

Výzkum názorů veřejnosti

KPSS Havířov

2010

Mgr. Martin Štainer, Ph.D.
Bc. Lukáš Zmeškal
Mgr. Eva Masná

Obsah

Úvodem	3
Metodika výzkumu	4
Cíle výzkumu	4
Výzkumné metody a techniky	4
Analytická část	6
Struktura vzorku.....	6
Hodnocení informovanosti	7
Na koho se obrátit, když.....	10
Preferované způsoby informování.....	13
Internet	14
Webové stránky města	17
Radniční listy	18
Celková spokojenost občanů Havířova	20
Sociální problémy města Havířov.....	22
Pozornost města.....	25
Rodiny	27
Senioři	28

Úvodem

Tato závěrečná zpráva prezentuje výsledky výzkumu názorů občanů města Havířov na problematiku sociálních služeb a byla zpracována jako součást projektu komunitního plánování sociálních služeb (KPSS) realizovaného městem Havířov.

Toto šetření je poslední z trojice analýz, které v roce 2010 zpracovala firma Edukol vzdělávací a poradenské sdružení s. r. o. V rámci zakázky byly realizovány následující tři analýzy:

- **Analýza poskytovatelů sociálních služeb:** poskytuje přehled poskytovatelů sociálních služeb, popis jejich zaměření, kapacit a zdrojů, kterými disponují. Rovněž sleduje jejich názory a návrhy k zlepšení současné nabídky služeb.
- **Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb:** mapuje současnou situaci v nabídce sociálních služeb pro jednotlivé cílové skupiny v Havířově a identifikuje hlavní nedostatky a možné způsoby jejich řešení.
- **Výzkum názorů veřejnosti:** zjišťuje názory široké veřejnosti na problematiku sociálních služeb s důrazem na informovanost veřejnosti o sociálních službách a dále mapuje hlavní sociální problémy města Havířov.

Cílem všech těchto analýz bylo získat informace o stavu sociálních služeb, identifikovat jejich hlavní nedostatky a poskytnout tak užitečné podněty pro další proces komunitního plánování.

Metodika výzkumu

Cíle výzkumu

Tento výzkum je součástí aktivit vedoucích k formulaci komunitního plánu sociálních služeb města Havířov. To poměrně přesně vymezuje požadavky a cíle, které musel naplnit. Cílem KPSS je zlepšit nabídku sociálních služeb.

U veřejnosti, která obecně není klientem sociálních služeb, se jako největší problém ukazuje malá informovanost o jejich nabídce a možnostech jejich využívání. To pro potenciální klienty z řad veřejnosti představuje vážnou bariéru. Přirozeně se nedomníváme, že zodpovědnost spočívá výhradně na samotných poskytovatelích sociálních služeb nebo zaměstnancích magistrátu. Jde i o vlastní iniciativu a zájem samotných občanů. Ale je jistě možné zaměřit se v rámci oslovení veřejnosti na právě ty formy a způsoby, které mohou být v maximální míře co nejvíce efektivní.

Zvolená forma tohoto výzkumu nám rovněž umožnila oslovit statisticky významné cílové skupiny uživatelů sociálních služeb (jako jsou rodiny s dětmi a senioři) a zaměřit se na jejich specifické problémy.

Jako hlavní cíl jsme stanovili:

- Zjistit úroveň informovanosti veřejnosti o sociálních službách a možnosti jejího zlepšení.

Vedlejší cíle:

- Hlavní sociální problémy města.
- Problémy rodin s dětmi.
- Problémy seniorů.

Výzkumné metody a techniky

Pro tento výzkum firma Edukol zvolila **metodu matematicko-statistickou** a **techniku strukturovaného rozhovoru** za použití **metody kvótního výběru** pro volbu respondentů zahrnutých do výzkumu.

Aby byla zaručena reprezentativnost výzkumu, vzorek respondentů byl vybrán pomocí kvótního výběru. Reprezentativní zde znamená, že výsledky, které jsou získány na vybraném vzorku respondentů, skutečně odráží názory všech obyvatel města. Podstatou kvótního výběru je sestavit takový vzorek respondentů, který bude odrážet rozložení vybraných znaků základního souboru (zde jsou to dospělí obyvatelé města). Jednoduše řečeno, mezi respondenty, kteří vyplní dotazník či se kterými bude proveden rozhovor, je podíl např. vysokoškolsky vzdělaných mužů bydlících v centru stejný jako mezi všemi obyvateli města. Výsledky, které jsou takto získány, odráží s určitou přesností skutečné rozložení názorů veřejnosti. Pro náš výzkum jsme zvolili znaky bydliště, věk a pohlaví a podle dat získaných ze statistického úřadu jsme sestavili potřebnou strukturu vzorku. Kvótní

výběr je standardně používán při výzkumech veřejného mínění. Naprostá většina výzkumů zaměřených na zjišťování názorů obyvatel ČR prezentovaných v médiích využívá právě této techniky.

Vlastní sběr dat proběhl pomocí techniky rozhovoru. Pro kvótní výběr je potřeba tazatelů, kteří najdou odpovídající respondenty a zajistí tak, aby vzorek respondentů byl skutečně reprezentativní. Výzkum tak neprobíhá pomocí dotazníku (který respondenti vyplňují sami), ale tazatelé čtou respondentům přesně formulované otázky a jejich odpovědi zanáší do záznamových archů.

Rozhovor byl rozdělen do dvou částí. První byla zaměřena na možnosti zlepšení informovanosti veřejnosti o sociálních službách a na hlavní sociální problémy města. Otázky této části položili tazatelé všem respondentům. Druhá část byla zaměřena jen na rodiny s dětmi a seniory. Tazatel tak nejdříve zjistil, zda respondent spadá do jedné z těchto skupin a pokud ano, vyplnil s ním odpovídající sérii otázek. V případě, že respondent do těchto skupin nespadal, byl rozhovor v této fázi ukončen. U těchto definovaných skupin jsme zjišťovali hlavní problémy a návrhy na zlepšení.

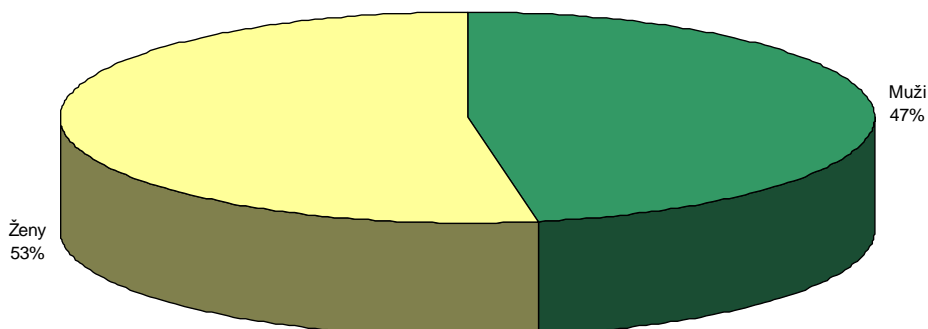
Rodiny s dětmi a senioři tvoří v populaci významné procento, proto i ve vzorku obyvatel v rozsahu cca 300 respondentů představují dostatečně velký počet případů pro podrobnější analýzu. Ostatní cílové skupiny sociálních služeb jsou výrazně menší a nelze je tedy tímto způsobem podchytit a smysluplně analyzovat.

Analytická část

Struktura vzorku

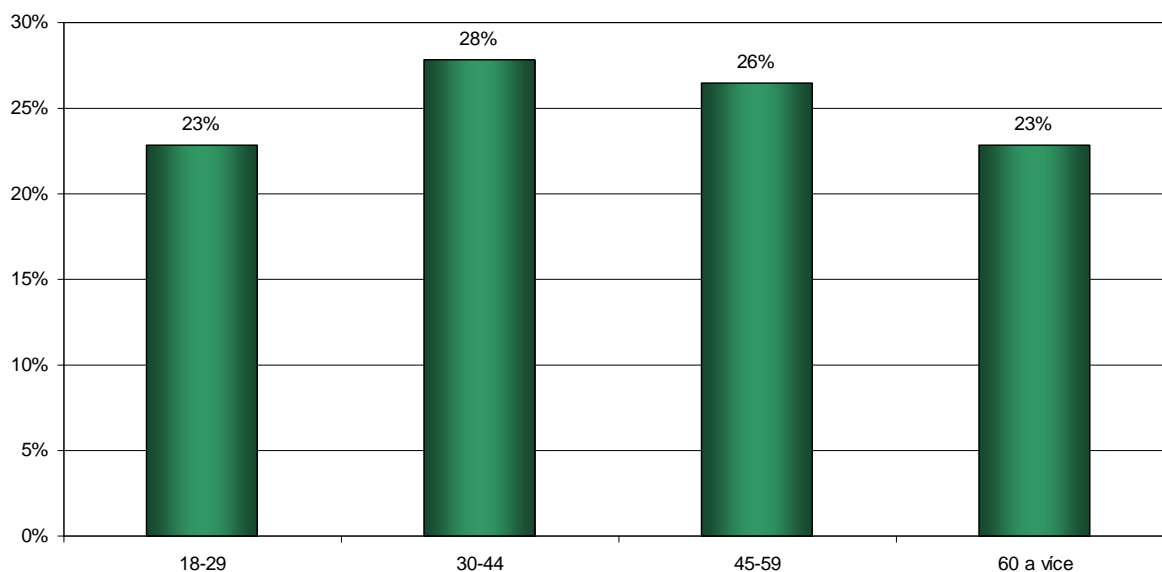
Naši tazatelé provedli rozhovory s celkem 302 respondenty. Jejich odpovědi jsme zanesli do počítače a následně statisticky vyhodnotili. Z důvodu možnosti podrobnější analýzy jsme sledovali tři hlavní znaky. Je to bydliště (místní část), pohlaví a věk. Ve vzorku se nachází 47 % mužů a 53 % žen.

Struktura respondentů dle pohlaví



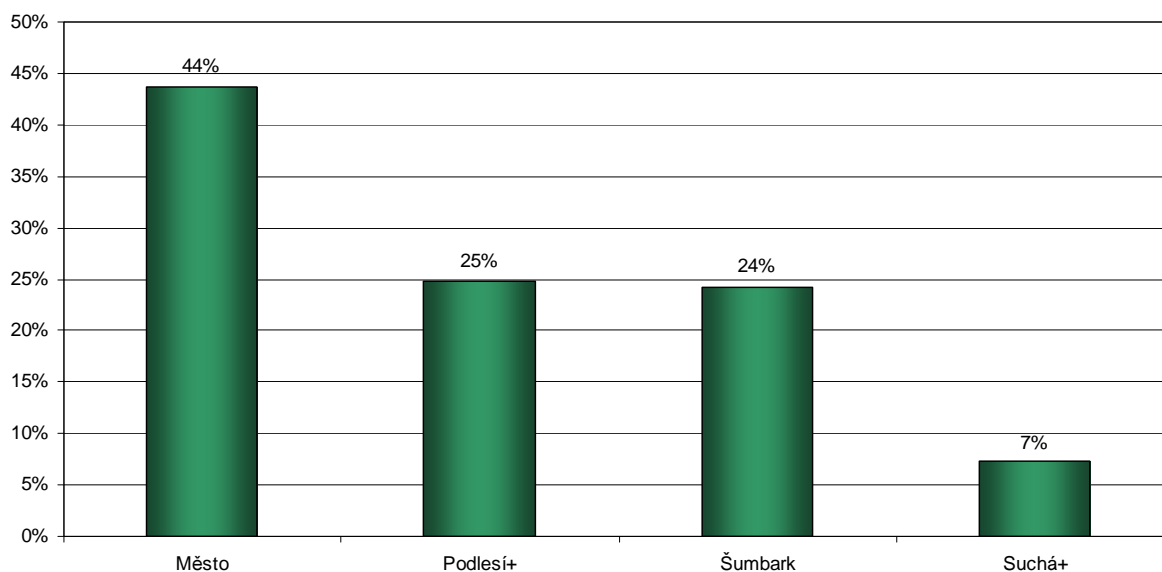
Pro potřeby analýzy rozdílnosti názorů byli respondenti rozděleni dle věku do čtyř věkových kategorií, se kterými dále ve zprávě pracujeme.

