

Výsledky průzkumu míry spokojenosti obyvatel

18.9.17

V jarních měsících letošního roku se opět konal průzkum, jehož cílem je zjistit, s čím jsou obyvatelé našeho města spokojeni, s čím nikoli a jaké mají názory a postoje k jednotlivým tématům. **Každému z téměř čtyř set respondentů, kteří si našli čas na vyplnění dotazníků, patří velký dík. Určitě stojí za to, využít příležitosti vyjádřit svůj názor.**

Výsledky průzkumu slouží (obdobně jako v minulých letech) zejména těm, kteří se podílejí na vedení města, městských zařízení a institucí, nebo kteří se jen do dění ve městě aktivně zapojují. Poskytují těmto lidem zpětnou vazbu jejich činnosti a také přinášejí podněty a názory pro jejich další aktivity a rozhodování.

V tomto čísle Novostrašeckého měsíčníku Vám přinášíme přehled hlavních výsledků. Pokud Vás zajímají podrobnější výsledky nebo úplný výčet komentářů, doporučujeme navštívit stránku anketa.bubakov.net.

Organizátor	MěÚ a Komise pro informovanost a komunikaci
Konání výzkumu	duben až květen 2017
Odevzdaných dotazníků	389 (z toho 43 % elektronicky)
Účast	8,4 % obyvatel NS nad 15 let
Rozložení respondentů	Muži 54 % / Ženy 46 %

Spokojenost a nespokojenost

Stejně jako v uplynulých ročnících hodnotili respondenti každou otázku na škále 1–4 (1 = velmi spokojen/-a; 2 = spíše spokojen/-a, 3 = spíše nespokojen/-a; 4 = velmi nespokojen/-a).

Průměrná hodnota všech otázek měřících míru spokojenosti je 2,2, což zhruba odpovídá odpovědi „spíše spokojen/-a“ – středová a tedy neutrální hodnota při škále 1–4 je na úrovni 2,5.

Letos podruhé měli účastníci možnost označit otázky, které považují za obzvláště důležité. Nejvýraznější shoda panovala u těchto tří témat: úklid po psech, stav chodníků a komunikací a veřejný pořádek.

Otázky zaměřené na hodnocení spokojenosti byly rozděleny do šesti okruhů. Každý z nich pak obsahoval sadu otázek k dané problematice. Následující tabulka ukazuje pořadí, jak byly hodnoceny jednotlivé okruhy.

Oblast – okruh hodnocení	Průměrná hodnota (při hodnocení na škále 1–4)
Správa města a informovanost	2,01
Vzdělávání	2,06
Životní prostředí a odpadové hospodářství	2,18
Volný čas	2,21
Bezpečnost a infrastruktura	2,26
Sociální a zdravotní oblast	2,42

Stejně jako v posledním ročníku byla nejlépe hodnocenou oblastí správa města a informovanost, kterou letos nově celkem těsně následuje oblast vzdělávání. Naopak nejhůře, a to se značným odstupem od ostatních okruhů, byla hodnocena sociální a zdravotní oblast.

Top 10 – nejlepší a nejhorší

Podívejme se nyní, v kterých konkrétních otázkách bez ohledu na tematické okruhy vyjadřovali respondenti největší míru spokojenosti a kde byli naopak nejkritičtější.

Známkou v rozmezí mezi 1 až 2 (tedy mezi velmi spokojen/-a a spíše spokojen/a-) bylo ohodnoceno celkem 22 oblastí. Prvních deset, které byly hodnoceny v průměru nižší známkou než 1,80, je uvedeno v následující tabulce.

Nejlépe hodnocené oblasti	Průměrná hodnota (škála 1–4)
Knihovna (otevírací doba, nabídka služeb)	1,41
Autobusové spojení s ostatními městy	1,57
Novostrašecký měsíčník	1,64
ZUŠ	1,67
Služby sběrného dvora	1,71
DDM	1,71
Nová služba svozu bioodpadů od občanů	1,74
Vstřícnost a ochota pracovníků MěÚ	1,74
Kvalita předškolní výchovy v mateřských školách	1,76
Infocentrum	1,77

Na opačném konci pomyslného žebříčku se ocitly oblasti uvedené níže. Jsou seřazeny od nejhůře hodnocených (odpovídající průměrnému hodnocení spíše nespokojen/-a až velmi nespokojen/-a) až po téměř neutrální z pohledu škály (1 – 4), kde středovou hodnotou je 2,5 bodu.

