**Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu spokojnosti**

**s poskytovanými službami v meste Šaľa za rok 2020**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Pohlavie respondentov** | **Počet** | **%** | **Štruktúra obyvateľstva v meste** |
| muži | 53 | 31,55% | 52,19% |
| ženy | 115 | 68,45% | 47,81% |
| spolu | 168 | 100,00% | 100,00% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Veková štruktúra respondentov** | **Počet** | **%** | **Štruktúra obyvateľstva v meste** |
| 15-17 | 1 | 0,59% | 3,05% |
| 18-25 | 12 | 7,14% | 8,49% |
| 26-35 | 36 | 21,43% | 15,49% |
| 36-45 | 66 | 39,29% | 18,63% |
| 46-55 | 36 | 21,43% | 18,09% |
| 56-65 | 13 | 7,74% | 17,03% |
| 66+ | 4 | 2,38% | 19,22% |
| spolu | 168 | 100,00 % | 100,00% |

Zber údajov sa uskutočnil v mesiacoch január až marec 2021. Prieskum bol realizovaný len online formou, kvôli vyhlásenému núdzovému stavu súvisiaceho s pandemickou situáciou a opatreniami v krajine, preto je aj počet vyplnených dotazníkov nižší, keďže sa dotazníky nedistribuovali aj v tlačenej forme ako predošlé roky. 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 za rok 2020. Do prieskumu sa zapojilo celkom 168 respondentov, z celkového počtu obyvateľov nad 15 rokov 18 437 (stav k 30.03.2021).

Oproti predchádzajúcemu hodnotiacemu obdobiu (2019) sa do hodnotenia zapojilo o 68 respondentov menej. Z celkového počtu respondentov sa do prieskumu zapojilo viac žien (68,45%) ako mužov. V rámci vekovej štruktúry respondentov sa do prieskumu zapojili najmä respondenti vo veku 36 -45 rokov (39,29%).

**Vyhodnotenie odpovedí na jednotlivé otázky dotazníka**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015-2016 % | 2017  % | 2018  % | 2019  % | **Počet 2020** | **2020**  **%** |
| áno | 45,57% | 37,00% | 39,36% | 39,83% | 59 | 35,12% |
| nie | 27,43% | 26,72% | 37,02% | 30,51% | 73 | 43,45% |
| neviem | 27,00% | 32,11% | 23,62% | 29,66% | 31 | 18,45% |
| nevyjadrené | 0,00% | 4,17% | 0,00% | 0,00% | 5 | 2,98% |
| spolu | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 168 | 100,00% |

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

Z odpovedí respondentov vyplýva, že oproti predošlým rokom, v roku 2020 prevažuje všeobecne nespokojnosť respondentov s poskytovanými službami v meste (43,45%). Spokojných s poskytovanými službami bolo 35,12% respondentov a 18,45% sa nevedelo jednoznačne rozhodnúť a zvolili možnosť neviem.

