügyfélszolgálatát felkeresők aránya a két nem között kiegyenlítődni látszik, az áprilisban tapasztalt különbség csökkent, azonban még mindig a férfiak körében magasabb. Életkor szerint a 18-39 évesek körében csökkent az ügyet intézők aránya, míg az idősebbek körében megnőtt. Gazdasági aktivitás szerint az aktívknál és a tanulóknál tapasztalható csökkenés, a munkanélküliek között azonban az áprilisihez képest szinte háromszor akkora arányban találunk a Városgondnokság ügyfélszolgálatán ügyet intéző lakosokat. Anyagi helyzet szerint tavasz óta szinte kiegyenlítődtek a különbségek.
- A Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatával való elégedettség terén életkor szerint a legfiatalabbakon kívül minden korosztálynak nőtt az átlagos elégedettsége.
- A nők, a 30-39 évesek, a tanulók, a szakiskolát vagy szakmunkásképzőt végzettek vagy az annál magasabb végzettségűek körében megnőtt a Kapos Holding Zrt.-nél elektronikusan ügyet intéző lakosok aránya az áprilisban mértekhez képest, míg a 40-49 évesek, az aktívan dolgozók és a háztartásbeliek körében lecsökkent. Emellett a telefonon ügyet intéző lakosok aránya redukálódott a tanulók és a munkanélküliek, emelkedett a háztartásbeliek és a nyugdíjasok körében. A személyes ügyintézés áprilishoz képest kisebb arányban választották a férfiak, a 30-39 évesek és a tanulók, valamint a munkanélküliek.

Intézett Ön bármilyen ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben? (%)

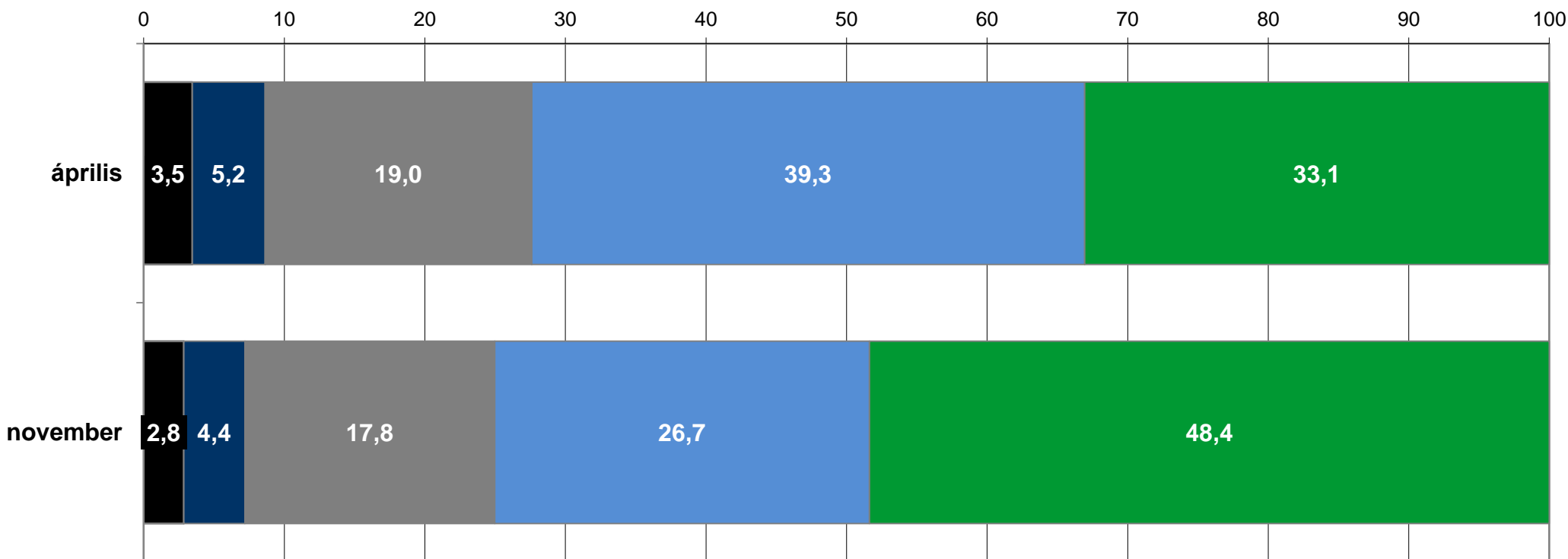


Intézett Ön bármilyen ügyet a Városgondnokságon az elmúlt két évben? (%)



Összességében mennyire volt elégedett az ügyintézés színvonalával?

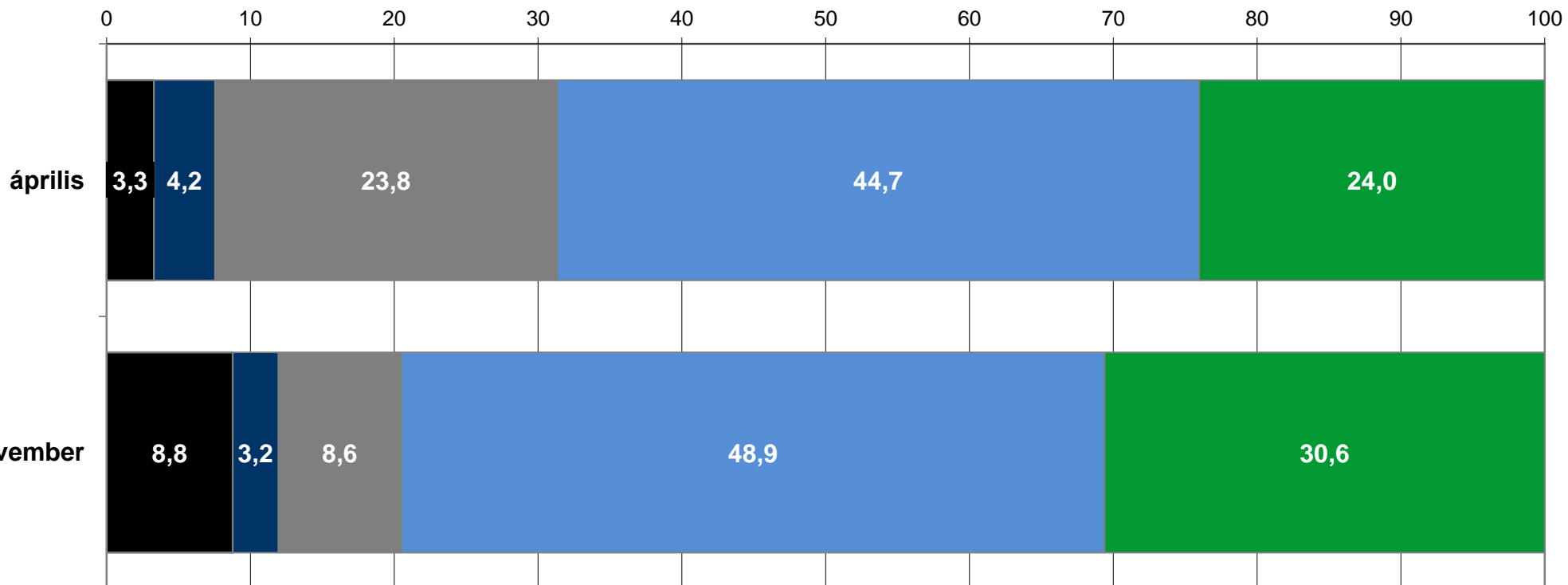
(azok körében, akik intéztek ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben, április: N=440, november: N=458, %)



Egyáltalán nem elégedett
 Inkább nem
 Közepes
 Inkább igen
 Teljes mértékben elégedett

Összességében mennyire volt elégedett az ügyintézés színvonalával?