Struktura respondentů dle věku



Poslední ze sledovaných znaků bylo bydliště. Město Havířov bylo pro naše účely rozděleno na čtyři geografické části. Lokality „Město“ a „Šumbark“ představují dvě reálné místní části. Lokalita „Podlesí+“ je tvořena místními částmi Podlesí, Bludovice, Životice a Dolní Datyně. Poslední oblast „Suchá+“ je tvořena místními částmi Dolní a Prostřední Suchou.

Struktura respondentů dle bydliště



Hodnocení informovanosti

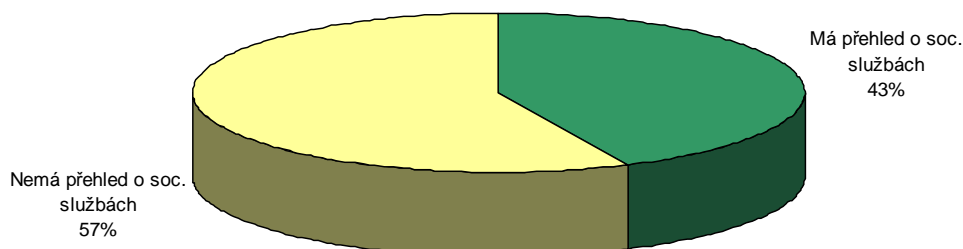
Respondentům byly předloženy čtyři dvojice výroků týkajících se jejich přístupu k informovanosti o sociálních službách a byli požádáni, aby vybrali vždy ten, který je lépe vystihuje.

První dvojice výroků se zaměřuje na hodnocení přehledu o nabídce sociálních služeb v Havířově.

- *Mám celkem přehled, jaké jsou sociální služby v Havířově a s čím by mi mohli pomoci.*
- *Nemám přehled, jaké jsou v Havířově sociální služby a s čím by mi mohli pomoci.*

V tomto ohledu mezi respondenty mírně převažovalo negativní hodnocení. To, že má přehled o sociálních službách, uvedlo 43 % dotazovaných, opak potom 57 % dotazovaných. Jak ale vyplývá v následující kapitole, toto hodnocení se zdá být mírně nadnesené (viz. Dotazování občanů, na koho se obrátit v určitých situacích).

Přehled o sociálních službách



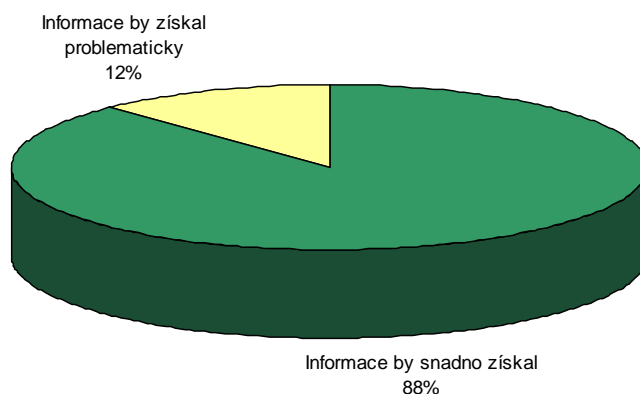
U této dvojice výroků můžeme najít statisticky významný rozdíl v odpovědích mužů a žen. Zatím co u žen je podíl těch, které se domnívají, že mají přehled o nabídce sociálních služeb 49 %, u mužů to je jen 36 %. Dle věku se respondenti v hodnocení své informovanosti významně neliší.

Další dvojice výroků se týkala jejich schopnosti vyhledat v případě potřeby informace o sociálních službách:

- *Pokud bych to potřeboval, dokázal bych informace o těchto službách snadno najít.*
- *Pokud bych to potřeboval, byl by pro mě problém získat informace o těchto službách.*

Jak ukazuje následující graf, respondentům rozhodně v tomto směru sebevědomí nechybí. O tom, že by informace našli snadno, je přesvědčeno 88 % z nich. Stejně jako v minulém případě je ale nutné i zde zdůraznit, že se jedná pouze o subjektivní pocit respondentů.

Schopnost vyhledat informace o sociálních službách



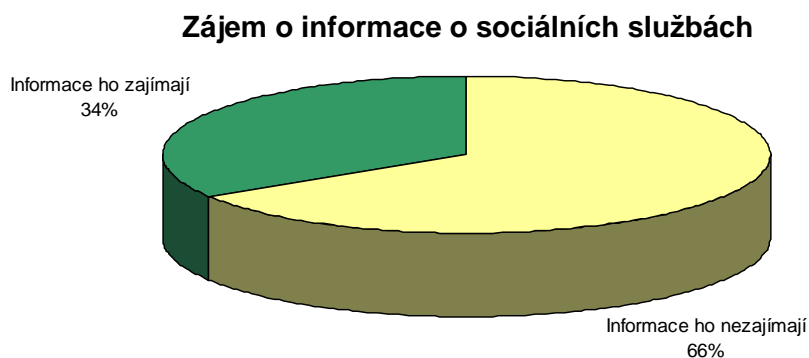
U této otázky se významněji nelišili respondenti ani v rozdělení dle věku, ani rozdělení dle pohlaví. Můžeme tedy konstatovat, že o své schopnosti získat potřebné informace jsou silně přesvědčeni představitelé všech podskupin.

Pro vyhledávání informací tohoto druhu se jako ideální prostředek v současných podmínkách jeví internet. Rozdělíme-li respondenty na ty, kteří běžně pracují s internetem a na ty, kteří s ním vůbec pracovat neumí, ukážou se jisté rozdíly. V první skupině činí podíl těch, kteří svou schopnost najít požadované informace hodnotí pozitivně 93 %. V druhé skupině je to pouze 77 %. Schopnost pracovat s internetem tak alespoň v rovině sebehodnocení potvrzuje zvýšenou schopnost obstarat si informace. Ani jeho nepoužívání se zde nejeví ale jako vážný handicap.

Třetí dvojice výroků je věnována zájmu respondentů o informace o sociálních službách:

- *Informace o sociálních službách mě momentálně nezajímají a nevyhledávám je.*
- *Zajímám se o to, jaké je nabídka sociálních služeb v Havířově.*

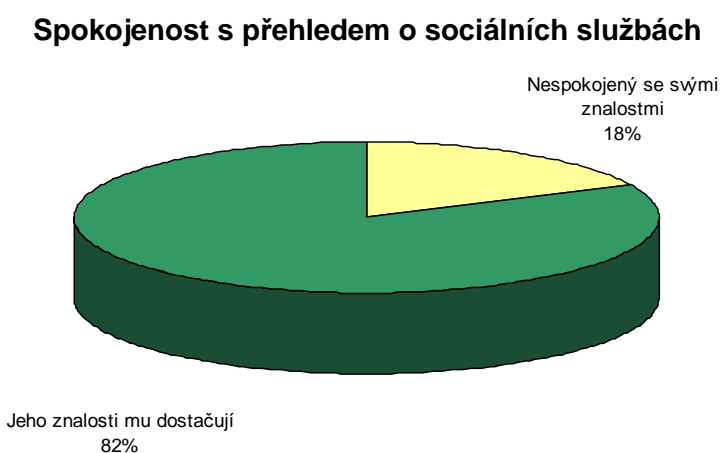
V rámci předchozí analýzy poskytovatelů sociálních služeb tito často uvádí, že se setkávají s nezájmem ze strany veřejnosti o informace týkající se jejich služeb. V tomto směru tedy výsledek, kdy pouze 34 % respondentů uvádí, že je informace o sociálních službách zajímaví, není velkým překvapením. Lze ovšem očekávat, že případný zájem respondentů není rozložen plošně, nýbrž se zaměřuje jen na určitou výšeč služeb, které jsou nebo by případně pro ně mohly být užitečné.



Poslední dvojice výroků se týkala zmapování spokojenosti respondentů s vlastním přehledem o sociálních službách:

- *Nejsem spokojený s tím, kolik toho vím o sociálních službách.*
- *To, co vím o sociálních službách, mi momentálně stačí.*

Vzhledem k nízkému zájmu o informace nepřekvapí, že naprostá většina respondentů uvádí, že jim jejich stávající znalosti o sociálních službách dostačují. Pouze 18 % uvedlo, že není se svými znalostmi spokojeno.



Na koho se obrátit, když...

Protože nemáme příliš důvěru v sebehodnocení respondentů ohledně jejich povědomí o sociálních službách, předložili jsme jim sedm modelových situací a požádali je, aby sami uvedli, na jakou konkrétní organizaci je nevhodnější se v případě potřeby obrátit.

Hypotetické situace byly:

1. *Má problémy s užíváním drog nebo alkoholu.*
2. *Potřebuje z důvodu nemohoucnosti menší výpomoc v domácnosti, s nákupy apod.*
3. *Zadlužil se a není schopný dluhy splácet.*
4. *Řeší vážné partnerské problémy a potřebujete poradit.*
5. *Pečuje o nemohoucího seniora, ale už to nezvládá a potřebuje ho umístit do nějakého zařízení.*
6. *Ztratil bydlení a nemá nikoho, u koho by mohl zůstat.*
7. *Stal se obětí domácího násilí.*

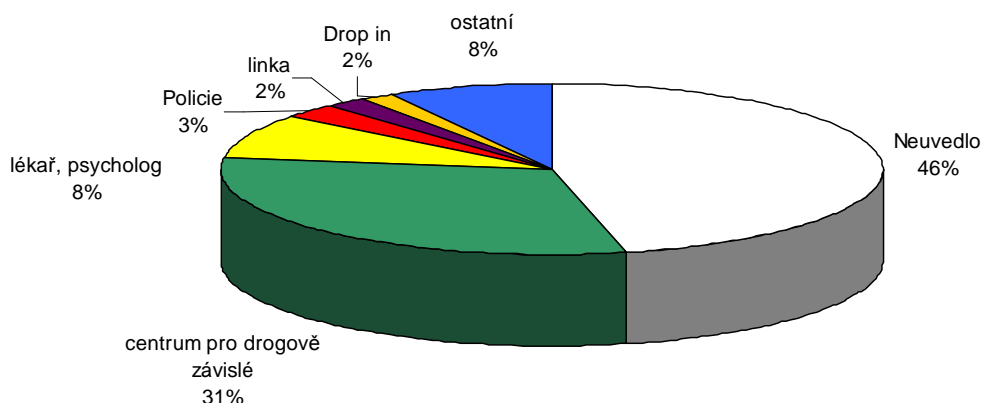
Jednalo se o otevřené otázky, respondenti si v tomto případě tedy nevybírali ze seznamu možností. Jejich odpovědi jsme rozřídili a převedli do grafů, které jsou na následujících stránkách. Každý graf obsahuje rovněž podíl respondentů, kteří neuvedli žádnou organizaci a několik nejčastěji uváděných odpovědí. Zbývající odpovědi, které se objevovaly jen jednotlivě, jsou sloučeny v kategorii „ostatní“.

