

# **KUTATÁSI ÖSSZEFOGLALÓ**

A városi közszolgáltatásokkal kapcsolatos  
lakossági elégedettség Kaposváron



# 1 A KUTATÁS MÓDSZERTANA

# A KUTATÁS MÓDSZERTANA

A STRATEGOPOLIS Kft. telefonos kérdőíves közvélemény-kutatást végzett 2014. április 14-17. között, amelynek során 1205 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 tanúsága szerint, minden harmadik felnőttkorú kaposvári lakos intézett ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben, 63,2 százalékuk azonban nem.

- Amennyiben a kérdés demográfiai háttérét vizsgáljuk, kiderül, hogy a férfiak körében valószínűbb, hogy találunk olyat, aki intézett ügyet itt az elmúlt években.
- Elmondható emellett, hogy a legfiatalabbak és a legidősebbek jártak legkisebb arányban ezen az ügyfélszolgálaton, míg például a harmincas korosztály több mint feléről elmondható, hogy intézett itt ügyet (a negyvenesek körében is magas az arány).
- Ezzel összefüggésben a gazdaságilag aktívak, valamint a munkanélküliek intéztek a legnagyobb valószínűséggel ügyet a Kapos Holding Zrt.-nél, míg a tanulók és a nyugdíjasok kisebb arányban.
- Az iskolai végzettséggel párhuzamosan nő az ügyfélszolgálatot látogatók aránya, és érdekes, hogy legnagyobb arányban a rossz anyagi helyzetűek intéztek ügyet az elmúlt két évben.

# Az ügyfélszolgálatok forgalma, elégedettség

Az adatok alapján egyértelműen pozitív a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatának megítélése. Döntő többsége azoknak a lakosoknak, akik jártak itt az elmúlt két évben, elégedetten távozott, 33,1 százalékuk teljes mértékben pozitív véleménnyel van az ügyintézés színvonaláról.

- Az átlagnál valamivel elégedettebbnek bizonyultak a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatával a nők, az ötven év fölöttiek, a nyugdíjasok és a háztartásbeliek. Magas átlagokat találtunk továbbá az alacsonyabb végzettségűeknél, valamint a jobb anyagi körülmények között élőknel.

# Az ügyfélszolgálatok forgalma, elégedettség

A Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatát az ügyet intézők 18,5 százaléka kereste meg elektronikusan, negyedük telefonon, 90,9 százalékuk pedig személyesen. Látható tehát, hogy számottevő a nem személyes kapcsolat is, azonban az elsődleges csatorna egyértelműen a személyes megkeresés.

- A megkeresések formájával összefüggésben érdekes különbségeket találtunk az egyes demográfiai dimenziók mentén. Jóval valószínűbb, hogy az ügyet intéző emailen keresi meg az ügyfélszolgálatot, ha férfi, fiatal, aktív vagy tanuló. Ezzel szemben, a nyugdíjasok kevesebb mint 2 százaléka választotta ezt a csatornát. A legalacsonyabb végzettségűek körében nem találtunk olyan válaszadót, aki emailt írt volna ügyintézés okán, szemben a diplomásokkal (30,5 százalék). Érdekes, hogy jóval nagyobb arányban kezdeményeztek online a rosszabb anyagi helyzetűek.
- Hasonló összefüggések láthatóak a telefonos megkeresések esetében, ám láthatóan kisebbek az eltérések.
- Elmondható, hogy a nők, az idősebbek, nyugdíjasok és az alacsonyabb végzettségűek számára a személyes ügyintézés szinte az egyetlen csatorna.

# Az ügyfélszolgálatok forgalma, elégedettség

Minden ötödik kaposvári járt a Városgondnokságon ügyintézés céljából az elmúlt két évben.

- Valószínűbb, hogy megfordultak a Városgondnokságon a férfiak, a 30-49 évesek, az aktívak, a magasabb végzettségűek, illetőleg a rosszabb anyagi körülmények között élők, azaz a két ügyfélszolgálat látogatóinak demográfiai háttere igen hasonlóknak mondható.

Csakúgy, mint a másik ügyfélszolgálattal, a Városgondnoksággal is kiemelten elégedettek az érintett lakosok, negyedük teljes mértékben, 44,7 százalékuk pedig inkább elégedett volt az ügyintézással.\*

11,3 százaléka az ügyet intézőknek elektronikusan is kereste már fel a Városgondnokságot, minden második érintett telefonon lépett kapcsolatba az intézménnyel, 70 százalékuk pedig személyesen.

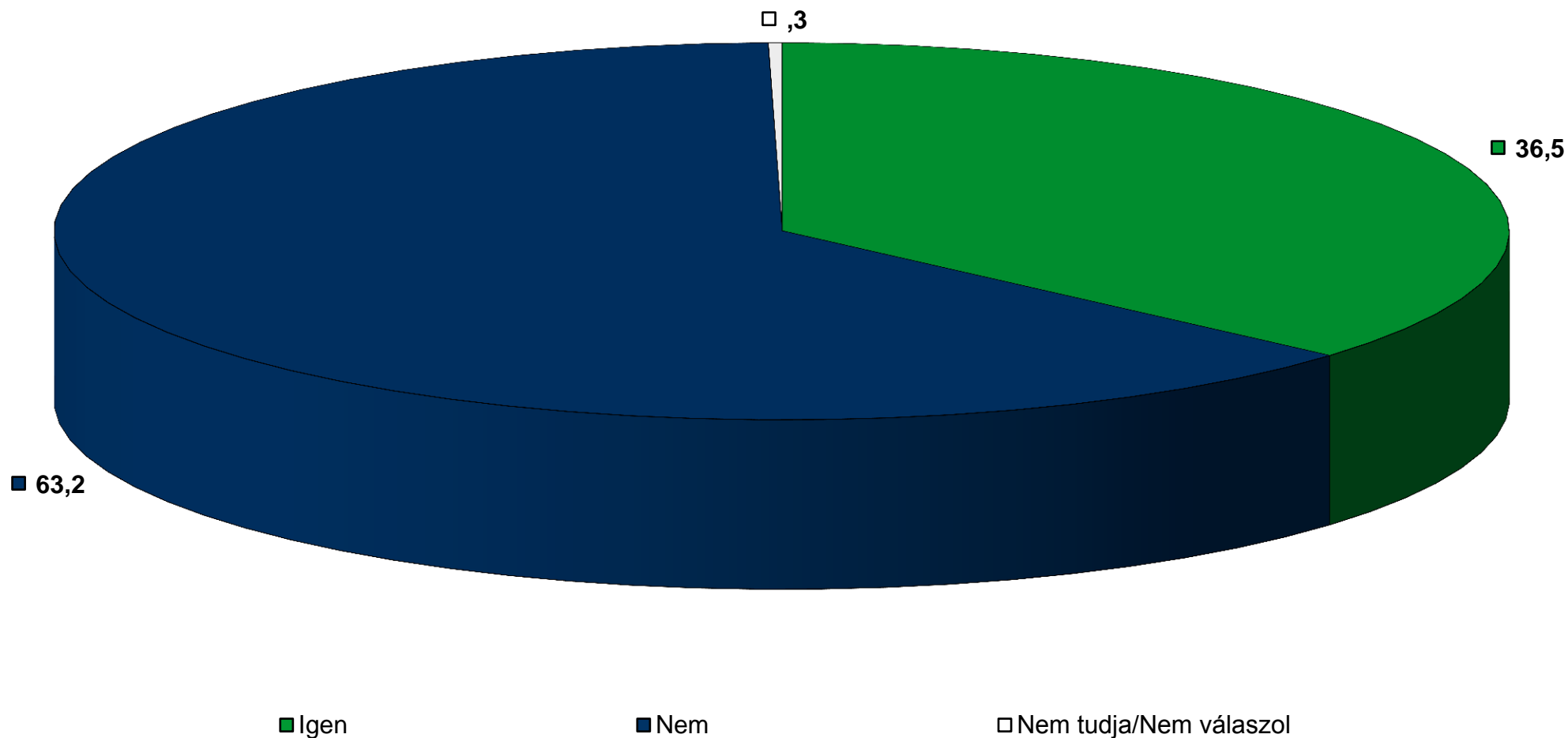
\* A Városgondnokság ügyfélszolgálatát érintő kérdéseket az alacsony elemszám miatt nem ábrázoljuk keresztábrák elemzéseken.



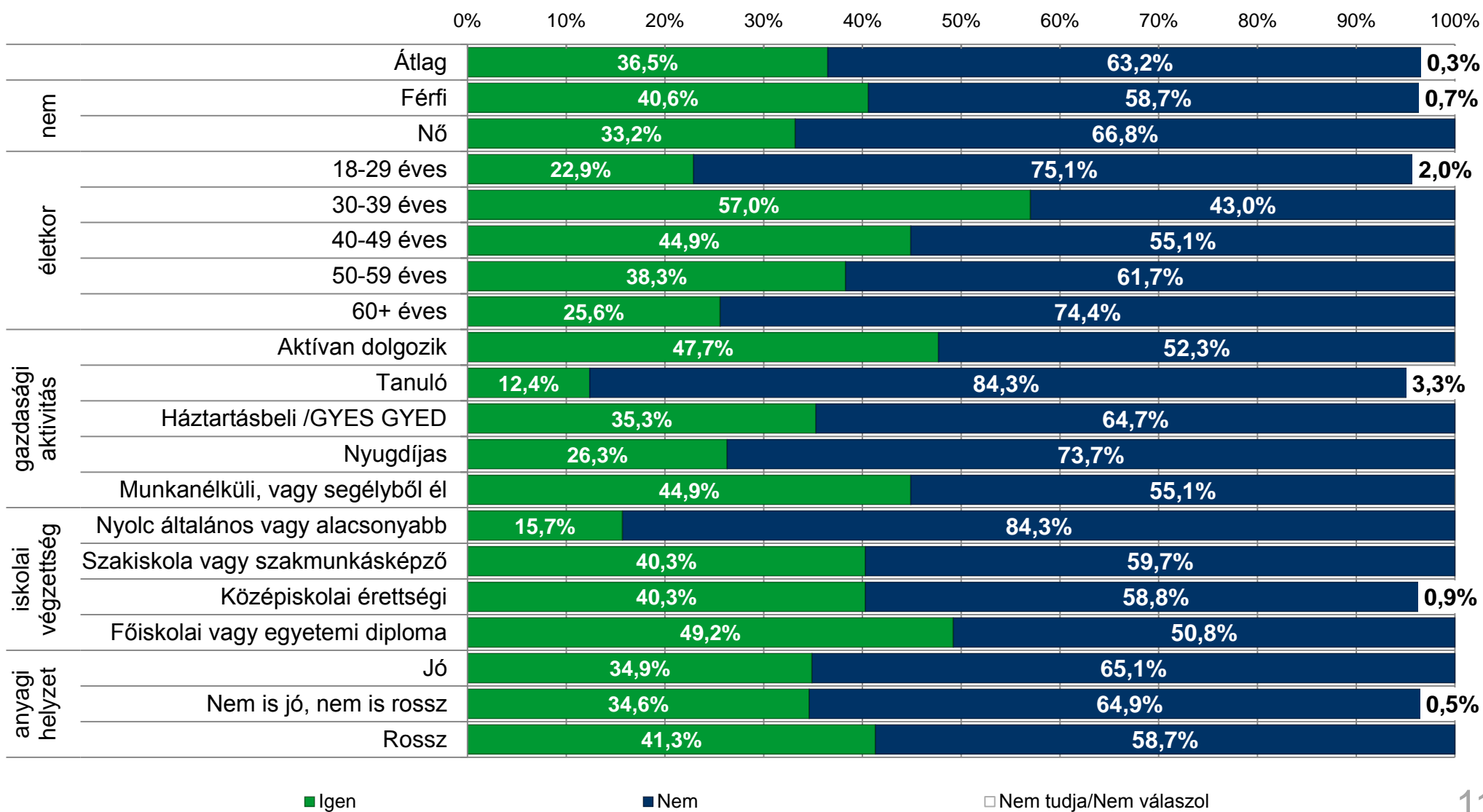
# Az ügyfélszolgálatok forgalma, elégedettség

Összehasonlításunk alapján látható, hogy mintegy 15 százalékponttal nagyobb a forgalma a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatának. Látható emellett, hogy az ügyintézésrel való elégedettség mindkét intézményben igen magas, e tekintetben alig látható különbség a két ügyfélszolgálat között. Ami a megkereséseket illeti, egyrészt kiderült, hogy mindkét helyen a személyes kapcsolat dominál, majd a telefonos és az online megkeresés következik. Másrészt míg a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán nagyobb arányú mind a személyes, mind az elektronikus megkeresések aránya, addig a Városgondnokságon jóval erősebb a telefonos kapcsolatok szerepe.

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

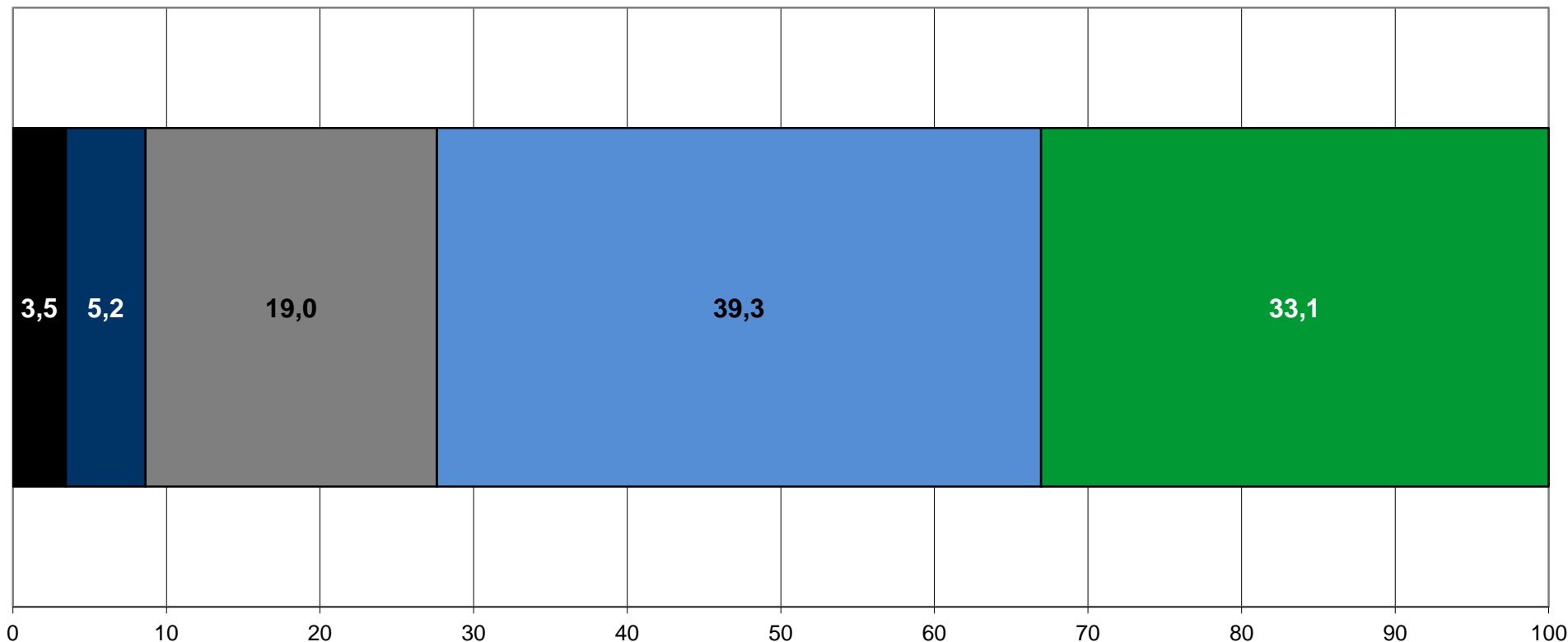


# Intézett Ön bármilyen ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben? (%)



# Össességében mennyire volt elégedett az ügyintézés színvonalával?

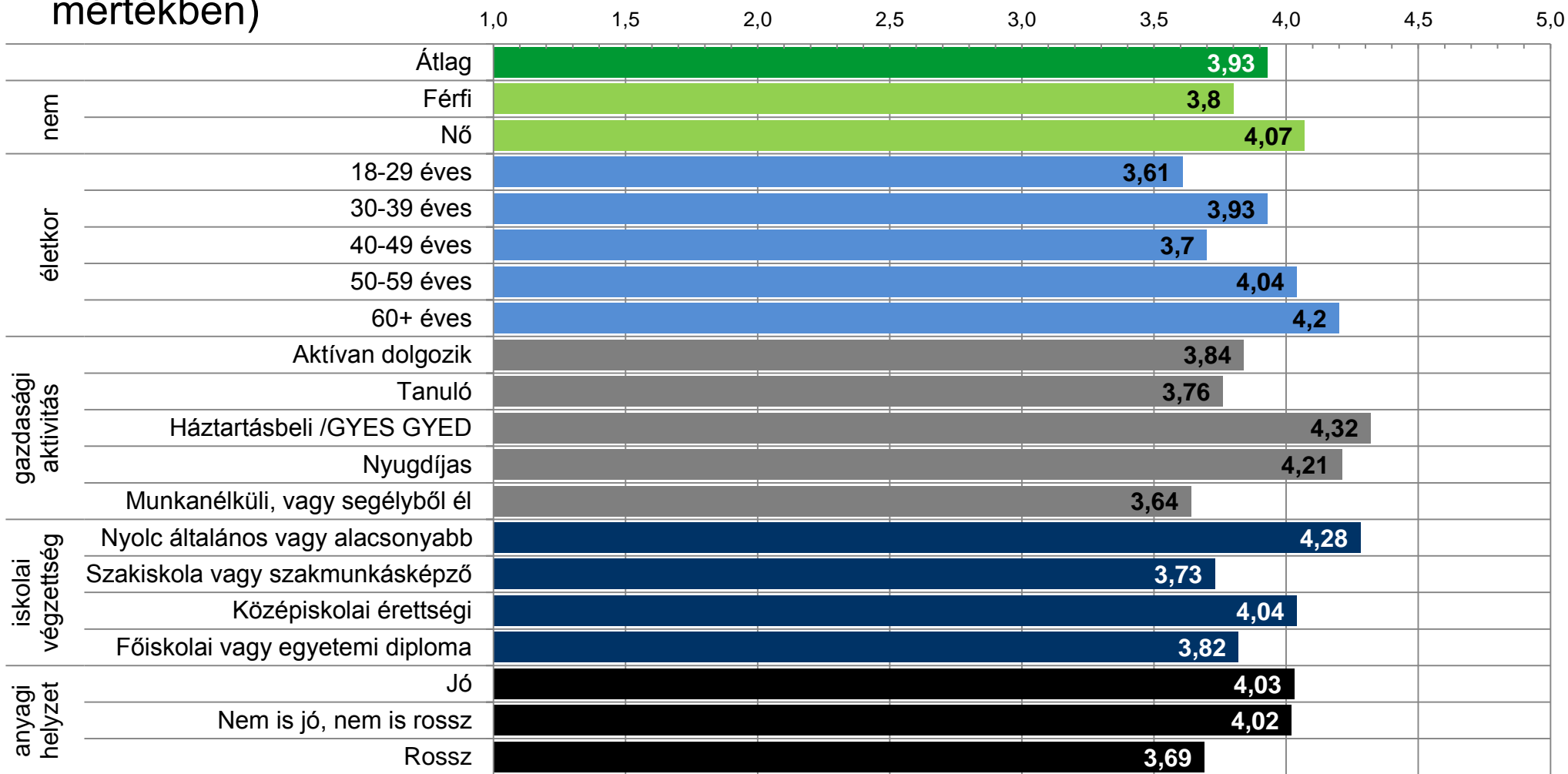
(azok körében, akik intéztek ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben, N=440, %)



■ Egyáltalán nem elégedett
■ Inkább nem
■ Közepes
■ Inkább igen
■ Teljes mértékben elégedett

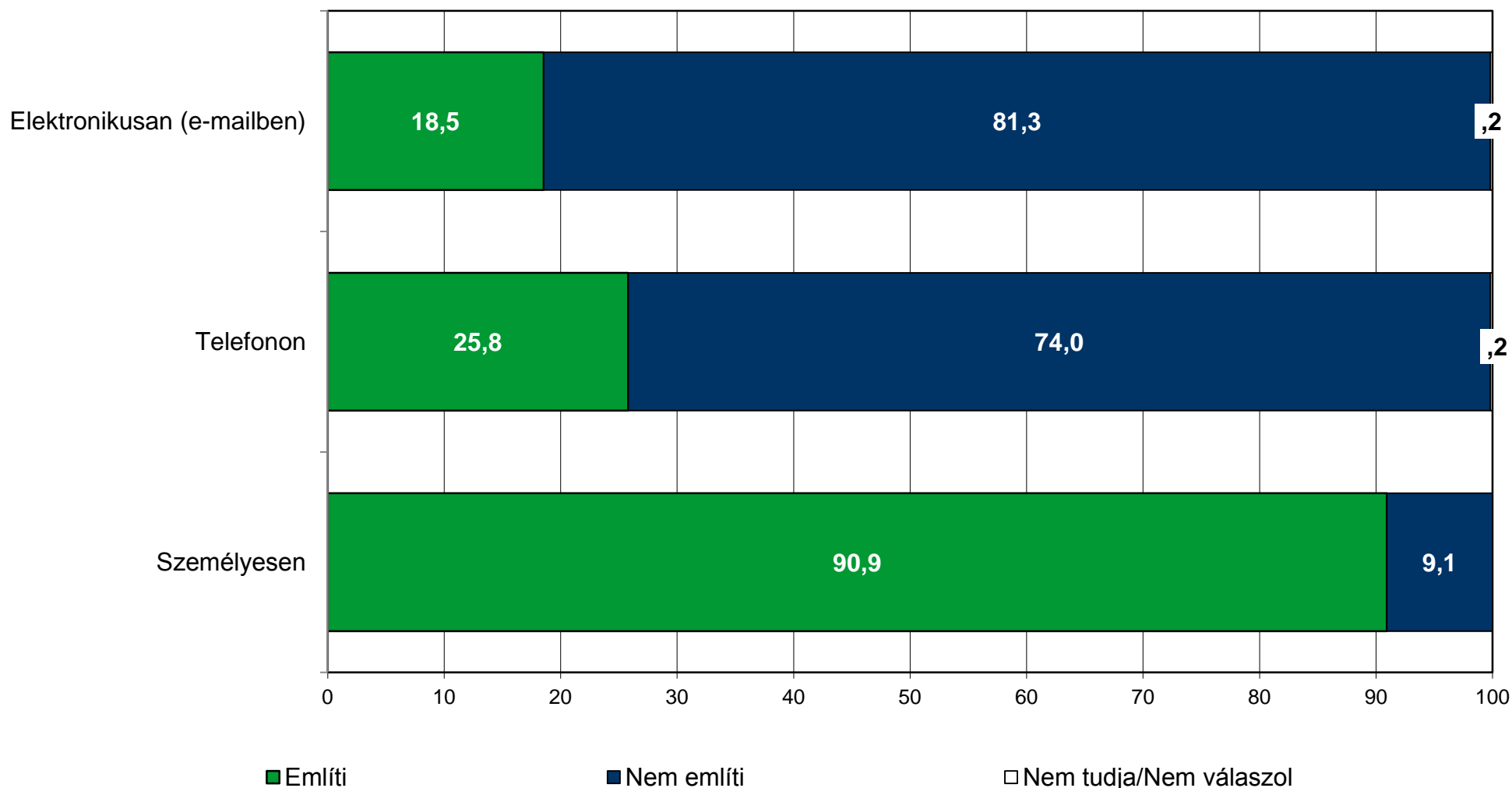
# Összességében mennyire volt elégedett az ügyintézés színvonalával?