Nejhůře hodnocené oblasti ve městě	Průměrná hodnota (škála 1–4)
Pracovní příležitosti ve městě	3,36
Veřejné WC	3,14
Úklid po psech ve městě	3,08
Stav a opravy komunikací a chodníků	2,98
Kvalita stravování ve školní jídelně	2,60
Pošta	2,60
Parkování v místě Vašeho bydliště	2,57
Možnosti vyžití pro rodiče na rodičovské dovolené	2,56
Možnosti sportovního, kulturního a volnočasového vyžití pro mládež nad 15 let	2,56
Parkování v centru města	2,52

Skokani roku

Protože se průzkum pravidelně opakuje, můžeme sledovat změny v hodnocení některých oblastí. V následující tabulce najdete ty, u kterých byl rozdíl v hodnocení největší. K výraznému **zlepšení** došlo v oblasti hodnocení **dostupnosti mateřských škol**. Naopak **zhoršení** zaznamenala otázka týkající se **vyžití rodičů na rodičovské dovolené**.

Oblasti, u kterých došlo ke ZLEPŠENÍ	o hodnotu:	Oblasti, u kterých došlo ke ZHORŠENÍ	o hodnotu:
Dostupnost a kapacita mateřských škol	0,33	Možnosti vyžití pro rodiče na rodičovské dovolené	0,34
Dostupnost míst v domě s pečovatelskou službou	0,16	Dostupnost kontejnerů na bioodpad	0,24
Informace ze sociálních sítí (FaceBook) o dění ve městě	0,15	Parkování v centru města	0,23
Provozní doba v mateřských školách Novostrašecký měsíčník	0,14	Veřejné WC Vzhled náměstí	0,21

Otázka kvalifikovanosti odpovědí na příkladu jídelny

Kromě možnosti vyjádřit míru spokojenosti s danou oblastí měli respondenti samozřejmě i možnost zdržet se odpovědi, pokud se necítili dostatečně kvalifikovaní danou oblast posoudit (možnost „nevím, nemohu posoudit“). Je zřejmé, že rodiny, které se v poslední době nezajímaly například o dostupnost v místních mateřských školách, protože děti ještě nemají nebo mají děti starší, mohou těžko tuto oblast hodnotit.

V některých případech je na místě rozlišit, zda průměrná známka je skutečně od relevantní skupiny hodnotících. Názorně je to vidět například v případě hodnocení **kvality stravování ve školní jídelně**. Ač by se na první pohled mohlo zdát, že ani přes přijatá opatření nedošlo ke zlepšení, jistý posun tu přeci jen je. Pokud vezmeme v potaz **pouze odpovědi rodičů dětí navštěvujících místní školu**, kteří tvořili pouze něco přes polovinu všech hodnotících, dostaneme následující výpověď. Zatímco v minulém výzkumu byla právě tato skupina kritičtější k jídelně oproti průměru (o 0,22 bodu, celkově tato skupina 2,74), letos **byla tato kvalifikovanější skupina naopak uznalejší oproti průměrnému hodnocení** (o 0,08 bodu, celkově tato skupina 2,52).

Na tomto příkladu je vidět, že z pohledu této relevantní skupiny došlo v hodnocení ke zlepšení (o 0,22 bodů), ačkoli celkové výsledky ukazují dokonce mírné zhoršení, dané zhoršeným hodnocením respondentů, jejichž děti se ve školní jídelně nestravují. Rovněž z komentářů, kterými bylo možné hodnocení této oblasti doplnit, je zlepšení patrné. Zatímco v předešlém ročníku byly prakticky všechny komentáře hodnotící tehdejší kvalitu jídla negativní, letos tvořily pozitivní komentáře téměř polovinu všech, které se ke kvalitě vaření v jídelně vyjadřovaly.

Zájem o další možnosti, služby a opatření

Součástí dotazníku byla i letos část zjišťující zájem občanů o vyjmenované možnosti. Stejně jako v posledním ročníku průzkumu projeví účastníci největší zájem o lepší podmínky pro jízdu na kole, tentokrát byl souhlas ještě silnější (69 %, naposled 58 %).

