

Průzkum názorů, spokojenosti a potřeb obyvatel

Město Trutnov
červenec 2014



Tomáš Soukup

Šmeralova 4
170 00 Praha - Bubeneč

IČ: 73534781

TEL: +420 739 358 697

E-mail: info@vyzkumysoukup.cz

www.vyzkumysoukup.cz

Hlavní zjištění

Obsah

1.	ÚVOD	3
1.1.	CÍL PRŮZKUMU.....	3
1.2.	METODIKA A SBĚR DAT	3
1.3.	LOKALITY	3
1.4.	SYSTÉMOVÁ OMEZENÍ PRŮZKUMU	4
2.	SPOKOJENOST S ŽIVOTEM VE MĚSTĚ TRUTNOV	5
3.	HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH ASPEKTŮ ŽIVOTA VE MĚSTĚ TRUTNOV – SHRUTÍ	9
3.1.	PŘEHLEDNÉ SHRUTÍ.....	10
3.2.	HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH ASPEKTŮ ŽIVOTA VE MĚSTĚ TRUTNOV	12
3.3.	ROZDÍLY DLE LOKALIT.....	15
4.	ZPRACOVATEL PRŮZKUMU	18

1. Úvod

1.1. Cíl průzkumu

Cílem průzkumu mezi obyvateli města Trutnova bylo získat informace a poznat potřeby obyvatel v následujících oblastech:

- školství
- sociální služby
- bezpečnost
- životní prostředí
- doprava
- volnočasové aktivity a další.

1.2. Metodika a sběr dat

Aby byl průzkum reprezentativní a bylo možné výsledky zobecnit na všechny obyvatele, získali jsme od ČSÚ seznam všech adresních bodů ve městě Trutnov a přidružených obcích. Z tohoto seznamu byly následně náhodně vybrány dotazovací okrsky, v rámci nichž tazatelé vybrali formou náhodné procházky konkrétní domácnosti.

Náhodně vybrané domácnosti byly osloveny s prosbou o vyplnění dotazníku. Tazatel jim dotazník zanechal doma, aby respondenti měli dostatečný čas si odpovědi promyslet. Po několika dnech tazatel dotazník v domácnosti vyzvedl, případně pomohl s jeho vyplněním. Celkově se vrátilo **270 dotazníků**, které byly následně analyzovány.

Sběr dat probíhal v termínu 19.6. až 6.7. 2014. Celkem se jej účastnilo 13 tazatelů.

1.3. Lokality

Potřeby obyvatel se mohou lišit dle části města, ve které žijí. Abychom předešli regionálnímu zkreslení, rozdělili jsme adresní body do čtyř lokalit, kde poté probíhalo dotazování. Reálně se pak vrátilo 55 dotazníků z části Horní a Dolní Staré Město – bytové domy, 32 dotazníků z Poříčí – rodinné domy, 100 dotazníků z Vnitřního Města, Kryblice, Horního, Středního a Dolního Předměstí a 83 dotazníků z Přidružených obcí. Výsledky za celé město a přidružené obce byly proto převáženy, aby podíl respondentů v dané lokalitě odpovídal podílu obyvatel, kteří v dané lokalitě bydlí.



1.4. Systémová omezení průzkumu

Analýza představuje **souhrn subjektivních odpovědí respondentů**. Zakládá se na hodnocení současného stavu. Jedná se o cenný zdroj informací a námětů, nicméně k výsledkům je třeba přistupovat kriticky. Výsledky mají následující omezení:

- 1) jedná se o hodnocení současného stavu – priority se ale v čase vyvíjí,
- 2) hodnocení je ovlivněno jak stavem samotným, tak informovaností o něm (např. pocit nedostatku kultury může být způsoben nedostatečnou informovaností respondenta),
- 3) jedná se o názory většiny – hlas méně zastoupených skupin (např. zdravotně postižených) je v menšině.

Přes výše uvedená omezení představuje šetření mezi obyvateli důležitý zdroj informací a inspirace.