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

Respondenti za rok 2020 označovali za najviac využívané služby v roku 2020 najmä služby obchodných sietí (22,95%), stravovacie služby (21,82%), služby zdravotníctva (13,86%), služby finančných inštitúcií (12,95%) a služby kultúry a športu (12,05%). Oproti predchádzajúcim rokom môžeme vidieť nárast vo využívaní okrem stravovacích služieb aj v oblasti obchodných sietí (22,95%), služieb finančných inštitúcií (12,95%) a taktiež v remeselníckych službách. Naopak v ostatných službách v roku 2020 nastal pokles v ich využívaní resp. v hodnotení respondentov. Najmä v oblasti služieb dopravy, ubytovacích aj sociálnych služieb, služieb bezpečnosti, vzdelávania, zdravotníctva.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015-2016 % | 2017  % | 2018  % | 2019  % | **Počet 2020** | **2020**  **%** |
| Stravovacie služby | 17,04% | 19,89% | 20,60% | 17,92% | 96 | 21,82% |
| Ubytovacie služby | 0,89% | 0,57% | 0,69% | 1,95% | 0 | 0,00% |
| Služby dopravy | 11,15% | 7,36% | 9,27% | 8,31% | 25 | 5,68% |
| Služby bezpečnosti | 1,13% | 0,96% | 1,72% | 1,63% | 1 | 0,23% |
| Služby kultúry a športu | 13,09% | 16,35% | 15,56% | 13,36% | 53 | 12,05% |
| Služby obchodných sietí | 19,87% | 19,69% | 19,57% | 17,75% | 101 | 22,95% |
| Služby vzdelávania | 5,74% | 5,83% | 6,41% | 7,33% | 21 | 4,77% |
| Sociálne služby | 1,45% | 0,67% | 2,06% | 4,56% | 2 | 0,45% |
| Služby zdravotníctva | 16,72% | 15,01% | 14,07% | 15,96% | 61 | 13,86% |
| Služby finančných inštitúcií | 12,36% | 11,85% | 8,01% | 10,10% | 57 | 12,95% |
| Špeciálne služby | 0,24% | 0,86% | 0,23% | 0,33% | 2 | 0,45% |
| Remeselnícke služby | 0,32% | 0,48% | 1,49% | 0,65% | 21 | 4,77% |
| iné | 0,00% | 0,48% | 0,34% | 0,16% | 0 | 0,00% |
| Spolu | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 440 | 100,00% |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015-2016 % | 2017  % | 2018  % | 2019  % | **Počet** **2020** | **2020**  **%** |
| Stravovacie služby | 3,01% | 2,90% | 3,86% | 6,07% | 11 | 3,02% |
| Ubytovacie služby | 3,01% | 1,93% | 3,31% | 4,99% | 6 | 1,65% |
| Služby dopravy | 6,88% | 6,03% | 5,10% | 6,29% | 20 | 5,49% |
| Služby bezpečnosti | 10,32% | 10,74% | 8,69% | 6,07% | 16 | 4,40% |
| Služby kultúry a športu | 13,74% | 11,22% | 14,35% | 12,58% | 89 | 24,45% |
| Služby obchodných sietí | 11,08% | 11,58% | 11,03% | 10,41% | 41 | 11,26% |
| Služby vzdelávania | 6,45% | 6,39% | 6,21% | 6,51% | 22 | 6,04% |
| Sociálne služby | 3,44% | 2,90% | 5,38% | 2,82% | 16 | 4,40% |
| Služby zdravotníctva | 38,48% | 36,43% | 34,48% | 38,18% | 128 | 35,16% |
| Špeciálne služby | 1,29% | 2,05% | 1,52% | 1,74% | 5 | 1,37% |
| Remeselnícke služby | 1,08% | 5,67% | 5,24% | 2,60% | 8 | 2,20% |
| iné | 1,18% | 2,17% | 0,83% | 1,74% | 2 | 0,55% |
| Spolu | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 364 | 100,00% |

Za najviac chýbajúce služby rovnako ako predošlé roky označili respondenti služby zdravotníctva (35,16%). Ďalej za nedostatkové označili služby kultúry a športu (24,45%) a služby obchodných sietí (11,26%). Poradie chýbajúcich služieb je rovnaké ako predošlé sledované obdobia. Pri porovnaní hodnotenia respondentov za rok 2020 s predchádzajúcim rokom môžeme konštatovať, že respondenti pociťovali menší nedostatok v oblasti stravovacích služieb, ubytovacích služieb, služieb dopravy, bezpečnosti, vzdelávania, špeciálnych a remeselníckych služieb. Tieto výsledky korešpondujú aj s výsledkami prieskumu v oblasti životného prostredia, kde bol zaznamenaný pokles vo využívaní služieb MHD zo strany respondentov.