Jednotlivé grafy nekomentujeme, shrneme však na tomto místě hlavní zjištění. Podíl respondentů, kteří neuvedli žádnou možnost, se pohybuje od 27 % u „péče o seniory“ až po 80 % u „zadlužení“. Přestože v rámci kategorie „ostatní“ respondenti neuváděli vždy správně organizace, které by jim mohly přímo pomoci, lze předpokládat, že i na těchto místech by měli být schopni dotyčné poslat na správnou adresu, kde by jim mohla být poskytnuta adekvátní pomoc.

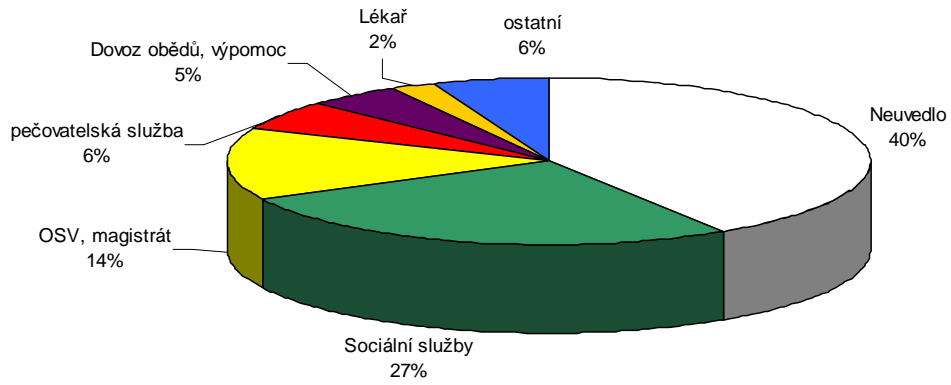
Porovnáme-li jednotlivé situace, pak jednoznačně nejhorší povědomí, na koho se v případě potřeby obrátit, panuje v souvislosti s problémy s dluhy. Evidentně si občané s tímto problémem nespojují žádnou organizaci, která by jim mohla v takové situaci pomoci.

Ve většině situací figuruje v rámci uváděných možností také magistrát, případně přímo odbor sociálních věcí. Výjimkou je situace „ztráty bydlení“, kdy magistrát uvedlo 15 % respondentů. Většinou představuje ovšem magistrát jen okrajovou uváděnou volbu.

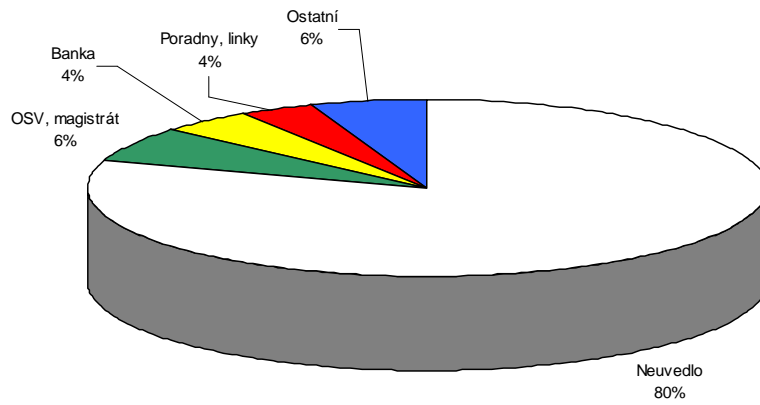
Problémy s drogami



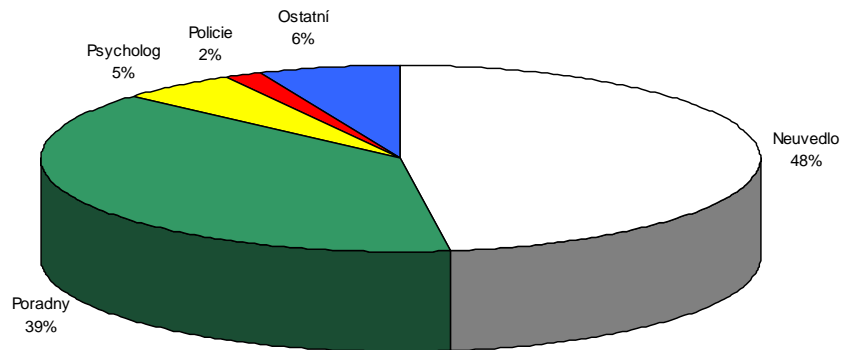
Pomoc v domácnosti



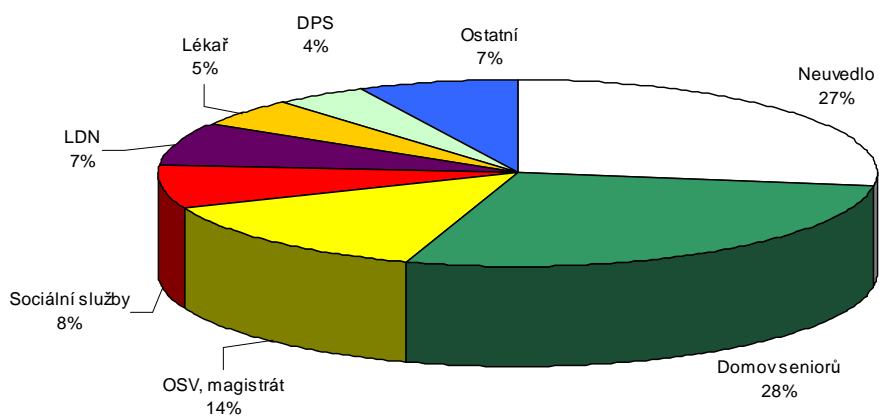
Zadlužení



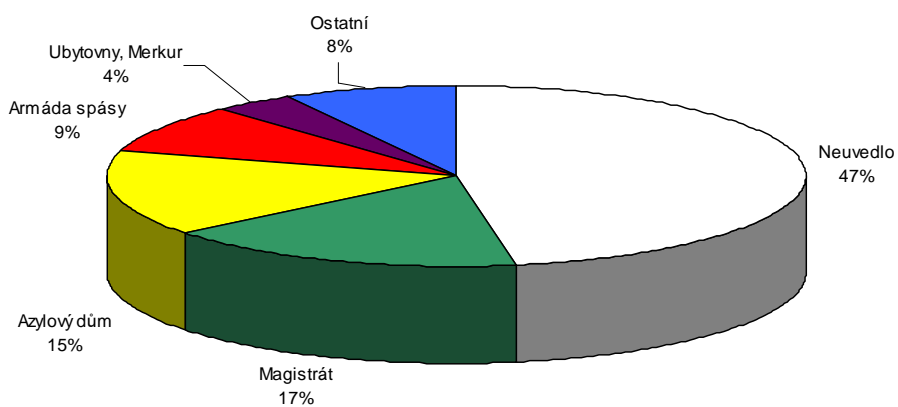
Partnerské problémy



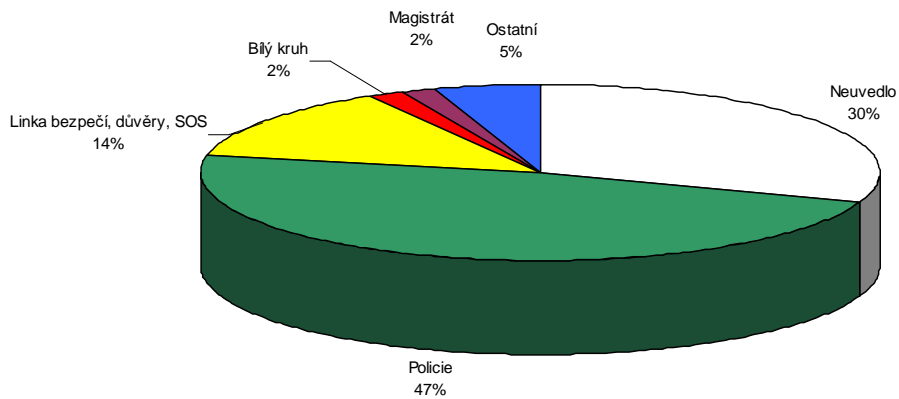
Péče o seniora



Ztráta bydlení



Domácí násilí



Preferované způsoby informování

Protože nedostatečná informovanost veřejnosti o sociálních službách je problémem, se kterým se poskytovatelé těchto služeb neustále potýkají, dotazovali jsme se respondentů, jakým způsobem by bylo nejlepší, aby se k nim informace dostávaly.

Následující graf zobrazuje shrnutí jejich odpovědí. Respondenti mohli zvolit až tři pro ně nejvhodnější způsoby. Následující procentuální vyjádření tedy uvádí, jaký podíl respondentů uvedl tu kterou možnost v rámci tří nejvhodnějších. Součet tak netvoří 100 %, pokud by označili vždy přesně tři možnosti, tvořil by 300 %.



Jednoznačně nejpreferovanější je možnost „více informací v Radničních listech“, kterou zvolilo 49 % respondentů. Až s velkým odstupem následují „webové stránky města“ (27 %) a „letáky do schránek“ (25 %). Na opačném konci žebříčku se pak umístily možnosti „přednášky o sociálních službách“ (5 %), „informace ve školách“ (9 %) a „informace v MHD“ (9 %).

Z volby těchto možností je zřejmé, že respondenti preferují ty způsoby, které od nich vyžadují co nejmenší aktivitu. Současně ale takový zdroj informací musí být dostupný v celé sledované populaci. Obě tyto podmínky Radniční listy úspěšně splňují.

Po rozdělení odpovědí dle věku respondentů se ukazují další zajímavé skutečnosti. Zmíníme ty, které jsou pro nás nejdůležitější.

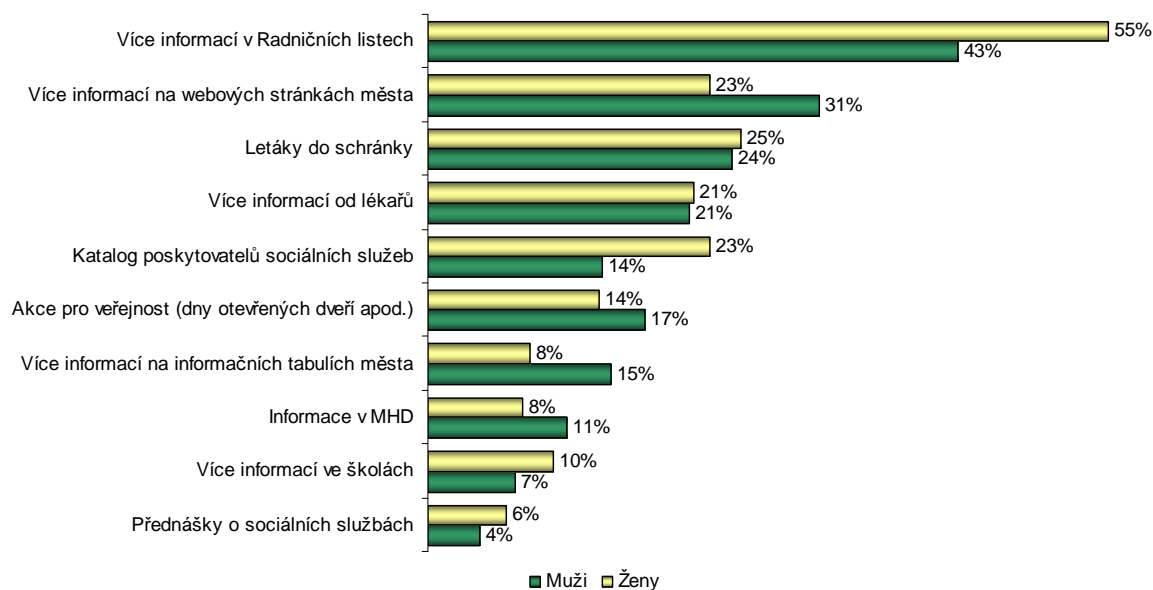
Nejstarší kategorie respondentů jako zdroj informací jednoznačně preferuje „Radniční listy“. Volilo je 54 %. Tato věková kategorie oproti ostatním ale rovněž relativně často uváděla „lékaře“ (30 %). Naopak „webové stránky města“ jsou pro ni jen okrajový zdroj. U nejmladší kategorie je naopak vyšší preference možnosti „informace ve školách“ (20 %). A oproti zbývajícím kategoriím i „informace v MHD“ (22 %).