Poznámka:

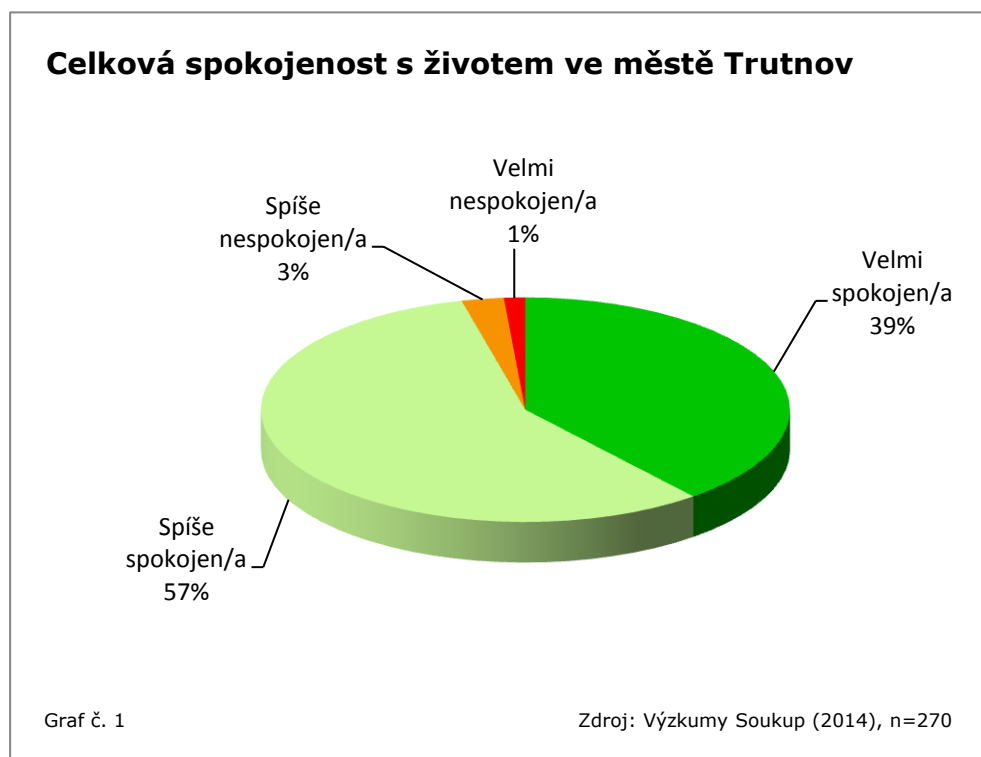
Při řešení problémů by se nemělo zapomínat, že městský úřad má více možností, než jen vlastní investiční akce. Ze své pozice má určitou vyjednávací sílu směrem k dalším klíčovým aktérům – kraji, významným organizacím a firmám, soukromým vlastníkům nemovitostí atd.

2. Spokojenost s životem ve městě Trutnov

Naprostá většina (**96 %**) obyvatel města Trutnov je s životem ve městě **spokojena** (Velmi spokojen/a + Spíše spokojen/a). Spíše nespokojena jsou 3 % a velmi nespokojeno je jen 1 % obyvatel. Průměrná spokojenost občanů s životem ve městě činila 79,2 bodu ze 100 bodové škály, kdy 0= nespokojen a 100 = spokojen. V porovnání s jinými obcemi se jedná o nadprůměrný výsledek¹. Obyvatelé Trutnova se cítí být s životem v Trutnově nadprůměrně spokojeni.

V otevřených otázkách (jejichž podrobnější analýzu najdete níže) si občané nejvíce pochvalovali **možnosti kulturního a volnočasového vyžití a také vzhled a úpravu města**. Dalším kreditem města je podle občanů jeho poloha v blízkosti hor a přírody. Naopak, nejkritičtější spontánní výroky se týkaly **nedostatku pracovních míst, dopravního zatížení, stavu a údržby komunikací a sociálně vyloučených obyvatel**.

