

**Průzkum spokojenosti a potřeb obyvatel
města Trutnov
květen 2015**



Zpracovatel:



B-inside s.r.o.
Šmeralova 12
170 00 Praha 7
info@b-inside.cz

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 – shrnutí	8
3.1.	Přehledné shrnutí	9
3.2.	Hodnocení jednotlivých aspektů života ve městě trutnov	11
3.3.	Rozdíly dle lokalit	14

1. Úvod

1.1. Cíl průzkumu

Cílem průzkumu mezi obyvateli města Trutnova bylo, stejně jako v loňském roce, zjistit potřeby obyvatel v následujících oblastech:

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

Do průzkumu byly navíc přidány otázky týkající se názoru na kroky města směřující k větší transparentnosti a využívání informačních zdrojů.

1.2. Metodika a sběr dat

Aby bylo dosaženo reprezentativity průzkumu, díky které bude možné výsledky zobecnit na všechny obyvatele, získali jsme od ČSÚ seznam všech adresních bodů ve městě Trutnov a přidružených obcích. Z tohoto seznamu jsme poté náhodně vybrali dotazovací okrsky, v rámci nichž tazatelé formou náhodné procházky vybrali konkrétní domácnosti.

Náhodně vybrané domácnosti byly osloveny s prosbou o vyplnění dotazníku. Tazatel jim dotazník zanechal doma, aby respondenti měli dostatek času si odpovědi promyslet. Po několika dnech tazatel dotazník v domácnosti vyzvedl, případně pomohl s vyplněním. Celkově jsme získali **283 dotazníků**, jež byly následně analyzovány.

Sběr dat probíhal v termínu 11.5. až 7.6. 2015. Celkem se jej účastnilo 13 tazatelů.

1.3. Lokality

Spokojenost a potřeby obyvatel se mohou lišit dle části města, ve které žijí. Abychom předešli regionálnímu zkreslení, rozdělili jsme adresní body do čtyř lokalit, ve kterých poté probíhalo dotazování. Reálně se pak vrátilo 68 dotazníků z části Horní a Dolní Staré Město – bytové domy, 33 dotazníků z Poříčí – rodinné domy, 141 dotazníků z Vnitřního Města, Kryblice, Horního, Středního a Dolního Předměstí - 2/3 rodinné domy, a 41 dotazníků z přidružených obcí – rodinné domy. Výsledky za celé město a přidružené obce byly 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

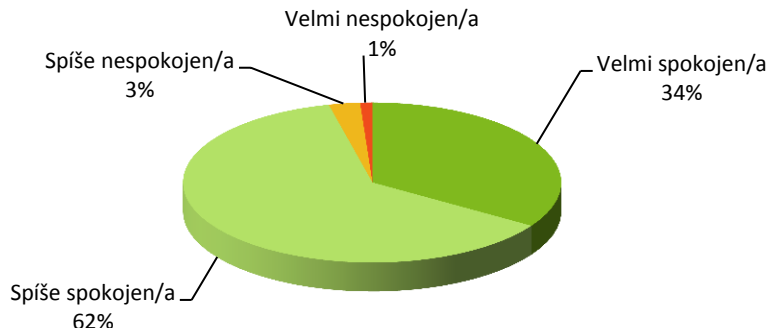
S životem v Trutnově je naprostá většina obyvatel města (96 %) spokojena. Spíše nespokojeny jsou 3 % obyvatel a velmi nespokojeno je pouze 1 % obyvatel. Průměrná spokojenost s životem ve městě činí stejně jako v předchozím roce **79,2 bodu** ze 100 bodové škály* (0 = nespokojen/a, 100 = spokojen/a). V porovnání s několika jinými obcemi se jedná o nadprůměrný výsledek¹. Dalo by se tedy říci, že obyvatelé Trutnova se cítí být s životem ve svém městě nadprůměrně spokojeni.

Z otevřených otázek (jejichž podrobnější analýzu naleznete níže) vyplynulo, že si občané Trutnova nejvíce pochvalují **možnosti kulturního a volnočasového vyžití a také vzhled a výzdobu města**. Největší množství negativních komentářů se naopak týkalo **špatného stavu a údržby komunikací a sociálně vyloučených obyvatel**.

Za téma, které rozděluje trutnovské občany na dvě skupiny, by se dala označit problematika dětských hřišť a hřišť pro mládež. K tomuto tématu občané uvedli shodně 13 pozitivních a 13 negativních komentářů.

