

Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu spokojnosti s poskytovanými službami v meste Šaľa za rok 2018

Prieskum bol realizovaný prostredníctvom dotazníkov zverejnených online na webovej stránke mesta Šaľa, na sociálnej sieti facebook a osobnou distribúciou (ZŠ, MŠ, Domov dôchodcov) v období mesiacov január až apríl 2019. Cieľom dotazníkového prieskumu bolo zistiť názory a potreby obyvateľov ohľadom ich spokojnosti s poskytovanými službami mesta Šaľa za rok 2018. Dotazník bol anonymný, otvorený pre všetkých obyvateľov mesta a bude použitý pre účely vyhodnotenia plnenia aktivít Programu hospodárskeho a sociálneho rozvoja mesta Šaľa na roky 2015-2020 za rok 2018. Do prieskumu sa zapojilo celkom 343 respondentov, z celkového počtu obyvateľov nad 15 rokov 18 696 (stav k 30.04.2019), čo je 1,83 %. Oproti predchádzajúcemu hodnotiacemu obdobiu (2017) sa do hodnotenia zapojilo o 65 respondentov menej. Z celkového počtu respondentov

1. Pohlavie respondentov	Počet	%	Štruktúra obyvateľstva v meste
muži	122	35,57%	48,06%
ženy	221	64,43%	51,94%
spolu	343	100,00%	100,00%

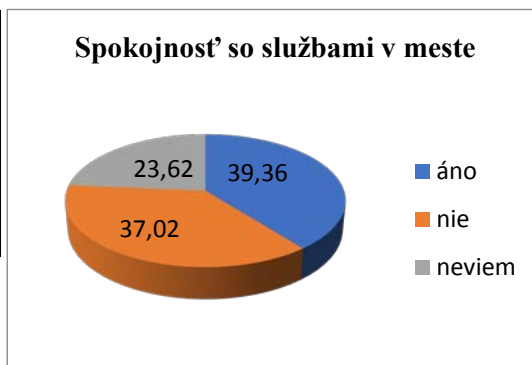
2. Veková štruktúra respondentov	Počet	%	Štruktúra obyvateľstva v meste
15-17	30	8,75%	2,64 %
18-25	30	8,75%	8,84 %
26-35	76	22,16%	16,13 %
36-45	126	36,73%	19,13 %
46-55	42	12,24%	17,75 %
56-65	23	6,71%	16,56 %
66+	16	4,66%	18,96 %
spolu	343	100,00 %	100,00%

sa do prieskumu zapojilo viac žien (64,43%) ako mužov. V rámci vekovej štruktúry respondentov sa do prieskumu zapojili najmä respondenti vo veku 36 -45 rokov (36,73%) a 26-35 rokov (22,16%).

Vyhodnotenie odpovedí na jednotlivé otázky dotazníka

3. Ste spokojný/á s poskytovanými službami v meste?

	2015-2016 %	2017 %	Počet	2018 %
áno	45,57%	37,00%	135	39,36%
nie	27,43%	26,72%	127	37,02%
neviem	27,00%	32,11%	81	23,62%
nevyjadrené	0,00%	4,17%	0	0,00%
spolu	100,00%	100,00%	343	100%



Z výsledkov prieskumu je možné konštatovať, že s poskytovanými službami v meste je spokojných 39,36% respondentov. Z pohľadu ponúk služieb je 37,02% respondentov nespokojných a 23,62% sa nevedelo jednoznačne vyjadriť. Názory respondentov teda jednoznačne neprevládajú ani v pozitívnom ani negatívnom smere. Celkovo narástol aj počet spokojných obyvateľov s poskytovanými službami (medziročne o vyše 2%, ale nedosiahol úroveň z rokov 2015-2016). Zároveň narástol aj podiel jednoznačne nespokojných o vyše 8% a to z dôvodu, že v predchádzajúcom roku bol vyšší podiel odpovedí „neviem“.