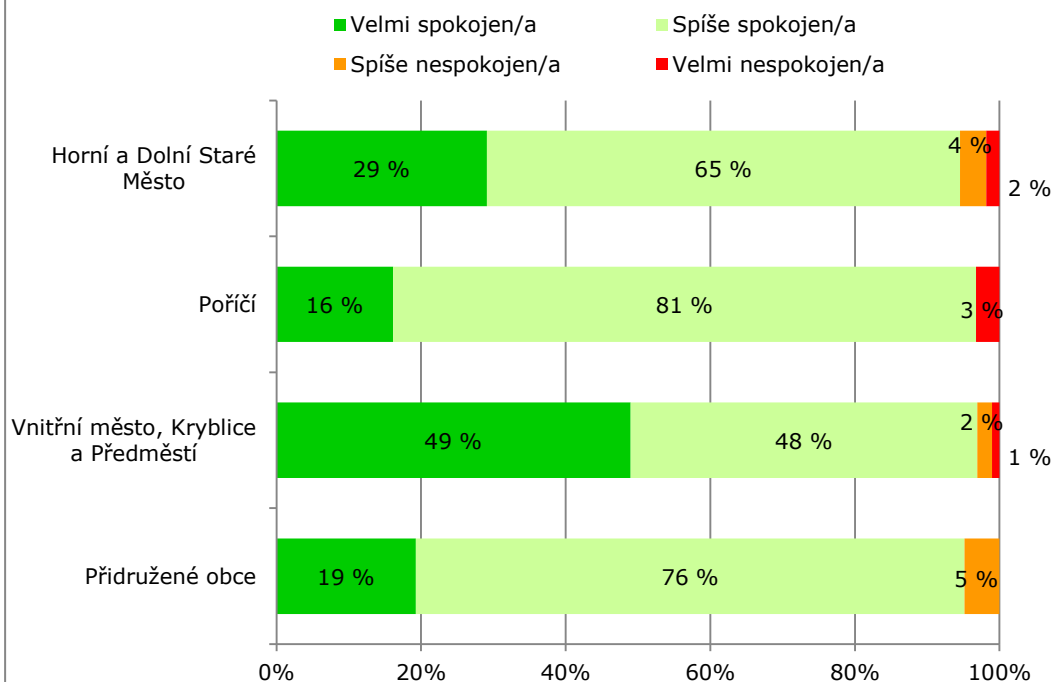
Za téma, které rozděluje město na dva tábory, by se dala označit nabídka obchodů a služeb (49 pozitivních výroků v souvislosti s nabídkou obchodů a služeb a 49 negativních výroků v souvislosti především s ubýváním malých českých obchodů).



¹ Obdobný výzkum jsme realizovali v Jesenici (65,6 b.), Mladé Boleslavi (69,9 b.), MČ Praha Zbraslav (69 b.) a MČ Praha Letňany (74,9 b.).

