

SPOKOJENOST OBČANŮ KRÁLOVÉHRADECKÉHO KRAJE
SE SLUŽBAMI POSKYTOVANÝMI
KRAJSKÝM ÚŘADEM KRÁLOVÉHRADECKÉHO KRAJE

(Závěrečná výzkumná zpráva)

Zadavatel: Královéhradecký kraj

Osoba oprávněná k jednání: Mgr. Libor Košťál, MBA, vedoucí odboru kancelář ředitele
Krajského úřadu Královéhradeckého kraje

Zpracovatel: Katedra sociologie, Filozofická fakulta Univerzity Hradec Králové

Osoba oprávněná k jednání: Prof. PhDr. Lubomír Brokl, vedoucí katedry sociologie
Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové

Členové řešitelského týmu: PhDr. Miroslav Joukl, Ph.D., PhDr. Lucie Kudová, Ph.D.,
Mgr. Lucie Vítková

V Hradci Králové 23. února 2010

OBSAH:

Seznam tabulek.....	3
Seznam obrázků.....	6
Úvod	7
Hlavní cíle šetření.....	7
Výzkumné otázky.....	7
Metoda a průběh výzkumného šetření.....	9
Cílová populace a výběr vzorku	9
Metody sběru a zpracování dat.....	11
Hlavní zjištění.....	13
Výsledky šetření.....	18
Struktura souboru respondentů	18
Spokojenost s prací KÚ	23
a) Spokojenost respondentů majících konkrétní zkušenost s prací KÚ, tj. v roli klientů, s vybranými oblastmi služeb KÚ	23
Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ.....	23
Spokojenost s chováním pracovníků KÚ.....	25
Spokojenost s provozem v budově KÚ.....	28
Spokojenost s poskytováním informací	32
b) Spokojenost občanů (respondentů se zkušeností klienta i bez ní).....	37
Spokojenost s činností KÚ.....	37
Spokojenost s informačními prostředky KÚ.....	45
Spokojenost s hospodařením KÚ s finančními prostředky	52
Vnímání role KÚ	55
Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v Královéhradeckém kraji a podílu KÚ na daném stavu	58
Palčivé problémy v Královéhradeckém kraji, jejichž řešení je podle respondentů v kompetenci KÚ	77
Účast v posledních volbách do Zastupitelstva Královéhradeckého kraje.....	78
Krajská identifikace.....	79
Přednosti života v Královéhradeckém kraji.....	80
Zájem o veřejné dění	81
Informace a znalosti.....	83
Zdroje informací o činnosti KÚ.....	83
Zájem o jednotlivé oblasti činnosti KÚ	87
Kontakty respondenta s KÚ.....	91
Závěr	100
Přílohy.....	104

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Pohlaví respondentů.....	18
Tabulka 2: Věk respondentů	19
Tabulka 3: Okres bydliště respondentů.....	19
Tabulka 4: Nejvyšší ukončené vzdělání respondentů	20
Tabulka 5: Délka pobytu na území stávajícího Královéhradeckého kraje	20
Tabulka 6: Velikost místa bydliště podle počtu obyvatel	21
Tabulka 7: Postavení respondenta na trhu práce	22
Tabulka 8: Úřední kontakt s pracovníky KÚ během zhruba posledních pěti let.....	23
Tabulka 9: Odborné kompetence pracovníků KÚ podle četnosti kontaktu s KÚ	24
Tabulka 10: Odborné kompetence pracovníků KÚ podle četnosti sledování činnosti KÚ	25
Tabulka 11: Vstřícnost, ochota a slušnost pracovníků KÚ podle četnosti kontaktu s KÚ	26
Tabulka 12: Vstřícnost, ochota a slušnost pracovníků KÚ podle četnosti sledování činnosti KÚ.....	27
Tabulka 13: Pohotovost, rychlost pracovníků KÚ podle četnosti kontaktu s KÚ.....	28
Tabulka 14: Pohotovost, rychlost pracovníků KÚ podle četnosti sledování činnosti KÚ	28
Tabulka 15: Dopravní dostupnost budovy KÚ.....	29
Tabulka 16: Parkování v budově či okolí KÚ.....	30
Tabulka 17: Orientace v budově KÚ.....	30
Tabulka 18: Úřední hodiny KÚ.....	31
Tabulka 19: Poskytování informací podle četnosti kontaktu s KÚ	33
Tabulka 20: Poskytování informací podle četnosti sledování informací o činnosti KÚ	33
Tabulka 21: Využití a spokojenost se službami informačního centra KÚ	34
Tabulka 22: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře“	37
Tabulka 23: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle pohlaví respondenta	40
Tabulka 24: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle věku respondenta	40
Tabulka 25: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle okresu bydliště respondenta.....	41
Tabulka 26: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle nejvyššího ukončeného vzdělání respondenta	41
Tabulka 27: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle spokojenosti s životem v Královéhradeckém kraji	42

Tabulka 28: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle velikosti místa bydliště .	42
Tabulka 29: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle četnosti kontaktu s pracovníky KÚ	43
Tabulka 30: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle hodnocení důležitosti KÚ jakožto mezičlánku mezi státem a občanem	44
Tabulka 31: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle politických preferencí (v případě parlamentních voleb v době dotázaní, zahrnuty strany s více než 20 respondenty – voliči)	44
Tabulka 32: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle frekvence sledování informací o KÚ	43
Tabulka 33: Využití a hodnocení webových stránek Královéhradeckého kraje	49
Tabulka 34: Využití a hodnocení zpravodaje U nás v kraji	50
Tabulka 35: Využití a hodnocení tištěných prezentačních materiálů	51
Tabulka 36: Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky	52
Tabulka 37: Hodnocení důležitosti KÚ jakožto mezičlánku mezi státem a občanem	55
Tabulka 38: Souhlas s vyjádřením „KÚ svou činností přispívá k rozvoji Královéhradeckého kraje.“	56
Tabulka 39: Souhlas s vyjádřením „KÚ aktivně spolupracuje s městskými a obecními úřady.“	57
Tabulka 40: Souhlas s vyjádřením „KÚ aktivně spolupracuje s dalšími veřejnými subjekty (např. s neziskovými organizacemi, občanskými sdruženími aj.).“	58
Tabulka 41: Hodnocení úrovně úspěšnosti životního prostředí v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ	64
Tabulka 42: Hodnocení úrovně úspěšnosti zemědělství v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ	65
Tabulka 43: Hodnocení úrovně úspěšnosti územního plánování a výstavby v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ	66
Tabulka 44: Hodnocení úrovně úspěšnosti regionálního rozvoje v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ	67
Tabulka 45: Hodnocení úrovně úspěšnosti cestovního ruchu v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ	68
Tabulka 46: Hodnocení úrovně úspěšnosti kultury a památkové péče v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ	69
Tabulka 47: Hodnocení úrovně úspěšnosti sportu v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ	70
Tabulka 48: Hodnocení úrovně úspěšnosti středního školství v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ	71
Tabulka 49: Hodnocení úrovně úspěšnosti oblasti sociálních věcí a zdravotnictví v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ	72
Tabulka 50: Hodnocení úrovně úspěšnosti dopravy v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ	73

Tabulka 51: Hodnocení úrovně úspěšnosti oblasti evropské záležitosti a zahraniční kontakty v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ	74
Tabulka 52: Hodnocení úrovně úspěšnosti podnikání v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ.....	75
Tabulka 53: Hodnocení úrovně úspěšnosti hospodaření s veřejnými financemi v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ	76
Tabulka 54: Účast v posledních volbách do Zastupitelstva Královéhradeckého kraje	78
Tabulka 55: Spokojenost s životem v Královéhradeckém kraji	79
Tabulka 56: Zájem o veřejné dění v Královéhradeckém kraji	81
Tabulka 57: Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ	83
Tabulka 58: Nejčastější zdroje informací o činnosti KÚ	86
Tabulka 59: Znalost zpravodaje vydávaného KÚ	87
Tabulka 60: Oblasti činnosti KÚ, o které se respondenti nejvíce zajímají.....	90
Tabulka 61: Úřední kontakt s pracovníky KÚ během zhruba posledních pěti let.....	91
Tabulka 62: Četnost kontaktu s pracovníky KÚ za posledních 5 let.....	91
Tabulka 63: Osobní návštěva KÚ	93
Tabulka 64: Telefonický kontakt s KÚ	93
Tabulka 65: Kontakt s KÚ prostřednictvím e-mailu	94
Tabulka 66: Poštovní kontakt s KÚ	94
Tabulka 67: Kontakt prostřednictvím webových stránek s KÚ	95
Tabulka 68: Kontakt s KÚ	95
Tabulka 69: Tematická oblast kontaktu s KÚ	96