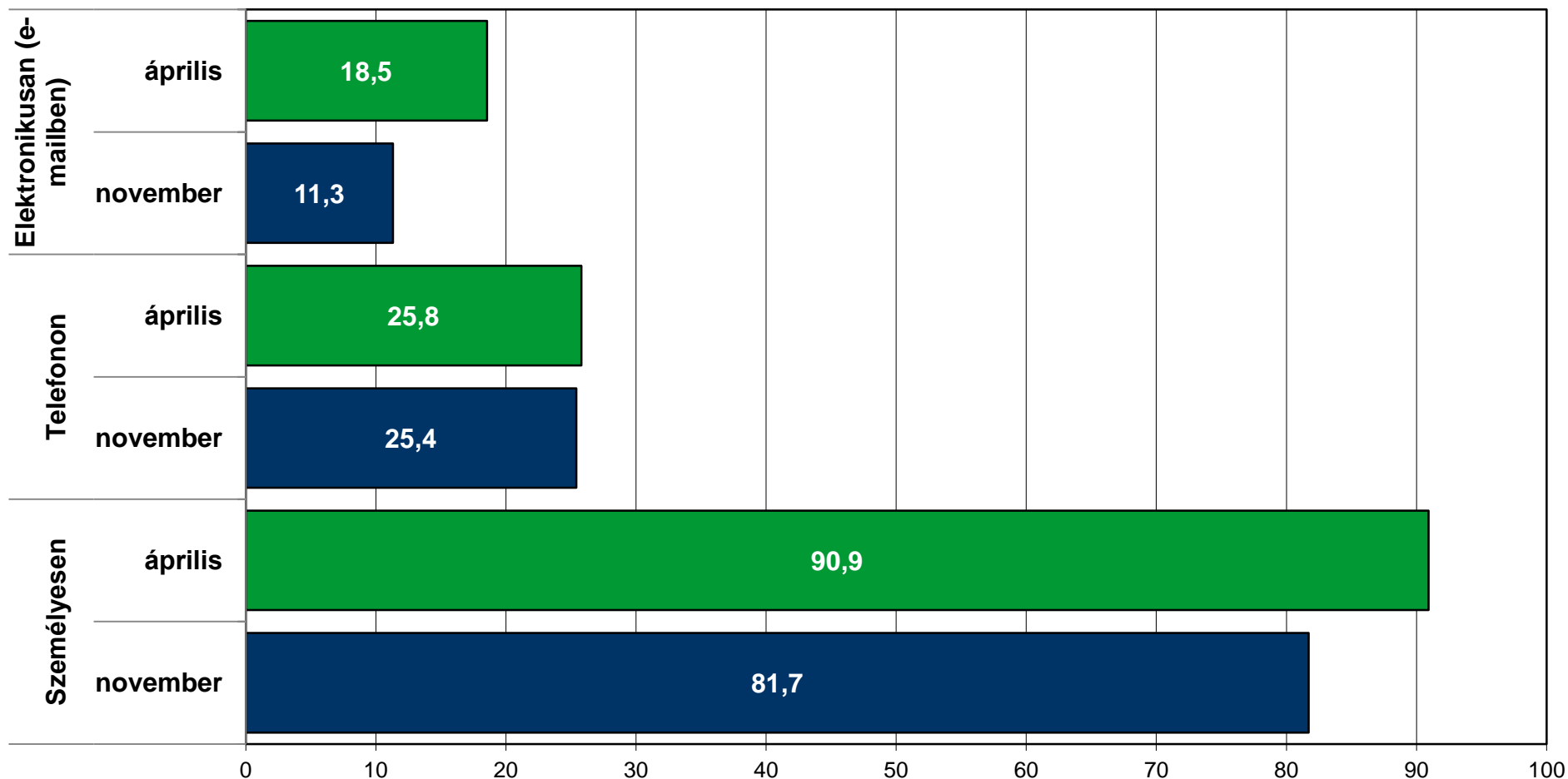
(azok körében, akik intéztek ügyet a Városgondnokságon az elmúlt két évben, április: N=253, november: N=257, %)



Egyáltalán nem elégedett
 Inkább nem
 Közepes
 Inkább igen
 Teljes mértékben elégedett

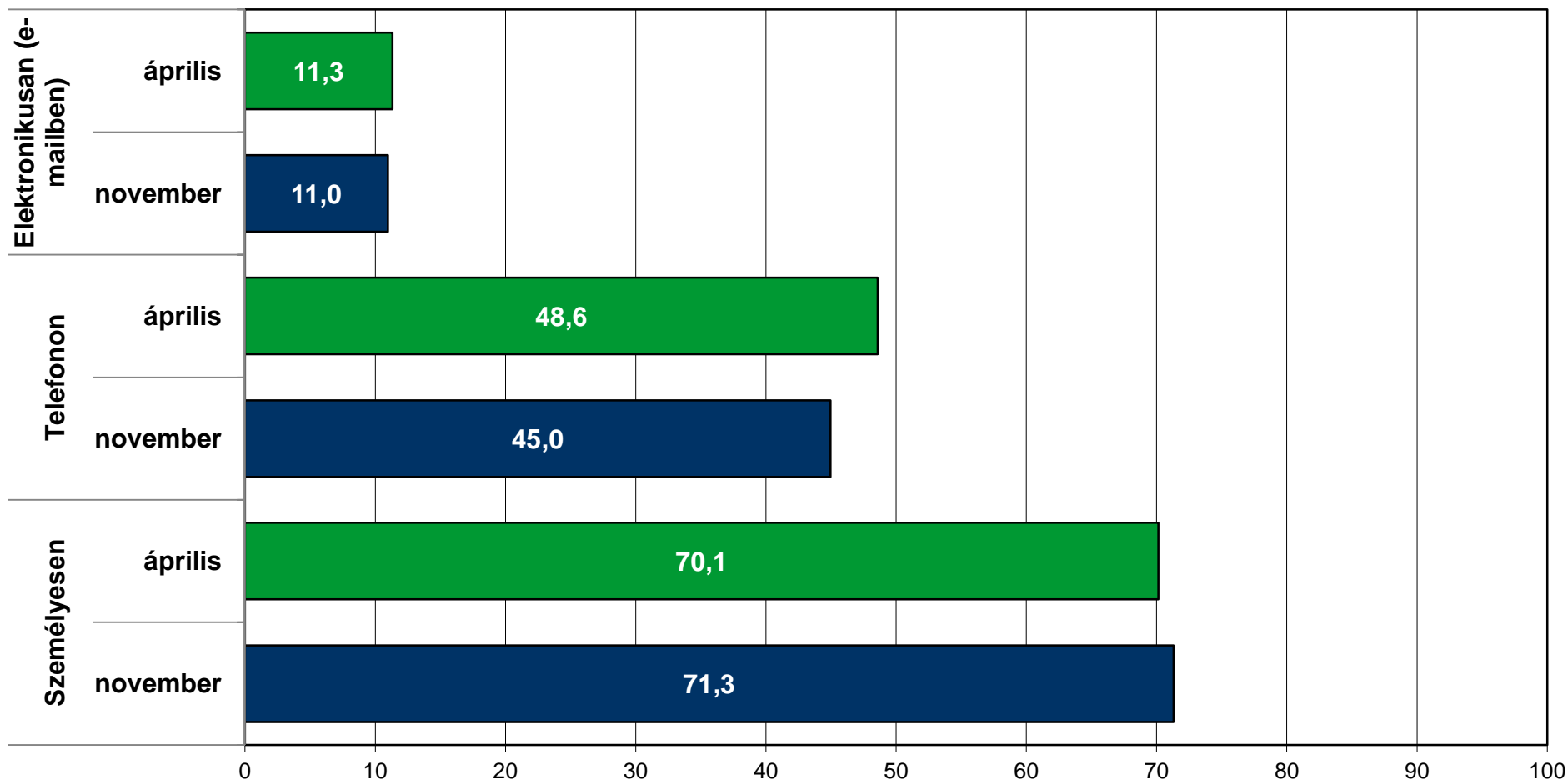
Milyen módon intézte ügyeit?

(azok körében, akik intéztek ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben, április: N=440, november: N=458, %)



Milyen módon intézte ügyeit? (%)

(azok körében, akik intéztek ügyet a Városgondnokságon az elmúlt két évben, április: N=253, november: N=257, %)



9

ÖSSZEHASONLÍTÁS

LAKOSSÁGI IGÉNYEK AZ
ÜGYINTÉZÉSEKSEL KAPCSOLATBAN

Az ügyintézés módjai

A két felmérés között eltelt idő alatt nem látunk jelentős változást az egyes ügyintézési módok iránti preferenciákban sem. Továbbra is a személyes megkeresést választaná a lakosok közel fele, második legnagyobb arányban az elektronikus, harmadik legnagyobb arányban pedig a telefonos ügyintézészt jelölték meg a kaposváriak.

