

A DIÓDATA összefoglalója a **VÉLEMÉNYTÁR**
KKDSZ-MAKASZ kártyához kapcsolódó kérdőívének válaszai alapján.

A KKDSZ honlapján tavaly júniusban indított **VÉLEMÉNYTÁR** rovat **KKDSZ-MAKASZ kártyával foglalkozó kérdőívére** 2010. március 3-ikától 2010. április 28-ikáig válaszolhattak a honlap látogatói. Ez idő alatt a KKDSZ nyilvántartott tagjainak kevesebb, mint egy százaléka, 25 személy válaszolt a 13 tartalmi és két személyi kérdést tartalmazó kérdőívre. A kérdőív tematikus kérdései között 10 esetben előre megadott válaszok közül jelölhették meg a helyzetüket legjobban jellemző változatot, három nyitott kérdésre szabad, szöveges választ írhattak, ezeket egészítették ki a válaszadó neméről és életkoráról szóló kérdések.

A válaszok elemszáma elmaradt az előző négy kérdőívre érkezett válaszokétól. Annak ellenére, hogy a téma kétszeresen is indokolt. A KKDSZ valamennyi tagja kártyatulajdonos, így elvben mindegyiküknek érdeke, hogy informált legyen a kártya használatával összefüggő kérdésekben. Emellett az egyik korábbi kérdőív nyitott kérdésében is kaptunk erre javaslatot, amely a kártyát minősítő véleményt is tartalmazott.

Eredetileg úgy terveztük, hogy **KKDSZ-MAKASZ kártyával igénybe vehető kedvezmények ismertségét, és azok igénybevételét** idei első kérdőívünkben járjuk körül. Elképzelésünket a H1N1 vírus okozta járványhelyzet miatt változtattunk. Úgy döntöttünk, hogy előbb az aktuális kérdéssel foglalkozunk, hiszen a KKDSZ-MAKASZ kártyához kapcsolódó kérdőív semmit sem veszít aktualitásából, ha hozzávetőleg két hónappal később jelenik meg a Véleménytárban.

A kevés válasz kissé előre vetíti a válaszok tartalmát is. Egy erős hónap elteltével még éppen csak tíz fölé emelkedett a válaszok száma. Ekkor levelében javasolták az alapszervezeti titkároknak, hogy hívják fel a tagok figyelmét a Véleménytár felkeresésére. Végül is ott olyan témáról találnak kérdőívet, amely minden tagot érint, érinthet. Ezt követően, április második felében a válaszok újabb „hulláma” érkezett. Így is erre a kérdőívre válaszoltak legkevesebben az eddigi öt közül.

Van még egy általános sajátossága a válaszoknak. Egyetlen kérdésre sem találtunk kitérő választ, pedig erre minden esetben adtunk lehetőséget, az „Erre nem szeretne válaszolni” formulával.

Kérdőívünket úgy szerkesztettük, hogy áttekintést kapjunk a válaszadók **alapvető tájékozottságáról**, és annak **forrásairól a KKDSZ-MAKASZ kártya** kapcsán, a kártyával **igénybe vehető kedvezmények ismeretéről**, továbbá arról, hogy a kedvezmények hat jellegzetes köréről vannak-e ismereteik, ha vannak, akkor milyen gyakorisággal vették igénybe ezeket. Kértünk egy átfogó ítéletet is arról, hogy szerintük a KKDSZ tagsága számára mennyire hasznos lehetőség a kártyával igénybe vehető kedvezmények köre. Nyitott kérdéseinkre válaszolva anonim elektronikus levelet küldhettek további, célszerűnek ítélt kedvezményekről, majd információik legfontosabb forrásáról, végül kérdőív témákat javasolhattak a Véleménytárnak.

A kitérő válaszok teljes hiánya azt jelzi, hogy egyetlen kérdésünk sem gerjesztett feszültséget a válaszadók körében, vállalhatóan tekintették a tájékoztatlanságot, és a tagkártya meglehetősen ritkás igénybevételét is.