** Průměrná spokojenost je vypočtena jako průměr jednotlivých hodnocení od občanů. Každý z oslovených občanů hodnotil svoji spokojenost s životem v Trutnově na škále od 0 do 100, kdy číslo 0 znamená, že je velmi nespokojen a číslo 100 naopak, že je velmi spokojen.*

Celková spokojenost s životem ve městě Trutnov



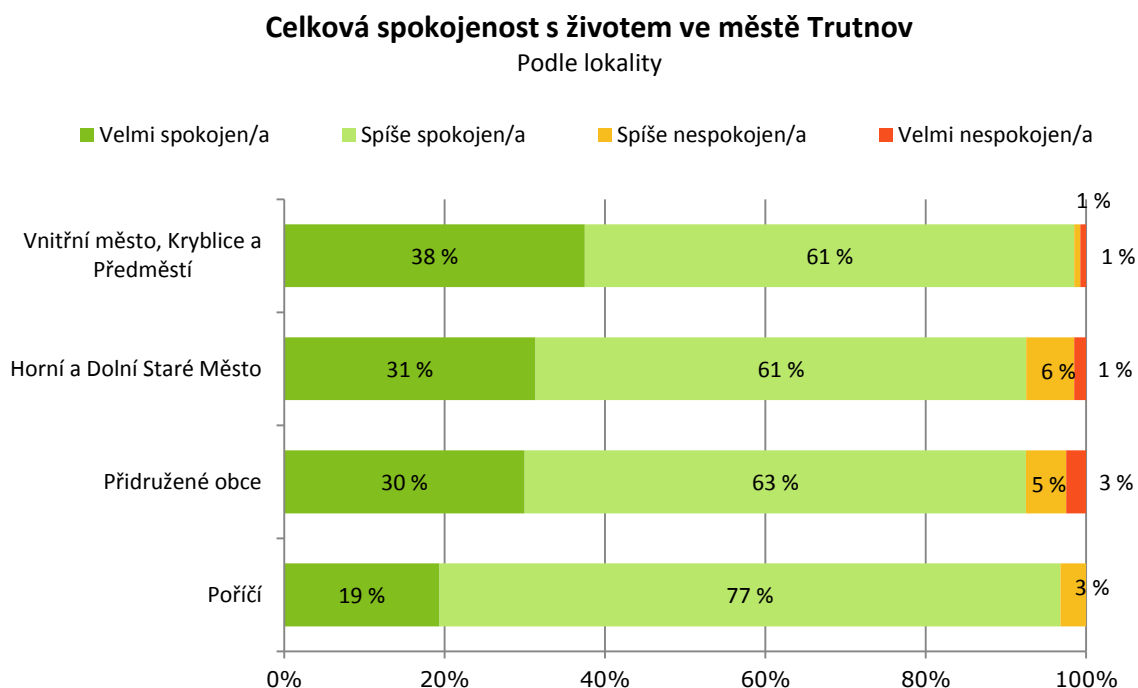
Graf č. 1

Zdroj: B-inside (2015), n=283

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.).

Podle srovnání jednotlivých lokalit jsou s životem v Trutnově nejspokojenější obyvatelé **Vnitřního města, Kryblíce a Horního, Středního a Dolního předměstí**. Spokojenost v těchto lokalitách dosahuje 98 % a je zde také nejvyšší podíl obyvatel, kteří uvedli, že jsou s životem v Trutnově „velmi spokojeni“ (38 %). Méně spokojeni jsou pak obyvatelé Horního a Dolního Předměstí, Poříčí a přidružených obcí.

Podrobnější rozbor důvodů spokojenosti či nespokojenosti v jednotlivých lokalitách najdete v kapitole 3.3.



Graf č. 2

Zdroj: B-inside (2015), n=283

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 u průzkumů sdružení TIMUR podobná (dotazování v náhodně vybraných domácnostech), proto můžeme výsledky s městem Trutnov porovnat.

Ze srovnání vyplývá, že **obyvatelé města Trutnov jsou spokojenější, než činí průměr za 23 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.

Průměrná spokojenost obyvatel je v Trutnově stejná jako v roce 2014*, tedy 79,2 bodu ze 100 bodové škály (0 = nespokojen/a, 100 = spokojen/a).

