

Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu spokojnosti s poskytovanými službami v meste Šaľa za rok 2017

Prieskum bol realizovaný prostredníctvom dotazníkov zverejnených online na webovej stránke mesta Šaľa, na sociálnej sieti facebook a osobnou distribúciou (ZŠ, MŠ, prevádzky na pešej zóne) v období

1. Pohlavie respondentov	Počet	%	Štruktúra obyvateľstva v meste
muži	129	31,62%	48,01%
ženy	279	68,38%	51,99%
spolu	408	100,00%	100,00%

2. Veková štruktúra respondentov	Počet	%	Štruktúra obyvateľstva v meste
15-17	52	12,75%	2,71%
18-25	21	5,15%	9,66%
26-35	85	20,83%	17,15%
36-45	168	41,18%	19,42%
46-55	51	12,50%	17,57%
56-65	22	5,39%	16,59%
66+	9	2,21%	16,90%
spolu	408	100,00%	100,00%

mesiacov február až apríl 2018. Cieľom dotazníkového prieskumu bolo zistiť spokojnosť obyvateľov s poskytovanými službami v meste Šaľa v roku 2017. 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 2017. Do prieskumu sa zapojilo celkom 408 respondentov, z celkového počtu obyvateľov nad 15 rokov 18 862 (stav k 09.05.2018), čo predstavuje 2,16 %. Do hodnotenia sa zapojilo o 66 respondentov menej ako za rok 2015-2016. Z celkového počtu respondentov sa do prieskumu zapojilo viac žien (68,38%) ako mužov. V rámci vekovej štruktúry respondentov sa do prieskumu zapojili najmä respondenti vo

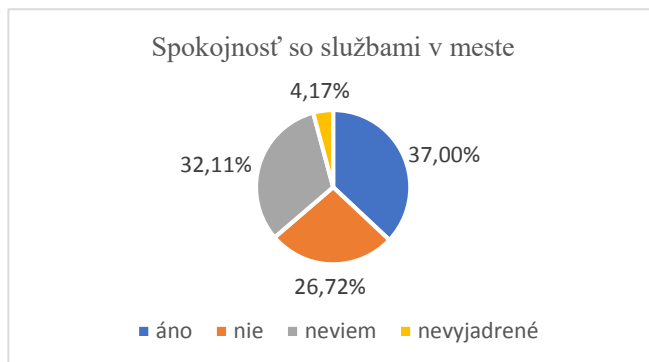
veku 36 -45 rokov (41,18%) a 26-35 rokov (20,83%). Oproti predchádzajúcemu roku narástol počet respondentov v kategórii 15-17 rokov a to z 4,64% na 12,75%.

Vyhodnotenie odpovedí na jednotlivé otázky dotazníka

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

	2015-2016%	Počet 2017	2017%
áno	45,57%	151	37,00%
nie	27,43%	109	26,72%
neviem	27,00%	131	32,11%
nevyjadrené	0,00%	17	4,17%
spolu	100,00%	408	100,00%

S poskytovanými službami v meste je spokojných 37% respondentov. Z pohľadu ponúk služieb je 26,72% respondentov nespokojných a viac ako jedna tretina sa nevedela jednoznačne vyjadriť. Celkovo však spokojnosť s poskytovanými službami medzoročne klesla o vyše 8%.



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

Za najčastejšie využívané služby v rámci mesta označovali respondenti za rok 2017 najmä stravovacie služby (19,89%), služby obchodných sietí (19,69%) a služby kultúry a športu (16,35%). Prvú päťicu služieb uzatvárajú služby zdravotníctva (15,01%) a služby finančných inštitúcií (11,85%). V predchádzajúcom sledovanom období medzi najčastejšie využívané služby označovali respondenti okrem stravovacích služieb a obchodných sietí tiež aj služby zdravotníctva.

	2015- 2016%	Počet 2017	2017%
Stravovacie služby	17,04%	208	19,89%
Ubytovacie služby	0,89%	6	0,57%
Služby dopravy	11,15%	77	7,36%
Služby bezpečnosti	1,13%	10	0,96%
Služby kultúry a športu	13,09%	171	16,35%
Služby obchodných sietí	19,87%	206	19,69%
Služby vzdelávania	5,74%	61	5,83%
Sociálne služby	1,45%	7	0,67%
Služby zdravotníctva	16,72%	157	15,01%
Služby finančných inštitúcií	12,36%	124	11,85%
Špeciálne služby	0,24%	9	0,86%
Remeselnícke služby	0,32%	5	0,48%
iné	0,00%	5	0,48%
Spolu	100,00%	1046	100,00%