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ (v %)	24
Obrázek 2: Spokojenost s chováním (vstřícnost, ochota a slušnost) pracovníků KÚ (v %)	26
Obrázek 3: Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ (v %).....	27
Obrázek 4: Spokojenost s dopravní dostupností budovy KÚ (v %).....	29
Obrázek 5: Spokojenost s parkováním v budově KÚ a jejím okolí (v %)	30
Obrázek 6: Spokojenost s orientací v budově KÚ (v %).....	31
Obrázek 7: Spokojenost s úředními hodinami (v %)	32
Obrázek 8: Spokojenost s poskytováním informací (v %).....	32
Obrázek 9: Využití a spokojenost se službami informačního centra KÚ (v %).....	34
Obrázek 10: Spokojenost s jednotlivými aspekty služeb	35
Obrázek 11: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ (v %).....	37
Obrázek 12: Využívání informačních prostředků KÚ.....	47
Obrázek 13: Spokojenost s informačními prostředky KÚ (v %) – sloučeny odpovědi respondentů, kteří daný zdroj využívají pravidelně a příležitostně.....	48
Obrázek 14: Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky (v %).....	53
Obrázek 15: Hodnocení důležitosti KÚ jakožto mezičlánku mezi státem a občanem (v %)	55
Obrázek 16: Souhlas s vyjádřením „KÚ svou činností přispívá k rozvoji Královéhradeckého kraje.“ (v %).....	56
Obrázek 17: Souhlas s vyjádřením „KÚ aktivně spolupracuje s městskými a obecními úřady.“ (v %)	57
Obrázek 18: Souhlas s vyjádřením „KÚ aktivně spolupracuje s dalšími veřejnými subjekty (např. s neziskovými organizacemi, občanskými sdruženími aj).“ (v %).....	58
Obrázek 19: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života (v %).....	61
Obrázek 20: Spokojenost s životem v Královéhradeckém kraji (v %).....	79
Obrázek 21: Zájem o veřejné dění v Královéhradeckém kraji (v %).....	82
Obrázek 22: Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ (v %)	83
Obrázek 23: Nejčastější zdroje informací o činnosti KÚ	85
Obrázek 24: Oblasti činnosti KÚ, o které se respondenti nejvíce zajímají	88
Obrázek 25: Využívání a spokojenost s jednotlivými formami kontaktů s KÚ	92
Obrázek 26: Kontakt s KÚ.....	97
Obrázek 27: Tematická oblast kontaktu s KÚ.....	98

ÚVOD

Zadavatel Královéhradecký kraj spolu s řešitelským týmem, tj. katedrou sociologie Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové řešil tematizaci úlohy zjistit spokojenost občanů Královéhradeckého kraje s poskytovanými službami Krajského úřadu Královéhradeckého kraje (dále pouze KÚ).

Po konzultacích se zadavatelem byl výzkum orientován nejen na zjištění týkající se spokojenosti občanů s příslušnými službami, ale i návrhů na jejich zlepšení.

Předně se jednalo o spokojenost občanů s pracovními kompetencemi zaměstnanců KÚ, s informacemi a komunikačními prostředky KÚ či dalšími záležitostmi spojenými s provozem KÚ. Spolu s tím bylo předmětem zájmu, jak občané vnímají klady či zápory života v Královéhradeckém kraji a jak v této souvislosti hodnotí roli KÚ. Zadavatel projevil zvláště zájem o zjištění předností a nedostatků identifikovaných občany v oblasti veřejného života s důrazem na ty, které spadají pod správu KÚ, včetně podnětů, doporučovaných návrhů ke zlepšení služeb KÚ.

Hlavní cíle šetření

Zjistit spokojenost občanů se službami poskytovanými Krajským úřadem Královéhradeckého kraje.

Zjistit občany navrhované oblasti ke zlepšení poskytovaných služeb Krajským úřadem Královéhradeckého kraje.

Výzkumné otázky

1. S kterými aspekty služeb poskytovaných KÚ jsou respondenti více a s kterými méně spokojeni? (Např. s odbornými kompetencemi a chováním pracovníků KÚ, komunikačními a organizačními aspekty.)

2. Kterými faktory je spokojenost (celkově, popř. v dílčích aspektech) podmíněna? (Např. typem respondenta, vlastní zkušeností s činností KÚ, informovaností, věkem, vzděláním, politickou preferencí, velikostí místa bydliště, vzdáleností od krajského města, okresem bydliště.)

3. Které oblasti veřejného života kraje vnímají respondenti jako problematické a které jako úspěšné? Přičítají respondenti tento stav práci KÚ?

4. Které skutečnosti ve svém kraji respondenti nejvíce oceňují, s čím se ztotožňují jako obyvatelé Královéhradeckého kraje?

5. Jak se respondenti zajímají o činnost KÚ? (Např. které informační zdroje využívají, jak často, oblast zájmu.)

6. Jaké podněty ke zlepšení služeb poskytovaných KÚ navrhuje respondenti třídění podle vybraných kritérií?

Dosažení cílů výzkumného šetření předpokládalo zvládnutí několika vzájemně provázaných úskalí. Předně se jednalo o vymezení cílové populace a vytvoření vzorku, neboť specifické postavení KÚ v oblasti správy, jeho role a činnosti dávají složitou strukturu spojenou s různorodými skupinami jejich uživatelů, tj. nejednou se zcela specifickými potřebami, zájmy, zkušenostmi, odlišným postavením vůči KÚ apod. Parciální hlediska v rámci možné typologie uživatelů služeb však nebyla po konzultacích se zadavatelem předmětem výzkumného šetření. Základní dvě skupiny tak tvořily občané a zástupci organizací, u nichž bylo možné i účelné zjištěné údaje porovnávat. Stejně tak tematizace služeb nemohla sledovat mnoho dílčích, speciálních případů podle jednotlivých odborů, agend, aktivit, kontaktů, projednávaných a řešených záležitostí či problémů.

Zadání úlohy bylo mimo jiné problematické v tom, že nebylo možné vycházet ze zkušeností a poznatků již dříve realizovaných výzkumů na toto téma. Jedním z ojedinělých inspiračních zdrojů nám bylo *Šetření spokojenosti klientů úřadů*¹. Jednalo se však o šetření jiné správní úrovně, konkrétně o šetření spokojenosti klientů magistrátů a městských úřadů ve dvanácti městech z Olomouckého a Moravskoslezského kraje. Autoři šetření zvolili techniku standardizovaných rozhovorů, kdy byla mapována jejich zkušenost s jednáním na navštívených úřadech. Pro naše šetření bylo zajímavé sledovat zkušenost s výběrem souboru respondentů občanů a souboru přímých uživatelů služeb, tj. zákazníků (klientů). Dalším z inspiračních zdrojů byl text *Jak fungují kraje – příspěvek k hodnocení výkonu krajských vlád*². Zde šlo o porovnání výkonu jednotlivých krajských vlád prostřednictvím hodnocení jedenácti konkrétních vybraných oblastí.

¹ Ryšavý, Dan, Martin Štainer. 2008. Šetření spokojenosti klientů úřadu. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky.

² Illner, Michal, Tomáš Kostecký, Věra Patočková. 2007. „Jak fungují kraje – příspěvek k hodnocení výkonu krajských vlád.“ Sociologický časopis 43 (5): 967–992

METODA A PRŮBĚH VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Cílová populace a výběr vzorku

Pro kvalitu získaných výsledků je jedním z klíčových předpokladů vzorek respondentů, který reprezentativním způsobem zastupuje cílovou populaci, k níž budou výsledky vztahovány. V našem případě vymezení cílové populace a z ní vybraného vzorku bylo obtížnější, vycházelo z cílů šetření (viz výše), jež se vztahují k působnosti práce KÚ. Zvolené cíle se vztahovaly:

(1) na všechny **občany**³ Královéhradeckého kraje bez rozlišení toho, nakolik a zda vůbec mají zkušenost s prací Krajského úřadu, resp. nakolik si toto uvědomují, či nakolik znají kompetence KÚ a jiných orgánů samosprávy či státní správy

(2) na „klienty“ KÚ z řad **zástupců organizací spolupracujících**⁴ s KÚ⁵, tedy na osoby, které mají vlastní zkušenost s jednáním, vyřizováním na KÚ.