Nemét mindenki megjelölte, ez már egy ideje állandósult. Életkorát egy válaszadó nem tüntette fel, sőt nem élt a kitérő válasz lehetőségével. Azt gondoljuk, hogy ezt inkább figyelemkihagyás, esetleg a kérdőív utolsó kérdésénél fellépő sietség okozhatta, és nem a kitérő szándék..

A nyitott kérdésekre feltűnően kevés válasz érkezett. Az információforrásról és a további kérdőív témákról csupán egy-egy válaszadó küldött levelet, a további kedvezményekre pedig négy javaslatot kaptunk.

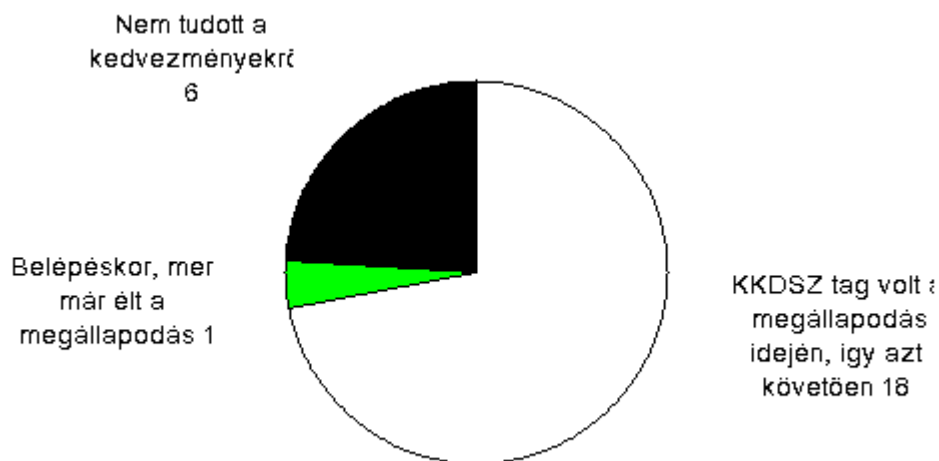
A 25 válaszadó nemek szerinti megoszlása (férfiak: 6, nők: 19 személy) nem követi a KKDSZ tagságában ismert magas női dominanciát.

A kor szerinti megoszlás így alakult: 31 év alattiak nem válaszoltak, egyaránt 12 – 12 látogató válaszolt a 31 – 45 év és a 46 – 60 év közötti csoportokból. Egyetlen választ sem küldtek 61 év feletti. Adathiány miatt továbbra sem tudjuk mérlegelni, hogy a megismert korösszetétel mennyire hasonlít a KKDSZ tagok életkori megoszlására..

A válaszok áttekintése előtt köszönettel tartozunk a honlap minden látogatójának, aki válaszolt a kérdőívre.

Összefoglalónkat a tájékozottság kérdések válaszainak áttekintésével kezdjük:

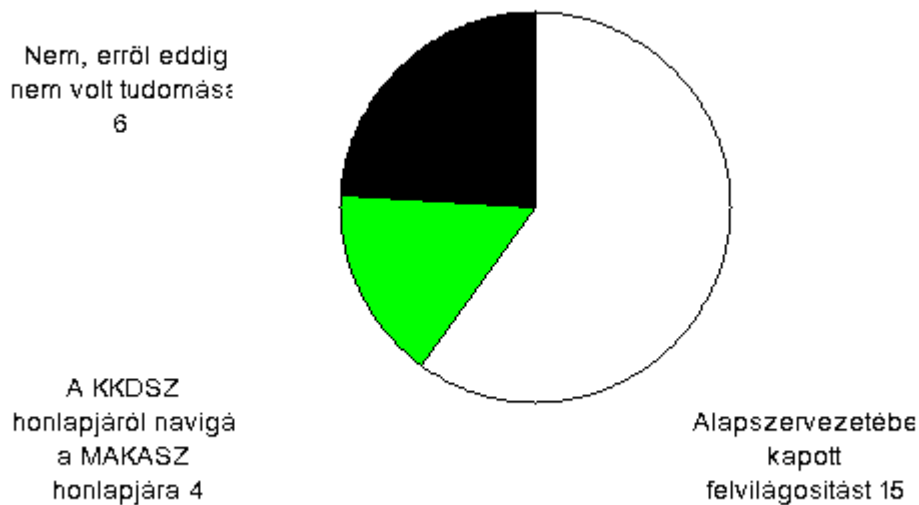
Hallott-e arról, hogy MAKASZ kedvezményekre a szakszervezetünk és a MAKASZ közötti megállapodás nyomán minden KKDSZ tag jogosult? (Gyakoriság, N = 25 személy)



