

Vyhodnocení stávajících komunikačních nástrojů města Stříbra

Vyhodnocení zpracoval: Tomáš Svoboda, 777 793 725, tomas.svoboda@cpkp.cz

Projekt: Zefektivnění stávajících a tvorba nových prostředků komunikace města Stříbra s občany

Realizace: září - říjen 2017



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Úvod

Cílem tohoto dokumentu je popsat stávající komunikační nástroje města a zhodnotit jejich fungování z hlediska:

1. obyvatel prostřednictvím dotazníkového šetření
2. zástupců města a organizací fungujících ve městě (příspěvkové organizace města, NNO, vzdělávacích institucí)
3. klientů MěÚ Stříbro

Vyhodnocení stávajících komunikačních nástrojů bude podkladem pro tvorbu Koncepce komunikace a spolupráce města Stříbra s občany.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Metodologie

Jak již je zřetelné z úvodu, data pro analýzu komunikačních nástrojů města Stříbra byla získána kombinací tří technik:

- a) dotazníkové šetření – výzkum názorů obyvatel prostřednictvím dotazníkového šetření s názvem „Jak se Vám žije ve Stříbře?“ probíhalo v květnu a červnu 2017. Dotazování probíhalo prostřednictvím on-line dotazníku a prostřednictvím tištěných dotazníků distribuovaných prostřednictvím České pošty do schránek a prostřednictvím základních škol. Celkem bylo získáno 291 vyplněných dotazníků. Ne všichni respondenti vyplnili všechny otázky. Vyhodnocení jednotlivých otázek je proto vždy vztaženo k počtu respondentů, kteří danou otázku vyplnili.
- b) strukturované rozhovory s vytipovanými respondenty – oslovené respondenty lze řadit do tří kategorií. První kategorii tvoří zaměstnanci města resp. volení zastupitelé města, druhou skupinu tvoří respondenti, kteří jsou představitelé příspěvkových organizací města či významných organizací působících ve městě a zároveň jsou i občané města Stříbra. Poslední skupinu tvoří respondenti obou výše uvedených skupin s tím, že ale nejsou občané města Stříbra.
- c) šetření proklientské orientace MěÚ Stříbro – šetření proběhlo prostřednictvím metody mystery client (metoda mystery client či mystery shopping vychází z prostředí marketingových výzkumů, kde prověřuje kvalitu práce těch zaměstnanců v obchodech, kteří jsou v přímém kontaktu se zákazníky. Tato metoda byla přenesena do prostředí veřejného úřadu - kde měla prověřit práci úředníků, kteří jsou v přímém kontaktu s občanem, návštěvníkem daného úřadu) a cílem bylo zjistit nakolik je městský úřad jako veřejná instituce vstřícný vůči občanům – svým klientům. Průzkum řešil několik dílčích záměrů. Prvním dílčím záměrem bylo prověření uživatelských kvalit prostoru a materiálového vybavení městského úřadu. Za další byla zjišťována kvalita celkové kultury jednání na úřadě (tzn. chování a výkon nahodilých zaměstnanců, které návštěvník potká ještě před tím, než se dostane na konkrétní odbor řešící jeho daný problém). Posledním dílčím záměrem bylo prověřit jednání úředníků na odborech, se kterými přicházejí občané pravidelně do kontaktu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Popis stávajících komunikačních nástrojů města

Poskytování informací na základě zákona

Všechny připravované materiály města, které podléhají ustanovením zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění jsou veřejně přístupné. Informace týkající se životního prostředí se zpřístupňují na základě zákona č. 123/1998 Sb., právo na informace o životním prostředí, v platném znění. Na vyžádání se takové materiály poskytnou všem, kdo o ně projeví zájem. Nebudou poskytnuty pouze ty materiály, u kterých to zakazuje zákon. Pokud nemá dotazovaný orgán města požadovanou informaci k dispozici, je povinen na tuto skutečnost žadatele upozornit s tím, že jej odkáže na orgán, který je schopen tuto informaci poskytnout.

Webové stránky

Webové stránky města patří společně se Stříbrským zpravodajem mezi hlavní nástroje komunikace. Současná podoba webových stránek vznikla v červnu 2017 ve spolupráci s firmou Galileo Corporation s.r.o. Za provoz webových stránek odpovídají správci ICT, kteří jsou zahrnuti pod sekretariát MěÚ. Za aktuální informace odpovídají vedoucí jednotlivých odborů města. Nové webové stránky města nabízejí službu V obraze, což je mobilní aplikace, která uživatele informuje o aktualitách na webu prostřednictvím chytrého telefonu.

