**Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu spokojnosti**

**s poskytovanými službami v meste Šaľa za rok 2021**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Pohlavie respondentov** | **Počet** | **%** | **Štruktúra obyvateľstva v meste** |
| muži | 55 | 27,5% | 52,40 % |
| ženy | 145 | 72,5% | 47,60 % |
| spolu | 200 | 100,00% | 100,00 % |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Veková štruktúra respondentov** | **Počet** | **%** | **Štruktúra obyvateľstva v meste** |
| 15-17 | 2 | 1,00 % | 2,82 % |
| 18-25 | 14 | 7,00 % | 8,12 % |
| 26-35 | 44 | 22,00 % | 14,79 % |
| 36-45 | 83 | 41,50 % | 18,30 % |
| 46-55 | 35 | 17,50 % | 16,93 % |
| 56-65 | 17 | 8,50 % | 18,77 % |
| 66+ | 5 | 2,50 % | 20,28 % |
| spolu | 200 | 100,00 % | 100,00 % |

Zber údajov sa uskutočnil v mesiacoch február až marec 2022. Prieskum bol realizovaný prostredníctvom dotazníkov zverejnených online na webovej stránke mesta Šaľa, na sociálnej sieti facebook a s možnosťou vyplnenia v klientskom centre MsÚ. 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. Do prieskumu sa zapojilo celkom 200 respondentov, z celkového počtu obyvateľov nad 15 rokov 17 861 (stav k 30.03.2022).

Oproti predchádzajúcemu hodnotiacemu obdobiu (2020) sa do hodnotenia zapojilo o 32 respondentov viac. Z celkového počtu respondentov sa do prieskumu zapojilo viac žien (72,50 %) ako mužov. V rámci vekovej štruktúry respondentov sa do prieskumu zapojili najmä respondenti vo veku 36 -45 rokov (41,50 %).

**Vyhodnotenie odpovedí na jednotlivé otázky dotazníka**

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

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

Z odpovedí respondentov vyplýva, že oproti predošlým rokom, v roku 2021 prevažuje všeobecne spokojnosť respondentov s poskytovanými službami v meste (37,50%). Nespokojných s poskytovanými službami bolo 36,00% respondentov a 23,50% sa nevedelo jednoznačne rozhodnúť a zvolili možnosť neviem.

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

Respondenti za rok 2021 označovali za najviac využívané služby v roku 2021 najmä stravovacie služby (23,08 %), služby obchodných sietí (21,58%), služby zdravotníctva (15,95 %), služby kultúry a športu (11,26 %) a služby finančných inštitúcií (10,32 %). Oproti predchádzajúcim rokom môžeme vidieť nárast vo využívaní okrem stravovacích služieb aj nárast v oblasti služieb dopravy (8,44 %), služieb vzdelávania (5,44 %) a taktiež v sociálnych službách, službách bezpečnosti. V porovnaní s rokom 2020, ovplyvneným nepriaznivou pandemickou situáciou, sa zvýšilo využívanie ubytovacích služieb. Naopak v ostatných službách v roku 2021 nastal pokles v ich využívaní resp. v hodnotení respondentov. Najmä v oblasti služieb kultúry a športu, služieb obchodných sietí, služieb zdravotníctva, služieb finančných inštitúcií, špeciálnych služieb a remeselníckych služieb.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015-2016 % | 2017  % | 2018  % | 2019  % | 2020  % | **2021**  **%** |
| Stravovacie služby | 17,040% | 19,89% | 20,60% | 17,92% | 21,82% | 23,08% |
| Ubytovacie služby | 0,89% | 0,57% | 0,69% | 1,95% | 0,00% | 0,38% |
| Služby dopravy | 11,15% | 7,36% | 9,27% | 8,31% | 5,68% | 8,44% |
| Služby bezpečnosti | 1,13% | 0,96% | 1,72% | 1,63% | 0,23% | 0,38% |
| Služby kultúry a športu | 13,09% | 16,35% | 15,56% | 13,36% | 12,05% | 11,26% |
| Služby obchodných sietí | 19,87% | 19,69% | 19,57% | 17,75% | 22,95% | 21,58% |
| Služby vzdelávania | 5,74% | 5,83% | 6,41% | 7,33% | 4,77% | 5,44% |
| Sociálne služby | 1,45% | 0,67% | 2,06% | 4,56% | 0,45% | 1,31% |
| Služby zdravotníctva | 16,72% | 15,01% | 14,07% | 15,96% | 13,86% | 15,95% |
| Služby finančných inštitúcií | 12,36% | 11,85% | 8,01% | 10,10% | 12,95% | 10,32% |
| Špeciálne služby | 0,24% | 0,86% | 0,23% | 0,33% | 0,45% | 0,38% |
| Remeselnícke služby | 0,32% | 0,48% | 1,49% | 0,65% | 4,77% | 1,31% |
| iné | 0,00% | 0,48% | 0,34% | 0,16% | 0,00% | 0,19% |
| Spolu | 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**  **%** |
| Stravovacie služby | 3,01% | 2,90% | 3,86% | 6,07% | 3,02% | 4,75% |
| Ubytovacie služby | 3,01% | 1,93% | 3,31% | 4,99% | 1,65% | 3,09% |
| Služby dopravy | 6,88% | 6,03% | 5,10% | 6,29% | 5,49% | 4,75% |
| Služby bezpečnosti | 10,32% | 10,74% | 8,69% | 6,07% | 4,40% | 7,84% |
| Služby kultúry a športu | 13,74% | 11,22% | 14,35% | 12,58% | 24,45% | 16,86% |
| Služby obchodných sietí | 11,08% | 11,58% | 11,03% | 10,41% | 11,26% | 10,69% |
| Služby vzdelávania | 6,45% | 6,39% | 6,21% | 6,51% | 6,04% | 7,84% |
| Sociálne služby | 3,44% | 2,90% | 5,38% | 2,82% | 4,40% | 3,09% |
| Služby zdravotníctva | 38,48% | 36,43% | 34,48% | 38,18% | 35,16% | 31,59% |
| Špeciálne služby | 1,29% | 2,05% | 1,52% | 1,74% | 1,37% | 1,19% |
| Remeselnícke služby | 1,08% | 5,67% | 5,24% | 2,60% | 2,20% | 7,13% |
| iné | 1,18% | 2,17% | 0,83% | 1,74% | 0,55% | 1,19% |
| Spolu | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

