

Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu spokojnosti s poskytovanými službami v meste Šaľa za rok 2019

Zber údajov sa uskutočnil v mesiacoch január až marec 2020. Prieskum bol realizovaný rovnako ako

1. Pohlavie respondentov	Počet	%	Štruktúra obyvateľstva v meste
muži	122	43,22%	48,05%
ženy	221	56,78%	51,95%
spolu	236	100,00%	100,00%

2. Veková štruktúra respondentov	Počet	%	Štruktúra obyvateľstva v meste
15-17	48	20,34%	2,67 %
18-25	8	3,39%	8,90 %
26-35	25	10,59%	15,96 %
36-45	68	28,81%	18,18 %
46-55	32	13,56%	17,83 %
56-65	13	5,51%	16,64 %
66+	42	17,80%	18,82 %
spolu	236	100,00 %	100,00%

v predošlých rokoch prostredníctvom dotazníkov zverejnených online na webovej stránke mesta Šaľa, na sociálnej sieti facebook a osobnou distribúciou (ZŠ, MŠ, Domov dôchodcov) a s možnosťou vyplnenia v klientskom centre MsÚ. Zber údajov osobnou formou bol predčasne ukončený v marci 2020 kvôli zavedeným opatreniam súvisiacich s vyhlásenou mimoriadnou situáciou v SR, preto počet vyplnených dotazníkov je nižší oproti minulým rokom, celkom len 236 respondentov, z celkového počtu obyvateľov nad 15 rokov 18 538 (stav k 30.04.2020).

Oproti predchádzajúcemu hodnotiacemu obdobiu (2018) sa do hodnotenia zapojilo o 107 respondentov menej. Z celkového počtu respondentov sa do prieskumu zapojilo viac žien (56,78%)

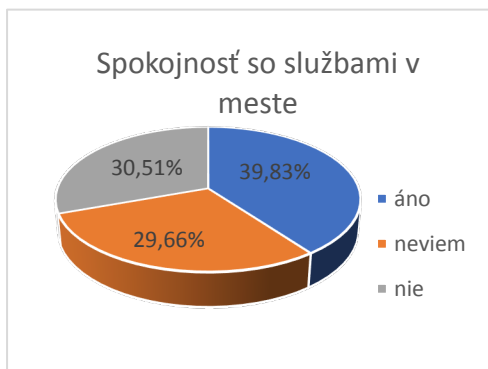
ako mužov. V rámci vekovej štruktúry respondentov sa do prieskumu zapojili najmä respondenti vo veku 36 -45 rokov (28,81%) a 15-17 rokov (20,34%).

Vyhodnotenie odpovedí na jednotlivé otázky dotazníka

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

	2015-2016 %	2017 %	2018 %	Počet	2019 %
áno	45,57%	37,00%	39,36%	94	39,83%
nie	27,43%	26,72%	37,02%	72	30,51%
neviem	27,00%	32,11%	23,62%	70	29,66%
nevyjadrené	0,00%	4,17%	0,00%	0	0,00%
spolu	100,00%	100,00%	100%	236	100,00%

Z výsledkov prieskumu je možné konštatovať, že s poskytovanými službami v meste je spokojných 39,83% respondentov. Z pohľadu ponúk služieb je 30,51% respondentov



nespokojných, čo je pokles o viac ako 6% v porovnaní s predchádzajúcim rokom, ale ten bol vyvážený nárastom respondentov, ktorí sa nevedeli jednoznačne vyjadriť 29,66%. Celkovo sa spokojnosť respondentov s poskytovanými službami medziročne výrazne nezmenila.

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

Medzi najviac využívané služby v rámci mesta označovali respondenti v roku 2019 rovnako ako za predchádzajúce roky najmä stravovacie služby (17,92%), služby obchodných sietí (17,75%) a služby zdravotníctva (15,96%). Prvú päťicu služieb uzatvárajú služby kultúry a športu (13,36%) a služby finančných inštitúcií (10,10%). Oproti predchádzajúcimi rokmi,

môžeme vidieť nárast vo využívaní sociálnych služieb, ubytovacích služieb a služieb vzdelávania.

