SPOKOJENOST OBČANŮ ČESKÉHO TĚŠÍNA SE ZDROJI INFORMACÍ O MĚSTĚ

Štefan Hečko, Petra Janečková, Radim Řihák

Klíčová slova:

informace, zdroje informací, informovanost, respondenti, občané, Český Těšín, spokojenost, výzkum

Key words:

information, information sources, awareness, respondents, citizens, Český Těšín, satisfaction, research

Abstrakt

Tento článek prezentuje výsledky výzkumu *Spokojenost občanů Českého Těšína se zdroji informací o městě*, které bylo realizováno ve třetím a čtvrtém kvartálu roku 2010. Cílem výzkumu bylo zjistit, jaké zdroje informací o městě Český Těšín využívají jeho občané a jak jsou s těmito zdroji spokojeni. Pro účely získání dat pro tento výzkum byla použita metoda dotazování (technika dotazníku). Respondenti byli dotazováni na využívání informačních zdrojů o městě (úřední deska, internetové stránky, informační centrum, zpravodaje) a na spokojenost s obsahem internetových stránek a zpravodaje Těšínské listy. Získaná data byla pomocí statistických metod analyzována a vyhodnocena. Výsledky a stěžejní závěry výzkumu popsané v tomto příspěvku byly již předány představitelům města Český Těšín. Na jejich základě mohou představitelé města svými rozhodnutími přispět ke zlepšení informovanosti občanů o městě a ke zkvalitnění využívaných informačních zdrojů.

Abstract

This article presents results of the research *Citizen Satisfaction with the Český Těšín Information Sources about the City*, which was realized in third and fourth quarter of the year 2010. The aim of the research was to find out which information sources about city Český Těšín its citizens use and how satisfied they are with these sources. In order to obtain data for this research the method of interrogation (the questionnaire technique) was used. Respondents were asked about use of information sources about the city (official board, website, information center, newsletters) and satisfaction with the website and newsletter Těšínské listy. Obtained data were analyzed and evaluated using statistical methods. The results and main findings of the research described in the article were already given to representatives of the city Český Těšín. On its basis the city representatives can contribute with their decisions to better the citizen awareness about the city and to improve the quality of used information sources.

Úvod

Počátkem září roku 2010 byl zahájen výzkumný projekt s názvem: *Spokojenost občanů Českého Těšína se zdroji informací o městě*. Tento projekt byl ve spolupráci s vedením města Český Těšín řešen doktorandý Obchodně podnikatelské fakulty v Karviné (dále jen „OPF“) pod odborným vedením jejich školitele. Cílem výzkumu bylo zjistit, jaké zdroje informací o městě Český Těšín využívají jeho občané a jak jsou s těmito zdroji spokojeni.

Pro účely získání dat pro tento sociologický výzkum byla použita explorativní metoda dotazování, konkrétně pak technika dotazníku. Vlastní dotazníkové šetření bylo zahájeno 6. září 2010 a probíhalo šest týdnů (do 15. října 2010). Dotazníky byly distribuovány dvojí formou: 1) doktorandi OPF je dodávali přímo do domácností ve městě Český Těšín; 2) dotazníky byly respondentům (občanům Českého Těšína starším 18 let) předány prostřednictvím žáků/studentů těšínských základních a středních škol. Dotazník obsahoval celkem 11 otázek. Prvních 5 otázek bylo obecně zaměřených pro účely identifikace skupiny respondentů (viz kapitola 1). Zbýlých 6 otázek bylo věnováno spokojenosti občanů se zdroji informací o městě.

Šetření se zúčastnilo celkem 473 respondentů starších 18 let, přičemž 31 dotazníků bylo vyřazeno z důvodů neúplného či nesprávného vyplnění a následně bylo tedy analyzováno a vyhodnoceno 442 dotazníků. Jednalo se o reprezentativní vzorek respondentů (pro dosažení reprezentativnosti sociologického šetření bylo závazné z 25 898 obyvatel Českého Těšína oslovit alespoň 389 respondentů, tj. alespoň 1,5 % občanů ze základního souboru). Reprezentativnost tohoto vzorku byla dodržena i v rámci všech částí Českého Těšína (Český Těšín, Dolní Žukov, Horní Žukov, Koňákov, Mistřovice, Mosty a Stanislavice).