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



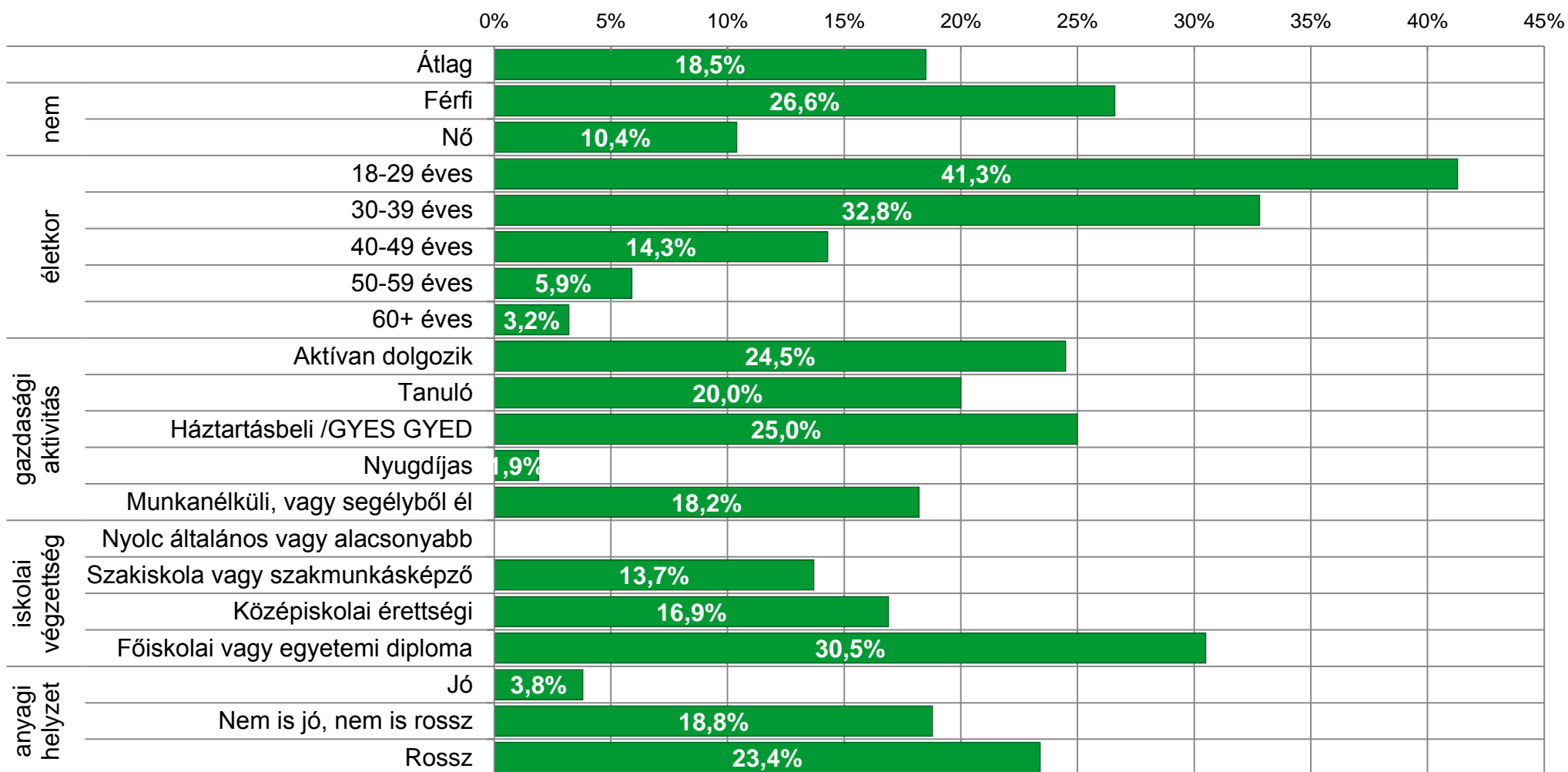
## Milyen módon intézte ügyeit?

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



## Milyen módon intézte ügyeit?

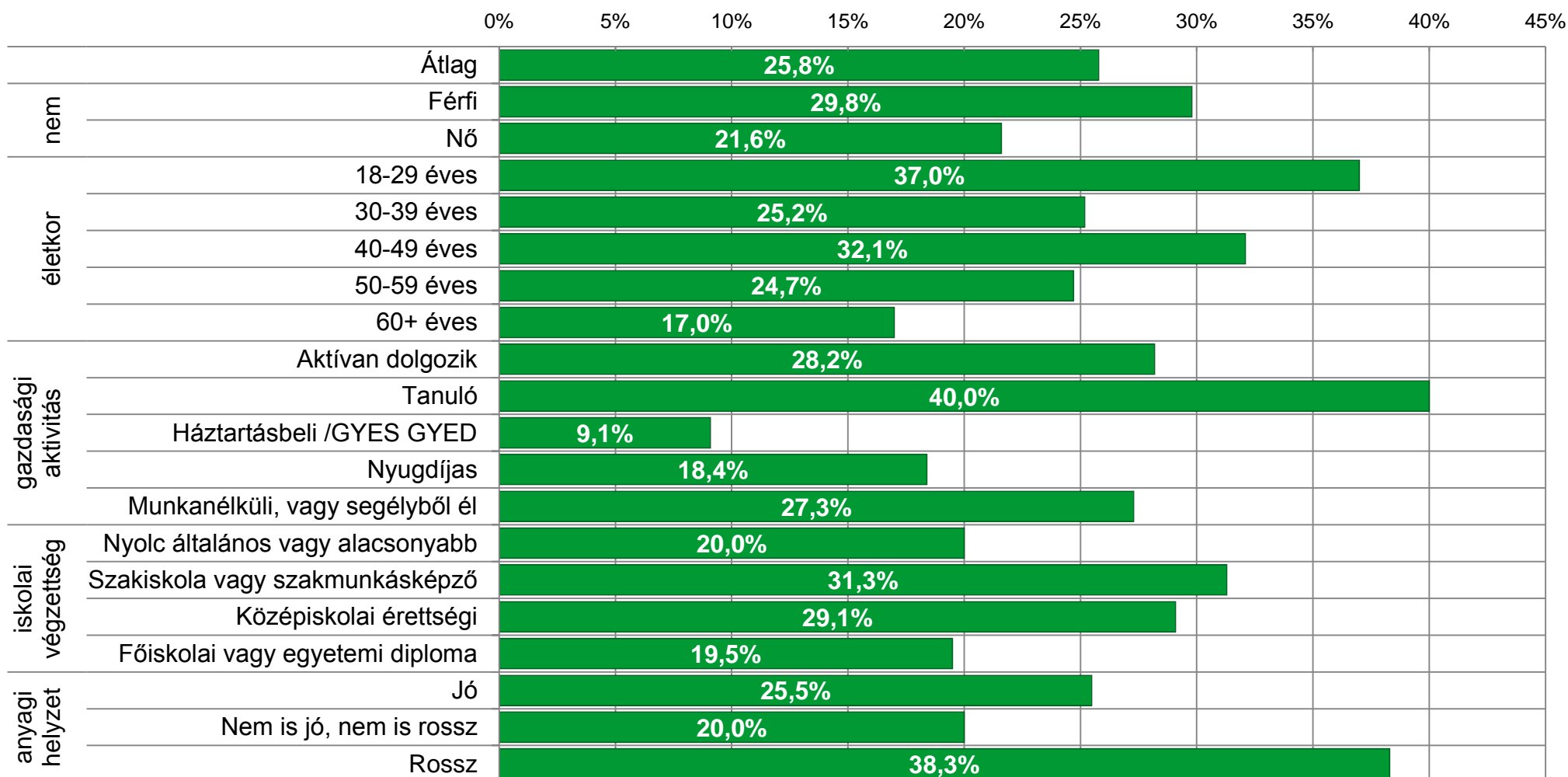
(azok aránya, akik intéztek **elektronikusan** ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben)\*



\* 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)\*

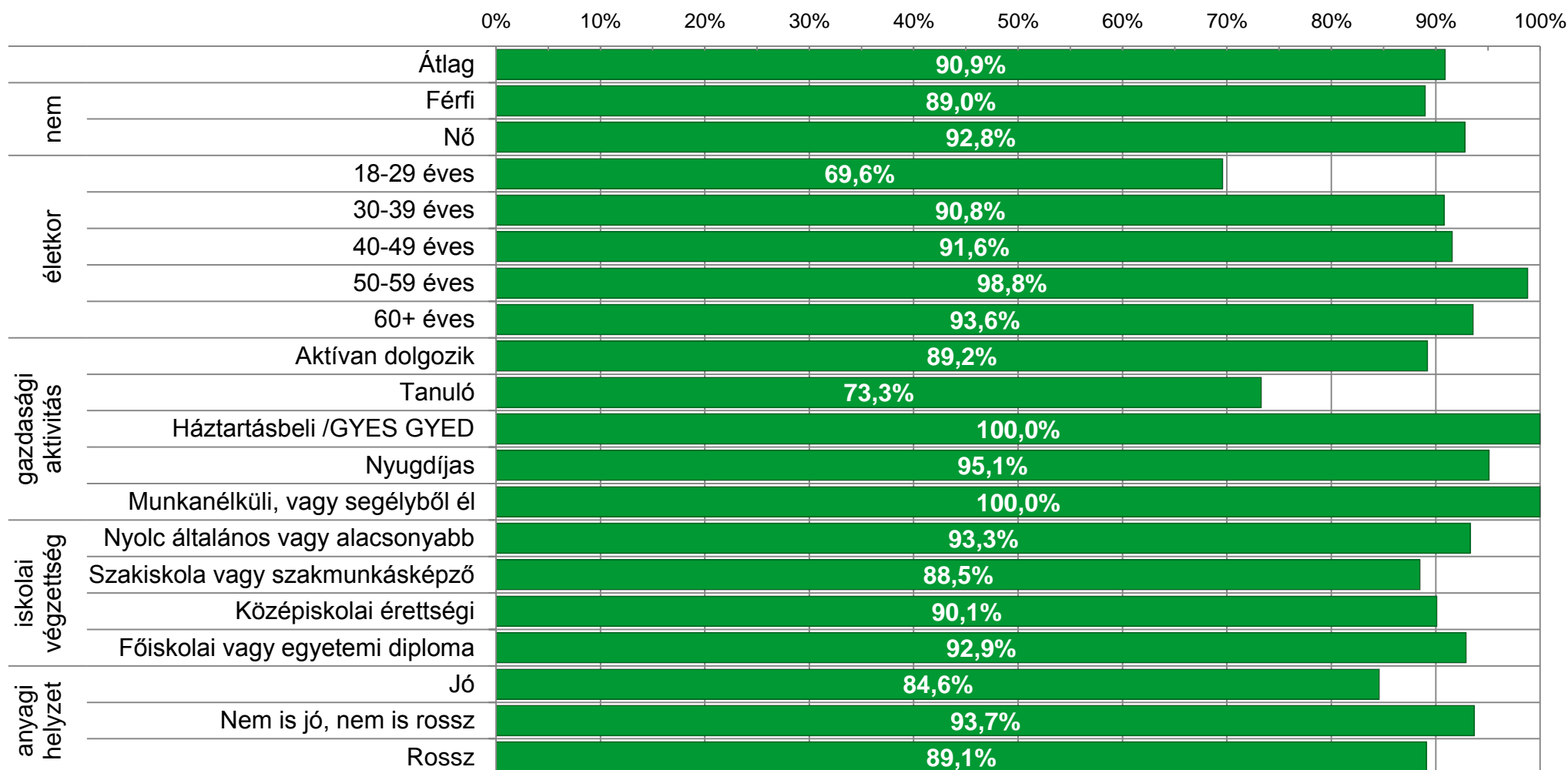


\* Azok körében, akik intéztek ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben



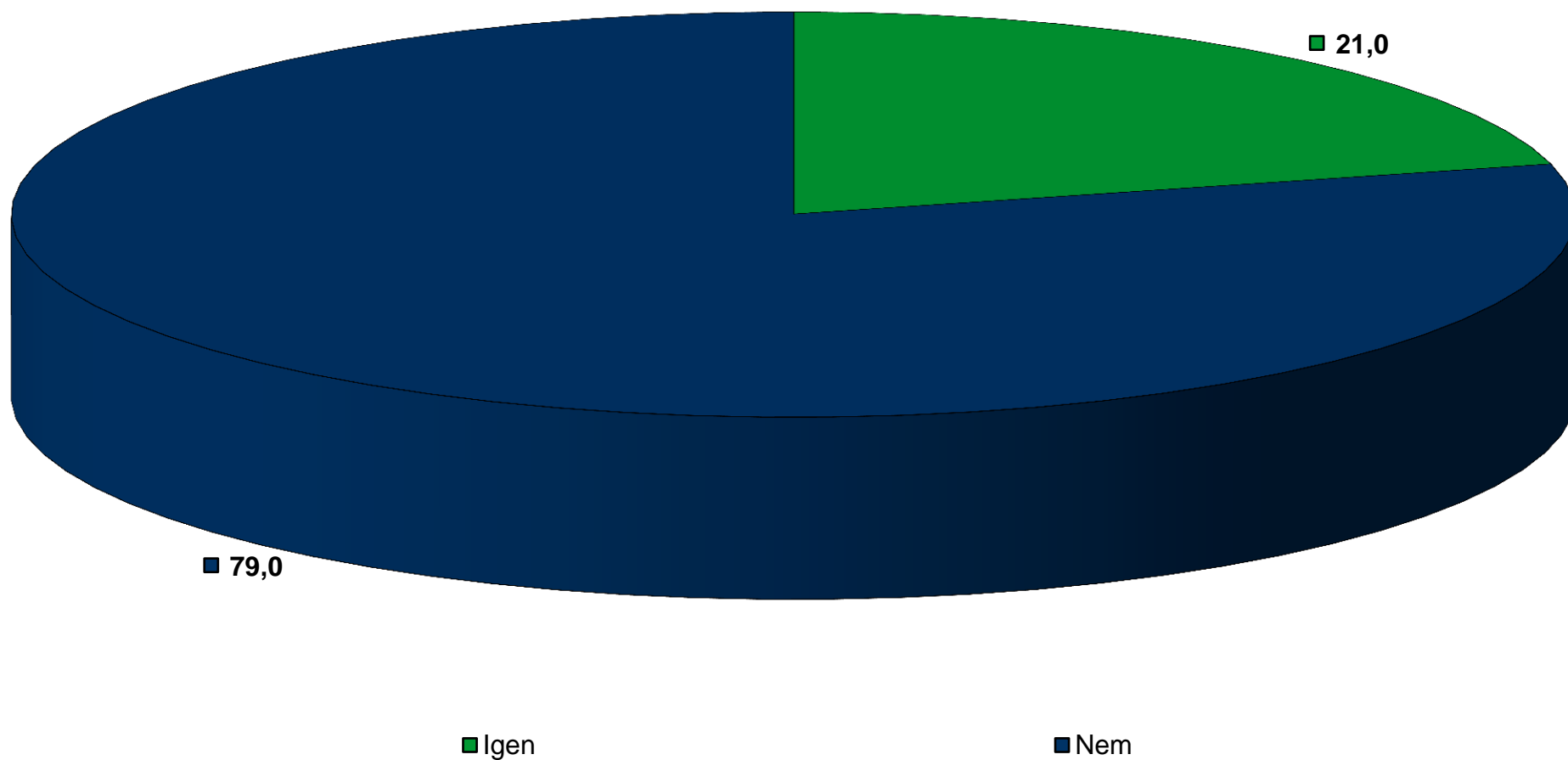
## Milyen módon intézte ügyeit?

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

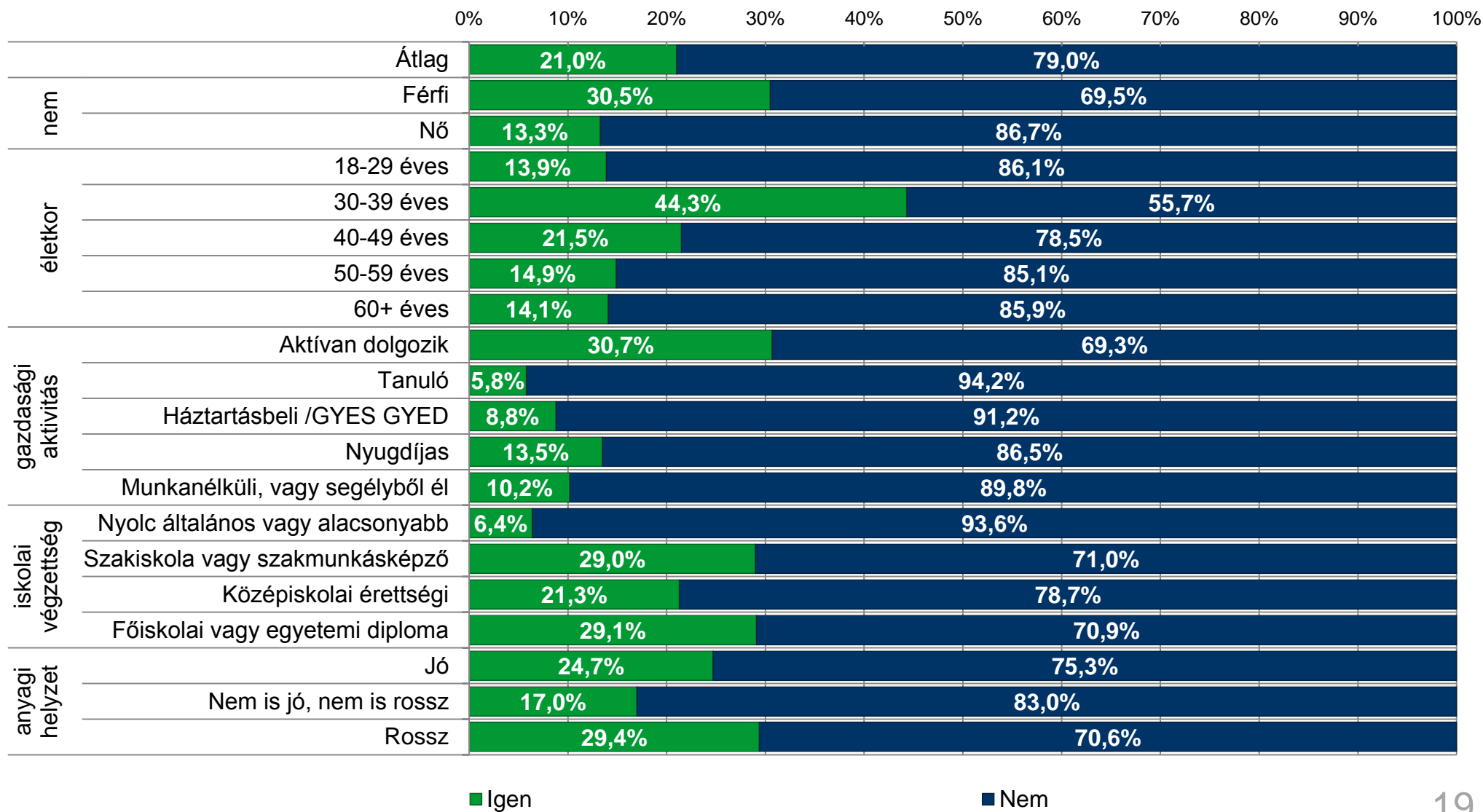


\* Azok körében, akik intéztek ügyet a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán az elmúlt két évben

