

CI2, o. p. s.



Indikátory udržitelnosti

SPOKOJENOST OBČANŮ S MÍSTNÍM SPOLEČENSTVÍM OPAVA, 2016

VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Cíle průzkumu

Záměrem dotazníkového šetření „Spokojenost občanů s místním společenstvím, Opava 2016“ bylo zhodnotit a zprostředkovat vedení města postoje, preference a názory obyvatel města na jednotlivé tematické oblasti života v Opavě.

Cílem průzkumu bylo zhodnotit spokojenost obyvatel Opavy pomocí standardních ukazatelů – místních indikátorů udržitelného rozvoje (tzv. indikátory ECI), využívaných k tomuto účelu v řadě měst České republiky.

Závěrečná zpráva a způsob prezentace výsledků zohledňují především určení průzkumu. Výsledky jsou uváděny v přehledné podobě pomocí grafů či tabulek tak, aby jednotlivá zjištění bylo možno zohlednit a využít jako podklad nebo inspiraci orgánům města při konkrétních opatřeních a rozhodnutích. Grafy a tabulky jsou tam, kde je to nezbytné, doplněny vysvětlujícím textem, který upozorňuje na nejdůležitější zjištění. Výsledky shrnuje závěrečná tabulka.

Indikátor Spokojenost občanů s místním společenstvím

Indikátor ECI¹ A.1 **Spokojenost občanů s místním společenstvím** je jedním z deseti standardizovaných indikátorů používaných v ČR pro hodnocení místní udržitelnosti. Indikátory standardizované v ČR jsou:

1. Spokojenost občanů s místním společenstvím
2. Uhlíková stopa města (místní příspěvek ke globální změně klimatu)
3. Mobilita a místní přeprava cestujících
4. Dostupnost veřejných prostranství a služeb
5. Kvalita místního ovzduší
6. Cesty dětí do a ze školy
7. Nezaměstnanost
8. Zatížení prostředí hlukem
9. Udržitelné využívání území
10. Ekologická stopa města

Spokojenost občanů s místním společenstvím zjišťuje a vyčísluje **subjektivní pocit spokojenosti** občanů s městem, ve kterém žijí a pracují, a další dílčí aspekty této spokojenosti.

Bezprostředně odráží pocit kvality života, jež tvoří důležitou součást udržitelné společnosti. Znamená možnost žít v takových podmínkách, které zahrnují bezpečné a cenově přijatelné bydlení, dostupnost základních služeb (školství, zdravotnictví, kultura atd.), zajímavou a uspokojující práci, kvalitní životní prostředí (jak přírodní, tak člověkem ovlivněné a pozměněné) a reálnou možnost účastnit se místního plánování a rozhodování. Názor občanů na tyto otázky představuje důležité měřítko celkové spokojenosti s daným místem a je hodnocen jako **klíčový indikátor místní udržitelnosti**.

¹ *European Common Indicators (ECI) – Společné evropské indikátory jsou v českých podmínkách nejznámější a nejvyužívanější sadou udržitelného rozvoje na místní úrovni. Sada byla vyvinuta v roce 2001 na popud Evropské komise a byla testována v několika desítkách evropských měst.*

Metoda dotazování

Dotazníkové šetření bylo provedeno pomocí **standardizovaného dotazníku**, použitého i v jiných městech ČR. Samotné dotazování proběhlo formou řízeného rozhovoru (tazatel se ptá a zaznamenává odpovědi dotázaného) s využitím proškolených tazatelů z řad studentů místního Gymnázia. Šetření bylo provedeno v ulicích města v průběhu června roku 2016 na vybraném vzorku obyvatel města.

Respondenti (obyvatelé starší 15 let) byli vybráni **kvótním výběrem** dle základních charakteristik (věk, pohlaví a místní část – bydliště). Cílem bylo získat více jak 550 správně vyplněných dotazníků. Výsledky dotazníkového šetření jsou primárně zpracovávány v prostředí programu MS Access do databáze vytvořené CI2, o. p. s.

Zpráva se věnuje všem hlavním dílčím oblastem sledovaným v rámci indikátoru ECI A.1 a dalším vybraným otázkám, které byly zahrnuty do dotazníku pro získání zpětné vazby od občanů užitečné pro samosprávu města. Jednotlivé výsledky a zjištění jsou shrnuty do podoby tabulek, grafů a závěrečných komentářů. Neobsahuje srovnání s dalšími městy ČR. Základní srovnání měst je možné získat v indikátorovém systému na stránkách CI2, o. p. s. (<http://indikatory.ci2.co.cz>).

Součástí zprávy je také základní srovnání výsledků celkové spokojenosti s předchozími výzkumy na téma spokojenosti obyvatel s životem ve městě, které v letech 2012 a 2014 realizovala Slezská univerzita v Opavě. Srovnání výsledků bylo však kvůli odlišné metodice předchozích průzkumů (jiný způsob hodnocení spokojenosti v odpovědích) možné pouze u titulkového indikátoru (otázka č. 1 – obecná míra spokojenosti obyvatel), kde je u současného i starších průzkumů z r. 2012 a 2014 škála možných odpovědí srovnatelná s aktuálním průzkumem dle metodiky indikátoru ECI.A1.

U všech dalších otázek v průzkumu, z části tematicky zahrnutých také do minulých průzkumů, bylo hodnocení jednotlivých dílčích oblastí a služeb života ve městě prováděno odlišně od metodiky sledování indikátorů ECI (kategorizace na čtyřstupňové škále). Proto nebylo možné přímé srovnání s výsledky předkládaného průzkumu. Pro možnost alespoň orientačního srovnání „žebříčku“ oblastí, v nichž byli lidé nejvíce až nejméně spokojeni, je toto pořadí oblastí hodnocení (v roce 2014) uvedeno pro orientační porovnání spokojenosti v závěru studie.

CI2, o. p. s.

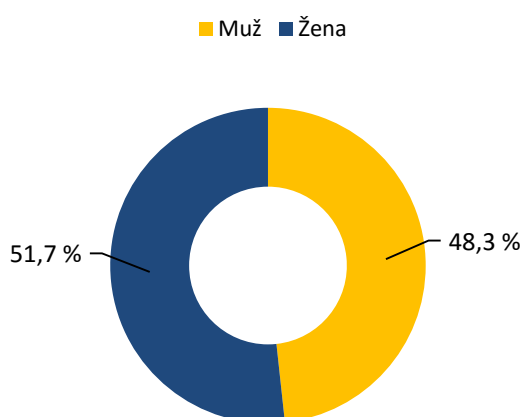
CI2, o. p. s., je nestátní nezisková organizace zaměřená na udržitelný rozvoj, vzdělávání, publikační činnost, vědu a výzkum. Jejím cílem je prosazovat udržitelný rozvoj ve spolupráci s veřejnou správou, soukromou sférou, vzdělávacími institucemi a veřejností. V oblasti indikátorů udržitelnosti převzala v roce 2013 společnost CI2, o. p. s., agendu od iniciativy TIMUR, o. s.

Organizace CI2, o. p. s., se dále zabývá problematikou předcházení a přizpůsobení se změnám klimatu (mitigacím a adaptacím), se zaměřením zejména na úroveň měst. Související oblastí činnosti je stanovování a sledování uhlíkové a ekologické stopy a jejich včleňování do řízení měst, podniků a dalších organizací. CI2, o. p. s. se rovněž věnuje environmentálnímu reportingu – sestavování zpráv o stavu životního prostředí měst.

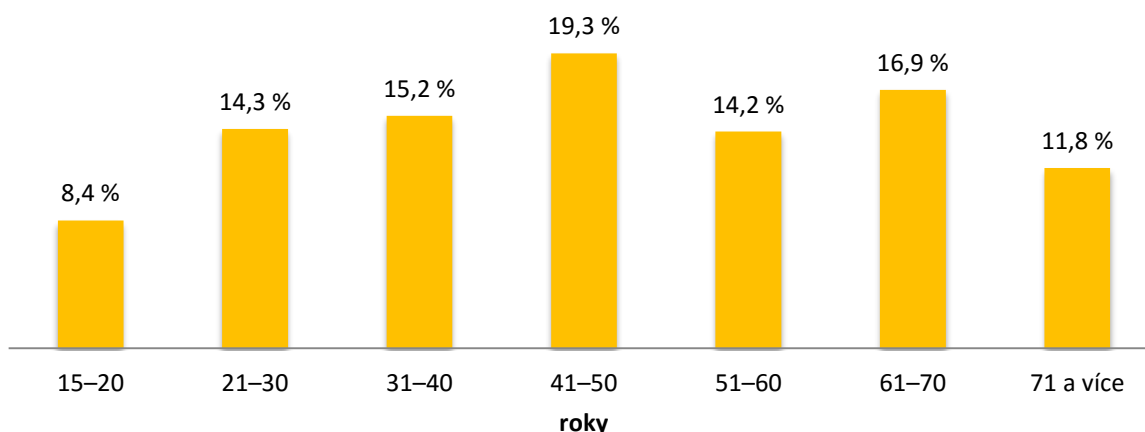
Vzorek obyvatel

V rámci dotazníkového šetření bylo vybráno 584 vyplněných dotazníků. Ne všichni respondenti odpověděli na všechny otázky. Ve vzorku respondentů mírně převládají ženy (51,7 %) nad muži (48,3 %), což je v souladu s rozdělením mužů a žen ve městě ve věkové skupině dotázaných. Nejvíce jsou v šetření zastoupeny věkové skupiny 40–49 a 60–69 let, rovněž podíl ostatních věkových skupin v průzkumu koresponduje s věkovou skladbou obyvatelstva města. Z hlediska zaměstnání/sociálního postavení a nejvyššího dosaženého vzdělání převládají zaměstnaní (51,1 %) a osoby středoškolsky vzdělané (33,4 %). Minimum dotázaných (1,6 %) považuje svůj zdravotní stav za špatný nebo velmi špatný.