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

Medzi najviac využívané služby v rámci mesta označovali respondenti v roku 2018 rovnako ako za predchádzajúce roky najmä stravovacie služby (20,60%), služby obchodných sietí (19,57%) a služby kultúry a športu (15,56%). Prvú päťicu služieb uzatvárajú služby zdravotníctva (14,07%) a služby dopravy (9,27%). Nasledujú služby finančných inštitúcií (8,01%). Oproti predchádzajúcim rokom,

	2015-2016 %	2017 %	Počet	2018 %
Stravovacie služby	17,04%	19,89%	180	20,60%
Ubytovacie služby	0,89%	0,57%	6	0,69%
Služby dopravy	11,15%	7,36%	81	9,27%
Služby bezpečnosti	1,13%	0,96%	15	1,72%
Služby kultúry a športu	13,09%	16,35%	136	15,56%
Služby obchodných sietí	19,87%	19,69%	171	19,57%
Služby vzdelávania	5,74%	5,83%	56	6,41%
Sociálne služby	1,45%	0,67%	18	2,06%
Služby zdravotníctva	16,72%	15,01%	123	14,07%
Služby finančných inštitúcií	12,36%	11,85%	70	8,01%
Špeciálne služby	0,24%	0,86%	2	0,23%
Remeselnícke služby	0,32%	0,48%	13	1,49%
iné	0,00%	0,48%	3	0,34%
Spolu	100,00%	100,00%	874	100,00%

môžeme vidieť nárast vo využívaní služieb dopravy o vyše 2 %, avšak stále nedosiahla úroveň rokov 2015 a 2016 a taktiež nárast remeselných služieb o 1%. Klesajúcu tendenciu má využívanie služieb zdravotníctva a služieb finančných inštitúcií.

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

	2015-2016 %	2017 %	Počet	2018 %
Stravovacie služby	3,01%	2,90%	28	3,86%
Ubytovacie služby	3,01%	1,93%	24	3,31%
Služby dopravy	6,88%	6,03%	37	5,10%
Služby bezpečnosti	10,32%	10,74%	63	8,69%
Služby kultúry a športu	13,74%	11,22%	104	14,35%
Služby obchodných sietí	11,08%	11,58%	80	11,03%
Služby vzdelávania	6,45%	6,39%	45	6,21%
Sociálne služby	3,44%	2,90%	39	5,38%
Služby zdravotníctva	38,48%	36,43%	250	34,48%
Špeciálne služby	1,29%	2,05%	11	1,52%
Remeselnícke služby	1,08%	5,67%	38	5,24%
iné	1,18%	2,17%	6	0,83%
Spolu	100,00%	100,00%	725	100,00%

Respondenti označili ako najviac chýbajúce služby v meste Šaľa služby zdravotníctva (34,48%). Za chýbajúce služby považujú respondenti tiež služby kultúry a športu (14,35%) ako aj služby obchodných sietí 11,03%. Z tabuľky je zrejmé, že tieto tri oblasti služieb chýbali respondentom aj v predchádzajúcich rokoch. Pri porovnaní hodnotenia respondentov za rok 2018 s predchádzajúcimi rokmi

môžeme konštatovať, že počas sledovaných rokov klesá vnímanie nedostatku služieb dopravy, rovnako služieb zdravotníctva.

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. (uved'te názov)

Z celkového počtu 343 respondentov sa na danú otázku vyjadrilo 139, čo predstavuje 40,52%. Z vyjadrených odpovedí sú respondenti najviac hrdí na stravovacie služby a pohostinstvá (37,41%) spomedzi ktorých dominovali najmä prevádzky Pepper Inn, City cafe a Tocami and grill. Po stravovacích službách je 20,86% opýtaných hrdých na služby športu a kultúry spomedzi, ktorých sa najčastejšie v odpovediach za rok 2018 vyskytovalo klzisko a plaváreň. Pozitívne hodnotenie si zaslúžili tiež prevádzky obchodných sietí a do popredia sa tiež dostali služby vzdelávania a to konkrétne CVC.

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. (uved'te názov)

V rámci tejto otázky uviedlo svoju odpoveď 170 respondentov (49,56%). Z odpovedí respondentov vyplýva, že rovnako ako počas predchádzajúcich období sa opýtaní aj v roku 2018 najviac hanbili za zdravotné služby (41,76%), v rámci ktorých vyjadrili svoju nespokojnosť najmä s chýbajúcou nemocnicou v meste (25,35%). Respondenti sa tiež hanbia za kultúrny dom (9,41%) a apelujú na jeho rekonštrukciu a tiež nie sú spokojní s herňami v meste (4,71%).