	2015-2016 %	2017 %	2018 %	Počet	2019 %
Stravovacie služby	17,04%	19,89%	20,60%	110	17,92%
Ubytovacie služby	0,89%	0,57%	0,69%	12	1,95%
Služby dopravy	11,15%	7,36%	9,27%	51	8,31%
Služby bezpečnosti	1,13%	0,96%	1,72%	10	1,63%
Služby kultúry a športu	13,09%	16,35%	15,56%	82	13,36%
Služby obchodných sietí	19,87%	19,69%	19,57%	109	17,75%
Služby vzdelávania	5,74%	5,83%	6,41%	45	7,33%
Sociálne služby	1,45%	0,67%	2,06%	28	4,56%
Služby zdravotníctva	16,72%	15,01%	14,07%	98	15,96%
Služby finančných inštitúcií	12,36%	11,85%	8,01%	62	10,10%
Špeciálne služby	0,24%	0,86%	0,23%	2	0,33%
Remeselnícke služby	0,32%	0,48%	1,49%	4	0,65%
iné	0,00%	0,48%	0,34%	1	0,16%
Spolu	100,00%	100,00%	100,00%	614	100,00%

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

	2015-2016 %	2017 %	2018 %	Počet	2019 %
Stravovacie služby	3,01%	2,90%	3,86%	28	6,07%
Ubytovacie služby	3,01%	1,93%	3,31%	23	4,99%
Služby dopravy	6,88%	6,03%	5,10%	29	6,29%
Služby bezpečnosti	10,32%	10,74%	8,69%	28	6,07%
Služby kultúry a športu	13,74%	11,22%	14,35%	58	12,58%
Služby obchodných sietí	11,08%	11,58%	11,03%	48	10,41%
Služby vzdelávania	6,45%	6,39%	6,21%	30	6,51%
Sociálne služby	3,44%	2,90%	5,38%	13	2,82%
Služby zdravotníctva	38,48%	36,43%	34,48%	176	38,18%
Špeciálne služby	1,29%	2,05%	1,52%	8	1,74%
Remeselnícke služby	1,08%	5,67%	5,24%	12	2,60%
iné	1,18%	2,17%	0,83%	8	1,74%
Spolu	100,00%	100,00%	100,00%	461	100,00%

Respondenti označili ako najviac chýbajúce služby v meste Šaľa za rok 2019 služby zdravotníctva (38,18%) rovnako ako aj za predchádzajúce sledované roky s medziročným nárastom takmer 4 %. Za chýbajúce služby považujú tiež služby kultúry a športu (12,58%) ako aj služby obchodných sietí 10,41%. Z tabuľky je zrejmé, že tieto tri oblasti služieb chýbali respondentom aj v predchádzajúcich rokoch. Pri porovnaní hodnotenia respondentov za rok 2019 s predchádzajúcim rokom môžeme konštatovať, že počas medziročne kleslo vnímanie nedostatku sociálnych služieb, rovnako služieb 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. (uved'te názov)

Z celkového počtu 236 respondentov sa na danú otázku vyjadrilo 118 čo predstavuje 50,00%. Z vyjadrených odpovedí sú respondenti najviac hrdí na stravovacie služby a pohostinstvá (31,36%) spomedzi ktorých dominovali najmä prevádzky Pepper Inn, City cafe a nová prevádzka Labeerinth. Po stravovacích službách je 22,03% opýtaných hrdých na služby športu a kultúry a tiež na sociálne služby spomedzi, ktorých sa najčastejšie v odpovediach za rok 2019 vyskytoval Domov dôchodcov Nasledovala oblasť školstva a vzdelávania, kde uvádzali najmä ZUŠ. Do zoznamu sa dostalo aj MsÚ (4,24%) .

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 124 respondentov (52,54%). Z odpovedí respondentov vyplýva, že rovnako ako počas predchádzajúcich období sa opýtaní aj v roku 2019 najviac hanbili za zdravotné služby a to takmer polovica (49,19%), v rámci ktorých vyjadrili svoju nespokojnosť najmä s chýbajúcou nemocnicou v meste (40,95%%). Respondenti sa tiež hanbia za herne a krčmy v meste (8,06%) a za vzhľad kultúrneho domu (6,45%). Nasledovali chýbajúce kúpalisko a nefunkčná plaváreň spolu vyše 9 % odpovedí.