**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 uvedenú otázku odpovedalo z celkového počtu 168 respondentov iba 67 čo predstavuje 28,39%. Z vyjadrených odpovedí sú respondenti najviac hrdí rovnako ako predošlý rok na stravovacie služby (37,31%), spomedzi ktorých dominovali najmä prevádzky Pepper Inn, City cafe, Toccami and grill a reštaurácia YPS. Ďalej sú tiež hrdí na služby vzdelávania a školstva (16,42%), služby športu a kultúry (10,45%) a tiež na sociálne služby (7,46%).

**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 danú otázku sa vyjadrilo 83respondentov (49,40%). Z vyjadrených odpovedí respondentov vyplýva, že rovnako ako počas predchádzajúcich období sa aj v roku 2020 najviac hanbili za zdravotné služby (30,12%), v rámci ktorých vyjadrili svoju nespokojnosť najmä s chýbajúcou nemocnicou v meste. Ďalej tiež uvádzali prevádzky herní a krčiem (15,66%) či vzhľad kultúrneho domu (12,05%).

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015-2016 % | 2017  % | 2018  % | 2019 % | **Počet 2020** | **2020%** |
| Nástenky/vývesky v meste | 14,14% | 12,01% | 7,58% | 5,51% | 4 | 2,38% |
| Internet/webové stránky subjektov poskytujúcich služby | 35,44% | 20,59% | 26,53% | 19,91% | 30 | 17,86% |
| Facebook a iné sociálne siete | 26,79% | 36,52% | 34,48% | 42,37% | 107 | 63,69% |
| Letáky/plagáty | 10,55% | 9,31% | 7,29% | 9,32% | 3 | 1,79% |
| Noviny/časopisy | 4,43% | 5,39% | 4,37% | 9,75% | 1 | 0,60% |
| Od známych/priateľov | 8,44% | 15,20% | 14,00% | 11,02% | 17 | 10,12% |
| Iné | 0,21% | 0,98% | 0,58% | 0,85% | 4 | 2,38% |
| Neuvedené | 0,00% | 0,00% | 1,17% | 1,27% | 2 | 1,19% |
| spolu | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 168 | 100,00% |

Už dlhoročným trendom na získavanie nových informácii o nových službách v meste sa stal facebook a iné sociálne siete (63,69%). Toto je zrejmé aj pri porovnaní s predchádzajúcimi rokmi, pričom každým rokom silnie podiel tohto zdroja informácií v rámci odpovedí respondentov. Medziročne tento podiel stúpol o viac ako 20%. Okrem facebooku a sociálnych sietí sa respondenti dozvedajú informácie o nových službách v meste aj prostredníctvom internetu a webových stránok subjektov poskytujúcich služby (17,86%) a tiež od svojich známych/priateľov (10,12%).

**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 uviedlo svoju spokojnosť 16,67 % opýtaných, čo je pokles o viac ako 4% oproti roku 2019. Skôr spokojných je viac ako polovica respondentov (51,19%). Negatívom je, že na rozdiel od predošlých rokov stúpol počet respondentov, ktorí sú skôr nespokojní až nespokojní (29,16%).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015-2016  % | 2017  % | 2018  % | 2019 % | **Počet 2020** | **2020**  **%** |
| Spokojný | 24,05% | 16,66% | 16,62% | 20,76% | 28 | 16,67% |
| Skôr spokojný | 54,64% | 59,80% | 56,85% | 55,08% | 86 | 51,19% |
| Skôr nespokojný | 16,67% | 18,14% | 16,33% | 19,92% | 41 | 24,40% |
| Nespokojný | 3,38% | 2,70% | 7,87% | 2,12% | 8 | 4,76% |
| Iné | 1,27% | 2,70% | 1,75% | 1,27% | 3 | 1,79% |
| neuvedené | 0,00% | 0,00% | 0,58% | 0,85% | 2 | 1,19% |
| spolu | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 168 | 100,00% |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015-2016 % | 2017  % | 2018  % | 2019% | **Počet 2020** | **2020**  **%** |
| Viac besied s občanmi | 13,29% | 11,27% | 8,74% | 12,29% | 18 | 10,71% |
| Viac vývesných tabúľ | 13,29% | 10,54% | 12,54% | 8,47% | 8 | 4,76% |
| Mestský spravodajca, informačné letáky a pod. | 24,26% | 22,06% | 17,49% | 24,15% | 32 | 19,05% |
| Internet- www stránka mesta | 21,31% | 25,00% | 30,32% | 26,69% | 65 | 38,69% |
| Osobne- informácie na mestskom úrade | 1,69% | 1,72% | 2,92% | 0,85% | 2 | 1,19% |
| Netreba, som dostatočne informovaný/á o zámeroch mesta | 23,00% | 24,51% | 24,49% | 21,61% | 30 | 17,86% |
| Iné | 1,90% | 3,68% | 2,92% | 2,54% | 8 | 4,76% |
| Nevyjadrené | 1.27% | 1,22% | 0,58% | 3,39% | 5 | 2,98% |
| Spolu | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 168 | 100,00% |