8. Odkiaľ sa dozvedáte o nových službách v meste?

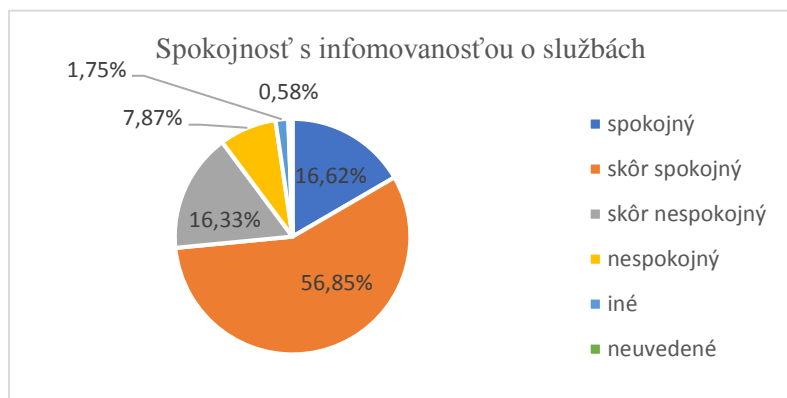
Pre obyvateľov mesta boli rovnako ako za predchádzajúce roky aj v roku 2018 najfrekvencovanejšími zdrojmi informácií o nových službách najmä facebook a iné sociálne siete (34,48%), internet/webové stránky subjektov poskytujúcich služby (26,53%) a dozvedajú sa o nich aj od známych/priateľov (14,00%).

	2015-2016 %	2017 %	Počet	2018 %
Nástenky/vývesky v meste	14,14%	12,01%	26	7,58%
Internet/webové stránky subjektov poskytujúcich služby	35,44%	20,59%	91	26,53%
Facebook a iné sociálne siete	26,79%	36,52%	132	34,48%
Letáky/plagáty	10,55%	9,31%	25	7,29%
Noviny/časopisy	4,43%	5,39%	15	4,37%
Od známych/priateľov	8,44%	15,20%	48	14,00%
Iné	0,21%	0,98%	2	0,58%
Neuvedené	0,00%	0,00%	4	1,17%
spolu	100,00%	100,00%	343	100,00%

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?

	2015-2016 %	2017 %	Počet	2018 %
Spokojný	24,05%	16,66%	57	16,62%
Skôr spokojný	54,64%	59,80%	195	56,85%
Skôr nespokojný	16,67%	18,14%	56	16,33%
Nespokojný	3,38%	2,70%	27	7,87%
Iné	1,27%	2,70%	6	1,75%
neuvedené	0,00%	0,00%	2	0,58%
spolu	100,00%	100,00%	343	100,00%

S informovanosťou o službách poskytovaných samosprávou mesta a jej zariadení uviedlo svoju spokojnosť 16,62% opýtaných. Skôr spokojných je viac ako polovica respondentov (56,85%). Skôr nespokojných až nespokojných je 24,20 %. Po porovnaní údajov za rok 2018 s predošlým rokom môžeme konštatovať, že narástol počet nespokojných respondentov až o vyše 5%.



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

	2015-2016 %	2017 %	Počet	2018 %
Viac besied s občanmi	13,29%	11,27%	30	8,74%
Viac vývesných tabúl	13,29%	10,54%	43	12,54%
Mestský spravodajca, informačné letáky a pod.	24,26%	22,06%	60	17,49%
Internet- www stránka mesta	21,31%	25,00%	104	30,32%
Osobne- informácie na mestskom úrade	1,69%	1,72%	10	2,92%
Netreba, som dostatočne informovaný/á o zámeroch mesta	23,00%	24,51%	84	24,49%
Iné	1,90%	3,68%	10	2,92%
Nevyjadrené	1,27%	1,22%	2	0,58%
Spolu	100,00%	100,00%	343	100,00%

Respondenti by privítali pre zlepšenie informovanosti a komunikácie medzi mestským úradom a občanmi viac informácií na internete - www stránke mesta (30,32%) a tiež prostredníctvom mestského spravodajcu a informačných letákov (17,49%). Dostatočne informovaných o zámeroch mesta bolo 24,49 % opýtaných. V sledovanom období klesá záujem o viac besied s občanmi ako aj záujem o mestského spravodajcu a informačné letáky, narastá záujem o získavanie informácií prostredníctvom internetu ale aj osobne.