Měl/-a byste zájem o...	Procento z celku
zlepšení podmínek pro jízdu na kole ve městě a okolí	69 %
moderní formy vyřizování na MěÚ, např. přes web, e-mail, e-podpis	46 %
omezení volného pohybu psů po městě	41 %
zřízení vyhrazeného prostoru na venčení a volné pobíhání psů	32 %
zřízení míst vyhrazených na grilování v blízkosti sídlišť	27 %

Nejhezčí místo... a naopak

Jako **nejhezčí místo ve městě** (nebo v jeho okolí) se jako vždy umístilo na prvním místě **náměstí**, které bylo uvedeno 111x. S jistým odstupem byly nejčastěji uváděny tyto lokality: Podhůrka, rybníky (25x), Park u kaple sv. Isidora (19x), Palouček (14x), Kocourek a Fortna (13x), NKC a jeho okolí (12x), kostel a jeho okolí (6x), Pecínov a okolí (4x).

Jako **ostudu města** respondenti označili nejčastěji tyto části: **Hamíro** horní/dolní (37x), náměstí či kašna na náměstí (*která je již odstraněna, pozn. aut.*) (35x), chodníky obecně nebo na konkrétním místě (27x), vlakové nádraží (23x), NKC a jeho okolí (18x), Palouček (10x), kostel a jeho okolí (7x), Karlovarská ulice (6x).

Další informace se dozvíte z grafické přílohy v příštím čísle. Pokud máte zájem o ještě podrobnější informace, jsou pro Vás k dispozici na internetové adrese anketa.bubakov.net.

*Tereza Slavíková, Peter Kodyš, Zdeněk Doležal, David Satranský
Komise pro informovanost a komunikaci*

Výběr komentářů

Řada účastníků výzkumu využila možnosti vyjádřit se k jednotlivým oblastem také formou komentáře. Komentářů se sešlo více než 1600. Mezi nimi i tyto:

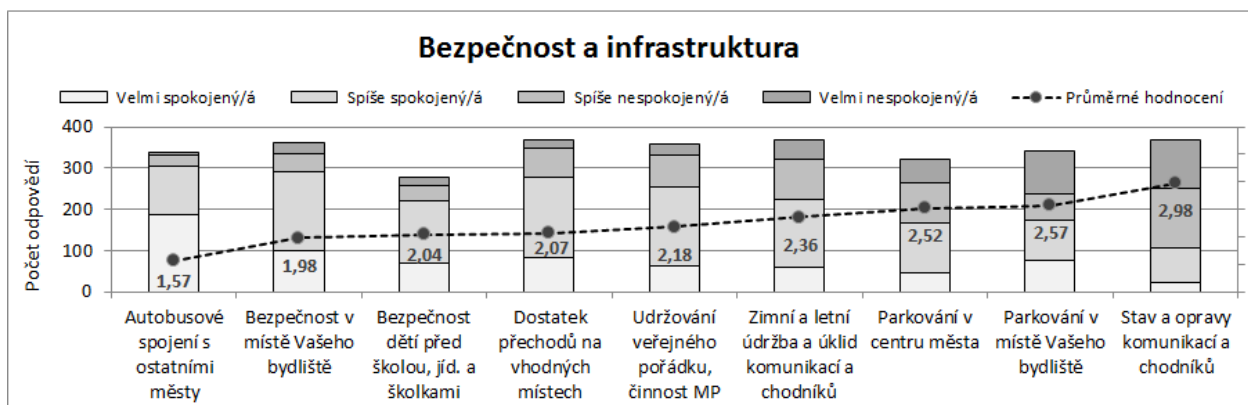
- Zlepšit údržbu a úklid, hlavně zimní.
- Parkování v místě: jsem spokojený ale jen proto, že mám placené místo ale jako návštěvník (na více dní) zaparkuju kde?
- Zcela běžná je konzumace alkoholu nezletilých ve městě – na náměstí, kolem kostela. Nikdy jsem neviděl MP, že by kohokoli z nich kontrolovala.
- Znáám podle vidění pouze jednoho policistu – policisté mají být alespoň lidem povědomí – kdo je zná?
- Sama mám psa a poctivě po něm uklízím, ale jsem jedna z mála!! Mělo by se uklízet i těsně za městem, vypadá to děsně, venčit psa hned na cestě – uklízím i tam.
- Velmi chybí in-line dráha jak pro dospělé, tak i pro děti, pro které je nebezpečné jezdit po silnicích mezi auty.
- NKC se zlepšilo, ale bylo by dobré přitáhnout tam místní akce (divadlo, Čtyřlístek nejen 1–2krát za rok).
- Knihovna super. Programy NKC – zkuste se podívat na program Stochova.
- Parkování u polikliniky se zdá být i přes navýšení kapacity v některých časech nedostatečné.
- Úprava chodeb a WC v poliklinice je alarmující, nepřítomnost bezbariérového WC!!
- Konečně jídlo ve školní jídelně nepřipomíná chemickou bombu jako před třiceti lety. :-)
- Družina – nevyhovující prostory – družina ve třídě, často přesolené jídlo v jídelně.
- Veřejné záchody nemají úroveň, staré a smradlavé, otevřené pouze v týdnu, měly by být otevřeny v době akcí města – posvícení, trhy apod.
- TSNS se snaží, to je vidět. Přesto nestíhají.
- Pošta: město se stále rozrůstá a věčně nejsou využity všechny přepážky, 2 hodiny polední pauza, krátká otevírací doba v sobotu!
- Rychlost a vstřícnost stavebního odboru je vpravdě tristní. Okolnosti získání povolení ze stavebního odboru je spíše než záležitostí faktu, věcí konkrétních úředníků a jejich momentálního rozpoložení.
- Musím říct, že většina úřednic, se kterými jsem kdy přišla do styku, byla velmi ochotná a milá. Toho si vážím.
- Velmi mi vadí, že tady ubývá obchodů.
- I přesto, že kvalita chodníků se hodně zlepšila, stále je dost chodníků, po kterých se špatně chodí (i na náměstí)
- Osobně mi nejvíc vadí to, co lidé topí a vypouštějí do ovzduší. Víím, že se v této oblasti mnohé připravuje a řeší, ale stále jen na teoretické úrovni.
- Celkově se vzhled města bezesporu zlepšuje. Mě osobně se nejvíce líbí úprava Havlíčkovy ulice, Tyršova náměstí
- Miluji Nové Strašecí!!! :-)