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

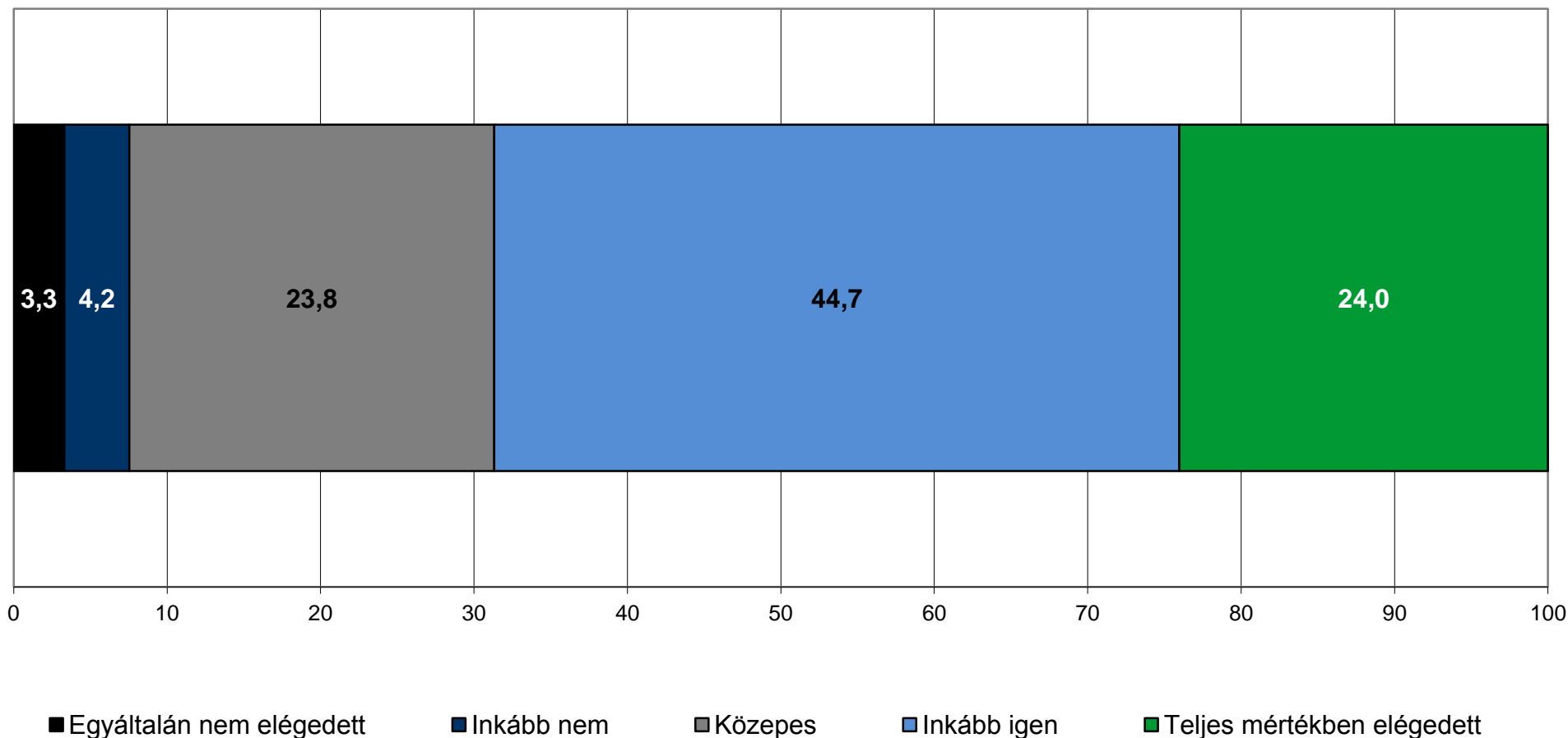


# Intézett Ön bármilyen ügyet a Városgondnokságon az elmúlt két évben?



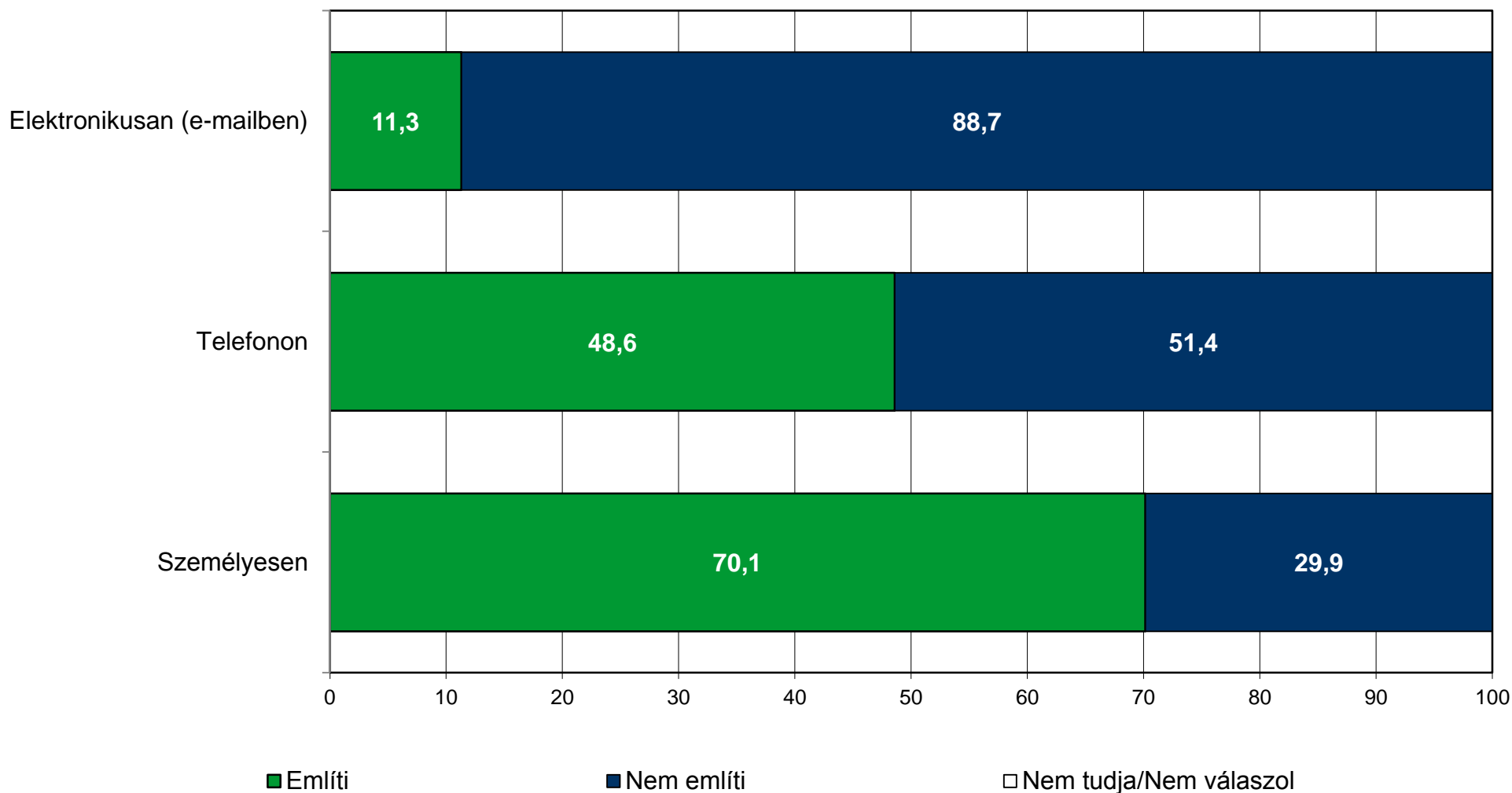
# Összességében mennyire volt elégedett az ügyintézés színvonalával?

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



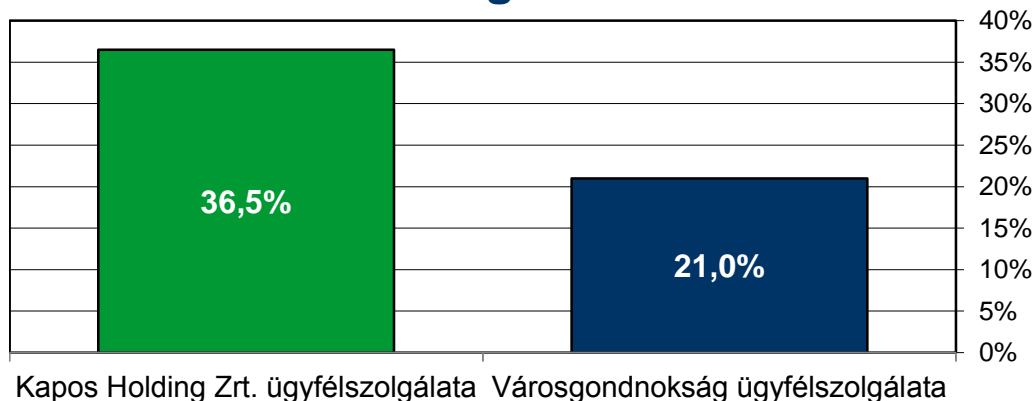
## Milyen módon intézte ügyeit? (%)

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

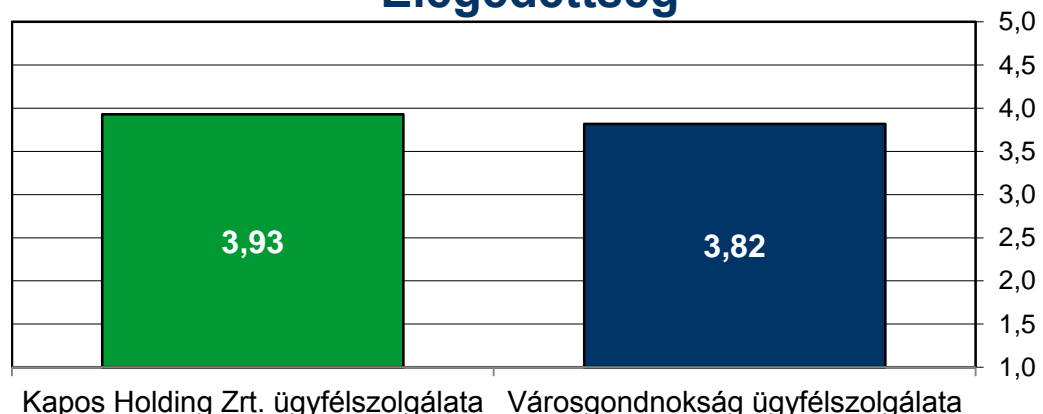


# A két ügyfélszolgálat összehasonlítása

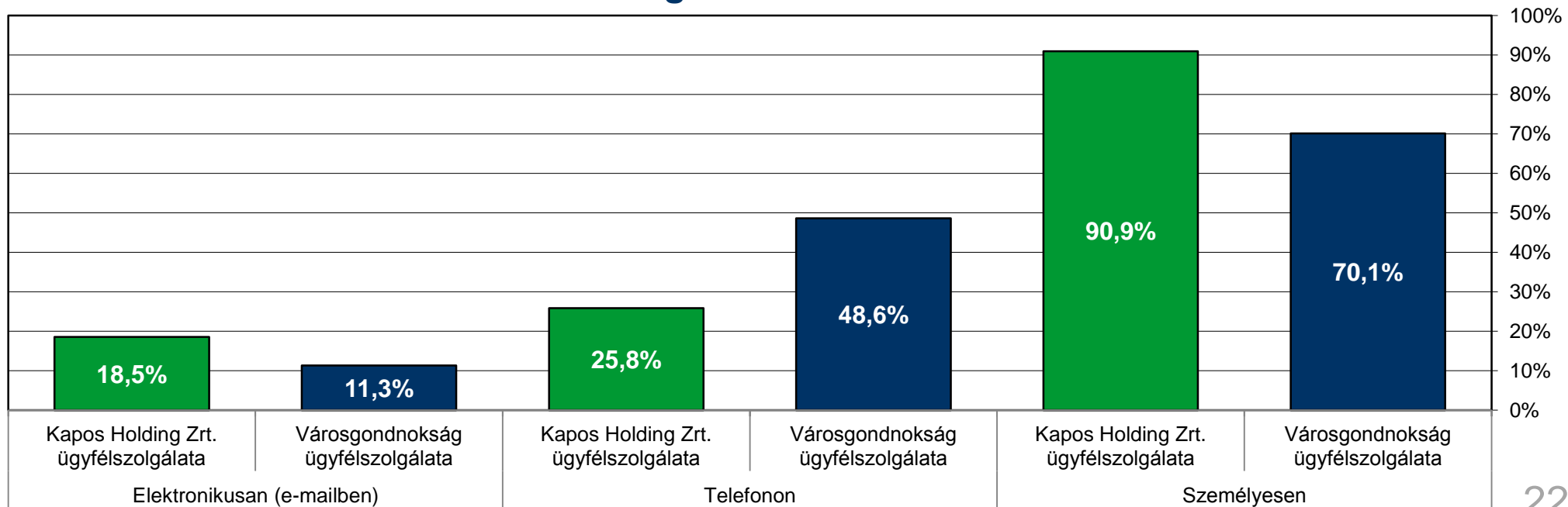
**Forgalom**



**Elégedettség**



**Megkeresések**



3

# A KUTATÁS EREDMÉNYEI

LAKOSSÁGI IGÉNYEK AZ  
ÜGYINTÉZÉSEKSEL  
KAPCSOLATBAN

# Az ügyintézés módjai

Közel minden második (46,3 százalék) kaposvári lakos személyesen, közel minden harmadik (29 százalék) elektronikusan, és minden negyedik (23,9 százalék) telefonon keresztül szeretné leginkább ügyeit intézni a Kapos Holding Zrt.-ben és a Városgondnokságon.

- A férfiak több mint kétszer akkora arányban preferálják az elektronikus ügyintézését, mint a nők. Az urak közel fele az interneten, míg a hölgyek többsége (52,2 százalék) legszívesebben személyesen intézné az ügyeket.
- Az életkorral drasztikusan csökken az elektronikus ügyintézését preferálók aránya, és ezzel párhuzamosan nő azok aránya, akik a telefonos vagy a személyes ügyintézését részesítik előnyben.
- Az életkor szerint megfigyelt tendenciának megfelelően, a nyugdíjasoknak csupán 6,4 százaléka, a tanulóknak több mint a fele, a gyesen és gyeden lévő szülők kétharmada szeretné elsősorban a világhálón keresztül intézni a Kapos Holding Zrt.-hez és a Városgondnoksághoz tartozó ügyeket.



# Az ügyintézés módjai

- Az iskolázottsággal egyenes arányban nő azok hányada, akik az interneten keresztül szeretik ügyeiket intézni, és ugyanakkor csökken a telefonálási kedv és a személyes ügyintézés vonzalma. A legalacsonyabb végzettségűek harmada a telefonos ügyintézést preferálja, míg a szakiskolákban vagy felsőfokú intézményben végzetteknek alig több mint 16 százaléka.
- Érdekes összefüggést fedeztünk fel az anyagi helyzet alapján: minél rosszabb anyagi helyzetben van valaki, annál valószínűbb, hogy az elektronikus ügyintézést részesíti előnyben. Vélhetően ez elsősorban annak köszönhető, hogy a fiatalabb korcsoportokban jelentősen felülreprezentáltak azok, akiknek rossz a szubjektív anyagi helyzete.
- A Kapos Holding Zrt. ügyfelei körében a személyes, a Városgondnokságon az elmúlt két évben ügyet intézettek körében a telefonos, azok körében pedig, akik mindkét hivatalban intéztek ügyet, az elektronikus ügyintézés preferálói felülreprezentáltak.
- Azoknak a kaposváriaknak, akik elektronikusan intéztek ügyeket a Kapos Holding Zrt.-nél vagy a Városgondnokságon, több mint háromnegyede - az átlag több mint háromszorosa - továbbra is elsősorban interneten keresztül intézné ügyeit. A korábban személyes ügyfélszolgálaton jártak körében közel 10 százalékponttal felülreprezentáltak azok, akik az ügyfélszolgálaton való ügyintézést részesítik leginkább előnyben, azok a válaszadók viszont, akik a telefonos ügyfélszolgálatokkal kerültek kapcsolatba, kevésbé preferálják a telefonos ügyintézést.

# Az ügyfélszolgálatok szolgáltatásainak fejlesztése

Legyen szó akár a Kapos Holding Zrt., akár a Városgondnokság ügyfélszolgálatának fejlesztéséről, mindkét esetben elsősorban gyorsabb ügyintézésre lenne szükség a kaposvári lakosság szerint. Minden negyedik megkérdezett válaszolta ezt a Kapos Holding Zrt., és minden ötödik a Városgondnokság esetében. Második leggyakrabban az elektronikusan intézhető ügyek bővítését említették mindkét cég esetében, harmadik és negyedik leggyakrabban említett fejlesztendő terület a hosszabb nyitvatartási idő és az ügyfélszolgálaton intézhető ügyek bővítése. Csupán 8-10 százalék említette azt, hogy elsősorban az lenne fontos, hogy segítőkészebbek legyenek a munkatársak, és mindkét ügyfélszolgálat esetében a legkisebb arányban válaszolták azt, hogy a tájékoztatáson kellene elsősorban javítani. Szinte azonos a két intézmény esetében a válaszok sorrendje, átlagosan a megkérdezettek fele mindkét ügyfélszolgálat esetében ugyanazt a területet jelölte meg a fejlesztendőik közül.

# Az ügyfélszolgálatok szolgáltatásainak fejlesztése

- A demográfiai dimenziók mentén többségében azonos tendenciákat figyelhetünk meg a két ügyfélszolgálat esetében.
- A férfiak közel kétszer akkora arányban tartják fontosnak, hogy az elektronikusan intézhető ügyeket, és általában az ügyfélszolgálatokon intézhető ügyeket bővítse a Kapos Holding Zrt. és a Városgondnokság, mint a nők. A nők viszont néhány százalékkal nagyobb arányban emelték ki a gyorsabb ügyintézés és a segítőkészebb munkatársak fontosságát.
- A harminc év alattiak körében jelentősen felülreprezentáltak azok a válaszadók, akik szerint elsősorban az ügyintézéseken kellene gyorsítani, illetve azok, akik szerint az intézhető ügyek körét kellene bővíteni akár elektronikusan, akár az ügyfélszolgálatokon. A középkorúak az átlagnál nagyobb arányban tartanák fontosnak, hogy a Kapos Holding Zrt. javítson a tájékoztatáson, a negyvenes éveiben járók több mint ötöde tartaná ezt a legfontosabbnak.
- Az életkor előrehaladtával jelentős mértékben nő mindkét ügyfélszolgálat esetében azoknak az aránya, akik nem tudták megítélni a kérdést, vagy nem akartak válaszolni arra, hogy min kellene elsősorban fejleszteni.
- A tanulók és a munkanélküliek az átlagnál jelentősen nagyobb arányban tartják fontosnak, hogy a Kapos Holding Zrt.-ben felgyorsuljon az ügyintézés (a Városgondnokság esetében csak kismértékben felülreprezentáltak ezek a válaszok).

# Az ügyfélszolgálatok szolgáltatásainak fejlesztése

- Az aktív dolgozók körében felülreprezentáltak azok a felnőttek, akik szerint a Kapos Holding Zrt. a hosszabb nyitvatartási idővel tudná a leginkább fejleszteni szolgáltatásait.
- A munkanélküliek és segélyből élők közel negyede szerint a Kapos Holding Zrt. munkatársainak segítőkészségén kellene leginkább javítani.
- A gyesen és gyeden lévő szülők körében határozottan felülreprezentáltak azok, akik az elektronikusan intézhető ügyek bővítésével fejlesztenék elsősorban mindkét ügyfélszolgálat tevékenységét. A nyugdíjasok negyede nem tudott válaszolni ezekre a kérdésekre.
- Az iskolai végzettséggel egyértelműen nő azoknak a válaszoknak az aránya, akik az interneten intézhető ügyek körét bővítenék elsősorban. Bár kicsik a különbségek, mégis elmondható, hogy a legalacsonyabb végzettségűek számára az átlagnál nagyobb arányban fontos a gyorsabb ügyintézés és az ügyfélszolgálaton elérhető ügyek bővítése.
- Az anyagi helyzet romlásával egyértelműen nő azoknak az aránya, akik a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán, illetve az interneten intézhető ügyek körét bővítenék (kisebb különbségekkel, de ugyanez a tendencia figyelhető meg a Városgondnokság esetében is).
- A rossz anyagi helyzetben lévő kaposváriak kétszer akkora arányban javítanának a Városgondnokság munkatársainak segítőkészségén, mint a jó körülmények között élők.

# Az ügyfélszolgálatok szolgáltatásainak fejlesztése

- Azoknak a kaposvári lakosoknak, akik mindkét hivatalban intéztek ügyet az elmúlt két évben, a negyede bővítené a Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatán intézhető ügyek körét, míg másoknak kevesebb mint 15 százaléka gondolkodik így. A kizárólag a Kapos Holding Zrt.-nél járt ügyfelek az átlagosnál nagyobb arányban tartják fontosnak a tájékoztatás fejlesztését (mindkét ügyfélszolgálat esetében), a Városgondnokság ügyfelei körében pedig felülreprezentáltak azok, akik az elektronikusan intézhető ügyek bővítését tartják a leginkább fontosnak.
- Nem meglepő módon, mind a Kapos Holding Zrt., mind a Városgondnokság esetében azok az ügyfelek tartják kifejezetten fontosnak az interneten intézhető ügyek bővítését, akik megtapasztalták már az elektronikus ügyintézés előnyeit.

# A Kapos Holding Zrt.-nél intézhető ügyek

A kaposvári lakosság közel negyede szerint a Kapos Holding Zrt.-hez tartozó tagvállalatok tevékenységei közül, a legfontosabb az lenne, hogy a hulladékszállítással és hulladék-lerakással kapcsolatos ügyeket el lehessen intézni a Zrt. összevont ügyfélszolgálatán. Második leggyakrabban (a lakosság ötöde) a társasház-kezelést, harmadik leggyakrabban (minden tizedik megkérdezett) a fürdőbelépőkkel kapcsolatos ügyintézését említették, kevesebb mint 5 százalék tartja a televíziós hirdetésekkel, a jégpályával, vagy a nagypiaci bérlettel kapcsolatos ügyeket a legfontosabbnak. A város lakosainak harmada pedig egyik felsorolt ügy esetében sem tartja fontosnak, hogy azokat az összevont ügyfélszolgálaton intézni lehessen.