Vedle oficiálních městských webových stránek fungují ve Stříbře i webové stránky neoficiální – www.stibro.cz. Na tyto webové stránky přispívají i zastupitelé i pracovníci města. Je zde možné vedle informací o kulturním, sportovním, společenském i ekonomickém dění ve městě a regionu najít i informace ze zastupitelstva města Stříbra. Tyto internetové stránky spravuje firma SoftAg Stříbro s.r.o.

Sociální média

V současné době zásadní úlohu při komunikaci a dialogu veřejné správy s občany hrají i sociální média. Město Stříbro má svůj facebookový profil, který má k říjnu 2017 celkem 1 479 sledujících uživatelů. Jako názorová alternativa městskému facebookovému profilu slouží profil Stříbro trochu jinak, které sledovalo ke stejnému datu 3 601 uživatelů.

Stříbrský zpravodaj

Stříbrský zpravodaj vydává Městské kulturní středisko. Šéfredaktorem zpravodaje je ředitel Městského kulturního střediska, který se zodpovídá Radě města. V současné době vychází zpravodaj přibližně v celkovém nákladu 800 kusů.

Regionální média

Vedle zpravodaje, který prostřednictvím Městského kulturního střediska vydává město Stříbro, a vedle výše uvedených stříbrských informačních webových portálů a Facebook profilů působí v regionu města Stříbra i další média, která informují o místním politickém, kulturním, sportovním i společenském dění. Mezi tato média patří periodikum Tachovský deník, který je vydáván tištěnou formou a má i svou internetovou platformu. Informace o dění ve Stříbře lze získat i v krajských přílohách MF dnes, serveru idnes.cz. či na internetovém portálu regionplzen.cz. Z regionálních televizních kanálů je nutné zmínit ZAK TV, Plzeň TV či ČT (krajská redakce Plzeň), z rozhlasových Český rozhlas Plzeň.

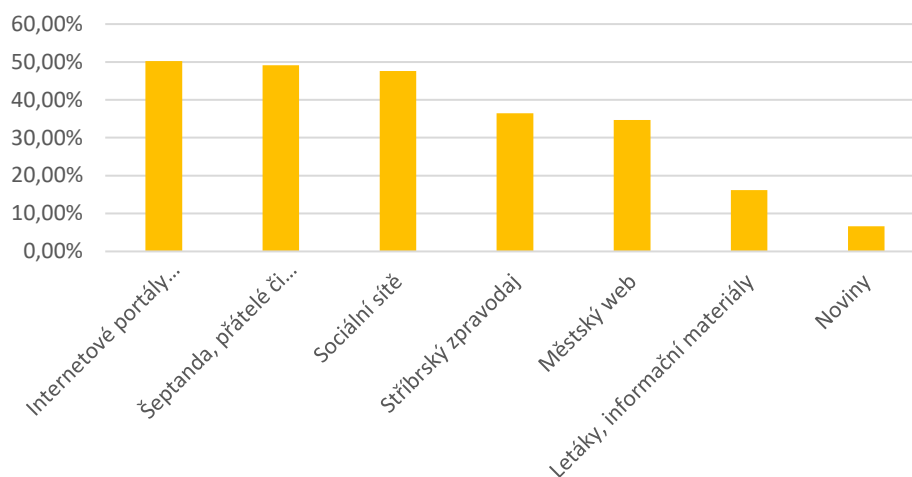


Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Vyhodnocení komunikačních nástrojů – dotazníkové šetření

Jako nejvyužívanější zdroj informací o městě uvádějí respondenti místní internetové portály www.stribro.net a www.stribro.cz (50,2%). Šeptandou či přes přátele a spolupracovníky získává informace 49,1% respondentů, prostřednictvím sociálních sítí pak 47,6% respondentů. Kompletní přehled o informačních zdrojích využívaných ve městě Stříbře, je uveden v následujícím grafu a tabulce. Respondenti mohli vybrat více možností, proto je součet procent vyšší než 100%.