Preferované způsoby informování dle věku

Zdroj informací	18 - 29	30 - 44	45 - 59	60 a více
Více informací v Radničních listech	36%	52%	53%	54%
Více informací na webových stránkách města	35%	37%	25%	9%
Letáky do schránky	22%	31%	24%	22%
Více informací od lékařů	16%	15%	24%	30%
Katalog poskytovatelů sociálních služeb	16%	20%	25%	12%
Akce pro veřejnost (dny otevřených dveří apod.)	20%	14%	18%	10%
Více informací na informačních tabulích města	12%	12%	16%	4%
Informace v MHD	22%	6%	5%	6%
Více informací ve školách	20%	6%	5%	4%
Přednášky o sociálních službách	3%	4%	9%	6%

Rozdíly v odpovědích mužů a žen tak významné nejsou. Ženy ve větší míře preferují „Radniční listy“ (55 %) oproti mužům (43 %). U mužů je zase silnější preference „webových stránek“ (31 %). Muži výrazně více rovněž preferují „informační tabule“, ale ani z jejich hodnocení se nejvíce jeví jako nejvhodnější způsob k informování.

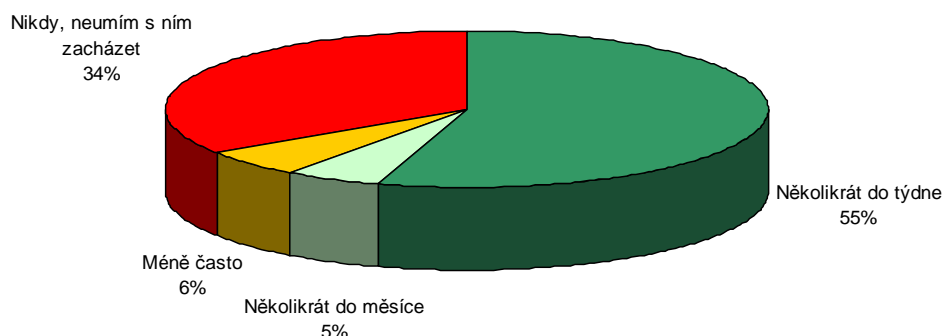
Preferované způsoby informování dle pohlaví



Internet

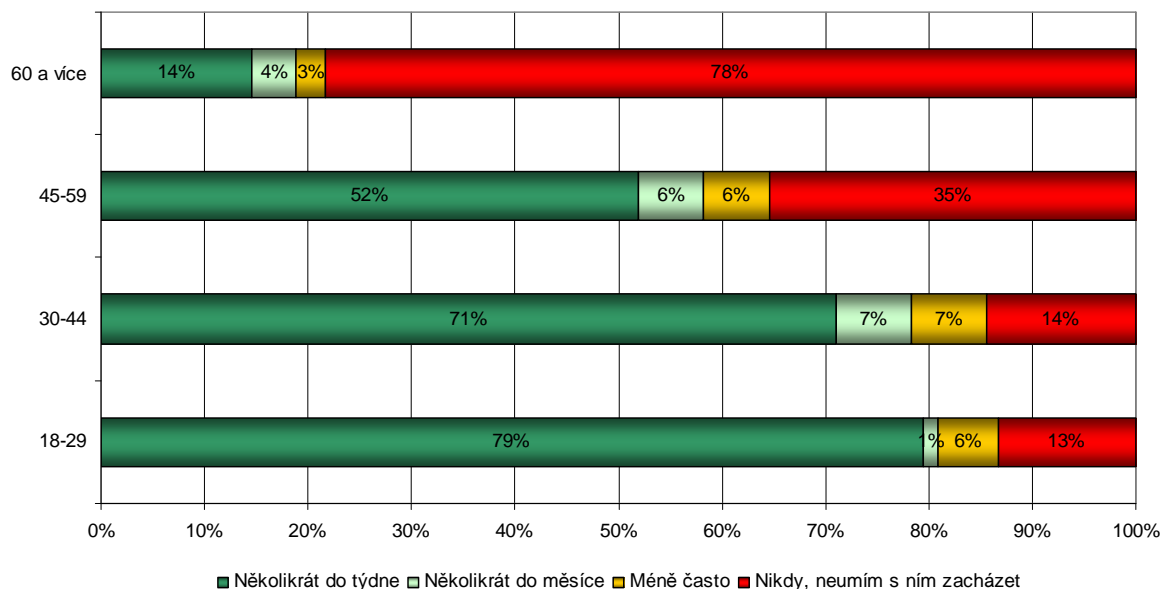
Internet představuje bezpochyby jeden z potenciálně nejdůležitějších zdrojů informací o sociálních službách. Jeho význam ale závisí na jeho rozšíření a schopnostech populace s ním pracovat. Proto jsme se v našem výzkumu zaměřili i na tuto oblast. Jak ukazuje následující graf, několikrát týdně s internetem pracuje 55 % respondentů. Dalších 5 % s ním pracuje alespoň několikrát do měsíce a dalších 6 % méně často. Respondenti, kteří neumí s internetem vůbec pracovat, tvoří 34 %.

Četnost práce s internetem



Rozdělíme-li respondenty podle věku, ukazuje se, že využívání internetu je v populaci rozloženo značně nerovnoměrně. Mezi mladšími kategoriemi respondentů se lidé, kteří by neuměli pracovat s internetem, vyskytují jen zřídka. Podíl těch, kteří s ním pracují několikrát týdně, dosahuje 79 %. Ve věkové kategorii 45 – 59 let se ale tyto poměry začínají obracet. Podíl respondentů, kteří neumí s internetem pracovat, dosahuje 35 % a naopak ti, kteří pracují s internetem několikrát týdně, tvoří 52 %. Pokles dále pokračuje a v nejstarší kategorii, neumí s internetem pracovat již 78 %. Několikrát týdně s ním pracuje už pouze 14%. Další 4 % pak několikrát do měsíce. Rozdíly v používání internetu mezi muži a ženami nejsou statisticky významné.

Četnost práce s internetem dle věku



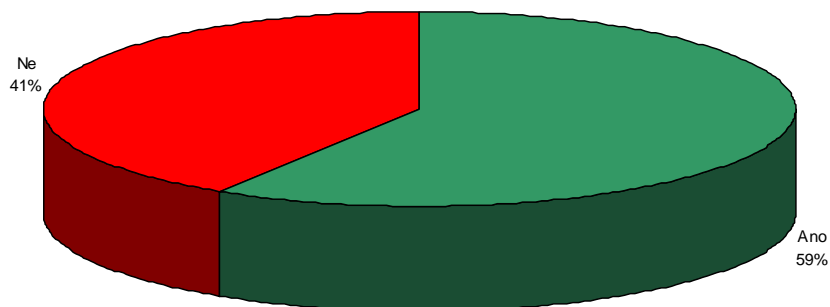
Z výsledků je zřejmé, že internet v podstatě nehraje roli, uvažujeme-li o přímém informování seniorů. Rovněž lze předpokládat, že v následujících letech se to nijak dramaticky nezmění, i když k postupnému posunu tu bude jistě docházet. Toto lze konstatovat vzhledem k rozšíření používání internetu u druhé nejstarší věkové kategorie 45 – 59 let.

Je potřeba si ale uvědomit, že internet vyžaduje od svých uživatelů jistou aktivitu. Není to informační zdroj, který by přinesl informace přímo k dotyčným osobám tak, jako třeba leták ve schránce. Rozšíření internetu spíše ukazuje na schopnost veřejnosti najít požadovanou informaci, než že by poskytovatelům sociálních služeb otevíral informační kanál, přes který by mohli na veřejnost působit. Aby to bylo možné, museli by respondenti ve velké míře navštěvovat určité webové stránky, kde by se poskytovatelé mohli prezentovat. Tuto roli by mohly hrát pouze stránky městského úřadu či obdobně lokálně orientovaný projekt.

Vzhledem k rozšíření internetu je ale rovněž zřejmé, že pokud osoba, která s ním neumí pracovat, má nějaké kontakty na mladší generace, pak s vysokou pravděpodobností má také ve svém okolí někoho, kdo jí může případně informace z internetu obstarat.

Respondentům jsme proto položili otázku, zda mají v domácnosti připojený internet. Kladně odpovědělo 59 %, záporně zbývajících 41 %.

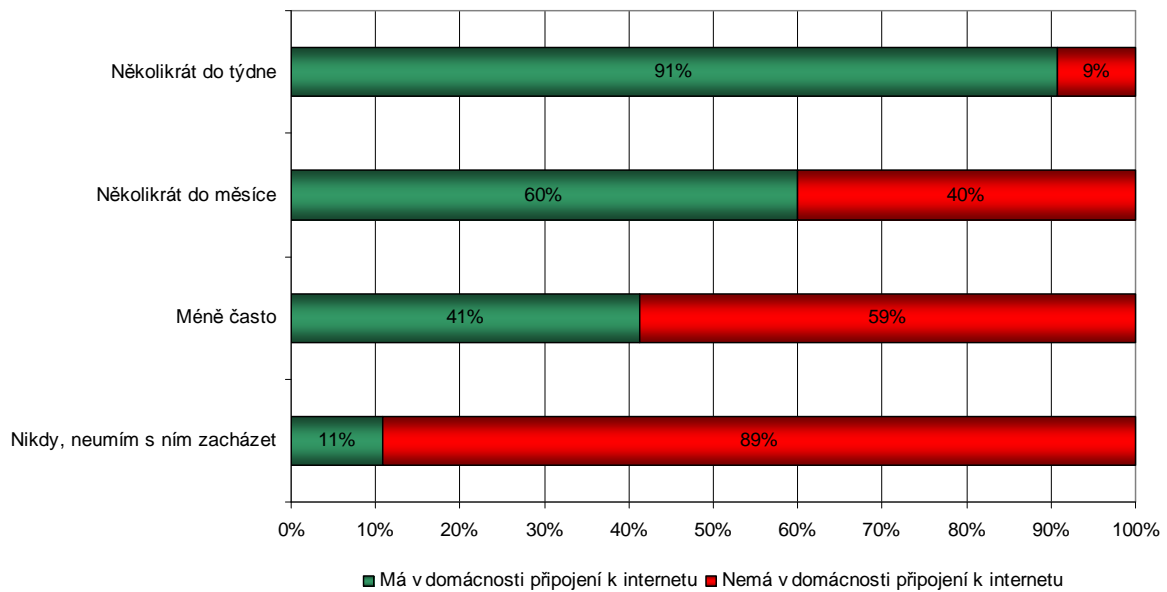
Připojení internetu v domácnosti



Následně jsme jejich odpovědi propojili s četností užívání internetu. Podíváme-li se na následující graf, je z něho možné vyčíst, že 91 % těch, kteří pracují s internetem několikrát týdně, mají rovněž v domácnosti připojení k internetu. U respondentů, kteří s internetem pracují několikrát do měsíce, je to 60 %. Tyto dvě skupiny pro nás ale nejsou v tuto chvíli tolik významné. Jde nám o další dvě skupiny, které s internetem neumí pracovat vůbec či ho využívají jen výjimečně.