# A Kapos Holding Zrt.-nél intézhető ügyek

- A férfiak 10 százalékponttal kisebb arányban tartják összességében fontosnak, hogy a Kapos Holding Zrt. szolgáltatásaihoz kapcsolódó ügyeket az összevont ügyfélszolgálaton intézni lehessen, azonban a különböző ügyek kapcsán nincs látványos véleménybeli különbség a két nem között.
- A legfiatalabb korcsoport fele számára egyik ügy sem fontos, hogy személyesen intézhető legyen, míg ez az arány az idősebbeknél maximum 30 százalék. Az ötvenesek számára az átlagnál kétszer nagyobb arányban fontos, hogy fürdőbérletet vagy jegyet vásárolhassanak a Zrt. ügyfélszolgálatán, a 30-49 évesek körében pedig felülreprezentáltak azok, akik a társasház-kezeléssel kapcsolatos feladatokat szeretik az ügyfélszolgálaton intézni.
- A tanulók és a háztartásbeliek számára kevésbé fontos, hogy személyesen el lehessen intézni a különböző ügyeket az ügyfélszolgálaton, utóbbi csoport számára a társasház-kezelés ügyfélszolgálaton való bonyolítása a leginkább fontos.
- Az elvégzett osztályok számával, valamint a jobb anyagi körülményekkel kis mértékben nő azoknak az aránya, akik számára a társasház-kezeléssel és a hulladékszállítással kapcsolatos ügyek ügyfélszolgálaton való intézése a legfontosabb.
- Egyértelműen kimutatható, hogy azok a felnőttek, akik elektronikusan intézik ügyeiket a Kapos Holding Zrt.-nél vagy a Városgondnokságon, kevésbé tartják fontosnak az ügyfélszolgálaton intézhető ügyek bővítését.

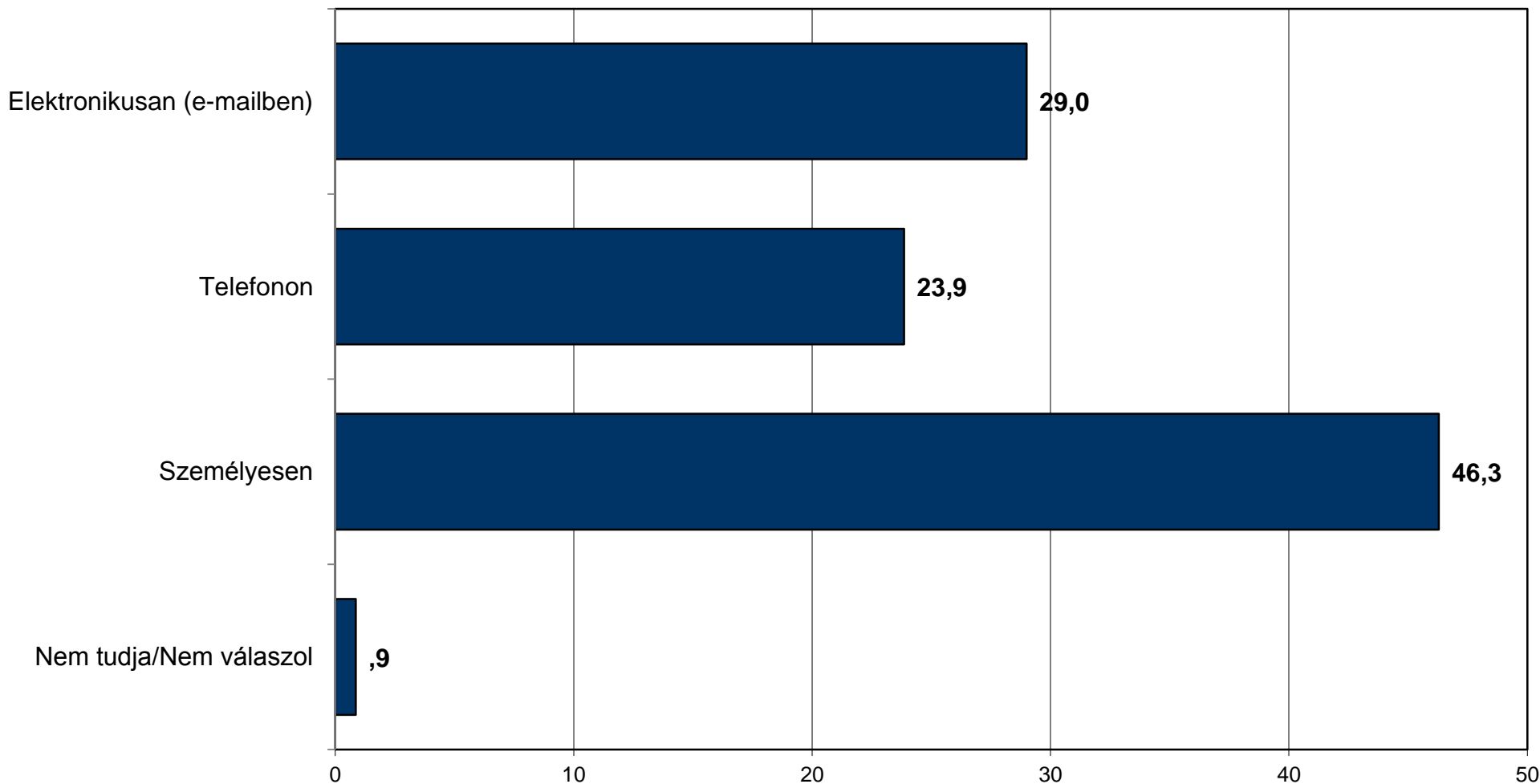
# Közös ügyfélszolgálat

A kaposváriak többsége szükségesnek tartaná, hogy a Városgondnokságon közös ügyfélszolgálatot alakítsanak ki a Kapos Holding Zrt.-vel: a lakosság több mint harmada inkább, több mint negyede teljes mértékben szükségesnek tartja, és mindössze 9 százalék inkább feleslegesnek gondolja.

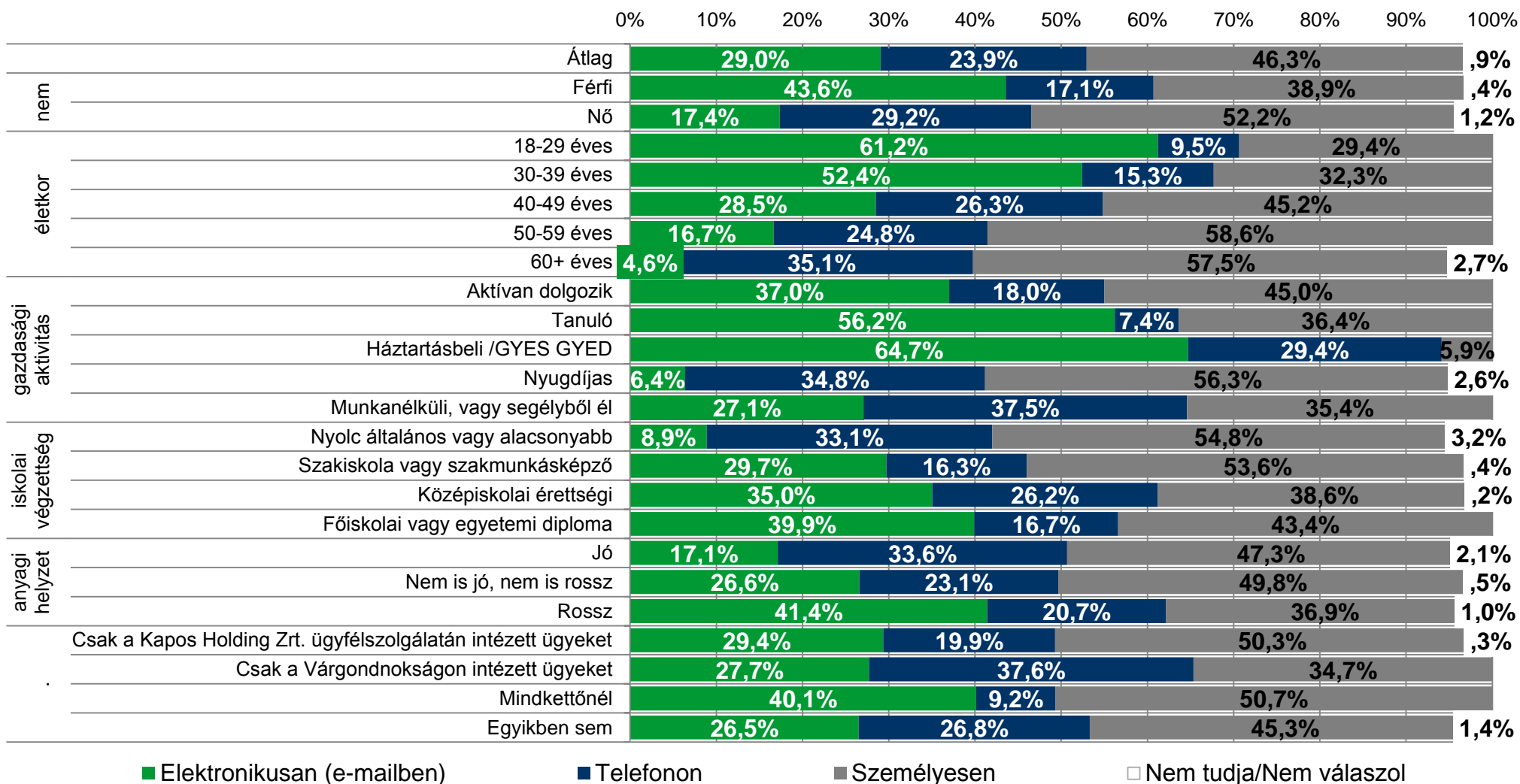
- Érdekes módon a legfiatalabb korcsoport, illetve a tanulók tartanák a leginkább szükségesnek ezt az összevonást, míg a legidősebbek, valamint a munkanélküliek és a segélyből élők a legkevésbé.
- A legalacsonyabb és a legmagasabb végzettséggel rendelkezők szükségesebbnek tartanák a közös ügyfélszolgálat kialakítását a Városgondnokságon, mint a középfokú végzettségűek.
- Az anyagi helyzet javulásával kis mértékben nő azoknak az aránya, akik szükségesnek tartják a két ügyfélszolgálat összevonását.
- Érdekes módon nincs szignifikáns hatással a kérdésre az, hogy intézett-e a megkérdezett valamilyen ügyet az elmúlt két évben a Kapos Holding Zrt.-nél vagy a Városgondnokságon, ahogy az sem, hogy milyen módon intézték ügyeiket. A két nem képviselői is egységes véleményt alkottak a témában, egyaránt inkább szükségesnek tartják az összevont ügyfélszolgálat kialakítását.



# Milyen módon intéznék 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?



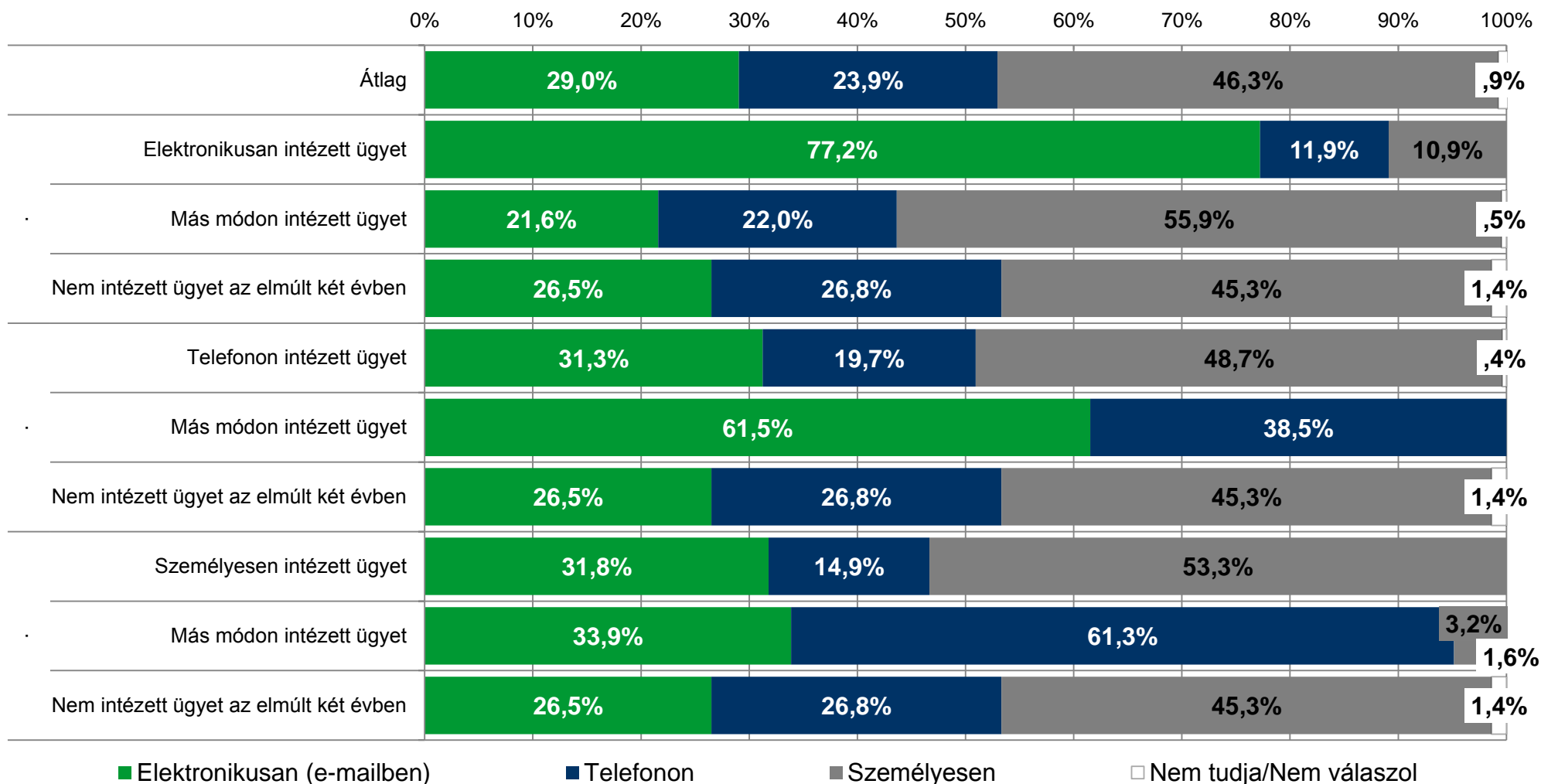
■ Elektronikusan (e-mailben)

■ Telefonon

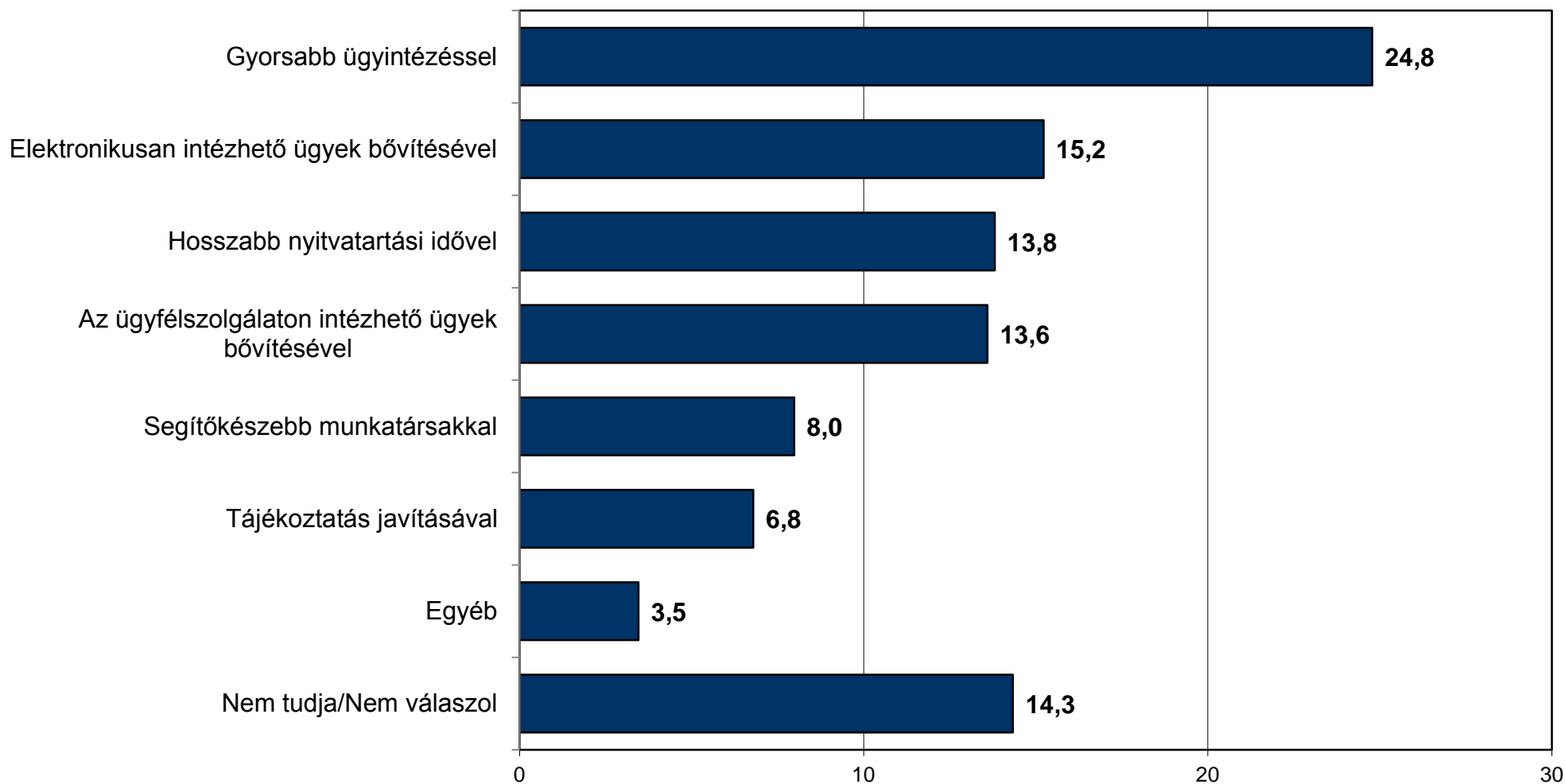
■ Személyesen

□ Nem tudja/Nem válaszol

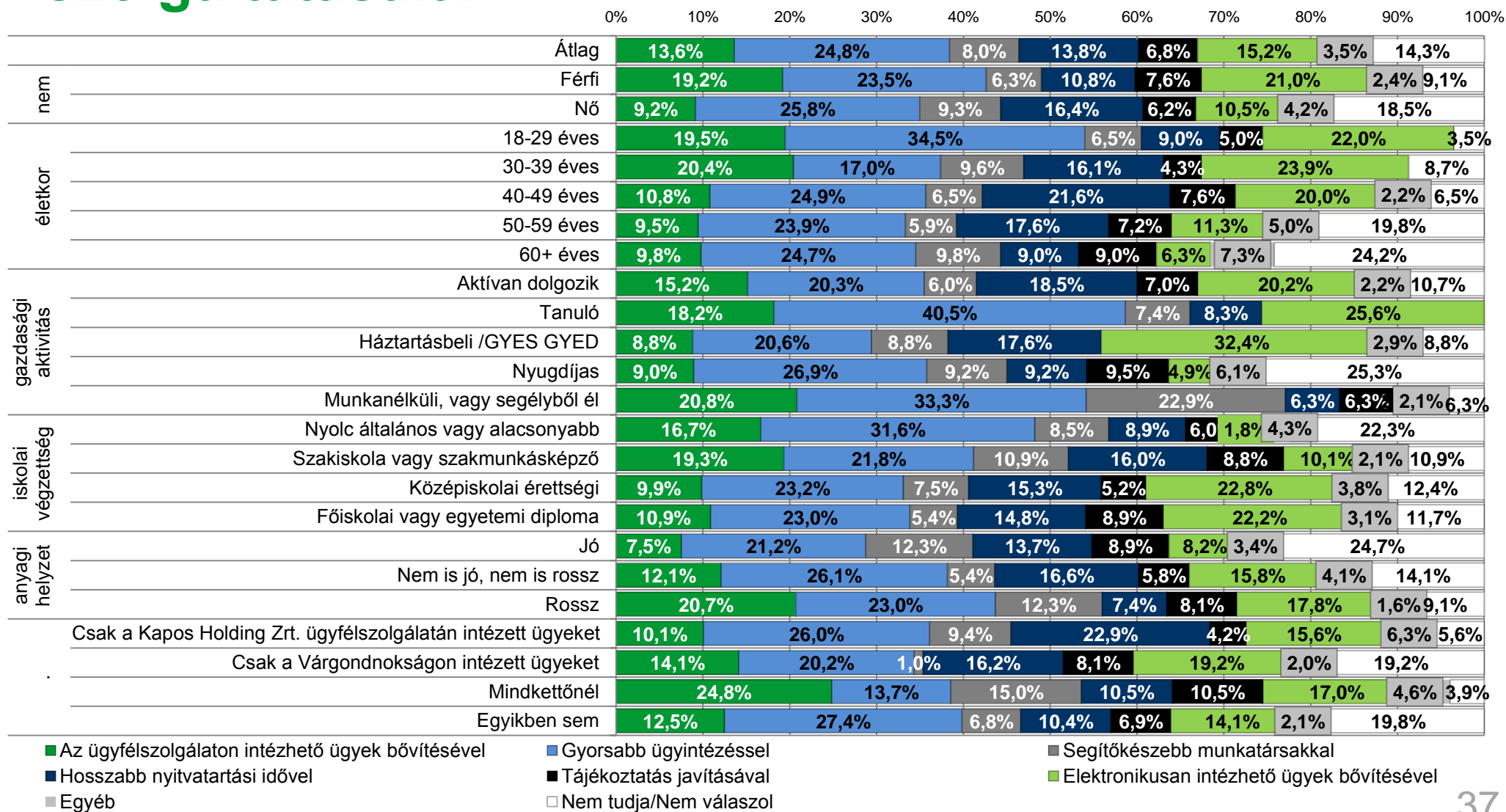
# Milyen módon intéznék legszívesebben a Kapos Holding Zrt.-ben és a Városgondnokságon intézhető ügyeket?



