

Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu spokojnosti s poskytovanými službami v meste Šaľa za rok 2022

Cieľom dotazníkového prieskumu bolo zistiť názory a potreby obyvateľov so spokojnosťou s poskytovanými službami mesta Šaľa za rok 2022. Zber údajov sa uskutočnil v mesiacoch január až marec 2023. Prieskum bol realizovaný prostredníctvom dotazníkov zverejnených online na webovej stránke mesta Šaľa, na sociálnej sieti facebook a s možnosťou vyplnenia dotazníka v tlačenej forme. 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 2021-2022. Do prieskumu sa zapojilo celkom 150 respondentov, z celkového počtu obyvateľov nad 15 rokov 17 929 (stav k 31.03.2023).

1. Pohlavie respondentov	Počet	%	Štruktúra obyvateľstva v meste
muži	51	34,00%	52,40 %
ženy	99	66,00%	47,60 %
spolu	150	100,00%	100,00 %

2. Veková štruktúra respondentov	Počet	%	Štruktúra obyvateľstva v meste
15-17	0	0,00 %	2,79 %
18-25	4	2,67 %	7,74 %
26-35	20	13,33 %	13,79 %
36-45	27	18,00 %	19,55 %
46-55	40	26,67 %	16,84 %
56-65	27	13,33 %	18,39 %
66+	32	21,33 %	20,90 %
spolu	150	100,00 %	100,00 %

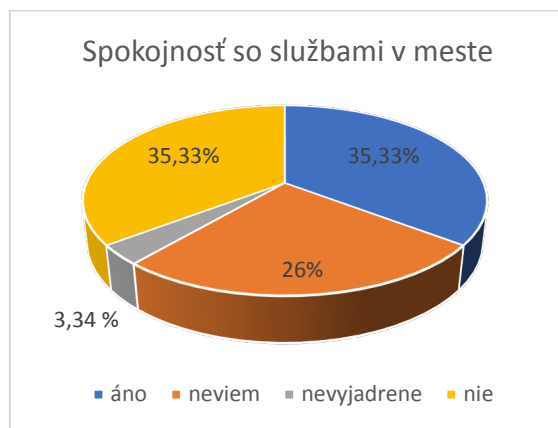
Oproti predchádzajúcemu hodnotiacemu obdobiu (2021) sa do hodnotenia zapojilo o 50 respondentov menej. Do prieskumu sa zapojilo viac žien (66,00%) ako mužov. V rámci vekovej štruktúry respondentov sa do prieskumu zapojili najmä respondenti vo veku 46-55 rokov (26,67) a 66 a viac rokov (21,33%).

Vyhodnotenie odpovedí na jednotlivé otázky dotazníka

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

	2015-2016 %	2017 %	2018 %	2019 %	2020 %	2021 %	2022%
áno	45,57%	37,00%	39,36%	39,83%	35,12%	37,50%	35,33%
nie	27,43%	26,72%	37,02%	30,51%	43,45%	36,00%	35,33%
neviem	27,00%	32,11%	23,62%	29,66%	18,45%	23,50%	26,00%
nevyjadrené	0,00%	4,17%	0,00%	0,00%	2,98%	3,00%	3,34%
spolu	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Z odpovedí respondentov za rok 2022 nie je jednoznačná spokojnosť ani nespokojnosť s poskytovanými službami a obe možnosti sú na úrovni 35,33% pričom možnosť neviem uviedlo 26,00% opýtaných.



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

V roku 2022 za najviac využívané služby označili respondenti najmä služby obchodných sietí (21,76%), stravovacie služby (18,91%), služby zdravotníctva (18,65%) a služby kultúry a športu (13,99%). V porovnaní s predchádzajúcim sledovaným obdobím sa zvýšila využívanosť služieb zdravotníctva, služieb obchodných sietí, služieb kultúry a športu, služieb bezpečnosti, služieb dopravy a ubytovacích služieb. Pokles oproti predchádzajúcemu roku môžeme vidieť v stravovacích službách, službách vzdelávania, finančných inštitúcií a v špeciálnych službách.