Ukazuje se, že 41 % respondentů, kteří pracují s internetem méně než několikrát do měsíce, má v domácnosti připojení k internetu. Rovněž tak 11 % těch, kteří s ním neumí pracovat vůbec. Dá se předpokládat, že připojení nemají zavedeno kvůli sobě, ale kvůli někomu dalšímu v domácnosti. To tedy znamená, že pravděpodobně mají někoho přímo v domácnosti, kdo jim může zajišťovat potřebné informace. Současně to také ukazuje na nezájem části z nich naučit se s internetem pracovat (přestože k němu mají volný přístup a zřejmě i někoho, kdo by je to mohl naučit). I když je možné zde toto tvrzení otočit na „nezájem naučit se s internetem pracovat právě proto, že někdo s touto dovedností již v jejich okolí je“.

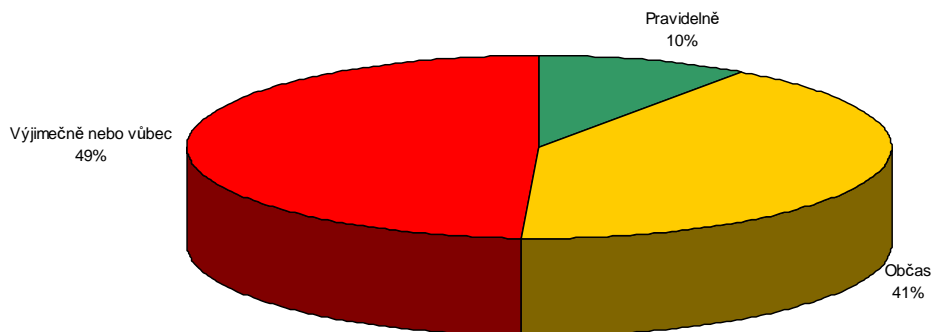
Četnost práce s internetem dle připojení internetu v domácnosti



Webové stránky města

Jedním z hlavních způsobů, jak může magistrát informovat občany města, jsou jeho webové stránky. Proto jsme se zeptali, zda a jak často respondenti stránky města Havířov navštěvují. Výsledky ukazují, že 49 % navštěvuje stránky výjimečně nebo vůbec. Další 41 % občas a pouze 10 % pravidelně.

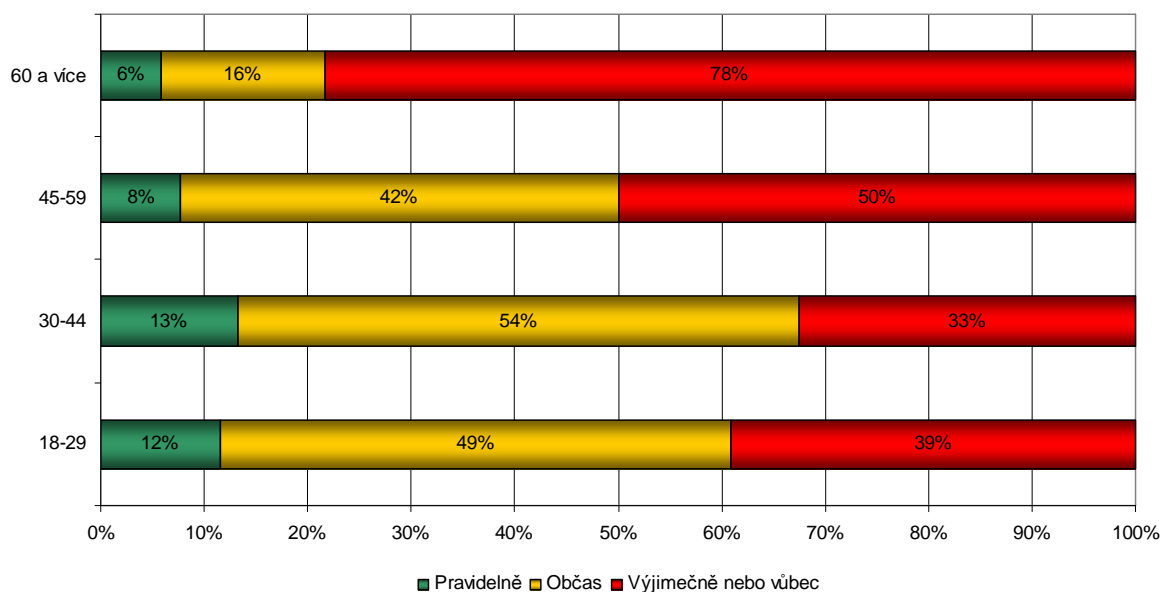
Návštěvnost webových stránek města



Je potřeba vzít v úvahu, že v uvedených 49 % respondentů, kteří stránky nenavštěvují, tvoří většinu ti, co internet vůbec nepoužívají. Pokud bychom se omezili pouze na respondenty, kteří pracují s internetem několikrát týdně, tak stránky navštěvuje pravidelně 16 %, občas 67 % a výjimečně nebo vůbec 17 %.

Celková návštěvnost webových stránek jednotlivých věkových kategorií kopíruje částečně míru, s jakou lidé pracují s internetem. Vezmeme-li v úvahu ale pouze ty, kteří s internetem pracují, pak je patrné, že nejstarší věková kategorie věnuje stránkám větší pozornost než ročníky mladší.

Návštěvnost webových stránek města dle věku

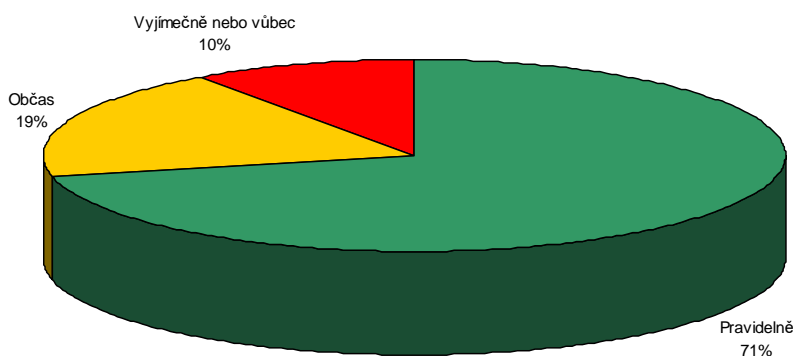


Radniční listy

Velmi důležité místo v informování občanů mohou hrát rovněž Radniční listy, které město vydává. Vzhledem k tomu, že je toto periodikum bezplatně distribuováno do všech domácností, má k tomu bezpochyby minimálně potenciál. Proto jsme respondentům položili otázku, jak často zpravodaj čtou.

Výjimečně čte nebo vůbec nečte Radniční listy 10 % respondentů. Pro tuto skupinu není tedy relevantním zdrojem informací. Naopak je tu 71 % respondentů, které je možné označit za pravidelné čtenáře. A dalších 19 % respondentů bychom mohli označit za občasné čtenáře.

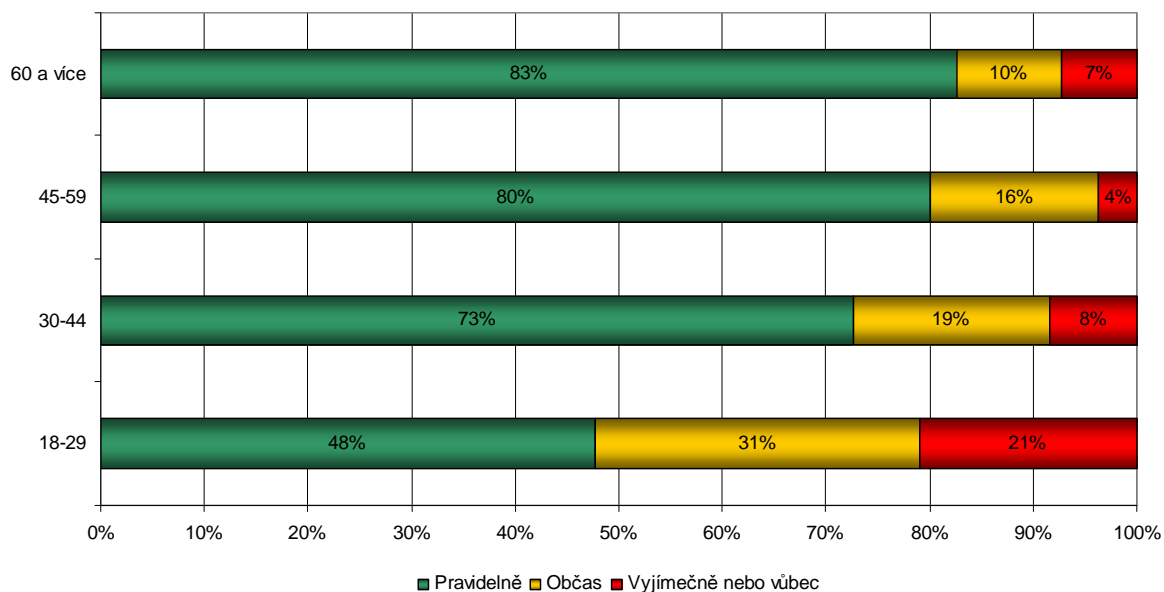
Čtenost radničních listů



Rozdělení odpovědí dle věku respondentů ukazuje, že nejmladší kategorie se od ostatních dosti odlišuje. Zatímco u nejmladší kategorie tvoří pravidelní čtenáři 48 %, u těch nejstarších je to přes 80 %. Rovněž je tu možné najít 21 % respondentů, kteří uvedli, že Radniční listy nečtou. Radniční listy neplní při oslovení nejmladší věkové kategorie svou funkci stejně tak

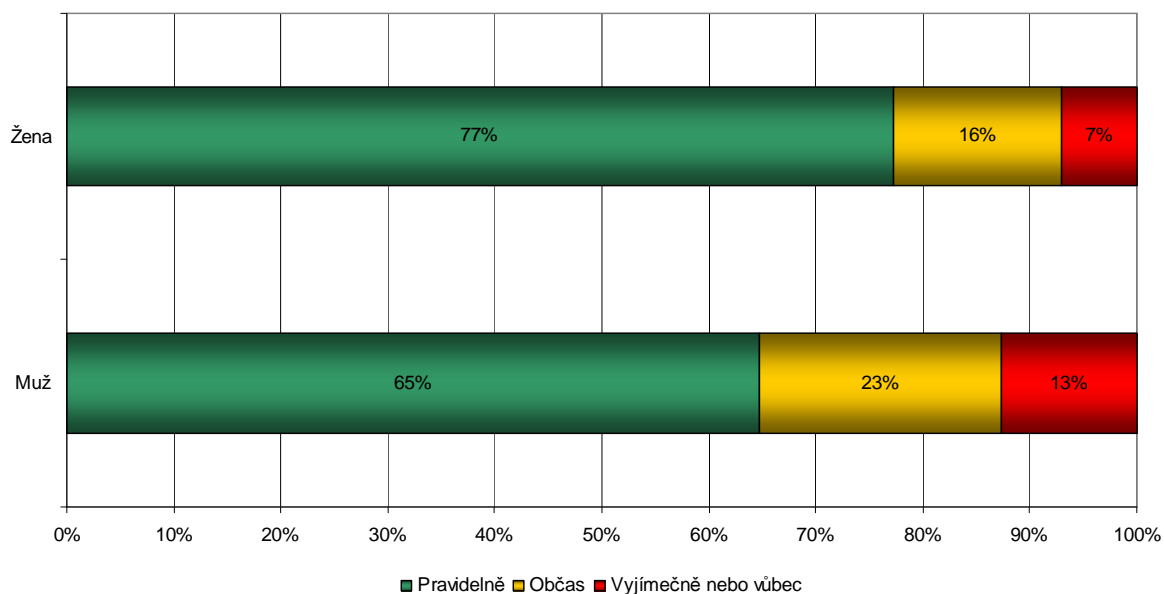
dobře jako v případě starších občanů. Přesto i v nejmladší kategorii je poměrně vysoký podíl pravidelných čtenářů, takže ani v této kategorii se nedají Radniční listy považovat za nějaký okrajový zdroj informací.