Všechny komentáře jsou k dispozici na internetové adrese anketa.bubakov.net.

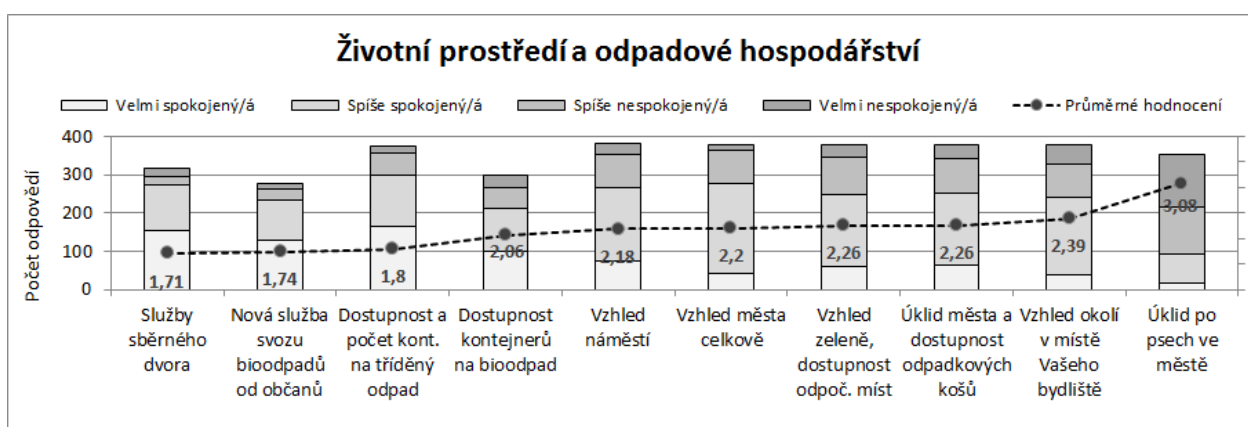
Spokojenost a postoje obyvatel v grafech

Grafy v této části vyjadřují jednotlivé odpovědi, průměrnou spokojenost i to, kolik účastníků se k dané otázce vyjádřilo.