Celková spokojenost s životem ve městě Trutnov

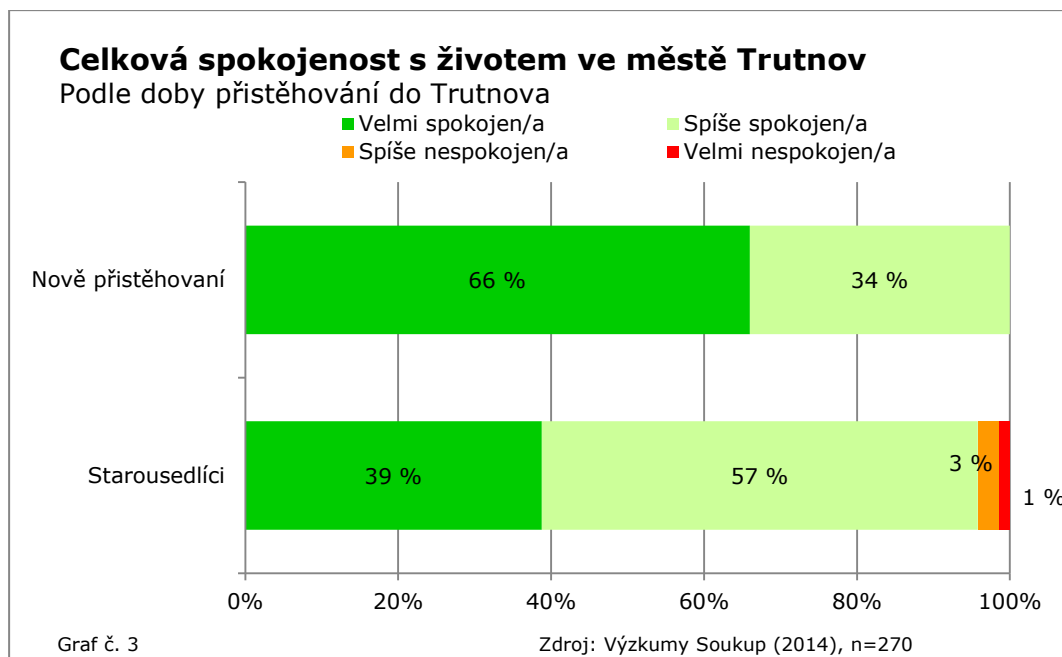
Podle lokality



Graf č. 2

Zdroj: Výzkumy Soukup (2014), n=270

Celkově nejvíce spokojeni jsou obyvatelé **Vnitřního města, Kryblice, Horního, Středního a Dolního Předměstí** – v této lokalitě je 97 % obyvatel spokojeno s životem ve městě Trutnov a je zde největší podíl obyvatel, kteří jsou s životem v Trutnově velmi spokojeni. Za relativně méně spokojené se pak dají označit obyvatelé **v Horním a Dolním Starém Městě, Poříčí a Přidružených obcích**. Podrobnější rozbor důvodů spokojenosti či nespokojenosti v jednotlivých lokalitách najdete v kapitole 3.3.



Spokojenost s životem ve městě Trutnov je vyšší u **nově přistěhovalých obyvatel**, kde je výrazně větší část obyvatel velmi spokojena s životem ve městě Trutnov (66 %), než jak je tomu u **starousedlíků** a na rozdíl od starousedlíků se nikdo necítí být s životem ve městě nespokojen.

Porovnání celkové spokojenosti s dalšími městy:

Výsledky dotazníkového šetření porovnáváme s výsledky průzkumů provedených za pomoci občanského sdružení TIMUR, o.s.². Metodika sběru dat byla podobná (dotazování v náhodně vybraných domácnostech), proto můžeme výsledky s městem Trutnov porovnat.

Ze srovnání vyplývá, že **obyvatelé města Trutnov jsou v průměru výrazně spokojenější, než činí průměr za 19 obcí zkoumaných v letech 2005-2010.** Město Trutnov má o 15 proc. bodů více spokojených obyvatel (velmi spokojeni + spíše spokojeni) oproti průměru za 23 obcí z let 2005-2010.

Tab. č. 1: Celková spokojenost – porovnání se skupinou vybraných obcí

Obec	rok	Velmi spokojen	Spíše spokojen	Spíše nespokojen	Velmi nespokojen
Město Trutnov	2014	39 %	57 %	3 %	1 %
Průměr za 23 obcí	2005-2010	27 %	54 %	16 %	3 %

Zdroj: Výzkumy Soukup 2014, www.timur.cz

Tab. č. 2: Celková spokojenost – porovnání se skupinou vybraných obcí

Obec	rok	průměrná spokojenost
Město Trutnov	2014	79,2
Průměr za 19 obcí	2005-2010	68,9

Zdroj: Výzkumy Soukup 2014, www.timur.cz

² Občanské sdružení Týmová iniciativa pro místní udržitelný rozvoj.

3. Hodnocení jednotlivých aspektů života ve městě Trutnov – shrnutí

Ve spolupráci se zástupci vedení města jsme sestavili seznam 20 aspektů života ve městě Trutnov. Ty pokrývají prakticky všechny důležité tematické oblasti veřejného života. V dotazníku měli respondenti u každého z aspektů vyjádřit svou míru spokojenosti (škála 0-100, 0=nespokojen, 100=spokojen).