	2015-2016 %	2017 %	2018 %	2019 %	2020 %	2021 %	2022%
Stravovacie služby	17,040%	19,89%	20,60%	17,92%	21,82%	23,08%	18,91%
Ubytovacie služby	0,89%	0,57%	0,69%	1,95%	0,00%	0,38%	0,78%
Služby dopravy	11,15%	7,36%	9,27%	8,31%	5,68%	8,44%	9,07%
Služby bezpečnosti	1,13%	0,96%	1,72%	1,63%	0,23%	0,38%	1,04%
Služby kultúry a športu	13,09%	16,35%	15,56%	13,36%	12,05%	11,26%	13,99%
Služby obchodných sietí	19,87%	19,69%	19,57%	17,75%	22,95%	21,58%	21,76%
Služby vzdelávania	5,74%	5,83%	6,41%	7,33%	4,77%	5,44%	3,63%
Sociálne služby	1,45%	0,67%	2,06%	4,56%	0,45%	1,31%	2,59%
Služby zdravotníctva	16,72%	15,01%	14,07%	15,96%	13,86%	15,95%	18,65%
Služby finančných inštitúcií	12,36%	11,85%	8,01%	10,10%	12,95%	10,32%	8,03%
Špeciálne služby	0,24%	0,86%	0,23%	0,33%	0,45%	0,38%	0,26%
Remeselnícke služby	0,32%	0,48%	1,49%	0,65%	4,77%	1,31%	1,30%
iné	0,00%	0,48%	0,34%	0,16%	0,00%	0,19%	0,00%
Spolu	100,00%	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 %	2022%
Stravovacie služby	3,01%	2,90%	3,86%	6,07%	3,02%	4,75%	10,94%
Ubytovacie služby	3,01%	1,93%	3,31%	4,99%	1,65%	3,09%	4,69%
Služby dopravy	6,88%	6,03%	5,10%	6,29%	5,49%	4,75%	6,88%
Služby bezpečnosti	10,32%	10,74%	8,69%	6,07%	4,40%	7,84%	5,00%
Služby kultúry a športu	13,74%	11,22%	14,35%	12,58%	24,45%	16,86%	10,31%
Služby obchodných sietí	11,08%	11,58%	11,03%	10,41%	11,26%	10,69%	9,06%
Služby vzdelávania	6,45%	6,39%	6,21%	6,51%	6,04%	7,84%	5,94%
Sociálne služby	3,44%	2,90%	5,38%	2,82%	4,40%	3,09%	6,88%
Služby zdravotníctva	38,48%	36,43%	34,48%	38,18%	35,16%	31,59%	30,63%
Špeciálne služby	1,29%	2,05%	1,52%	1,74%	1,37%	1,19%	0,31%
Remeselnícke služby	1,08%	5,67%	5,24%	2,60%	2,20%	7,13%	7,81%
iné	1,18%	2,17%	0,83%	1,74%	0,55%	1,19%	1,56%
Spolu	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00 %

Za najviac chýbajúce služby rovnako ako predošlé roky označili respondenti služby zdravotníctva (30,63 %). Ďalej za nedostatkové označili tiež stravovacie služby (10,94%) a služby kultúry a športu (10,31 %). Pri porovnaní hodnotenia respondentov s predchádzajúcimi rokmi môžeme konštatovať, že

im za sledované obdobia chýbajú rovnaké služby. V roku 2022 respondenti pociťovali menší nedostatok v oblasti služieb bezpečnosti, služieb kultúry a športu, služieb obchodných sietí, a služieb vzdelávania ako v roku 2021. Naopak narástol u respondentov pocit nedostatočnosti najmä pri službách v oblasti ubytovania, dopravy, sociálnych 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)

Na danú otázku odpovedalo 70 respondentov (46,67%). Z vyjadrených odpovedí sú respondenti najviac hrdí rovnako ako v roku 2021 a 2020 na stravovacie služby (28,57%), spomedzi ktorých dominovali najmä prevádzky Pepper Inn, City cafe a Tocammi and grill. Ďalej sú tiež hrdí na služby maloobchodu a remesiel (15,71%) z čoho dominovala najmä spoločnosť Pignus s.r.o (žehliareň a práčovňa) a tiež na služby športu a kultúry (10,00 %) a služby vzdelávania a školstva (8,57 %).