1. ábra

A válaszadók közel háromnegyede előbb vált a KKDSZ tagjává, mint ahogyan a szakszervezet és a MAKASZ közötti megállapodás létrejött. Ők a kártyahasználat lehetőségéről ezt követően értesültek. Egy személy a megállapodást követően lépett be a szakszervezetbe, így belépésekor rögtön tájékoztatták a kártya létéről, és az azzal elérhető kedvezményekről. A további 6 válaszadó viszont egyáltalán nem ismerte a kártya révén elérhető lehetőségeket.

Tud-e arról, hogy a MAKASZ ügyfélszolgálat a közvetlenül elérhető, így a kártyatulajdonosoknak nem kell kamarájuk vagy szakszervezetük közvetítését keresniük? (Gyakoriság, N = 25 személy)



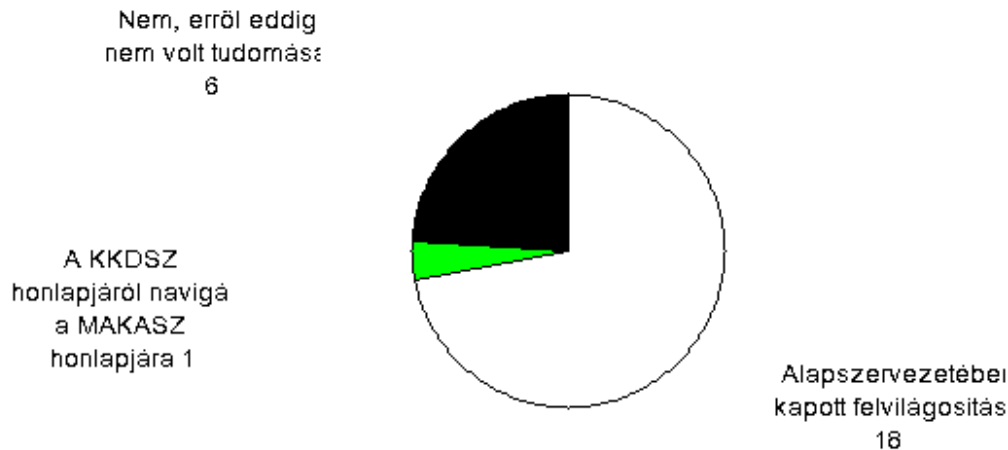
2. ábra

A MAKASZ ügyfélszolgálat közvetlen elérhetőségét ugyanúgy 19 válaszadó ismerte, mint a kedvezmények igénybevételének lehetőségét. Azt csak feltételezzük, hogy ebben az esetben azonos személyek válaszait látjuk, hiszen a Véleménytár számlálórendszere kérdésenként elkülönítve működik, nem teszi lehetővé kapcsolatok vizsgálatát. Megjegyezzük, hogy ilyen nagyságrendű válasz esetében a keresztáblázás ugyanúgy félrevezető lenne, mint a százalékszámítás.

Azt látjuk, hogy az alapszervezeti tájékoztatás meglehetősen hatékonyan működik, a válaszadók többsége helyi felvilágosításhoz jutott az ügyfélszolgálat közvetlen elérhetőségéről. Mellettük említésre méltó az a kör is (4 személy), amely a KKDSZ honlapjáról érte el a MAKASZ internetes tájékoztató felületét. Valamivel többen (6 válaszadó) nem tudott erről a lehetőségről.