Za najviac chýbajúce služby rovnako ako predošlé roky označili respondenti služby zdravotníctva (31,59 %). Ďalej za nedostatkové označili služby kultúry a športu (16,86 %) a služby obchodných sietí (10,69 %). Poradie chýbajúcich služieb je rovnaké ako predošlé sledované obdobia. Pri porovnaní hodnotenia respondentov za rok 2021 s predchádzajúcim rokom môžeme konštatovať, že respondenti pociťovali menší nedostatok v oblasti služieb dopravy, služieb kultúry a športu, služieb obchodných sietí, sociálnych služieb, služieb zdravotníctva a špeciálnych služieb. Naopak narástol u respondentov pocit nedostatočnosti najmä pri službách v oblasti bezpečnosti 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 uvedenú otázku odpovedalo z celkového počtu 200 respondentov iba 68, čo predstavuje 34,00 %. Z vyjadrených odpovedí sú respondenti najviac hrdí rovnako ako predošlý rok na stravovacie služby (29,41%), spomedzi ktorých dominovali najmä prevádzky Pepper Inn, City cafe, City beer a Labeerint. Ďalej sú tiež hrdí na služby športu a kultúry (14,71 %), služby vzdelávania a školstva (11,76 %),a tiež na služby maloobchodu a remesiel (8,82 %).

**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 70respondentov (35,00%). Z vyjadrených odpovedí respondentov vyplýva, že na rozdiel od predchádzajúcich období sa v roku 2021 najviac hanbili za reštauračné resp. stravovacie služby (17,14%). Ďalej tiež uvádzali nespokojnosť so službami v rámci zdravotníctva (11,43%) a rovnako aj priestor vlakovej stanice (11,43%) najmä z pohľadu neporiadku a neustále problémy s bezdomovcami.

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

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

Už dlhoročným trendom na získavanie nových informácii o nových službách v meste sa stal facebook a iné sociálne siete (57,50%). Toto je zrejmé aj pri porovnaní s predchádzajúcimi rokmi a aj napriek miernemu poklesu v porovnaní s minulým rokom, stále ide o najväčší podiel tohto zdroja informácií v rámci odpovedí respondentov. Medziročne tento podiel mierne klesol o viac ako 6,00%. Okrem facebooku a sociálnych sietí sa respondenti dozvedajú informácie o nových službách v meste aj prostredníctvom internetu a webových stránok subjektov poskytujúcich služby (17,50%) a tiež od svojich známych/priateľov (13,50%).