Zdroje informací o městě



		Celkové odpovědi	Respondenti ve věku nad 20 let
Jak nejčastěji získáváte informace o dění ve městě?	Internetové portály www.stribro.net či www.stribro.cz	50,20%	58,70%
	Šeptanda, přátelé či spolupracovníci	49,10%	47,90%
	Sociální síť	47,60%	44,60%
	Stříbrský zpravodaj	36,50%	40,40%
	Městský web	34,70%	39,00%
	Letáky, informační materiály	16,20%	16,00%
	Noviny	6,60%	7,00%
Počet respondentů		271	213

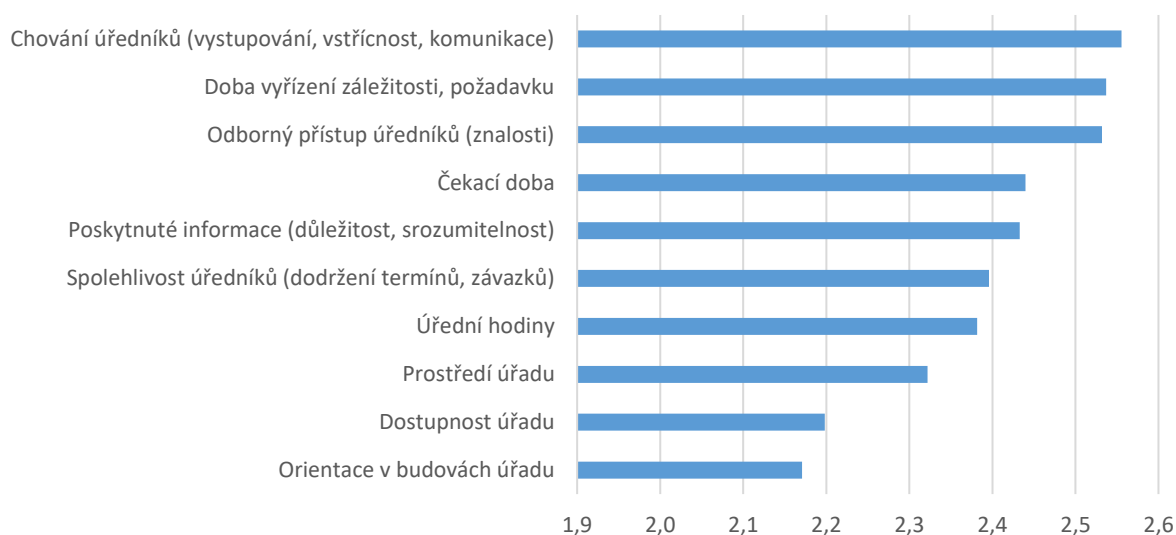
V rámci dotazníkového šetření se také zjišťovalo, jaké informace hledají respondenti na oficiálních webových stránkách města, pokud je navštíví. Mezi odpověďmi nejčastěji zaznívalo, že na webu města hledají informace o novinkách, dění ve městě a pořádaných akcích. Celkem tuto odpověď uvedlo 43% respondentů. Druhá velká skupina respondentů (35% respondentů) hledá informace související s vedením a řízením města a městského úřadu.

Dotazníkové šetření se také zabývalo spokojeností občanů s fungováním městského úřadu. Pro hodnocení spokojenosti byly v dotazníkovém šetření definovány různé aspekty, které



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

utvářejí kvalitu úřadu. Respondenti hodnotili jednotlivé aspekty fungování městského úřadu známkami 1-5 jako ve škole: 1=nejlepší hodnocení, 5=nejhorší hodnocení. Výsledné hodnocení (viz. níže) je seřazeno od nejhůře hodnocených k nejlépe hodnoceným aspektům. Respondenti byli nejvíce spokojeni s orientací v budovách úřadu a s dostupností úřadu. Na opačné straně jsou aspekty chování úředníků, doba vyřízení požadavku a odborný přístup úředníků.



Kompletní vyhodnocení dotazníkového šetření s názvem „Jak se Vám žije ve Stříbře“ je k dispozici na webových stránkách města:

<http://www.mustribo.cz/samosprava/zefektivneni-komunikace-mesta-s-obcany/>.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Vyhodnocení komunikačních nástrojů – strukturované rozhovory

Výstupem z rozhovorů jsou následující doporučení pro zkvalitnění komunikace a spolupráce města s občany:

Doporučení jednoduše realizovatelná

- záznam z jednání (či online přenos jednání) zastupitelstva města na webových stránkách města
- realizovat moderovaná setkání vedení města s různými cílovými skupinami obyvatel (např. senioři, učitelé, zástupci NNO, apod.)
- dopracovat webové stránky města dle následujících doporučení (týká se předchozí verze webových stránek):
 - na webových stránkách města a FB přehledně informovat o investičních akcích města či uzavírkách komunikací
 - vytvořit neformální prostor pro diskusi na webových stránkách města
 - přehled možných dotací pod jednou rubrikou
- dát spolupráci na propagaci a informovanosti o akci jako podmínku dotace od města

Doporučení náročnější na realizaci

- ucelený systém informování a propagace kulturního dění ve městě (společný kulturní kalendář)
- nastavit systém komunikace a spolupráce s veřejností při plánování dlouhodobé koncepce rozvoje města a zapojení veřejnosti do její realizace
- vytvořit emailový adresář pro rozesílku informací z vybraných oblastí rozvoje města (např. kultura, sport, sociální oblast, školství, životní prostředí, informace o investičních akcích či uzavírkách komunikací apod.)

Kompletní vyhodnocení strukturovaných rozhovorů s klíčovými respondenty je součástí přílohy tohoto dokumentu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Vyhodnocení komunikačních nástrojů - šetření proklientské orientace MěÚ Stříbro

Proklientská orientace úřadu popisuje způsoby jednání mezi zaměstnanci úřadu a jednotlivými občany při řešení jejich individuálních problémů. Jednání úřadu vůči občanovi musí naplňovat určité standardy. Úředník je představitelem demokratické správy a jeho úkolem je občanovi pomáhat s vyřizováním určité, jemu příslušící, agendy. Krom toho, že by měl být odborně způsobilý danou agendu řešit (tzn. rozumět a znát), musí být schopen takového jednání a komunikace, které nevytváří mezi úřadem a občanem zbytečné bariéry ztěžující řešení dané agendy. Takové bariéry v komunikaci často vznikají následkem nezdvořilosti, nedostatečného taktu, stereotypů, předsudků, ale i špatným uspořádáním prostoru a času.

Proklientskou orientaci úřadu lze hodnotit různými způsoby. Ve městě Stříbře byla pro zjištění současného stavu proklientské orientace úřadu využita metoda Mystery klient. Tato metoda byla ve městě Stříbře realizována v období od května do června roku 2017. Součástí analýzy byly všechny odbory města. Analýza posuzovala proklientskou orientaci úřadu v následujících oblastech:

- a) orientace (označení jednotlivých budov, orientační plány v budovách i na webu města)
- b) materiálové vybavení úřadu (vybavení kanceláří i zázemí pro klienty, bezbariérovost)
- c) práce jednotlivých úředníků (chování zaměstnanců při jednání s klientem)
- d) efektivita (kvalitní vyřešení problému klienta)

Z analýzy proklientské orientace MěÚ Stříbro vyplývají následující závěry:

- a) Orientační a informační systémem je funkční, nicméně je potřeba provést drobné úpravy. V přízemí radnice lépe umístit tabule s orientačním systémem tak, aby byla příchozími jasně viditelná, označit dveře vedoucí ze vstupní haly k agendě finančního odboru. V I. patře budovy č.p. 437 zvýraznit směrovky k hospodářsko-investičním odboru doplnit o agendu a jmenovky zaměstnanců. Ve všech budovách doplnit popisky ve výtahu.
- b) Prostředí budov úřadu lze hodnotit jako přívětivé. Přístupnosti budov a prostředí úřadu je dostačující pro běžného uživatele (rozumějme zdravého, pohyblivého občana, aktivního důchodce). Problém je chybějící WC pro klienty a omezení vstupu do budovy č.p. 63 a prvního patra budovy radnice pro osoby se sníženou pohyblivostí. Chybějící WC pro klienty je možné vyřešit organizačními opatřeními. Bezbariérovost v budově s č. p. 63 je možné vyřešit menšími úpravami, nicméně úpravy v budově radnice budou náročnější.
- c) Práce pracovníků/ic úřadu je profesionální a efektivní. Osobní jednání úředníků s klienty bylo na všech odborech i v prostorách úřadu korektní a vstřícné. Úředníci a úřednice komunikovali profesionálně, zdvořile, jazykově správně a proaktivně. Nikdy se klienti nesetkali s tím, že by byl úředník netrpělivý, choval se neslušně nebo je odbyl. Klienti odcházeli v tomto ohledu z úřadu spokojeni. Pokud byl přítomen kompetentní úředník, klienti svůj problém vyřešili. Výjimkou bylo jednání na stavebním úřadě, kdy nebyla problematika vysvětlena tak, aby ji klient pochopil.
- d) Telefonická komunikace byla taktéž v pořádku.