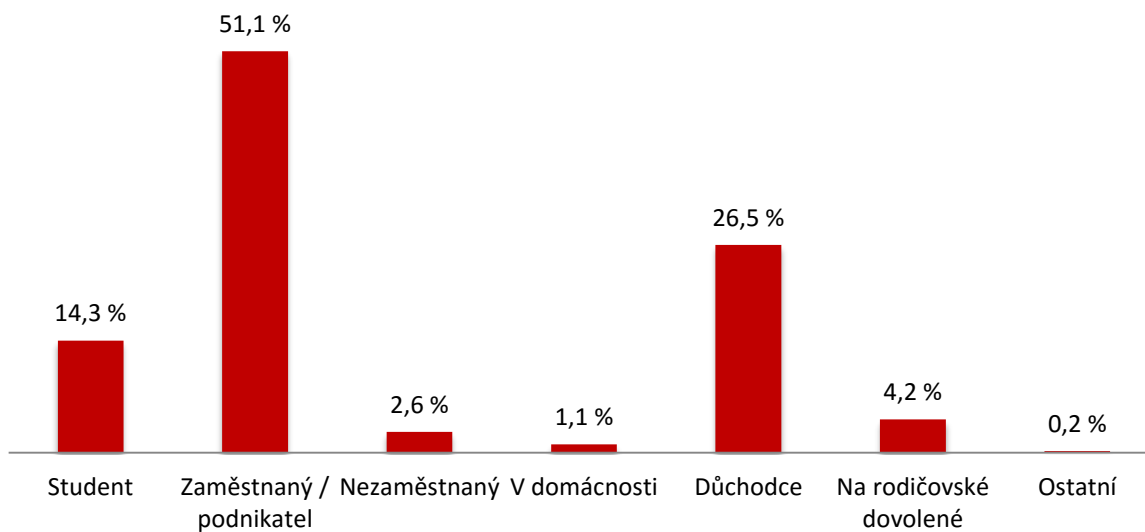
Pohlaví respondentů



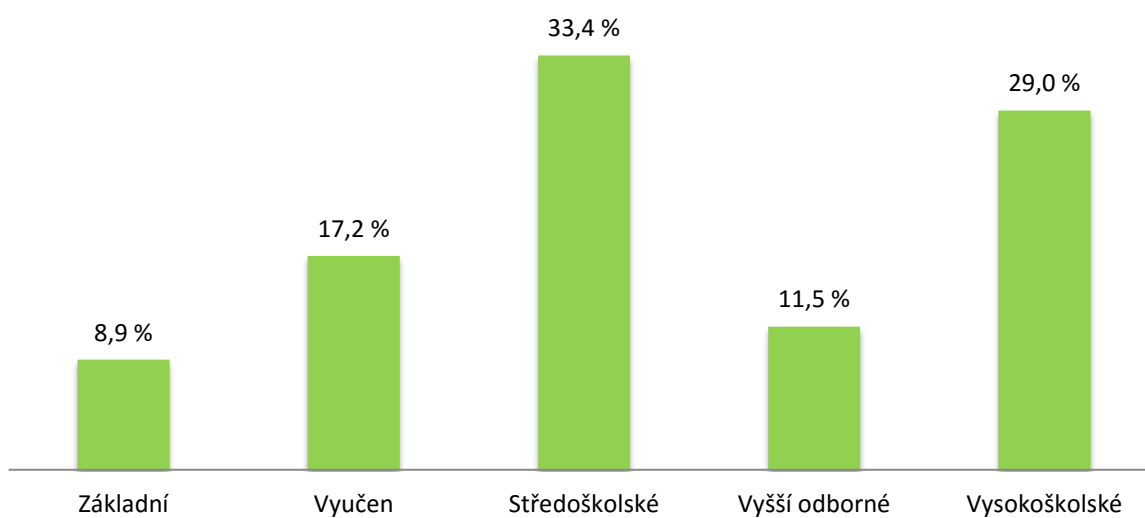
Věková skupina respondentů



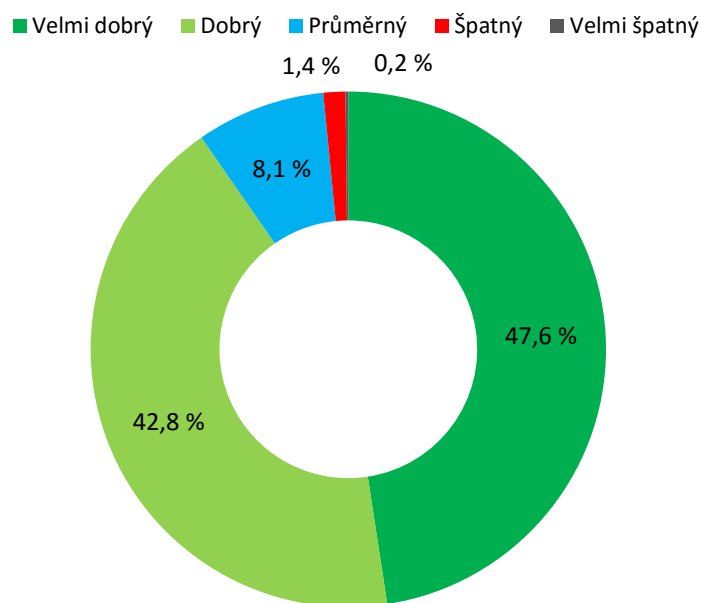
Zaměstnání respondentů



Vzdělání respondentů

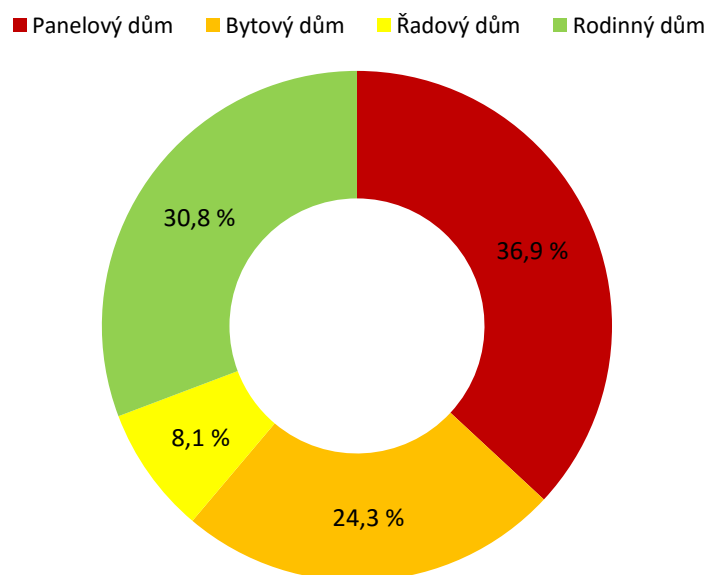


Jak hodnotíte Váš zdravotní stav



Z hlediska typu bydlení žije nejvíce dotázaných v panelovém domě (36,9 %). V rodinných domech, pokud zahrneme také domy řadové, bydlí 38,9 % dotázaných.

Typ bydlení

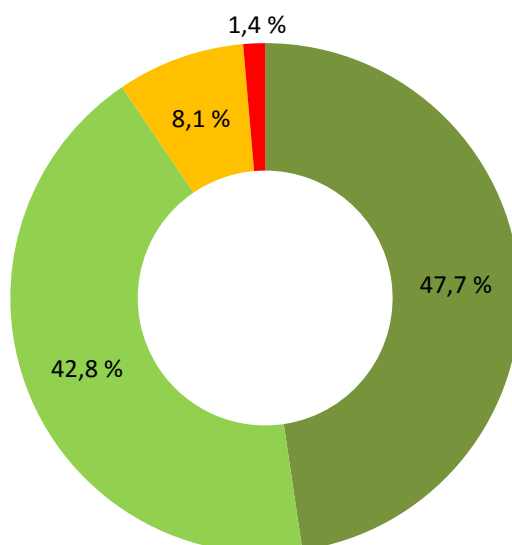


Titulkový indikátor

Titulkový indikátor je takový indikátor, který zastupuje celou oblast a je možné jej prezentovat samostatně. Lze jej přirovnat k titulku v novinách.

Jak jste spokojen(a) s Opavou, jako s místem, kde žijete či pracujete?

■ Velmi spokojen(a) ■ Mírně spokojen(a) ■ Mírně nespokojen(a) ■ Velmi nespokojen(a)



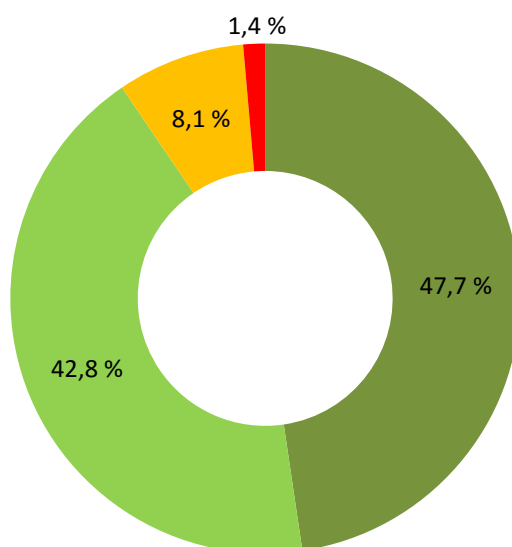
SPOKOJENOST OBČANŮ S MÍSTNÍM SPOLEČENSTVÍM, 2016

Spokojenost obyvatel s místním společenstvím

Z úvodní otázky plyne, že **výrazná většina respondentů (90,5 %) je s životem ve městě spokojena**. Přitom většina z nich (celkem 47,7 %) dokonce uvedla, že jsou velmi spokojeni. Zajímavým faktem je rovněž výrazně nízký podíl **velmi nespokojených osob** (pouze 1,4 %).

Jak jste spokojen(a) s Opavou, jako s místem, kde žijete či pracujete (2016) ?

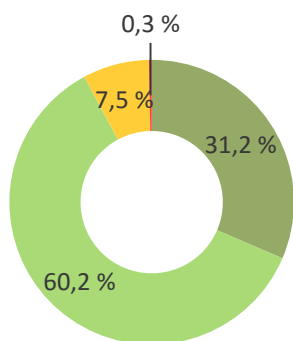
■ Velmi spokojen(a) ■ Mírně spokojen(a) ■ Mírně nespokojen(a) ■ Velmi nespokojen(a)



Při srovnání výsledků spokojenosti s předchozími obdobně zaměřenými průzkumy, které v Opavě probíhaly v roce 2014 a 2012, se ukazuje velmi vysoká míra spokojenosti obyvatel již také v dlouhodobějším horizontu (v roce 2014 bylo velmi nebo spíše spokojených celkem 91,4 % obyvatel). V porovnání také s prvním průzkumem, provedeným v roce 2012, lze vysledovat postupný, velmi mírný sestupný trend spokojenosti, který se však v v posledních dvou letech téměř zastavil (pokles pouze o 0,9 procentního bodu od roku 2014 je statisticky nevýznamný).

Jak jste spokojen(a) s Opavou, jako s místem, kde žijete? (2014)

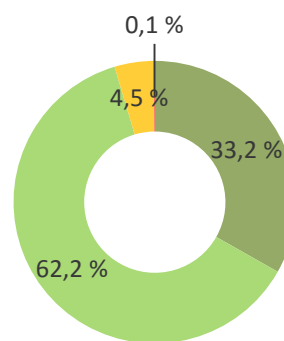
■ Velmi spokojen(a) ■ Spíše spokojen(a)
■ Spíše nespokojen(a) ■ Velmi nespokojen(a)



Zdroj dat: závěrečná zpráva ze sociologického výzkumu „OPAVA OČIMA SVÝCH OBYVATEL – 2014“, který provedla Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik.

Jak jste spokojen(a) s Opavou, jako s místem, kde žijete? (2012)

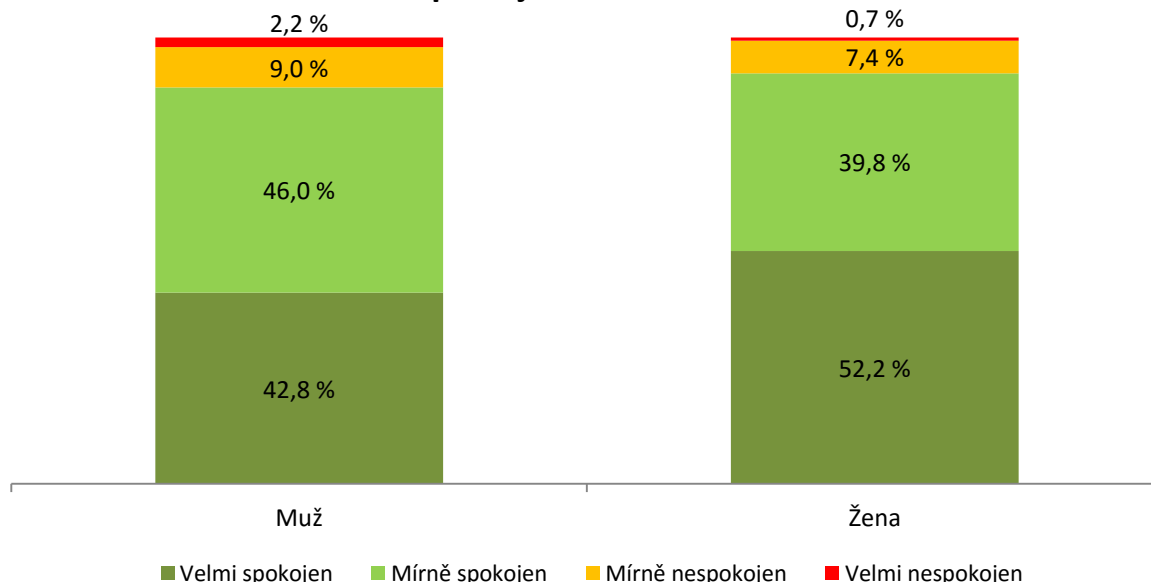
■ Velmi spokojen(a) ■ Spíše spokojen(a)
■ Spíše nespokojen(a) ■ Velmi nespokojen(a)



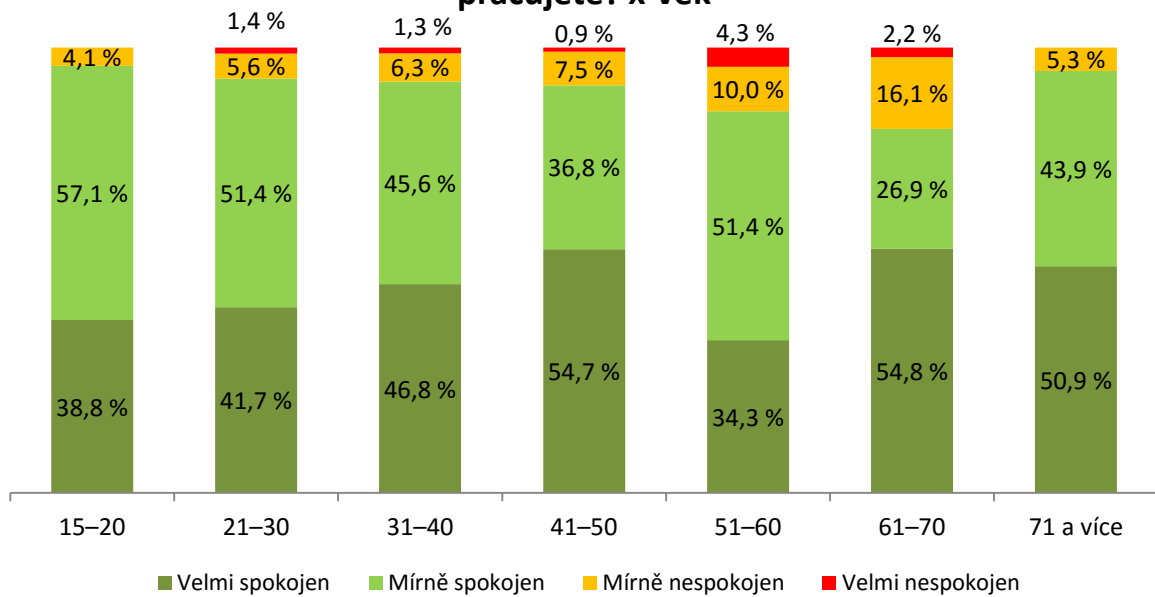
Zdroj dat: závěrečná zpráva ze sociologického výzkumu „OPAVA OČIMA SVÝCH OBYVATEL – 2012“, který provedla Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik.

Následuje základní hodnocení spokojenosti obyvatel Opavy rozdělené podle jejich pohlaví, věku, bydliště, vzdělání, zaměstnání, zdravotního stavu či typu bydlení.