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

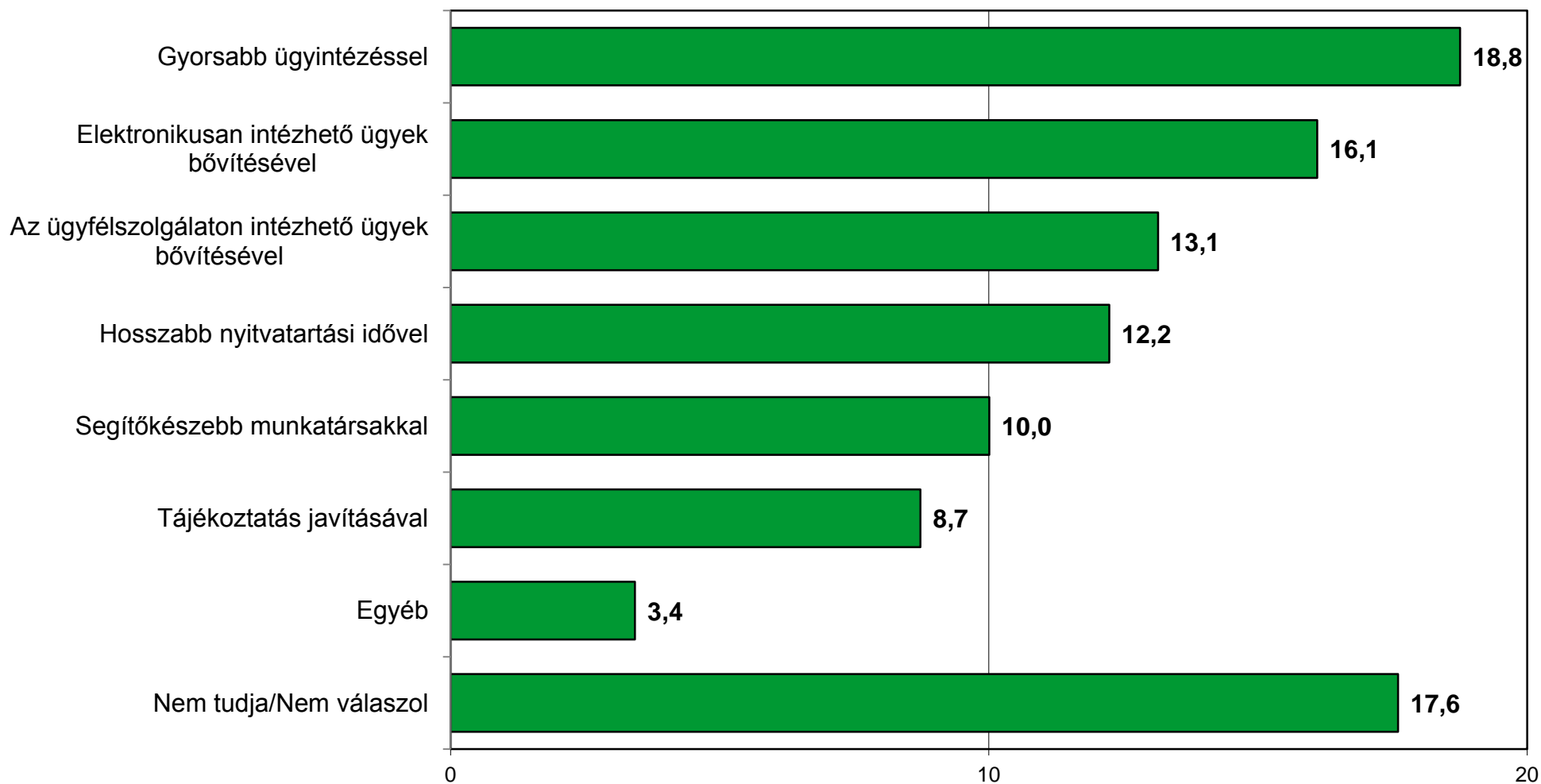


# Ön szerint elsősorban hogyan kellene fejleszteni Kapos Holding Zrt. ügyfélszolgálatának szolgáltatásait?

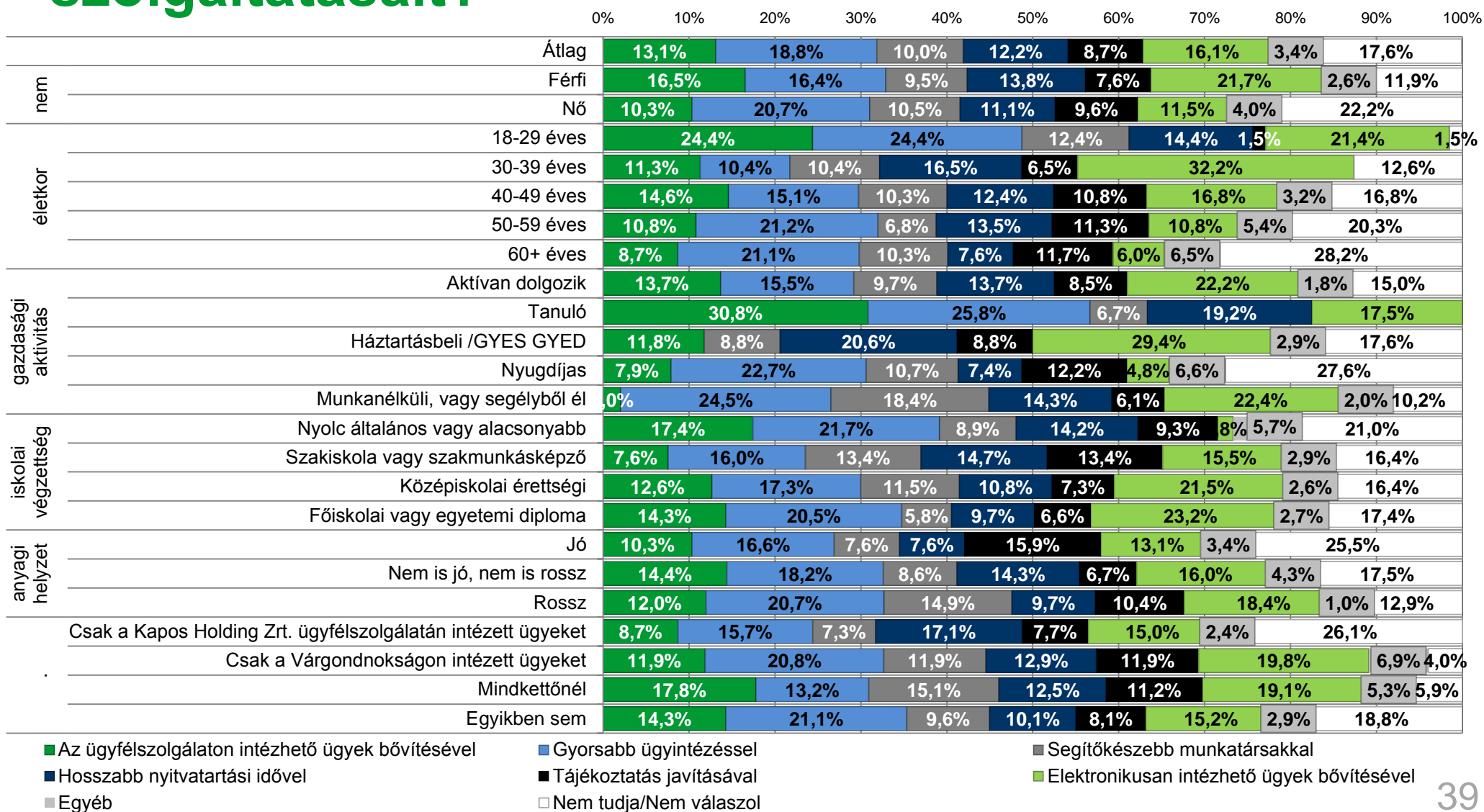


- Az ügyfélszolgálaton intézhető ügyek bővítésével
- Gyorsabb ügyintézésel
- Segítőkésebb munkatársakkal
- Hosszabb nyitvatartási idővel
- Tájékoztatás javításával
- Elektronikusán intézhető ügyek bővítésével
- Egyéb
- Nem tudja/Nem válaszol

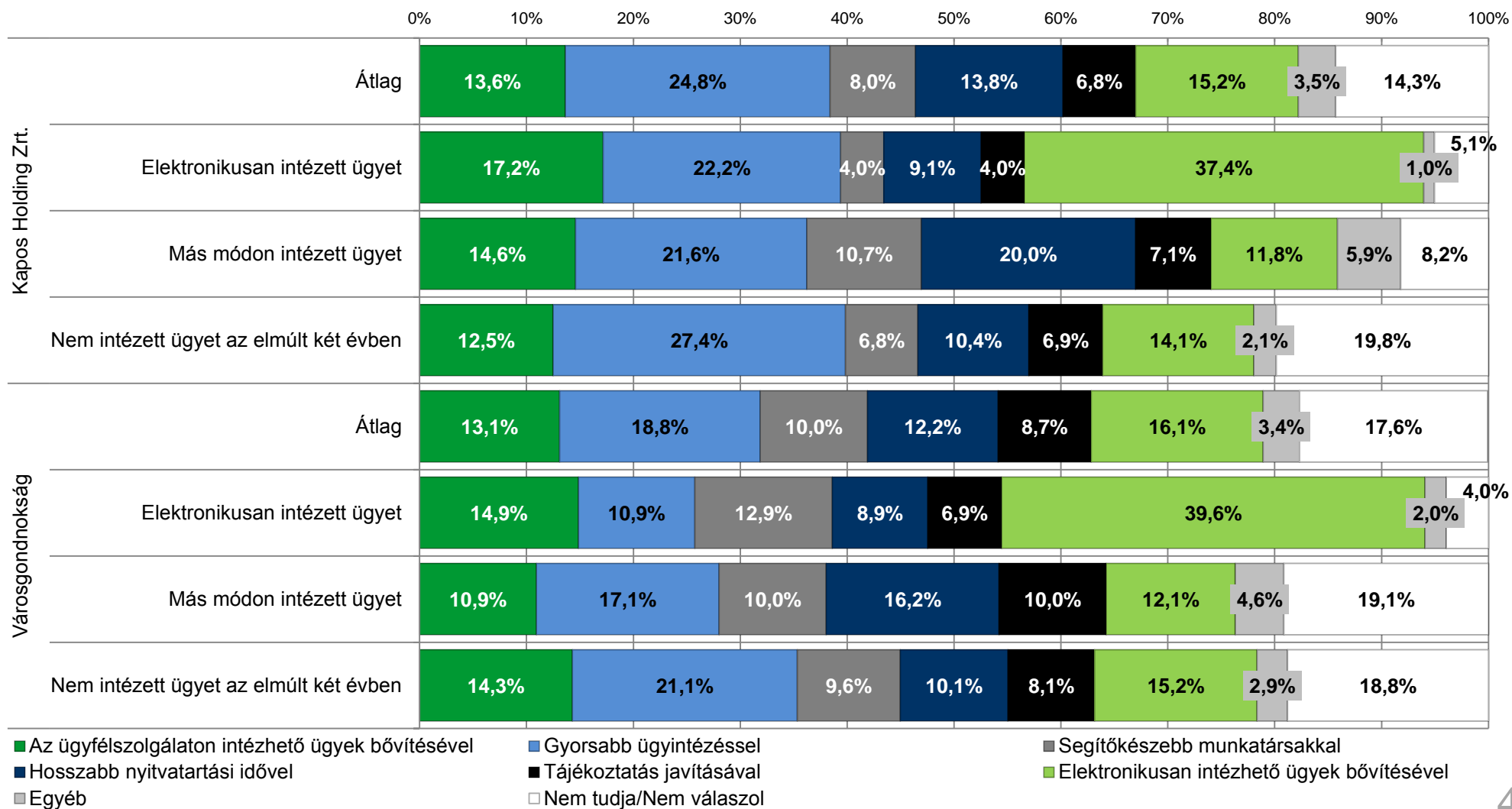
# Ön szerint elsősorban hogyan kellene fejleszteni a Városgondnokság ügyfélszolgálatának szolgáltatásait? (%)



# Ön szerint elsősorban hogyan kellene fejleszteni a Városgondnokság ügyfélszolgálatának szolgáltatásait?

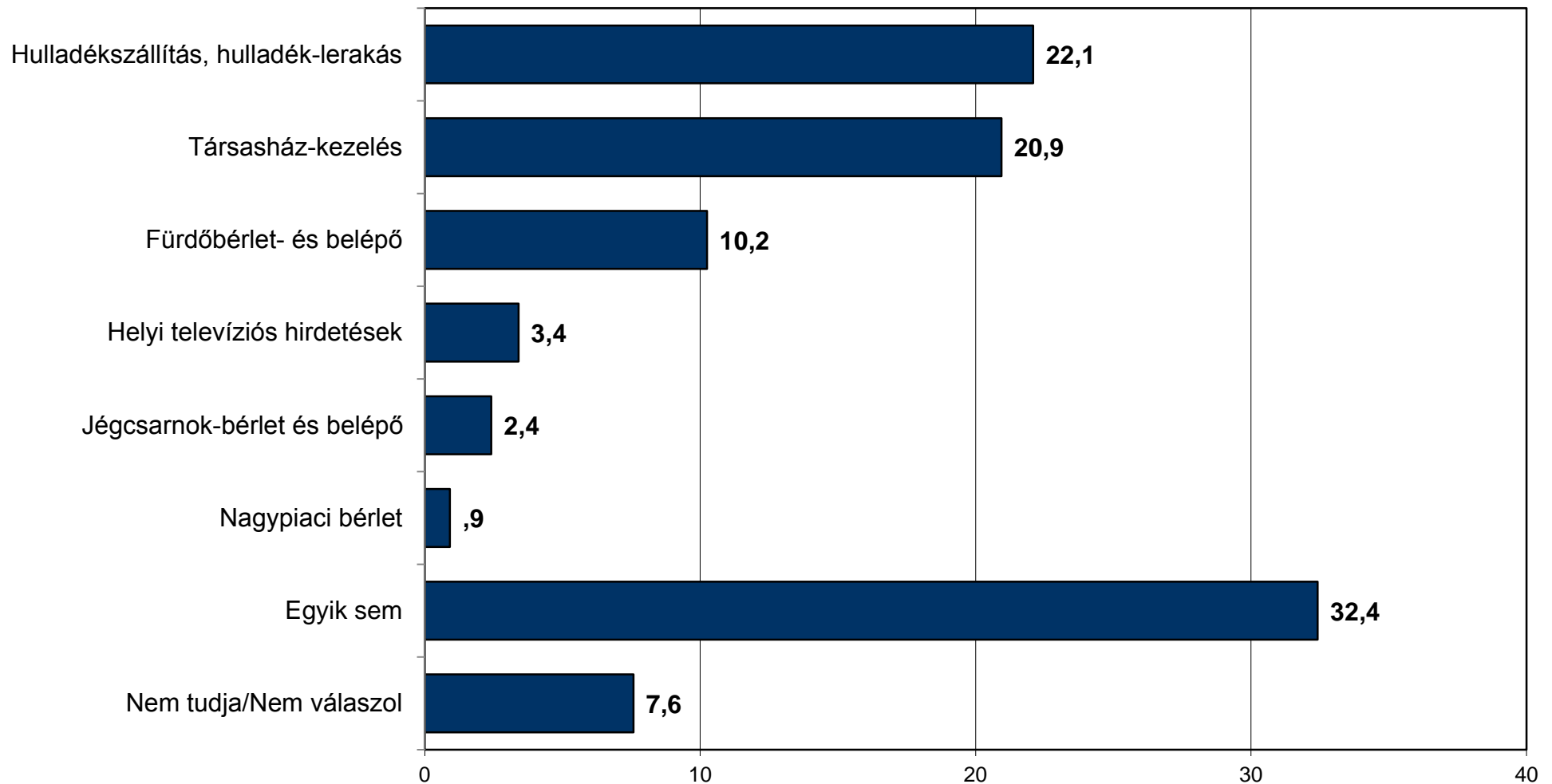


# Ön szerint elsősorban hogyan kellene fejleszteni az alábbi intézmények ügyfélszolgálatának szolgáltatásait?

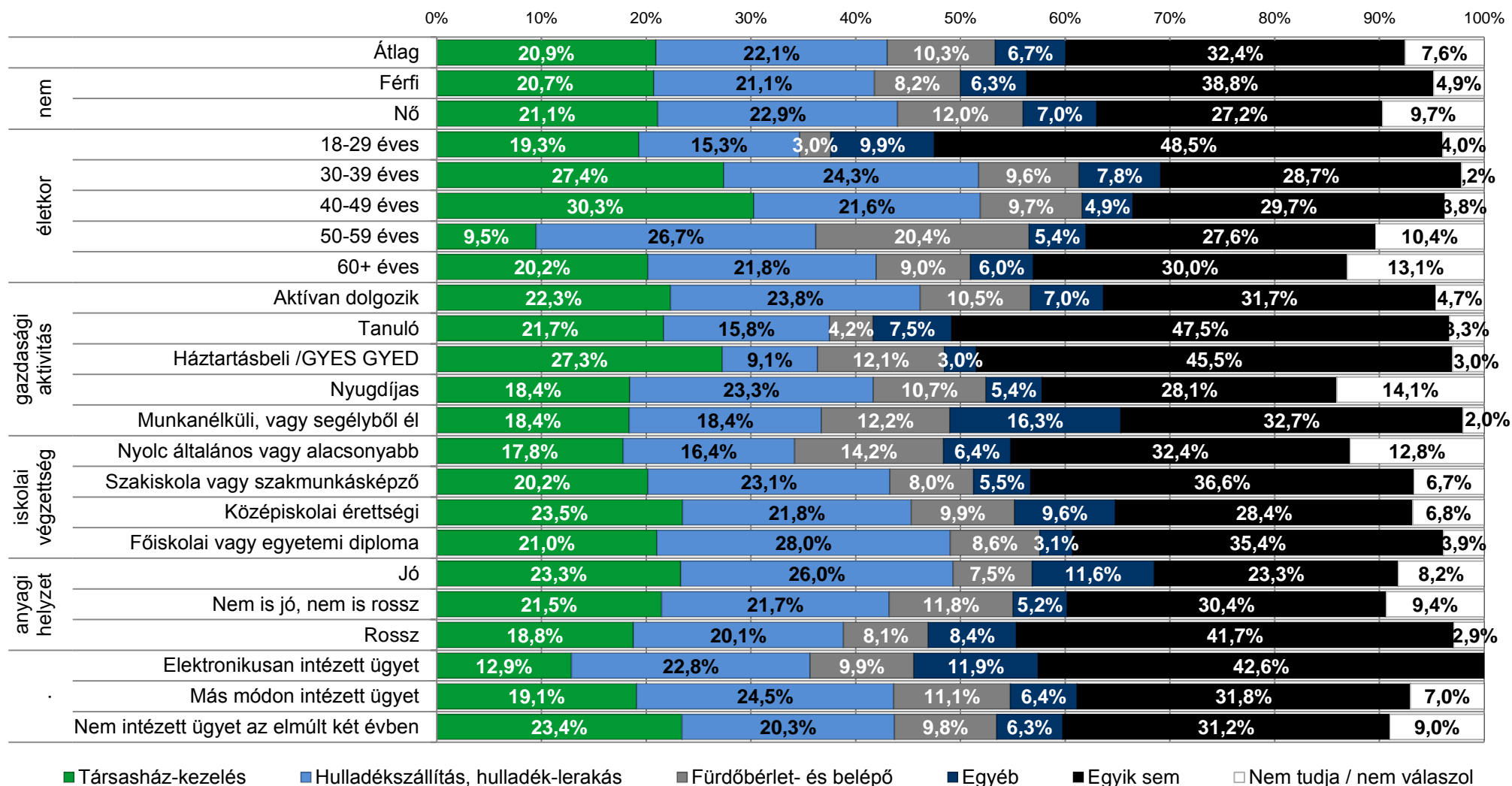




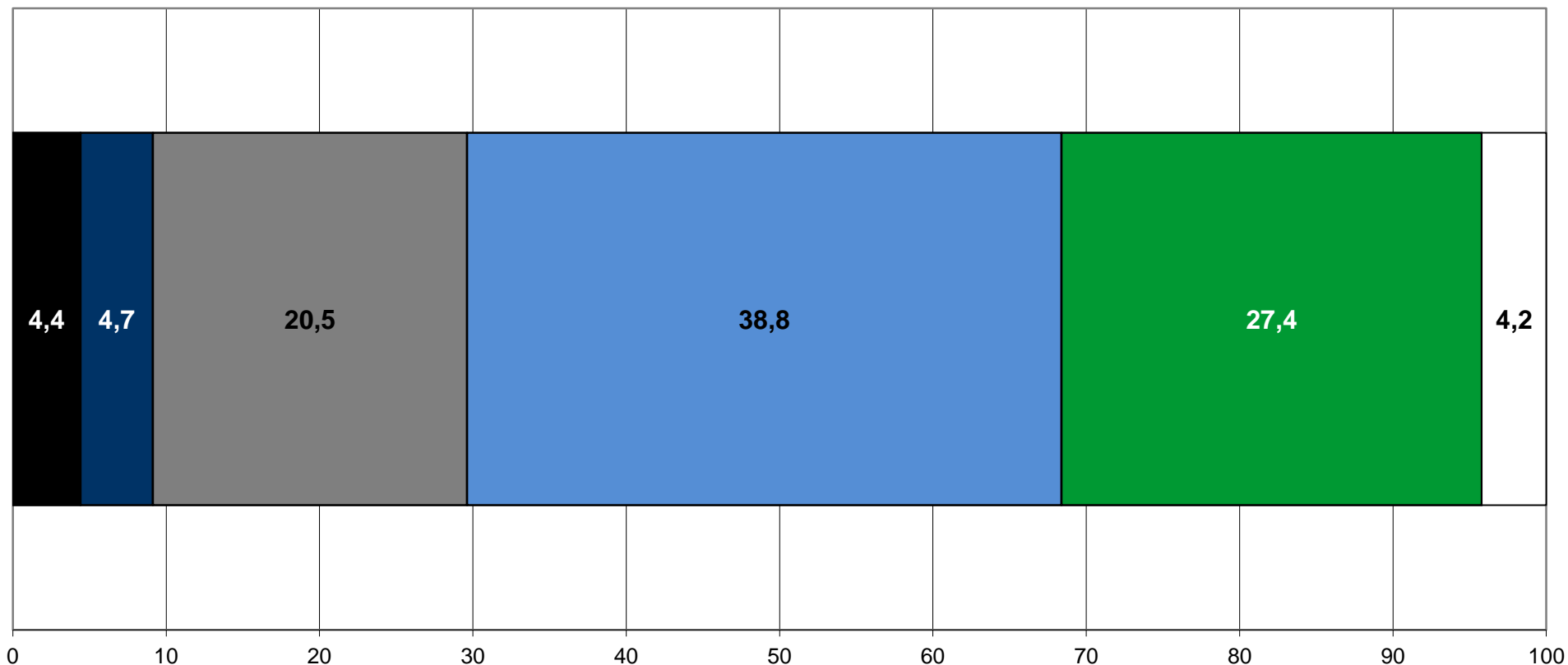
## Az alábbiak közül Ön szerint melyik ügy esetében lenne a legfontosabb, hogy intézni lehessen a Kapos Holding Zrt. összevont ügyfélszolgálatán? (%)