Pro analýzu získaných dat byly využity komparace kvantitativního třídění prvního stupně, statistické nástroje v MS Excel a statistický program SPSS 11.5. (Statistical Package for the Social Sciences). Výsledky a závěry, včetně interpretace vzájemných závislostí, souvislostí a vazeb jsou obsaženy v následujícím textu.

1. Stratifikace respondentů

Dotazníkové šetření se v rámci 442 správně vyplněných dotazníků zúčastnilo 245 žen (55,43 %) a 197 mužů (44,57 %). Konkrétní stratifikace respondentů z hlediska věku, bydliště v rámci Českého Těšína, ekonomické aktivity a nejvyššího dosaženého vzdělání je popsána v následujícím textu a zobrazena v příslušných tabulkách a grafech.

Z hlediska věku respondentů zúčastněných v dotazníkovém šetření byla nejvíce zastoupena věková kategorie „36 – 45 let“, a to 163 respondenty (36,88 %). Další poměrně významně zastoupené kategorie byly „26 – 35 let“ s 95 respondenty (21,49 %) a „46 – 55 let“ se 76 respondenty (17,19 %). Zbývající věkové kategorie již byly tvořeny méně početnými skupinami dotazovaných, a to 57 respondentů pro věk „18 – 25 let“ (12,90 %), 37 respondentů pro „56 – 65 let“ (8,37 %) a 14 respondentů pro „66 let a více“ (3,17 %). Názorně je tato věková struktura vyobrazena v Grafu 1.

Graf 1: Věk respondentů

Zdroj: dotazníkové šetření

Ve třetí otázce dotazníku byli občané Českého Těšína dotazováni: „Ve které části Českého Těšína bydlíte?“. Zde mohli respondenti vybírat ze sedmi katastrálních částí města. Protože je část Český Těšín s 21 367 obyvateli v rámci města částí největší, tak i v našem šetření představuje tato kategorie nejpočetnější skupinu dotazovaných, a to 316 respondentů (71,49 %). Poté následují respondenty reprezentativně zastoupené části Mosty (40 respondentů; 9,05 %), Dolní Žukov (27 respondentů; 6,11 %), Horní Žukov (21 respondentů; 4,75 %), se 14 respondenty shodně Mistřovice a Stanislavice (3,17 %) a část Koňákov s 10 respondenty (2,26 %) – viz Graf 2.

Graf 2: Bydliště

Zdroj: dotazníkové šetření

Z hlediska ekonomické aktivity měli respondenti ve čtvrté otázce na výběr z těchto šesti kategorií: „zaměstnaný“; „živnostník/podnikatel“; „student“; „penzista“; „na mateřské/rodičovské dovolené“ či „nezaměstnaný“. Nejpočetnější skupinu dotazovaných s 280 respondenty tvořili zaměstnaní (63,35 %). Celkově se 46 živnostníky/podnikateli (10,41 %) reprezentovalo v šetření ekonomicky aktivní obyvatelstvo 73,76 % respondentů. Další kategorie byly zastoupeny následovně: studenti (37 respondentů; 8,37 %), na mateřské/rodičovské dovolené (29 respondentů, 6,56 %), penzisté (26 respondentů; 5,88 %) a nezaměstnaní (24 respondentů; 5,43 %). Výše uvedené znázorňuje následující Graf 3.

Graf 3: Ekonomická aktivita

Zdroj: dotazníkové šetření

V rámci vzdělanostní struktury respondentů (otázka č. 5 – nejvyšší dosažené vzdělání) je nejpočetnější kategorií „středoškolské“ vzdělání. Celkem 199 dotazovaných (45,02 %) zvolilo tuto odpověď. Občanů s vyučením v nějakém oboru bylo v našem vzorku 91, což představuje 20,59 % všech respondentů. Následovalo 73 respondentů se základním vzděláním (16,52 %), 61 respondentů s vysokoškolským vzděláním (13,80 %) a 18 respondentů s vyšším odborným vzděláním (4,07 %). Názorně uvedeno v následujícím grafu.