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)

Na uvedenú otázku sa vyjadrilo 58 respondentov (38,67%). Z vyjadrených odpovedí respondentov vyplýva, že sa najviac hanbili za reštauračné resp. stravovacie služby (20,69%) rovnako ako v predchádzajúcom roku. Ďalej tiež uvádzali nespokojnosť so službami v rámci zdravotníctva (18,97%), dopravy (15,52%) a tiež s herňami a krčmami (10,34%).

8. Odkiaľ sa dozvedáte o nových službách v meste?

Dlhoročným trendom na získavanie nových informácií o nových službách v meste sa stal facebook a iné sociálne siete (37,33%). Toto je zrejme aj pri porovnaní s predchádzajúcimi rokmi, aj keď v roku 2022 je to menej čo môže byť ovplyvnené aj vekovou kategóriou respondentov. Okrem facebooku a sociálnych sietí sa respondenti dozvedajú informácie o nových službách v meste aj prostredníctvom internetu a webových stránok subjektov poskytujúcich služby (30,00%) a tiež od svojich známych/priateľov (14,00%).

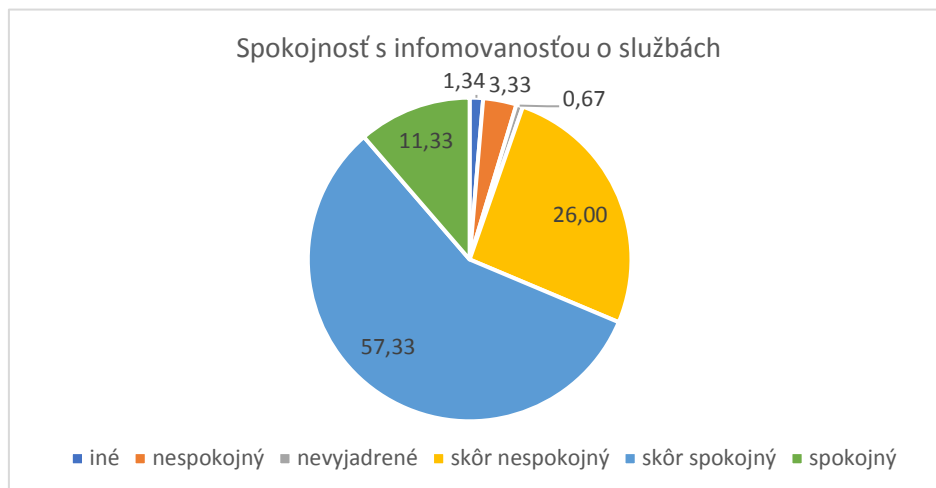
	2015- 2016 %	2017 %	2018 %	2019 %	2020 %	2021 %	2022%
Nástenky/vývesky v meste	14,14%	12,01%	7,58%	5,51%	2,38%	4,50%	9,33%
Internet/webové stránky subjektov poskytujúcich služby	35,44%	20,59%	26,53%	19,91%	17,86%	17,50%	30,00%
Facebook a iné sociálne siete	26,79%	36,52%	34,48%	42,37%	63,69%	57,50%	37,33%
Letáky/plagáty	10,55%	9,31%	7,29%	9,32%	1,79%	2,00%	2,67%
Noviny/časopisy	4,43%	5,39%	4,37%	9,75%	0,60%	2,50%	2,67%
Od známych/priateľov	8,44%	15,20%	14,00%	11,02%	10,12%	13,50%	14,00%
Iné	0,21%	0,98%	0,58%	0,85%	2,38%	0,00%	1,33%
Neuvedené	0,00%	0,00%	1,17%	1,27%	1,19%	2,50%	2,67%
spolu	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	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?

S informovanosťou o službách poskytovaných samosprávou mesta Šaľa a jej zariadení je spokojných 11,33% respondentov, čo je opäť pokles oproti predošlým rokmi. Skôr spokojných je viac ako polovica respondentov (57,33%). Negatívom však je, že na rozdiel od predošlých rokov stúpol počet

respondentov, ktorí sú skôr nespokojní (26,00%) ale úplnú nespokojnosť vyjadrilo oproti predošlému roku menej respondentov (3,33%) .