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

	2015- 2016%	Počet 2017	2017%
Stravovacie služby	3,01%	24	2,90%
Ubytovacie služby	3,01%	16	1,93%
Služby dopravy	6,88%	50	6,03%
Služby bezpečnosti	10,32%	89	10,74%
Služby kultúry a športu	13,74%	93	11,22%
Služby obchodných sietí	11,08%	96	11,58%
Služby vzdelávania	6,45%	53	6,39%
Sociálne služby	3,44%	24	2,90%
Služby zdravotníctva	38,48%	302	36,43%
Špeciálne služby	1,29%	17	2,05%
Remeselnícke služby	1,08%	47	5,67%
iné	1,18%	18	2,17%
Spolu	100,00%	829	100,00%

Za najviac chýbajúce služby v meste Šaľa respondenti označili služby zdravotníctva (36,43%). Za nedostatkové služby tiež považujú respondenti služby obchodných sietí (11,58%) a služby kultúry a športu (11,22%). Pri porovnaní hodnotenia respondentov za rok 2017 s rokmi 2015-2016 môžeme konštatovať, že medziročne nenastala výrazná zmena, len pri remeselníckych službách, ktoré vnímali opýtaní ako chýbajúce v roku 2017 o vyše 4,5% viac ako rok predtým.

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)

Na danú otázku sa vyjadrilo 165 respondentov čo predstavuje 40,44%. Z vyjadrených odpovedí sú respondenti najviac hrdí na služby kultúry a športu (32,73%), medzi ktorými dominovali plaváreň (14,81%), klzisko (12,96%), knižnica (12,96%) a amfiteáter (9,26%). Po službách kultúry a športu sú respondenti hrdí tiež na stravovacie služby (26,67%), medzi ktorými boli spomenuté najmä prevádzky Pepper Inn, Tocami and grill a Pizzéria Venezia a do popredia sa tiež dostala prevádzka City Café. Pozitívne sú tiež vnímané služby vzdelávania a to konkrétne CVC a ZUŠ.

7. Za, ktoré zo zariadení/prevádzok poskytujúcich služby v meste (súkromné aj verejné) sa ako Šaľan skôr hanbíte a neodporúčali by ste ich ľuďom mimo mesta. (uved'te názov)

K tejto otázke sa vyjadrilo 143 respondentov (t. j. 35,05%). Z odpovedí vyplýva, že sa respondenti vo veľkej miere hanbia najmä za zdravotné služby (44,06%), v rámci ktorých najviac vyjadrili nespokojnosť s chýbajúcou nemocnicou (44,44%). Ďalej tiež uvádzali zariadenie/prevádzku, za ktorú sa hanbia Kultúrny dom (11,19%), ubytovne v meste (5,59%), stav železničnej a autobusovej stanice (4,20%) a herne (2,80%).

8. Odkiaľ sa dozvedáte o nových službách v meste?

	2015-2016%	Počet 2017	2017%
Nástenky/vývesky v meste	14,14%	49	12,01%
Internet/webové stránky subjektov poskytujúcich služby	35,44%	84	20,59%
Facebook a iné sociálne siete	26,79%	149	36,52%
Letáky/plagáty	10,55%	38	9,31%
Noviny/časopisy	4,43%	22	5,39%
Od známych/priateľov	8,44%	62	15,20%
Iné	0,21%	4	0,98%
spolu	100,00%	408	100,00%

Najfrekvencovanejšími zdrojmi informácií o nových službách v meste za rok 2017 medzi respondentami sú najmä: facebook a iné sociálne siete (36,52%), internet/webové stránky subjektov poskytujúcich služby (20,59%) a dozvedajú sa o nich aj od známych/priateľov (15,20%).

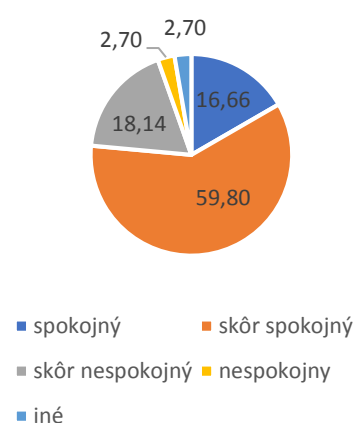
9. Ako ste spokojný/á s informovanosťou o službách poskytovaných samosprávou mesta Šaľa, jej zariadení (Organizácia sociálnej starostlivosti mesta Šaľa, Domov dôchodcov mesta Šaľa, Mestská knižnica J. Johanidesa) a o činnosti Mestského úradu v Šali, Mestskej polície Šaľa, Mestského kultúrneho strediska?

Takmer 60% respondentov uviedlo, že je skôr

	2015-2016%	Počet 2017	2017%
Spokojný	24,05%	68	16,66%
Skôr spokojný	54,64%	244	59,80%
Skôr nespokojný	16,67%	74	18,14%
Nespokojný	3,38%	11	2,70%
Iné	1,27%	11	2,70%
spolu	100,00%	408	100,00%

spokojných (59,80%) s informovanosťou o službách poskytovaných samosprávou mesta Šaľa a jej zariadení, spokojnosť vyjadrilo (16,66%). Menej spokojných až nespokojných je (20,84%). Po zohľadnení odpovedí respondentov za obe sledovacie obdobia môžeme hodnotiť spokojnosť s informovanosťou o poskytovaných službách v meste Šaľa pozitívne, avšak medziročne poklesla vyše 2 %, pritom stúpol počet nespokojných.