Součástí dotazníku byly otevřené otázky, kam mohl respondent vepsat jakoukoliv odpověď, včetně námětů a upřesnění. Jednalo se o:

- tři spontánně vyjádřená pozitiva týkající se života v Trutnově
- tři spontánně vyjádřená negativa týkající se života v Trutnově

Analýza v tabulce 4 kombinuje všechny otázky dotazníku a zohledňuje, jak je daný aspekt důležitý/urgentní, jak je hodnocen a zároveň které konkrétní věci přispívají ke spokojenosti či nespokojenosti.

Při interpretaci výsledků je třeba pamatovat na omezení, která doprovází sociologický průzkum. Především jde o skutečnost, že se jedná o **souhrn subjektivních názorů respondentů** (podrobněji v úvodní kapitole 1.4.). Přes tato omezení představují výsledky důležitý zdroj inspirace, podnětů a zpětné vazby pro vedení města.

3.1. Přehledné shrnutí

Tab. č. 3: Hodnocení aspektů života ve městě Trutnov – subjektivní hodnocení

	Vysoká urgentnost (zaznamenáno více než 34 spontánních negativních výroků)*	Střední urgentnost (zaznamenáno 15 až 34 spontánních negativních výroků)	Nižší urgentnost (zaznamenáno méně než 15 spontánních negativních výroků)
Velmi spokojeni (81b. a více bodů)	- Nabídka obchodů a služeb	- Možnosti kulturního a volnočasového vyžití - Možnosti sportovního vyžití	- Dostatek zeleně, parků a volnočasových ploch - Základní vzdělávání** - Informovanost o dění v Trutnově
Spiše spokojeni (66-80,9 b.)	- Stav a údržba komunikací* - Fungování městského úřadu - Veřejná doprava - Pocit bezpečí	- Životní prostředí - Čistota veřejných prostranství	- Dětská hřiště a hřiště pro mládež** - Dostupnost zdravotnických služeb - Dostupnost a kvalita sociálních služeb** - Předškolní vzdělávání**
Spiše nespokojeni (50-65,9 b.)	- Dopravní zatížení	- Parkování - Mezilidské vztahy	
Velmi nespokojeni (pod 50 b.)	- Nabídka práce v Trutnově a okolí - Nepřízpůsobiví občané***		

* Nejvyšší počet spontánních negativních reakcí bylo zaznamenáno u stavu a údržby veřejných komunikací – celkem 89.

** Nižší počet spontánních negativních výroků na adresu základního / předškolního vzdělávání, hřišť či sociálních služeb může být způsoben skutečností, že tyto aspekty se netýkají všech obyvatel, ale pouze vybraných skupin.

*** U této kategorie nebyla zjišťována spokojenost, jedná se o spontánní výroky respondentů. Byl zde zaznamenán druhý nejvyšší počet negativních reakcí – celkem 82.

Zdroj: Výzkumy Soukup 2014, n=270

Výše uvedená tabulka shrnuje základní výsledky průzkumu. Jednotlivé aspekty jsou rozděleny podle průměrné míry spokojenosti a podle „urgentnosti“, kterou odvozujeme z počtu zaznamenaných spontánních negativních výroků. Předpokládáme, že respondent při jmenování negativ spojených se životem v obci jmenuje především ta, která ho nejvíce „pálí“ a jejichž řešení by nejvíce uvítal.

3.2. Hodnocení jednotlivých aspektů života ve městě Trutnov

Níže uvedená tabulka sumarizuje výsledky šetření. Druhý sloupec označuje míru spokojenosti, třetí sloupec počet zaznamenaných spontánních pozitivních / negativních výroků. Ve čtvrtém sloupci naleznete podrobnější informace týkající se daného aspektu.