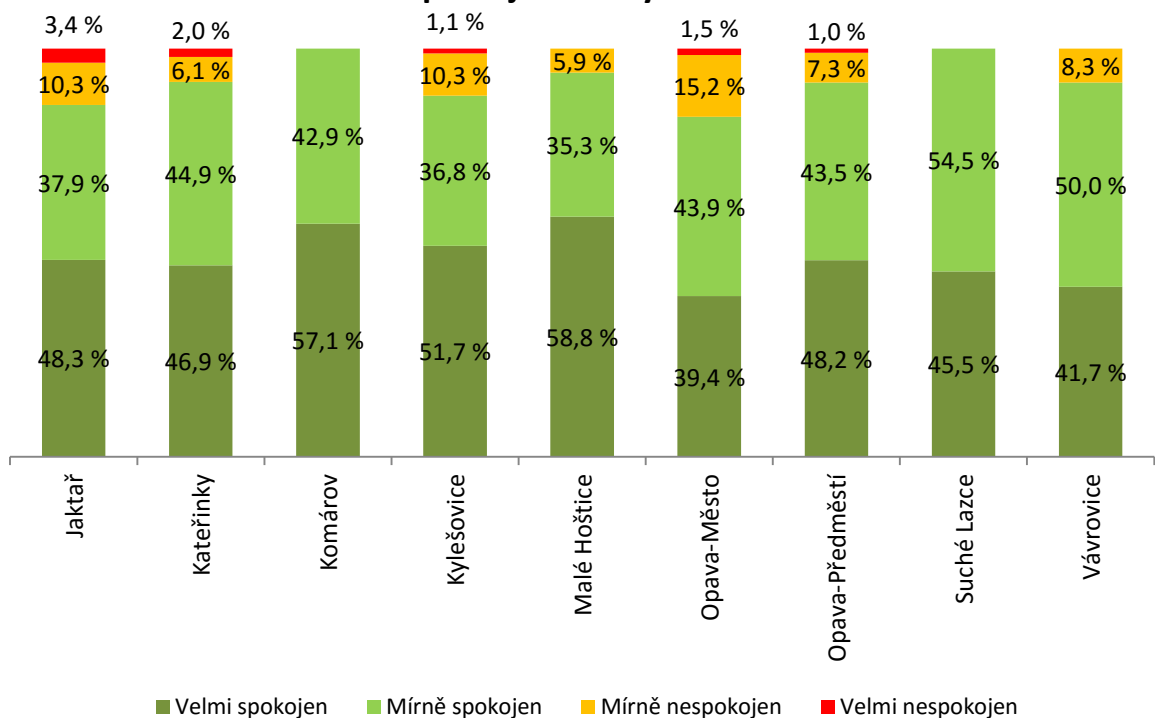
Jak jste spokojen(a) s Opavou, jako s místem, kde žijete či pracujete? x Pohlaví



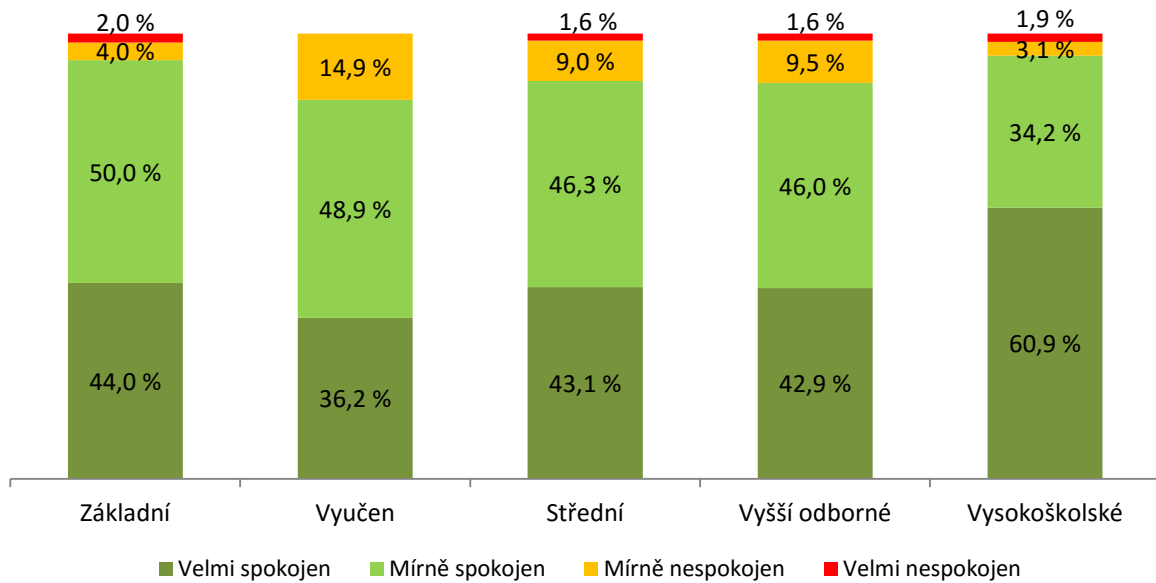
Jak jste spokojen(a) s Opavou, jako s místem, kde žijete či pracujete? x Věk



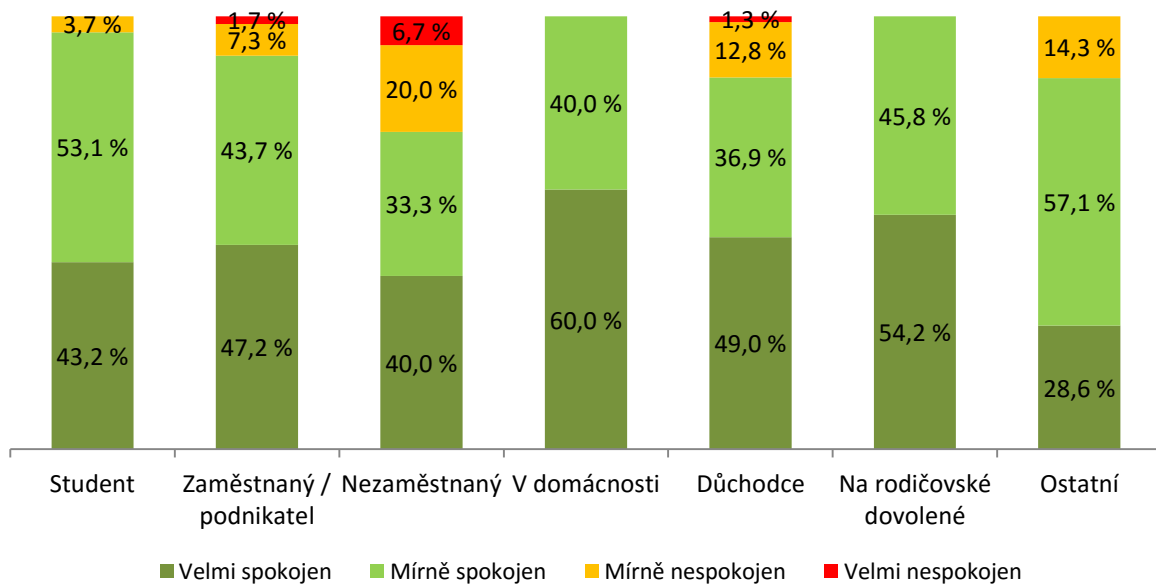
Jak jste spokojen(a) s Opavou, jako s místem, kde žijete či pracujete? x Bydliště



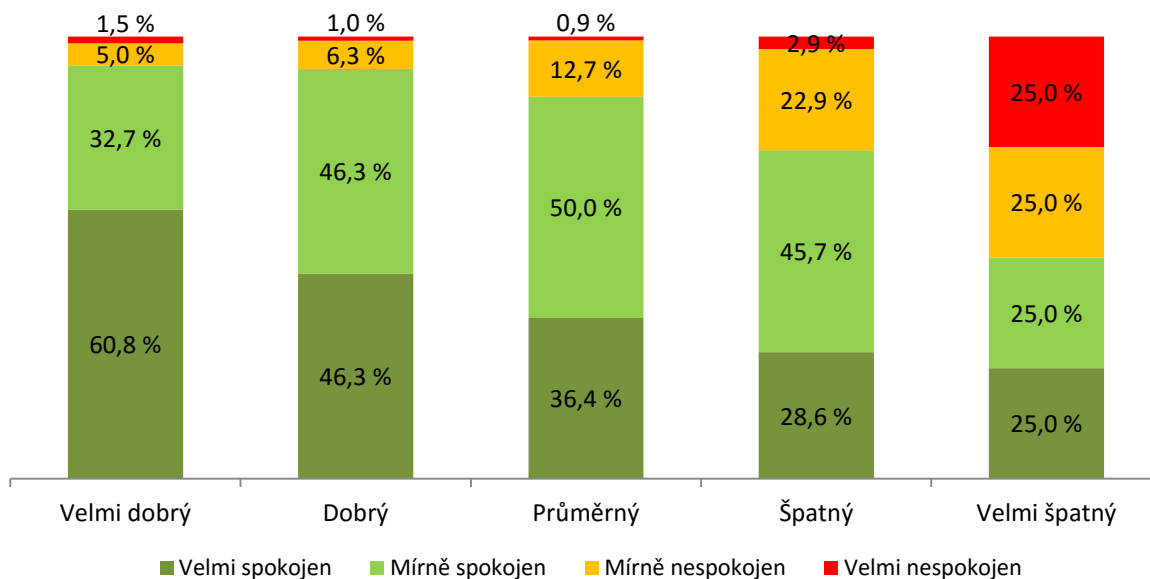
Jak jste spokojen(a) s Opavou, jako s místem, kde žijete či pracujete? x Vzdělání



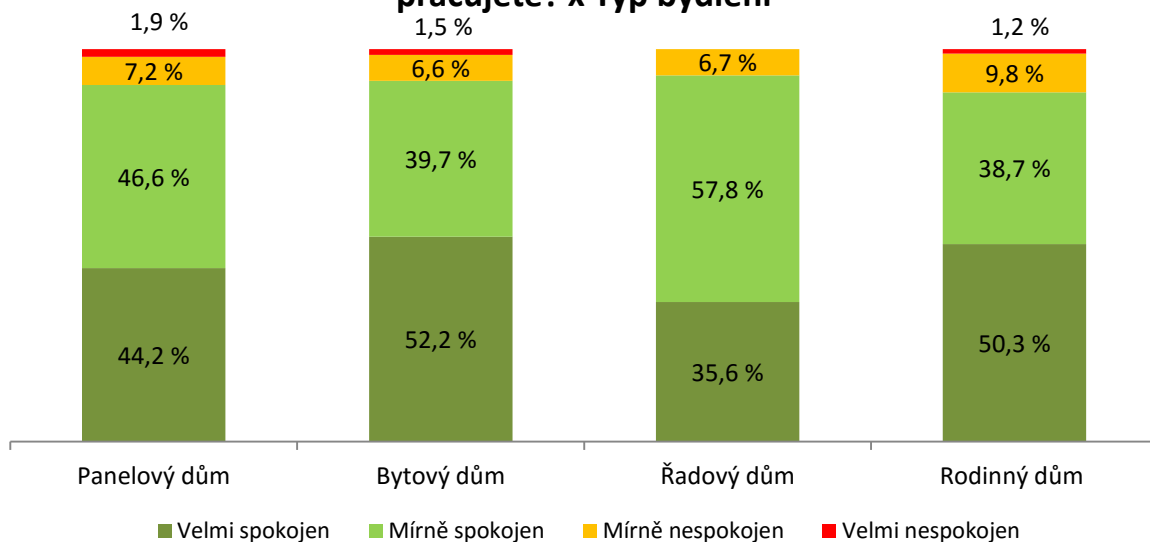
Jak jste spokojen(a) s Opavou, jako s místem, kde žijete či pracujete? x Zaměstnání/Sociální zařazení



Jak jste spokojen(a) s Opavou, jako s místem, kde žijete či pracujete? x Zdravotní stav

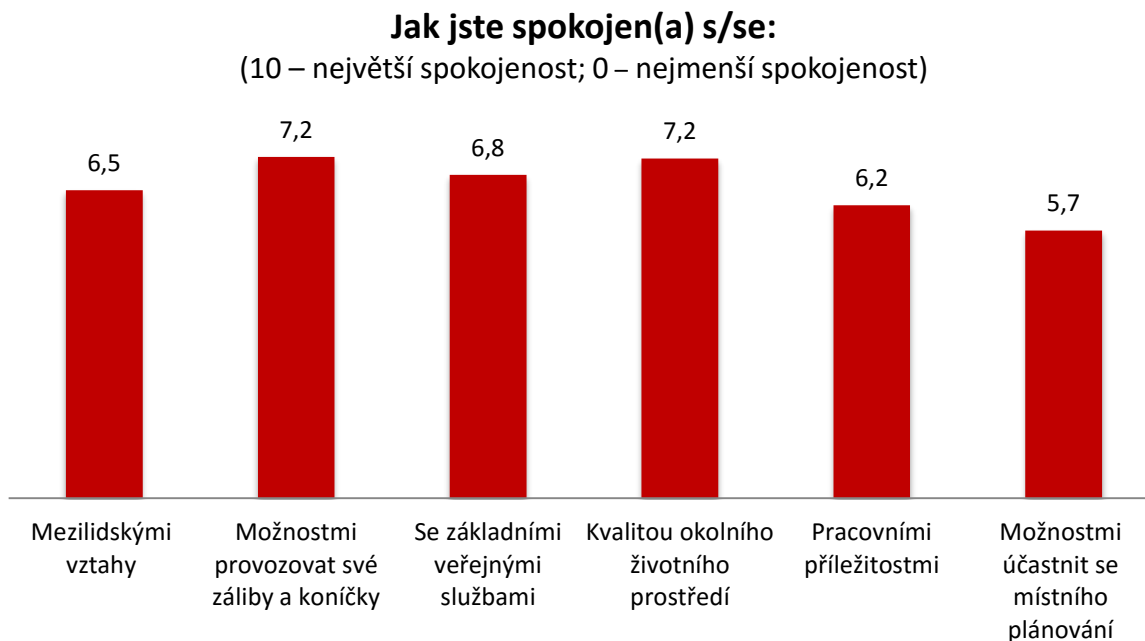


Jak jste spokojen(a) s Opavou, jako s místem, kde žijete či pracujete? x Typ bydlení



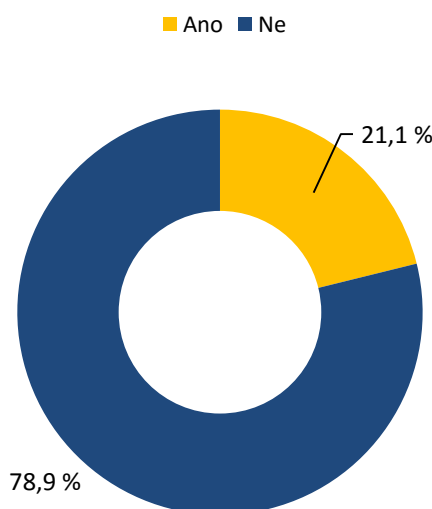
Spokojenost obyvatel s dalšími aspekty fungování města

V následujících otázkách hodnotili respondenti na stejné 11stupňové škále (0 – nejvyšší nespokojenost až 10 – nejvyšší spokojenost) míru spokojenosti s jednotlivými oblastmi života v Opavě.