Podle zvolených cílů byly koncipovány dva soubory respondentů, a to soubor „občanů“ a soubor „zástupců“. Celkem bylo dotázáno 534 respondentů, z toho 391 občanů, kteří byli vybráni kvótním výběrem⁶ a 143 zástupců organizací spolupracujících s KÚ, kteří byli vybráni pomocí opory výběru dodané zadavatelem. Vzhledem k odlišnému charakteru obou souborů uvádíme výsledky šetření zvlášť za obě skupiny (občané a zástupci). Pouze v případě otázek, které byly určeny pouze respondentům s vlastní zkušeností s prací a s pracovníky KÚ, tedy otázek, jejichž předmět se odvíjel od bezprostřední zkušenosti s KÚ, prezentujeme výsledky jednotně za soubor 232 osob s takovou zkušeností (bez ohledu na to, zda osoba byla vybrána původně jako „občan“ či jako „zástupce“).

Výběrový soubor občanů byl vybrán tak, aby reprezentoval zastoupení zvolených kvótních znaků (pohlaví, věk, vzdělání a okres bydliště) v celé populaci obyvatel Královéhradeckého kraje (více v kapitole Výsledky šetření). Jednotliví tazatelé měli přesně rozepsanou kombinaci kvótních znaků, kterou musí respondent, kterého mají za úkol vyhledat, splňovat (tzv. vázané kvóty).

Soubor zástupců organizací spolupracujících s KÚ byl vybírán:

1) Pomocí opory výběru „*Seznam organizací a kontaktních údajů na pověřené osoby*“ dodané zadavatelem. Zadavatel nám tak poskytl přehled právnických osob a organizačních složek založených nebo zřízených krajem, který byl členěn podle odborů KÚ pod jejichž kompetenci spadají. Jednalo se o oblast:

- grantů a dotací (konkrétně Centrum evropského plánování Hradec Králové)
- školství (střední školy a vyšší odborné školy, občanská sdružení sportovního zaměření)
- dopravy a silničního hospodářství (konkrétně Správa silnic Královéhradeckého kraje)
- regionálního rozvoje, cestovního ruchu a kultury (příspěvkové organizace zřizované krajem, typu muzeí, galerií, hvězdáren, knihoven)
- životního prostředí a zemědělství (neziskové organizace)
- sociálních věcí a zdravotnictví (domovy důchodců, ústavy sociální péče, zdravotnické organizace pod správou Zdravotnického holdingu Královéhradeckého kraje, a. s., organizace pod správou KÚ Královéhradeckého kraje)

Z tohoto seznamu (spolu se seznamy uveřejněnými na webových stránkách kraje:

a) *Právnické osoby založené nebo zřízené Královéhradeckým krajem: Příspěvkové organizace zřízené Královéhradeckým krajem a Obchodní společnosti založené Královéhradeckým krajem*; b) *Adresář obcí kraje* včetně jmen starostů/ek) tazatelé náhodně oslovovali zástupce organizací spolupracujících s KÚ (tj. v tomto případě organizací založených nebo zřízených krajem a také starosty/místostarosty obcí).

2) Menší část tohoto souboru byla vybrána samotnými tazateli výběrem nahodilým, tzv. výběrem vhodné příležitosti, kdy tazatelé ve svém okolí oslovili ty zástupce organizací spolupracujících s KÚ, které přímo znali, či organizací, které se nacházeli v lokalitě jejich tazatelského působení.

Výsledná struktura souboru zástupců organizací zahrnuje zástupce všech výše uvedených skupin spolupracujících s KÚ: doprava, kultura, školství, sociální věci, zdravotnictví, životní prostředí a zemědělství, granty a dotace. V souboru nejsou pouze

³ Pokud nebude uvedeno jinak, bude dále termín „občané“ používán v tomto smyslu.

⁴ Spolupráce je chápána velice široce, zahrnuje nejrůznější způsoby kontaktu za širokou škálou účelů. Spoluprací se tak chápe např. pokud byla vůči KÚ uplatňována žádost, dotaz, odvolání, podána stížnost, plnění povinnosti vůči KÚ, školení aj. Rozlišení účelu kontaktu s KÚ bylo také předmětem šetření (ot. č. 25).

⁵ Pokud nebude uvedeno jinak, bude termín „zástupci“, popř. „zástupci organizací“ používán v tomto smyslu.

⁶ Z nich 89 mělo zkušenost s jednáním na KÚ (za sebe jako občana). Dále bylo tímto kvótním způsobem výběru vybráno 9 lidí, kteří měli zkušenost s jednáním na KÚ jako zástupci organizací. Ti pak byli při zpracování výsledků zařazeni do skupiny „zástupci“.

zástupci organizací založených nebo zřízených krajem, ale také např. starostové, místostarostové obcí, pracovníci městských a obecních úřadů, ředitelé škol, zástupci soukromých firem, občanských sdružení, neziskových organizací, příspěvkových organizací, akciových společností, novináři, aj.

Metody sběru a zpracování dat

Sběr dat probíhal metodou standardizovaných rozhovorů tváří v tvář podle tištěného dotazníku (uveden v příloze). Tazateli byli studenti Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové (oborů sociologie obecná a empirická a filozofie a společenské vědy). Tazatelé byli před zahájením sběru dat proškoleni pracovníky katedry sociologie, a to dvojím školením. První bylo zaměřeno obecně na práci tazatele, na pravidla jednání s respondentem, jeho akvizici, vedení rozhovoru, etické otázky aj. Druhé školení bylo zaměřeno na téma výzkumu a podrobné seznámení s dotazníkem, kartami pro respondenty a jednotlivými otázkami.

Tazatelé byli také poučeni, že dotazník, čítající celkem 32 otázek, se skládá z několika oddílů otázek. Otázky 1 – 5 a také otázky 28 – 31 jsou otázky identifikační, které při vyhodnocování poslouží jako třídící kritéria. Odpovídají na ně všichni respondenti. Obdobně všichni oslovení respondenti odpovídají na otázky 6 – 19. Otázka 19 je otázkou filtrační, která rozdělí respondenty na dvě skupiny, na ty, kteří budou odpovídat na všechny následující otázky a na ty, kteří přeskočí otázky 20 – 27 a budou pokračovat až otázkou 28. Na otázky 20 – 27 odpovídají pouze ti respondenti, kteří byli zhruba v posledních pěti letech v kontaktu s pracovníky KÚ, ať už za sebe jako občané, jako reprezentanti organizací nebo obojí. V poslední volné 32. otázce pak mohou respondenti doplnit jakékoli své postřehy a připomínky.

Vlastní dotazování probíhalo v termínu 30. 11. – 16. 12. 2009 na celém území Královéhradeckého kraje. Rozhovory byly vedeny zpravidla na veřejných místech (ulice, zastávky, nádraží, čekárny), v případě souhlasu dotazované osoby pak na místě jejího pracoviště či v domácnosti. Tazatel poté, co respondenta seznámil s cílem šetření, průběhem rozhovoru a získal jeho souhlas, postupně v určeném pořadí⁷ předčítal jednotlivé otázky a nabízené varianty odpovědí. Zvolenou odpověď tazatel označil v dotazníku, v případě otevřených otázek respondentovu odpověď doslova přepsal. V případě delších a složitějších otázek tazatel respondentovi předložil kartu se zněním otázky a výčtem odpovědí, tak aby

⁷ Dodržení pořadí otázek je důležité nejen vzhledem k celkovému scénáři dotazování, ale znemožní i negativní tzv. haló efekt u „kontrolních“ otázek.

respondent nebyl odkázán pouze na to, co si zapamatoval z tazatelova přečtení otázky, ale aby měl celé její znění i se všemi variantami odpovědí k dispozici „před očima“.