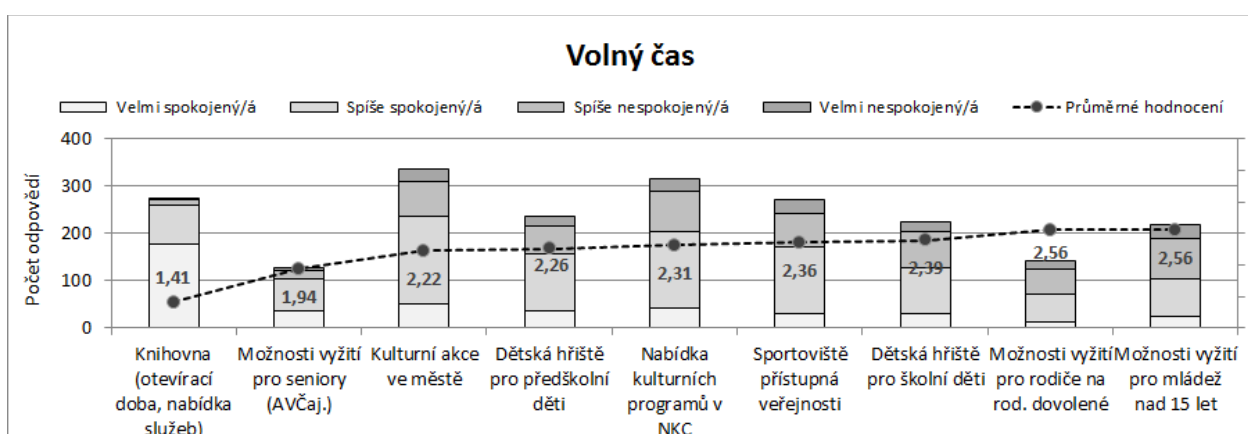
Výška každého sloupce vyjadřuje počet odpovědí vyjadřujících hodnocení na škále 1 až 4 (1 = velmi spokojen/-a; 4 = velmi nespokojen/-a). Respondenti totiž měli možnost zvolit i možnost zdržet se odpovědi např. zaškrtnutím možnosti „nevím, nemohu posoudit“ nebo „nezajímá mne“. Jednotlivé stupně šedi pak vyjadřují rozložení jednotlivých odpovědí. Hodnota uvedená u každého sloupce, resp. u každé otázky, vyjadřuje průměrné hodnocení dané oblasti: čím nižší, tím vyšší spokojenost; 2,5 představuje středovou hodnotu a tedy vyváženost odpovědí vyjadřujících spokojenost a nespokojenost.



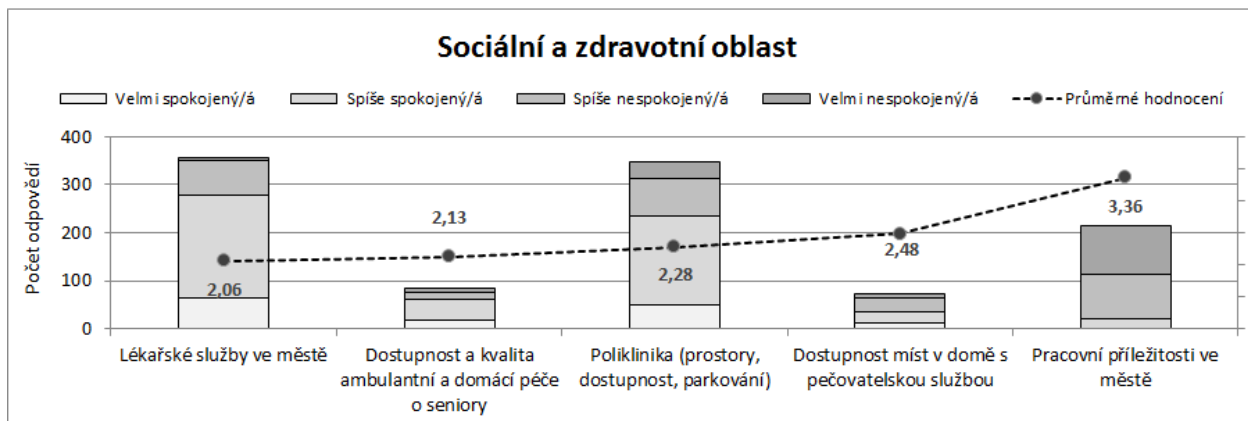
V rámci okruhu Bezpečnost a infrastruktura vyjádřili respondenti největší míru nespokojenosti se stavem a opravami komunikací a chodníků a s parkováním v místě bydliště i v centru. Parkování v místě bydliště hodnotili hůře oproti průměru obyvatel bytových domů, výraznou nespokojenost vyjádřili zejména obyvatelé Křivoklátského sídliště. Velmi kritičtí jsou podnikatelé, a to v oblasti parkování v centru, údržby i stavu komunikací, ale i v řadě dalších otázek třeba i z jiných okruhů (podnikatelé tvořili 23 účastníků).