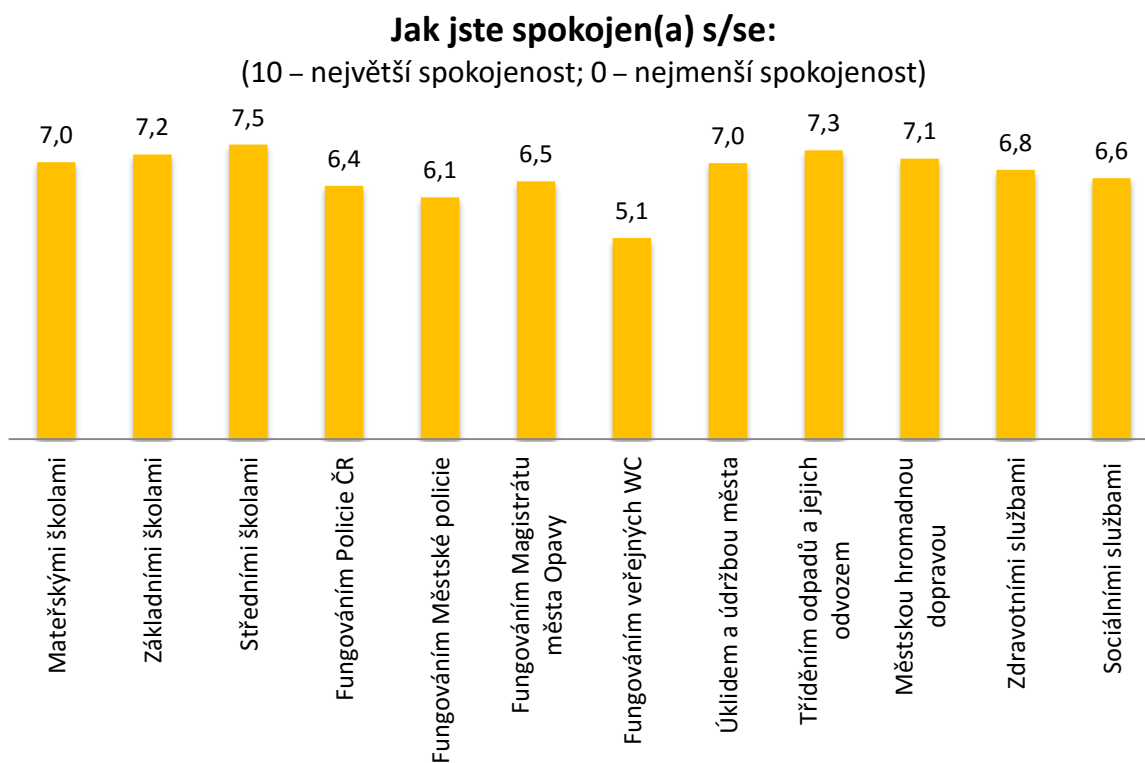


Doplňující otázka k participaci obyvatel na rozvoji města zjišťovala podíl lidí, kteří se v posledních dvou letech zúčastnili akcí s veřejností na toto téma.

Účastnil(a) jste se místního plánování, rozhodování či veřejných projednání jednotlivých aktivit za poslední 2 roky?

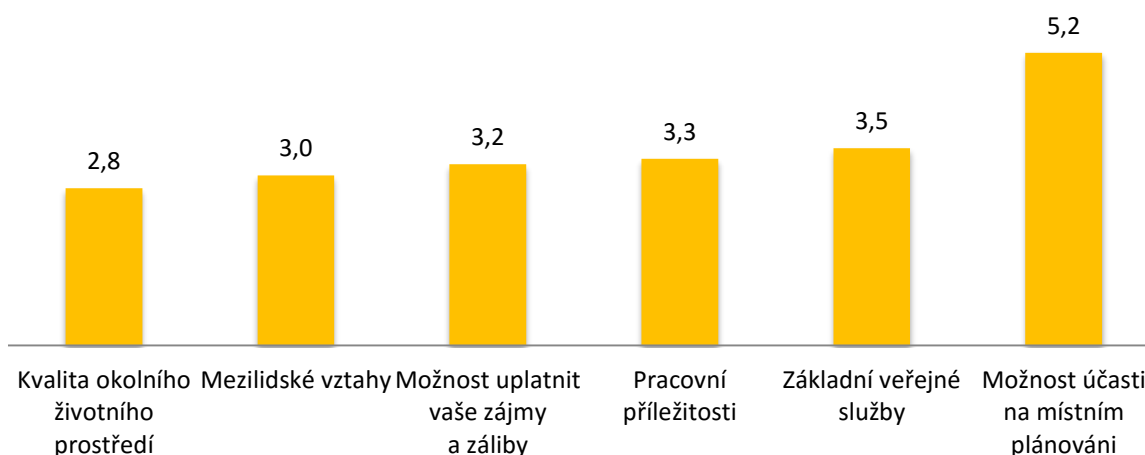


V oblasti spokojenosti se základními veřejnými službami ve městě, které dotázaní souhrnně ohodnotili celkovým bodovým hodnocením 6,8 bodu, následně respondenti hodnotili svou spokojenost s dále uvedenými dílčími veřejnými službami.

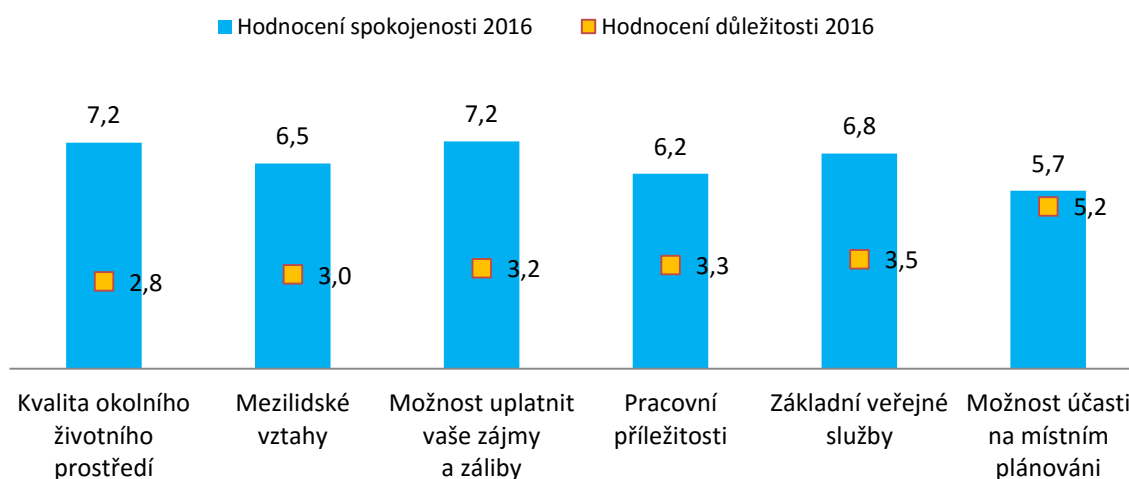


Respondenti měli za úkol seřadit jednotlivé oblasti života podle svých osobních priorit (1 – nejvíce důležitý až 6 – nejméně důležitý). Ve druhém grafu jsou pro přímé srovnání zaneseny i sloupce s výsledky spokojenosti (0 – nejmenší spokojenost až 10 – nejvyšší spokojenost).

Hodnocení důležitosti (1 – nejvíce důležitý, 6 – nejméně důležitý)



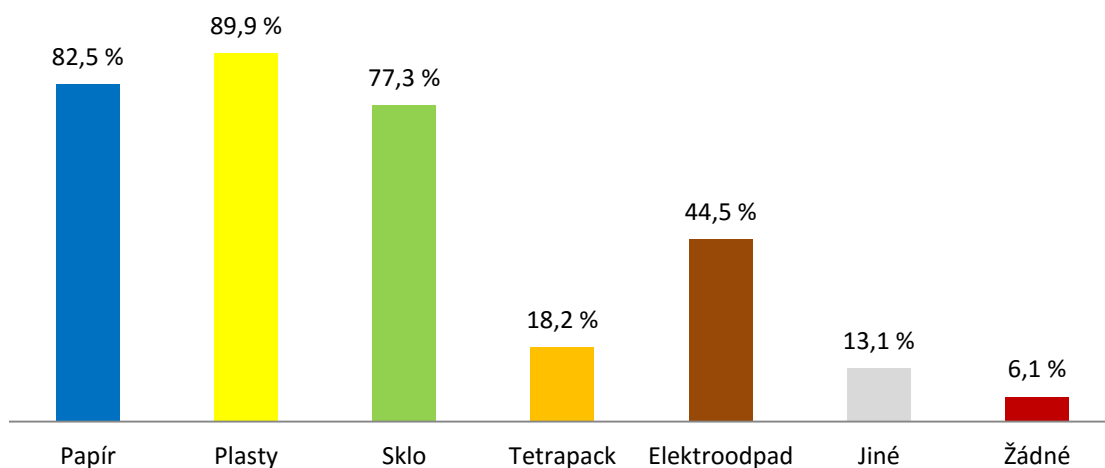
Porovnání hodnocení spokojenosti a hodnocení důležitosti



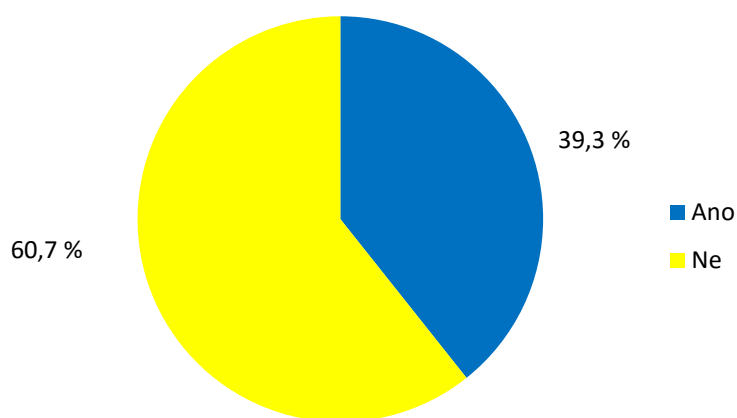
Nakládání s komunálním odpadem

Dále byly v dotazníku zařazeny otázky týkající se míry třídění komunálního odpadu. Devět z deseti dotázaných třídí plasty, jen o něco méně lidí separuje z odpadu papír a sklo. Necelá polovina respondentů třídí také elektroodpad a u bioodpadu dosahuje míra třídění téměř 40 %.

Které složky komunálního odpadu třídíte?

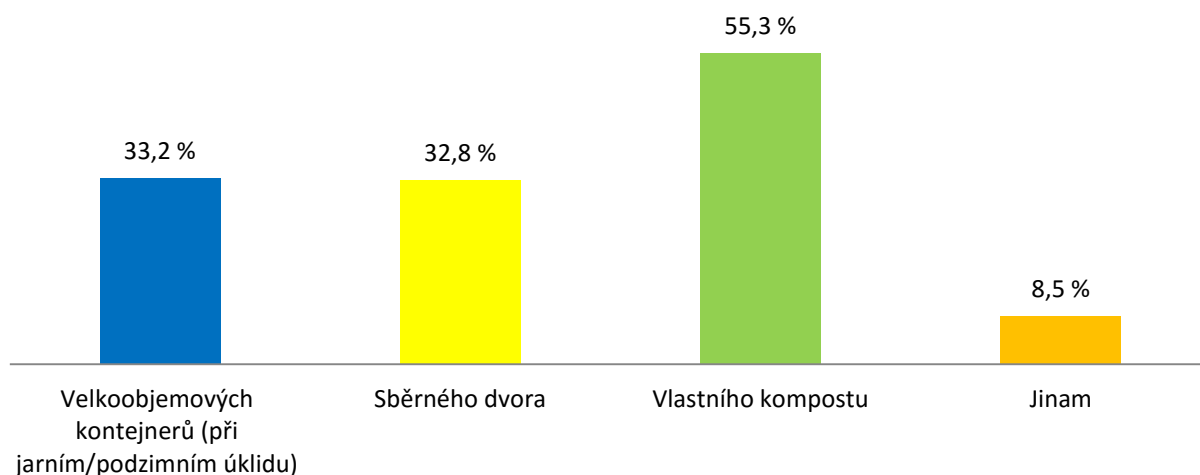


Třídíte bioodpad?