Vyplněné dotazníky byly postupně předávány pracovníkům katedry sociologie FF UHK k evidenci a ke kontrole. Vybranými a proškolenými studenty byla data ve dnech 4. – 12. 1. 2010 z papírových dotazníků převedena do elektronické formy, a to do formuláře datové matice vytvořené pracovníky katedry sociologie FF UHK. Statistické zpracování odpovědí na uzavřené otázky bylo provedeno v programu MS Excel, odpovědi na otevřené otázky byly zpracovány obsahovou analýzou (13. – 29. 1. 2010). Následně byla data popsána, analyzována a interpretována a sestavena závěrečná výzkumná zpráva. Výsledky šetření jsou ve zprávě prezentovány textem, doplněným vždy podrobnými tabulkami a zpravidla i grafem. Pořadí text, tabulka a graf není dodrženo pouze v případě, že tabulky k dané problematice jsou rozsáhlejší a bylo nutno je umístit na stránku orientovanou na šířku. V těchto případech je vždy série takových tabulek až za ucelenější částí textu.

V tabulkách jsou hodnoty relativních četností uváděny korektně zaokrouhleně na jedno desetinné místo. Součet takto zobrazených čísel nemusí být vždy roven hodnotě 100,0. Odchylka v řádu zpravidla 0,1 je způsobena právě tím, že jednotlivé relativní četnosti jsou zobrazeny zaokrouhleně, součet přesných hodnot těchto relativních četností je však roven 100,0.

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

Cílem této kapitoly je upozornit na důležitá zjištění dle níže představených tematických okruhů. Podrobné údaje jsou obsahem následujících kapitol a také se nejedná ještě o závěry výzkumného šetření. Tato kapitola postupuje od obecnějších hledisek zkoumané spokojenosti po hlediska konkrétnější (na rozdíl od kapitoly Výsledky šetření).

1. Spokojenost respondentů s životem v Královéhradeckém kraji a jejich vnímání role KÚ

Jak vnímají, hodnotí respondenti (občané i zástupci organizací) roli KÚ? **Zhruba tři čtvrtiny všech respondentů souhlasily s vyjádřením, že KÚ přispívá svou činností k rozvoji kraje.** Nesouhlas byl zaznamenán přibližně u jedné desetiny respondentů. Zajímavé je mj. zjištění, že zástupci organizací souhlasili s tímto vyjádřením ve větší míře než občané (rozdíl v podílu souhlasných odpovědí činil zhruba deset procent).

V dalších sledovaných položkách, zde v podobě dvou následujících vyjádření, která sledují hodnocení práce KÚ specifičtěji, narůstal oproti výše uvedenému vyjádření počet těch respondentů, kteří uvedli variantu nevím, a zmenšoval se počet souhlasících s uvedenými výroky. Tak v případě vyjádření, že *KÚ aktivně spolupracuje s městskými a obecními úřady*, souhlas s vyjádřením vyslovila jen nepatrně větší polovina všech respondentů, téměř třetina respondentů zvolila odpověď nevím. A v případě tvrzení, že *KÚ aktivně spolupracuje s dalšími veřejnými subjekty (např. s neziskovými organizacemi, občanskými sdruženími aj.)*, počet souhlasících respondentů již klesl pod polovinu a dvě pětiny respondentů neví. Rozdíl mezi podílem občanů souhlasících s uvedenými vyjádřeními a podílem souhlasících zástupců organizací oscilloval kolem deseti procent. Větší míru souhlasu vyjádřili zástupci organizací.

S vyjádřením, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře, souhlasily téměř dvě třetiny respondentů, ale oproti předchozím vyjádřením lze uvést několik odlišností: rozdíl mezi občany a zástupci organizací byl v případě souhlasu menší, o něco lépe hodnotili občané. Nesouhlas byl zaznamenán u jedné pětiny všech respondentů, zhruba šestina respondentů zvolila variantu nevím.

To, že je KÚ důležitým meziklánkem mezi státem a občanem si myslí přibližně 80 % respondentů občanů a o tři procenta více respondentů zástupců organizací. V Královéhradeckém kraji přitom žije rádo přibližně 95 % respondentů občanů a opět zhruba o tři procenta více respondentů zástupců organizací. Výraznější rozdíl mezi občany a zástupci organizací byl shledán v případě zájmu o veřejné dění v kraji, které sleduje téměř 90 % dotázaných zástupců organizací, ale dotázaných občanů 55 %.

Respondenti, kteří se domnívají, že je KÚ důležitým mezičlánkem mezi státem a občanem, ve větším počtu souhlasí s tím, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře. Stejně tak se projevila souvislost mezi odpověďmi na otázku „Žijete v Královéhradeckém kraji rád/a?“ a souhlasem s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře“.

Faktory vzdělání, frekvence získávání informací o KÚ, zkušenosti respondentů s úředním kontaktem s KÚ neměly vliv na názorovou diferenciaci. Ani politické preference, zjišťované u respondentů na základě modelové situace, nebyly pro třídění nijak významné. Respondenti, kteří se výslovně hlásili k tomu, že by v situaci právě vypsáných parlamentních voleb volili ČSSD, vykazali (při zhruba tří čtvrtinové spokojenosti všech těchto potenciálních voličů ČSSD s KÚ, respektive s tím, že KÚ spravuje kraj dobře) o osm procent větší spokojenost než potenciální voliči ODS. U velikosti sídla, kde respondenti žijí, se ukazuje, že čím větší sídlo, tím méně souhlasících s tím, že KÚ spravuje kraj dobře. Výjimku však tvoří Hradec Králové, kde uvedený vztah úměry mezi velikostí sídla – ne/spokojeností neplatí. Největší spokojenost s dobře vykonávanou správou kraje podle věku vyjádřili respondenti věkové kategorie 60 a více let a věkové kategorie 30 – 44 let, nejméně, ale stále nad padesátiprocentní hranicí, dotázaní z věkové kategorie 45 – 59 let.

2. Spokojenost s oblastmi veřejného života a posuzovaný podíl KÚ na daném stavu

Nyní přejdeme k hodnocení úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v kraji, které je spojeno s hodnocením, nakolik respondenti daný stav vnímají jako důsledek práce KÚ. Respondenti se vyjadřovali ke třinácti nabízeným oblastem.

Většina respondentů shledala většinu oblastí jako spíše úspěšných a zároveň vyjádřila názor, že je tomu v důsledku práce KÚ. U souboru zástupců organizací v případě sportu, zemědělství a podnikání nebyl stav hodnocených oblastí spojován s činností KÚ. V některých oblastech zástupci organizací podali lepší hodnocení než občané, např. v oblasti evropských záležitostí a zahraničních kontaktů nebo v oblasti regionálního rozvoje, naopak kritičtější byli v hodnocení dopravy.

Jako nejvíce úspěšné byly vnímány: životní prostředí, kultura a památková péče.

Tyto oblasti u obou souborů respondentů dosahovaly kolem tří čtvrtin procentuálního podílu součtu stanovisek „rozhodně úspěšné“ a „spíše úspěšné“. Zájem všech respondentů o tyto oblasti patřil mezi nejvyšší. Pozitivně byly hodnoceny také ve volných odpovědích a rozhodně nepatřily k vnímaným palčivým problémům v kraji.

Naopak k nejvíce neúspěšné oblasti patřilo hospodaření s veřejnými financemi.

V souboru zástupců organizací se jednalo o jedinou oblast, kde převládlo negativní hodnocení

nad pozitivním, v souboru občanů ještě spolu se zemědělstvím. Hospodaření s veřejnými financemi se stalo předmětem častých výhrad ve volných odpovědích.

U souboru občanů převažoval zájem o kulturu a památkovou péči, životní prostředí, sociální věci a zdravotnictví. Středně vysoký zájem byl patrný u dopravy, sportu, územního plánování a výstavby, regionálního rozvoje, cestovního ruchu a menší zájem byl u hospodaření s veřejnými financemi, podnikání, zemědělství, středního školství, evropských záležitostech a zahraničních kontaktech. U souboru zástupců organizací převažoval také jako u souboru občanů zájem o sociální věci a zdravotnictví, životní prostředí, kulturu a památkovou péči, ale spolu s tím o dopravu, střední školství a regionální rozvoj. Následovaly oblasti územního plánování a výstavby, cestovního ruchu, sportu, hospodaření s veřejnými financemi a evropských záležitostí a zahraničních kontaktů. Menší zájem byl u podnikání a zemědělství.