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



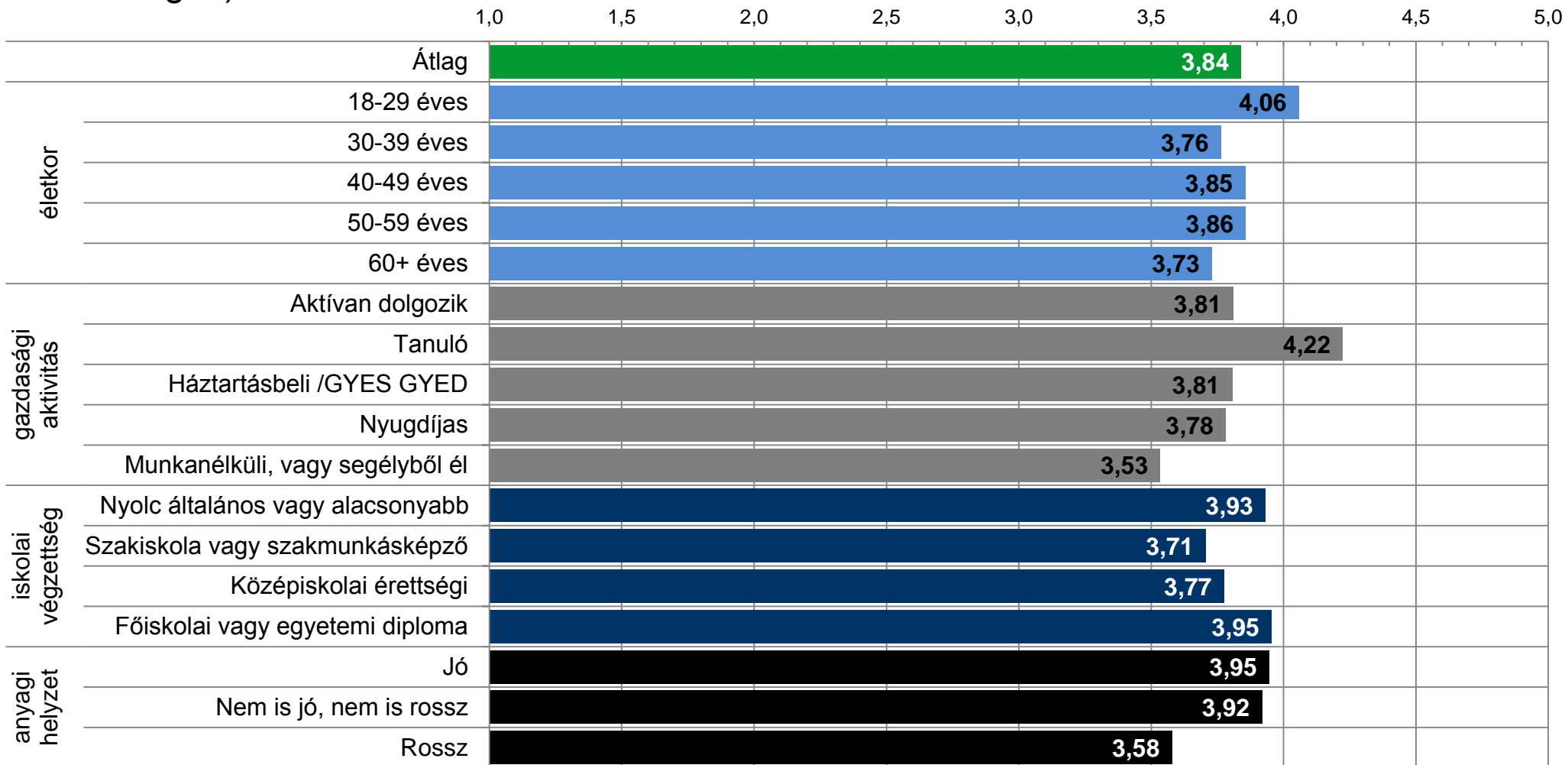
# Mennyire tartaná szükségesnek, hogy a Városgondnokságon közös ügyfélszolgálatot alakítsanak ki a Kapos Holding Zrt.-vel? (%)



Egyáltalán nem szükséges
  Inkább nem
  Közepes
  Inkább igen
  Teljes mértékben szükséges
  Nem tudja/Nem válaszol

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

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



# A KUTATÁS EREDMÉNYEI

DÍJHÁTRALÉKOKKAL  
KAPCSOLATOS ATTITŰDÖK

# A díjak behajtása

A kaposvári felnőtt társadalom több mint háromnegyede egyetért azzal, hogy szigorítsa a Kapos Holding Zrt. a tagvállalatai által nyújtott közszolgáltatások díjainak behajtását azoknál, akiknek hátralékuk van.

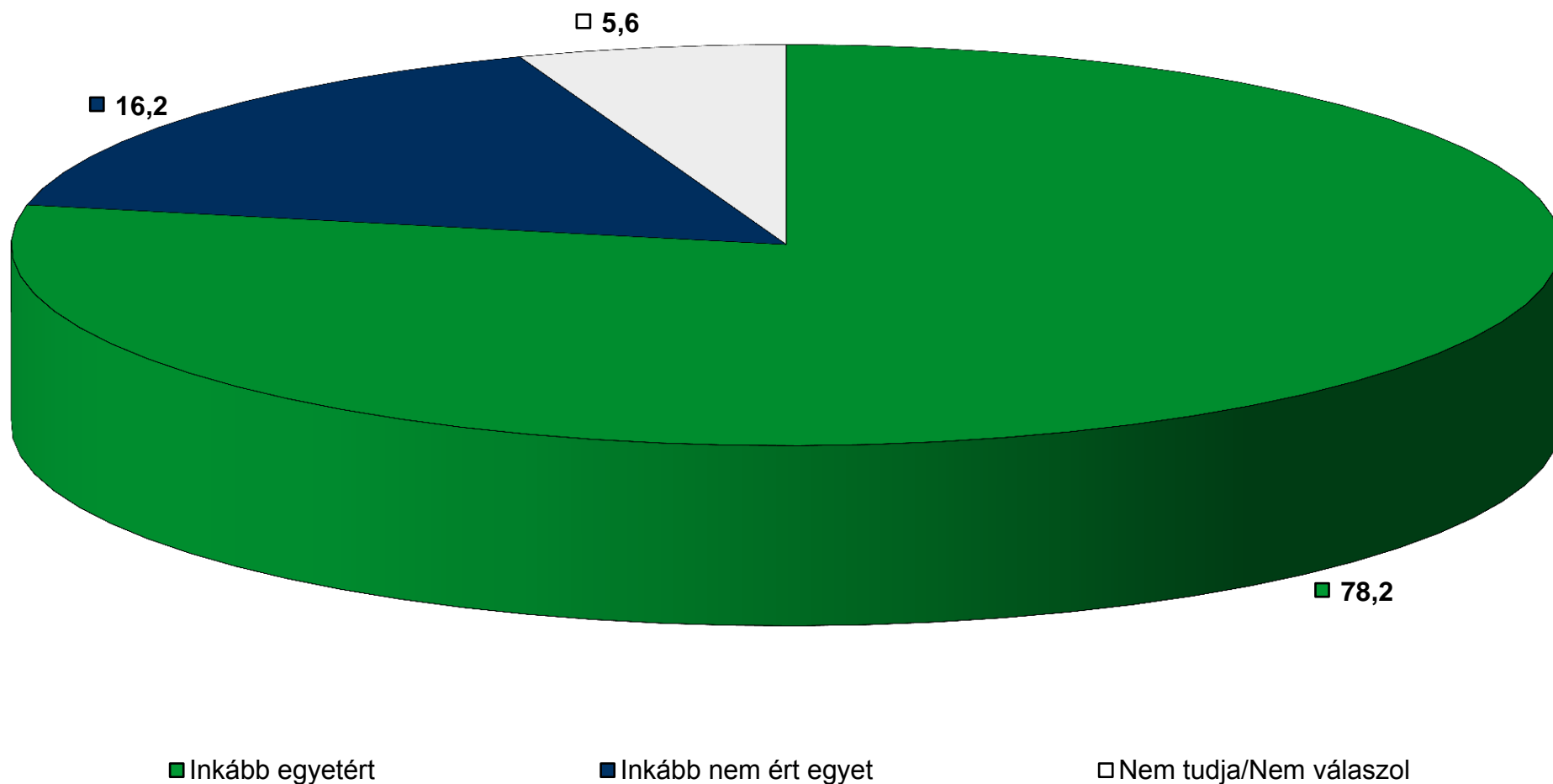
- A férfiak 5 százalékponttal nagyobb arányban értenek egyet a szigorítással, mint a nők.
- Életkor szerint: a harmincas éveiben járók értenek egyet ezzel a legnagyobb arányban, míg a legfiatalabb korcsoport a legkevésbé.
- A tanulók több mint harmada nem szigorítaná a díjbehajtás feltételeit, míg ez az arány a többi aktivitási csoportban 13-15 százalék.
- Míg a maximum nyolc általánost végzetek kevesebb mint kétharmada, addig a középfokú végzettségűek 83,6, a diplomások 79 százaléka ért egyet a szigorítással.
- Az anyagi helyzet szerint, érdekes módon a rosszabb anyagi helyzetűek érzik inkább szükségét annak, hogy szigorítsák a feltételeket azokkal szemben, akiknek hátralékuk van (az átlagnál 6 százalékponttal nagyobb arányban értenek ezzel egyet).

# A fizetéskönnyítő lehetőségek

A közvélemény-kutatás során fény derült arra is, hogy a kaposváriak 70,8 százaléka részletfizetési lehetőséghez folyamodna, ha szüksége lenne valamilyen fizetéskönnyítő lehetőség igénybevételére az ügyfélszolgálaton. A megkérdezettek ötöde fizetési haladékot kérne legszívesebben, 1,5 százalék pedig valamilyen egyéb módon kérne segítséget.

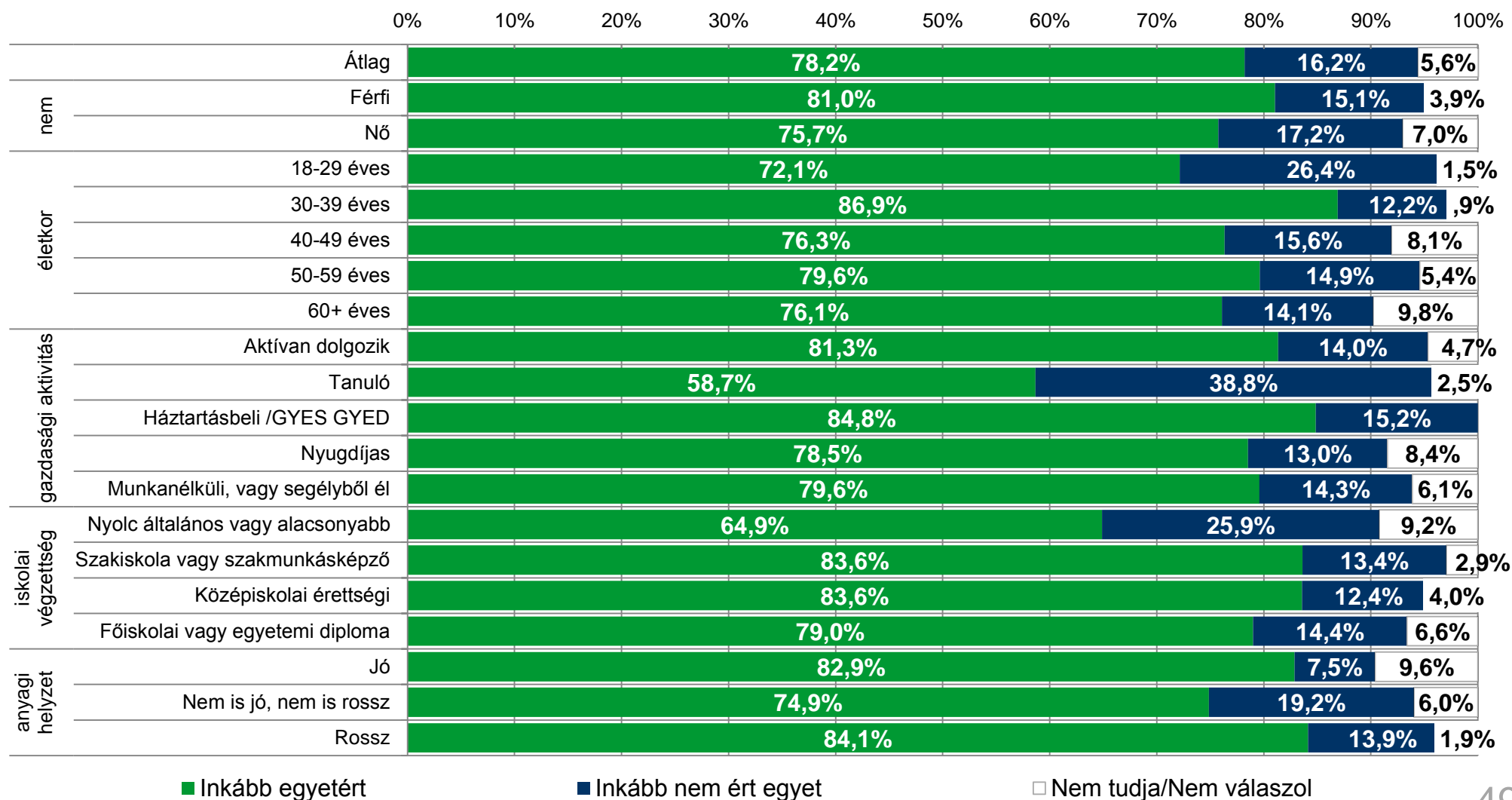
- Míg a nők háromnegyede, addig a férfiaknak csupán kétharmada preferálná a részletfizetést, ha bajba kerülne.
- Az életkor előrehaladtával egyértelműen csökken a fizetési haladék iránti nyitottság, és hatvan éves korig fokozatosan nő azoknak az aránya, akik inkább valamilyen részletfizetési lehetőséget vennének igénybe.
- A tanulók alig több mint fele választaná a részletfizetést, míg a nyugdíjasok közel háromnegyede, a munkanélküliek és segélyből élők csaknem 80 százaléka ezt a fizetéskönnyítési módot választaná inkább.
- A minimum középiskolai érettségivel rendelkezők körében felülreprezentáltak azok, akik a részletfizetést tartják kedvezőbb segítségnek, míg a szakiskolát vagy szakmunkásképzőt végzettek körében felülreprezentáltak a fizetési haladék preferálói.
- A rosszabb fiskális helyzetben lévők kétszer akkora arányban kérnének inkább fizetési haladékot az ügyfélszolgálatokon, mint az átlag.

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? (%)

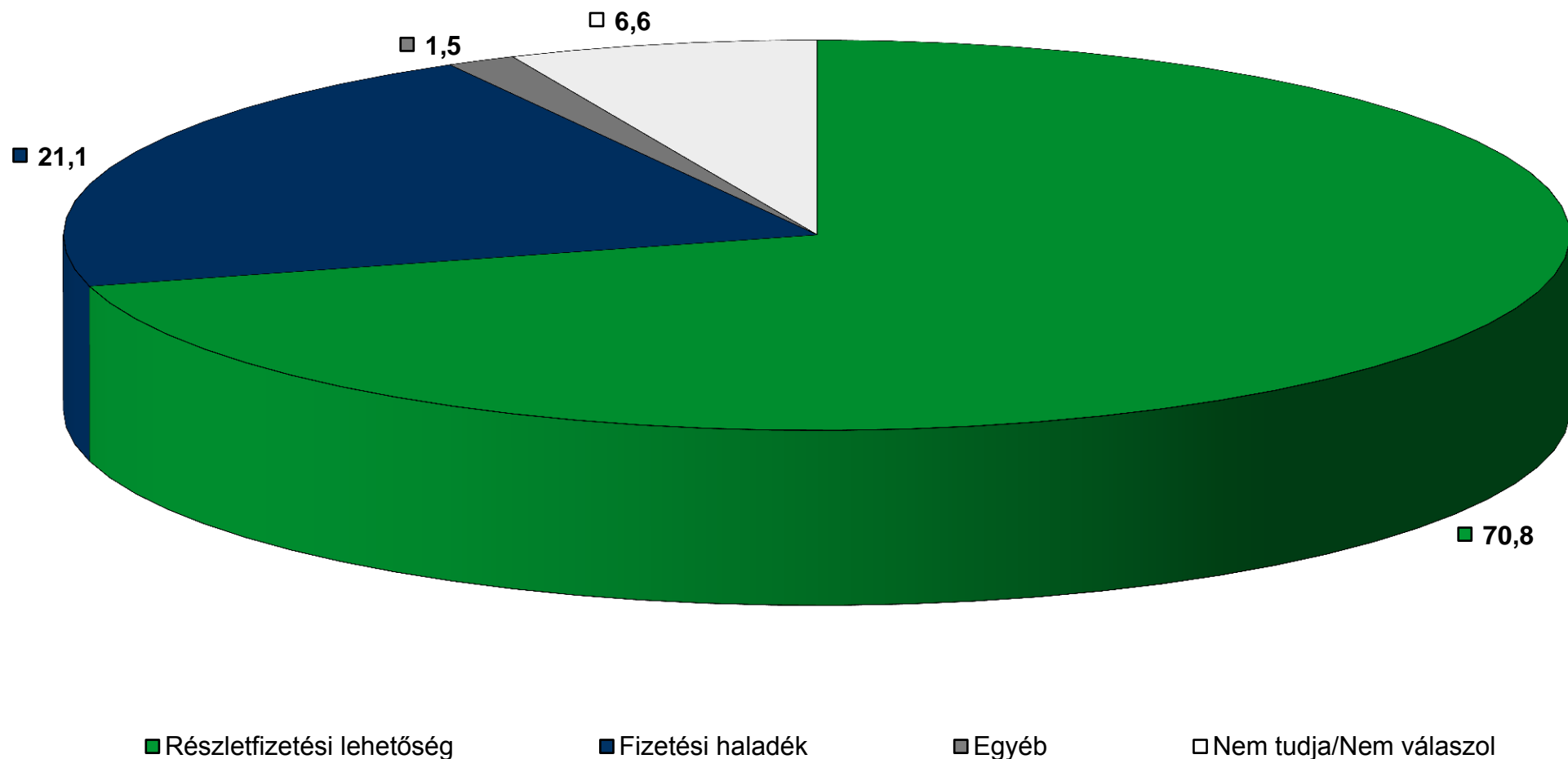




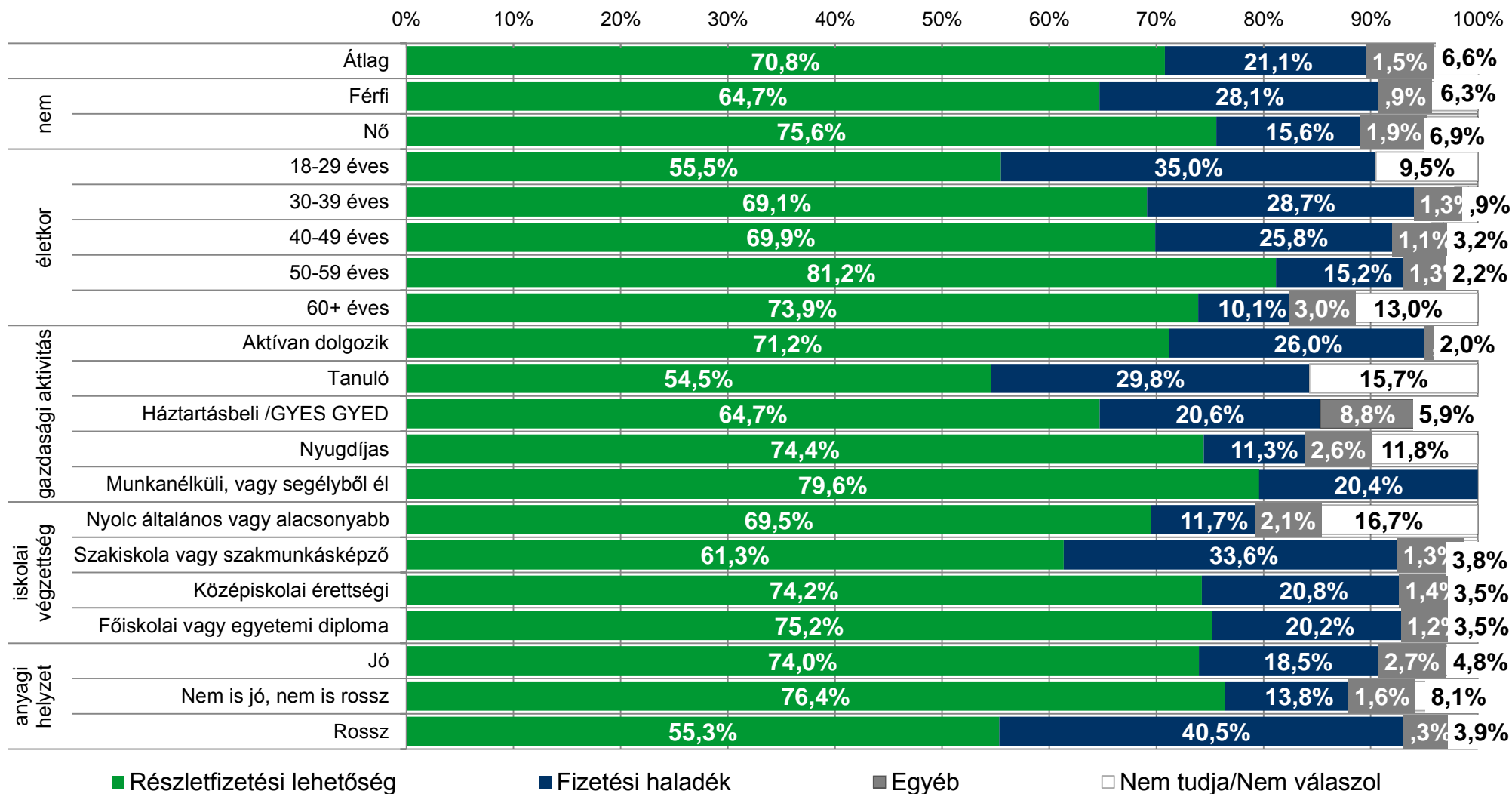
# Ön inkább egyetértene vagy inkább nem értene egyet azzal, hogy szigorítsa a Kapos Holding Zrt. a tagvállalatai által nyújtott közszolgáltatások díjainak behajtását azoknál, akiknek hátralékuk van?