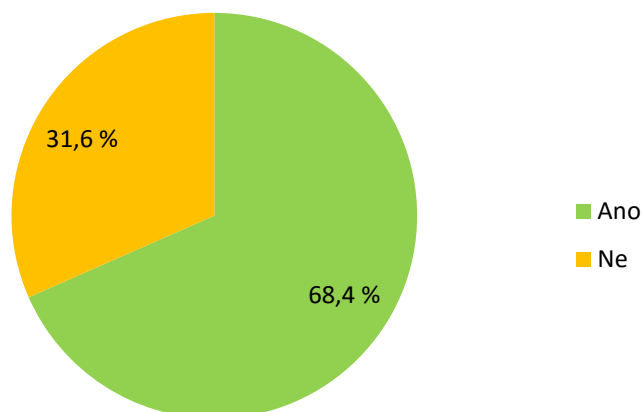


Doplňující otázkou pro osoby, které třídí bioodpad, zjišťovali tazatelé místa, kam lidé bioodpad ukládají. Více než polovina lidí, kteří třídí bioodpad, využívá vlastní kompost. Třetina respondentů třídících bioodpad jej odkládá do velkoobjemových kontejnerů nebo na sběrný dvůr. Ve druhé doplňující otázce byl zjišťován zájem lidí třídících bioodpad o jeho pravidelný svoz. Více než dvě třetiny odpovědí na tuto otázku bylo kladných, zájem o pravidelný svoz pak nemá 31,6 % dotázaných.

Pokud třídíte bioodpad, odkládáte ho do



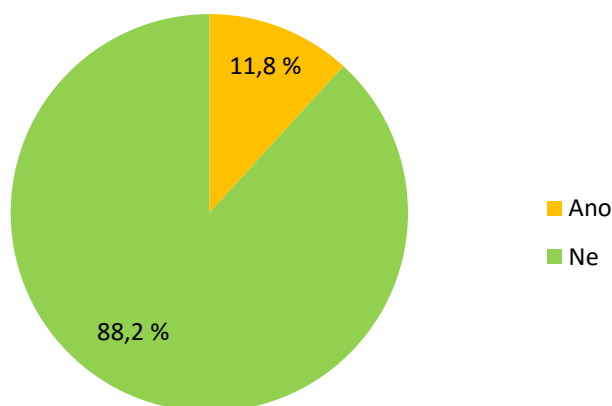
Uvítali byste pravidelný svoz bioodpadu?



Spokojenost s nabídkou obchodů a služeb

Ve dvou dalších, na sebe navazujících otázkách, hodnotili lidé obchody a služby dostupné ve městě, konkrétně zda některé z nich postrádají. Hodnocení je velmi dobré a poměrně vyrovnané. U obchodů uvedlo 88,2% lidí, že žádný typ obchodů ve městě nepostrádají a pouze 11,8% respondentů některý typ obchodů postrádá.

Postrádáte nějaký typ obchodů v Opavě?



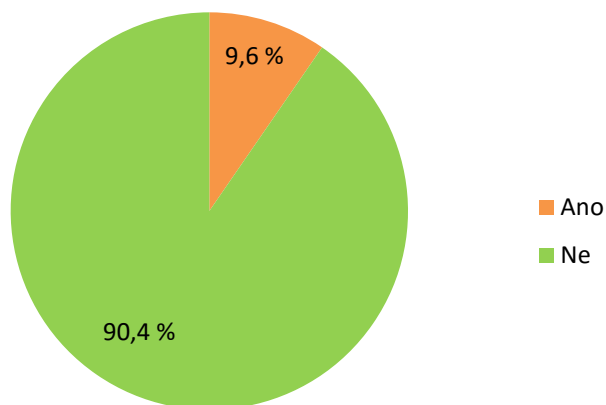
V doplňující otázce pak respondenti, kteří uvedli, že určitý druh obchodu postrádají, je mohli konkretizovat. Tuto možnost využilo 84 % z nich. Níže jsou vybrány nejčastější alternativy. Jejich kompletní výčet je uveden v příloze 2.

| Jaký typ obchodů postrádáte v Opavě? | Počet odpovědí |
|--------------------------------------|----------------|
| Malé/menší obchody/obchůdky *) | 8 |
| IKEA | 6 |
| Obchody s oblečením | 5 |
| Hornbach | 3 |
| Nábytek | 3 |

Pozn. *) celkový součet uvedených, významově ekvivalentních formulací typu chybějícího obchodu

V navazující otázce hodnotili lidé služby dostupné ve městě, zda mají k dispozici všechny, které potřebují, nebo některou konkrétní službu postrádají. Pouze každý desátý dotázaný (9,6 %) postrádá v Opavě nějaký druh služeb.

Postrádáte nějaký druh služeb v Opavě?



V doplňující otázce pak respondenti, kteří uvedli, že určitý typ služeb postrádají, je mohli konkretizovat. Tuto možnost využilo 80 % z nich. Níže jsou vybrány nejčastější alternativy. Jejich kompletní výčet je uveden v příloze 2.

| Jaký druh služeb postrádáte v Opavě? | Počet odpovědí |
|--|----------------|
| Čistírna | 3 |
| Veřejné toalety/WC *) | 3 |
| Domovy důchodců | 2 |
| Opravná obuvi *) | 2 |
| Více kultury / více kulturních akcí *) | 2 |

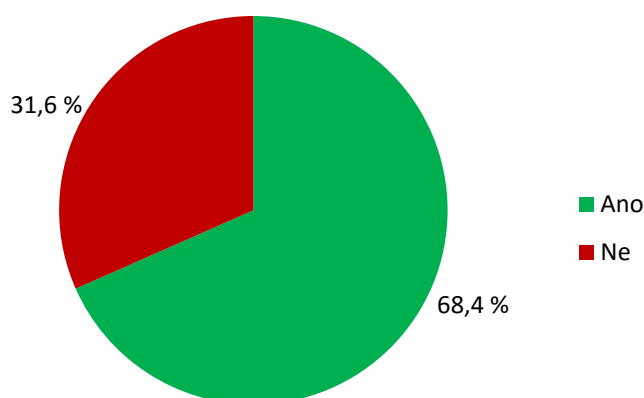
Pozn. *) celkový součet uvedených, významově ekvivalentních formulací druhu chybějící služby

Využívání informačních zdrojů a služeb statutárního města Opavy

V této části tazatelé položili sedm dílčích otázek, které byly zaměřeny na jednotlivé informační kanály a služby poskytované Statutární městem Opava.

Více než dvě třetiny dotázaných čtou měsíčník Hláska a s jeho obsahem jsou v naprosté většině spokojeni. Pouze 3,5 % z dotázaných, kteří jsou čtenáři časopisu, uvedlo konkrétní změnu či doplnění jeho obsahu.

Čtete měsíčník Hláska?

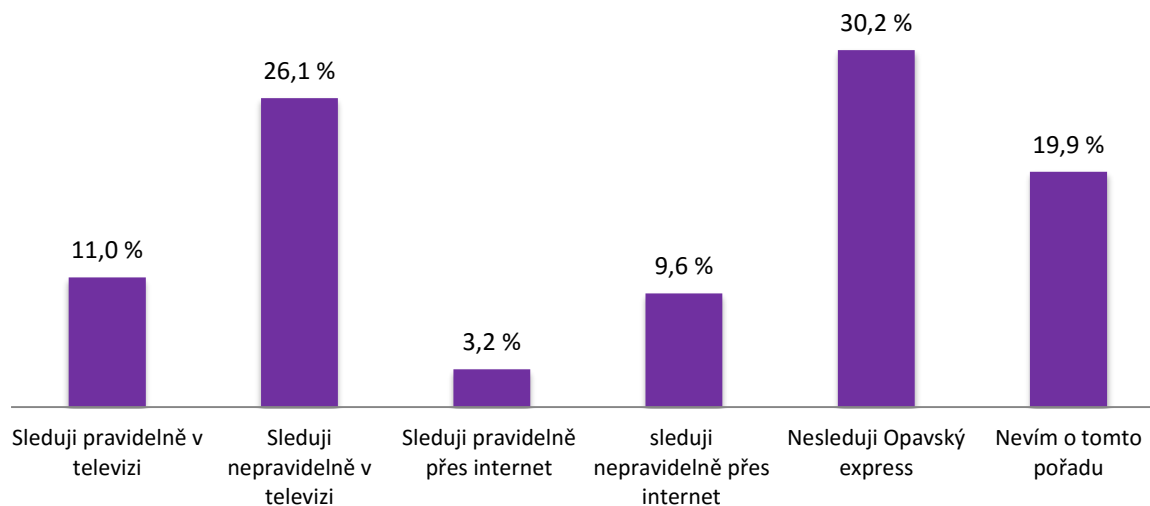


V doplňující otázce pak respondenti, kteří uvedli, že měsíčník Hláska čtou, mohli uvést, co v něm chtějí doplnit. Níže jsou uvedeny všechny varianty navrhovaných úprav obsahu.

| Chtěli byste něco doplnit v měsíčníku Hláska? | Počet odpovědí | Chtěli byste něco doplnit v měsíčníku Hláska? | Počet odpovědí |
|---|----------------|---|----------------|
| Doba trvání dopravních omezení v daném měsíci | 1 | Třeba statistiky zaměstnanosti a volná pracovní místa | 1 |
| Ještě jedno sudoku | 1 | Velikost písmen | 1 |
| Kulturu blízkého okolí | 1 | Větší přehled akcí města | 1 |
| Méně reklam | 1 | Více humoru | 1 |
| Kratší obsah, vynechat zbytečnosti | 1 | Více křížovek | 1 |
| NOPE | 1 | Více prostoru pro organizace | 1 |
| Sport | 1 | Více úspěchů občanů | 1 |

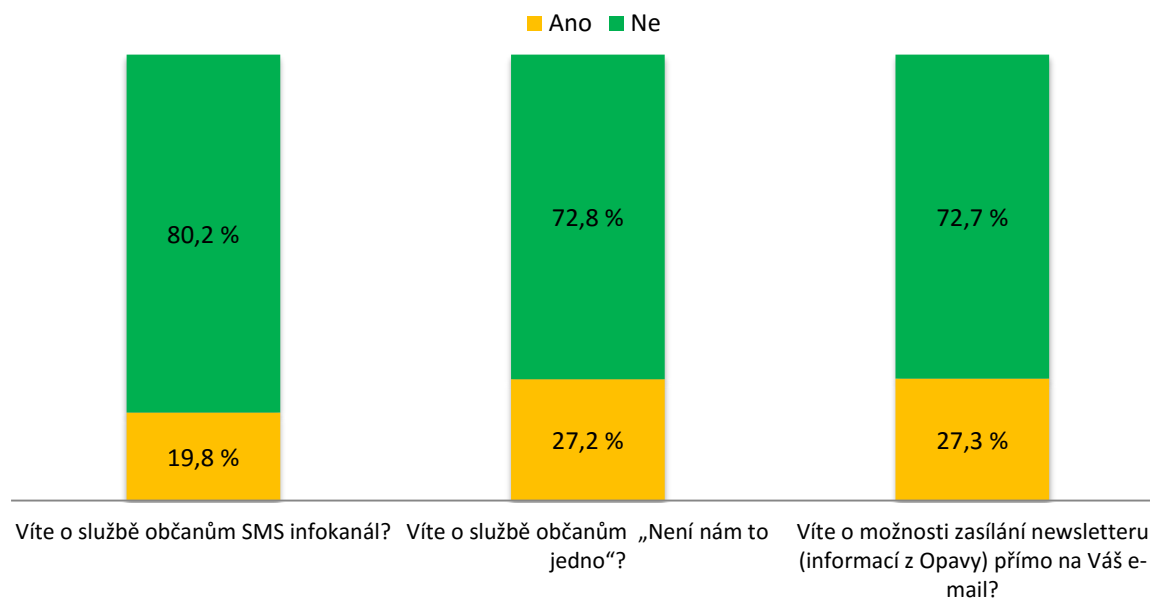
Pořad Opavský express v TV Polar sleduje některým z kanálů, kterými je program šířen, celkem 49,9 % respondentů, pravidelně je to pak 14,2 %.

Sledujete vysílání v televizi Polar – Opavský express (vysíláný každý týden)?



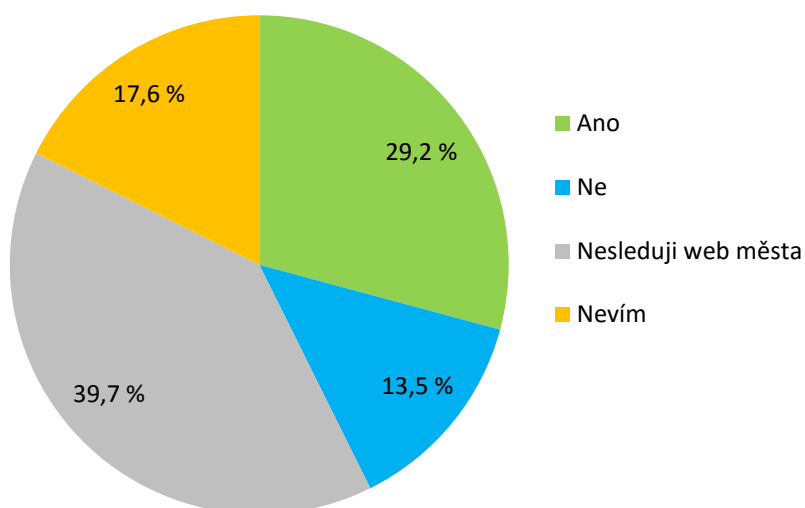
Následující tři otázky se zaměřily na elektronické informační služby poskytované obyvatelům Opavy a míru informovanosti o jejich existenci mezi respondenty.

