



Kutatási Konceptió

Az Önkormányzati szervezetfejlesztés Érd városában című, ÁROP-3.A.2-2013-2013-0003 kódszámú pályázatban előírt lakossági véleményfelméréshez kapcsolódóan

Eruditio Zrt.

2014. január 06.



Tartalom

1. Projekt bemutatása.....	3
2. Kutatási feladat leírása.....	3
3. Kutatási feladat megvalósítása	4
4. Ütemezés	5
5. Eredmények	5



1. PROJEKT BEMUTATÁSA

Az Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata (a továbbiakban Önkormányzat) korábban sikeresen részt vett a Polgármesteri Hivatal komplex szervezetfejlesztése – ÁROP-3. A.1/B-2008-0004 programban, amellyel kapcsolatos pályázat 2010-ben eredményesen lezárult. A korábbi program céljait a város, illetve az önkormányzat stratégiai fejlesztési programjához illesztette, amelynek keretében a Hivatal szervezetének, működésének komplex fejlesztésére került sor annak érdekében, hogy a hivatal hatékonyabban, magasabb minőségi szinten, s eredményesebben tudjon hozzájárulni a Város fejlődéséhez, az érdi vállalkozások, lakosok mindennapi életéhez. E mellett az Önkormányzat számos fejlesztési projektben vett részt az utóbbi években (a teljesség igénye nélkül: Szakorvosi rendelőintézet korszerűsítése, beteg előjegyzési rendszer kiépítése, Elektronikus közigazgatási szolgáltatás, Iskolák óvodák felújítása, eszközbeszerzése, képzés megújítás, Szennyvíz elvezető rendszer kiépítése, szennyvíztelep bővítése, Községi közlekedés fejlesztése).

A jelen projektben („Önkormányzati szervezetfejlesztés Érd városában című, ÁROP-3.A.2-2013-2013-0003 kódszámú pályázathoz kapcsolódó szolgáltatások”) az önkormányzat vállalta, hogy a korábbi eredmények felülvizsgálása mellett, további működési és szervezeti fejlesztéseket hajt végre, annak érdekében, hogy a városban lakók, dolgozók és gazdasági tevékenységet folytatók minél magasabb minőségű közszolgáltatást tudjanak igénybe venni.

Ehhez kapcsolódóan a projekt keretében lakossági felmérés megvalósítását kell lebonyolítani a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségről és felmerülő igényekről. A lakossági felmérést ősszel meg kell ismételni, ahol a projekt keretében történt változásokat is vizsgálni kell. A felmérés keretében az elmúlt évek változásait is figyelemmel kell követni, illetve a változásokkal kapcsolatos véleményeket is fel kell mérni (pl.: kormányhivatalok létrejötte, okmányok ügyintézésével kapcsolatos változások, közoktatás irányítással kapcsolatos változások).

2. KUTATÁSI FELADAT LEÍRÁSA

A kutatás keretében a lakosság megkérdezésével információkat kell szerezni ahhoz kapcsolódóan, hogy mennyire elégedettek az Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata által nyújtott közszolgáltatásokkal kapcsolatosan, milyen (új) igények jelentkeznek. A kutatási szempontrendszer kialakításakor figyelembe kell venni egyrészt az Önkormányzat korábbi elégedettségi és egyéb lakossági felméréseinek a dokumentumait, eredményeit, másrészt az adott projektben megvalósítani kívánt területeket és várható eredményeket, hogy ezekhez kapcsolódóan is rendelkezzen adatokkal és információkkal az Önkormányzat.

A kutatás keretében néhány vizsgálatra érdemes terület:



- Önkormányzat munkájának általános megítélése
- Konkrét fejlesztésekkel kapcsolatos elégedettség és ismertség feltérképezése
- Feladatok, ügycsoportok ellátásában, fenntartásában történt változások
- Önkormányzat munkájának megítélése
- Elektronikus ügyintézés ismeretsége, használatával kapcsolatos vélemények, fejlesztési lehetőségek felmérése
- Közellátásokkal (emelt szintű járó beteg szakellátás, csatornázás stb.) kapcsolatos elégedettség
- Helyi közlekedéssel, infrastruktúrával ("Érdi-körgyűrű ismertsége) kapcsolatos területek felmérése
- Közbiztonsággal kapcsolatos vélemények
- Kultúra, szórakozás területével kapcsolatos vélekedések

A fentiekén túl lehetőség van további kutatási dimenziók beemelésére is, amit egyeztetni kell az Önkormányzat kijelölt vezetőivel, szakembereivel.

3. KUTATÁSI FELADAT MEGVALÓSÍTÁSA

A kutatás kétkörös telefonos lekérdezés keretében valósul meg, egy 1.250 fős reprezentatív mintán felvett telefonos kérdőíves adatfelvétel formájában. A minta a 2011. évi népszámlálási adatok alapján kerül kialakításra, nem és kor szerinti megoszlás figyelembevételével. A telefonos lekérdezéshez otthoni, vonalas és mobil telefonszámok is felhasználásra kerülnek. Az adatfelvételhez maximum 15 perces hosszúságú (lekérdezési időtartam) kérdőív kerül kialakításra, ami telefonos lekérdezés esetében megfelelő (túrértéken belüli) időtartam.

A telefonos kérdőív egyben direct mail típusú lekérdezéshez is használható lesz, amit az önkormányzat saját adatbázisán keresztül tud a későbbiekben hasznosítani.

A lekérdezéseket követően az adatok tisztítása és kódolása történik meg, majd egy gorselemzés formájában az eredmények összegzésre kerülnek.

Az adatok elemzését követően a programhoz kapcsolódóan fontos információk, összefüggések és trendek kerülnek bemutatásra, igény esetén prezentálásra.



4. ÜTEMEZÉS

A kutatás részletes ütemezését a lentebbi táblázat tartalmazza. Az adatfelvételre és az adatok feldolgozására, lekérdezési körönként 30 nap szükséges. Ezen időtartam a Megrendelő által jelzett esetleges speciális igények függvényében változhat.

Tervezett ütemezés:

- előkészítési szakasz (minta kialakítás, kérdőív szerkesztés, véglegesítése) **(1 hét – 2014. március 3 – március 7.)**
- adatfelvétel, adatfeldolgozás **(2 – 2,5 hét – 2014. március 10. – 21.)**
- kutatás lezárása **(1 hét – 2014. március 24. – 31).**

5. EREDMÉNYEK

A kutatási tevékenység célja, hogy az önkormányzat a fejlesztési tevékenységekhez kapcsolódóan a lakosság véleményét megismerje. Ehhez kapcsolódóan a kutatás keretében elkészülő termékek, eredmények a következők:

- Kérdőív (telefonos és online lekérdezésre alkalmas verzióban)
- Adatbázis (2*1250 fő)
- Alapadatok megoszlását tartalmazó adatbázis
- Tanulmány (elemzés az adatbázis alapján, javaslatok, alap megoszlások)
- Összefoglaló tanulmány a lakossági igényfelmérésről