Graf 4: Nejvyšší dosažené vzdělání

Zdroj: dotazníkové šetření

2. Spokojenost občanů Českého Těšína se zdroji informací o městě

Druhá část dotazníkového šetření byla zaměřena na míru spokojenosti se zdroji informací o městě, kterých mohou občané Českého Těšína využívat. Respondentům bylo v tomto bloku položeno šest otázek, jež se týkaly úřední desky města, městského informačního centra, internetových stránek města a těšínských občasníků.

2.1 Informovanost občanů Českého Těšína o dění ve městě

V první otázce této sekce byla občanům Českého Těšína položena otázka, zda jsou dostatečně informováni o dění ve městě. Téměř dvě třetiny respondentů (64,48 %) zvolily odpověď „spíše ano“. „Určitě ano“ uvedlo 9,50 % dotazovaných. Spíše nedostatečně informovaných o dění ve městě bylo 22,62 % občanů a pouze 3,39 % respondentů vybralo odpověď „určitě ne, nejsem včas a řádně informován(a)“. Rozložení odpovědí přehledně znázorňuje následující Graf 5.

Graf 5: Dostatek informací o dění ve městě

Zdroj: dotazníkové šetření

Testy závislosti

V rámci této otázky byla zkoumána závislost odpovědí na věku a místě bydliště. Analýza rozptylu prokázala 95% statistickou závislost (hodnota Significance byla menší než zvolená hladina významnosti 5 %) rozložení odpovědí na tuto otázku na znaku věk, tj. to jak respondenti odpovídali na tuto otázku, je závislé na jejich věku. Závislost odpovědí na místě bydliště test nezávislosti (Chí-kvadrát test) nepotvrdil.

2.2 Zdroj informací o dění ve městě Český Těšín

V další otázce měli občané Českého Těšína vyznačit, který zdroj informací o městě nejvíce využívají. Na výběr měli ze zdrojů: Těšínské listy, Těšínské minuty, internetové stránky města, informační centrum města, úřední deska města nebo mohli dopsat jiný zdroj informací. Přesný počet odpovědí respondentů na tuto otázku uvádí Tabulka 1.

Tabulka 1: Zdroj informací o dění ve městě

	Počet	Procento
<i>Těšínské listy</i>	259	58,60
<i>internetové stránky města Český Těšín</i>	85	19,23
<i>Těšínské minuty</i>	81	18,33
<i>úřední desku města Český Těšín</i>	8	1,81
<i>jiný</i>	5	1,13
<i>informační centrum města Český Těšín</i>	4	0,90
Celkem	442	100,00

Zdroj: dotazníkové šetření

Jako jiný zdroj informací o Českém Těšíně respondenti uvedli: „od známých“ (40 % dotazovaných); „Těšínský zpravodaj“ (40 % dotazovaných) a „události v regionech v televizi“ (20 % dotazovaných).

2.3 Spokojenost s obsahem Těšínských listů

Dále byli respondenti dotazováni, zda-li by chtěli něco změnit na obsahu Těšínských listů. Zde mohli volit ze tří odpovědí, a to „ano, změnil(a) bych“, kde měli uvést, co by se konkrétně mělo změnit; „nic bych neměnil(a)“ či možnost „nevím, Těšínské listy nečtu“. Téměř tři čtvrtiny dotazovaných (71,49 %) označilo odpověď „nic bych neměnil(a)“. Těšínské listy nečte 15,61 % respondentů a pouze 12,90 % dotazovaných by chtělo na tomto občasníku něco změnit. Názory respondentů znázorňuje následující Graf 6.

Graf 6: Spokojenost s obsahem Těšínských listů

Zdroj: dotazníkové šetření

Respondenti, kteří by chtěli něco změnit na Těšínských listech, uváděli následující doporučení:

- *více uveřejňovat informace o aktuálním dění – 28,85 % respondentů,*
- *více informovat o kulturních a sportovních akcích ve městě – 25 %,*
- *změnit grafickou úpravu (přehlednější uspořádání, méně nahuštěný text, odlišení sekcí barvami) – 9,62 %,*
- *vydávat Těšínské listy častěji (alespoň jednou za měsíc) – 7,69 %,*
- *zajistit obsahovou a rozsahovou vyváženost témat (rovnoměrné zastoupení problematiky) – 5,77 %,*
- *omezit reklamy – 5,77 %.*

