



METODICKÝ LIST: INDIKÁTOR A.1

Název:

SPOKOJENOST OBČANŮ S MÍSTNÍM SPOLEČENSTVÍM

Titulkový indikátor: Průměrná spokojenost s místním společenstvím

Ukazatel: Úroveň spokojenosti občanů (obecně a s ohledem na různé rysy fungování obce)

1. Definice

„Občané“ jsou lidé s trvalým bydlištěm v rámci administrativních hranic dané obce. V případě zájmu představitelů obce (a jsou-li k dispozici další zdroje), může se průzkum rozšířit i na další občany - např. na dojíždějící za prací či turisty. Tato data je pak ale nutné vyhodnotit odděleně od hlavních výsledků (tj. těch, které se týkají obyvatel obce).

„Spokojenost“ se měří na stupnici od 0 do 10.

Základní rysy dotazování jsou popsány v dokumentu: Metodika dotazníkového průzkumu
Obecný úvod – indikátory 1, 3, 6 a 10.

„Obec“ představuje geografické území spravované místním úřadem. Pokud by se některá sledovaná hlediska (např. spokojenost s přírodním prostředím, zaměstnanost, atd.) vztahovala pouze na blízké okolí nebo na oblast větší než je rozloha samosprávy, musí to by v dotazníku uvedeno a při vyhodnocení vysvětleno.

2. Otázka

- I. Jak jsou občané spokojeni se svou obcí, jako místem, kde žijí a pracují?
- II. Jak jsou občané spokojeni s jednotlivými rysy fungování obce?
- III. Jak občané hodnotí různé rysy fungování obce, a který z těchto rysů vnímají jako nejdůležitější z hlediska kvality jejich života?

3. Souvislosti

Kvalita života občanů je důležitou součástí udržitelné společnosti. Znamená možnost žít v takových podmínkách, které zahrnují bezpečné a cenově přijatelné bydlení, dostupnost základních služeb (školy, zdravotnictví, kultura, atd.), zajímavou a uspokojující práci, kvalitní životní prostředí (jak přírodní, tak antropogenní) a reálnou možnost účastnit se místním plánování a rozhodování. Názor občanů na tyto otázky představuje důležité měřítko celkové spokojenosti s daným místem, takže je to důležitý indikátor místní udržitelnosti.

Samozřejmě, že tyto aspekty nepokrývají celou problematiku kvality života a spokojenosti (např. spokojenost spojena s pocitem soudržnosti s danou obcí, mezilidských vztahů, kvality osobního života apod.), ale je důležité vzít v úvahu ty faktory kvality života, které jsou přímo ovlivňovány místní, národní a/nebo evropskou politikou.

Všeobecné blaho a spokojenost občanů jsou významově širší termíny, které fungují spíše jako obecné cíle rámujiící jednotlivé strategie.

Zahrnuté principy trvalé udržitelnosti: 1, 2, 4, 5, 6

4. Cíle

Pro tento indikátor neexistují žádné přesné cíle, jen obecné povědomí, že kvalita života občanů a jejich spokojenost s místem kde žijí patří k důležitým prvkům udržitelnosti.

5. Jednotky měření

- I. % rozdělení (čisté hodnoty pro danou časovou periodu) jednotlivých úrovní spokojenosti;
- II. procentní skóre spokojenosti s jednotlivými rysy fungování obce vážené podle důležitosti, která je jim udělena;
- III. procentní skóre vztažené k různým aspektům každého posuzovaného rysu.

6. Frekvence měření

Jednou za dva roky.

7. Metoda a zdroje sběru dat

Metodika sběru dat je popsána v dokumentu: Metodika dotazníkového průzkumu
Obecný úvod – indikátory 1, 3, 6 a 10.

Informace důležité pro vyhodnocení indikátoru 1 se nacházejí na úvod dotazníku (demografické údaje - pohlaví, věk, zaměstnání).

8. Forma vyhodnocení/prezentace výsledků

A) Pro reportování na evropskou úroveň

I. Všeobecná/celková spokojenost (otázka 1a, 1b)

Tabulka znázorňující procentuální zastoupení odpovědí na úvodní otázku dotazníku. Obecný komentář k hlavním výsledkům (vzájemné srovnání distribuce odpovědí, event. srovnání s výsledky obdobných průzkumů v jiných městech).

II. Spokojenosti s jednotlivými rysy fungování obce (otázky 2 - 7)

Tabulka znázorňující procentuální skóre spokojenosti s jednotlivými rysy fungování obce vážené podle důležitosti, která je jim udělena. Obecný komentář k hlavním výsledkům (porovnání výsledků u různých zapojených měst).