Čtenost Radničních listů dle věku



Další graf přináší rozdělení dle pohlaví respondentů. Rozdíly, které v něm můžeme vidět, nejsou nijak dramatické, přesto je jasně patrné, že u žen se Radniční listy těší o něco větší oblibě než u mužů.

Čtenost Radničních listů dle pohlaví

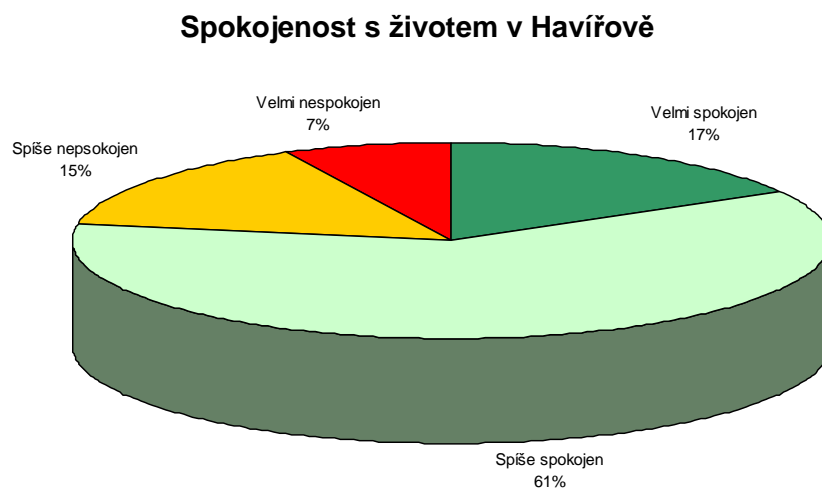


Spojíme-li dva poslední grafy, dá se říci, že pravidelné čtení Radničních listů je nejrozšířenější mezi ženami nad 60 let (75 %) a naopak nejmenší podíl je mezi mladými muži do 29 let (41 %).

Na základě výsledků se tedy dá konstatovat, že celkově jsou Radniční listy velmi dobrým prostředkem k oslovení občanů Havířova. Určité rezervy je možné najít pouze u nejmladší části veřejnosti pod 30 let.

Celková spokojenost občanů Havířova

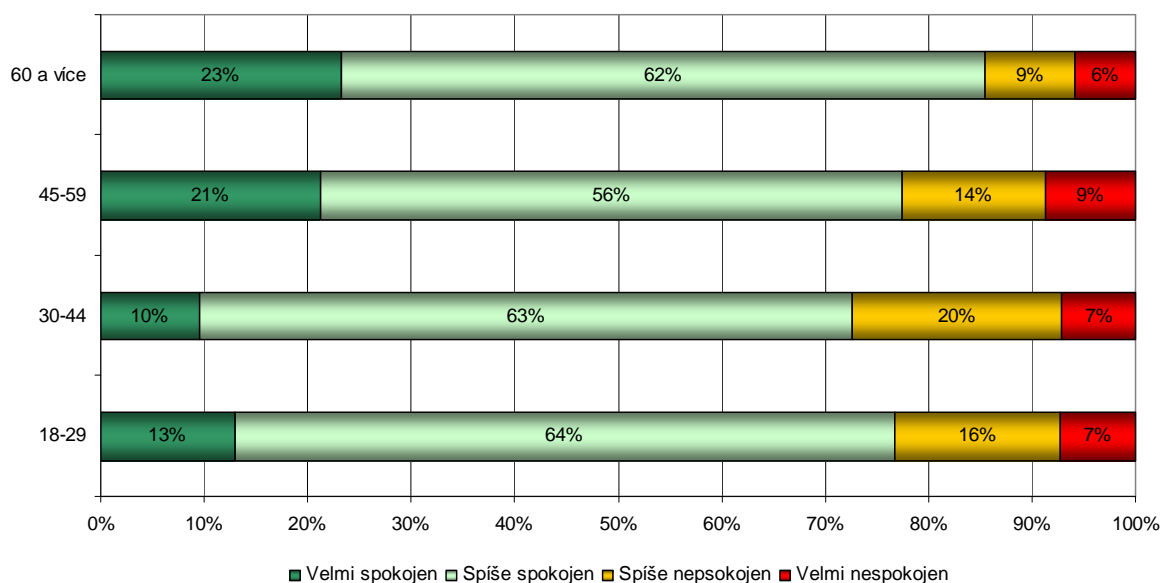
Do dotazníku jsme zahrnuli i otázku zjišťující celkovou spokojenost občanů s životem v Havířově. Z grafu je patrné, že převažuje jednoznačně pozitivní hodnocení. Celkem 17 % respondentů uvedlo, že je s životem v Havířově velmi spokojeno a dalších 61 % spíše spokojeno. Negativní hodnocení se objevilo u 22 % respondentů, kdy 15 % uvedlo, že je spíše nespokojeno a 7 % dokonce velmi nespokojeno.



Podíl nespokojených respondentů není rozhodně zanedbatelný. V přepočtu na dospělé populaci představuje 10 – 15 tisíc obyvatel města. A bezpochyby i z pohledu těch, kteří se označili jako spíše spokojení, bude možné najít v rámci spokojenosti s životem ve městě řadu rezerv. Vzhledem k tomu, že tato analýza není komplexním výzkumem spokojenosti občanů města, nýbrž se zabývá jen určitými aspekty života ve městě, nelze tedy nedostatky ve spokojenosti v tuto chvíli zcela objasnit. Bepochyby ale na následujících stránkách přineseme řadu zajímavých informací, které tuto problematiku mohou alespoň částečně osvětlit.

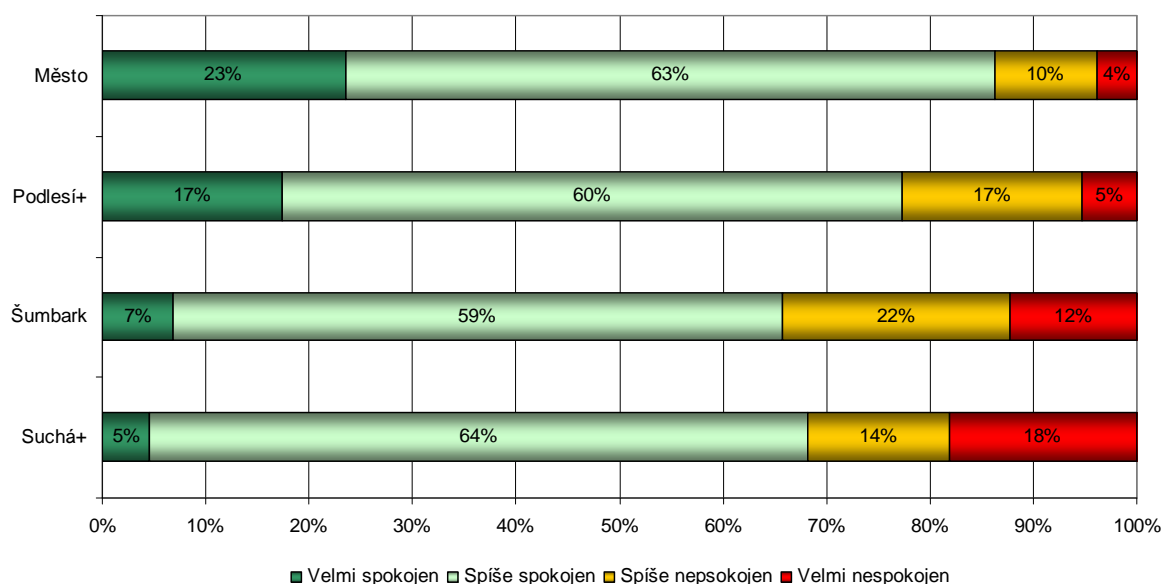
Rozdělení respondentů dle pohlaví neukazuje významné rozdíly ve spokojenosti mezi muži a ženami. Výraznější rozdíly je ale možné najít po rozdělení respondentů dle věku. Nejméně spokojenou věkovou kategorií jsou lidé mezi 30 a 44 roky. V této kategorii je pouze 10 % velmi spokojených a 27 % se označilo za spíše nebo velmi nespokojené. Se vzrůstajícím věkem roste i podíl spokojených respondentů.

Spokojenost s životem v Havířově dle věku



Rozdělíme-li respondenty podle bydliště, ukazuje se, že největší spokojenost panuje mezi obyvateli místní části „Město“. Zde je 23 % velmi spokojených a pouze 14 % nespokojených. O něco nižší spokojenost panuje v místních částech, které jsme sloučili do kategorie „Podlesí+“, kde je celkem 22 % nespokojených. Následuje pak dvojice místních částí spojená v kategorii „Suchá+“, kde je 32 % nespokojených. Žebříček co do podílu nespokojených uzavírá místní část „Šumbark“, kde je 34 % nespokojených respondentů.

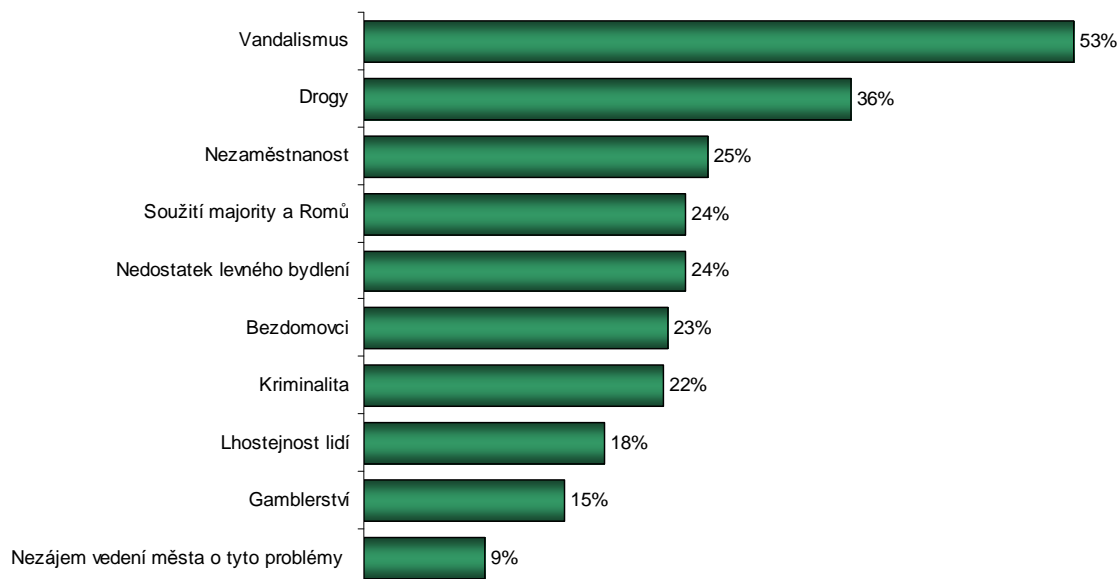
Spokojenost s životem v Havířově dle bydliště



Sociální problémy města Havířov

Jako největší problém v Havířově označili respondenti z předloženého seznamu „vandalismus“. Celkem 53 % z nich ho zahrnuje mezi tři nejvýznamnější problémy města. S výrazným odstupem pak následuje „problematika drog“ (36 %). S dalším odstupem pak následuje série problémů „nezaměstnanost“, „soužití majority s Romy“, „nedostatek levného bydlení“, „bezdomovci“ a „kriminalita“. Tyto možnosti volilo 22 – 25 % respondentů. Pozitivní je, že možnost „nezájem vedení města o tyto problémy“ volilo jen 9 %.