Utolsó tájékozottság kérdésünk a MAKASZ, és a kártya révén elérhető vásárlások, szolgáltatások és, a kedvezmények mértéke ismeretéről szólt. A MAKASZ honlap ilyen célra alkalmasságát ismét 19 válaszadó ismerte. Tagoltságukat a 3. ábrán tüntettük fel:

Tud-e arról, hogy a MAKASZ-ról és a KKDSZ-MAKASZ kártyával igénybe vehető kedvezményes vásárlások, szolgáltatások köréről és mértékéről az interneten tájékozódhat a MAKASZ honlapja használatával? (Gyakoriság, N = 25 személy)



3. ábra

Az informáltak döntő többsége (19 személyből 18) a helyi tájékoztatást jelölte ismereti forrásaként, egy válaszadó a KKDSZ honlapjáról navigált a MAKASZ honlapjára. Az egybecsengés megerősíti az előbbi kérdésnél megfogalmazott feltételezésünket. Az eltérő forrásból informált, de tájékozottnak talált körhöz azonos válaszadók tartozhatnak. E kérdésben is 6 személy állította, hogy nem ismerte a tájékozódás internetes lehetőségét.

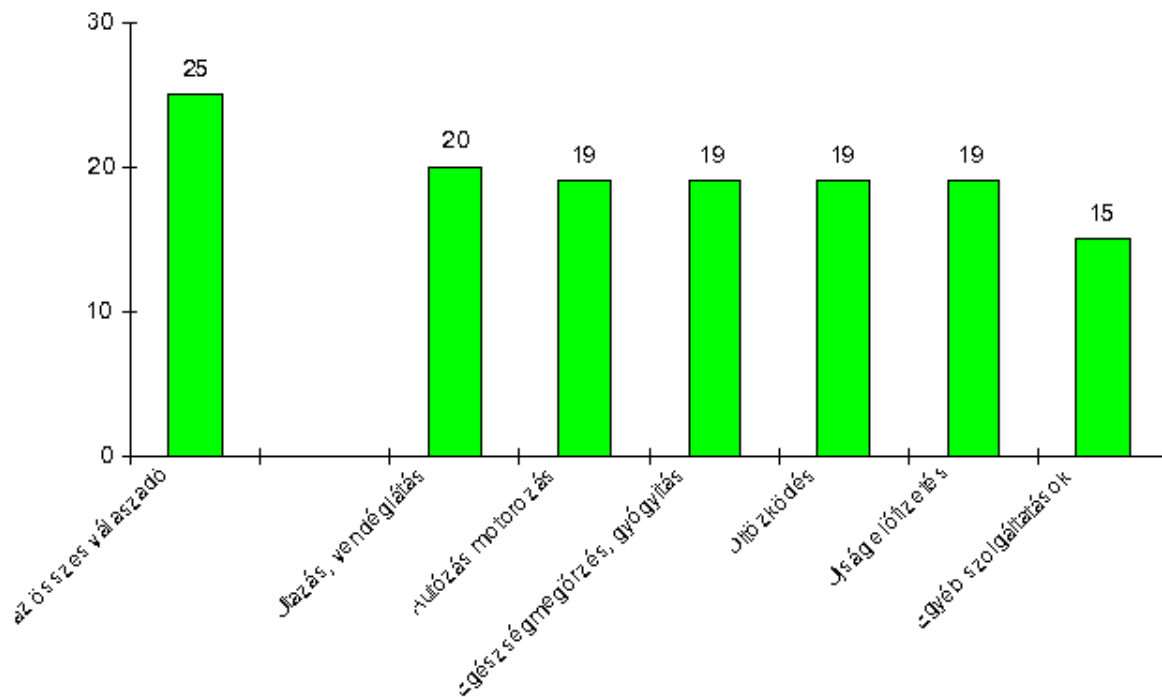
Együttvéve az mondhatjuk, hogy a kérdőívünkre válaszolók többsége **birtokában van a KKDSZ-MAKASZ tagkártyával összefüggő, alapvető információknak.**

