

Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu spokojnosti s poskytovanými službami.

Prieskum bol realizovaný prostredníctvom dotazníkov zverejnených online na webovej stránke mesta Šaľa, na sociálnej sieti facebook a osobnou distribúciou (ZŠ, MŠ, priestory polikliniky, prevádzky na pešej zóne) v období apríl-máj 2017. Cieľom dotazníkového prieskumu bolo zistiť názory a potreby obyvateľov v oblasti spokojnosti s poskytovanými službami v meste. 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. Do prieskumu sa zapojilo celkom 474 respondentov, z celkového počtu obyvateľov nad 15 rokov 19 115 (stav k 15.06.2017), čo je 2,50 %. Do prieskumu sa zapojilo viac žien (72,78%) ako mužov. V rámci vekovej štruktúry respondentov sa do prieskumu zapojili najmä respondenti vo veku 36 -45 rokov (48,95%) a 26-35 rokov (25,53%).

| Pohlavie respondentov | Počet | % | Veková štruktúra obyvateľov mesta |
|-----------------------|-------|---------|-----------------------------------|
| Muži | 129 | 27,22% | 48,11% |
| Ženy | 345 | 72,78% | 51,89% |
| Spolu | 474 | 100,00% | 100,00% |

| Veková štruktúra respondentov | Počet | % | Veková štruktúra obyvateľov mesta |
|-------------------------------|-------|---------|-----------------------------------|
| 15-17 | 22 | 4,64% | 2,68% |
| 18-25 | 16 | 3,38% | 10,24% |
| 26-35 | 121 | 25,53% | 17,76% |
| 36-45 | 232 | 48,95% | 19,38% |
| 46-55 | 42 | 8,86% | 17,39% |
| 56-65 | 21 | 4,43% | 16,54% |
| 66+ | 20 | 4,22% | 16,01% |
| Spolu | 474 | 100,00% | 100,00% |

Vyhodnotenie odpovedí na jednotlivé otázky dotazníka

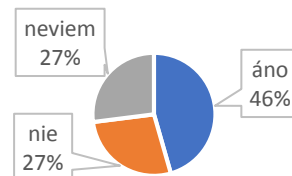
3. Ste spokojný/á s poskytovanými službami v meste?

| | Počet | % |
|--------|-------|----------|
| áno | 216 | 45,57 % |
| nie | 130 | 27,43 % |
| neviem | 128 | 27,00 % |
| spolu | 474 | 100,00 % |

Takmer polovica respondentov uviedla spokojnosť s poskytovanými službami v meste. Z pohľadu ponúk služieb je 27,43 % respondentov nespokojných

a necelá jedna tretina sa nevedela jednoznačne vyjadriť.

Spokojnosť so službami v meste



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

| | Počet | % |
|------------------------------|-------|---------|
| Stravovacie služby | 211 | 17,04% |
| Ubytovacie služby | 11 | 0,89% |
| Služby dopravy | 138 | 11,15% |
| Služby bezpečnosti | 14 | 1,13% |
| Služby kultúry a športu | 162 | 13,09% |
| Služby obchodných sietí | 246 | 19,87% |
| Služby vzdelávania | 71 | 5,74% |
| Sociálne služby | 18 | 1,45% |
| Služby zdravotníctva | 207 | 16,72% |
| Služby finančných inštitúcií | 153 | 12,36% |
| Špeciálne služby | 3 | 0,24% |
| Remeselnícke služby | 4 | 0,32% |
| iné | 0 | 0,00% |
| spolu | 1238 | 100,00% |

Medzi najviac využívané služby označovali respondenti najmä služby obchodných sietí (19,87%), ktoré občania využívajú na dennom poriadku, stravovacie služby (17,04%) a služby zdravotníctva (16,72%).

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

| | Počet | % |
|------------------------------|-------|---------|
| Stravovacie služby | 28 | 3,01% |
| Ubytovacie služby | 28 | 3,01% |
| Služby dopravy | 64 | 6,88% |
| Služby bezpečnosti | 96 | 10,32% |
| Služby kultúry a športu | 128 | 13,74% |
| Služby obchodných sietí | 103 | 11,08% |
| Služby vzdelávania | 60 | 6,45% |
| Sociálne služby | 32 | 3,44% |
| Služby zdravotníctva | 358 | 38,48% |
| Služby finančných inštitúcií | 0 | 0,00% |
| Špeciálne služby | 12 | 1,29% |
| Remeselnícke služby | 10 | 1,08% |
| iné | 11 | 1,18% |
| spolu | 930 | 100,00% |

Za najviac chýbajúce služby označili respondenti služby zdravotníctva (38,48%), ktoré pravdepodobne úzko súvisia s chýbajúcou nemocnicou (v zmysle odpovedí na otázku č. 7). Za nedostatkové tiež považujú služby kultúry a športu (13,74%), ktorých by prijali viac a taktiež služby obchodných sietí (11,08%). Služby, ktoré respondentov v meste vôbec nechýbajú sú služby finančných inštitúcií.

