

## KÉRDŐÍV

**A KÉRDŐÍV CÉLJA: AZ ÜGYINTÉZÉSI SZOKÁSOK FELMÉRÉSE,  
A KÖNNYEN KEZELHETŐ ÉS HATÉKONYABB ELEKTRONIKUS  
FOLYAMATOK KIALAKÍTÁSÁHOZ.**

### 1. MI AZ ISKOLAI VÉGZETTSÉGE, KÉPESÍTÉSE?

- Szakmunkás  Szakközépiskola  Technikus  Mesterlevél  Felsőfokú

### 2. HOGYAN HASZNÁLJA AZ OKOSTELEFONJÁT, TABLETÉT, SZÁMÍTÓGÉPÉT?

- Nem használom  Nehezemre esik használni  Elboldogulok vele  
 Minden nap könnyedén használom

### 3. KORA? 20-30 31-40 41-50 51-60 61 felett

### 4. LAKHELYE? Község/falu Város Budapest





### 5. MUNKAVÁLLALÓI STÁTUSZA?

- Munkavállaló  Egyéni vállalkozó  Vállalkozó/tulajdonos

### 6. MILYEN INTERNETES HOZZÁFÉRÉSEL RENDELKEZIK (akár otthon akár munkahelyén)?

- előfizetés (vezetékes, wifi)  mobilnet  nincs hozzáférés

### 7. MILYEN BÖNGÉSZŐT HASZNÁL?

- Internet Explorer   Mozilla Firefox   Chrome   Opera   
 Nem tudom  Egyéb:

### 8. MELYIKET HASZNÁLJA AZ ALÁBBIK KÖZÜL A MINDENNAPOKBAN?

(több válasz is lehetséges)

- Okostelefon  Asztali számítógép  Laptop/tablet  Nem használok ilyen eszközt

### 9. MIRE HASZNÁLJA A FENTI ESZKÖZÖKET? (több válasz is lehetséges)

- Ügyfélkapun ügyintézés  Egyéb ügyintézés (bank, közüzem, csekkfizetés, stb)  
 Levelezés  Szórakozás (facebook, hírek, youtube, stb)  
 Tanulás, oktatási anyagok gyűjtése  Webes vásárlás  Tanfolyamra jelentkezés  
 Online vizsgák  Egyéb:

### 10. MELYIK ESZKÖZT HASZNÁLJA AZ ALÁBBIK KÖZÜL A MUNKÁJA SORÁN?

- Okostelefon  Asztali számítógép  Laptop/tablet  Nem használok ilyen eszközt

### 11. HA HASZNÁLJA A FENTIEK VALAMELYIKÉT, MIRE HASZNÁLJA?

- Vállalaton belüli munkafolyamatok kezelése  Vállalaton belüli kommunikáció  
 Ügyfelekkel való kommunikáció/kapcsolat  Ügyintézés, szolgáltatókkal való kapcsolat  
 Egyéb: \_\_\_\_\_

### 12. HA NEM HASZNÁL ILYEN ESZKÖZT, MI ENNEK AZ OKA?

- Munkálatom nem biztosít/drága  
 Van ilyen eszközöm, de nincs internet előfizetésem  
 Kicsi a képernyő, nehezen olvasok, írok rajta  
 Személyesen, telefonon egyszerűbb (nem ügyfélbarát)  
 Nem szívesen használok ilyen eszközöket, idegenkedem tőlük  
 Nem bízom ezekben az eszközökben (féltem az adataimat, stb)  
 A munkavégzés helyén az időjárás nehezé teszi a rendszeres használatot

### 13. MIT SZOKOTT INTERNETEN VÁSÁROLNI?

- Munkámhoz kapcsolódó anyagokat, eszközöket  
 Munkámhoz szükséges ismereteket, szabványokat, továbbképzési anyagokat  
 Egyéb műszaki cikkeket  
 Utazási szolgáltatásokat, pl repülőjegyet  
 Egyéb: \_\_\_\_\_  
 Nem vásárolok interneten

### 14. HA NEM VÁSÁROL INTERNETEN, ANNAK MI AZ OKA?

- Nem bízom a webáruházakban/szolgáltatókban  
(adataim védelem, bankkártyám védelme, áru rossz minősége, stb)  
 Próbáltam, bonyolult ezen felületek kezelése  
 Nem látom az internetes vásárlás előnyeit, személyesen egyszerűbb

### 15. ÉRTÉKELJE AZ ÜGYINTÉZÉSI CSATORNÁKAT, LEHETŐSÉGEKET 1-TŐL 5-IG

( 1: rossz - 5: nagyon jó )

	hatékonyság	kényelem	komplett ügyintézés
Telefon	■	■	■
Személyes	■	■	■
On-line ügyfélszolgálat	■	■	■
Sms	■	■	■
Applikációk	■	■	■
A cég honlapja	■	■	■