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



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



# 4 A KUTATÁS EREDMÉNYEI

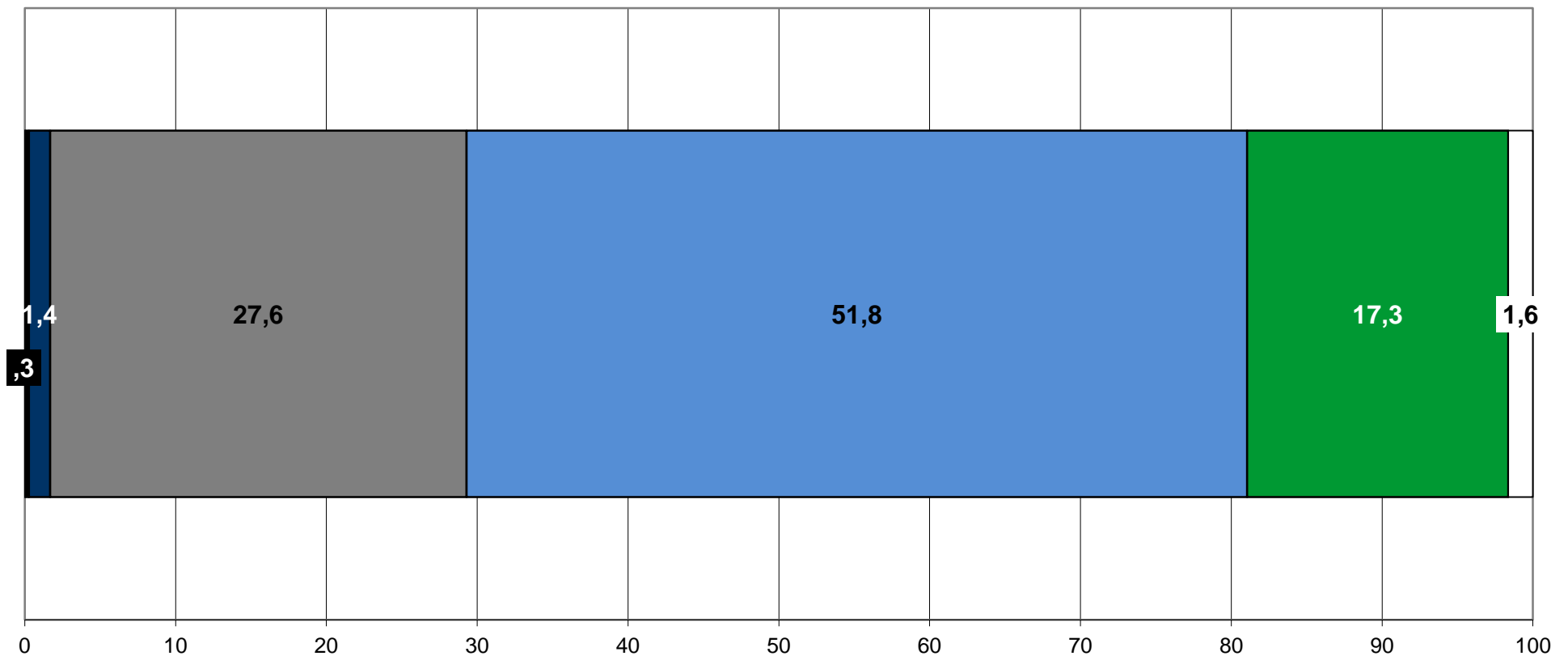
A KÖZSZOLGÁLTATÁSOK  
SZÍNVONALÁVAL KAPCSOLATOS  
ELÉGEDETTSÉG

# A közszolgáltatások színvonalával kapcsolatos elégedettség

Összességében elmondható, hogy a kaposváriak többsége inkább elégedett a Kapos Holding Zrt. által nyújtott közszolgáltatások színvonalával (51,8 százalék inkább, 17,3 százalék teljes mértékben elégedett). A lakosság kevesebb mint 2 százaléka fejezte ki elégedetlenségét, több mint negyede pedig közepesre értékelte.

- A legidősebb korcsoport, illetve a nyugdíjasok elégedettek leginkább a közszolgáltatások színvonalával, míg a negyvenes korosztály, illetve gazdasági aktivitás szerint: az egyéb inaktívak (munkanélküliek, háztartásbeliek, gyesen vagy gyeden lévőek) elégedettek a legkevésbé, igaz, nem nagyok a különbségek.
- A szubjektív anyagi körülmények jó hatással vannak a Kapos Holding Zrt. közfeladatokkal kapcsolatos tevékenységének megítélésére, a jómódúak egyértelműen elégedettebbek.
- A nemek szerint nincs szignifikáns eltérés a kérdésben, illetve az iskolázottságnak sincs markáns hatása a Zrt. megítélésére.
- A közszolgáltatásokkal kapcsolatos tevékenységek értékelésére nincs hatással az sem, hogy intézett-e valaki a Kapos Holding Zrt.-nél valamilyen ügyet az elmúlt két évben vagy sem.

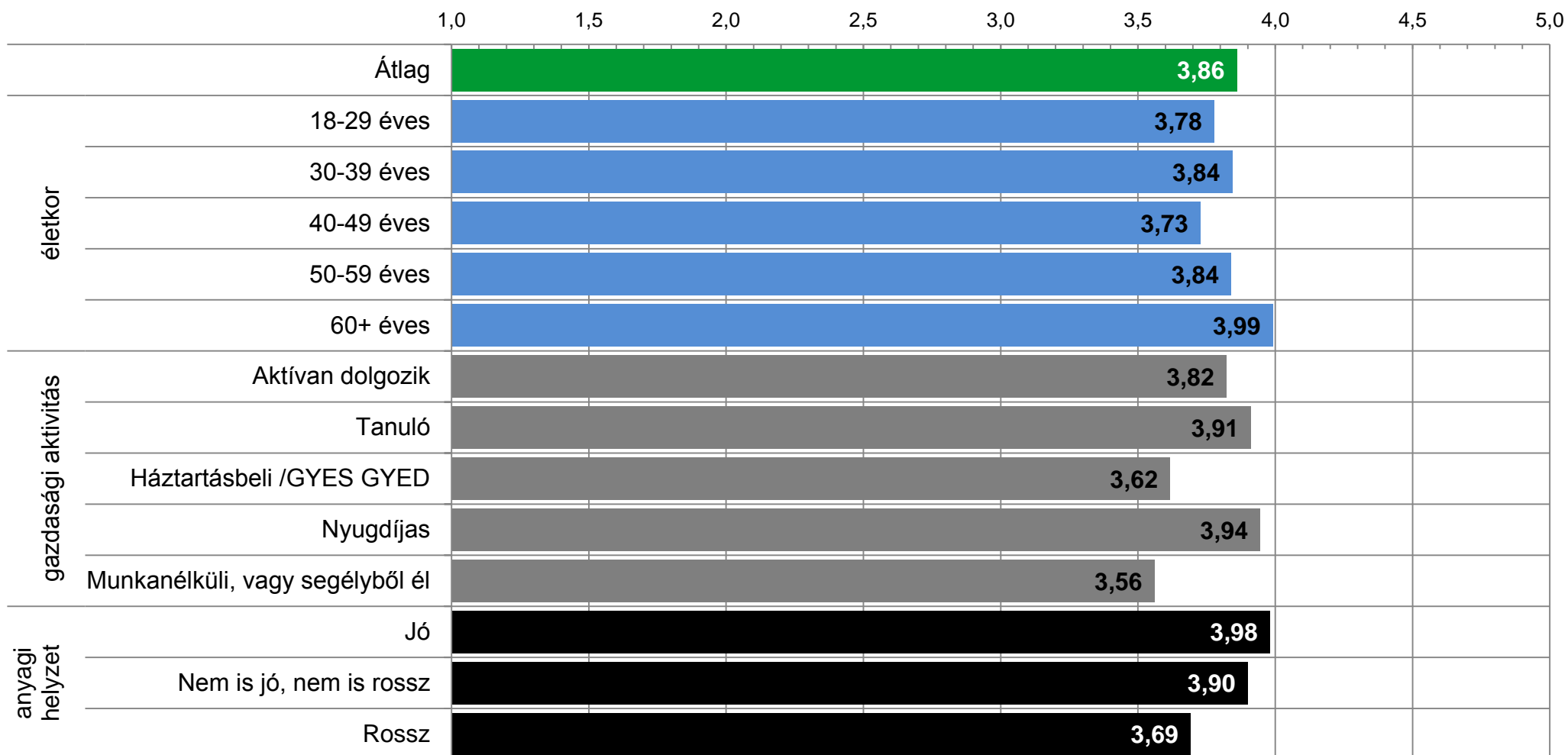
# Összességében mennyire elégedett a Kapos Holding Zrt. által nyújtott közszolgáltatások színvonalával? (%)



■ Egyáltalán nem elégedett ■ Inkább nem ■ Közepes ■ 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)



5

# A KUTATÁS EREDMÉNYEI

KÖZSZOLGÁLTATÁSOKKAL  
KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS,  
TÁJÉKOZÓDÁS



# Városi közszolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás

A közvélemény-kutatás tanúsága szerint a város lakosságának döntő többsége (69,5 százaléka) elégedett a közszolgáltatással kapcsolatos tájékoztatással Kaposváron. Alig akadt olyan válaszadó, aki elégedetlen lenne (5,1 százalék).

- Demográfiai elemzésünk rámutatott, hogy a nők valamivel elégedettebbek a tájékoztatással, mint a férfiak.
- A legalacsonyabb átlagokat e tekintetben a 40-59 évesek körében találtuk, leginkább a tanulók nyilatkoztak pozitívan.
- Valamivel kedvezőtlenebb a véleményük ez ügyben a diplomásoknak, de hozzá kell tenni, hogy ez utóbbi csoport döntő része is elégedett a városi közszolgáltatással kapcsolatos tájékoztatással.
- A legnagyobb különbségeket az anyagi helyzet mentén detektáltuk: az anyagi helyzet emelkedésével párhuzamosan nő az elégedettség.
- Kedvezőbb a véleménye azoknak a lakosoknak, akik elsősorban televízióból, rádióból (a Kapos Televízióból) tájékozódnak, és az átlagnál rosszabb azoknak, akiknek az újság, például a Somogyi Hírlap az elsődleges forrás a helyi és a közszolgáltatásokkal kapcsolatos ügyekben.
- Érdekes, hogy azok, akiknek van tapasztalata a Kapos Holding Zrt. és a Városgondnokság ügyfélszolgálatával, valamivel kevésbé elégedettek a tájékoztatással.

# A közszolgáltatásokat érintő számlák

Kutatásunk kiterjedt arra a kérdésre is, hogy a lakosok számára mennyire érthetőek a közszolgáltatásokat érintő számlák. A kaposváriak döntő része (57,8 százaléka) számára érthetőek ezek a számlák, negyedük közepes mértékben tartja egyszerűnek őket, csak 13,7 százalék nyilatkozott negatívan. Érdekes, hogy a kérdésben nem találtunk jelentős eltéréseket a demográfiai dimenziók mentén, azaz a számlák érthetőségét illetően alig látható jelentős eltérés nem, életkor, aktivitás, végzettség vagy anyagi helyzet szerint.

# Tájékozódás

Az eredmények alapján minden harmadik kaposvári lakos elsősorban televízióból, rádióból tájékozik a helyi ügyekkel kapcsolatban, ezzel ez a leggyakoribb csatorna. Negyedük számára az internet, 23,6 százalékuknak pedig a helyi újságok az elsődleges információforrás. Minden tizedik válaszadó bevallása szerint inkább ismerőseire, családtagjaira támaszkodik ilyen ügyekben.

- Érdekes, hogy a televízió jóval népszerűbb a nők körében, míg a férfiaknál megnő az internet és az ismerősök szerepe.
- Az életkor előrehaladtával nő a televízió és a helyi újság részaránya, és csökken az internet és a barátok jelentősége.
- Míg a tanulók 59,2 százaléka számára az internet az elsődleges forrás helyi ügyekben, ez az arány a nyugdíjasoknál csak 6,7 százalék. A gazdaságilag aktívak körében is átlagon felüli az internet és az ismerősök szerepe.
- Végzettség szerint bonyolultabb a kép. A maximum nyolc általánost végzetek elsősorban televízióból tájékoznak, a szakmunkásoknak fontos az ismerősök véleménye (szemben az internettel), az érettségizettek 39,3 százaléka számára az internet élvez prioritást, míg a diplomások több mint negyede a helyi újságokat forgatja.
- A jobb anyagi helyzetűek körében gyakoribb a televízióból informálódás, a rosszabb anyagi körülmények között élők számára megnő a barátok szerepe.

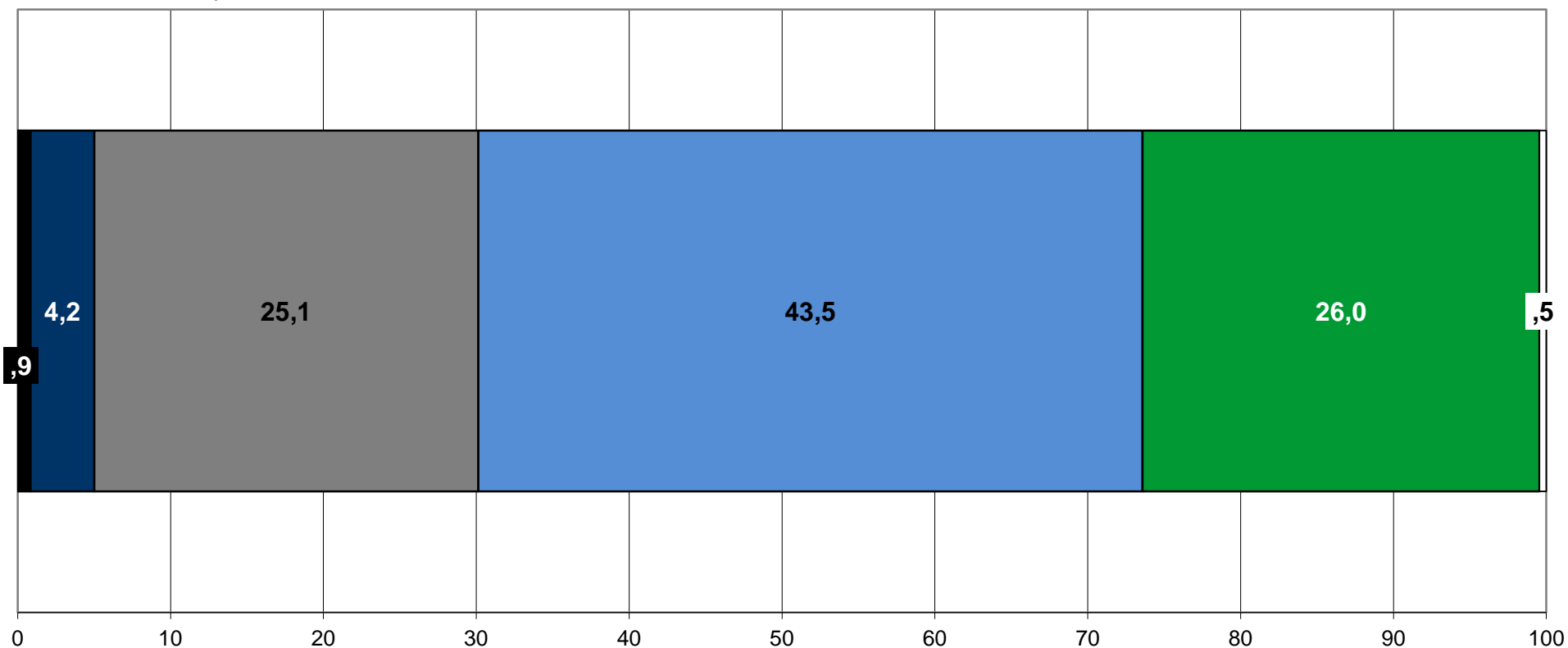
# Tájékozódás

Ami a városi közszolgáltatásokat érintő ügyeket illeti, a kaposváriak negyede a Kapos Televízióból informálódik. Hasonló hányaduk a Somogyi Hírlapból értesül, 16 százalékuk a Kapos Extrából. A válaszadók 11,2 százaléka számára a [www.kaposvarmost.hu](http://www.kaposvarmost.hu) weboldal az elsődleges forrás, kevesebben fordulnak az önkormányzat honlapjához, rádióhoz, vagy a Kapos Holding Zrt. honlapjához. Mindössze a megkérdezettek 6,4 százaléka nem tájékozódik ilyen ügyekről.

- Az általános helyi ügyeknél látott tendenciák érvényesülnek a közszolgáltatások esetében is. Inkább keresnek online információt a férfiak, a fiatalok, a tanulók és az aktívak, míg a nők, az idősebbek és a nyugdíjasok a Kapos televízióból és helyi újságokból tájékozódnak.
- A végzettség emelkedésével és az anyagi helyzet csökkenésével párhuzamosan csökken a televízió szerepe és nő az internet jelentősége.

