**Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu spokojnosti**

**s poskytovanými službami v meste Šaľa za rok 2022**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Pohlavie respondentov** | **Počet** | **%** | **Štruktúra obyvateľstva v meste** |
| muži | 51 | 34,00% | 52,40 % |
| ženy | 99 | 66,00% | 47,60 % |
| spolu | 150 | 100,00% | 100,00 % |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Veková štruktúra respondentov** | **Počet** | **%** | **Štruktúra obyvateľstva v meste** |
| 15-17 | 0 | 0,00 % | 2,79 % |
| 18-25 | 4 | 2,67 % | 7,74 % |
| 26-35 | 20 | 13,33 % | 13,79 % |
| 36-45 | 27 | 18,00 % | 19,55 % |
| 46-55 | 40 | 26,67 % | 16,84 % |
| 56-65 | 27 | 13,33 % | 18,39 % |
| 66+ | 32 | 21,33 % | 20,90 % |
| spolu | 150 | 100,00 % | 100,00 % |

Cieľom dotazníkového prieskumu bolo zistiť názory a potreby obyvateľov so spokojnosťou s poskytovanými službami mesta Šaľa za rok 2022. Zber údajov sa uskutočnil v mesiacoch január až marec 2023. Prieskum bol realizovaný prostredníctvom dotazníkov zverejnených online na webovej stránke mesta Šaľa, na sociálnej sieti facebook a s možnosťou vyplnenia dotazníka v tlačenej forme. Dotazník bol anonymný, otvorený pre všetkých obyvateľov mesta a bol použitý pre účely vyhodnotenia plnenia aktivít Programu hospodárskeho a sociálneho rozvoja mesta Šaľa na roky 2015-2020 v zmysle Doplnenia a aktualizácie č. 1 za rok 2021-2022. Do prieskumu sa zapojilo celkom 150 respondentov, z celkového počtu obyvateľov nad 15 rokov 17 929 (stav k 31.03.2023).

Oproti predchádzajúcemu hodnotiacemu obdobiu (2021) sa do hodnotenia zapojilo o 50 respondentov menej. Do prieskumu sa zapojilo viac žien (66,00%) ako mužov. V rámci vekovej štruktúry respondentov sa do prieskumu zapojili najmä respondenti vo veku 46-55 rokov (26,67) a 66 a viac rokov (21,33%).

**Vyhodnotenie odpovedí na jednotlivé otázky dotazníka**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015-2016 % | 2017  % | 2018  % | 2019  % | 2020  % | 2021  % | **2022%** |
| áno | 45,57% | 37,00% | 39,36% | 39,83% | 35,12% | 37,50% | 35,33% |
| nie | 27,43% | 26,72% | 37,02% | 30,51% | 43,45% | 36,00% | 35,33% |
| neviem | 27,00% | 32,11% | 23,62% | 29,66% | 18,45% | 23,50% | 26,00% |
| nevyjadrené | 0,00% | 4,17% | 0,00% | 0,00% | 2,98% | 3,00% | 3,34% |
| spolu | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

1. **Ste spokojný/á s poskytovanými službami v meste?**

Z odpovedí respondentov za rok 2022 nie je jednoznačná spokojnosť ani nespokojnosť s poskytovanými službami a obe možnosti sú na úrovni 35,33% pričom možnosť neviem uviedlo 26,00% opýtaných.

**4. Ktoré služby v rámci mesta využívate najčastejšie? (max. 3 možnosti)**

V roku 2022 za najviac využívané služby označili respondenti najmä služby obchodných sietí (21,76%), stravovacie služby (18,91%), služby zdravotníctva (18,65%) a služby kultúry a športu (13,99%). V porovnaní s predchádzajúcim sledovaným obdobím sa zvýšila využívanosť služieb zdravotníctva, služieb obchodných sietí, služieb kultúry a športu, služieb bezpečnosti, služieb dopravy a ubytovacích služieb. Pokles oproti predchádzajúcemu roku môžeme vidieť v stravovacích službách, službách vzdelávania, finančných inštitúcií a v špeciálnych službách.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015-2016 % | 2017  % | 2018  % | 2019  % | 2020  % | 2021  % | **2022%** |
| Stravovacie služby | 17,040% | 19,89% | 20,60% | 17,92% | 21,82% | 23,08% | 18,91% |
| Ubytovacie služby | 0,89% | 0,57% | 0,69% | 1,95% | 0,00% | 0,38% | 0,78% |
| Služby dopravy | 11,15% | 7,36% | 9,27% | 8,31% | 5,68% | 8,44% | 9,07% |
| Služby bezpečnosti | 1,13% | 0,96% | 1,72% | 1,63% | 0,23% | 0,38% | 1,04% |
| Služby kultúry a športu | 13,09% | 16,35% | 15,56% | 13,36% | 12,05% | 11,26% | 13,99% |
| Služby obchodných sietí | 19,87% | 19,69% | 19,57% | 17,75% | 22,95% | 21,58% | 21,76% |
| Služby vzdelávania | 5,74% | 5,83% | 6,41% | 7,33% | 4,77% | 5,44% | 3,63% |
| Sociálne služby | 1,45% | 0,67% | 2,06% | 4,56% | 0,45% | 1,31% | 2,59% |
| Služby zdravotníctva | 16,72% | 15,01% | 14,07% | 15,96% | 13,86% | 15,95% | 18,65% |
| Služby finančných inštitúcií | 12,36% | 11,85% | 8,01% | 10,10% | 12,95% | 10,32% | 8,03% |
| Špeciálne služby | 0,24% | 0,86% | 0,23% | 0,33% | 0,45% | 0,38% | 0,26% |
| Remeselnícke služby | 0,32% | 0,48% | 1,49% | 0,65% | 4,77% | 1,31% | 1,30% |
| iné | 0,00% | 0,48% | 0,34% | 0,16% | 0,00% | 0,19% | 0,00% |
| Spolu | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