3. Spokojenost s vybranými oblastmi služeb KÚ

Jako určující zdroj získávaných údajů byl soubor respondentů, kteří měli konkrétní zkušenost s KÚ. **V odpovědích klientů převažovala spokojenost ve všech sledovaných oblastech.**

Nejvyšší míru spokojenosti vykazuje položka zahrnující takové znaky chování pracovníků KÚ jako vstřícnost, ochota, slušnost apod. Položka odborných kompetencí byla hodnocena také s vysokým stupněm spokojenosti, ale již o něco méně. Nejnižší stupeň hodnocení v oblasti pracovních kvalit vykazuje položka pohotovosti, pružnosti, rychlosti pracovníků KÚ. Z odpovědí na volné (otevřené) otázky je patné, že tato položka souvisí s problematikou administrativních postupů, s předepsanými procedurami, lhůtami apod., které se právě staly předmětem opakujících se výtek.

Výskyt kladných i záporných vyjádření k práci zaměstnanců KÚ v odpovědích na otevřené otázky svědčí o tom, že pracovní kvality jsou důležitým ukazatelem spokojenosti. Zatímco ve sděleních klientů byl počet kladných a počet záporných vyjádření k práci zaměstnanců KÚ spíše vyvážený, u souboru občanů, tedy těch kteří nevykazovali úřední kontakt s pracovníky KÚ, se při zpracování odpovědí na volné otázky objevovaly zejména případy výhrad, kritických námětů k činnosti pracovníků KÚ. Ovšem docházelo i k tomu, že respondenti uváděli výhrady obecně a nejenom ve vztahu ke KÚ. Na úrovni mínění se často setkáváme se stereotypy, které jsou získány např. generalizací v médiích společensky kritizovaných jevů bez ohledu na místo, pracoviště, osoby. Předmětem výhrad bylo jednání úředníků (obecně), nadměrnost počtu zaměstnanců na úřadech, střet zájmů, korupce či

nepotismus aj. Tyto výhrady však netvořily výraznou část kritických připomínek. Orientaci při hodnocení celé oblasti skýtá zejména vysoký stupeň spokojenosti zjištěný u souboru klientů.

Ukázalo se, že větší zkušenosti respondentů s činnostmi pracovníků KÚ a také vyšší frekvenci sledování informací o KÚ doprovází zpravidla vyšší míra spokojenosti. V případě spokojenosti s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ spokojenost klientů pravidelně sledujících informace o činnosti KÚ nebyla větší než u těch, co informace získali jednou nebo vícekrát. V případě hodnocení spokojenosti s hospodařením KÚ s finančními prostředky se soubor občanů a zástupců organizací nijak významně neodlišoval, přitom občané k vlastní informovanosti o KÚ užívali komunikační prostředky KÚ (webové stránky, zpravodaj U nás v kraji, prezenční tištěné materiály aj.) méně častěji.

Oblast zahrnující poskytování informací, komunikaci s veřejností, komunikační prostředky užívané KÚ je velmi důležitá a také uživateli hodnocená. Je částečně spojena jak s personálními aspekty skýtaných služeb (zejména jedná-li se o osobní kontakt), tak s provozními a organizačními záležitostmi (např. v případě informačního centra KÚ, komunikačních prostředků KÚ jako jsou webové stránky, zpravodaj U nás v kraji, tištěné prezentační materiály apod.) **Také v této oblasti se setkáváme s jasně kladným hodnocením, a to jak za celý soubor respondentů, tak u klientů.**

U klientů, z hlediska četnosti užívaných kontaktů zaujímá první místo v pořadí osobní návštěva. Spokojenost s dalšími způsoby kontaktů se u těchto respondentů pohybovala přibližně stejně vysoko (dokonce na hranici 90 %). **S poskytováním informací KÚ v rámci ostatních hodnocených položek (z oblasti pracovních kvalit či kompetencí pracovníků, provozních či jinak organizačních služeb KÚ) byly spokojeny tři čtvrtiny klientů.** Stupeň spokojenosti je v tomto případě v přímé úměře s frekvencí sledování informací a úředních kontaktů.

Informace týkající se činnosti KÚ (bez ohledu na zdroj informací) sleduje ze všech respondentů občanů zhruba polovina, zatímco u zástupců organizací devět z deseti. Pravidelně tyto informace sleduje z občanů méně jak jedna desetina, ze zástupců však jedna třetina. Webové stránky Královéhradeckého kraje jako zdroj informací o KÚ využívají zástupci organizací převážnou většinou, občané z jedné třetiny. Také znalost a využívání zpravodaje *U nás v kraji* rozhodně svědčí ve prospěch zástupců organizací. Obdobně je tomu v případě tištěných prezentačních materiálů. Jestliže u občanů jsou tyto tři zdroje využívány přibližně stejně, pak u zástupců jsou tyto zdroje využívány v pořadí: webové stránky, U nás v kraji, tištěné prezentační materiály.

Přibližně jedna čtvrtina respondentů, kteří vykazali úřední kontakt s KÚ. Naprostá většina z nich hodnotila služby informačního centra KÚ kladně.

V oblasti provozních či jinak organizačních služeb KÚ spokojenost respondentů byla sice stále vysoká, ale objevovala se oproti předchozím oblastem větší míra nespokojenosti. Převážná část respondentů majících osobní zkušenost s kontaktem s pracovníky KÚ vyjádřila spokojenost s lokalizací sídla KÚ v Hradci Králové i s dopravní dostupností budovy. Problémy nevyvolává ani tak stanovení úředních hodin (ačkoli výhrady se objevovaly ve volných odpovědích). Nespokojenost byla znatelně výraznější v případě orientace v budově KÚ a zejména u parkování v budově či okolí KÚ. K tomu u otevřených otázek, které zjišťovaly, co respondenti z řad občanů i zástupců organizací zejména oceňují, anebo naopak, co vnímají jako palčivý problém, v této oblasti jasně převažovaly připomínky či návrhy na zlepšení.

V případě kritizované neohospodárnosti s finančními prostředky byl u dotazovaného souboru všech respondentů nejčastěji uváděn rozdělování finančních prostředků do různých oblastí nebo také v rámci výběrových řízení, udělování dotací. Objevila se pouze v deseti případech kritika vynaložených nákladů na výstavbu sídla KÚ. U **spokojenosti s hospodařením s finančními prostředky pouze mírně převažoval názor, že KÚ hospodaří s finančními prostředky efektivně.** Zhruba jedna třetina ze všech respondentů nevěděla, nechtěla či nedokázala odpovědět, necelá třetina vyjádřila svou nespokojenost. U občanů bez zkušeností s úředními kontakty se ve volných odpovědích opět projevovaly stereotypní názory, všeobecná mínění, docházelo případně k nerozlišování činnosti KÚ a jiných orgánů správy, pracovníků úřadu a zastupitelů.

VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

Struktura souboru respondentů

Celkem bylo dotázáno 534 respondentů, z toho 391 občanů vybraných kvótním výběrem a 143 zástupců organizací spolupracujících s KÚ⁸. Muži v souboru občanů tvoří necelou polovinu (48 %), podíl žen je 52 %. Což je pouze jednoprocenní vychýlení od složení obyvatel Královéhradeckého kraje podle pohlaví (muži 49 %, ženy 51 %)⁹. V souboru zástupců organizací je však mužů naopak více než žen (83 mužů a 60 žen).

Tabulka 1: Pohlaví respondentů

Pohlaví	Občané		Zástupci		Celkem		Struktura populace kraje v %
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	
Žena	204	52,2	60	42,0	264	49,4	51,5
Muž	187	47,8	83	58,0	270	50,6	48,5
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0	100,0

Věková struktura souboru dotázaných občanů odpovídá věkovému složení obyvatel Královéhradeckého kraje. Vymezeny byly čtyři věkové kategorie, které jsou ve zkoumaném vzorku občanů zastoupeny: 15 – 29 let 27,6 %, 30 – 44 let 23,3 %, 45 – 59 let 25,3 %, 60 a více let 22,8 %. Opět se nejedná o výrazné odchýlení od věkového složení obyvatel Královéhradeckého kraje (15 – 29 let 23,2 %, 30 – 44 let 26,4 %, 45 – 59 let 23,9 %, 60 a více let 26,5 %)¹⁰. V souboru zástupců organizací patří přes 50 % respondentů do věkové kategorie 45 – 59 let, naopak výrazně méně oproti souboru dotázaných občanů je zastoupena nejmladší sledovaná věková kategorie (9,1 %) a nejstarší věková kategorie (10,5 %).