Služby občanům



Webové stránky města Opavy sleduje celkem 60,3 % občanů. Při bližším pohledu na hodnocení přehlednosti webové prezentace těmi respondenty, kteří webové stránky města sledují, 48,5 % z nich považuje web města za přehledný, 22,5 % odpovědělo na tuto otázku záporně a neví 29 %.

Jsou podle Vás dobře přehledné webové stránky města?

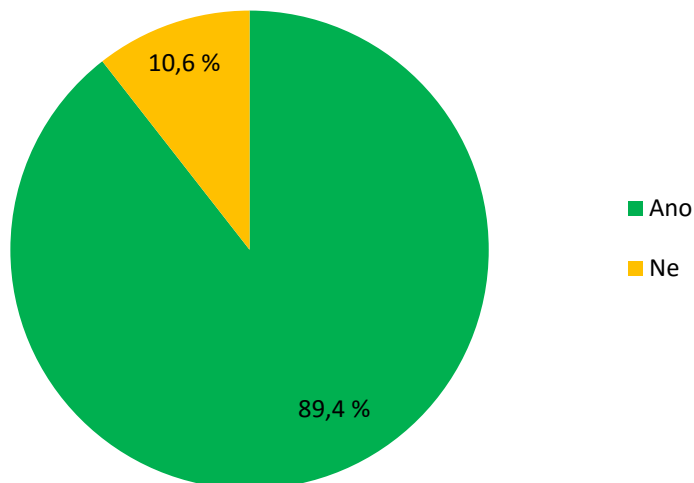


V doplňující otázce pak respondenti, kteří uvedli, že webové stránky města sledují, mohli uvést, co na nich chtějí doplnit. Níže jsou uvedeny všechny varianty navrhovaných úprav obsahu.

| Chtěli byste něco doplnit na webových stránkách města? | Počet odpovědí |
|--|----------------|
| NOPE | 1 |
| Plánované akce | 1 |
| Responzivní design | 1 |
| Rozklikávací rozpočet | 1 |
| Sekci pro rodiny s dětmi | 1 |
| Stížnosti občanů | 1 |
| Více informací o veřejných akcích | 1 |
| Zpřehlednit | 1 |

Poslední otázka v části dotazníku, týkající se služeb statutárního města Opavy, byla zaměřena na úřední hodiny magistrátu pro veřejnost.

Jste spokojen(a) s úředními hodinami magistrátu pro veřejnost?



V doplňující otázce pak respondenti, kteří uvedli, že nejsou spokojeni s úředními hodinami, mohli uvést, proč konkrétně nejsou spokojeni. Níže jsou vybrány nejčastější alternativy. Jejich kompletní výčet je uveden v příloze 3.

| Proč nejste spokojeni s úředními hodinami magistrátu pro veřejnost? | Počet odpovědí |
|---|----------------|
| Málo úředních hodin / Je jich málo *) | 11 |
| Moc / příliš krátké *) | 5 |
| Nevyhovují mi | 5 |
| Špatný čas / doba *) | 3 |
| Krátká doba v odpoledních hodinách | 2 |
| Krátká pracovní doba | 2 |

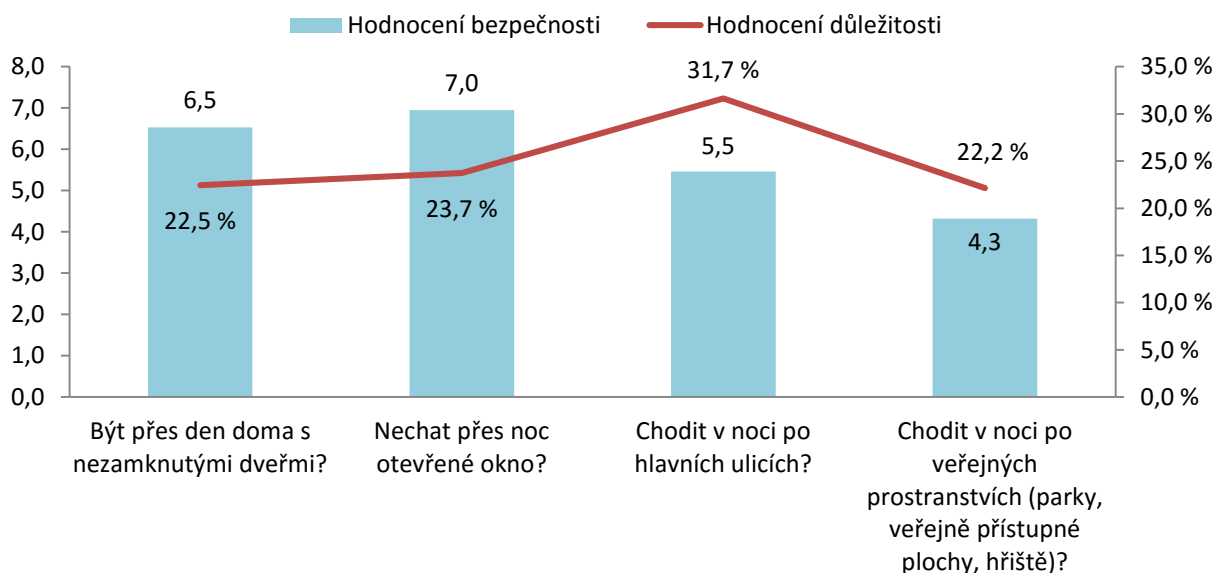
Pozn. *) celkový součet uvedených, významově ekvivalentních formulací uvedené odpovědi

Hodnocení pocitu bezpečí, kvality a dostupnosti prostředí, služeb či zapojování veřejnosti

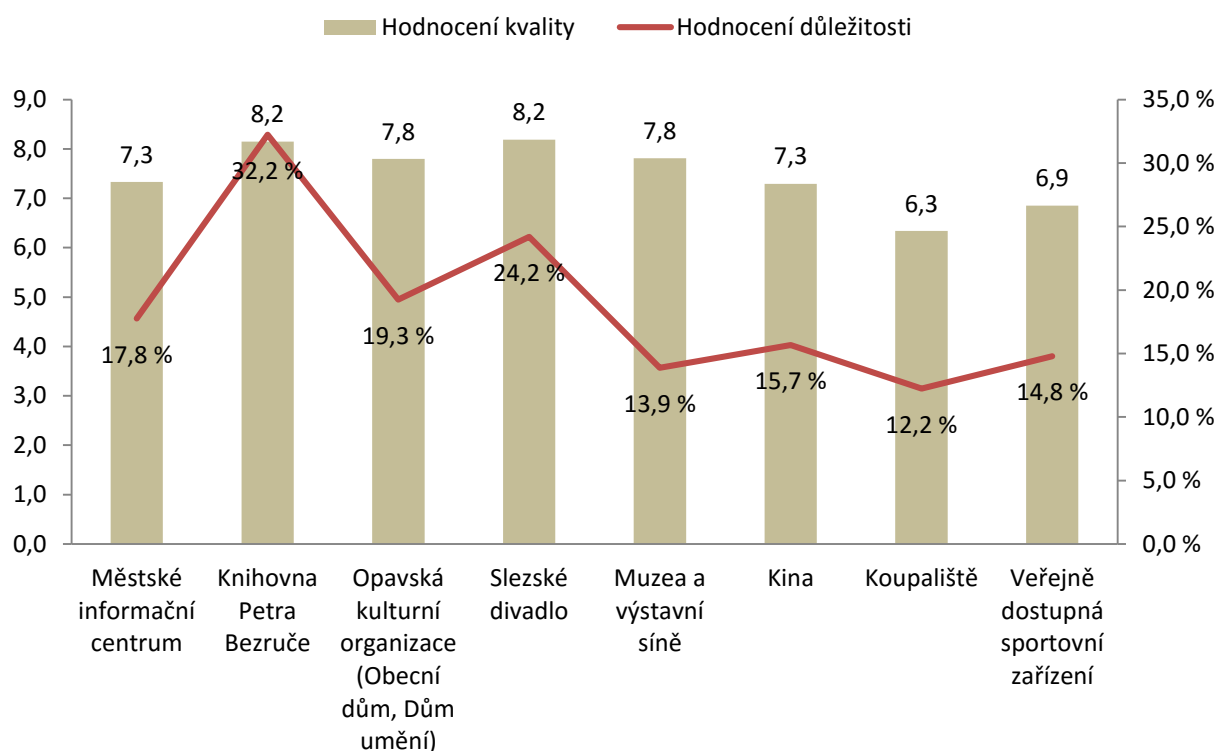
V následujících pěti grafech je vedle sebe vždy znázorněno hodnocení spokojenosti a hodnocení důležitosti občanů se sledovaným jevem. Hodnocení bezpečnosti, kvality a dostupnosti je v grafech vyjádřeno sloupcem (v bodovém rozmezí 0–10) a zároveň je doplněno hodnocením důležitosti sledovaného jevu znázorněného ve spojnici (vyjádřené v %).

Tyto srovnávací grafy pro výsledky spokojenosti a důležitosti daného jevu jsou konkrétním podkladem, který napomáhá managementu města v rozhodování o preferencích, na jakou oblast se zaměřit. Klíčové by tedy mělo být reagovat na ty oblasti, které jsou pro občany ve vyšší míře důležité a zároveň jsou s nimi méně spokojeni.

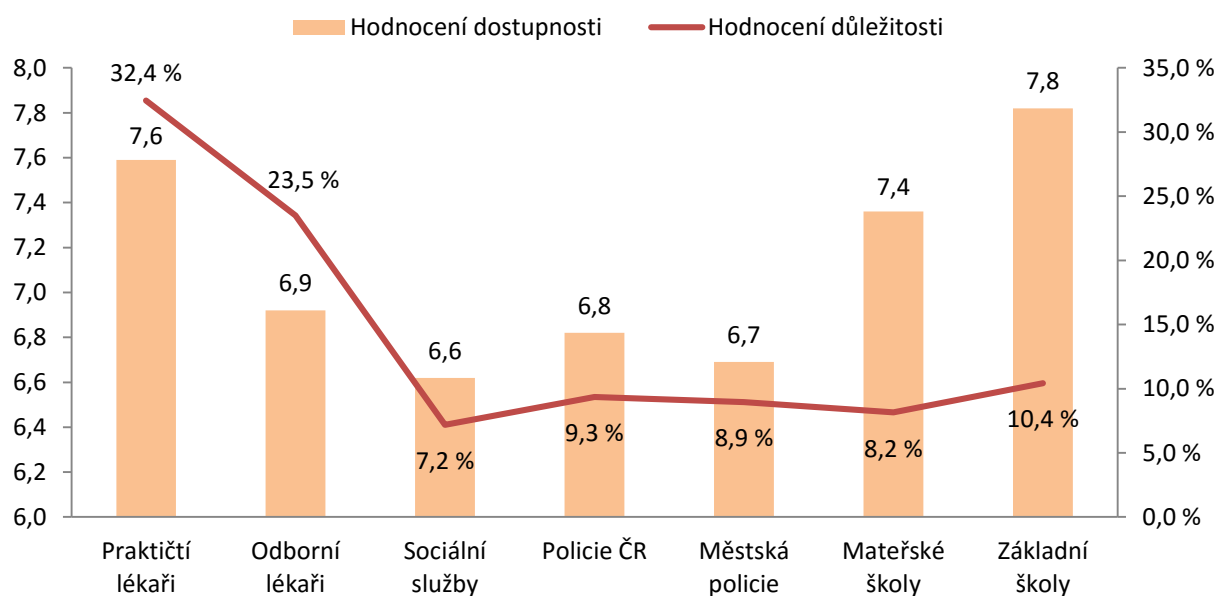
Hodnocení pocitu bezpečí – Jak bezpečné je podle Vás:
(10 – nejvíce bezpečné až 0 – nejméně bezpečné)



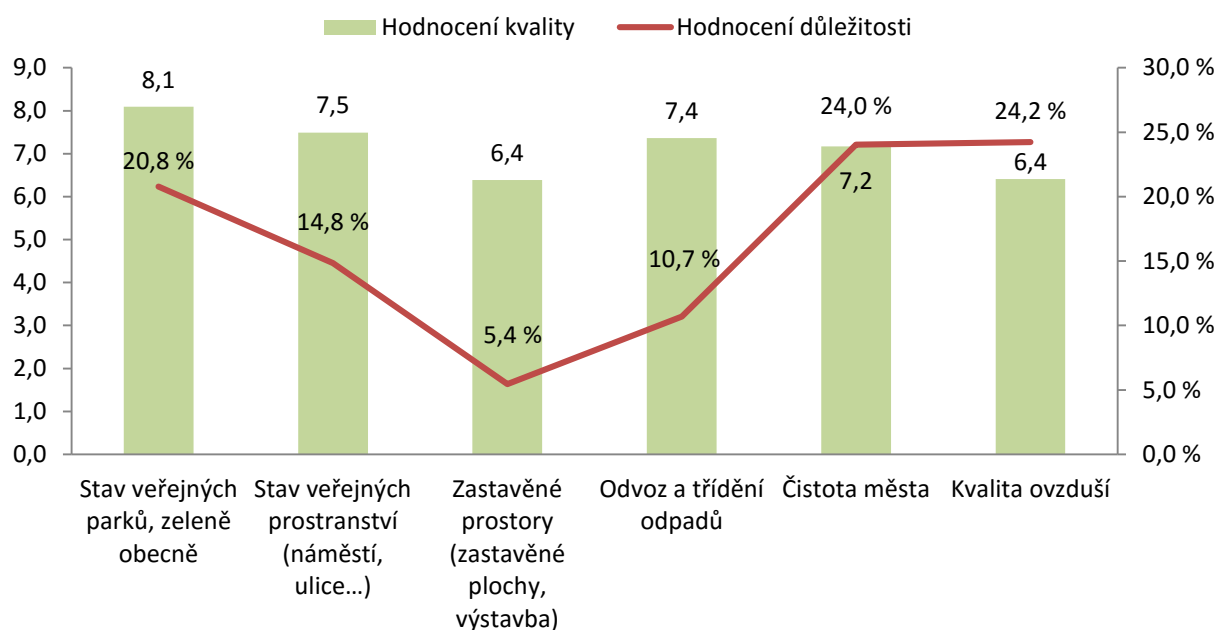
**Hodnocení kvality služeb – Zhodnoťte prosím kvalitu následujících služeb
(10 – nejvíce kvalitní až 0 – nejméně kvalitní)**