Největší sociální problémy v Havířově



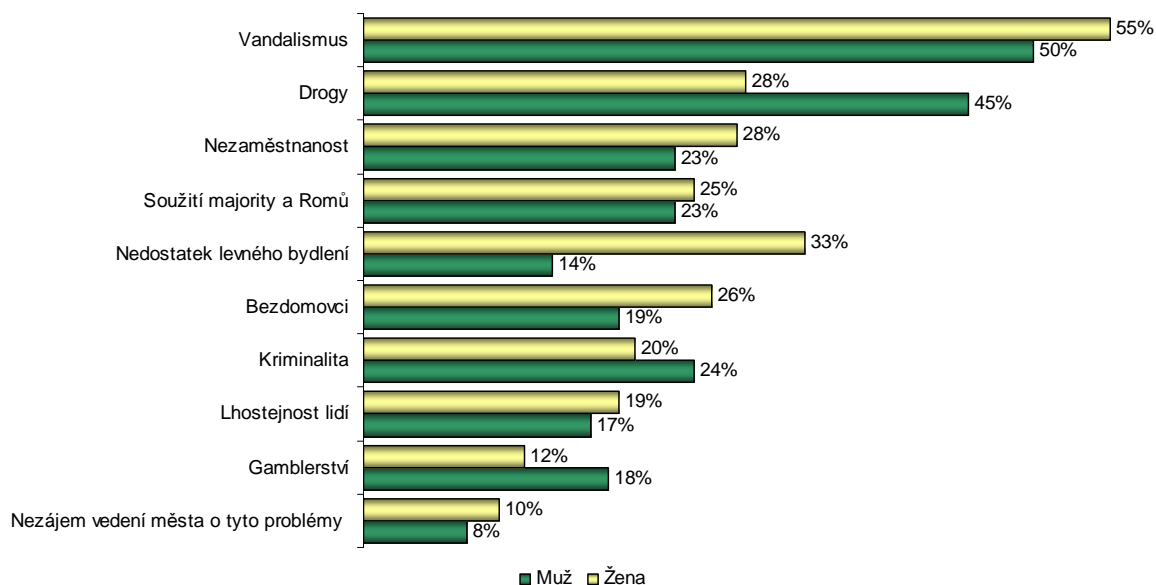
Mimo nejmladší kategorii je nejčastěji uváděným problémem vandalismus. U nejmladší kategorie respondentů byl ale z první pomyslné příčky (45 %) sesazen drogami, které jako problematiku města uvedlo celkem 58 % respondentů. Vnímání drog jako problému - alespoň v relaci k ostatním - klesá s věkem respondentů. U nejstarší kategorie je uvedlo pouze 19 %. Podobný, i když už ne tak razantní pokles je možné najít i u kriminality. Tu uvedlo 29 % nejmladších respondentů, ale pouze 14 % nejstarších. Obdobně také starší kategorie příliš neřeší ani otázku levného bydlení (13 %), která u ostatních hraje větší roli. Nejstarší věková kategorie ale jednoznačně jako hlavní problém uvádí vandalismus (68 %), a oproti ostatním volila i možnost lhostejnost lidí (28 %).

Největší sociální problémy Havířova dle věku

Sociální problémy	18-29	30-44	45-59	60 a více
Vandalismus	45%	44%	55%	68%
Drogy	58%	31%	38%	19%
Nezaměstnanost	23%	26%	31%	20%
Soužití majority a Romů	20%	27%	29%	17%
Nedostatek levného bydlení	25%	30%	26%	13%
Bezdomovci	22%	19%	23%	28%
Kriminalita	29%	26%	19%	14%
Lhostejnost lidí	12%	17%	16%	28%
Gamblerství	23%	11%	18%	9%
Nezájem vedení města o tyto problémy	1%	14%	11%	7%

Porovnáme-li výsledky mezi muži a ženami, najdeme zde dva podstatné rozdíly. Muži výrazně častěji uváděli jako problém drogy a naopak ženy oproti mužům více než dvakrát častěji uváděli nedostatek levného bydlení. U obou skupin zůstává ale stále nejčastěji uváděným problémem vandalismus.

Největší sociální problémy Havířova dle pohlaví



Rovněž rozdělení podle lokalit ukazuje jisté rozdíly. Ve všech částech města zůstává jako hlavní problém vandalismus. Do první trojice problémů se dostaly všude také drogy. I když z pravidla ne na druhém místě. V případě části Město uzavírá trojici hlavních uváděných problémů nedostatek levného bydlení (33 %). V Podlesí+ je to nezaměstnanost (35 %), která je tak na stejné úrovni jako drogy. V případě Šumbarku je třetím problémem soužití majority s Romy (48 %), který dosáhl téměř shodných hodnot jako vandalismus. A u dvojice místních částí v kategorii Suchá+ je to opět nezaměstnanost.

Největší sociální problémy Havířova dle bydliště

Sociální problémy	Město	Podlesí+	Šumbark	Suchá+
Vandalismus	55%	51%	49%	59%
Drogy	34%	35%	41%	36%
Nezaměstnanost	20%	35%	21%	41%
Soužití majority a Romů	14%	15%	48%	32%
Nedostatek levného bydlení	33%	16%	15%	23%
Bezdomovci	26%	27%	19%	0%
Kriminalita	20%	16%	30%	27%
Lhostejnost lidí	16%	24%	21%	0%
Gamblerství	12%	19%	15%	18%
Nezájem vedení města o tyto problémy	8%	5%	10%	23%

Hodnocení u Suché+ je potřeba brát s určitou rezervou, jelikož je založeno pouze na hodnocení 22 osob, což při charakteru otázky neposkytuje příliš přesnou odpověď.

Respondenti byli rovněž požádáni, aby uvedli opatření, které by podle nich mělo město zavést k omezení těchto problémů.

Bezpečnost - Policie

- *Posílit policii, více hlídek (31x).*
- *Posílení policie ve večerních hodinách (5x).*
- *Zvýšit pravomoci policistů (4x).*
- *Větší autorita policie (2x).*
- *Lepší práce policie (2x).*
- *Zostřit režim policie.*
- *Na náměstí zřídit policejní služebnu.*
- *Více poboček městské policie.*
- *Zesílení policejních hlídek na nábřeží.*
- *Pochůzky městské policie místo aut, hlavně hlídka večer a o víkendu.*
- *Hlavně aby si policie přestala vozit zadky v autech a aby se taky dívala do vedlejších ulic.*
- *Policie by měla vylézt z aut a projít město.*
- *Neřešit blbosti ale vážné věci, policie má starost s pokutami, ale nic víc.*
- *Více kontrol policie, nejen v hlavní ulici.*
- *Řešení důležitých věcí u policie a ne jen botičky, pejskaře atd., posílit hlídky.*
- *Udělování pokut pejskařům.*

Bezpečnost - Ostatní

- *Zvýšit tresty (3x).*
- *Více kamer (3x).*
- *Kamery zvláště na zastávkách.*
- *Zřídit patroly z řad občanů.*
- *Dát lidem práci aby neměli čas na kriminalitu.*
- *Menší benevolentnost vůči bezdomovcům.*
- *Chytnout a potrestat vandaly.*
- *Omezit vandalismus.*
- *Více obecních vyhlášek plus kontrola.*
- *Menší benevolentnost vůči bezdomovcům.*

Herny a bary

- *Zavření heren nebo jejich částečné omezení (7x).*
- *Vypuzení heren z centra (2x).*
- *Příliš hospod omezit (3x).*

Romové

- *Vystěhovat Romy (5x).*
- *Udělat něco s Romy (3x).*
- *Větší bič na Romy.*
- *Rozdělit normální lidi a Romy.*
- *Nezájem města o Romy, připomenout jim jejich povinnosti.*
- *Začlenit Romy a najít jim práci.*

Bezdomovci a narkomani

- *Více azylových domů.*
- *Něco udělat pro bezdomovce.*
- *Město odstrkuje bezdomovce, nestará se o ně.*
- *Zajistit bydlení pro bezdomovce.*
- *Zaměstnat bezdomovce.*
- *Odstěhovat bezdomovce.*
- *Něco udělat s feťáky.*
- *Jehly na pískovišti.*

Bydlení

- *Větší nabídka levných bytů (3x).*
- *Více angažovanosti města v bytové politice (3x)*
- *Sociální bydlení, startovací bydlení (2x).*
- *Zřídit levnější byty pro mladé rodiny s dětmi.*
- *Snížit nájem.*
- *Prodej RPG bytů.*
- *Hlavně výstavba bytů v klidnější části města s větší bezpečností.*
- *Stárne populace, více domovů pro seniory (2x)*
- *Speciální průzkum, který by zjistil, kolik lidí si co vydělá a jaké jsou možnosti obyvatelstva na bydlení.*

Ostatní

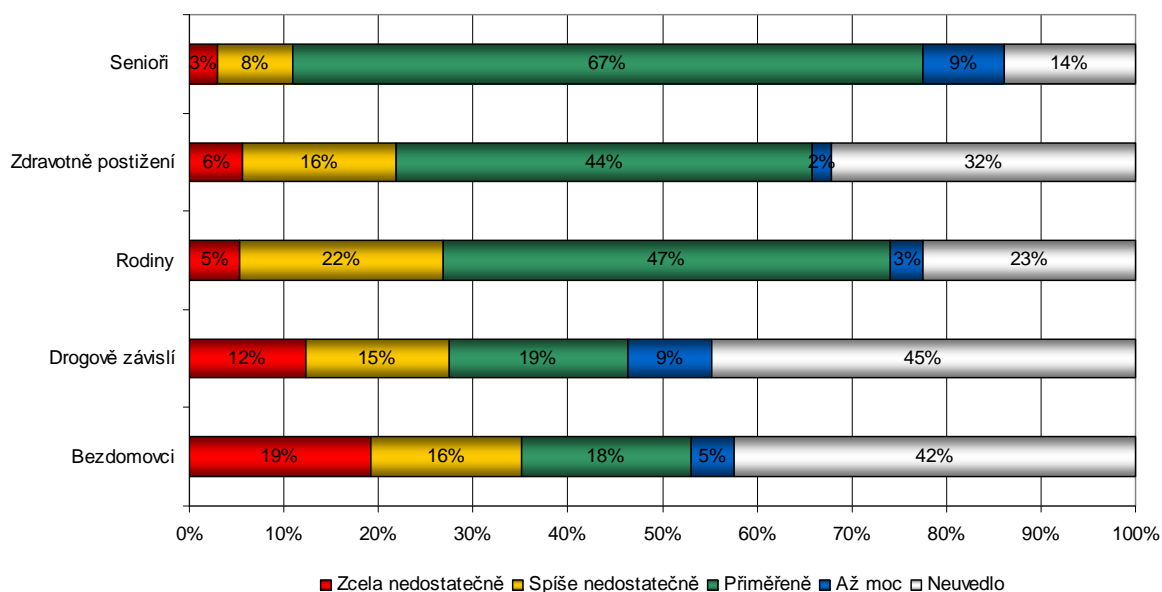
- *Město by se mělo více starat (4x).*
- *Magistrát nemá zájem řešit problémy.*
- *Více zájmu od města, dohled nad problémovými lidmi.*
- *Více zájmu města o Suchou.*
- *Více pracovních míst (3x).*
- *Více míst na parkování (2x).*
- *Poslouchat lidi.*
- *Více informovat o situaci.*
- *Větší informovanost v Radničních listech - reakce na podněty občanů.*
- *Zvýšit informovanost mezi laickou veřejností.*
- *Komunikace radnice s běžnými občany o problémech.*
- *Více pracovních míst (3x).*
- *Více míst na parkování (2x).*
- *Využívat finance na potřebnější věci a ne na blbosti, jako jsou hodiny na náměstí.*
- *Výměna pracovníků na soc. odboru.*
- *Akce jako světová výstava floristů.*
- *Nové zákony.*
- *Více sportovních hal.*
- *Lidé jsou lhostejní k problémům.*

Pozornost města

Respondenti byli dotázáni, do jaké míry se podle nich vedení města věnuje jednotlivým skupinám (senioři, zdravotně postižení, rodiny, drogově závislí, bezdomovci). V tomto grafu jsme zahrnuli i ty, kteří žádnou odpověď neudali. Jak je patrné, velký podíl respondentů se nebyl schopen k některým skupinám vyjádřit. Týká se to především drogově závislých (45 %), bezdomovců (42 %) a zdravotně postižených (32 %).