- Az elektronikus ügyintézészt preferálók áprilishoz képest nagyobb arányban találhatóak meg a férfiak, a 18-29 évesek, a tanulók és a jó anyagi helyzetű lakosok között. Az elektronikus ügyintézészt preferálók aránya nem csak az eddigi ügyeit más módon ügyet intéző lakosok körében, hanem az eddig elektronikus módon ügyet intéző megkérdezettek körében is lecsökkent.
- A telefonos megkeresés, mint legkívánatosabb ügyintézési mód, a tavaszinál nagyobb mértékben jellemzi a nőket, a 30-39 éveseket, a háztartásbelieket és nyugdíjasokat, a rosszabb anyagi helyzetű lakosokat, valamint azokat, akik mind a két ügyfélszolgálatot felkeresték az elmúlt két évben.
- Az ügyfélszolgálaton való személyes megjelenés április óta még vonzóbbá vált a nők körében, míg az ez iránti igény lecsökkent a rossz anyagi helyzetűek és azok körében, akik mindkét ügyfélszolgálatot megkeresték az elmúlt két évben.

Az ügyfélszolgálatok szolgáltatásainak fejlesztése

Az áprilisi és novemberi eredmények között kisebb különbségeket fedezhetünk fel a Kapos Holding és a Városgondnokság ügyfélszolgálatával kapcsolatosan megfogalmazott kritikák, fejlesztési javaslatok terén. Míg a Kapos Holding Zrt. esetében valamivel csökkent, a Városgondnokságról nyilatkozók körében kevéssel nőtt a gyorsabb ügyintézészt igénylők aránya. Mindkét ügyfélszolgálattal kapcsolatban novemberben valamivel többen jegyezték meg, hogy bővíteni kellene az elektronikusan intézhető ügyek körét, míg az ügyfélszolgálaton intézhető ügyek bővítésére jelentősen kevesebben szavaztak. Jelentősebb növekedést a tájékoztatás javítása terén látunk, novemberre mind a két ügyfélszolgálat esetében kiszélesedtek az erre irányuló igények.

- A tájékoztatás javítása terén történ nagyobb mértékű változás háttérében a Kapos Holding Zrt. esetében a 18-39 évesek, a tanulók, a középiskolai érettségivel rendelkezők és a rossz anyagi helyzetűek, a Városgondnokság esetében pedig a legfiatalabbak és a legidősebbek, a tanulók, a háztartásbeliek, a diplomások, a rossz anyagi helyzetűek, és az elmúlt két évben ügyet nem intéző lakosok tájékoztatáshoz kapcsolódó igényeinek erősödése áll.

A Kapos Holding Zrt.-nél intézhető ügyek

Egyértelműen megnőtt tavasz óta a hulladékszállítással, hulladék-lerakással kapcsolatos ügyek ügyfélszolgálaton való intézése iránti igény, novemberben az áprilisban tapasztalt 22 százalékos támogatottsághoz képest közel 29 százalékosat mértünk. A társasház-kezelési problémákkal és a fürdőbelépők vásárlásával kapcsolatos személyes ügyintézés iránti igény azonban lecsökkent. Mindemellett valamelyest megnőtt azon lakosok aránya, akik egyik ügyet sem gondolják fontosnak a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán intézni. Az egyéb, általunk felsorolt ügytípusok esetében nem történt hibahatárnál nagyobb mértékű változás.

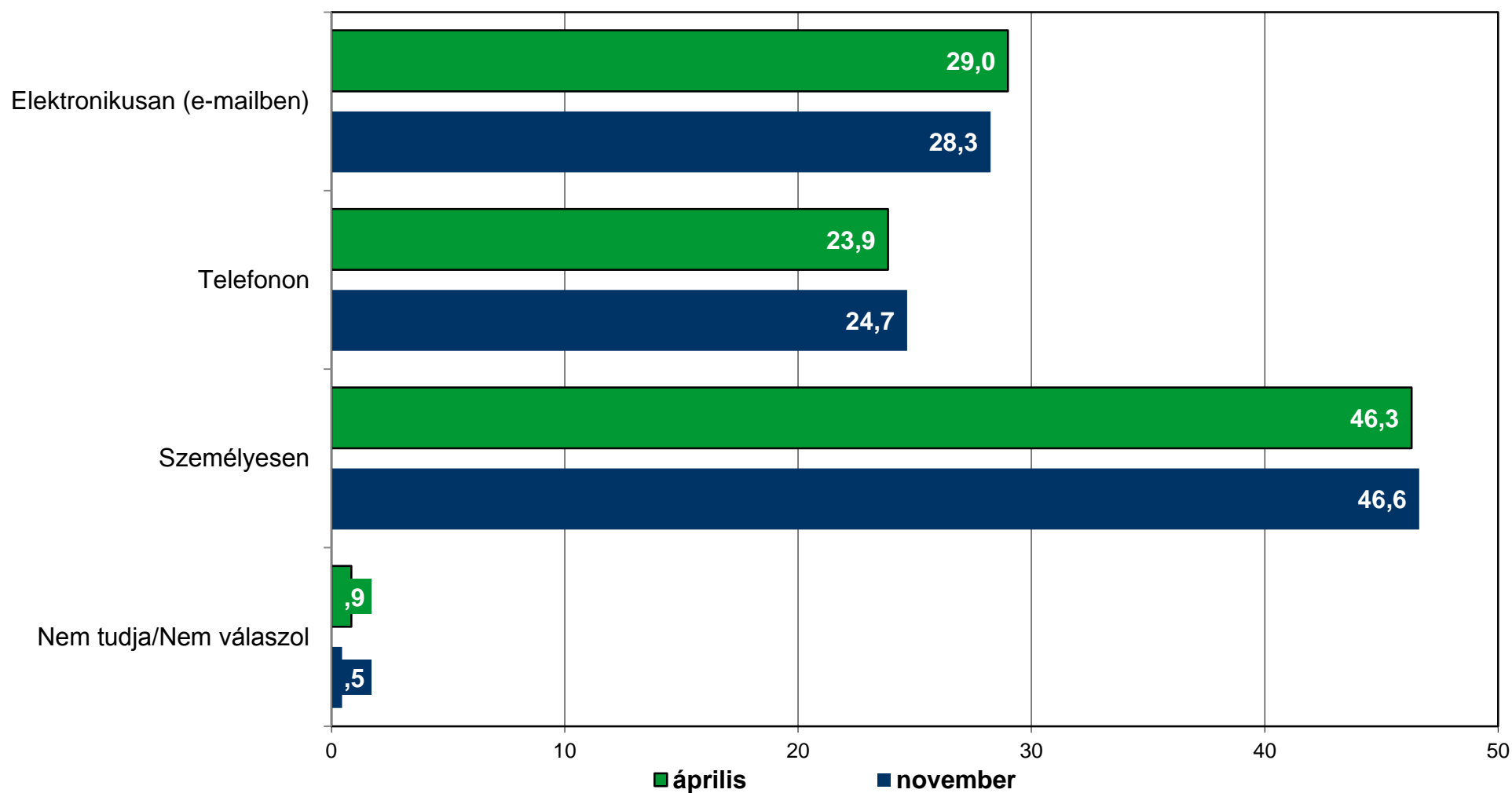
- A hulladékszállítási ügyek személyes intézése iránti igény átlagon felüli mértékben megnőtt a nők, az 50-59 évesek, az aktívan dolgozók, a nyugdíjasok, a legfeljebb szakiskolát vagy szakmunkásképzőt végzettek, a nem is jó, nem is rossz anyagi helyzetűek és azok körében, akik intéztek ügyet az elmúlt két évben.