- e) Nedostatky v komunikaci s klienty se nicméně objevili v e-mailové komunikaci, kdy se opozdily odpovědi nebo klient nedostal odpověď vůbec.

Více informací o analýze proklientské orientace MěÚ Stříbro prostřednictvím metody Mystery klient lze získat na webových stránkách města:

<http://www.mustribro.cz/samosprava/zefektivneni-komunikace-mesta-s-obcany/>



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Vyhodnocení a doporučení pro Konceptci komunikace a spolupráce města Stříbra s občany

Na základě výše uvedených šetření a diskuse řídicí skupiny projektu Zefektivnění stávajících a tvorba nových prostředků komunikace města Stříbra s občany byla formulována následující doporučení pro Konceptci komunikace a spolupráce města Stříbra s občany:

- Zveřejňovat videozáznam z jednání zastupitelstva na webových stránkách města.
- Vytvořit na webových stránkách města podrubriku o uzavírkách komunikací a plánovaných rekonstrukcích (pod rubrikou Různé).
- Na webových stránkách města vytvořit prostor pro neformální diskusi (Zeď nářků či Poradte zastupitelům, apod.).
- Zpracovat a zavést do praxe fungování úřadu metodický i organizační postup zapojování veřejnosti do tvorby dlouhodobé koncepce města i do přípravy či projednání aktuálních rozhodnutí města.
- Vytvořit ucelený informační a propagační systém kulturního, společenského a sportovního dění.
- Do podmínek poskytnutí dotace od města zakotvit podmínku spolupráce s městem (MKS) na informování a propagace akce.
- Vytvořit emailový adresář pro rozesílku informací z vybraných oblastí rozvoje města (např. kultura, sport, sociální oblast, školství, životní prostředí, informace o investičních akcích či uzavírkách komunikací apod.).
- Nastavit pravidla i vizuální identitu pro elektronickou komunikaci s občany.
- Zlepšit fungování služby Dobrý úřad a zapojit větší množství občanů i zaměstnanců úřadu do tohoto systému.
- Provést úpravy orientačního a informačního systému v budovách města (např. popisky do výtahu).
- Zpřístupnit WC v budovách úřadu klientům (minimálně v úředních hodinách) – zlepšení organizačních opatření.
- Zajistit výhledově bezbariérovost všech budov městského úřadu (zpracovat projektovou dokumentaci, žádost o dotaci, apod.).



Příloha č. 1 Vyhodnocení rozhovorů s klíčovými osobnostmi města Stříbra

Výzkum byl realizován jako jedna z aktivit projektu „Zefektivnění stávajících a tvorba nových prostředků komunikace města Stříbra s občany“. Cílem výzkumu bylo zjistit názory, nápady či připomínky lidí, kteří ovlivňují politický, administrativně-správní, společenský, sociální, kulturní, vzdělávací či ekonomický rozvoj města Stříbra, na stávající zapojení občanů města Stříbra do rozhodovacích procesů ve městě i na kvalitu komunikačních a informačních nástrojů, které město využívá pro interakci s obyvateli Stříbra. Výzkum byl realizován v dubnu a květnu roku 2017.

Metodologie

Realizační tým projektu ve spolupráci s Řídící skupinou projektu vytvořil seznam respondentů. Samotný výzkum byl realizován prostřednictvím strukturovaných rozhovorů s vytipovanými respondenty. Respondenty lze řadit do tří kategorií. První kategorii tvoří zaměstnanci města resp. volení zastupitelé města, druhou skupinu tvoří respondenti, kteří jsou představitelé příspěvkových organizací města či významných organizací působících ve městě a zároveň jsou i občané města Stříbra. Poslední skupinu tvoří respondenti obou výše uvedených skupin s tím, že ale nejsou občané města Stříbra.

Rozhovory vedl realizační tým projektu. Samotné vyhodnocení rozhovorů je strukturováno dle osnovy, která byla podkladem pro vedení rozhovorů.

Vyhodnocení rozhovorů

Jakými způsoby získáváte informace od města Vy? Které způsoby/nástroje využíváte nejčastěji?