Respondenti hodnotili nejlépe možnosti kulturního a volnočasového vyžití, dostatek parků, zeleně a volnočasových ploch a životní prostředí (zaznamenány nejvyšší počty pozitivních spontánních výroků oproti výrazně nižšímu počtu negativních). Naopak, nejhůře hodnocenými aspekty jsou nabídka práce ve městě a okolí, dopravní zatížení v obci, stav a údržba komunikací a veřejná doprava (zaznamenány nejvyšší počty negativních spontánních výroků oproti výrazně nižšímu počtu pozitivních). V procentuálním vyjádření je pak nejlépe hodnocenou oblastí informovanost o dění v Trutnově a nejhůře hodnocenou oblastí nabídka práce v Trutnově a okolí.

Tab. č. 4: Hodnocení jednotlivých aspektů života ve městě Trutnov

Aspekt	Spokojenost	Počet spontánních pozitivních / negativních výroků
CELKOVÁ SPOKOJENOST	79,2	711/ 656
Informovanost o dění v Trutnově	86,3	2/ 0
Možnosti kulturního a volnočasového vyžití	85,7	130/ 28
Dostatek zeleně, parků a volnočasových ploch	84,5	57/ 5
Základní vzdělávání	86,4	11/ 4
Nabídka obchodů a služeb	83,0	49/ 49



Aspekt	Spokojenost	Počet spontánních pozitivních / negativních výroků
Možnosti sportovního vyžití	82,2	48/ 18
Čistota veřejných prostranství	80,6	46/ 33
Předškolní vzdělávání	77,8	4/ 3
Veřejná doprava	80,1	15/ 41
Fungování městského úřadu	79,4	14/38
Dostupnost zdravotnických služeb	79,4	6/11
Dostupnost a kvalita sociálních služeb	77,1	3/5
Životní prostředí	72,2	65/ 23
Dětská hřiště a hřiště pro mládež	69,6	7/ 13
Pocit bezpečí	68,5	9/ 37
Stav a údržba komunikací	68,2	32/ 89
Mezilidské vztahy	65,8	16/ 13
Dopravní zatížení	58,5	3/ 40
Parkování	55,5	4/ 34



Aspekt	Spokojenost	Počet spontánních pozitivních / negativních výroků
Nabídka práce v Trutnově a okolí	39,7	8/ 41
Vzhled, výzdoba a rekonstrukce města		126/ 9
Poloha a dostupnost města		31/ 13
Rozvoj města a jeho změna		21/ 5
Odpady		4/ 14
Infrastruktura		0/ 8
Sociálně vyloučení obyvatel		0/ 82

Hodnocení spokojenosti: průměrné hodnocení na škále 0 – 100 (0=nespokojen, 100 = spokojen)

Aspekty, u kterých není uvedena procentuální spokojenost obyvatel, nebyly měřeny, jedná se o spontánní odpovědi respondentů

Barevné vyjádření: zelená = pozitivní, červená = negativní

Zdroj: Výzkumy Soukup 2014, n=270

Poznámka:

Ve sloupci „podrobnější informace“ jsou důležitá jak negativa (= co se má zlepšit), tak pozitiva. Pozitiva nám říkají, co se děje dobře, a mělo by se v tomto trendu pokračovat.



3.3. Rozdíly dle lokalit

Napříč všemi čtyřmi zkoumanými lokalitami jsou obyvatelé nejvíce nespokojeni s nabídkou pracovních příležitostí ve městě a okolí, kde si kromě malé nabídky zaměstnání stěžují také na špatné podmínky pro podnikání.

Celkově nejvíce spokojeni se cítí být obyvatelé lokality Vnitřního Města, Kryblice a Horního, Středního a Dolního předměstí, která je ze ¾ tvořena bytovými domy. Naopak relativně nejméně spokojeni jsou obyvatelé Poříčí, které je tvořeno téměř půl na půl bytovými a rodinnými domy.

Za nejnižší spokojeností obyvatel **Poříčí** stojí především špatný stav komunikací, velké dopravní zatížení a malý pocit bezpečí.