**5.** **Ktoré z nasledujúcich služieb Vám v Šali najviac chýbajú? (Vyberte max. 3 možnosti)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015-2016 % | 2017  % | 2018  % | 2019  % | 2020  % | 2021  % | **2022%** |
| Stravovacie služby | 3,01% | 2,90% | 3,86% | 6,07% | 3,02% | 4,75% | 10,94% |
| Ubytovacie služby | 3,01% | 1,93% | 3,31% | 4,99% | 1,65% | 3,09% | 4,69% |
| Služby dopravy | 6,88% | 6,03% | 5,10% | 6,29% | 5,49% | 4,75% | 6,88% |
| Služby bezpečnosti | 10,32% | 10,74% | 8,69% | 6,07% | 4,40% | 7,84% | 5,00% |
| Služby kultúry a športu | 13,74% | 11,22% | 14,35% | 12,58% | 24,45% | 16,86% | 10,31% |
| Služby obchodných sietí | 11,08% | 11,58% | 11,03% | 10,41% | 11,26% | 10,69% | 9,06% |
| Služby vzdelávania | 6,45% | 6,39% | 6,21% | 6,51% | 6,04% | 7,84% | 5,94% |
| Sociálne služby | 3,44% | 2,90% | 5,38% | 2,82% | 4,40% | 3,09% | 6,88% |
| Služby zdravotníctva | 38,48% | 36,43% | 34,48% | 38,18% | 35,16% | 31,59% | 30,63% |
| Špeciálne služby | 1,29% | 2,05% | 1,52% | 1,74% | 1,37% | 1,19% | 0,31% |
| Remeselnícke služby | 1,08% | 5,67% | 5,24% | 2,60% | 2,20% | 7,13% | 7,81% |
| iné | 1,18% | 2,17% | 0,83% | 1,74% | 0,55% | 1,19% | 1,56% |
| Spolu | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

Za najviac chýbajúce služby rovnako ako predošlé roky označili respondenti služby zdravotníctva (30,63 %). Ďalej za nedostatkové označili tiež stravovacie služby (10,94%) a služby kultúry a športu (10,31 %). Pri porovnaní hodnotenia respondentov s predchádzajúcimi rokmi môžeme konštatovať, že im za sledované obdobia chýbajú rovnaké služby. V roku 2022 respondenti pociťovali menší nedostatok v oblasti služieb bezpečnosti, služieb kultúry a športu, služieb obchodných sietí, a služieb vzdelávania ako v roku 2021. Naopak narástol u respondentov pocit nedostatočnosti najmä pri službách v oblasti ubytovania, dopravy, sociálnych a remeselných služieb.

**6. Na ktoré zo zariadení/prevádzok poskytujúcich služby v meste (súkromné aj verejné) ste ako Šaľan hrdý a odporučili by ste ich aj ľuďom mimo mesta. (uveďte názov)**

Na danú otázku odpovedalo 70 respondentov (46,67%). Z vyjadrených odpovedí sú respondenti najviac hrdí rovnako ako v roku 2021 a 2020 na stravovacie služby (28,57%), spomedzi ktorých dominovali najmä prevádzky Pepper Inn, City cafe a Tocammi and grill. Ďalej sú tiež hrdí na služby maloobchodu a remesiel (15,71%) z čoho dominovala najmä spoločnosť Pignus s.r.o (žehliareň a práčovňa) a tiež na služby športu a kultúry (10,00 %) a služby vzdelávania a školstva (8,57 %).