8. Odkiaľ sa dozvedáte o nových službách v meste?

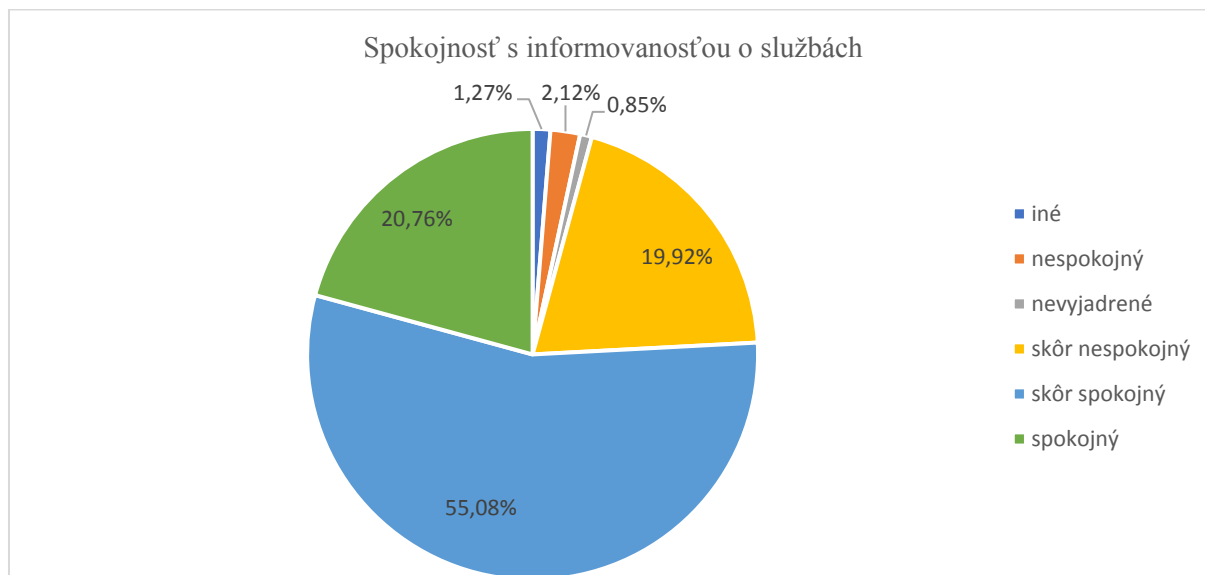
Pre obyvateľov mesta boli rovnako ako za predchádzajúce roky aj v roku 2019 najfrekvencovanejšími zdrojmi informácií o nových službách v meste najmä facebook a iné sociálne siete (42,37%), ktorého podiel stúpol medziročne o viac ako 12%, Nasledovali internet/webové stránky subjektov poskytujúcich služby (19,91%%) a dozvedajú sa o nových službách aj od známych/priateľov (11,02%).

	2015-2016 %	2017 %	2018 %	Počet	2019 %
Nástenky/vývesky v meste	14,14%	12,01%	7,58%	13	5,51%
Internet/webové stránky subjektov poskytujúcich služby	35,44%	20,59%	26,53%	47	19,91%
Facebook a iné sociálne siete	26,79%	36,52%	34,48%	100	42,37%
Letáky/plagáty	10,55%	9,31%	7,29%	22	9,32%
Noviny/časopisy	4,43%	5,39%	4,37%	23	9,75%
Od známych/priateľov	8,44%	15,20%	14,00%	26	11,02%
Iné	0,21%	0,98%	0,58%	2	0,85%
Neuvedené	0,00%	0,00%	1,17%	3	1,27%
spolu	100,00%	100,00%	100,00%	236	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 %	2018 %	Počet	2019 %
Spokojný	24,05%	16,66%	16,62%	48	20,76%
Skôr spokojný	54,64%	59,80%	56,85%	130	55,08%
Skôr nespokojný	16,67%	18,14%	16,33%	47	19,92%
Nespokojný	3,38%	2,70%	7,87%	5	2,12%
Iné	1,27%	2,70%	1,75%	3	1,27%
neuvedené	0,00%	0,00%	0,58%	2	0,85%
spolu	100,00%	100,00%	100,00%	236	100,00%

S informovanosťou o službách poskytovaných samosprávou mesta Šaľa a jej zariadení uviedlo svoju spokojnosť 20,27% opýtaných, čo je oproti predchádzajúcemu roku nárast o viac ako 4%. Skôr spokojných je viac ako polovica respondentov (55,08%). Skôr nespokojných až nespokojných je 22,04 %, čo v porovnaní so skôr spokojnými až spokojnými respondentmi spolu 75,84% je menšina. Po porovnaní údajov za rok 2019 s predošlým rokom môžeme konštatovať, že narástol počet spokojných respondentov o viac ako 4% a poklesol podiel nespokojných o takmer 6%.