Közös ügyfélszolgálat

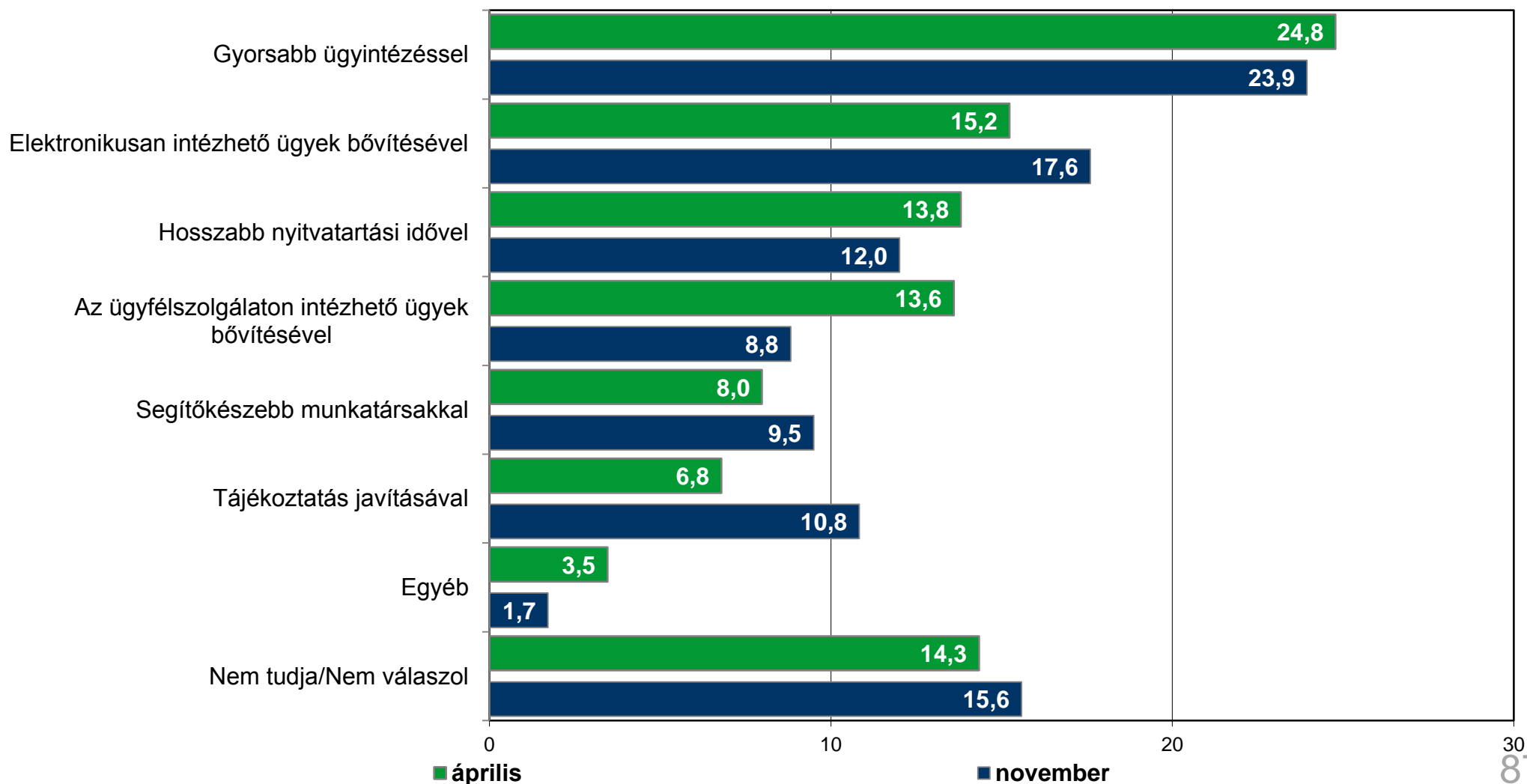
A két ügyfélszolgálat összevonását összességében nem érzik szükségesebbnek a lakosok tavasz óta, az azt szükségtelennek megítélők aránya közel 6 százalékponttal növekedett, de még így is Kaposvár lakosainak többsége fogadná szívesen ezt a lépést.

- A demográfiai háttérben történt változásokat nem tudjuk megvizsgálni, mert a novemberi mérés során nem mutatkozott statisztikailag szignifikáns összefüggés egyik változóval sem.

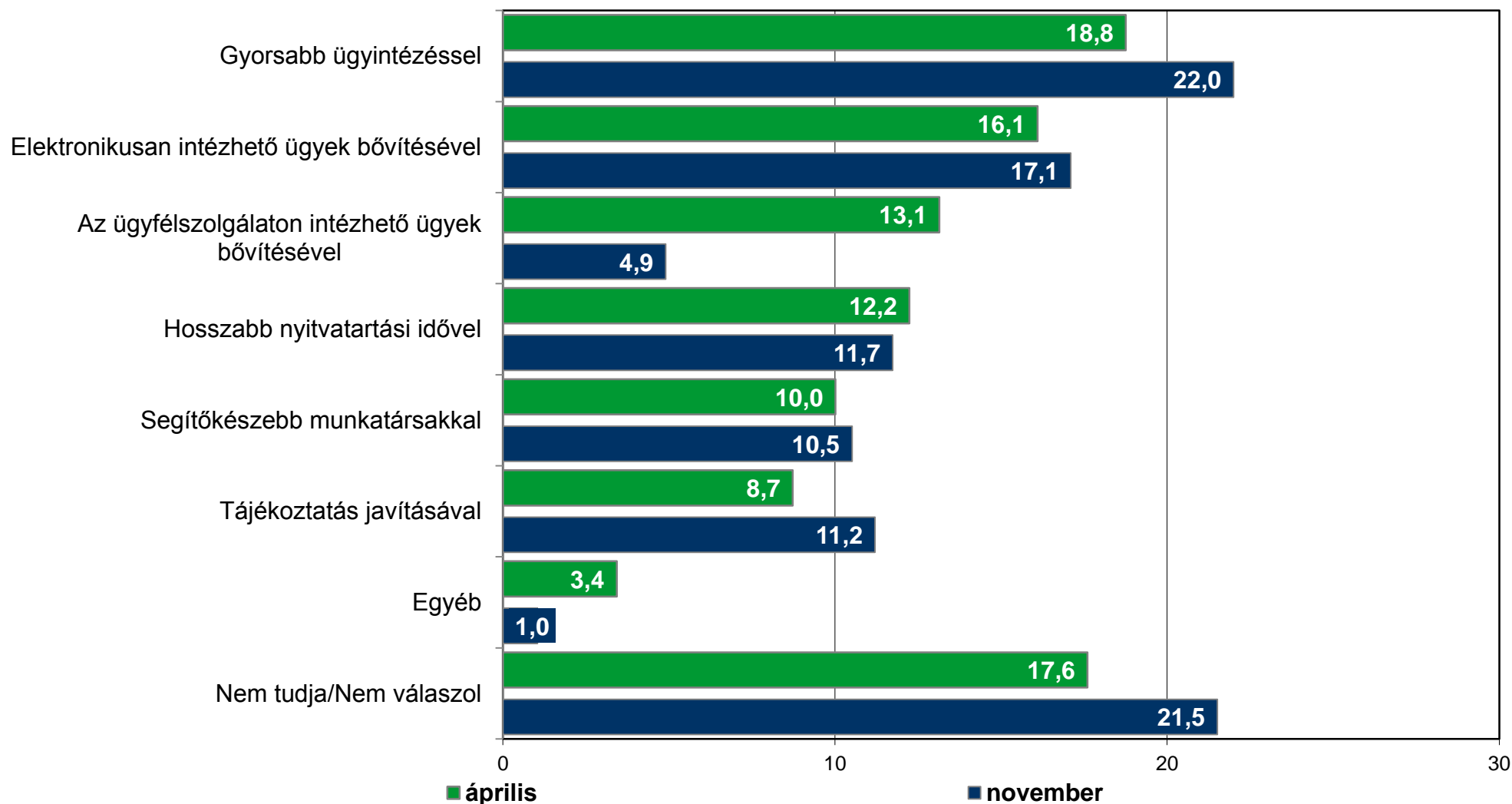
Milyen módon intéznék legszívesebben a Kapos Holding Zrt.-ben és a Városgondnokságon intézhető ügyeket? (%)