⁸ Dále v textu a v popisu tabulek a grafů bude pro označení souboru respondentů používáno termínů občané, zástupci (zástupci organizací) a respondenti celkem.

⁹ Pramen: Demografická ročenka okresů (data k 1.1.2009),
http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/kapitola/4034-09-1999_az_2008-07.

¹⁰ Pramen: Demografická ročenka okresů (data k 1.1.2009),
http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/kapitola/4034-09-1999_az_2008-07.

Tabulka 2: Věk respondentů

Věk	Občané		Zástupci		Celkem		Struktura populace kraje v %
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	
15 - 29	108	27,6	13	9,1	121	22,7	23,2
30 - 44	91	23,3	38	26,6	129	24,2	26,4
45 - 59	99	25,3	77	53,8	176	33,0	23,9
60 a více	93	23,8	15	10,5	108	20,2	26,5
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0	100,0

Dotazování byli respondenti ze všech okresů Královéhradeckého kraje. V souboru občanů je 34 % zastoupen okres Hradec Králové jako nejlidnatější z okresů. Podíl ostatních okresů Jičín, Náchod, Rychnov nad Kněžnou a Trutnov na souboru občanů je v rozmezí 13 – 18 %. Ve srovnání se skutečným podílem obyvatel jednotlivých okresů na obyvatelstvu Královéhradeckého kraje se jedná o výchyly maximálně +/- 4,5 %¹¹. V souboru zástupců organizací (oproti souboru občanů) je výrazně více respondentů (necelých 60 %) z okresu Hradec Králové, co do počtu na druhém místě jsou respondenti z okresu Rychnov nad Kněžnou (13,3 %).

Tabulka 3: Okres bydliště respondentů

Okres bydliště	Občané		Zástupci		Celkem		Struktura populace kraje v %
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	
Hradec Králové	133	34,0	85	59,4	218	40,8	29,5
Jičín	50	12,8	15	10,5	65	12,2	14,3
Náchod	69	17,6	11	7,7	80	15,0	20,2
Rychnov nad Kněžnou	72	18,4	19	13,3	91	17,0	14,2
Trutnov	67	17,1	13	9,1	80	15,0	21,8
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0	100,0

V souboru občanů má největší podíl vzdělanostní kategorie středoškoláků s maturitou (37,1 %), třetina respondentů je vyučených či se středoškolským vzděláním bez maturity (33,5 %), podíl vysokoškolsky vzdělaných respondentů je 14,6 % (+ 2,8 % s vyšším odborným vzděláním), zhruba jednu desetinu vzorku (11,8 %) zaujímají respondenti s ukončeným či neukončeným základním vzděláním. V našem vzorku jsou oproti údajům z výběrového šetření ČSÚ z roku 2006¹² početně silnější vzdělanostní kategorie občanů

¹¹ Pramen: Demografická ročenka okresů (data k 1.1.2009),
http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/kapitola/4034-09-1999_az_2008-07.

¹² Pramen: Vybrané oblasti udržitelného rozvoje v Královéhradeckém kraji (data z roku 2006),
<http://www.czso.cz/xh/edicniplan.nsf/p/13-5228-07>.

s maturitou a vyšším vzděláním, naopak nižší je zastoupení kategorií se vzděláním bez maturity. Lepší vzdělanostní struktura našeho výběrového vzorku ale koresponduje s trendem stoupající vzdělanostní úrovně obyvatelstva a se snižováním zastoupení vzdělanostně nejnižších skupin. V souboru zástupců organizací mají největší podíl, tj. dvě třetiny (66,4 %), vysokoškolsky vzdělaní respondenti, čtvrtinu (25,2 %) tvoří respondenti se středoškolským vzděláním s maturitou. Po šesti respondentech (vždy 4,2 %) jsou zastoupeny další dvě vzdělanostní kategorie - vyšší odborné a vyučení včetně střední bez maturity.

Tabulka 4: Nejvyšší ukončené vzdělání respondentů

Vzdělání	Občané		Zástupci		Celkem		Struktura populace kraje v %
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	
Zákl., včetně neuk.	46	11,8	0	0,0	46	8,6	18,0
Vyuč., stř. bez mat.	131	33,5	6	4,2	137	25,7	39,0
Střední s maturitou	145	37,1	36	25,2	181	33,9	23,5
Vyšší odborné	11	2,8	6	4,2	17	3,2	10,5
Vysokoškolské	57	14,6	95	66,4	152	28,5	
Nezjištěno	1	0,3	0	0,0	1	0,2	0
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0	100,0

Dvě třetiny souboru občanů jsou respondenti, kteří se narodili na území stávajícího Královéhradeckého kraje, 28 % zde žije více než pět let, pouze zhruba 5 % respondentů – občanů zde žije méně než pět let. U souboru zástupců organizací je procentuální podíl rodáků a starousedlíků obdobný se souborem občanů.

Tabulka 5: Délka pobytu na území stávajícího Královéhradeckého kraje

Délka pobytu	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Jsem se narodil/a	257	65,7	88	61,5	345	64,6
Žiji zde více než 5 let	109	27,9	44	30,8	153	28,7
Žiji zde méně než 5 let	21	5,4	9	6,3	30	5,6
Nezjištěno	4	1,0	2	1,4	6	1,1
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0

Soubory respondentů jsou strukturovány také podle velikosti (co do počtu obyvatel) obce či města, tj. sídla, ve kterém žijí. V souboru občanů necelá třetina respondentů (31,2 %) je z města s 10 000 – 90 000 obyvateli (do této kategorie kromě okresních měst Jičín, Náchod, Rychnov nad Kněžnou a Trutnov spadají také Dvůr Králové nad Labem, Jaroměř, Vrchlabí

a Nové Město nad Metují¹³), dále čtvrtina dotázaných občanů (27,4 %) je z Hradce Králové, o něco nižší zastoupení mají respondenti z obcí do 2000 obyvatel (22,5 %) a z obcí s 2000 – 9999 obyvateli je 17,9 % občanů. U souboru zástupců organizací nadpoloviční většina (55,2 %) žije v Hradci Králové, všechny ostatní kategorie jsou také zastoupeny.

Tabulka 6: Velikost místa bydliště podle počtu obyvatel

Počet obyvatel	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Do 2 000 obyvatel	88	22,5	15	10,5	103	19,3
2000 – 9 999	70	17,9	24	16,8	94	17,6
10 000 – 90 000	122	31,2	24	16,8	146	27,3
Hradec Králové	107	27,4	79	55,2	186	34,8
Nezjištěno	4	1,0	1	0,7	5	0,9
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0

I když postavení respondenta na pracovním trhu nebylo sledovaným kvótním výběrovým znakem (podobně jako velikost místa bydliště), v souboru respondentů občanů se objevují všechny kategorie. Největší zastoupení (41,7 %) mají respondenti v zaměstnaneckém poměru, druzí v pořadí jsou občané ve starobním důchodu (18,2 %), třetí jsou studující (12,8 %). Zastoupení v souboru mají např. i nezaměstnaní s 2,8 %. V souboru zástupců organizací mají největší podíl, tj. dvě třetiny (65,0 %), respondenti v zaměstnaneckém poměru, zhruba desetinu (10,5 %) tvoří respondenti v postavení zaměstnavatelů (podnikatelů zaměstnávajících další osoby), na třetím místě, co do početnosti, jsou osoby samostatně výdělečně činné (7,0 %).

¹³ Počet obyvatel Nového Města nad Metují sice hranice 10 tis. obyvatel těsně nedosahuje, ale tazatelé byli instruováni, aby respondenti při nabídce odpovědi o velikosti místa bydliště také vyjmenovali, která města se do této kategorie řadí. A vzhledem k charakteru tohoto sídla, bylo Nové Město nad Metují zařazeno do uvedené kategorie.

Tabulka 7: Postavení respondenta na trhu práce.