Az így körüljárt tájékozottság nyilvánvalóan csak akkor vezethet az „üdvösséghez”, ha mindezt a praxisban is kamatoztatják, kamatoztathatják a kártyatulajdonosok. Ennek megismerését szolgálta kérdőívünk hat, következő kérdése, amelyek az elérhető szolgáltatások ismeretére, eddigi igénybevételére irányultak. Ezt a kedvezmény kört kísértük figyelemmel:

1. Autózáshoz, motorozáshoz kapcsolódó (vásárlás, javítás, kölcsönzés, autómosás, üvegezés, kötelező biztosítás, üzemanyag-vásárlás) kedvezmények
2. Egészségmegőrzéshez, gyógyításhoz kapcsolódó (tanácsadás, wellness szolgáltatás, belgyógyászat, fizioterápia, fogászat, fül-orr-gégészet, nőgyógyászat, szüléset, reumatológia, pszichológia, gyógytermékek, gyógyászati eszközök, stb.) kedvezmények
3. Öltözködéshez kapcsolódó (baba és gyermekruha, női és férfiruha, cipő, rövidáru, sportszer és sportruházat) kedvezmények
4. Utazáshoz, vendéglátáshoz kapcsolódó (borászat, cukrászdák, éttermek, fürdők, panziók, szállodák, utazási irodák) kedvezmények
5. Újság előfizetéshez kapcsolódó (női és férfi magazinok, műsorújságok, napilapok, politikai és gazdasági lapok) kedvezmények
6. Más szolgáltatásokhoz kapcsolódó (babysitter, fényképész, híradástechnikai szerviz, internet szolgáltató, jogi tanácsadás, kölcsönzés, költöztetés és fuvarozás, oktatás, pénzügyi tanácsadás, rendezvényszervezés, taxi) kedvezmények

Elsőként azt tekintettük át, hogy a válaszadók közül az egyes kedvezmény fajtákat hányan ismerték. Ezt láttuk:

Tudott az egyes kedvezmények lehetőségéről (Gyakoriság, N = 25 személy)



4. ábra

Oszlopdiaagramunk egyértelműen jelzi, hogy az igénybe vehető kedvezmények köréről a válaszadók szinte azonos mértékben tájékozottak. Az utazás, vendéglátás esetében látott parányi többletet nem tekinthetjük praktikus többlettudásnak. Az egyéb szolgáltatások esetében viszont a közel állandónak mutató szinttől érdemi mértékben elmarad a válaszadók tájékozottsága.

Együttvéve azt kell mondanunk, hogy a honlap látogatói közül azok, akik rendelkeztek a KKDSZ-MAKASZ tagkártyára vonatkozó alapvető ismeretekkel, azt is tudták, hogy a figyelemmel kísért kedvezmények körét is meglehetősen jól ismerték.