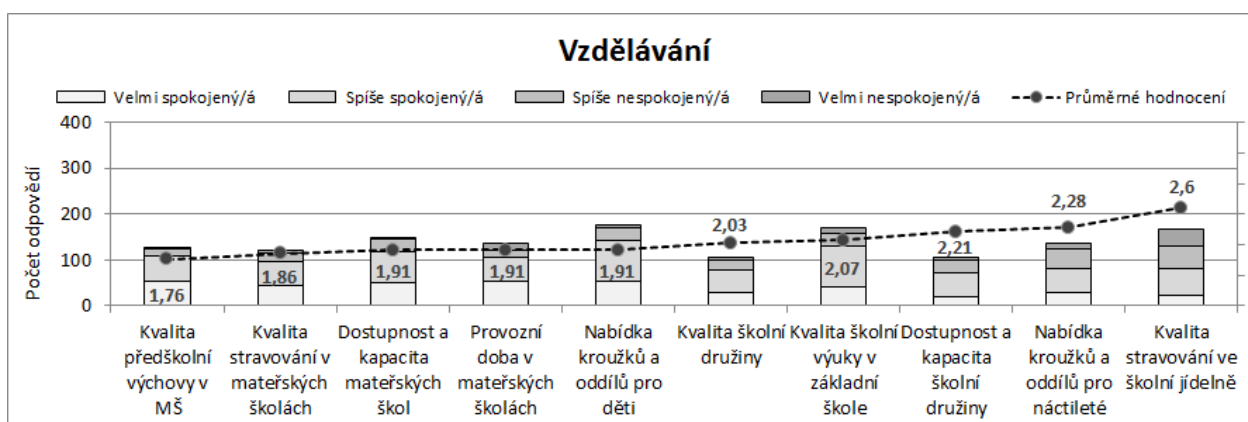
Celý okruh týkající se životního prostředí je hodnocen převážně pozitivně, pouze v oblasti úklidu po psech převažuje již tradičně výrazně negativní hodnocení. Kritičtější jsou v tomto ohledu obyvatelé bytových domů, méně pak obyvatelé oblasti kolem Žižkova náměstí a dolního Hamira. Pejskaři sami jsou v dané otázce stejně kritičtí jako zbytek respondentů.



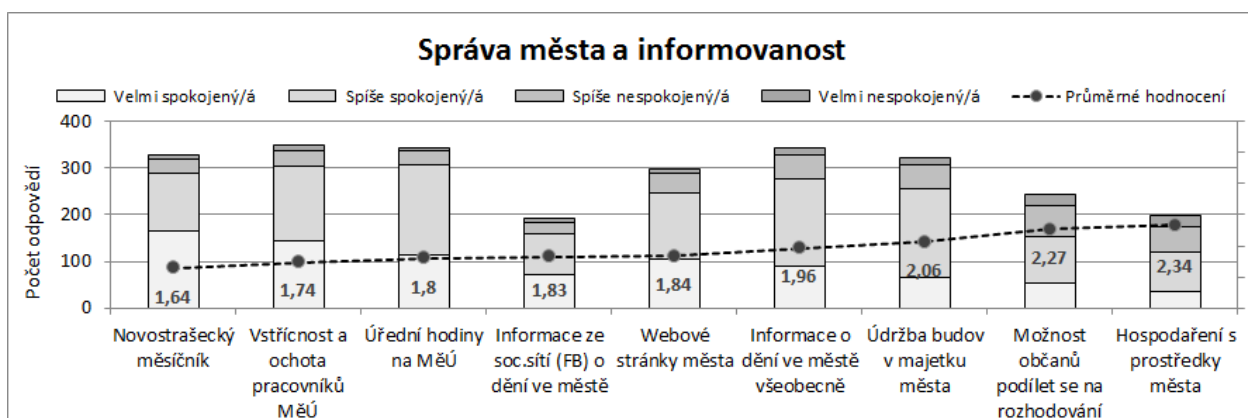
U okruhu týkajícího se volného času jsou poměrně velké rozdíly v počtu odpovědí na jednotlivé otázky (celkový počet účastníků byl 389). Dvě nejhůře hodnocené otázky se týkají využití rodičů na rodičovské dovolené a využití pro mládež nad 15 let. V prvním případě byli nejkritičtější právě rodiče malých dětí, kterých se otázka aktuálně týká. V druhém případě se odpovědi rodičů takto starých dětí (15 let a více) od průměru nijak nelišily. Obecně lze konstatovat, že uživatelé dané služby (knihovna, AVČ, NKC) hodnotí danou službu vždy pozitivněji oproti průměru.