	2015-2016 %	2017 %	2018 %	2019 %	2020 %	2021 %	2022%
Spokojný	24,05%	16,66%	16,62%	20,76%	16,67%	13,50%	11,33%
Skôr spokojný	54,64%	59,80%	56,85%	55,08%	51,19%	55,00%	57,33%
Skôr nespokojný	16,67%	18,14%	16,33%	19,92%	24,40%	22,50%	26,00%
Nespokojný	3,38%	2,70%	7,87%	2,12%	4,76%	6,50%	3,33%
Iné	1,27%	2,70%	1,75%	1,27%	1,79%	1,00%	1,33%
neuvedené	0,00%	0,00%	0,58%	0,85%	1,19%	1,50%	0,67%
spolu	100,00%	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 %	2022%
Viac besied s občanmi	13,29%	11,27%	8,74%	12,29%	10,71%	10,50%	17,33%
Viac vývesných tabúlí	13,29%	10,54%	12,54%	8,47%	4,76%	3,00%	12,00%
Mestský spravodajca, informačné letáky a pod.	24,26%	22,06%	17,49%	24,15%	19,05%	17,50%	22,67%
Internet- www stránka mesta	21,31%	25,00%	30,32%	26,69%	38,69%	35,00%	24,00%
Osobne- informácie na mestskom úrade	1,69%	1,72%	2,92%	0,85%	1,19%	1,50%	1,33%
Netreba, som dostatočne informovaný/á o zámeroch mesta	23,00%	24,51%	24,49%	21,61%	17,86%	26,00%	15,33%
Iné	1,90%	3,68%	2,92%	2,54%	4,76%	3,00%	5,33%
Nevyjadrené	1,27%	1,22%	0,58%	3,39%	2,98%	3,50%	1,33%
Spolu	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Za rok 2022 uviedli respondenti rovnako ako za predchádzajúce sledované obdobia, že by sa mala zlepšiť komunikácia medzi mestským úradom a občanmi prostredníctvom internetovej stránky mesta (24,00%). Okrem zlepšenia komunikácie prostredníctvom internetovej stránky mesta by respondenti privítali aj v roku 2022 mestského spravodajcu a informačné letáky (22,67%) a 17,33% opýtaných by privítalo aj viac besied s občanmi. Oproti predchádzajúcemu roku tiež stúpila informovanosť prostredníctvom vývesných tabúlí. Preferencia informovaností okrem internetu môže byť aj odrazom vekovej štruktúry respondentov. Dostatočne informovaných o zámeroch mesta je 15,33%.

11. Ktoré zo služieb poskytovaných súkromným sektorom považujete za najlepšie/ najdôležitejšie za rok 2021 a naopak za najhoršie/najmenej prínosné za rok 2022?

Na základe získaných vyjadrených odpovedí respondentov (53) v rámci služieb poskytovaných súkromným sektorom za najlepšie/najdôležitejšie považujú opäť stravovacie služby vrátane prevádzok (37,74%). Respondenti pozitívne vnímali tiež služby obchodných sietí a prevádzok (22,64%) služby kultúry a športu (11,32%) a zdravotné služby (9,43%).

Nespokojnosť s poskytovanými službami súkromného sektora vyjadrilo 38 respondentov. Ich nespokojnosť sa týkala najmä herní a krčiem (23,68%), stravovacích služieb (7,89%) a služieb autobazáru (7,89%).

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 2022?

Na uvedenú otázku sa vyjadrilo 40 respondentov, ktorí za najlepšie/najdôležitejšie služby považujú najmä služby vzdelávania (25,00%) a služby kultúry a športu (25,00%). Ďalej sú tiež spokojní so službami úradov v meste Šaľa (22,50%) a so sociálnymi službami (10,00%).

Nespokojnosť s poskytovanými službami v rámci verejného sektora vyjadrilo 33 respondentov. Najviac nespokojní boli respondenti so službami zdravotníctva (12,12%) a službami dopravy (12,12%).

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 2022 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
Za rok 2022	2,74

Kvalitu poskytovaných služieb hodnotili respondenti aj v roku 2022 najčastejšie priemernou známkou 3, pričom za rok 2022 bola kvalita poskytovaných služieb v meste Šaľa vnímaná lepšie ako za predchádzajúce dva hodnotené roky.

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

- Poučenie z konštruktívnej kritiky by zlepšilo kvalitu života v Šali
- Viac riešiť podnety obyvateľov
- služby spravidla nevyužívam vôbec

Spracovala: Ing. Petra Kárasová