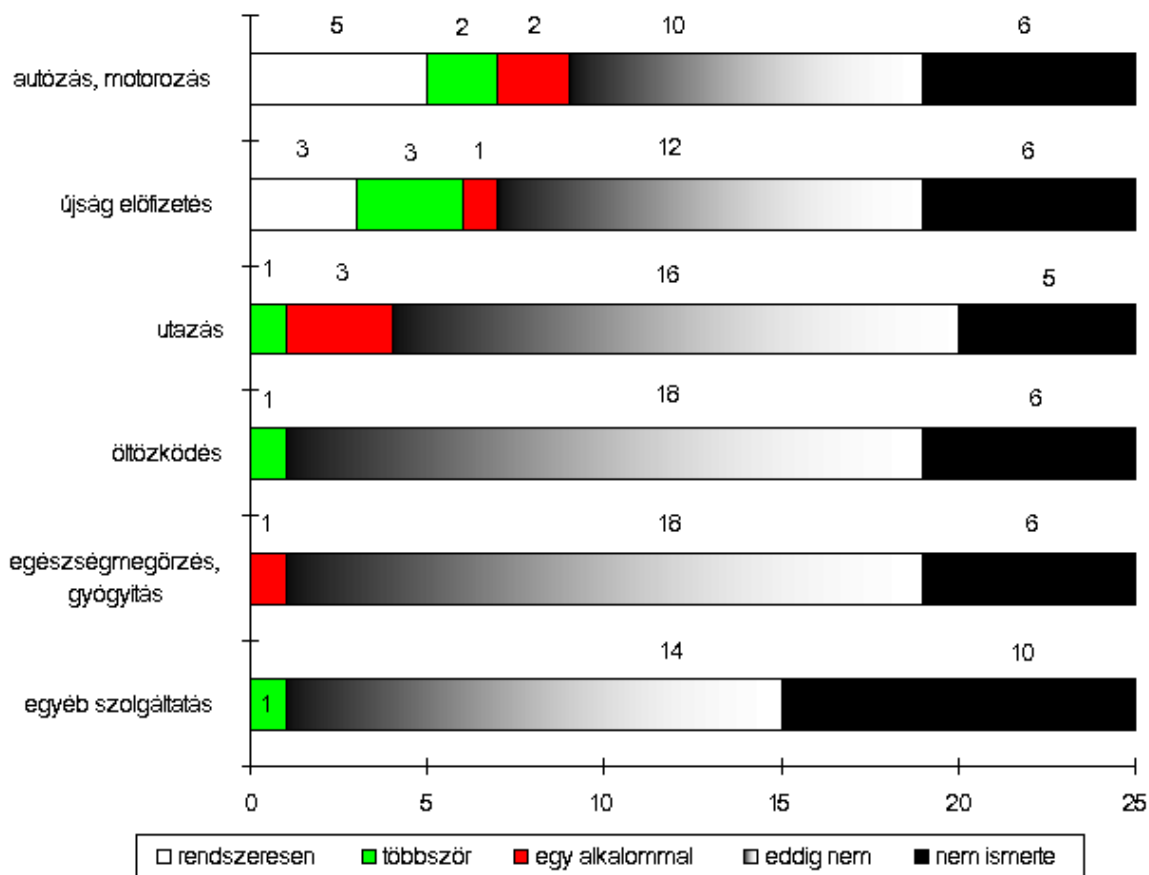
Mindez nem jelenti azt, hogy élnek is ezekkel a lehetőségekkel. Sőt, az igénybevételről szóló válaszok inkább arra utalnak, hogy a kedvezmények többségét csak elvélve szokták igénybe venni. Arról, hogy a válaszok alapján milyenek mutatkozott a valós használat finomszerkezete a következő ábrán foglaltuk össze ismereteinket.

A használat rendszerességét-alkalomszerűségét eszerint vizsgáltuk:

- rendszeresen igénybe veszi
- többször igénybe vette
- egy alkalommal már igénybe vette
- eddig nem vette igénybe
- ilyen kedvezményekről eddig nem volt értesülése

A hat figyelemmel kísért kedvezmény típust az 5. ábrán úgy rendeztük sorba, hogy a leginkább igénybe vett kedvezményektől a legkevésbé ismert, és egyben a szinte egyáltalán nem igénybe vett felé haladjunk. Így elértük, hogy az ismertségről és a használatról közös képet mutathatunk:

A figyelemmel kísért kedvezmény típusok ismeretének és igénybe vételének együttes válaszmegoszlása (Gyakoriság, N = 25 személy)



5. ábra

A hat kedvezmény típust három csoportba sorolhatjuk. A jelképes „felsőházba” azok kerülhetnek, amelyeknél előfordultak rendszeres igénybevételt jelző válaszok.