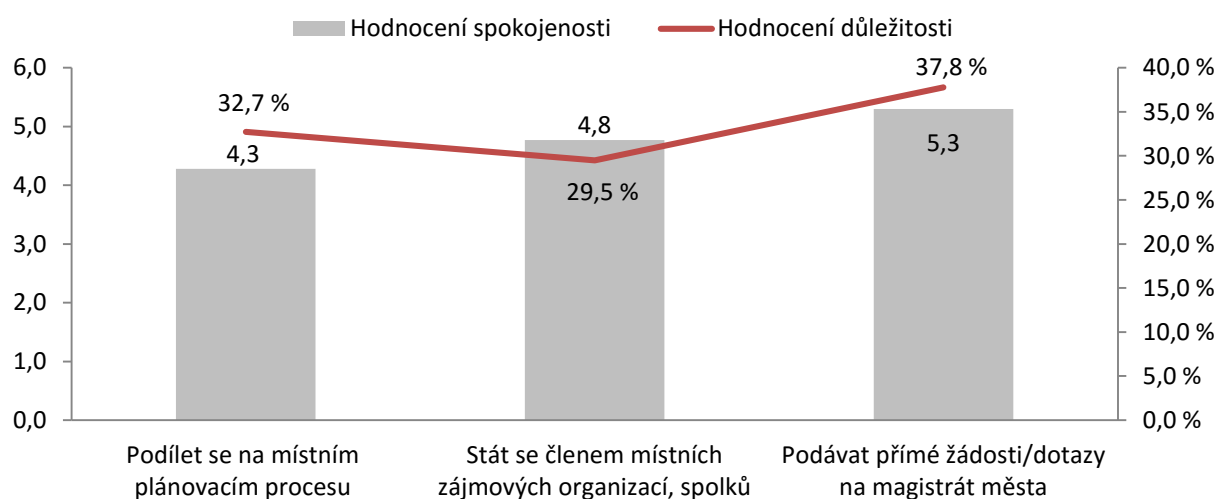
**Hodnocení dostupnosti služeb – Jak dostupné jsou následující služby
(10 – nejvíce dostupné až 0 – nejméně dostupné)**



**Hodnocení kvality prostředí – Zhodnoťte kvalitu následujících položek
(10 – nejvíce kvalitní až 0 – nejméně kvalitní)**



**Hodnocení zapojení veřejnosti – Zhodnoťte prosím následující možnosti
Vašeho zapojení do rozhodování
(10 – vysoké až 0 – nízké)**



Závěry z průzkumu

Spokojenost s místním společenstvím

Dle titulkového indikátoru „*Spokojenost občanů s městem, kde žijí či pracují*“, **jsou obyvatelé Opavy se životem zde velmi spokojeni**. Nespokojena je jen desetina respondentů, což v porovnání se všemi městy, kde v minulosti obdobné šetření probíhalo, a zejména s těmi, která si šetření nechala zpracovat v poslední době, je velmi dobrý výsledek². Zajímavým a pozitivním faktem je rovněž výrazně nízký podíl velmi nespokojených osob (pouze 1,4 %).

O něco více jsou spokojeny ženy, dále osoby s vysokoškolským a základním vzděláním. Spokojenější, než ukazuje celkový výsledek spokojenosti za město, jsou také lidé bydlící v některých místních částech (zejména v Komárově a Suchých Lazcích), ale i na sídlišti Kateřinky. Vyšší spokojenost panuje rovněž u lidí mladších věkových skupin (zejména do 30 let) a také nad 70 let, dále studentů a zaměstnaných, ale také osob na rodičovské dovolené. Spokojenější jsou dotázaní, kteří uvádějí velmi dobrý a dobrý zdravotní stav. Naopak mezi nejvíce nespokojené skupiny patří lidé s velmi špatným zdravotním stavem (50,0 % z nich není spokojeno), nezaměstnaní (26,7 %), bydlící přímo v centrální oblasti města (16,7 %), se vzděláním vyučen/a (14,9 %) a lidé patřící do věkové skupiny 61–70 let (18,3 %).

V dalších otázkách, společných pro všechna města sledující indikátor ECI.A1, využívali dotazovaní k hodnocení jedenáctistupňovou škálu, kde 10 bylo nejvyšší hodnocení a nula hodnocení nejnižší. Je pozitivní, že průměrné hodnocení dosahuje relativně vyšších hodnot (se známkou 6,5 nebo více) a že pouze tři oblasti byly hodnoceny podprůměrně (známka pod 5,0).

Obyvatelé kladně hodnotí možnosti provozovat své záliby a koníčky a stejné hodnocení získala i kvalita okolního životního prostředí (průměrná známka 7,2). Taktéž celková spokojenost se základními veřejnými službami je poměrně vysoká (6,8). Naopak méně jsou respondenti spokojeni s možnostmi účastnit se místního plánování (5,7). V doplňující otázce pak uvedlo 21,1 % dotázaných, že se za poslední 2 roky zúčastnili místního plánování, rozhodování či veřejných projednání jednotlivých aktivit ve městě.

Z hlediska veřejných služeb jsou hodnocení poměrně vysoká a vyrovnaná. Obyvatelé jsou nejvíce spokojeni se vzdělávacími institucemi – střední školy (7,5), základní školy (7,2), s tříděním, odvozem odpadů (7,3), ale i městskou hromadnou dopravou (7,1). Nejnižší, ale stále ještě průměrné hodnocení získalo fungování veřejných WC (5,1).

V hodnocení důležitosti mají obyvatelé Opavy také poměrně vyrovnané preference. Kvalita okolního životního prostředí (2,8) a mezilidské vztahy (3,0) jsou hodnoceny jako nejdůležitější, jen o něco méně důležité jsou možnosti uplatnit své zájmy a záliby (3,2), pracovní příležitosti (3,3) a veřejné služby (3,5). Oproti tomu v průměru výrazně méně důležitá je možnost účasti na místním plánování (5,2).

V porovnání s dalšími městy, kde obdobné šetření v posledních letech probíhalo, se výsledky hodnocení jednotlivých oblastí života v Opavě pohybují v průměrných až mírně nadprůměrných hodnotách. Avšak důležitější pro samosprávu, s ohledem na další směřování rozvoje města a určení více prioritních nebo problematických oblastí života ve městě z pohledu jeho obyvatel, bude zachycení trendu vývoje jednotlivých ukazatelů při opakování průzkumu podle srovnatelné metodiky.

² <http://indikatory.ci2.co.cz/cs/a1-01/titulkovy-indikator-obecna-mira-spokojenosti>

Ze samostatných otázek zaměřených na sběr a třídění odpadu vyplývá, že obyvatelé nejčastěji třídí plasty, papír a sklo, a to v nadprůměrné intenzitě oproti dalším městům, u nichž byla v posledních letech tato oblast také sledována. Pouze 6,1 % obyvatel netřídí odpad žádný. Bioodpad třídí čtyři z deseti lidí (39,3 %), dvě třetiny z nich pak projevilo zájem o jeho pravidelný svoz.

Dále hodnotili lidé obchody a služby dostupné ve městě, konkrétně zda některé z nich postrádají. Hodnocení je velmi dobré – u obchodů 88,2 % a u služeb 90,4 % lidí uvedlo, že žádný druh obchodů/služeb ve městě nepostrádají. Mezi lidmi, kteří postrádají určitý obchod ve městě a specifikovali jej konkrétně, se opakovaně objevily zejména odpovědi týkající se malých obchodů a obchůdků, jinou častější variantou odpovědi byly obchody s nábytkem. U služeb, které lidé postrádají, nebyla žádná odpověď výrazně převažující, více než dvěma respondenty byla jmenována pouze čistírna a veřejné WC.

Do šetření byla také zařazena otázka zaměřená na využívání informačních zdrojů a služeb poskytovaných městem. Více než dvě třetiny lidí mají přehled o dění ve městě díky sledování měsíčníku Hláska. Polovina lidí také alespoň občas sleduje televizní pořad Opavský express. O nabízených elektronických informačních službách města je informována přibližně pětina až čtvrtina respondentů (podle typu služby) a webové stránky města sleduje 60,3 % lidí. Úřední hodiny magistrátu pro veřejnost pak vyhovují 89,4 % respondentů.

Poslední série otázek, s hodnocením opět na škále 0–10, byla zaměřena na dostupnost a kvalitu služeb, jakož i hodnocení bezpečnosti, kvality prostředí ve městě a možnosti zapojit se do rozhodování. Lidé také přitom určovali svou priority (které z uvedených oblastí jsou pro ně nejvíce důležité).

Všechna zahrnutá zařízení a druhy služeb jsou hodnoceny nadprůměrně (s nejvyšší průměrnou známkou 8,2 a nejnižší 6,3). Velmi pozitivní je vysoké hodnocení stavu parků a zeleně obecně, zvláště v kombinaci se zjištěnou poměrně vysokou důležitostí přiřkládanou respondenty kvalitě životního prostředí. Nejnižší průměrnou známkou 4,3 byla hodnocena možnost podílet se na místním plánovacím procesu (také v průzkumu v roce 2014 byla tato oblast v pomyslném „žebříčku spokojenosti“ poslední, s nejmenším podílem spokojených osob) a pocit bezpečí při chození po veřejných prostranstvích v noci. V oblasti bezpečnosti lze však dosažená hodnocení pocitu bezpečí označit za průměrné ve srovnání s dalšími městy, která tyto ukazatele v posledních letech sledovala.

Následující tabulky ukazují souhrnnou spokojenost s jednotlivými aspekty kvality života seřazené od nejvyšší po nejnižší míru spokojenosti.



| Hodnocená oblast | Hodnocení |
|--|-----------|
| Podíl spokojených osob s Opavou jako městem, kde žijí či pracují (%) | 90,5 |

| Hodnocená oblast / Jak jste spokojen(a) s/se (10 – největší spokojenost až 0 – nejmenší spokojenost) | Hodnocení |
|---|-----------|
| Kvalitou Slezského divadla | 8,2 |
| Kvalitou knihovny Petra Bezruče | 8,2 |
| Stavem veřejných parků, zeleně obecně | 8,1 |
| Dostupností základních škol | 7,8 |
| Kvalitou muzea a výstavní síně | 7,8 |
| Kvalitou Opavské kulturní organizace (Obecní dům, Dům umění) | 7,8 |

| Hodnocená oblast / Jak jste spokojen(a) s/se (10 – největší spokojenost až 0 – nejmenší spokojenost) | Hodnocení |
|---|------------------|
| Dostupností praktických lékařů | 7,6 |
| Stavem veřejných prostranství (náměstí, ulice...) | 7,5 |
| Středními školami | 7,5 |
| Dostupností mateřských škol | 7,4 |
| Odvozem a tříděním odpadů | 7,4 |
| Městské informační centrum | 7,3 |
| Tříděním odpadů a jejich odvozem | 7,3 |
| Kvalitou kin | 7,3 |
| Možnostmi provozovat své záliby a koníčky | 7,2 |
| Základními školami | 7,2 |
| Kvalitou okolního životního prostředí | 7,2 |
| Čistotou města | 7,2 |
| Městskou hromadnou dopravou | 7,1 |
| Mateřskými školami | 7,0 |
| Úklidem a údržbou města | 7,0 |
| Možností nechat přes noc otevřené okno | 7,0 |
| Dostupností odborných lékařů | 6,9 |
| Kvalitou veřejně dostupných sportovních zařízení | 6,9 |
| Se základními veřejnými službami | 6,8 |
| Zdravotními službami | 6,8 |
| Dostupností Policie ČR | 6,8 |
| Dostupností městské policie | 6,7 |
| Dostupností sociálních služeb | 6,6 |
| Sociálními službami | 6,6 |
| Fungováním Magistrátu města Opavy | 6,5 |
| Možností být přes den doma s nezamknutými dveřmi | 6,5 |
| Mezilidskými vztahy | 6,5 |
| Fungováním Policie ČR | 6,4 |
| Kvalitou ovzduší | 6,4 |
| Zastavěnými prostory (zastavěné plochy, výstavba) | 6,4 |
| Kvalitou koupaliště | 6,3 |
| Pracovními příležitostmi | 6,2 |
| Fungováním Městské policie | 6,1 |
| Možnostmi účastnit se místního plánování | 5,7 |
| Možností chodit v noci po hlavních ulicích | 5,5 |
| Možností podávat přímé žádosti/dotazy na magistrát města | 5,3 |
| Fungováním veřejných WC | 5,1 |
| Možností stát se členem místních zájmových organizací, spolků | 4,8 |
| Možností chodit v noci po veřejných prostranstvích | 4,3 |
| Možností podílet se na místním plánovacím procesu | 4,3 |

Příloha 1: Použitý dotazník

Dotazníkové šetření: Spokojenost občanů s místním společenstvím – Opava – 2016



 Statutární město Opava CI2, o.p.s.