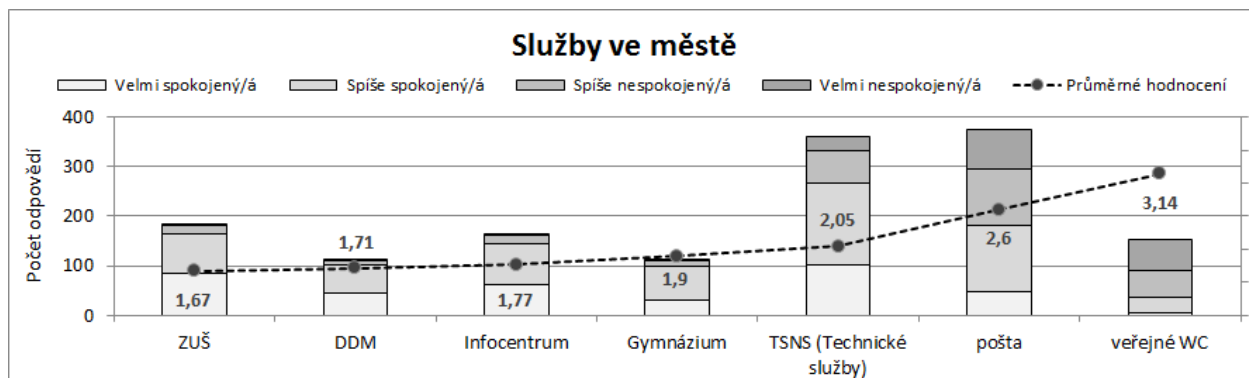
Také v okruhu týkajícím se sociální a zdravotní problematiky jsou značné rozdíly v počtu hodnocení jednotlivých okruhů. Nejhůře hodnocenou oblastí – nejen v rámci okruhu ale i celého dotazníku – byly pracovní příležitosti ve městě. Senioři hodnotili celý okruh (kromě pracovních příležitostí) výrazně pozitivněji oproti průměru, což lze říci o jejich hodnocení i v obecné rovině: ve většině okruhů byly jejich odpovědi pozitivnější než průměr.



Vzdělávání patřilo k celkově dobře hodnocenému okruhu. Svou míru spokojenosti vyjádřila ani ne polovina všech účastníků, vzhledem k povaze okruhu šlo zejména o rodiny s dětmi. V mnoha otázkách platí obdobně jako v případě volného času pravidlo, že uživatelé dané „služby“ jsou často spokojenější oproti průměru: rodiny využívající MŠ hodnotí lépe jejich dostupnost a provozní dobu, obdobně je to u hodnocení dostupnosti a kvality družiny, školní jídelny a nabídky kroužků.



Správa města a informovanost byly hodnoceny nejlépe ze všech okruhů. Kritičtější v rámci okruhu nebo k více otázkám byli lidé do 35 let (informace všeobecně, možnost podílet se na rozhodování, web, TSNS), rodiny bez dětí nebo s jedním dítětem (hospodaření města, vstřícnost a úřední hodiny na MěÚ), a lidé s učňovským vzděláním (celý okruh). Ženy více oceňují informace ze sociálních sítí. I zde platí, že uživatelé dané služby (NSM, MěÚ, TSNS, FB, web) jsou více spokojeni s danou službou než průměr.



Pro větší přehlednost uvádíme grafické zpracování části odpovědí na otázky předchozího okruhu v dalším grafu, který zahrnuje spíše oblast služeb. Velmi negativně je hodnoceno veřejné WC, a to zejména lidmi do 35 let a také lidmi bydlicími v bytových domech. ZUŠ a DDM jsou hodnoceny velmi pozitivně, rodinami s dětmi ještě pozitivněji oproti průměru.

Více informací k průzkumu lze nalézt na adrese anketa.bubakov.net.

Komise pro informovanost a komunikaci

Tereza Slavíková, Peter Kodyš, Zdeněk Doležal, David Satranský