Mindössze két kedvezmény esetében kaptunk ilyen válaszokat. Az autózáshoz, motorozáshoz, ill. az újság előfizetéshez kapcsolódó kedvezményeket vették igénybe a leggyakrabban. Az autózás, motorozás esetében 5 válaszban említették a rendszeres, és 2-2 alkalommal a többszöri, ill. egyetlen igénybevételt. A kedvezményes újság előfizetést pedig 3-3 válaszadó „rendszeresnek”, ill. „többszörinek” jellemezte.

A középső sávba csupán az utazási kedvezményeket sorolhatjuk, annak alapján, hogy az egyetlen „többször” válasz mellett 3 „egy alkalommal” válasz is szerepelt.

Végül a szimbolikus „alsóházban” olyankedvezmény típusokat találtunk, amelyeknek igénybevételét mindössze egy-egy esetben említették. Az öltözködést 1 „többször” válasz jellemzi, az egészségmegőrzéshez 1 „egy alkalommal” válasz tartozik, az egyéb szolgáltatásokat pedig szintén 1 „többször” válaszban jelölték. A sor végére azért helyeztük, mert az ide tartozó, kedvezményesen igénybe vehető szolgáltatásokat 10 válaszadó egyáltalán nem ismerte.

Ha együtt szemléljük az ábra oszlopaiban szereplő **150 választ**, akkor közülük különböző gyakoriságú igénybevitelhez **mindössze 23 kapcsolódik**, ismert, de soha nem használt kedvezményekről **88 esetben** esik szó, és **39 alkalommal** egyáltalán nem ismert lehetőségekről szólnak a válaszok.

Ennek alapján azt kell mondanunk, hogy a KKDSZ-MAKASZ tagkártya a szakszervezet tagjai számára inkább látszólagos lehetőségeket jelent, mint valós, élvezhető kedvezményeket.

Arról a helyzetről, amelyben ezt a vitathatatlanul sarkos megállapítást megengedhetőnek tartjuk, a nyitott kérdésekre érkezett válaszok részben képet adnak:

Mire lenne jó kiterjeszteni az elérhető kedvezményeket?

- Sajnos élelmiszerre úgysem adnak, csak ha már lejárt, de más közszükségleti cikkekre lehetne, ruha, drogéria, ilyesmi.
- Azt gondolom, hogy a vidéken élő tagok részére minimális lehetőséget kínál a kártya.
- Lehet, hogy Budapesten ezt a sok kedvezményt igénybe lehet venni, de vidéken még sehol sem láttam "almás" matricával ellátott üzletet.
- Jó lenne, ha több gyógyfürdő, strand belépőjéből és szolgáltatásaiból adnának kedvezményt a kártyával. Pl. Gyula

Információinak mi volt a legfontosabb forrása?

- A kérdőív szerkesztőjétől hallottam erről. Talán az ERIKANET hírlevelet többen olvasnák.

Témajavaslatok a Véleménytár további kérdőíveihez:

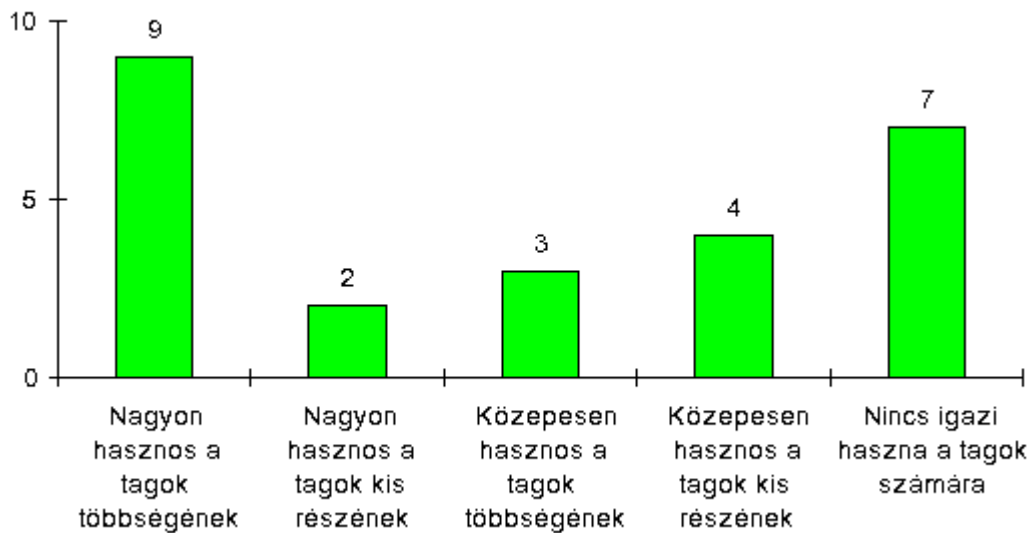
- Hol nem fogadják el a MAKASZ kártyát a szerződések és az interneten ismert elfogadóhelyek ellenére