**Podrobné porovnání s průzkumem provedeným v Trutnově v roce 2014 naleznete v kapitole 17.*

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

Obec	rok	Velmi spokojen	Spíše spokojen	Spíše nespokojen	Velmi nespokojen
Město Trutnov	2015	34 %	62 %	3 %	1 %
Průměr za 23 obcí	2005-2010	27 %	54 %	16 %	3 %

Zdroj: B-inside 2015, 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 byl sestaven 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/a, 100=spokojen/a).

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 2 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. 2: Hodnocení aspektů života ve městě Trutnov – subjektivní hodnocení občany města

	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)			- Informovanost o dění v Trutnově - Parky, zeleň a volnočasové plochy - Základní vzdělávání**
Spíše spokojeni (66-80,9 b.)	- Nabídka obchodů a služeb - Čistota veřejných prostranství - Pocit bezpečí	- Možnosti kulturního a volnočasového vyžití - Veřejná doprava - fungování městského úřadu - Možnosti sportovního vyžití - Životní prostředí	- Zdravotnické služby - Předškolní vzdělávání** - Sociální služby** - Dětská hřiště a hřiště pro mládež**
Spíše nespokojeni (50-65,9 b.)	- Stav a údržba komunikací* - Dopravní zatížení - Parkování		- Mezilidské vztahy
Velmi nespokojeni (pod 50 b.)	- Sociálně vyloučení obyvatel***	- Nabídka práce v Trutnově a okolí	

* Nejvyšší počet spontánních negativních reakcí byl zaznamenán u stavu a údržby veřejných komunikací – celkem 85.

** 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 71.

Zdroj: B-inside 2015, n=283

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.

Ve spontánních výrocích respondenti nejlépe hodnotili **možnosti kulturního a volnočasového vyžití, vzhled a údržbu města a dostatek parků, městské zeleně a volnočasových ploch**. U těchto aspektů byl zaznamenán nejvyšší počet pozitivních komentářů oproti výrazně nižšímu počtu komentářů negativních. Naopak nejvíce negativních komentářů oproti výrazně nižšímu počtu pozitivních bylo zaznamenáno u **stavu a údržby komunikací a chodníků, dopravního zatížení města, možností parkování ve městě a u sociálně vyloučených obyvatel**.

V procentuálním vyjádření pak obyvatelé Trutnova nejlépe hodnotili základní vzdělávání a informovanost o dění ve městě a naopak nejhorší hodnocení udělili parkování a nabídce práce v Trutnově a okolí.

Tab. č. 3: Hodnocení jednotlivých aspektů života ve městě Trutnov

CELKOVÁ SPOKOJENOST	79,2	733 / 618
Základní vzdělávání	84,7	10 / 1
Informovanost o dění v Trutnově	83,1	6 / 4
Dostatek zeleně, parků a volnočasových ploch	81,8	79 / 13
Možnosti kulturního a volnočasového vyžití	80,6	132 / 17
Dostupnost zdravotnických služeb	80,3	8 / 14
Nabídka obchodů a služeb	80,2	59 / 36

Veřejná doprava	78,3	22 / 30
Předškolní vzdělávání	77,8	2 / 2
Dostupnost a kvalita sociálních služeb	76,7	0 / 1
Fungování městského úřadu	76,3	7 / 22
Čistota veřejných prostranství	75,5	54 / 37
Možnosti sportovního vyžití	71,8	53 / 26
Životní prostředí	69,3	55 / 23
Dětská hřiště a hřiště pro mládež	68,2	13 / 13
Pocit bezpečí	66,8	2 / 37
Stav a údržba komunikací	63,6	19 / 85
Mezilidské vztahy	61,9	10 / 8
Dopravní zatížení	55,1	3 / 47
Parkování	50,9	2 / 54
Nabídka práce v Trutnově	46,3	5 / 28
Vzhled, rekonstrukce a výzdoba		126 / 21

Poloha a dostupnost města		33 / 3
Rozvoj města a jeho změna		17 / 4
Odpady		2 / 12
Sociálně vyloučení obyvatel		2 / 71

Vysvětlivky: + = *velmi spokojeni*, - = *relativně méně spokojeni (škála „spíše spokojeni“)*, -- = *„spíše nespokojeni“*, ! = *„velmi nespokojeni“*

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: B-inside 2015, n=283

Poznámka:

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

3.3. Rozdíly dle lokalit

V průměru nejvíce spokojeni jsou obyvatelé lokality Vnitřní město, Kryblice a Horní, Střední a Dolní předměstí, která je tvořena téměř ze ¾ bytovými domy. Naopak za průměrně nejméně spokojené bychom mohli označit obyvatele přidružených obcí, které jsou téměř výhradně tvořeny rodinnými domy několik málo kilometrů od samotného Trutnova. Spíše než celkové spokojenosti je však nutné věnovat pozornost jednotlivým oblastem ne/spokojenosti v různých lokalitách.