Obyvatelé lokality **Vnitřního Města, Kryblice a Horního, Středního a Dolního předměstí** jsou nejméně spokojeni s dopravním zatížením a parkováním v centru města. Naopak jsou nadprůměrně spokojeni s veřejnou dopravou a čistotou veřejných prostranství.

V Horním a Dolním Starém městě jsou obyvatelé velmi nespokojeni s parkováním, dopravním zatížením, stavem komunikací a také s mezilidskými vztahy, se kterými jsou výrazně méně spokojeni než obyvatelé ostatních lokalit.

Obyvatelé **přidružených obcí** jsou nejméně spokojeni s dopravním zatížením, parkováním, stavem komunikací a také dětskými hřišti, která chybí např. v Libči. Naopak nadprůměrně spokojeni jsou s předškolním a základním vzděláváním.

Tab. č. 5: Spokojenost s jednotlivými aspekty života dle lokalit

Aspekt	Horní a Dolní Staré Město	Poříčí	Vnitřní město, Kryblice a Předměstí	Přidružené obce
CELKOVÁ SPOKOJENOST	74,9	71,1	82,5	75,2
Nabídka obchodů a služeb	84,6	85,1	83,8	70,4



Aspekt	Horní a Dolní Staré Město	Poříčí	Vnitřní město, Kryblice a Předměstí	Přidružené obce
Informovanost o dění v Trutnově	83,1	87,9	88,1	83,6
Možnosti kult. a volnočasového vyžití	83,0	91,4	87,1	80,5
Základní vzdělávání*	83,0	90,0	82,4	91,5
Předškolní vzdělávání*	80,0	83,2	72,7	88,9
Možnosti sportovního vyžití	80,0	83,4	83,3	81,4
Dostatek parků a volnočasových ploch	79,7	85,3	86,4	86,3
Dostupnost zdravotnických služeb	77,5	84,5	80,0	77,7
Čistota veřejných prostranství	74,9	76,4	83,4	81,4
Fungování městského úřadu	74,2	85,0	81,3	81,5
Dostupnost a kvalita sociálních služeb*	67,0	86,8	78,7	77,7
Veřejná doprava	72,8	74,0	86,1	73,8
Dětská hřiště a hřiště pro mládež*	71,7	66,7	69,6	64,4
Životní prostředí	66,8	63,4	75,0	76,9
Stav a údržba komunikací	65,5	56,4	71,3	63,6
Pocit bezpečí	58,2	58,7	73,5	74,4
Dopravní zatížení	56,8	53,2	60,7	54,3
Mezilidské vztahy	55,7	63,8	70,9	67,8
Parkování	49,9	59,8	57,4	60,0
Nabídka práce v Trutnově a okolí	41,6	36,8	38,8	40,4

Zdroj: Výzkumy Soukup 2014, n=270



* Základní a předškolní vzdělávání je relevantní pro domácnosti s dětmi 3 – 14 let (plánují navštěvovat / navštěvují ZŠ), resp. domácnosti s dětmi 0 – 5 let (plánují navštěvovat / navštěvují MŠ). Dětská hřiště a hřiště pro mládež jsou relevantní pro domácnosti s dětmi 0 – 14 let. Sociální služby jsou relativní zejména pro domácnosti se seniorem 65 a více let. Proto jsme výpočet průměrné spokojenosti omezili pouze na tyto subjekty. **Spokojenost v jednotlivých lokalitách je z důvodu malého počtu hodnotících respondentů spíše orientační.**



4. Zpracovatel průzkumu



Společnost VÝZKUMY SOUKUP se zabývá návrhem, realizací a zpracováním marketingových, sociologických a demografických výzkumů. Již od samého počátku naší existence jsme si stanovili za základní principy naší práce kvalitu, spolehlivost a spokojenost klientů. Naším cílem je provádět prakticky využitelné výzkumy, nikoliv výzkum pro výzkum. Proto veškeré činnosti koncipujeme tak, aby přinášely zcela konkrétní doporučení pro naše klienty.

Tomáš Soukup