**16. HASZNÁLJA-E A SZOLGÁLTATÓK ONLINE, INTERNETES ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁT?**

- Igen, használom  Ismerem, de nem használom  Nem ismerem, nem használom

**17. HA IGEN, MILYEN RENDSZERESEN HASZNÁLJA AZ INTERNETES ÜGYFÉLSZOLGÁLATOT?**

- Naponta  Hetente  Havonta  Ritkábban

**18. HA NEM HASZNÁLJA AZ INTERNETES ÜGYFÉLSZOLGÁLATOT, MI ENNEK AZ OKA?**

- Körülményes, bonyolult (ismerem, próbáltam, nem használom)  
 Nem ismerem a folyamatot (nem kaptam oktatást róla, nincs róla információ)  
 Technikai eszközeim nincsenek meg a használathoz (számítógép, tablet, internetkapcsolat)  
 Egyéb: \_\_\_\_\_

**19. HA ÖN PAPÍRALAPON, SZEMÉLYESEN INTÉZI ÜGYEIT MUNKAVÉGZÉSE SORÁN, AZ HÁNY SZÁZALÉKÁT TESZI KI A MUNKAIDEJÉNEK?**

- 1-5%  6-10%  11-20%  20-30%

**20. EGY IDŐBEN MENNYI IGÉNYBEJELENTÉST SZOKOTT LEADNI?**

- 3-nál kevesebb  3-10 db  10-nél többet

**21. MILYEN FORMÁBAN ÉS HOGYAN RÖGZÍTI A HELYSZÍNI IGÉNYFELMÉRÉST?**

- Elektronikusan  Papíron

**22. HOL DOLGOZZA FEL/KÉSZÍTI EL AZ IGÉNYBEJELENTÉSEKET?  Otthon  Helyszínen**

**23. MILYEN FELÜLETEN HASZNÁLNÁ SZÍVESEN A PLOMBABONTÁS BEJELENTÉSI FUNKCIÓT?**

- Internet  Applikáció  E-mail  Sms  Okostelefon

**24. MILYEN MÓDON SZERETNE VISSZAJELZÉST KAPNI A BEJELENTETT IGÉNY FOLYAMATÁRÓL?**

- Interneten  Applikációban  E-mailen  Smsben

**25. TANFOLYAMOK, TOVÁBBKÉPZÉSEK SORÁN VOLT-E MÁR TAPASZTALATA ONLINE/DIGITÁLIS TANANYAGGAL, KÉPZÉSSSEL?**

- Igen, hasznosnak ítéltém, mert: \_\_\_\_\_  
 Igen, nehézkes volt ez a tanítási forma  
 Nem találkoztam ilyen oktatási formával

**26. JELENLEG MILYEN MÓDON JELENTKEZIK KÉPZÉSEKRE, TANFOLYAMOKRA?**

- Személyesen  Telefonon  E-mailben  Online jelentkezési lapon

**27. MILYEN GYAKRAN LÁTOGATJA A MEE VET HONLAPJÁT?**

- Hetente  Havonta  Nem nézem  Nem nézem rendszeresen, csak szükség esetén

## 28. AZ ISKOLAPADOS KÉPZÉSEK SORÁN AZ ALÁBBIK KÖZÜL MIT MENNYIRE TART FONTOSNAK?

Értékelje 1 és 5 között ( 1: egyáltalán nem - 5: nagyon)

Felkészítő tananyag minősége, érthetősége, használhatósága

Lehetséges vizsgakérdések teljes körének megismerése

Személyes oktatás során használt segédeszközök minősége (prezentációs fóliák, segédeszközök, bemutató videók, stb)

Oktató személye, felkészültsége

Elmélet és gyakorlat helyes aránya

Munkavégzés során előforduló problémák oktatás során történő átbeszélése

Oktatás körülményei (terem, parkolás, időbeosztás, stb)

Elektronikus ügyintézési folyamat a tananyag része

Online ügyintézéshez szükséges bejelentkezés (jelszó, felhasználónév) megszerzése a tananyag része

## 29. INTERNETES FELÜLETEN KERESZTÜLI, ONLINE KÉPZÉSEK SORÁN AZ ALÁBBIK KÖZÜL MIT MENNYIRE TART FONTOSNAK? Értékelje 1 és 5 között ( 1: egyáltalán nem - 5: nagyon)

Minden eszközön könnyen elérhető legyen (okostelefon, tablet, asztali számítógép)

Vizsgára történő felkészítést támogató online tesztek, applikációk

Felkészítő tananyag minősége, érthetősége, használhatósága

Elmélet és gyakorlat helyes aránya

Személyes konzultációs lehetőség biztosítása

Elektronikus ügyintézési folyamat a tananyag része

Egyéb

## 30. TELEFONOS ÜGYINTÉZÉS ESETÉN MENNYI IDŐT VÁRT AZ ÜGYINTÉZŐRE?

2-3 perc  5-10 perc  10 percnél több

## 31. HA A MUNKAFLYAMATAIT HATÉKONYABBAN ÉS GYORSABBAN TUDNÁ INTÉZNI, HASZNÁLNA-E EZT AZ ELEKTRONIKUS FELÜLETET?

Igen  Nem

## 32. AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSAI KÖZÜL JELÖLJE MEG A 3 LEGFONTOSABBAT

Átlátható  Érthető  Egyszerű  Gyors  Könnyen elérhető

Adjon visszajelzést  Minden eszközön fusson

Egyéb:

## 33. RÉSZT VENNE-E EZZEL KAPCSOLATOS KÉPZÉSEEN?

Személyes oktatáson  Online oktatáson  Nem

**KÖSZÖNJÜK AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT!**