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

	2015-2016 %	2017 %	2018 %	Počet	2019 %
Viac besied s občanmi	13,29%	11,27%	8,74%	29	12,29%
Viac vývesných tabúl	13,29%	10,54%	12,54%	20	8,47%
Mestský spravodajca, informačné letáky a pod.	24,26%	22,06%	17,49%	57	24,15%
Internet- www stránka mesta	21,31%	25,00%	30,32%	63	26,69%
Osobne- informácie na mestskom úrade	1,69%	1,72%	2,92%	2	0,85%
Netreba, som dostatočne informovaný/á o zámeroch mesta	23,00%	24,51%	24,49%	51	21,61%
Iné	1,90%	3,68%	2,92%	6	2,54%
Nevyjadrené	1,27%	1,22%	0,58%	8	3,39%
Spolu	100,00%	100,00%	100,00%	236	100,00%

Respondenti by privítali aj v sledovanom roku pre zlepšenie informovanosti a komunikácie medzi mestským úradom a občanmi viac informácií na internete - www stránke mesta (26,69 %) a tiež mestského spravodajcu a informačné letáky by privítalo (24,15%) respondentov. Dostatočne informovaných o zámeroch mesta bolo 21,61 % opýtaných. V sledovanom období klesla zo strany respondentov preferencia získavania informácií z vývesných tabúl a osobnou formou na mestskom úrade.

11. Ktoré zo služieb poskytovaných súkromným sektorom považujete za najlepšie/ najdôležitejšie za rok 2019 a naopak za najhoršie/najmenej prínosné?

Z výsledkov prieskumu je možné konštatovať, že v rámci služieb poskytovaných súkromným sektorom z vyjadrených odpovedí (109) za najlepšie/najdôležitejšie považujú respondenti najmä stravovacie služby (25,69%). Okrem stravovacích služieb sú pozitívne vnímané tiež služby maloobchodu a remesiel (20,18%), sociálne a zdravotné služby (11,01 %) a vzdelávanie a školstvo (8,26 %).

K nespokojnosti s poskytovanými službami súkromného sektora sa vyjadrilo len 53 respondentov. Ich nespokojnosť sa týkala najmä sociálnych a zdravotných služieb (28,30%) služieb, kultúry a športu (15,09%), herní v meste (13,21%) a ubytovacích služieb v meste (11,32%).

Vyhodnotenie konkrétnych prevádzok nebolo možné urobiť, nakoľko boli odpovede len jednotlivé a žiadna z nich sa neopakovala významne.

12. Ktoré zo služieb poskytovaných verejných sektorom považujete za najlepšie/najdôležitejšie a naopak za najhoršie /najmenej prínosné za rok 2019?

Za rok 2019 vyjadrilo spokojnosť s verejnými službami 88 respondentov, ktorí za najlepšie/najdôležitejšie služby považujú najmä služby vzdelania a školstva (23,86%). Svoju spokojnosť tiež vyjadrili so službami kultúry a športu (15,91%), so sociálnymi a zdravotnými službami (7,95%). Nasledovali služby MHD, nájomné bývanie a MsÚ. Nespokojnosť s poskytovanými službami v rámci verejného sektora vyjadrilo 74 respondentov. Najviac svoju nespokojnosť vyjadrili respondenti so sociálnymi a zdravotnými službami (45,95%). Vyhodnotenie konkrétnych prevádzok nebolo možné urobiť, nakoľko boli odpovede len jednotlivo a žiadna z nich sa neopakovala významne.

13. Ohodnot'te vo všeobecnosti kvalitu poskytovaných služieb v meste Šaľa za rok 2019 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

Kvalitu poskytovaných služieb hodnotili respondenti najčastejšie priemernou známkou 3, tak ako v predošlých rokoch sa držali v hodnotení skôr priemeru, avšak oproti sledovaným rokom je vidieť zlepšenie úrovne spokojnosti, ktoré dosiahlo za všetky roky najlepšiu priemernú známku.

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

- treba zlepšiť cestnú infraštruktúru,
- jedine pozitívum je obnova mestského úradu, ale tá betónová džungľa namiesto zelene tiež sklamanie, krajší bol pôvodný park pred Hotelom z lavičkami a fontána, ktorá tam bola
- keď sa vrátim do mladosti chýba tu kúpalisko alebo aspoň oprava krytej plavárne v Dusle prospela by obnova kultúrneho strediska a viac zelene
- treba viac čistoty v meste (využívanie nezamestnaných), viac akcií pre deti
- mestu chýbajú vlastní pracovníci na udržiavanie čistoty a poriadku.
- chýba športový obchod
- viac zelených plôch v meste, lepšie možnosti parkovania v centre mesta - doprovod imobilným pacientom.

Spracovala: Ing. Petra Szalayová