**7. Za ktoré zo zariadení/prevádzok poskytujúcich služby v meste (súkromné aj verejné) sa ako Šaľan skôr hanbíte a neodporučili by ste ich ľuďom mimo mesta. (uveďte názov)**

Na uvedenú otázku sa vyjadrilo 58respondentov (38,67%). Z vyjadrených odpovedí respondentov vyplýva, že sa najviac hanbili za reštauračné resp. stravovacie služby (20,69%) rovnako ako v predchádzajúcom roku. Ďalej tiež uvádzali nespokojnosť so službami v rámci zdravotníctva (18,97%), dopravy (15,52%) a tiež s herňami a krčmami (10,34%).

**8. Odkiaľ sa dozvedáte o nových službách v meste?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015-2016 % | 2017  % | 2018  % | 2019  % | 2020  % | 2021  % | **2022%** |
| Nástenky/vývesky v meste | 14,14% | 12,01% | 7,58% | 5,51% | 2,38% | 4,50% | 9,33% |
| Internet/webové stránky subjektov poskytujúcich služby | 35,44% | 20,59% | 26,53% | 19,91% | 17,86% | 17,50% | 30,00% |
| Facebook a iné sociálne siete | 26,79% | 36,52% | 34,48% | 42,37% | 63,69% | 57,50% | 37,33% |
| Letáky/plagáty | 10,55% | 9,31% | 7,29% | 9,32% | 1,79% | 2,00% | 2,67% |
| Noviny/časopisy | 4,43% | 5,39% | 4,37% | 9,75% | 0,60% | 2,50% | 2,67% |
| Od známych/priateľov | 8,44% | 15,20% | 14,00% | 11,02% | 10,12% | 13,50% | 14,00% |
| Iné | 0,21% | 0,98% | 0,58% | 0,85% | 2,38% | 0,00% | 1,33% |
| Neuvedené | 0,00% | 0,00% | 1,17% | 1,27% | 1,19% | 2,50% | 2,67% |
| spolu | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

Dlhoročným trendom na získavanie nových informácii o nových službách v meste sa stal facebook a iné sociálne siete (37,33%). Toto je zrejmé aj pri porovnaní s predchádzajúcimi rokmi, aj keď v roku 2022 je to menej čo môže byť ovplyvnené aj vekovou kategóriou respondentov. Okrem facebooku a sociálnych sietí sa respondenti dozvedajú informácie o nových službách v meste aj prostredníctvom internetu a webových stránok subjektov poskytujúcich služby (30,00%) a tiež od svojich známych/priateľov (14,00%).

**9. Ako ste spokojný/á s informovanosťou o službách poskytovaných samosprávou mesta Šaľa, jej zariadení (Organizácia sociálnej starostlivosti mesta Šaľa, Domov dôchodcov mesta Šaľa, Mestská knižnica J. Johanidesa) a o činnosti Mestského úradu v Šali, Mestskej polície Šaľa, Mestského kultúrneho strediska?**

S informovanosťou o službách poskytovaných samosprávou mesta Šaľa a jej zariadení je spokojných 11,33% respondentov, čo je opäť pokles oproti predošlým rokom. Skôr spokojných je viac ako polovica respondentov (57,33%). Negatívom však je, že na rozdiel od predošlých rokov stúpol počet respondentov, ktorí sú skôr nespokojní (26,00%) ale úplnú nespokojnosť vyjadrilo oproti predošlému roku menej respondentov (3,33%) .

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015-2016  % | 2017  % | 2018  % | 2019  % | 2020  % | 2021  % | **2022%** |
| Spokojný | 24,05% | 16,66% | 16,62% | 20,76% | 16,67% | 13,50% | 11,33% |
| Skôr spokojný | 54,64% | 59,80% | 56,85% | 55,08% | 51,19% | 55,00% | 57,33% |
| Skôr nespokojný | 16,67% | 18,14% | 16,33% | 19,92% | 24,40% | 22,50% | 26,00% |
| Nespokojný | 3,38% | 2,70% | 7,87% | 2,12% | 4,76% | 6,50% | 3,33% |
| Iné | 1,27% | 2,70% | 1,75% | 1,27% | 1,79% | 1,00% | 1,33% |
| neuvedené | 0,00% | 0,00% | 0,58% | 0,85% | 1,19% | 1,50% | 0,67% |
| spolu | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