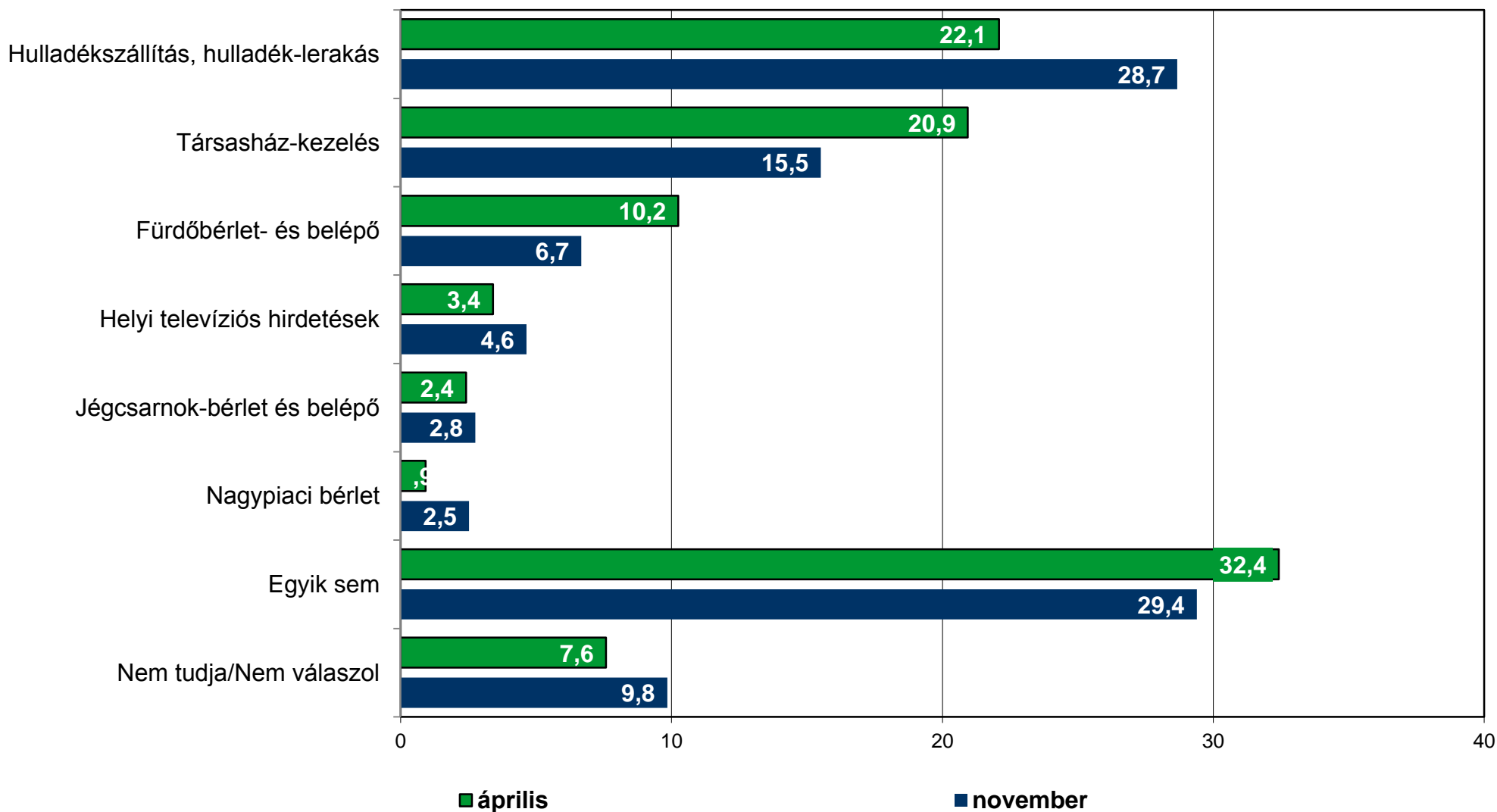
Ön szerint elsősorban hogyan kellene fejleszteni a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatának szolgáltatásait? (%)



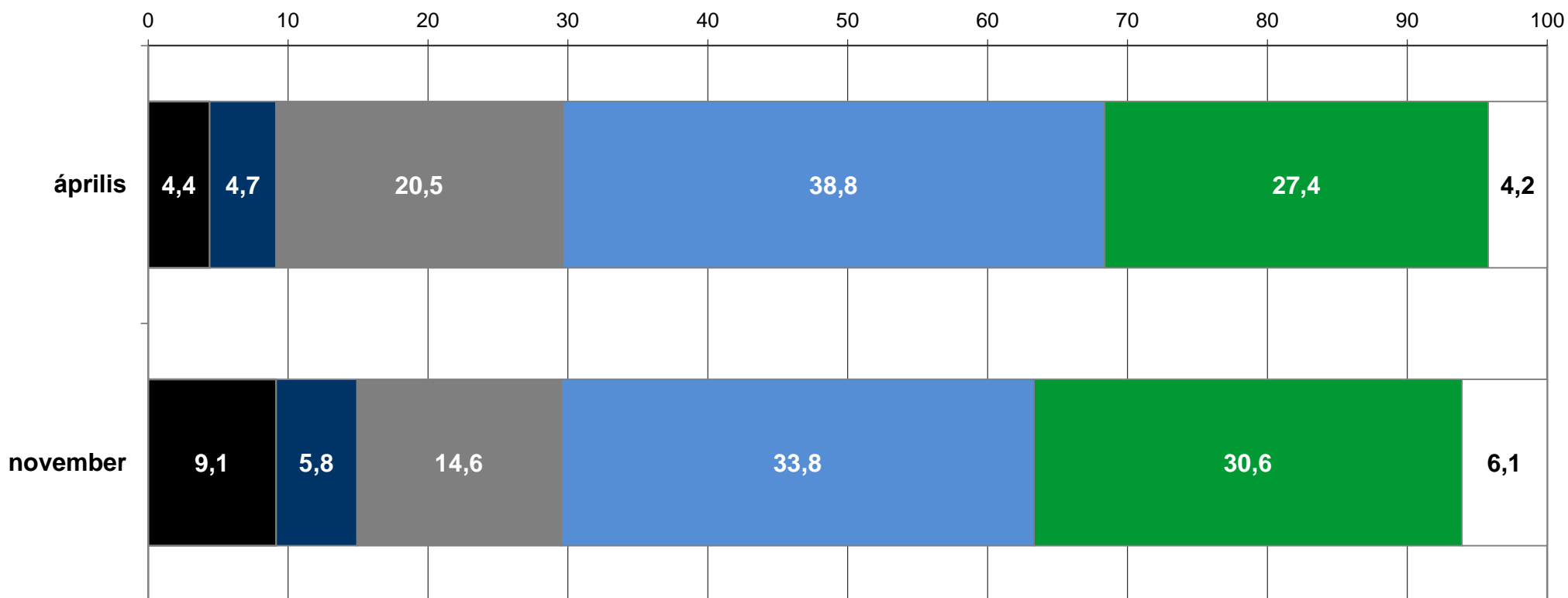
Ön szerint elsősorban hogyan kellene fejleszteni a Városgondnokság ügyfélszolgálatának szolgáltatásait? (%)



Az alábbiak közül Ön szerint melyik ügy esetében lenne a legfontosabb, hogy intézni lehessen a Kapos Holding Zrt. összevont ügyfélszolgálatán? (%)



Mennyire tartaná szükségesnek, hogy a Városgondnokságon közös ügyfélszolgálatot alakítsanak ki a Kapos Holding Zrt.-vel? (%)



■ Egyáltalán nem szükséges
■ Inkább nem
■ Közepesen
■ Inkább igen
■ Teljes mértékben szükséges
□ Nem tudja/Nem válaszol