Většina oslovených využívá jako informační kanál oficiální internetové stránky města i internetové stránky www.strebro.cz. Vzhledem k tomu, že vybraní respondenti jsou lidé působící v nějaké funkci v rámci MěÚ či příspěvkových organizací města, tak jako nejefektivnější nástroj pro získávání informací označují osobní setkávání nebo pracovní porady. Jako důležitý nástroj získávání informací o dění ve městě je označováno jednání zastupitelstva, kterého se ať již pracovně či dobrovolně účastní. Většina respondentů také čte regionální tisk, ať již v tištěné či elektronické podobě. Málo je jako informační kanál využíván facebook. Většina oslovených sociální sítě vůbec nevyužívá.

Informační nástroj	Zmíněn	Pravidelně využíván	Nepravidelně využíván
oficiální web města	21x	18x	3x
www.strebro.cz	17x	17x	
osobní jednání či porady	6x	6x	
úřední deska	6x	4x	2x
regionální média	14x	8x	6x
městský zpravodaj	12x	9x	3x
účast na zastupitelstvu	11x	9x	2x
facebook města	8x	6x	2x
facebook Stříbro jinak	2x	2x	



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Plakáty	5x	3x	2x
---------	----	----	----

Za jakým účelem má město komunikovat s občany? Jaká témata by měla městská samospráva šířit, o čem by měla především občany informovat? Jaké informace Vám o dění na radnici chybí?

Pouze dva respondenti uvedli, že současná komunikace s občany je dostatečná a že není žádné téma, které by měla samospráva s občany kvalitněji komunikovat resp. veřejnost o dané problematice informovat. Další respondenti uvedli následující témata:

- srozumitelně vysvětlit občanům kauzu Waystone (zmíněno 2x)
- srozumitelněji komunikovat a vysvětlovat místní sociální problematiku
- srozumitelněji komunikovat a vysvětlovat bezpečnostní problematiku (zmíněno 2x)
- lépe informovat o změně zákonů a vyhlášek týkajících se většiny obyvatel (např. odpady) (zmíněno 2x)
- kvalitněji informovat o kulturním a společenském dění
- přehledněji Informovat o plánovaných rekonstrukcích či stavebních úpravách komunikací a veřejných prostranství (zmíněno 2x)
- informovat o plánovaných resp. připravovaných investičních akcích města (zmíněno 4x)
- informovat o přítomnosti úředníků na internetových stránkách města (zmíněno 2x)
- umístit záznam z jednání zastupitelstva na internetových stránkách města
- kvalitněji diskutovat dlouhodobý strategický rozvoj města (zmíněno 2x)
- diskutovat problematiku služeb ve městě
- komunikovat o rozpočtu
- realizovat pravidelná setkání s občany (s různými cílovými skupinami – např. učitelé, zástupci NNO, apod.)
- vytvořit neformální prostor pro diskusi na internetových stránkách města
- kvalitněji komunikovat se seniory (osobní setkávání)

Jakými způsoby předáváte informace městu, když potřebujete něco vyřešit nebo vás něco trápí, vadí?

Většina respondentů je dobře obeznámena s chodem úřadu, tudíž nemá problém kooperovat přímo s odborem či pracovníkem, který mu pomůže danou problematiku řešit. Naprostá většina respondentů spolupráci s vedením města či jednotlivými odbory hodnotí kladně. Opakujícím problémem byla absence vedoucího Hospodářsko - investičního odboru. Výhradně negativně součinnost s městem hodnotil pouze jeden respondent.

Na co obecně by se mělo vedení MěÚ více zaměřit? V čem vidíte její největší slabiny?

Čtyři oslovení respondenti neuvedli žádné opatření, které by MěÚ mělo udělat pro zlepšení komunikace a spolupráce s obyvateli. Dva oslovení nevidí nutnost řešit tuto oblast, protože si myslí, že obyvatelé nemají zájem o dění ve městě. Zbytek oslovených respondentů definoval následující slabiny komunikace a spolupráce s veřejností a opatření, na která by se mělo město zaměřit:

Slabiny:

- ze strany města cítím malou odpovědnost lépe komunikovat
- nejsou dobré vztahy v zastupitelstvu