Konkrétní postavení	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Studující	50	12,8	3	2,1	53	9,9
V zaměstnaneckém poměru	163	41,7	93	65,0	256	47,9
Osoba samostatně výdělečně činná	30	7,7	10	7,0	40	7,5
Zaměstnavatel/ka (podnikatel/ka zaměstnávající osoby)	10	2,6	15	10,5	25	4,7
Na mateřské či rodičovské dovolené	10	2,6	1	0,7	11	2,1
V invalidním důchodu	14	3,6	0	0,0	14	2,6
Ve starobním důchodu	71	18,2	3	2,1	74	13,9
Nezaměstnaný/á	11	2,8	3	2,1	14	2,6
Ostatní, nezjištěno	32	8,2	15	10,5	47	8,8
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0

Soubor respondentů je možné strukturovat také podle jejich sympatií s jednotlivými politickými stranami. Kdyby byly dnes parlamentní volby, 23 % dotázaných ze souboru občanů by dalo hlas ODS, velmi těsné skóre hlasů by zaznamenala strana TOP09 (21,7 %), třetí v pořadí by se umístila ČSSD s 16,4 %. Pomyslnou 5% hranici by již nepřekročila žádná z dalších stran. U respondentů ze souboru zástupců organizací by nejvíce hlasů, plnou čtvrtinu (25,2 %), získala strana TOP09, o necelá 3 % méně by získala ODS (22,4 %), ČSSD by pro sebe získala 11,9 % hlasů. Žádná z dalších stran by opět nedosáhla 5% hranice hlasů. Musíme však vzít v úvahu, že vybrat si z nabízených hlavních stran (ČSSD, KDU-ČSL, KSČM, ODS, SZ, TOP09), dokázala pouze polovina respondentů ze souboru občanů a tři čtvrtiny dotázaných ze souboru zástupců organizací. Zbylí respondenti uvedli nějakou další politickou stranu (např. Věci veřejné, Evropští demokraté apod.), jinak vyjádřili svoje stanovisko (např. stranu složenou z poctivých lidí, nějakou novou, s jinými lidmi apod.), nevěděli, váhali, nevolili by vůbec, odmítli se vyjádřit.

Spokojenost s prací KÚ

Oblast spokojenosti je bezprostředně hlavním cílem šetření. Vzhledem k různorodosti a komplexnosti činností a služeb KÚ bude spokojenost zjišťována:

- u „bezprostředních klientů“ KÚ, tj. přímých uživatelů služeb, kteří mají konkrétní zkušenost se službami KÚ, a to jak z řad fyzických osob, tak zástupců právnických osob,
- u ostatních občanů kraje, kteří mají o činnosti KÚ své mínění, aniž by bylo založeno na čerstvé zkušenosti s přímým kontaktem s pracovníky KÚ či s některým z nástrojů práce KÚ (např. webové stránky).

a) Spokojenost respondentů majících konkrétní zkušenost s prací KÚ, tj. v roli klientů, s vybranými oblastmi služeb KÚ

Konkrétní zkušenost s prací KÚ, tj. v roli klienta se v posledních pěti letech ocitlo 232 respondentů, z toho 89 v roli občana a 143 v roli zástupce organizace, z nichž 22 současně s KÚ jednali za sebe jako občané i jako reprezentanti určité organizace. V případě vyhodnocení odpovědí na otázky, které byly pokládány pouze klientům, tedy lidem s přímou zkušeností s KÚ, nebudeme dále rozlišovat, zda jejich zkušenost pramenila z jednání, ve kterém zastupovali nějakou organizaci či zda jednali za sebe jako občana.

Tabulka 8: Úřední kontakt s pracovníky KÚ během zhruba posledních pěti let

Úřední kontakt	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Ne	298	76,2	0	0,0	298	55,8
Ano, za sebe jako občana	89	22,8	0	0,0	89	16,7
Ano, jako zástupce organizace	0	0,0	121	84,6	121	22,7
Ano, za sebe i jako zástupce	0	0,0	22	15,4	22	4,1
Nezjištěno	4	1,0	0	0,0	4	0,7
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0

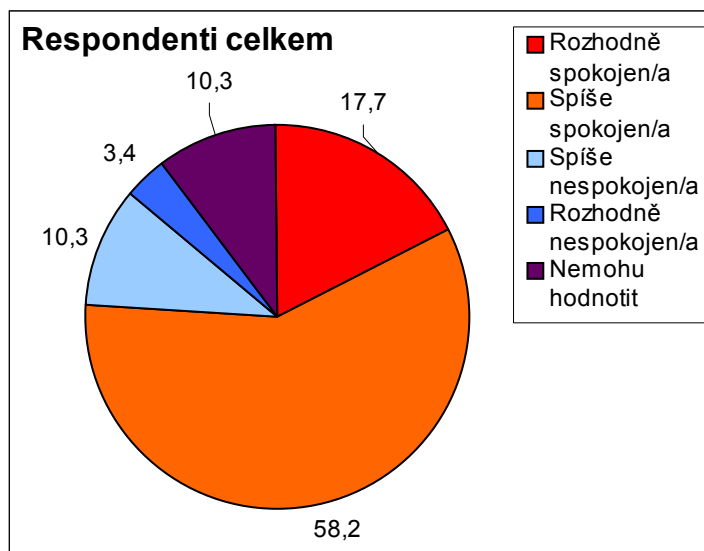
Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ

Tři čtvrtiny dotázaných byly s *odbornými kompetencemi* pracovníků KÚ spokojeny, a to 135 respondentů bylo spíše spokojených (58,2 %) a 41 rozhodně spokojených (17,7 %). Zásadní nespokojenost vyjádřilo pouze 8 respondentů. Spokojenost byla měřena na škále 1 – 4¹⁴. Těm respondentům, kteří byli rozhodně spokojeni, jsme přiřadili váhu 1, spíše spokojeni

¹⁴ Takto byly zpracovány výsledky i pro další oblasti spokojenosti.

váhu 2, spíše nespokojeni váhu 3, rozhodně nespokojeni váhu 4¹⁵. Následně vypočítaný vážený průměr dosáhl hodnoty 2,0, tj. potvrdil nejčastěji užitý hodnotící stupeň spíše spokojeni.

Obrázek 1: Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ (v %)



Čím byl kontakt s pracovníky KÚ častější (posuzováno, jestli měli kontakt pouze jednou, vícekrát či pravidelně), tím přibývalo spokojenějších respondentů s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ (63,9 % spokojených s jedním kontaktem, 77,6 % spokojených s vícečetným kontaktem a 78,6 % spokojených s pravidelným kontaktem). Dokladem toho jsou klesající hodnoty váženého průměru: 2,1; 2,0; 1,9.

Tabulka 9: Odborné kompetence pracovníků KÚ podle četnosti kontaktu s KÚ

Úroveň spokojenosti	Četnost kontaktu v posledních pěti letech							
	Jednou		Vícekrát		Pravidelně		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně spokojen/a	6	16,7	15	12,0	19	27,1	41	17,7
Spíše spokojen/a	17	47,2	82	65,6	36	51,4	135	58,2
Spíše nespokojen/a	6	16,7	12	9,6	6	8,6	24	10,3
Rozhodně nespokojen/a	2	5,6	3	2,4	3	4,3	8	3,4
Nemohu hodnotit	5	13,9	13	10,4	6	8,6	24	10,3
Celkem	36	100,0	125	100,0	70	100,0	232	100,0
Vážený průměr	2,1		2,0		1,9		2,0	

¹⁵ Je možno tento způsob kvantifikace připodobnit ke známkování ve škole, ovšem s tím rozdílem, že zde je hodnotící škála 4 stupňová. Varianta 5 stupňové hodnotící škály (jako známky ve škole) by zahrnovala i střední neutrální variantu a realizátoři šetření se po zvážení výhod a nevýhod obou variant rozhodli použít v celém šetření škály 4 stupňové.

Naopak se neukázalo, že by spokojenost byla větší u těch respondentů, kteří sledují informace týkající se činnosti KÚ pravidelně, tj. u kterých se předpokládá, že jsou více informovaní o KÚ a jeho činnosti. Vážené průměry dosahovaly u všech sledovaných kategorií (informace sleduji – pravidelně, příležitostně, vůbec) hodnoty 2,0, tzn. nejčastější hodnotící stupeň byl spíše spokojen/a. Podíl spokojených u všech tří kategorií podle četnosti sledování informací o KÚ tvořil vždy přibližně tři čtvrtiny respondentů.