10

ÖSSZEHASONLÍTÁS

DÍJHÁTRALÉKOKKAL KAPCSOLATOS
ATTITÚDÖK

A díjak behajtása, a fizetéskönnyítő lehetőségek

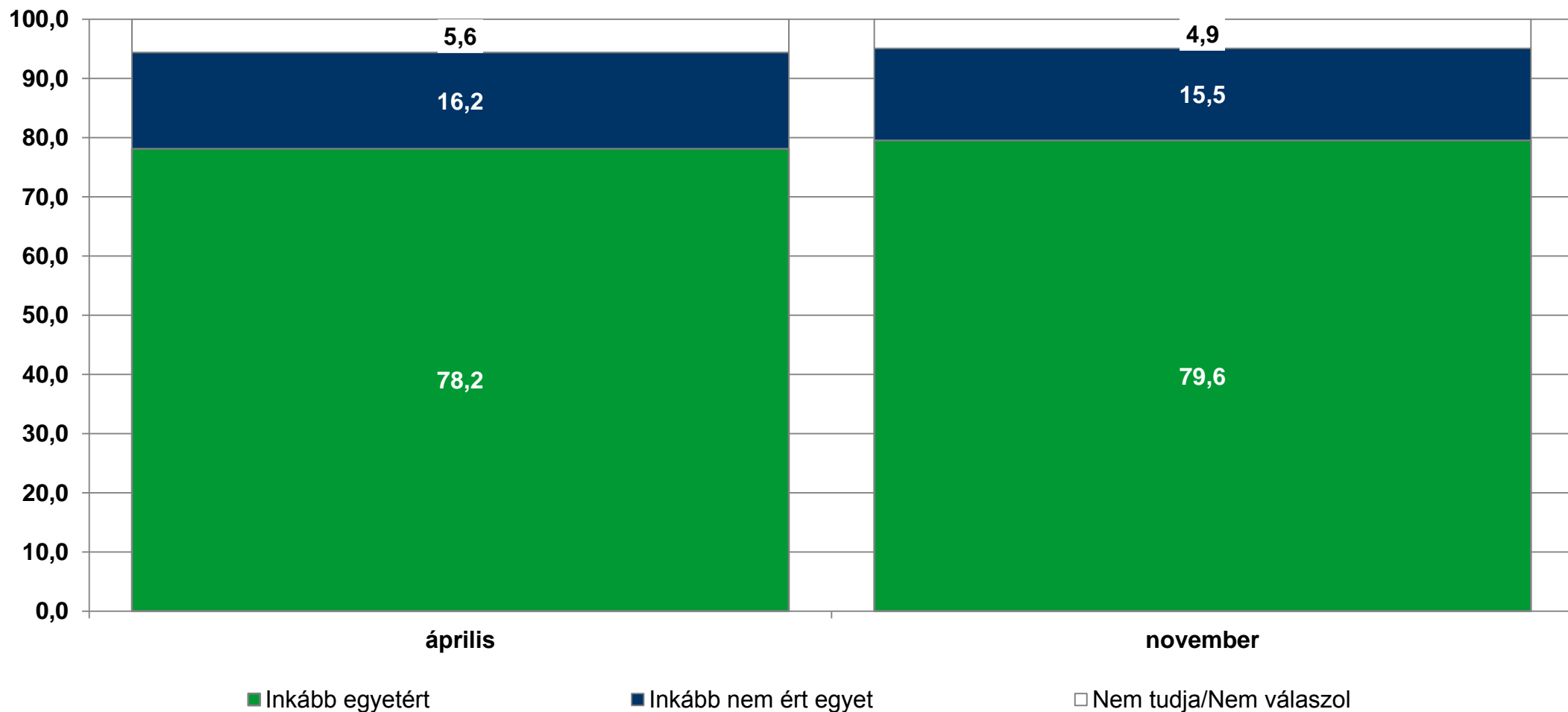
A díjak szigorúbb behajtását érintő kérdésben sem találunk jelentős véleményváltozást a két felmérés között. A megkérdezetteknek továbbra is közel 80 százaléka ért egyet a közszolgáltatások díjainak behajtásának szigorításával.

- A díjbehajtás szigorítását a háztartásbeliek, a középiskolai érettségivel rendelkezők és a jó anyagi helyzetűek már kisebb mértékben támogatták novemberben, míg a maximum nyolc általánossal rendelkező lakosok körében megnőtt a szigorítással egyetértők aránya.

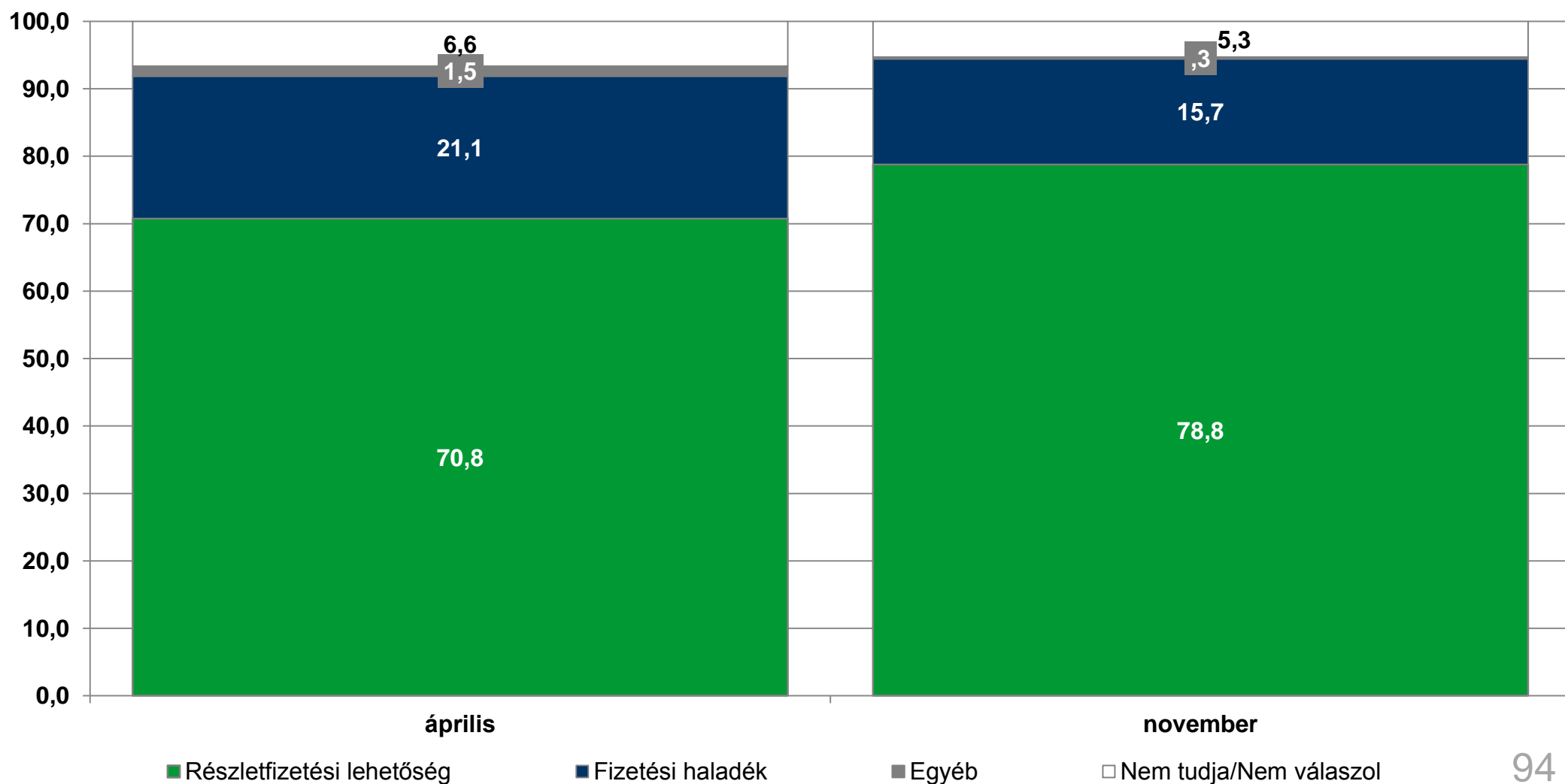
Amikor a fizetéskönnyítő lehetőségek iránti preferenciák változását vizsgáljuk megállapíthatjuk, hogy még többen választanák a részletfizetés lehetőségét a fizetési hátralékkal és egyéb módokkal szemben, ha szükségük lenne rá, mely a már tavasszal feltárt preferenciákat tovább erősíti.

- A tavasszal látottakhoz képest novemberben a férfiak, a 18-29 évesek, a tanulók, a háztartásbeliek és a rossz anyagi helyzetűek körében magasabb arányban voltak azok, akik a részletfizetési lehetőséget tartanák jobb módnak.