Befejezésként a KKDSZ-MAKASZ tagkártya hasznosságáról kapott válaszokat tekintjük át. Kérdésünkhöz öt minősítő válaszlehetőség kapcsolódott:

Nagyon hasznos lehetőség a KKDSZ tagok többsége számára.
Nagyon hasznos lehetőség a KKDSZ tagok kis része számára.
Közepesen hasznos lehetőség a KKDSZ tagok többsége része számára
Közepesen hasznos lehetőség a KKDSZ tagok kis része számára
Nincs igazi haszna a KKDSZ tagjai számára

Ebben az esetben nem a szokásos osztályozóskálák egyikét használtuk, hanem egy kétdimenziós válaszsortozatot, amelyben a hasznosságot és az érintettek körének terjedelmét egymással kombinálva szerepeltettük.

A kártya hasznossága és hatóköre együttes megítélése (Gyakoriság, N = 25 személy)



6. ábra

Oszlopdiaagramunk értelmezésekor a válaszokban szereplő két dimenzióhoz tartozó válaszokat együtt szemléljük. Elsőként a hasznosságról megismert válaszokat. Nagyon hasznosnak ítélték a kártyát 11 válaszban. Közepesen hasznosnak 7 esetben minősítették.

Az érintettek körét 12 válaszadó a tagok többségében jelölte meg, míg a tagok kis része 6 válaszban fordult elő.

Végül 7 alkalommal úgy ítélték meg, hogy nincs igazi haszna a tagok számára. Sem nagyon, sem közepesen, sem a többség, sem a tagok kis része számára. Egyszerűbben: senkinek, semmilyen mértékben.

Vitathatatlan, hogy ellentmondás feszül a használatról és a tájékozottságról szóló „objektív” válaszok, és a szubjektív megítélés között. A mérlegelésben a válaszadók kíméletesebb álláspontokat fogalmaztak meg, mint a személyes tájékozottságról és a használatról szóló válaszaikban.

Mi lehet ennek hátterében? Úgy gondoljuk, hogy a minősítő, ítéletalkotó kérdéseknél rendszeresen tapasztalható óvatosság. A kutatásokban megkérdezettek nem szívesen vállalnak elmarasztaló álláspontokat. Különösen olyan esetekben, amikor nem személyes helyzetükről, hanem egy szélesebb közösség viszonyairól kellene állásfoglalást megfogalmazniuk.

Mintha így gondolkoznának: Lehet, hogy én nem ismerem, elvéve használom, de vajon átlátom-e a szakszervezet tagságának egészét? Valószínűleg nem, és ezért nem szívesen választok negatív kicsengésű választ.

A kérdőív és az összefoglaló szerzőjeként viszont inkább hiszek a személyes ismeretekről, a kártya használatáról szóló válaszoknak.

Végül egy információ az összefoglaló olvasói számára: honlapunkon május elejétől elérhető a VÉLEMÉNYTÁR új kérdőíve. A honlapot felkeresők a nyugdíjkorhatár módosításáról találnak kérdőívet.