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- program zastupitelstva města je málo atraktivní pro obyvatele
- chybí koncepce rozvoje města projednaná se širokou veřejností
- roztržitá informovanost o akcích různých organizací - není společný kalendář pro všechny akce – jednotlivé akce jdou paralelně proti sobě a ubírají si potenciální návštěvníky - chtěli jsme ho rozběhnout, ale nepodařilo se přesvědčit organizace ke spolupráci
- mnoho věcí zveřejněných na FB chybí na webu, což je mínus (zejména co se týče akcí ve městě)
- slabina v elektronické komunikaci
- občané nevyužívají službu Dobrý úřad – nechtějí poskytovat své kontaktní údaje

Opatření:

- informace seniorům přes besedy či pečovatelky
- cílit na střední třídu - informace dostat do jednotlivých ulic (šířit přes vybrané zástupce ulic)
- IC by mělo fungovat během celého víkendu (v období červen – září – sobota 9 – 15h, neděle zavřeno)
- uvítá on-line zastupitelstvo
- město by mělo mít kvalitnější strategické plánování - získávat informace a zpětnou vazbu od lidí a na základě toho tvořit plán na delší časové období (zmíněno 2x)
- dát spolupráci na propagaci a informovanosti o akci jako podmínku dotace od města
- zaměřit se pouze na nějaké informační kanály a tam informovat uceleně - v současné době je komunikace roztržitá (zmíněno 2x)
- lepší koordinace spolupráce mezi městskými organizacemi (zlepšuje se)
- oceňuji výjezdní zasedání zastupitelstva - neformální povídání s lidmi
- realizovat veřejná setkání s různými cílovými skupinami obyvatel (učitelé, zástupci NNO, podnikatelů, apod.)
- bylo by dobré na internetových stránkách města zřídit prostor pro neformální diskusi obyvatel
- starší lidé neumí komunikovat přes elektronická média - jsou nutná osobní setkávání
- kvalitněji spolupracovat a plánovat s veřejností oblast infrastruktury pro volnočasové aktivity obyvatel (zmíněno 2x)
- kvalitněji spolupracovat a plánovat s veřejností oblast bydlení
- změny jízdních řádů do schránek

Městské webové stránky

Všichni oslovení respondenti sledují pravidelně webové stránky města. Častěji je sledují oslovení z řad zaměstnanců MěÚ či dalších městských organizací. Méně je pak sledují respondenti z organizací na městě nezávislých, zejména pokud nejsou zároveň obyvatelé města Stříbra. Obecně lze říci, že webové stránky města plní dobře svou informační funkci, slabinou je jejich přehlednost. Někteří respondenti také poukazovali na to, že internetové stránky jsou zastaralé a že nereagují na moderní trendy, které se v souvislosti s webovými informačními platformami nabízejí. Vedle nedostatečné přehlednosti byly zmíněny následující slabiny webových stránek města:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- chybí funkční seznam NNO a řemeslníků
- prodleva (měsíční) zveřejnění zápisů ze zastupitelstva
- web by měl být uživatelsky přívětivější (např. rozbalovací lišty rychle mizí) a lépe strukturovaný
- bylo by dobré na internetových stránkách města zřídit prostor pro neformální diskusi obyvatel
- přehled možných dotací pod jednou rubrikou
- web je informačně chudší, než městský facebook

Facebook města

Facebook (FB) města nemá u oslovených respondentů takovou sledovanost, jako webové stránky města. Pouze šest respondentů uvedlo, že FB pravidelně sleduje a považují ho za kvalitní zdroj informací. Dva oslovení sledují FB nepravidelně. Pouze jeden z respondentů sleduje FB - Stříbro trochu jinak. Všichni dotazovaní, kteří FB sledují, ho považují za kvalitní zdroj informací. Naprostá většina z těch, kteří FB nesledují, uvedli jako důvod nedůvěru k sociálním sítím a nezájem o podobnou formu komunikace a výměny informací. Pouze jeden z této skupiny uvedl, že FB města není dobrý zdroj informací.

SMS adresář pro rozesílku informací z vybraných oblastí

Mírná nadpoloviční většina respondentů (11) by zřízení tohoto adresáře považovala za užitečné a sami by se k odběru informací přihlásili. Ostatní oslovení podobný systém nepovažují za užitečný.

Emailový adresář pro rozesílku informací z vybraných oblastí

Větší podporu, než SMS adresář si u respondentů získal případný emailový adresář pro rozesílku informací z vybraných oblastí. Důvodem byl zejména fakt, že email je primárně podrobnější a lze jeho prostřednictvím poslat kvalitnější informace. Druhým atributem je fakt, že s mailem se lépe manipuluje (přesouvá, maže, proklikává na další informace), než v případě SMS. SMS byla zmiňována jako výhodnější pro starší generace.