III. Hodnocení jednotlivých aspektů každého posuzovaného rysu

Tabulka znázorňující výsledky hodnocení jednotlivých aspektů každého posuzovaného rysu (ve formě % skóre). Obecný komentář k hlavním výsledkům (porovnání výsledků u různých zapojených měst).

B) Vyhodnocení na místní úrovni

Je vhodné doplnit výše uvedené společné „evropské“ části dotazníku místně specifickými otázkami, které budou reflektovat místní podmínky a priority. Tyto doplňkové údaje je pak vhodné vyhodnotit a interpretovat tak, aby výsledky byly využitelné pro místní plánování nebo v procesu místní Agendy 21. Je velmi důležité vysvětlit (pomocí tabulek a komentářů), proč občané nejsou s určitými věcmi spokojeni (specifické komentáře k odpovědím občanů na otevřené otázky o důvodech jejich nespokojenosti s daným problémem). Vhodné je setřídít tyto odpovědi i podle věku, pohlaví a povolání, pokud je průzkum veden s tímto cílem (oddělené tabulky s propojeními mezi věkem, socio-ekonomickým postavením, pohlavím a úrovní spokojenosti).

9. Příklady podobného použití

Různé variace tohoto indikátoru byly použity v množství místních iniciativ. Město Leicester (VB) měří celkovou spokojenost občanů s okolím na základě odpovědi na jedinou otázku kladenou v místních průzkumech. Indikátor se vyhodnocuje ve formě čisté procentuální hodnoty respondentů, jejichž odpověď byla „velmi spokojen(a)“ nebo „celkem spokojen(a)“, mínus procento odpovědí „velmi nespokojen(a)“ nebo „spíše nespokojen(a)“. Kromě již zmíněných odpovědí mohou respondenti odpovědět „ani spokojen(a), ani nespokojen(a)“. Tato odpověď se nezapočítává do čisté hodnoty.

10. Aktuální otázky/další vývoj

Z rozboru prvního kola průzkumu se objevilo množství nedořešených otázek.

1. Mohlo by být prospěšné zahrnout do průzkumu další hlediska ovlivňující úroveň kvality života společnosti.¹
2. V případě mnoha sledovaných rysů se posuzované území liší od území spravovaného daným úřadem.²
3. V mnohých případech mohou být z průzkumu odstraněny některé služby využívané jen částí populace (např. školy), což umožní větší koncentraci na služby poskytované populaci jako celku; nebo jinak, tyto průzkumy mohou proběhnout (jako hloubkové studie) na menším vzorku současných a potenciálních uživatelů.³

Budoucí diskuse může zahrnout některé další přístupy (odlišné od přístupu, který je navržen tímto indikátorem) podobné těm, které použili při 31. indikátoru projektu TERM podpořeném EEA (povědomí a postoj vůči ohrožení životního prostředí sektorem dopravy) a při průzkumu EUROBAROMETER (Generální direktorát pro životní prostředí) („Důvody stížností na stav místního životního prostředí“, kdy uvažuje „objem dopravy“ jako jednu z možných odpovědí).

11. Klíčová slova

Spokojenost, místní komunita/samospráva, bydlení, zaměstnanost, přirozené prostředí, vybudované prostředí, služby, účast veřejnosti, osobní bezpečnost.

¹ Předchozí průzkumy v této oblasti zdůraznily význam úrovně spokojenosti v souvislosti se společenskými vztahy v rámci místní komunity (jejich síla, kvalita, atd.). Ke vnímání kvality života v rámci místního společenství také přispívá dostupnost sítě spolků (formálních i neformálních), které poskytují podporu, společnost či služby (veřejné a soukromé) – tj. kvalita občanské společnosti. Testovací fáze (během které mohou respondenti sami určovat další hlediska) může poskytnout zajímavé odpovědi na tuto otázku.

² Toto je případ dostupnosti a kvality přírodních zdrojů (obecně jsou společně vnímané, protože zahrnují velké území) a pracovních příležitostí (alespoň v případě komunit náležejícím k městským aglomeracím). V těchto případech je užitečné při formulaci otázky specifikovat, k jakému území se otázka vztahuje.

³ S odkazem především na ty proměnné, které se vztahují ke službám poskytovaným určitým společenským skupinám (např. školy, sociální služby), situace, zda respondenti tyto služby využívají, velmi výrazně ovlivňuje jejich vnímání spokojenosti a tudíž může značně ovlivnit jejich odpovědi a následně celkový výsledek.