ID (tazatel/dotazovaný): ____/____

Pohlaví: Muž Žena Věk _____

Zaměstnání a sociální postavení: Student(ka) Zaměstnaný(á) / podnikatel(ka) Nezaměstnaný(á) V domácnosti
 Důchodce Na mateřské / rodičovské dovolené Ostatní

Dokončené vzdělání: Základní Vyučen/a Střední Vyšší odborné Vysokoškolské

Bydliště (část města): Jakař Kateřinky Komárov Komárovské Chaloupky
 Kylešovice Malé Hoštice Město Milostovice Podvihov Předměstí
 Pusté Jakartice Suché Lazce Vávrovce Vlašтовиčky Zlatníky

Bydlíte v: Panelovém domě Bytovém domě Řadovém domě Rodinném domě

Jak hodnotíte Váš zdravotní stav? Velmi dobrý Dobrý Průměrný Špatný Velmi špatný

1) Jak jste spokojen(a) s Opavou jako s místem, kde žijete či pracujete?

Velmi spokojen Mírně spokojen Mírně nespokojen Velmi nespokojen

Prosím přiřaďte ke každé otázce (2-7) bodové hodnocení (0 – velice nízká spokojenost až 10 – velice vysoká spokojenost)

Nízká spokojenost ← Průměrná spokojenost → Vysoká spokojenost
 0 5 10

2) Jak jste spokojen(a) s mezilidskými vztahy ve městě? _____

3) Jak jste spokojen(a) s možností provozovat své záliby a koníčky? _____

4) Jak jste spokojen(a) se základními veřejnými službami? _____

Z toho jak jste spokojen(a) se/s:

| | | | |
|---------------------------------------|-------|---|-------|
| 4a) Mateřskými školami | _____ | 4g) Fungováním veřejných WC | _____ |
| 4b) Základními školami | _____ | 4h) Úklidem a údržbou města (ve všech ročních obdobích) | _____ |
| 4c) Středními školami | _____ | 4i) Tříděním odpadů a jejich odvozem | _____ |
| 4d) Fungováním Policie ČR | _____ | 4j) Městskou hromadnou dopravou | _____ |
| 4e) Fungováním Městské policie | _____ | 4k) Zdravotními službami | _____ |
| 4f) Fungováním Magistrátu města Opavy | _____ | 4l) Sociálními službami | _____ |

5) Jak jste spokojen(a) s kvalitou životního prostředí v Opavě? _____

6) Jak jste spokojen(a) s nabídkou pracovních příležitostí ve městě a okolí? _____

7) Jak jste spokojen(a) s možností účastnit se místního plánování, rozhodování či veřejných projednání jednotlivých aktivit ve městě? _____

7a) Účastil(a) jste se nějakého za poslední 2 roky? ano ne

8) Nyní prosím seřaďte dané oblasti/položky v závislosti na vašem osobním hodnocení důležitosti (1 – nejvíce důležitý, až 6 – nejméně důležitý):

| | |
|--|---|
| _____ Mezilidské vztahy | _____ Kvalita životního prostředí |
| _____ Možnost uplatnit vaše zájmy a záliby | _____ Nabídka pracovních příležitostí |
| _____ Základní veřejné služby | _____ Možnost účasti na místním plánování |

9) Které složky komunálního odpadu třídíte?

papír plasty sklo tetrapak elektroodpad jiné žádné

10) Třídíte bioodpad?

ano ne Pokud ano, tak: 10a) Odkládáte ho do: velkoobjemových kontejnerů (při jarním/podzimním úklidu) sběrného dvora vlastního kompostu jinam

10b) Uvítali byste pravidelný svoz bioodpadu? ano ne

11) Obchody a služby dostupné ve městě.

11a) Postrádáte nějaký typ obchodů v Opavě? ano ne Pokud ano, uveďte jaký: _____

11b) Postrádáte nějaký druh služeb v Opavě? ano ne Pokud ano, uveďte jaký: _____

12) Využívání informačních zdrojů a služeb statutárního města Opavy.

12a) Čtete měsíčník Hláška? ano ne Pokud ano, chtěli byste v něm něco doplnit? _____

12b) Sledujete vysílání v televizi Polar – Opavský express (vysíláný každý týden)?
 sleduji pravidelně v televizi sleduji nepravidelně v televizi
 sleduji pravidelně přes internet sleduji nepravidelně přes internet
 nesleduji Opavský express nevím o tomto pořadu

12c) Víte o službě občanům SMS infokanála? ano ne

12d) Víte o službě občanům „Není nám to jedno“? ano ne

12e) Víte o možnosti zaslání newsletteru (informací z Opavy) přímo na Váš e-mail? ano ne

12f) Jsou podle Vás dobře přehledné webové stránky města? ano ne nesleduji web města nevím
Pokud sledujete webové stránky města, chtěl(a) byste na nich něco doplnit? _____

12g) Jste spokojen(a) s úředními hodinami magistrátu pro veřejnost? ano ne Pokud ne, proč? _____

Přiřadte prosím u otázek 13-17 hodnocení spokojenosti na škále mezi 0 (nejméně) a 10 (nejvíce) každé položce v tomto sloupci k jednotlivým otázkám. Do druhého sloupce () napišete číslice 1 a 2 pro nejdůležitější a druhou nejdůležitější alternativu.*

| 13) Jak bezpečné je podle vás: (10 – bezpečně až 0 – nebezpečně) (*) | | |
|---|--|-------|
| _____ | <i>Být přes den doma s nezamknutými dveřmi?</i> | _____ |
| _____ | <i>Nechat přes noc otevřené okno?</i> | _____ |
| _____ | <i>Chodit v noci po hlavních ulicích?</i> | _____ |
| _____ | <i>Chodit v noci po veřejných prostranstvích (parky, veřejně přístupné plochy, hřiště)?</i> | _____ |
| 14) Zhodnoťte prosím kvalitu následujících služeb (10 – kvalitní až 0 – nekvalitní) | | |
| _____ | <i>Městské informační centrum</i> | _____ |
| _____ | <i>Knihovna Petra Bezruče</i> | _____ |
| _____ | <i>Opavská kulturní organizace (Obecní dům, Dům umění)</i> | _____ |
| _____ | <i>Slezské divadlo</i> | _____ |
| _____ | <i>Muzea a výstavní síň</i> | _____ |
| _____ | <i>Kina</i> | _____ |
| _____ | <i>Koupaliště</i> | _____ |
| _____ | <i>Veřejně dostupná sportovní zařízení</i> | _____ |
| 15) Jak dostupné jsou následující základní služby (z hlediska umístění ve městě) (10 – dobré až 0 – špatné) | | |
| _____ | <i>Praktičtí lékaři</i> | _____ |
| _____ | <i>Odborní lékaři</i> | _____ |
| _____ | <i>Sociální služby (pečovatelská služba)</i> | _____ |
| _____ | <i>Policie ČR</i> | _____ |
| _____ | <i>Městská policie</i> | _____ |
| _____ | <i>Mateřské školy</i> | _____ |
| _____ | <i>Základní školy</i> | _____ |
| 16) Zhodnoťte kvalitu následujících položek (10 – kvalitní až 0 – nekvalitní) | | |
| _____ | <i>Stav veřejných parků, zeleně obecně</i> | _____ |
| _____ | <i>Stav veřejných prostranství (náměstí, ulice...)</i> | _____ |
| _____ | <i>Zastavěné prostory (zastavěné plochy, výstavba)</i> | _____ |
| _____ | <i>Odvoz a třídění odpadů</i> | _____ |
| _____ | <i>Čistota města</i> | _____ |
| _____ | <i>Kvalita ovzduší</i> | _____ |
| 17) Zhodnoťte prosím následující možnosti vašeho zapojení do rozhodování ve vaší obci (10 = vysoké až 0 = nízké) | | |
| _____ | <i>Podílet se na místním plánovacím procesu (Zdravé město a místní Agenda 21, Veřejné fórum, kulaté stoly, veřejná projednání - např. tvorba Strategie rozvoje města, nového územního plánu, Komunitního plánu sociálních služeb, apod.)</i> | _____ |
| _____ | <i>Stát se členem místních zájmových organizací, spolků</i> | _____ |
| _____ | <i>Podávat přímé žádosti/dotazy na magistrátu města</i> | _____ |

Příloha 2: Výčet ostatních odpovědí v rámci doplňujících dotazů k otázce 11 (jaké konkrétní obchody/služby postrádáte v Opavě)

| Jaký typ obchodů postrádáte v Opavě? | Počet odpovědí |
|--|----------------|
| Malé/menší obchody/obchůdky *) | 8 |
| IKEA | 6 |
| Obchody s oblečením | 5 |
| Hornbach | 3 |
| Nábytek | 3 |
| Antikvariáty | 1 |
| BAUHAUS, BAUMAX, KIKA, ZARA | 1 |
| Čerstvé ryby | 1 |
| Dárkový obchod | 1 |
| Kutilské potřeby | 1 |
| Kvalitní obchod s botami | 1 |
| Kvalitní oblečení | 1 |
| Lepší obchody s oblečením | 1 |
| Makléřství | 1 |
| Malé obchůdky ve městě. Centrum města je vylidněné | 1 |
| Maso a uzeniny | 1 |
| Mrakodrapy v centru | 1 |
| Nákupní centrum za Slezankou | 1 |
| Nerušit prodejny potravin | 1 |
| Papírnictví | 1 |
| Pořádný antikvariát | 1 |
| Posilovna | 1 |
| Prodej látek | 1 |
| Prodejna Nutrend | 1 |
| Sport, drogerie | 1 |
| Sportovní suplementy | 1 |
| Světové obchody | 1 |
| Tiger | 1 |
| Umělecké potřeby | 1 |
| Vegetariánská restaurace | 1 |
| Více drogerie | 1 |
| Více galanterií | 1 |
| Více obchodů pro kutily | 1 |
| Více obchodů se zdravou výživou | 1 |
| Vodácký obchod | 1 |
| Zahrádkář | 1 |

| Jaký typ obchodů postrádáte v Opavě? | Počet odpovědí |
|--------------------------------------|----------------|
| Zdravá výživa | 1 |
| Železářství | 1 |

Pozn. *) celkový součet uvedených, významově ekvivalentních formulací typu chybějícího obchodu

| Jaký druh služeb postrádáte v Opavě? | Počet odpovědí |
|---|----------------|
| Čistírna | 3 |
| Veřejné toalety/WC *) | 3 |
| Domovy důchodců | 2 |
| Opravná obuv *) | 2 |
| Více kultury / více kulturních akcí *) | 2 |
| Aktuální stav ovzduší | 1 |
| Aquapark - krytý, více sportovního využití | 1 |
| Bankomat ČS, domov seniorů, útulek pro kočky | 1 |
| Britská knihovna | 1 |
| Donášková služba obědů | 1 |
| Drobné opravy | 1 |
| Finanční poradenství | 1 |
| Fotbalový fanshop | 1 |
| Chybí téměř všechny | 1 |
| Kopírování v OC | 1 |
| Kulturní akce | 1 |
| Kurzy kung fu | 1 |
| Kvalitní masáže | 1 |
| Metro | 1 |
| Nějaké větší sportovní centrum, kde by si každý našel, co hledá | 1 |
| Nový bazén | 1 |
| Odpadkové koše | 1 |
| Opravy oděvů | 1 |
| Osvětlení skateparku | 1 |
| Péče o seniory | 1 |
| Pouliční pítka na vodu | 1 |
| Pouliční prodej kávy | 1 |
| Psychiatrie pro děti | 1 |
| Půjčovny lodí a raftingu | 1 |
| Rozvoz McDonald | 1 |
| Stravovací služby | 1 |
| Úklidové služby | 1 |
| V dané lokalitě bankomaty | 1 |
| Větší variabilita restaurací - japonská, thajská, slovenská.. | 1 |
| Více odpadkových košů | 1 |

| Jaký druh služeb postrádáte v Opavě? | Počet odpovědí |
|--------------------------------------|----------------|
| Více sportovních aktivit | 1 |
| Zdravotnické | 1 |
| Zdravotnictví | 1 |
| Zubní hygiena | 1 |

Pozn. *) celkový součet uvedených, významově ekvivalentních formulací druhu chybějící služby

Příloha 3: Výčet ostatních odpovědí v rámci doplňujícího dotazu k otázce 12g (spokojenost s úředními hodinami magistrátu pro veřejnost)

| Proč nejste spokojeni s úředními hodinami magistrátu pro veřejnost? | Počet odpovědí |
|---|----------------|
| Málo úředních hodin / Je jich málo *) | 11 |
| Moc / příliš krátké *) | 5 |
| Nevyhovují mi | 5 |
| Špatný čas / doba *) | 3 |
| Krátká doba v odpoledních hodinách | 2 |
| Krátká pracovní doba | 2 |
| Jsou v nevhodnou dobu | 1 |
| Malá dostupnost pro pracující | 1 |
| Mělo by být otevřeno denně | 1 |
| Na magistrátu je věčně fronta, některé dny úplně zavřeno nebo krátká otevírací doba | 1 |
| Nedostačující | 1 |
| Nejsou každý den | 1 |
| Nemůžu tam zajít o polední pauze, mají ji taky | 1 |
| Nestíhám | 1 |
| Nikdy to nestihnu | 1 |
| Omezené úřední hodiny | 1 |
| Polední přestávka | 1 |
| Pondělí až pátek | 1 |
| Pracuji do 16 hodin. Nestíhám úřední hodiny | 1 |
| Špatně rozložené hodiny | 1 |
| Úterý - otevřít | 1 |
| Více hodin odpoledne | 1 |
| Více hodin pro veřejnost | 1 |
| Více úředních hodin odpoledne | 1 |
| Všichni jsou doma | 1 |

Pozn. *) celkový součet uvedených, významově ekvivalentních formulací uvedené odpovědi