Ön inkább egyetértene vagy inkább nem értene egyet azzal, hogy szigorítsa a Kapos Holding Zrt. a tagvállalatai által nyújtott közszolgáltatások díjainak behajtását azoknál, akiknek hátralékuk van? (%)



Milyen fizetéskönnyítő lehetőséget venne igénybe legszívesebben az ügyfélszolgálaton, ha szüksége lenne rá? (%)





ÖSSZEHASONLÍTÁS

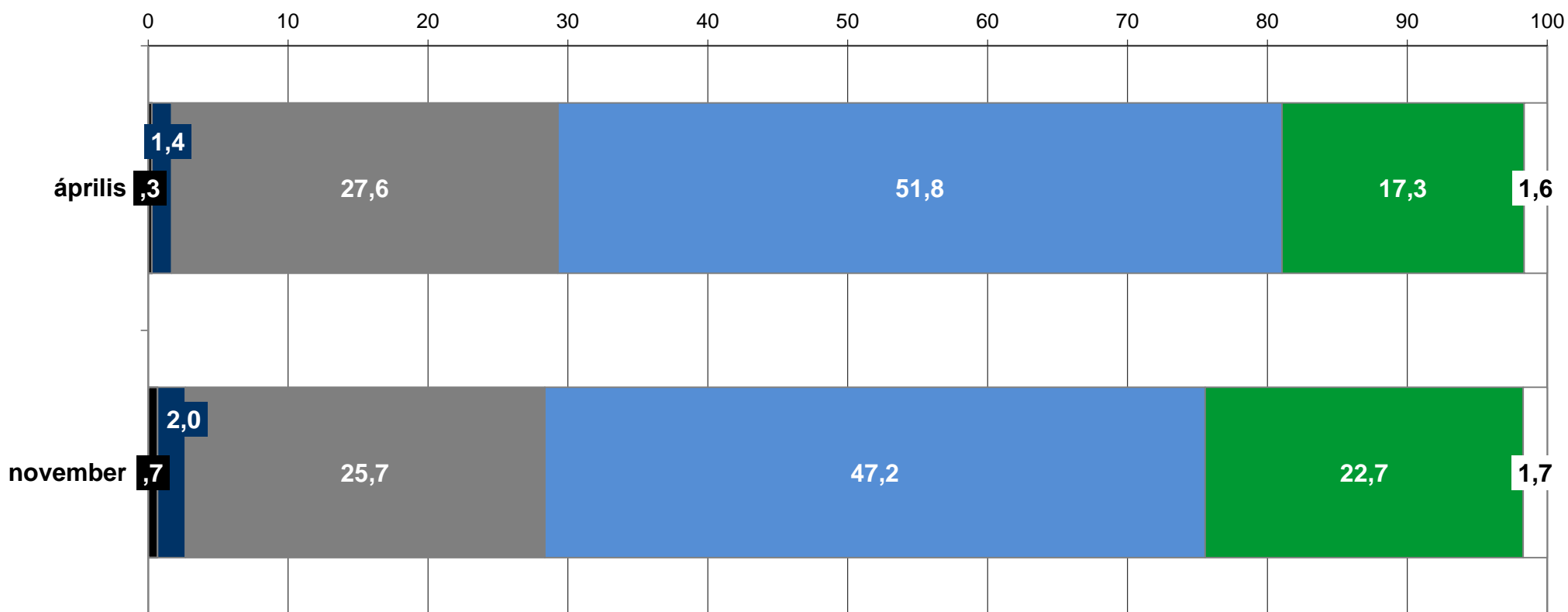
A KÖZSZOLGÁLTATÁSOK
SZÍNVONALÁVAL KAPCSOLATOS
ELÉGEDETTSÉG

A közszolgáltatások színvonalával kapcsolatos elégedettség

A Kapos Holding Zrt. által nyújtott közszolgáltatások színvonalával való elégedettség terén kisebb, de pozitív irányú változást figyelhetünk meg, az áprilisban mért adatokhoz képest novemberre 5 százalékponttal megnőtt a teljes mértékben elégedett lakosok aránya.

- A demográfiai bontások között az iskolai végzettség terén látható a fél év alatt változás: a tanulók és a munkanélküliek elégedettebbek lettek novemberre, míg a háztartásbeliek körében csökkent a kedvezőbb véleményűek aránya.

Összességében mennyire elégedett a Kapos Holding Zrt. által nyújtott közszolgáltatások színvonalával? (%)



Egyáltalán nem elégedett
 Inkább nem
 Közepesen
 Inkább igen
 Teljes mértékben elégedett
 Nem tudja/Nem válaszol

12

ÖSSZEHASONLÍTÁS

KÖZSZOLGÁLTATÁSOKKAL
KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS,
TÁJÉKOZÓDÁS

Városi közszolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás, a számlák érthetősége

A novemberi felmérés eredményei alapján elmondható, hogy az általános elégedettség a közszolgáltatással kapcsolatos tájékoztatással csak hibahatáron belüli mértékben változott. A megkérdezettek kétharmada továbbra is elégedett azokkal. Nincsenek jelentősebb eltérések a demográfiai dimenziók szerinti csoportosítás esetében sem.

A közszolgáltatásokat érintő számlákat 6 hónap elteltével kisebb arányban ítélték meg a válaszadók érthetőnek, a novemberi felmérés mintájába többen kerültek olyanok, akik nem rendelkeznek elég tapasztalattal a kérdés megválaszolásához, valamint nőtt azon megkérdezettek aránya, akik közepesen érthetőnek vagy inkább érthetetlennek ítélik meg a számlákat.

Tájékoztató

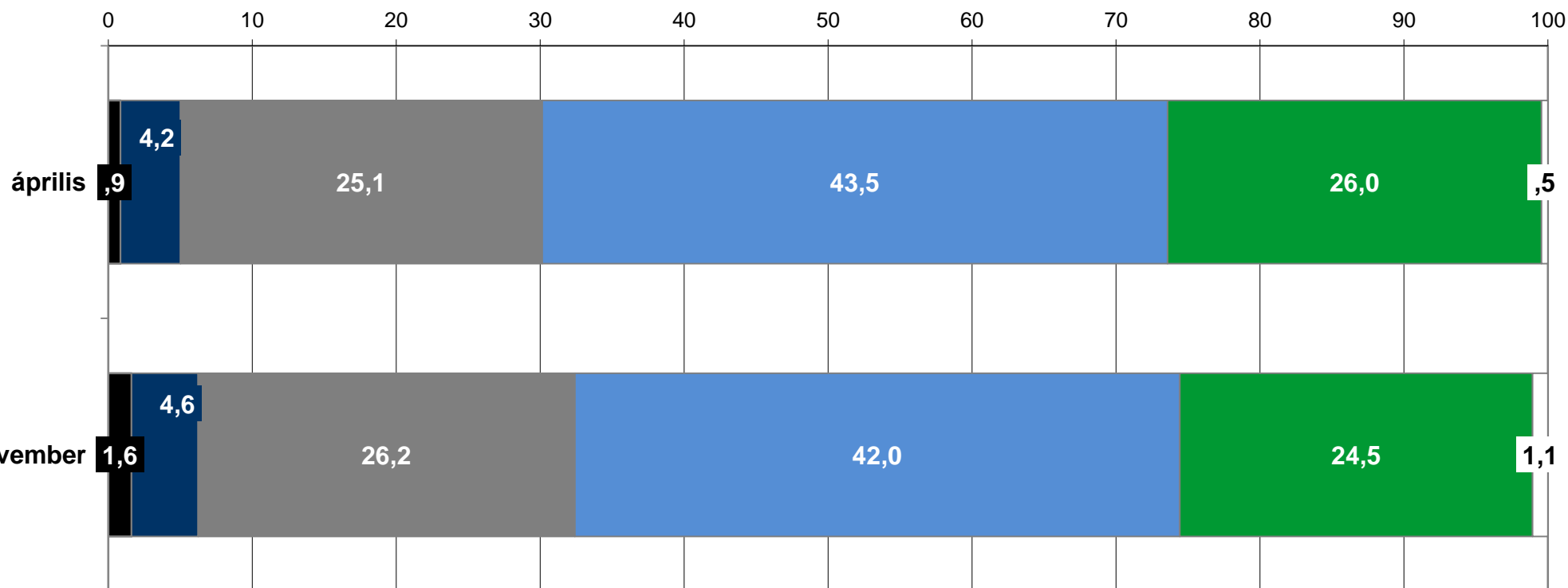
A helyi ügyekről a novemberi megkérdezettek 6 százalékponttal nagyobb arányban szereznek tudomást televízióból vagy rádióból, mint az áprilisiak, valamint az ismerősök és családtagok szerepe is megnőtt ősze. Más hírforrások terén nem tapasztaltunk jelentős változást.

- A televízió, rádió szerepe április óta átlag feletti mértékben nőtt meg a férfiaknál, a 30-49 éveseknél, az aktívaknál és a munkanélkülieknél, a maximum nyolc általánost végzett lakosoknál, a szakiskolát vagy szakmunkásképzőt végzeteknél, valamint a rosszabb anyagi helyzetűeknél. A helyi újság olvasása a nők, az 50 év felettek, a háztartásbeliek, a maximum nyolc általánost elvégzetteknek, a középiskolai érettségivel rendelkezőknek valamint mind a jó, mind a rossz anyagi helyzetűeknek nagyobb mértékben vált jellemzőjévé ősze. Az ismerőstől, családtagtól való információszerezés pedig csökkent a nők, a 30-49 évesek, az aktívan dolgozók és a háztartásbeliek, a magas képzettségűek és a nem is jó, nem is rossz anyagi helyzetű lakosok körében.