## Mennyire elégedett a közszolgáltatással kapcsolatos tájékoztatással a városban?

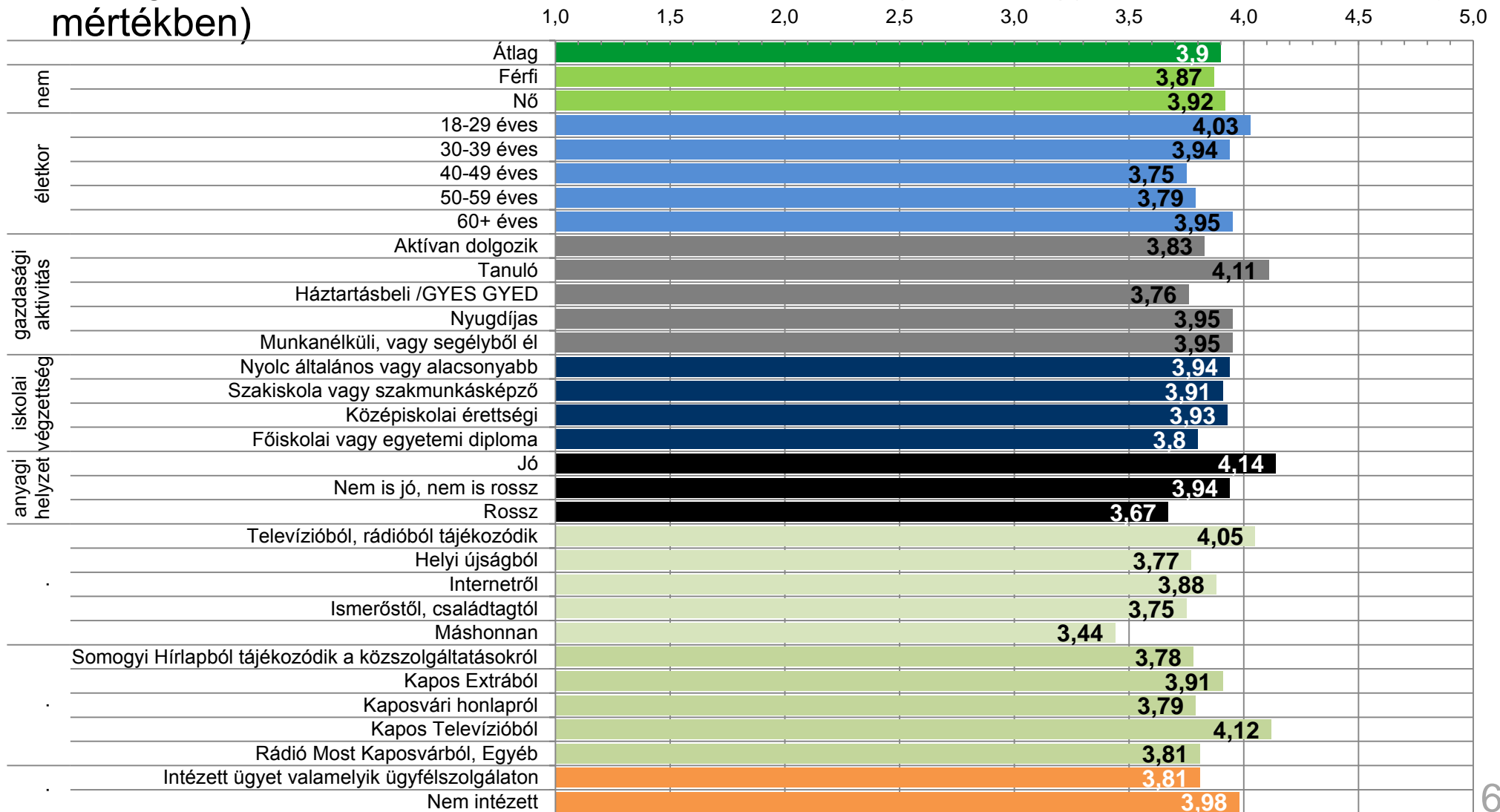
(azok körében, akik tájékozódnak a városi közszolgáltatásokat érintő ügyekben, N=1128, %)



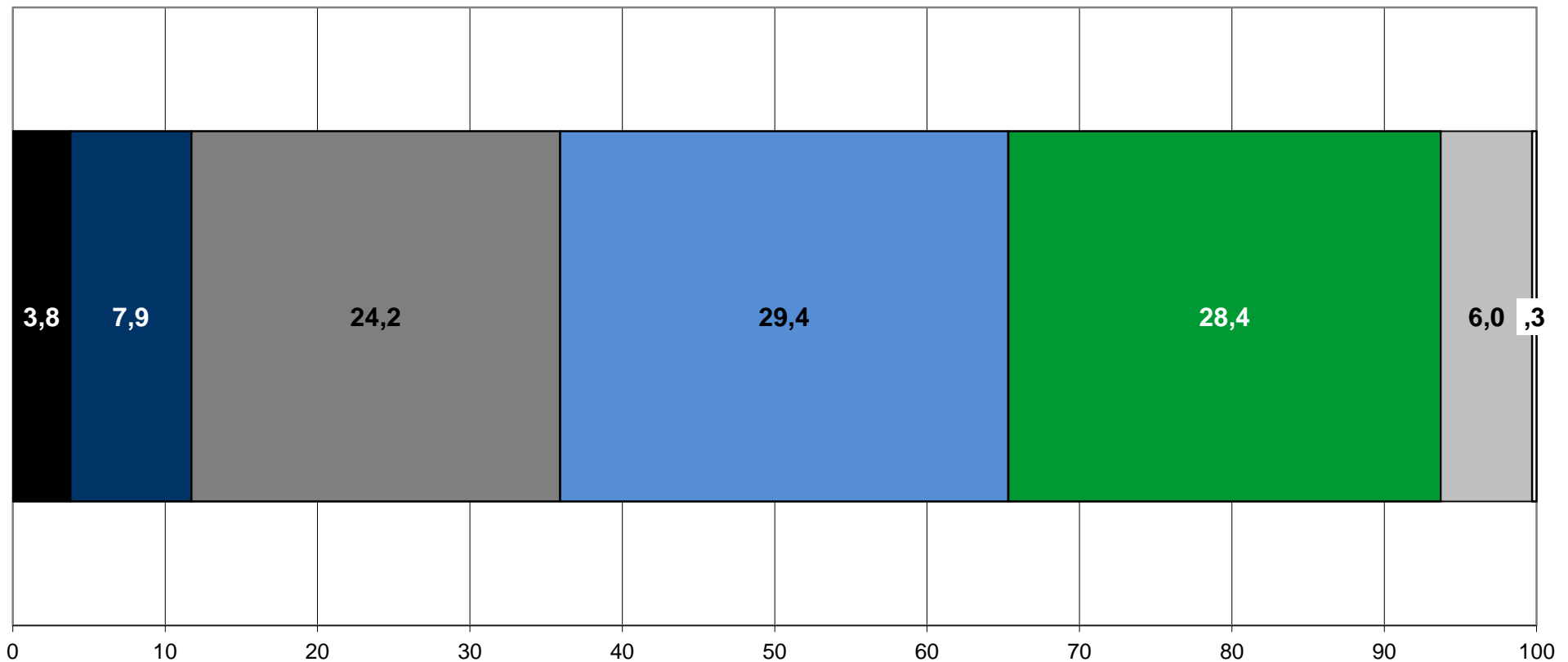
Egyáltalán nem elégedett
  Inkább nem
  Közepes
  Inkább igen
  Teljes mértékben elégedett
  Nem tudja/Nem válaszol

# Mennyire elégedett a közszolgáltatással kapcsolatos tájékoztatással a városban?

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

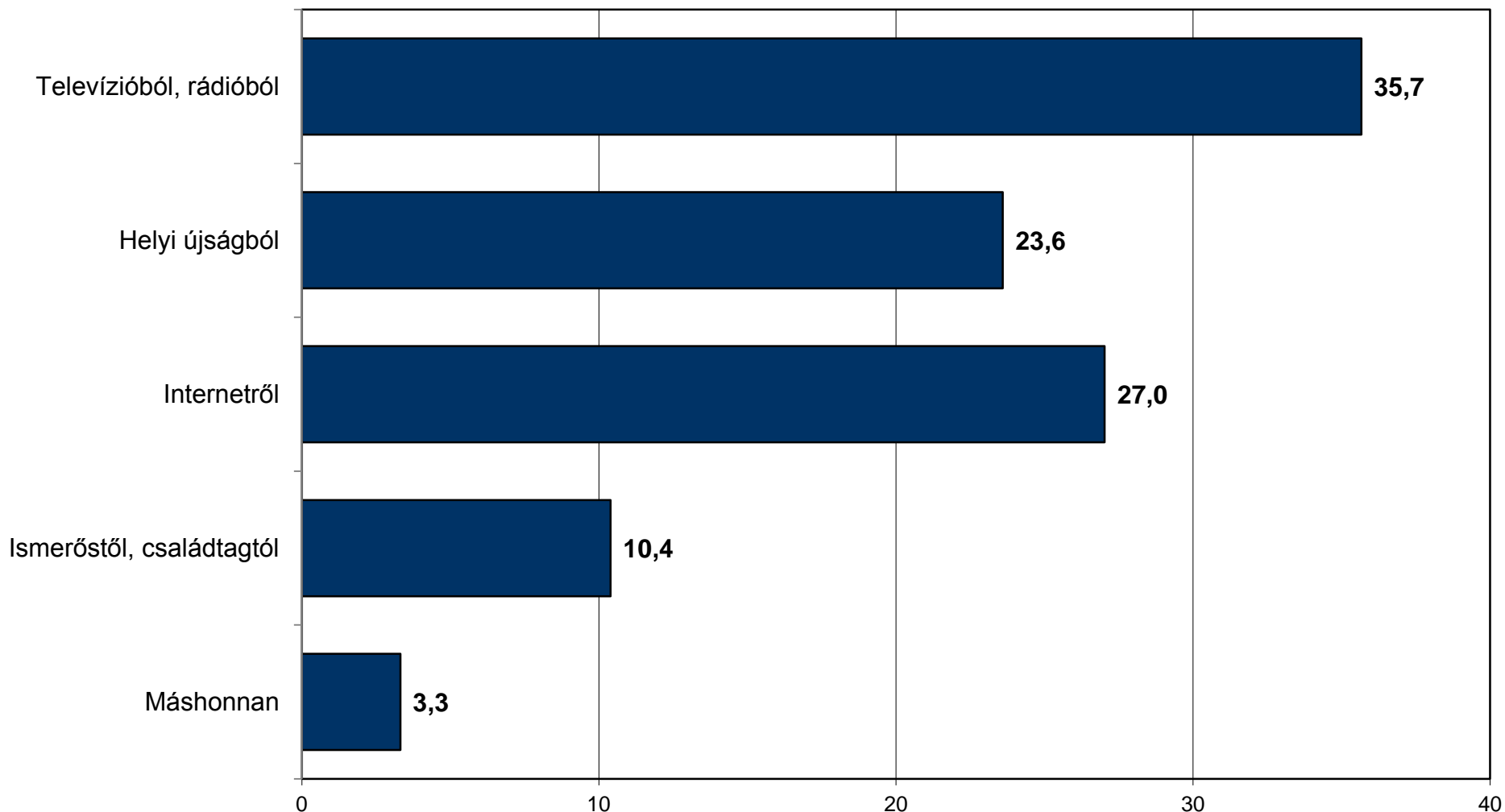


# Mennyire érthetőek Ön szerint a közszolgáltatásokat érintő számlák? (%)



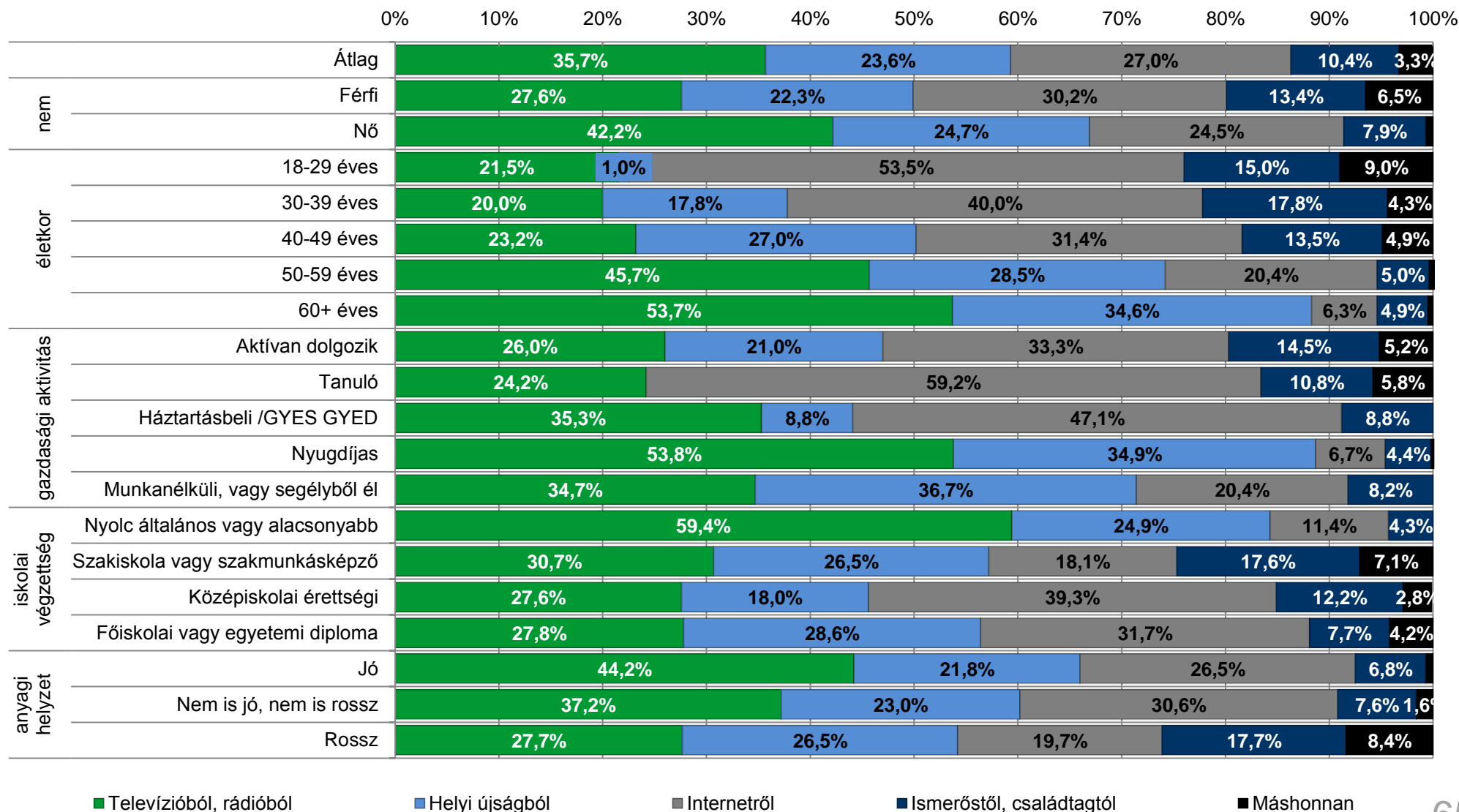
- Egyáltalán nem érthetőek
- Inkább nem
- Közepes
- Inkább igen
- Teljes mértékben érthetőek
- Nincs tapasztalata
- Nem tudja/Nem válaszol

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





# Elsősorban honnan szokott tájékozódni a helyi ügyekkel kapcsolatban?



■ Televízióból, rádióból

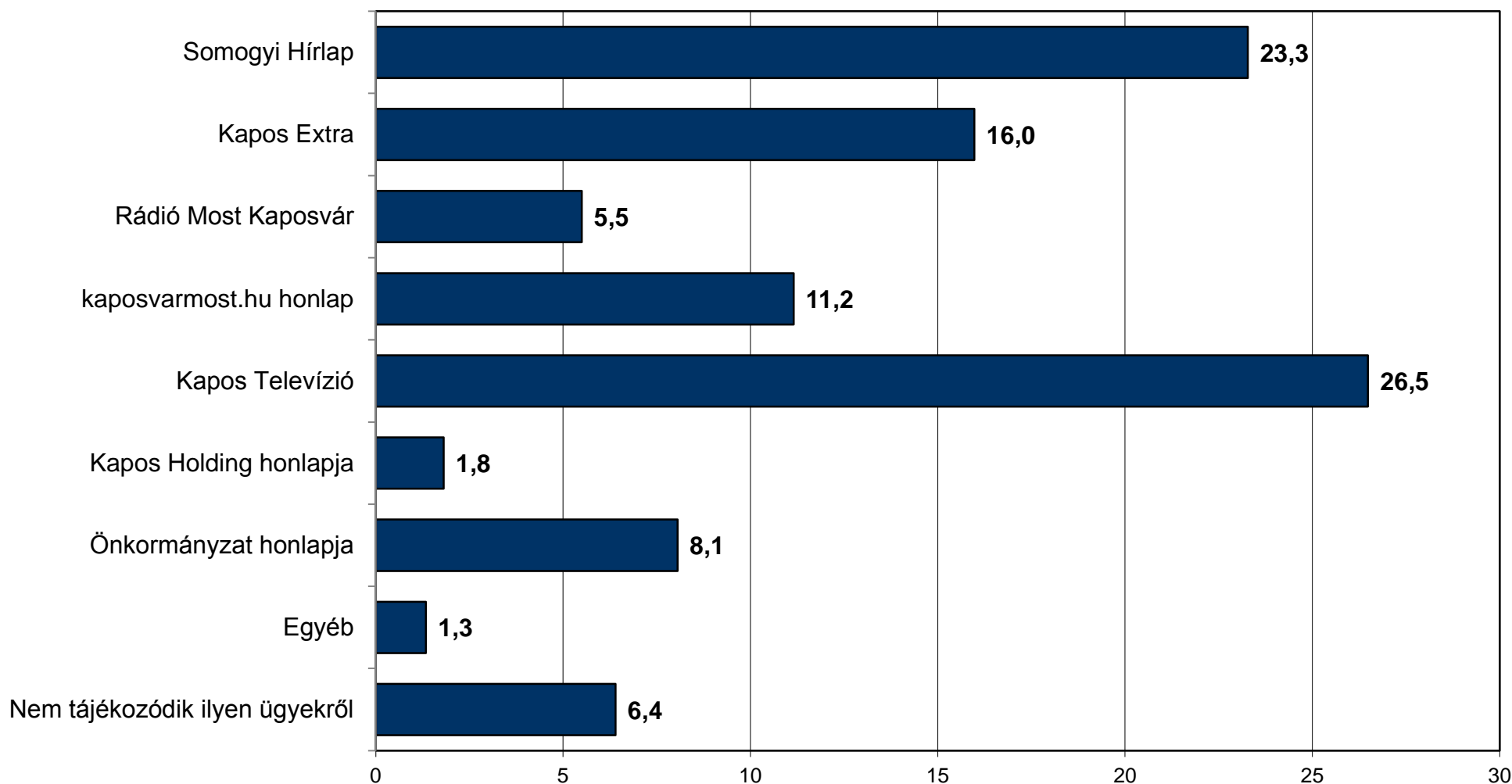
■ Helyi újságból

■ Internetről

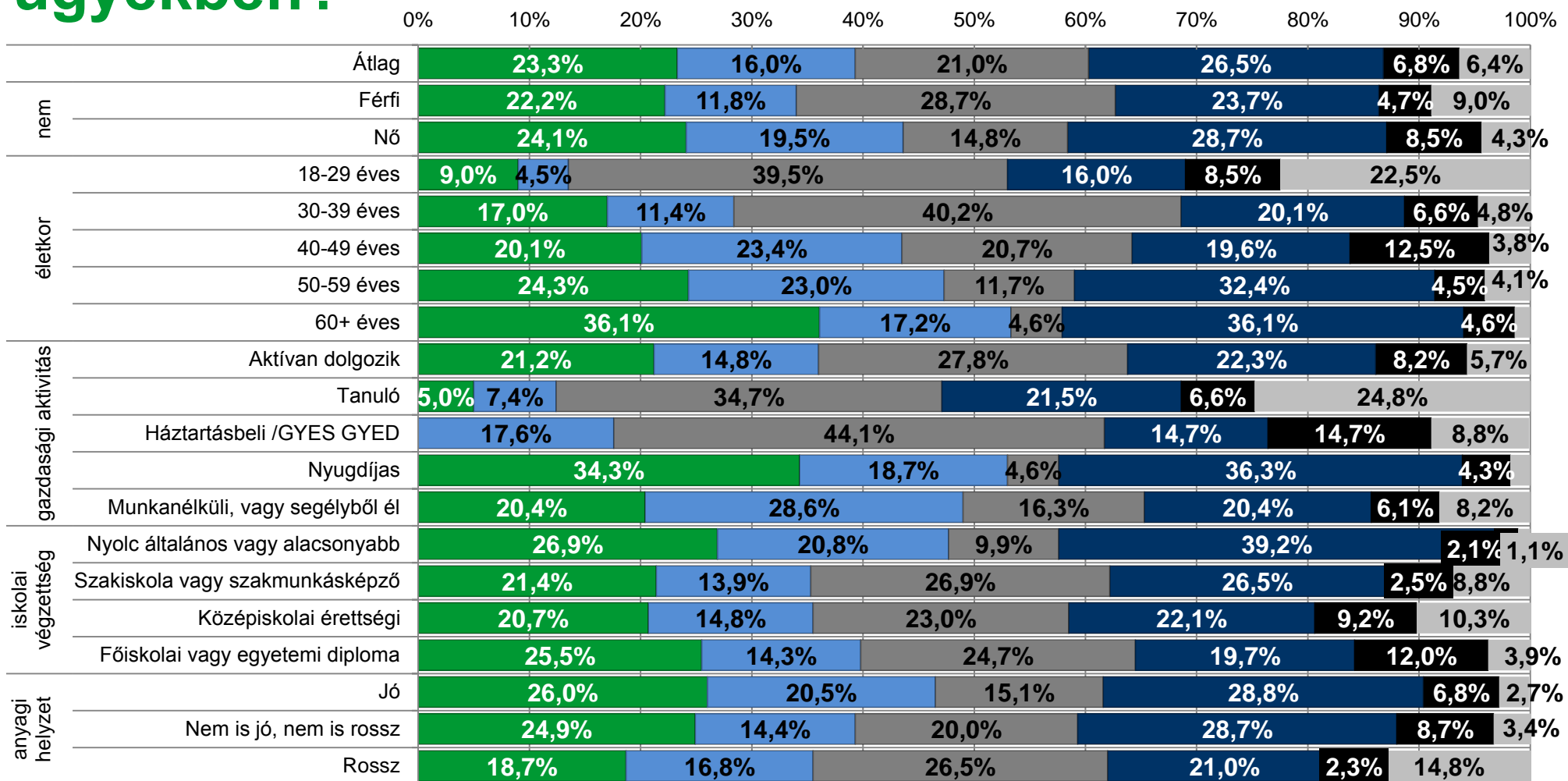
■ Ismerőstől, családtagtól

■ Máshonnan

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



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



■ Somogyi Hírlap  
 ■ Kapos Extra  
 ■ Kaposvári honlap  
 ■ Kapos Televízió  
 ■ Rádió Most Kaposvár, egyéb  
 ■ Nem tájékozik ilyen ügyekről