**10. Ako by sa mala podľa Vás zlepšiť informovanosť a komunikácia medzi mestským úradom a občanmi?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015-2016 % | 2017  % | 2018  % | 2019% | 2020  % | 2021  % | **2022%** |
| Viac besied s občanmi | 13,29% | 11,27% | 8,74% | 12,29% | 10,71% | 10,50% | 17,33% |
| Viac vývesných tabúľ | 13,29% | 10,54% | 12,54% | 8,47% | 4,76% | 3,00% | 12,00% |
| Mestský spravodajca, informačné letáky a pod. | 24,26% | 22,06% | 17,49% | 24,15% | 19,05% | 17,50% | 22,67% |
| Internet- www stránka mesta | 21,31% | 25,00% | 30,32% | 26,69% | 38,69% | 35,00% | 24,00% |
| Osobne- informácie na mestskom úrade | 1,69% | 1,72% | 2,92% | 0,85% | 1,19% | 1,50% | 1,33% |
| Netreba, som dostatočne informovaný/á o zámeroch mesta | 23,00% | 24,51% | 24,49% | 21,61% | 17,86% | 26,00% | 15,33% |
| Iné | 1,90% | 3,68% | 2,92% | 2,54% | 4,76% | 3,00% | 5,33% |
| Nevyjadrené | 1.27% | 1,22% | 0,58% | 3,39% | 2,98% | 3,50% | 1,33% |
| Spolu | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

Za rok 2022 uviedli respondenti rovnako ako za predchádzajúce sledované obdobia, že by sa mala zlepšiť komunikácia medzi mestským úradom a občanmi prostredníctvom internetovej stránky mesta (24,00%). Okrem zlepšenia komunikácie prostredníctvom internetovej stránky mesta by respondenti privítali aj v roku 2022 mestského spravodajcu a informačné letáky (22,67%) a 17,33% opýtaných by privítalo aj viac besied s občanmi. Oproti predchádzajúcemu roku tiež stúpla informovanosť prostredníctvom vývesných tabúľ. Preferencia informovaností okrem internetu môže byť aj odrazom vekovej štruktúry respondentov. Dostatočne informovaných o zámeroch mesta je 15,33%.

**11. Ktoré zo služieb poskytovaných súkromným sektorom považujete za najlepšie/ najdôležitejšie za rok 2021 a naopak za najhoršie/najmenej prínosné za rok 2022?**

Na základe získaných vyjadrených odpovedí respondentov (53) v rámci služieb poskytovaných súkromným sektorom za najlepšie/najdôležitejšie považujú opäť stravovacie služby vrátane prevádzok (37,74%). Respondenti pozitívne vnímali tiež služby obchodných sietí a prevádzok (22,64%) služby kultúry a športu (11,32%) a zdravotné služby (9,43%)

Nespokojnosť s poskytovanými službami súkromného sektora vyjadrilo 38 respondentov. Ich nespokojnosť sa týkala najmä herní a krčiem (23,68%), stravovacích služieb (7,89%) a služieb autobazáru (7,89%).

Vyhodnotenie sa týka len najčastejšie spomenutých odpovedí, nakoľko niektoré odpovede boli spomenuté len jednotlivo a neopakovali sa.

**12. Ktoré zo služieb poskytovaných verejných sektorom považujete za najlepšie/najdôležitejšie a naopak za najhoršie /najmenej prínosné za rok 2022?**

Na uvedenú otázku sa vyjadrilo 40 respondentov, ktorí za najlepšie/najdôležitejšie služby považujú najmä služby vzdelávania (25,00%) a služby kultúry a športu (25,00%). Ďalej sú tiež spokojní so službami úradov v meste Šaľa (22,50%) a so sociálnymi službami (10,00%)

Nespokojnosť s poskytovanými službami v rámci verejného sektora vyjadrilo 33 respondentov. Najviac nespokojní boli respondenti so službami zdravotníctva (12,12%) a službami dopravy (12,12%) Vyhodnotenie sa týka len najčastejšie spomenutých odpovedí, nakoľko niektoré odpovede boli spomenuté len jednotlivo a neopakovali sa významnejšie pre vyhodnotenie.

**13. Ohodnoťte vo všeobecnosti kvalitu poskytovaných služieb v meste Šaľa za rok 2022 známkou 1= výborná až po 5 =nedostatočná.**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Priemerná známka** |
| **Za rok 2015** | 2,75 |
| **Za rok 2016** | 2,64 |
| **Za rok 2017** | 2,60 |
| **Za rok 2018** | 2,73 |
| **Za rok 2019** | 2,57 |
| **Za rok 2020** | 2,95 |
| **Za rok 2021** | 2,85 |
| **Za rok 2022** | 2,74 |

Kvalitu poskytovaných služieb hodnotili respondenti aj v roku 2022 najčastejšie priemernou známkou 3, pričom za rok 2022 bola kvalita poskytovaných služieb v meste Šaľa vnímaná lepšie ako za predchádzajúce dva hodnotené roky.

**V rámci poslednej časti dotazníka mohli respondenti priložiť svoje poznámky/pripomienky k danej téme. Spomenuté boli pripomienky v oblasti:**

* Poučenie z konštruktívnej kritiky by zlepšilo kvalitu života v Šali
* Viac riešiť podnety obyvateľov
* služby spravidla nevyužívam vôbec

Spracovala: Ing. Petra Kárasová