**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 13,50 % opýtaných, čo je opäť pokles o viac ako 3% oproti roku 2020. Skôr spokojných je viac ako polovica respondentov (55,00%). Pozitívom je, že na rozdiel od predošlých rokov klesol počet respondentov, ktorí sú skôr nespokojní (22,50%), ale mierne stúpol počet respondentov, ktorí sú nespokojní (6,50%).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015-2016  % | 2017  % | 2018  % | 2019  % | 2020  % | **2021**  **%** |
| Spokojný | 24,05% | 16,66% | 16,62% | 20,76% | 16,67% | 13,50% |
| Skôr spokojný | 54,64% | 59,80% | 56,85% | 55,08% | 51,19% | 55,00% |
| Skôr nespokojný | 16,67% | 18,14% | 16,33% | 19,92% | 24,40% | 22,50% |
| Nespokojný | 3,38% | 2,70% | 7,87% | 2,12% | 4,76% | 6,50% |
| Iné | 1,27% | 2,70% | 1,75% | 1,27% | 1,79% | 1,00% |
| neuvedené | 0,00% | 0,00% | 0,58% | 0,85% | 1,19% | 1,50% |
| spolu | 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**  **%** |
| Viac besied s občanmi | 13,29% | 11,27% | 8,74% | 12,29% | 10,71% | 10,50% |
| Viac vývesných tabúľ | 13,29% | 10,54% | 12,54% | 8,47% | 4,76% | 3,00% |
| Mestský spravodajca, informačné letáky a pod. | 24,26% | 22,06% | 17,49% | 24,15% | 19,05% | 17,50% |
| Internet- www stránka mesta | 21,31% | 25,00% | 30,32% | 26,69% | 38,69% | 35,00% |
| Osobne- informácie na mestskom úrade | 1,69% | 1,72% | 2,92% | 0,85% | 1,19% | 1,50% |
| Netreba, som dostatočne informovaný/á o zámeroch mesta | 23,00% | 24,51% | 24,49% | 21,61% | 17,86% | 26,00% |
| Iné | 1,90% | 3,68% | 2,92% | 2,54% | 4,76% | 3,00% |
| Nevyjadrené | 1.27% | 1,22% | 0,58% | 3,39% | 2,98% | 3,50% |
| Spolu | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

Aj v roku 2021 uviedli respondenti, že by sa mala zlepšiť komunikácia medzi mestským úradom a občanmi prostredníctvom internetovej stránky mesta (35,00%). Okrem zlepšenia komunikácie prostredníctvom internetovej stránky by respondenti privítali aj mestského spravodajcu a informačné letáky (17,5%). Počet dostatočne informovaných sa však zvýšil na hodnotu 26,00% z opýtaných, čo je možné považovať za pozitívum. 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 2021 a naopak za najhoršie/najmenej prínosné?**

Na základe získaných vyjadrených odpovedí respondentov (49) v rámci služieb poskytovaných súkromným sektorom za najlepšie/najdôležitejšie považujú opäť stravovacie služby vrátane (24,10%). Respondenti pozitívne vnímali tiež služby obchodných sietí a prevádzok (9,64%) služby taxi spoločností (7,23%) a zdravotnícke služby (2,41%).

Nespokojnosť s poskytovanými službami súkromného sektora vyjadrilo 43 respondentov. Ich nespokojnosť sa týkala najmä herní a krčiem (6,06%), zdravotných služieb (6,06%), stravovacích služieb (4,55%) a dopravy (3,03%).

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 2021?**

Na uvedenú otázku sa vyjadrilo len 37 respondentov, ktorí za najlepšie/najdôležitejšie služby považujú najmä služby úradov v meste Šaľa (21,57%). Ďalej sú tiež spokojní so službami kultúry a športu (9,80%), so sociálnymi službami (5,88%), rekonštrukciami ciest (5,88%) a tiež so zabezpečením odvozu kuchynského odpadu (5,88%).

Nespokojnosť s poskytovanými službami v rámci verejného sektora vyjadrilo 35 respondentov. Najviac nespokojní boli respondenti so službami zdravotníctva (7,27%), dopravy (5,45%) a službami mestskej polície (5,45%). 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 2021 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 |

Kvalitu poskytovaných služieb hodnotili respondenti najčastejšie priemernou známkou 3, tak ako v predošlých rokoch, pričom za rok 2021 bola kvalita poskytovaných služieb v meste Šaľa vnímaná lepšie ako za predchádzajúci hodnotený rok.

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

* Postarať sa o kultúru cestovania v prospech občanov.
* Viva Taxi Šaľa.
* Už sa to začína zlepšovať ale ide to pomaly, treba začať myslieť viac pokrokovo.
* Chyba kultúrny dom- kino
* Som spokojná, ale na niektoré otázky naozaj neviem plnohodnotne odpovedať, keďže nevyužíva všetky služby.

Spracovali: Ing. Zuzana Valentová, Ing. Michal Málnási