A közszolgáltatásokkal kapcsolatban továbbra is a Kapos Televízió jelenti a lakosok legnagyobb része számára az elsődleges hírforrást. A felsorolt információszerezésre alkalmas csatornák, újságok, honlapok áprilisban tapasztalt sorrendjében nem álltak be jelentősebb változások.

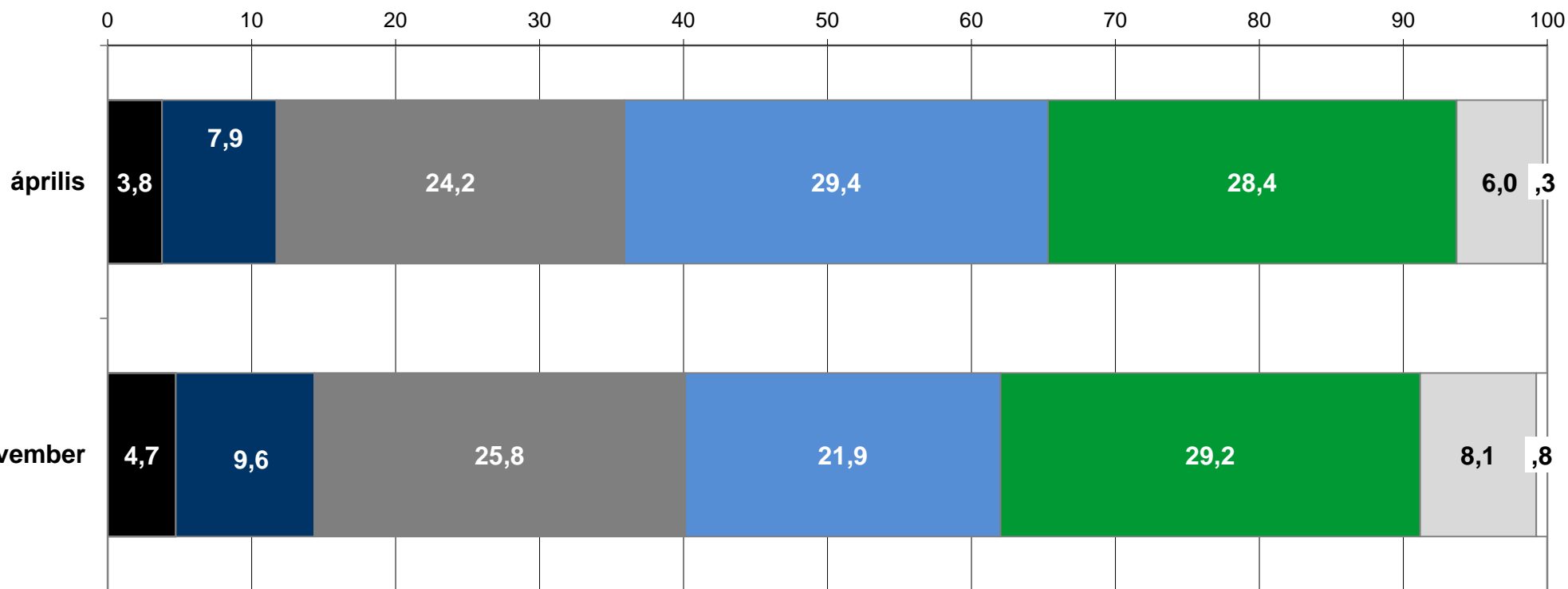
Mennyire elégedett a közszolgáltatással kapcsolatos tájékoztatással a városban?

(azok körében, akik tájékozódnak a városi közszolgáltatásokat érintő ügyekben, N=1144, %)



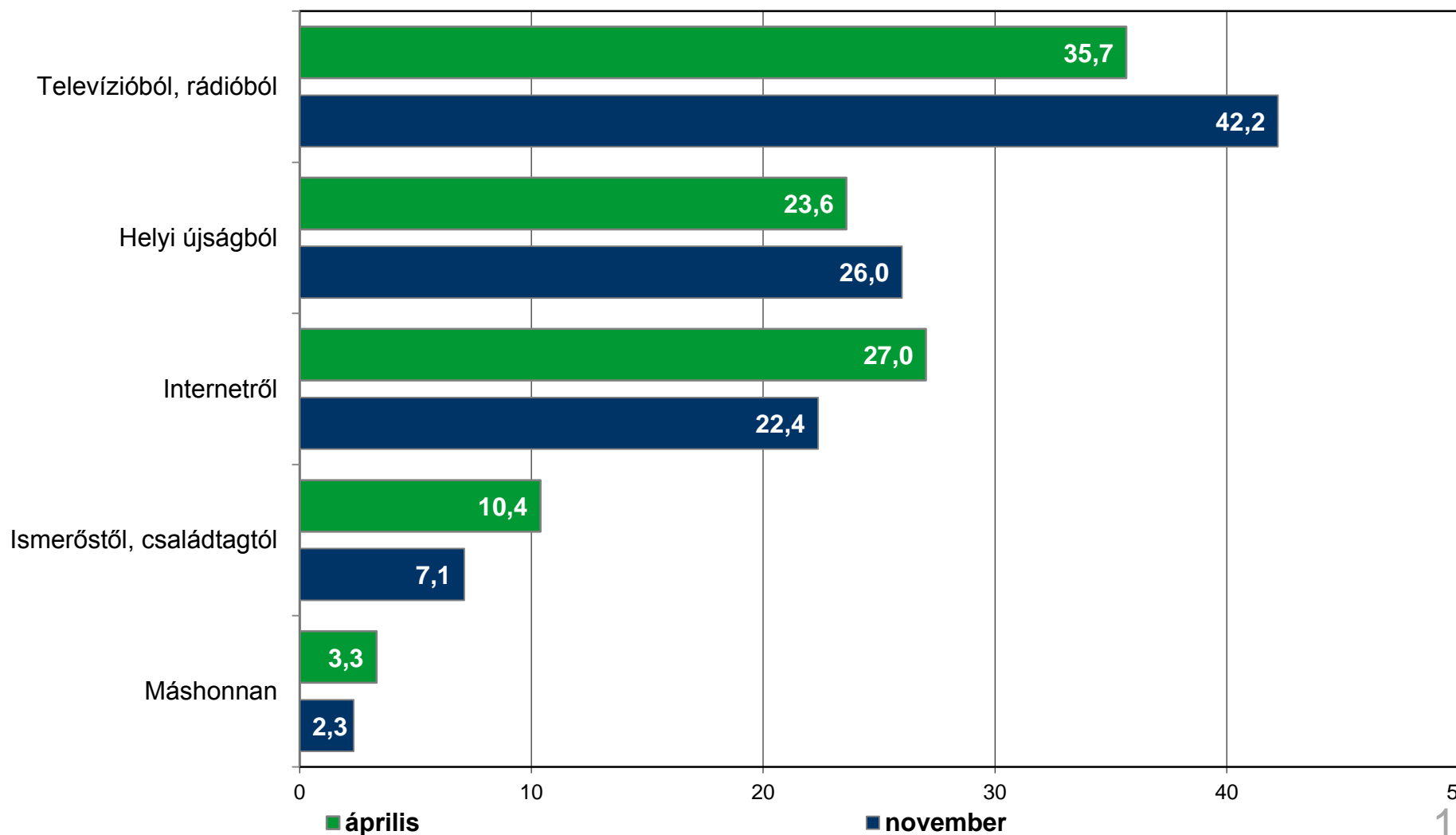
Egyáltalán nem elégedett
 Inkább nem
 Közepesen
 Inkább igen
 Teljes mértékben elégedett
 Nem tudja/Nem válaszol

Mennyire érthetőek Ön szerint a közszolgáltatásokat érintő számlák? (%)



Egyáltalán nem érthetőek
 Inkább nem
 Közepesen
 Inkább igen
 Teljes mértékben érthetőek
 Nincs tapasztalata
 Nem tudja/Nem válaszol

Elsősorban honnan szokott tájékozódni a helyi ügyekkel kapcsolatban? (%)



Az alábbiak közül Ön elsősorban honnan tájékozódik a városi közszolgáltatásokat érintő ügyekben? (%)