6. Na ktoré zo zariadení/prevádzok poskytujúcich služby v meste (súkromné aj verejné) ste ako Šaľan hrdý a odporučili by sme ich ľuďom mimo mesta. (uveďte názov)

Z celkového počtu opýtaných sa na túto otázku nevyjadrila viac ako polovica respondentov (59,1%). Z vyjadrených odpovedí je zrejmé, že sú hrdí a odporučili by najmä stravovacie zariadenia (7,7%) medzi ktorými boli spomenuté: Reštaurácia Domino, reštaurácia Don Galvan, pizzeria Venezia, pizzeria La-Gondola. Pozitívne hodnotené boli tiež kultúrne služby (5,7%), Domov dôchodcov (5,2%), CVČ (3,6%), Dom ľudového bývania (2,6%).

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

Na otázku sa nevyjadrila vyše polovica (59,5%) opýtaných. Z vyjadrených odpovedí sú respondenti nespokojní najmä so službami zdravotníctva (51,04%) z to konkrétne s nemocnicou (14,06%) a s poliklinikou (9,90%). Ďalej tiež uvádzali ako zariadenie/prevádzku, za ktorú sa hanbia ubytovne v meste (6,67%), kultúrny dom (3,13%), služby dopravy (3,13%), klzisko (1,56%), železničná stanica (1,56%).

8. Odkiaľ sa dozvedáte o nových službách v meste?

| | Počet | % |
|---|-------|---------|
| Nástenky/vývesky | 67 | 14,14% |
| Internet/ webové stránky subjektov poskytujúcich služby | 168 | 35,44% |
| Facebook a iné soc. siete | 127 | 26,79% |
| Letáky/plagáty | 50 | 10,55% |
| Noviny/časopisy | 21 | 4,43% |
| Od známych/ priateľov | 40 | 8,44% |
| iné | 1 | 0,21% |
| spolu | 474 | 100,00% |

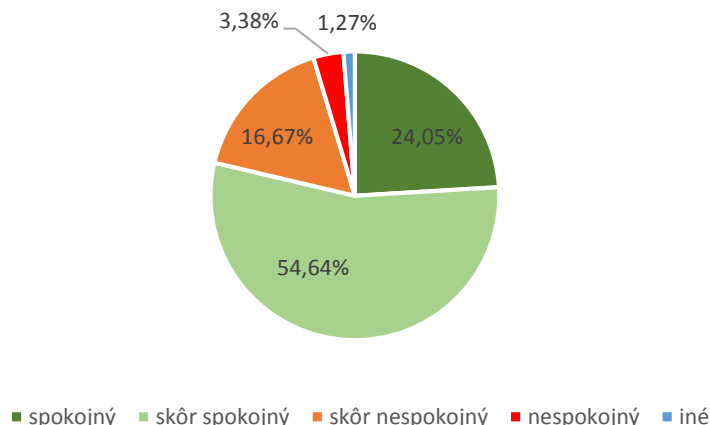
Najfrekvencovanejším zdrojom informácií o nových službách v meste sú: internet/webové stránky subjektov poskytujúcich služby (35,44%), facebook a iné sociálne siete (26,79%) a nástenky a vývesky (14,14%).

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.

| | Počet | % |
|-----------------|-------|---------|
| spokojný | 114 | 24,05% |
| skôr spokojný | 256 | 54,64% |
| skôr nespokojný | 79 | 16,67% |
| nespokojný | 16 | 3,38% |
| iné | 6 | 1,27% |
| spolu | 474 | 100,00% |

Viac ako polovica respondentov uviedla, že je skôr spokojná (54,64%) s informovanosťou o službách poskytovaných samosprávou mesta Šaľa a jej zariadení, spokojnosť vyjadrilo 24,05% respondentov a menej spokojných až nespokojných je 20,05%. Skôr pozitívnu odpoveď uviedlo celkom 78,69% a skôr negatívnu odpoveď len necelý štvrtina opýtaných.