11. Ktoré zo služieb poskytovaných súkromným sektorom považujete za najlepšie/najdôležitejšie za rok 2018 a naopak za najhoršie/najmenej prínosné?

Z výsledkov prieskumu je možné konštatovať, že v rámci služieb poskytovaných súkromným sektorom z vyjadrených odpovedí (130) za najlepšie/najdôležitejšie považujú respondenti najmä stravovacie služby (45,38%). Okrem stravovacích služieb sú pozitívne vnímané tiež služby maloobchodu a remesiel (14,62%), šport a kultúra (6,15%), sociálne a zdravotné služby (3,08%) a vzdelávanie a školstvo (3,08%). K nespokojnosti s poskytovanými službami súkromného sektora sa vyjadrilo 80 respondentov. Ich nespokojnosť sa týkala najmä sociálnych a zdravotných služieb (18,75%), herní v meste (13,75%) stravovacích služieb (12,50%) a ubytovní v meste (8,75%).

12. Ktoré zo služieb poskytovaných verejných sektorom považujete za najlepšie/najdôležitejšie a naopak za najhoršie /najmenej prínosné za rok 2018?

Za rok 2018 vyjadrilo spokojnosť s verejnými službami 85 respondentov, ktorí za najlepšie/najdôležitejšie služby považujú najmä služby kultúry a športu (27,06%). Svoju spokojnosť tiež vyjadrili so službami vzdelávania a školstva (15,29%) so sociálnymi a zdravotnými službami (12,94%). Nespokojnosť s poskytovanými službami v rámci verejného sektora vyjadrilo 86 respondentov. Najviac svoju nespokojnosť vyjadrili respondenti so sociálnymi a zdravotnými službami (39,53%), služby dopravy (16,28%).

13. Ohodnot'te vo všeobecnosti kvalitu poskytovaných služieb v meste Šaľa za rok 2018 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

Kvalitu poskytovaných služieb hodnotili respondenti najčastejšie priemernou známkou 3, tak ako v predošlých rokoch sa držali v hodnotení skôr priemeru, avšak oproti rokom 2016 a 2017 je vidieť mierne zhoršenie úrovne spokojnosti.

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

- pre Seniorov prosím o vytvorenie návštevných hodín na klzisku, kde by sa nerušene a v bezpečí mohli korčuľovať
- Mestská polícia by sa mala zamerať na pokuty psičkárom, ktorí po sebe neupratujú a zverejniť štatistiku koľko pokút udelili za neplnenie takýchto povinností
- každý rok to isté a žiadne zlepšenie
- nepredávajúte mestské pozemky
- Ide to tu dole vodou, na okresne mesto je to hanba
- žiadne zdravotníctvo ani zábava pre mladých v meste
- malo kultúry v meste, je tu veľa mladých kapiel, ktoré sa nemajú kde prezentovať, jarmok, Večianske dni, ani na jednej z týchto akcií som nevidel žiadnu z mladých šalianskych kapiel
- chcel by som, aby nám leteckým modelárom umožnilo mesto postaviť niekde malé letisko, keďže postavením nákupného centra na Veči sme prišli o priestor na tento šport
- semafor na prechodoch cez hlavne trasy napr. na Kráľovskej ul. chodia deti ráno cez dvojprúdovú cestu pri ProCs a pri umyvárni, mnoho ciest je nebezpečných a zamedzujú ľuďom bezpečný prístup k mestu
- projekt chodníka do Dusla je super
- možno by bolo fajn podporiť cyklo v meste, aby ľudia nemuseli chodiť na autách a mohli na bicykli ísť do práce či školy.
- chýba nemocnica.

Spracovala: Ing. Petra Szalayová