Aj v roku 2020 uviedli respondenti, že by sa mala zlepšiť komunikácia medzi mestským úradom a občanmi prostredníctvom internetovej stránky mesta (38,69%). Okrem zlepšenia komunikácie prostredníctvom internetovej stránky by respondenti privítali aj mestského spravodajcu a informačné letáky (19,05%). Dostatočne informovaných je 17,86% opýtaných. Klesajúcu tendenciu majú informácie na vývesných tabulách a besedy s občanmi, ktoré každým rokom strácajú u respondentov preferencie.

**11. Ktoré zo služieb poskytovaných súkromným sektorom považujete za najlepšie/ najdôležitejšie za rok 2020 a naopak za najhoršie/najmenej prínosné?**

Na základe získaných vyjadrených odpovedí respondentov (53) v rámci služieb poskytovaných súkromným sektorom za najlepšie/najdôležitejšie považujú opäť stravovacie služby vrátane (56,60%). Respondenti pozitívne vnímali tiež služby obchodných sietí a prevádzok (15,06%) služby taxi spoločností (7,55%) a služby vzdelávania (3,77%).

Nespokojnosť s poskytovanými službami súkromného sektora vyjadrilo len 25 respondentov. Ich nespokojnosť sa týkala najmä herní a krčiem (28%), zdravotných služieb (16%) a dopravy (12%).

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

**12. Ktoré zo služieb poskytovaných verejných sektorom považujete za najlepšie/najdôležitejšie a naopak za najhoršie /najmenej prínosné za rok 2020?**

Na uvedenú otázku sa vyjadrilo len 41 respondentov, ktorí za najlepšie/najdôležitejšie služby považujú najmä služby úradov v meste Šaľa (26,83%). Ďalej sú tiež spokojní so službami vzdelávania (19,51%), službami kultúry a športu (12,20%) a tiež so službami pošty ( 9,32%).

Nespokojnosť s poskytovanými službami v rámci verejného sektora vyjadrilo 33 respondentov. Najviac nespokojní boli respondenti so službami zdravotníctva (15,15%), dopravy (12,12%) a službami týkajúcich sa odpadu v meste (9,09%). 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 2020 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 |

Kvalitu poskytovaných služieb hodnotili respondenti najčastejšie priemernou známkou 3, tak ako v predošlých rokoch, avšak za rok 2020 bola kvalita poskytovaných služieb v meste Šaľa vnímaná čo sa týka priemernej známky najhoršie za sledované obdobie.

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

* Chýba nemocnica.
* Viac kultúry bez prezentácie politikov... je toho dosť.
* Viac času v teréne mestskej polície, pripadne viac mestských policajtov.
* Pre pandémiu boli obmedzené časy prevádzkovania služieb, aj na úradoch, čo sťažovalo vybavovanie osobných záležitostí.
* Úplne zanedbaný predstaničný priestor. "vstupná brána mesta".

Spracovala: Ing. Petra Kárasová