Spokojnosť s informovanosťou o službách



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

| | Počet | % |
|--|-------|---------|
| viac besied s občanmi | 63 | 13,29% |
| viac vývesných tabúl | 63 | 13,29% |
| mestský spravodajca, informačné letáky | 115 | 24,26% |
| internet-stránka mesta | 101 | 21,31% |
| osobne - informácie na mestskom úrade | 8 | 1,69% |
| netreba, som dostatočne informovaný | 109 | 23,00% |
| iné | 9 | 1,90% |
| nevyjadrené | 6 | 1,27% |
| spolu | 474 | 100,00% |

Pre zlepšenie informovanosti a komunikácie medzi mestským úradom a občanmi by respondenti privítali mestského spravodajcu alebo informačné letáky (24,3%), 23% respondentov by nemienilo nič na informovanosti a je dostatočne informovaných a 22% by zlepšilo informovanosť prostredníctvom internetovej stránky mesta.

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

Za najlepšie/najdôležitejšie služby v rámci súkromného sektora z vyjadrených odpovedí (98) za rok 2015 respondenti považujú najmä stravovacie služby (19,39%), z ktorých boli spomenuté reštaurácia Domino, Don Galvan, pizzéria Venezia a pizzéria La gondola, služby obchodných sietí (13,27%), služby športu (4,08%) a služby taxi spoločností (4,08%). K nespokojnosti so službami súkromného sektora za rok 2015 sa vyjadrilo 56 respondentov, ktorých nespokojnosť sa týkala služieb zdravotníctva (15,25%), ubytovacie služby (13,56%), herne (10,17%), obchodné siete (10,17%).

K najpočetnejším odpovediam hodnotiacich služby za najlepšie/najdôležitejšie za rok 2016 považujú respondenti z vyjadrených odpovedí (101) najmä stravovacie služby (19,80%), obchodné služby (12,87%), služby taxi spoločností (5,94%), služby športu (2,97%), služby kultúry (2,97%). Nespokojnosť so službami súkromného sektora uviedli respondenti najmä ubytovacie služby (13,70%), herne (13,70%), služby zdravotníctva (10,96%), ubytovne (9,59%), obchodné siete (4,11%).

12. Ktoré zo služieb poskytovaných verejným sektorom považujete za najlepšie / najdôležitejšie a naopak za najhoršie /najmenej prínosne?

Spokojnosť s verejnými službami za rok 2015 vyjadrilo 73 respondentov, ktorí uviedli za najlepšie/najdôležitejšie najmä služby kultúry (19,18%), sociálne služby (10,96%), MsÚ (9,59%), MSP (8,22%), školstvo (5,48%). Nespokojnosť za rok 2015 vyjadrilo 45 opýtaných, z ktorých 33,3% je nespokojných so zdravotníctvom a 8,89% s dopravou.

Za rok 2016 vyjadrilo spokojnosť 72 respondentov, pričom najviac hodnotené služby v rámci verejného sektora boli služby kultúry (13,89%), sociálne služby (11,11%), MSP (9,72%), MsÚ (5,56%). Nespokojnosť so službami verejného sektora vyjadrilo 51 respondentov podobne ako v roku 2015 a to najmä so službami zdravotníctva (35,26%), dopravy (11,76%) a ubytovacích zariadení (5,88%).

13. Ohodnot'te vo všeobecnosti kvalitu poskytovaných služieb v meste Šaľa za rok 2015 a 2016 známkou 1=výborná až po 5= nedostatočná

| | Známka v priemere |
|-------------|--------------------------|
| Za rok 2015 | 2,75 |
| Za rok 2016 | 2,64 |

Kvalitu poskytovaných služieb hodnotili respondenti najčastejšie priemernou známkou 3, ktorá sa odzrkadlila aj na konečnom výsledku.

V hodnotení poskytovaných služieb v meste za rok 2016 je viditeľný menší pokrok oproti predchádzajúcemu roku čo značí, že služby v meste aj verejné aj súkromné sa postupne zlepšujú.

V rámci poslednej časti dotazníka mohli respondenti priložiť svoje poznámky/pripomienky k danej téme. Jednotlivé pripomienky respondentov: (boli uvedené len po jednej odpovedi, preto sa nevyhodnocujú kvantitatívne)

- stav zdravotníctva je na nulovej úrovni
- sociálne a zdravotné služby sú na nízkej úrovni
- žiadne voľnočasové aktivity
- žiadna cyklotrasa
- okrem detských ihrísk v meste nič nie je
- viac podporovať služby športu, športové kluby
- mesto neponúka stavebné pozemky
- chýbajú kvalitné služby a obchody
- zakázať akciu Váhovica

Spracovala: Ing. Petra Szalayová