Z méně zastoupených doporučení (dané doporučení uvedlo méně jak 2 % respondentů) k Těšínským listům můžeme zmínit:

- *reagovat na dotazy čtenářů,*
- *spojit Těšínské listy se zpravodajem,*
- *zařadit více informací o veřejných zakázkách ve městě,*
- *zajistit vyváženější informace o všech lokalitách (upřednostňuje se centrum a Svibice),*
- *rozšířit inzertní rubriku prodám/koupím.*

2.4 Povědomí respondentů o internetových stránkách města

V další otázce dotazníkového šetření bylo zjišťováno, zda respondenti znají internetové stránky města Český Těšín. Rozdělení odpovědí v rámci této otázky zobrazuje Tabulka 2 a Graf 7.

Tabulka 2: Povědomí o internetových stránkách města

	Počet	Procento
<i>ano, znám je, pravidelně je navštěvují</i>	175	39,59
<i>ano, znám je, ale nenavštěvují je</i>	188	42,53
<i>ne, neznám je</i>	79	17,87
Celkem	442	100

Zdroj: dotazníkové šetření

Graf 7: Povědomí o internetových stránkách města

Zdroj: dotazníkové šetření

Testy závislosti

V rámci této otázky byla šetřena závislost odpovědí na věku a vzdělání respondentů. Analýza rozptylu zde prokázala velmi vysokou statistickou závislost (99 %) rozložení odpovědí na tuto otázku na znaku věk, tj. to jak respondenti odpovídali na tuto otázku je významně závislé na jejich věku.

Stejně silnou statistickou závislost (99 %) mezi odpověďmi na tuto otázku a vzděláním respondentů potvrdil Chí-kvadrát test, tj. odpovědi na otázku týkající se povědomí o internetových stránkách města jsou závislé na dosaženém vzdělání respondentů.

2.5 Hodnocení internetových stránek města Český Těšín

Respondenti, kteří uvedli v předchozí otázce, že internetové stránky města znají a navštěvují je (175 respondentů), byli dále dotazováni, jak by tyto stránky zhodnotili. U této otázky měli možnost volby mezi čtyřmi odpověďmi, přičemž k posledním třem mohli doplnit, které informace na webových stránkách města postrádají. Bezmála tři čtvrtiny z těchto respondentů (74,86 %) označily odpověď „internetové stránky města jsou výborně zpracovány, jsou přehledné a je zde dostatek aktuálních informací o městě“. Odpověď „internetové stránky města jsou dobře zpracovány, ale chybí zde některé informace“ zvolilo 20 % dotazovaných, kteří dopsali tato doporučení:

- *více informovat o kulturních akcích a možnostech sportovního vyžití – 30,43 % respondentů,*
- *více informovat o aktuálním dění ve městě – 17,39 %,*
- *včas (rychleji) zveřejňovat zápisy ze zasedání zastupitelstva města, které by měly být podrobnější – 8,70 %,*
- *zřídit diskusní fórum – 4,35 %,*
- *přidat informace o smogové situaci v regionu – 4,35 %,*
- *informovat o programu kina ve městě – 4,35 %.*

Odpověď „internetové stránky města se mi jeví jako ne zcela vhodně zpracované, postrádám některé důležité informace“ označily 4 % respondentů a doporučily například následující:

- *přidat více informací o historii města,*
- *přidat informace o veřejných zakázkách města,*
- *více informovat o aktuálním dění ve městě,*
- *přidat informace o stavu ovzduší v regionu.*

Pouze 1,14 % respondentů uvedlo „internetové stránky města jsou nevhodně zpracovány, nepřehledné, chybí mi zde podstatné informace“. V rámci této odpovědi bylo dopsáno:

- *chybí aktuální informace o akcích ve městě,*
- *stránky nejsou přehledné, informace (vyhlášky města, jízdní řády, program kina) je nutno složitě hledat.*

2.6 Doporučení pro zlepšení informovanosti veřejnosti o dění ve městě Český Těšín

Poslední otázka dotazníku byla otevřená a poskytla občanům Českého Těšína prostor pro vyjádření názoru, co by mohlo zastupitelstvo města učinit pro zlepšení informovanosti veřejnosti o dění ve městě. Ze 442 respondentů uvedlo 67 dotazovaných (15,16 %) nějaký návrh na zlepšení informovanosti o Českém Těšíně, a to například:

- *více a včas informovat (více propagovat) o aktuálním dění, o kulturních a sportovních akcích ve městě – 19,40 % respondentů,*
- *častěji vydávat Těšínské listy (např. jednou za dva týdny) – 16,42 %,*
- *více informačních tabulí (do Svibic, Dolního Žukova a Mostů) – 11,94 %,*
- *zajistit, aby byly Těšínské listy doručovány i do okolních částí města včas – 10,46 %,*
- *více informovat formou plakátů a zřídit více míst pro plakáty – 4,48 %,*
- *pořádat více akcí pro děti a včasně o nich informovat – 2,99 %,*
- *informovat o dění i z okolních částí Českého Těšína (např. Dolní Žukov, Mosty atd.) – 1,49 %,*
- *častější osobní komunikace zástupců města s občany – 1,49 %,*
- *informovat o všech veřejných zakázkách a prodeji státního majetku – 1,49 %,*
- *zřídit úřední desku města ve všech částech Českého Těšína – 1,49 %,*
- *zřídit rozhlas v části Horní Žukov – 1,49 %*
- *přizpůsobit obsah Těšínských listů i pro mladší generaci – 1,49 %.*

Závěr

Tento příspěvek zabývající se spokojeností občanů Českého Těšína se zdroji informací o městě prezentuje závěry rozsáhlého výzkumného šetření, které probíhalo ve třetím a čtvrtém kvartálu roku 2010. Cílem provedeného výzkumu bylo zjistit, jaké zdroje informací o městě Český Těšín využívají jeho občané a jak jsou s těmito zdroji spokojeni. Výzkumná data byla získána dotazníkovým šetřením, kterého se zúčastnilo celkem 473 respondentů (občané Českého Těšína starší 18 let), přičemž 31 dotazníků bylo vyřazeno z důvodů neúplného či nesprávného vyplnění a následně bylo tedy analyzováno a vyhodnoceno 442 dotazníků.

Provedené analýzy dat z dotazníkového šetření umožnily:

- vymezit míru informovanosti občanů Českého Těšína o městě;
- určit podíl využívání jednotlivých zdrojů informací o městě;
- vyhodnotit spokojenost občanů Českého Těšína s Těšínskými listy a internetovými stránkami města;
- popsat doporučení ke zkvalitnění obsahu Těšínských listů, internetových stránek města a ke zlepšení informovanosti o městě obecně.

Výsledky výzkumného šetření popsané v tomto příspěvku jsou rozhodně cennými informacemi pro vedení města Český Těšín, které na jejich základě může následnými kroky přispět ke zlepšení informovanosti občanů Českého Těšína o městě a ke zkvalitnění jednotlivých informačních zdrojů. Stěžejní závěry výzkumu byly již vedení města Český Těšín předány.

Literatura:

- [1] MALÁTEK, V. *Metodologie marketingového výzkumu*. Karviná : OPF SU, 2004, 110 s. ISBN 80-7248-119-3.
- [2] ŘEZANKOVÁ, H. *Analýza dat z dotazníkových šetření*. 1. vyd.. Praha : Professional Publishing, 2007, 212 s. ISBN 978-80-86946-49-8.
- [3] STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu : postupy a techniky metody zakotvené teorie*. 1. vyd. Boskovice : Albert, 1999, 228 s. ISBN 80-85834-60-X.
- [4] <http://www.tesin.cz/>
- [5] <http://www.spss.com/>

Klasifikace JEL: H70, J10

Ing. Štefan Hečko

Doktorand - Katedra společenských věd
Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné
Slezská univerzita v Opavě
Univerzitní náměstí 1934/3, 733 40 Karviná
hecko@opf.slu.cz

Ing. Petra Janečková

Doktorandka - Katedra společenských věd
Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné
Slezská univerzita v Opavě
Univerzitní náměstí 1934/3, 733 40 Karviná
janeckova@opf.slu.cz

Ing. Radim Řihák

Doktorand - Katedra společenských věd
Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné
Slezská univerzita v Opavě
Univerzitní náměstí 1934/3, 733 40 Karviná
rihak@opf.slu.cz