Spokojnosť s informovanosťou o službách



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

	2015-2016%	Počet 2017	2017%
Viac besied s občanmi	13,29%	46	11,27%
Viac vývesných tabúl	13,29%	43	10,54%
Mestský spravodajca, informačné letáky a pod.	24,26%	90	22,06%
Internet- www stránka mesta	21,31%	102	25,00%
Osobne- informácie na mestskom úrade	1,69%	7	1,72%
Netreba, som dostatočne informovaný/á o zámeroch mesta	23,00%	100	24,51%
Iné	1,90%	15	3,68%
Nevyjadrené	1,27%	5	1,22%
Spolu	100,00%	408	100,00%

Na základe odpovedí by respondenti privítali pre zlepšenie informovanosti a komunikácie medzi mestským úradom a občanmi viac informácií na internete - www stránke mesta (25,00%) a takmer rovnaký podiel respondentov by na informovanosti nič nemenil, pretože považuje túto službu za dostatočnú.

11. Ktoré zo služieb poskytovaných súkromným sektorom považujete za najlepšie/ najdôležitejšie za rok 2017 a naopak za najhoršie/najmenej prínosné?

V rámci služieb poskytovaných súkromným sektorom z vyjadrených odpovedí (102) za najlepšie/najdôležitejšie považujú respondenti najmä stravovacie služby (45,10%), z ktorých boli najčastejšie spomínané prevádzky ako Pepper Inn (8,70%), reštaurácia Švéda (6,52%), reštaurácia Domino (4,35%), do pozornosti respondentov sa tiež dostala prevádzka City café (15,22%). Okrem stravovacích služieb sú pozitívne vnímané tiež služby maloobchodu a remesiel (19,61%), šport a kultúra (5,88%), sociálne a zdravotné služby (5,88%) a vzdelávanie a školstvo (2,94%). K nespokojnosti s poskytovanými službami súkromného sektora sa vyjadrilo 55 respondentov. Ich nespokojnosť sa týkala sociálnych a zdravotných služieb, stravovacích služieb a ubytovní v meste a to rovnakým hodnotením (12,73%)

12. Ktoré zo služieb poskytovaných verejných sektorom považujete za najlepšie/najdôležitejšie a naopak za najhoršie /najmenej prínosné za rok 2017?

Spokojnosť s verejnými službami za rok 2017 vyjadrilo 49 respondentov (12%). Za najlepšie/najdôležitejšie služby uvádzali respondenti najmä služby kultúry a športu (37,10% odpovedí), z ktorých najviac preferujú knižnicu (17,39%) a amfiteáter (8,70%). Svoju spokojnosť tiež vyjadrili so sociálnymi a zdravotnými službami (16,13%) a so službami vzdelávania a školstva (14,52%). Nespokojnosť s poskytovanými službami v rámci verejného sektora vyjadrilo 39 respondentov. Najviac svoju nespokojnosť vyjadrili respondenti so sociálnymi a zdravotnými službami (36,17% odpovedí), s ktorými úzko súvisí chýbajúca nemocnica v meste (17,65%), služby dopravy (8,51%) a služby súvisiace s upratovaním mesta (6,38%).

13. Ohodnoťte vo všeobecnosti kvalitu poskytovaných služieb v meste Šaľa za rok 2017 známkou 1= výborná až po 5 =nedostatočná.

	Priemerná známka
Za rok 2015	2,75
Za rok 2016	2,64
Za rok 2017	2,60

Respondenti sa tak ako v predošlých rokoch držali v hodnotení skôr priemeru. Trend je však pozitívny, v porovnaní roku 2017 s predchádzajúcimi rokmi môžeme vidieť menší pokrok čo značí, že vnímanie kvality služieb v meste či už ide o súkromné alebo

verejné občanmi sa postupne zlepšuje.

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

- Viac sa zaoberať zdravotníctvom
- Vybaviť integrovanú dopravnú službu tak, ako to je v Bratislave
- Chýba v našom meste obchodné centrum ako Bauhaus
- Poslanci a primátor by mali konkrétnejšie informovať na internete nielen o dianí v oblasti kultúry, športu atď., ale aj napr. o všetkých hlasovaniach zastupiteľstva, ktoré majú významný dopad na mesto a jeho obyvateľov.
- V Šali chýbajú špecializované predajne napr. obuv Soňa, predajňa Slovenky, Makyty a pod., ktoré musia navštevovať v iných mestách. Je tu priveľa čínskych obchodov v centre mesta. Pri orientácii v meste by občanom pomohli informačné tabule o poskytovaných službách s názvami firiem a so smerovkami, kde ich môžu nájsť. Tieto informácie by mohli byť "nastálo" umiestnené napr. aj na svetelnej tabuli /citylighte/ na Hlavnej ulici.