Největší spokojenost napříč jednotlivými lokalitami je se základním vzděláním a informovaností o dění v Trutnově. Naopak největší nespokojenost napříč všemi lokalitami panuje s nabídkou práce v Trutnově a jeho okolí a dále s dopravním zatížením a parkováním.

Obyvatelé **Vnitřního města, Kryblice a Horního, Středního a Dolního předměstí** jsou nadprůměrně spokojeni se zelení, parky a volnočasovými plochami, základním vzděláváním či informovaností o dění v Trutnově. Naopak podprůměrné hodnocení dali obyvatelé této lokality stavu a údržbě komunikací a mezilidským vztahům.

Obyvatelé **Poříčí** vyjádřili nadprůměrnou spokojenost se základním vzděláváním a s dostupností zdravotnických služeb. Naopak podprůměrně hodnotí stav a údržbu komunikací a dětská hřiště a hřiště pro mládež.

Obyvatelé **Horního a Dolního Starého města** výrazně pozitivně hodnotí základní a předškolní vzdělávání. Naopak pocit bezpečí a mezilidské vztahy jsou obyvateli této lokality hodnoceny podprůměrně.

V **obcích přidružených k Trutnovu** deklarovali obyvatelé nadprůměrnou spokojenost s informovaností o dění v Trutnově, nabídkou obchodů a služeb či s dostatkem parků, zeleně a volnočasových ploch. Nespokojeni pak jsou se stavem a údržbou komunikací a s předškolním vzděláváním (vzhledem k nízkému počtu respondentů hodnotících tuto oblast, je tento údaj spíše orientační).

Tab. č. 4: Spokojenost s jednotlivými aspekty života dle lokalit

Zvýrazněny jsou aspekty, u kterých je spokojenost pod 66 body (oranžová), respektive pod 50 body (červená) ze 100 bodové škály

Aspekt	Horní a Dolní Staré Město	Poříčí	Vnitřní město, Kryblice a Předměstí	Přidružené obce
CELKOVÁ SPOKOJENOST	76,0	78,0	81,4	75,5
Základní vzdělávání*	88,4	78,8	83,8	82,3
Informovanost o dění v Trutnově	82,4	77,2	83,7	85,3
Dostatek zeleně, parků a volnočasových ploch	75,3	74,6	85,3	82,9
Možnosti kulturního a volnočasového využití	78,9	73,4	83,2	73,3
Dostupnost zdravotnických služeb	78,1	78,7	81,5	79,7
Nabídka obchodů a služeb	83,7	70,6	79,2	83,8
Veřejná doprava	77,3	66,8	79,6	81,7
Předškolní vzdělávání*	85,7	50,0	85,6	40,0
Dostupnost a kvalita sociálních služeb*	75,0	78,0	77,6	71,3
Fungování městského úřadu	77,1	64,2	77,0	78,1
Čistota veřejných prostranství	69,1	72,1	78,3	78,6
Možnosti sportovního využití	80,2	73,2	79,8	77,1
Životní prostředí	66,2	62,6	71,5	68,9
Dětská hřiště a hřiště pro mládež*	67,0	54,4	69,6	75,9
Pocit bezpečí	55,8	63,4	71,6	70,5
Stav a údržba komunikací	64,8	59,9	64,1	58,5

Aspekt	Horní a Dolní Staré Město	Poříčí	Vnitřní město, Kryblice a Předměstí	Přidružené obce
Mezilidské vztahy	57,3	65,2	63,0	66,9
Dopravní zatížení	58,0	53,3	54,8	48,1
Parkování	54,4	50,9	49,5	49,7
Nabídka práce v Trutnově	46,4	47,9	47,9	33,8

Zdroj: B-inside 2015, n=283

* 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.**