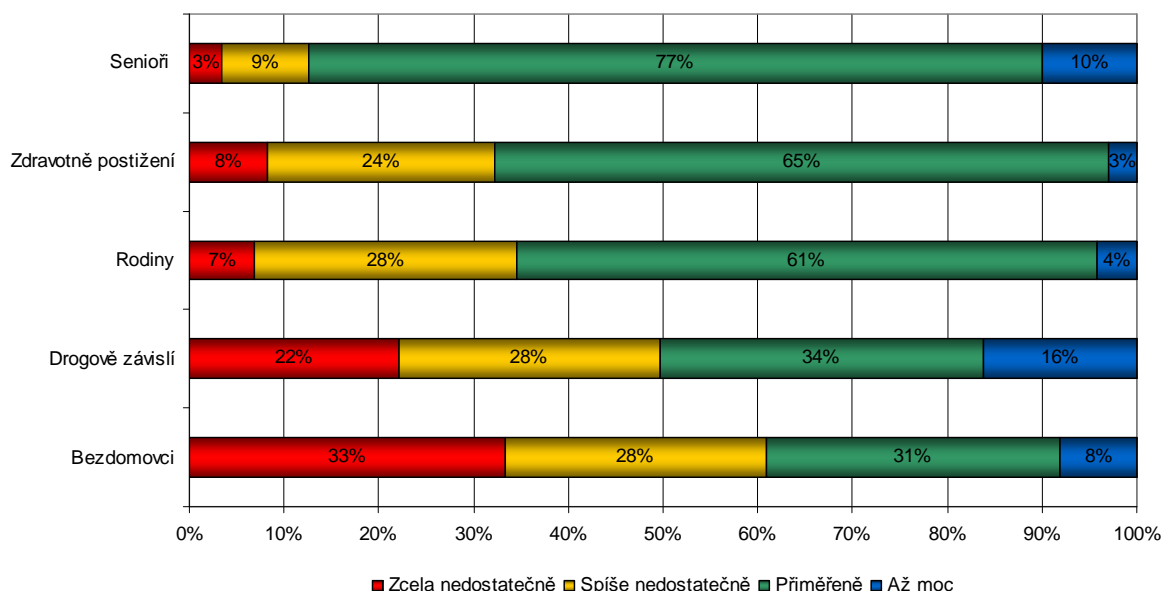
Veřejnost jistě není schopná objektivně tuto otázku posoudit a těžko mohou tedy odpovědi posloužit jako měřítko množství či kvality práce zaměřené na péči o potřeby jednotlivých skupin. Mohou ale poskytnout obrázek o celkovém náhledu na danou problematiku. Vysoký podíl respondentů, kteří se k tomuto tématu nijak nevyjadřovali, lze chápat tak, že veřejnost nemá celkově povědomí o práci, kterou město v dané problematice vykonává. Současně ale není situace natolik špatná, aby respondenti volili negativní hodnocení.

Jakou pozornost věnuje město potřebám jednotlivých skupin



Následující graf ukazuje stejné výsledky, tentokrát už bez dotazovaných, kteří neuvedli žádné hodnocení. Největší podíl těch, kteří hodnotí péči jako přiměřenou, je u skupiny senioři a to 77 %. Následují zdravotně postižení s 65 % a rodiny s 61 %. V případě drogově závislých je ale podíl výrazně nižší (34 %). V případě bezdomovců je dokonce nižší než podíl těch, kteří péči hodnotili jako zcela nedostatečnou.

Jakou pozornost věnuje město potřebám jednotlivých skupin (bez možnosti Neuvedl)



Rodiny

Jako bylo řečeno v úvodu této zprávy, ve výzkumu jsme se blíže zaměřili rovněž na problematiku rodin a seniorů. Obě tyto skupiny byly požádány, aby z nabízených možností identifikovaly až čtyři nejdůležitější problémy.

Do skupiny rodiny jsme zahrnuli všechny respondenty (89 osob), kteří uvedli, že mají alespoň jedno dítě mladší 18 let. Tito respondenti jako problém nejčastěji uvedli bezpečnost (47 %). S určitým odstupem následovaly vysoké ceny zájmových kroužků (34 %) a nedostatek hřišť pro mladší děti (29 %). Nejméně naopak tito respondenti uváděli nedostatek zájmových kroužků pro děti a mládež (11 %) a nedostatečnou provozní dobu školek, školních družin nebo kroužků (11 %).

Největší problémy rodin v Havířově



Respondenti byli rovněž požádáni, aby dali vlastní návrh, jaká opatření by město mohlo realizovat, aby rodinám s dětmi pomohlo. Pro snadnější orientaci, jsme jejich návrhy respondentů rozdělili do několika kategorií.

Hřiště a volný čas

- *Více hřišť (7x).*
- *Málo možností v zimním období, na léto je tu hřišť dost, ale v zimě člověk neví, kam děti vzít.*
- *Více aktivit mimo kroužky v zimním období.*
- *Nedostatek volnočasových aktivit v zimě.*
- *Vybudovat přímo na náměstí něco pro děti (velký prostor).*
- *Lepší využitelnost plochy na náměstí - hřiště pro děti.*
- *V centru, pro děti blíže centra.*

- Více finančně dostupné kultury
- Více aktivit pro postižené děti.

Kroužky a družiny

- Zřídit kroužek do 20 hod.
- Delší provozní doba školek a družin.
- Provozní doba školky - nemožnost najít si zaměstnání.
- Příliš drahé kroužky.
- Školky pro postižené.
- Informovanost o poskytovaných službách, přehled možností kroužků.

Bezpečnost

- Zvýšit bezpečnost ve městě, člověk se bojí děti samotné pouštět, aby je někdo nepřepadl nebo nedal drogy
- Zaměstnat mládež, eliminovat tu problémovou.
- Zamezit drogám, aby se dítě nedostalo do takové situace.
- Bezdomovci nejsou dobrý vzor pro děti.

Ostatní

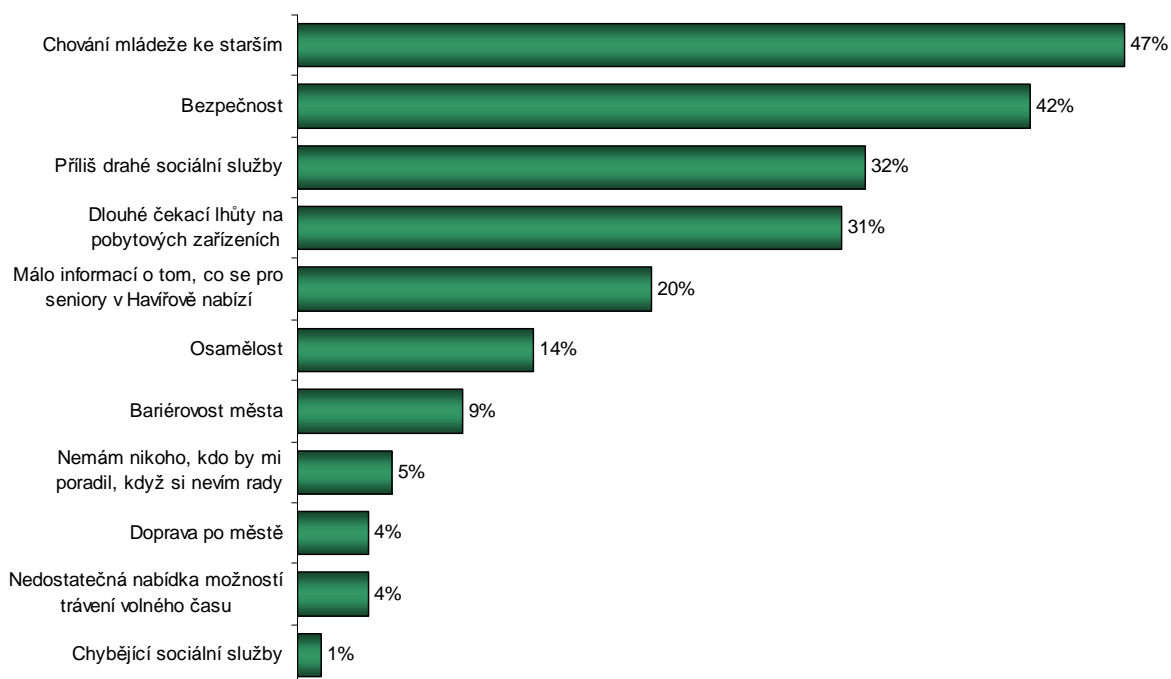
- Možnosti levnějšího bydlení.
- Více možností levného bydlení pro rodiny.
- V této části města (Šumbark) je vše špatné, peníze se dávají do jiných částí.
- Více se zajímat o dění ve městě, hlavně o Šumbark.
- Jednou ročně informační akci ve společenském domě o možnosti trávení volného času.
- Více cyklostezek a stezek na in-line brusle.
- Možná rozšíření cyklostezek.

Senioři

Druhá skupina, na kterou jsme se blíže zaměřili, jsou senioři. Ti jako své hlavní problémy nejčastěji označovali chování mládeže ke starším (47 %) a následně bezpečnost (42 %). Na třetím a čtvrtém místě se umístily problémy týkající se přímo sociálních služeb. A to konkrétně příliš drahé sociální služby (32 %) a dlouhé čekací lhůty na pobytová zařízení (31 %)

Na opačném konci se v rámci hodnocení těchto problémů ale umístily chybějící sociální služby (1 %), nedostatek možností trávení volného času (4 %) a doprava po městě (4 %).

Největší problémy seniorů v Havířově



I tato skupina respondentů měla možnost navrhnout opatření, která by jim nejvíce pomohla a které by Havířov mohl realizovat. Návrhy, které byly předloženy, jsme opět rozdělili do několika kategorií.

Bezpečnost

- *Víc policistů (8x).*
- *Vyšší tresty.*
- *Zlepšit práci policie.*
- *Omezení nočních barů, omezení nočního hluku.*
- *Zvýšit bezpečnost.*
- *Problém vandalismu.*
- *Vystěhovat Romy.*

Sociální služby

- *Levnější sociální služby.*
- *Zlevnit sociální služby.*
- *Menší čekací lhůty do domova důchodců.*
- *Nedostatečná kapacita DS.*
- *Navýšení kapacity domova důchodců.*
- *Merkur hnije, mohl by z něj být DS, stravování pro seniory.*

Kultura a volný čas

- *Více kultury.*
- *Chybí slušné restaurace.*
- *Akce, kde se mohou senioři setkat.*
- *Více informací o využití času pro seniory.*

Ostatní

- *Měly by být důchody pro všechny stejné.*
- *Místo pro vyjádření občanů v Radničních listech.*
- *Více menších jednopokojových bytů.*

- *Udržování komunikací, mimo centrum - oprava chodníků.*
- *Zlepšit dopravu k nemocnici.*
- *Zatahovat mladé do činností a kroužků.*
- *Výchova mladých, společné setkání.*