Tematicky by dle respondentů měly být případné SMS či emailové rozesílky zaměřeny na kulturní a sportovní akce, informace o chystaných opravách komunikací, diskuse k dlouhodobé koncepci města (např. dotazníková šetření), krizové situace (stávající SMS systém dostačující), sociální oblast, problematika bydlení, investiční akce, životní prostředí .

Městský zpravodaj

Městský zpravodaj byl respondenty hodnocen velmi kladně. Většina dotázaných si zpravodaj kupuje, nebo ho dostává v rámci své organizace zdarma. Pouze dva respondenti uvedli, že zpravodaj vůbec nečtou, protože jim nepřijde zajímavý. Ostatní respondenti míní, že se kvalita zpravodaje, jak po obsahové, tak i grafické stránce, velmi zlepšila. Všichni z těch, kteří zpravodaj čtou, si myslí, že je vyvážený a že v něm mají prostor i oponenti vedení města. Dotázaní si také myslí, že je dobré za zpravodaj platit. Současná cena jim přijde přiměřená a dostupná pro zájemce všech sociálních vrstev. Z hlediska obsahu jsou velmi kladně hodnoceny texty o historii města (7x). Dále respondenti ve zpravodaji vyhledávají informace o kulturním dění (8x), informace ze zastupitelstva (7x) či texty o dění ve školách (5x). Během rozhovorů bylo zformulováno jen velmi málo případných nápadů na tematické rozšíření zpravodaje. Z této oblasti jsou pouze informace o jízdách řádech autobusové a vlakové dopravy a také připomínka, že je ve zpravodaji velké množství reklam.

Rezervační systém na jednotlivých odborech města



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Jako přínosný vidí rezervační systém návštěv u jednotlivých úředníků osm respondentů. Ostatní dotázaní tento systém považují spíše za zbytečný. I mezi těmi, kteří považují rezervační systém za užitečný, byla pochybnost, zda je rezervace nutná na všech odborech. Převažoval názor, že tento systém by byl vhodný zejména pro správní obvod, který je občany nejvíce navštěvovaný. Alternativou, kterou zmiňovali čtyři respondenti je na webových stránkách města zveřejněná aktuální přítomnost či nepřítomnost úředníka.

Vyhodnocení – doporučení respondentů

Následující doporučení jsou shrnutím výstupů z jednotlivých rozhovorů:

- záznam z jednání (či online přenos jednání) zastupitelstva města na webových stránkách města
- vytvořit neformální prostor pro diskusi na webových stránkách města
- realizovat moderovaná setkání vedení města s různými cílovými skupinami obyvatel (např. senioři, učitelé, zástupci NNO, apod.)
- na webových stránkách města a FB přehledně informovat o investičních akcích města či uzavírkách komunikací
- IC by mělo mít otevřeno i o víkendech (min. o letních prázdninách)
- zpřehlednit a uživatelsky zpříjemnit webové stránky města (týká se starých webových stránek města)
- snížení počtu reklam v městském zpravodaji
- přehled možných dotací pod jednou rubrikou
- rychleji zveřejňovat zápisy z jednání zastupitelstva města
- dát spolupráci na propagaci a informovanosti o akci jako podmínku dotace od města
- vytvořit pro obyvatele města srozumitelnou prezentaci vývoje i souvislostí ohledně kauzy Waystone
- ucelený systém informování a propagace kulturního dění ve městě (společný kulturní kalendář)
- zveřejnit přítomnost úředníků na pracovišti popř. zřídit rezervační systém návštěv na úřadě (minimálně na Správním odboru)
- nastavit systém komunikace a spolupráce s veřejností při plánování dlouhodobé koncepce rozvoje města a zapojení veřejnosti do její realizace
- seznam NNO a místních podnikatelů/řemeslníků na webových stránkách města
- vytvořit emailový adresář pro rozesílku informací z vybraných oblastí rozvoje města (např. kultura, sport, sociální oblast, školství, životní prostředí, informace o investičních akcích či uzavírkách komunikací apod.)
- změny jízdních řádů veřejné dopravy do poštovních schránek
- obsadit pozici vedoucího Hospodářsko – investičního odboru města