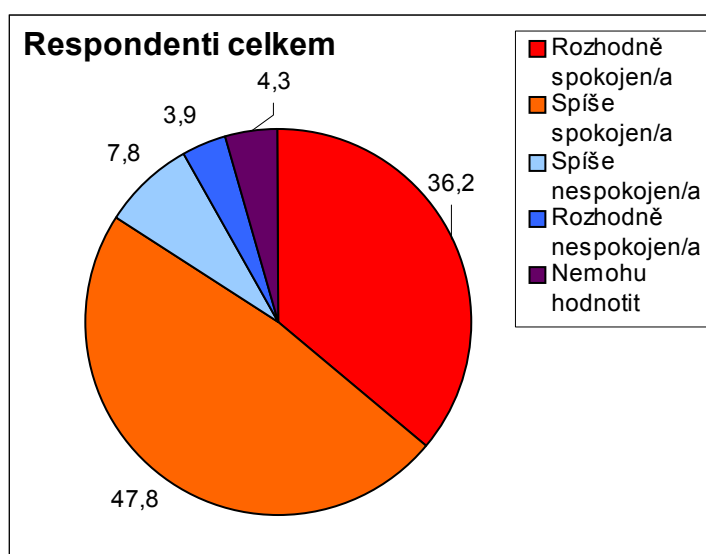
Tabulka 10: Odborné kompetence pracovníků KÚ podle četnosti sledování činnosti KÚ

Úroveň spokojenosti	Četnost sledování činnosti KÚ							
	Jednou		Vícekrát		Pravidelně		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně spokojen/a	11	19,0	24	17,3	6	17,1	41	17,7
Spíše spokojen/a	34	58,6	83	59,7	18	51,4	135	58,2
Spíše nespokojen/a	7	12,1	12	8,6	5	14,3	24	10,3
Rozhodně nespokojen/a	3	5,2	5	3,6	0	0,0	8	3,4
Nemohu hodnotit	3	5,2	15	10,8	6	17,1	24	10,3
Celkem	58	100,0	139	100,0	35	100,0	232	100,0
Vážený průměr	2,0		2,0		2,0		2,0	

Spokojenost s chováním pracovníků KÚ

Šetření se zaměřilo na posouzení *vstřícnosti, ochoty a slušnosti* pracovníků KÚ. 84 % dotázaných respondentů bylo spokojených, a to 111 spíše (47,8 %) a 84 rozhodně (36,2 %). Pouze 9 (tj. 4 %) z 232 dotázaných se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojeni. Následně vypočítaný vážený průměr dosáhl hodnoty 1,8, tj. potvrdil nejčastěji užitý hodnotící stupeň spíše spokojeni. Zde je nutno zdůraznit, že takto kladného hodnocení nebylo v žádné jiné oblasti služeb při stejném systému hodnocení dosaženo. Respondenti tedy *vstřícnost, ochotu a slušnost* pracovníků KÚ hodnotí velmi pozitivně.

Obrázek 2: Spokojenost s chováním (vstřícnost, ochota a slušnost) pracovníků KÚ (v %)



Data svědčí o tom, že čím byl kontakt s pracovníky KÚ častější (posuzováno, jestli měli kontakt pouze jednou, vícekrát či pravidelně), tím přibývalo spokojenějších respondentů se vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ (69,4 % spokojených s jedním kontaktem, 85,6 % spokojených s vícečetným kontaktem a dokonce 90,0 % spokojených s pravidelným kontaktem). Výrazně se to ukázalo i na klesajících hodnotách váženého průměru: 2,1; 1,9; 1,5.

Tabulka 11: Vstřícnost, ochota a slušnost pracovníků KÚ podle četnosti kontaktu s KÚ

Úroveň spokojenosti	Četnost kontaktu v posledních pěti letech							
	Jednou		Vícekrát		Pravidelně		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně spokojen/a	7	19,4	36	28,8	41	58,6	84	36,2
Spíše spokojen/a	18	50,0	71	56,8	22	31,4	111	47,8
Spíše nespokojen/a	5	13,9	10	8,0	3	4,3	18	7,8
Rozhodně nespokojen/a	2	5,6	5	4,0	2	2,9	9	3,9
Nemohu hodnotit	4	11,1	3	2,4	2	2,9	10	4,3
Celkem	36	100,0	125	100,0	70	100,0	232	100,0
Vážený průměr	2,1		1,9		1,5		1,8	

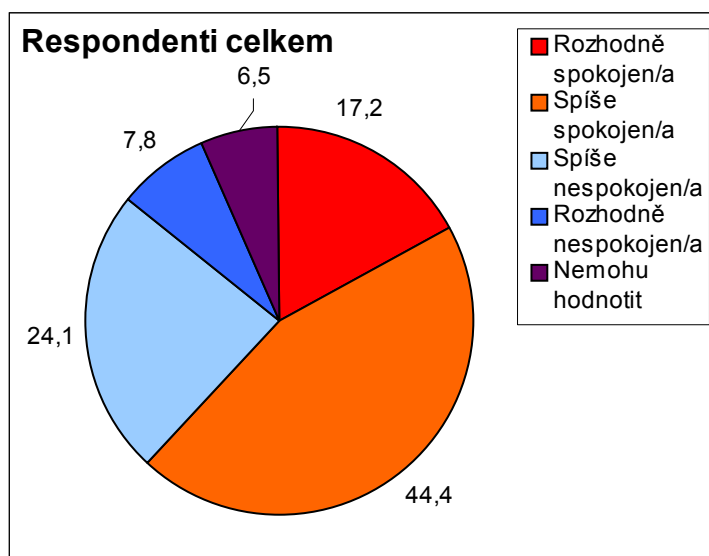
V tomto případě se ukázalo, že spokojenost respondentů stoupá s frekvencí sledování informací týkajících se činnosti KÚ. Vážené průměry dosahovaly u sledovaných kategorií (informace sledují – pravidelně, příležitostně, vůbec) hodnot 1,6; 1,8; 2,1, tzn. nejčastější hodnotící stupeň byl spíše spokojen/a, ale podíl spokojených u těch, kteří sledují informace pravidelně byl 93,1 %, příležitostně 83,5% a těch, co informace nesledují 71,4 %.

Tabulka 12: Vstřícnost, ochota a slušnost pracovníků KÚ podle četnosti sledování činnosti KÚ

Úroveň spokojenosti	Četnost sledování činnosti KÚ							
	Jednou		Vícekrát		Pravidelně		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně spokojen/a	27	46,6	51	36,7	6	17,1	84	36,2
Spíše spokojen/a	27	46,6	65	46,8	19	54,3	111	47,8
Spíše nespokojen/a	2	3,4	8	5,8	8	22,9	18	7,8
Rozhodně nespokojen/a	2	3,4	7	5,0	0	0,0	9	3,9
Nemohu hodnotit	0	0,0	8	5,8	2	5,7	10	4,3
Celkem	58	100,0	139	100,0	35	100,0	232	100,0
Vážený průměr	1,6		1,8		2,1		1,8	

Dalším sledovaným znakem chování pracovníků KÚ byla *pohotovost a rychlost*. 61,6 % dotázaných respondentů bylo spokojených, a to 103 spíše (44,4 %) a 40 rozhodně (17,2 %). 18 (tj. 7,8 %) z 232 dotázaných se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojeni. Následně vypočítaný vážený průměr dosáhl hodnoty 2,2, tj. potvrdil nejčastěji užitý hodnotící stupeň spíše spokojeni. V hodnocení pohotovosti a rychlosti pracovníků KÚ sice převládli spokojení respondenti tvořící necelých 62 %, ale oproti výše sledované vstřícnosti, ochotě a slušnosti (zde pouze 11,7 % nespokojených) si pohotovost a rychlost pracovníků vysloužila výrazně větší počet nespokojených (31,9 %), což už se blíží jedné třetině odpovídajících respondentů.

Obrázek 3: Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ (v %)



I zde se ukázalo, že čím byl častější kontakt s pracovníky KÚ (posuzováno, jestli měli kontakt pouze jednou, vícekrát či pravidelně), tím přibývalo spokojenějších respondentů s pohotovostí a rychlostí pracovníků KÚ (44,4 % spokojených s jedním kontaktem, 54,4 %

spokojených s vícečetným kontaktem a především 84,3 % spokojených s pravidelným kontaktem). Naznačují to i klesající hodnoty váženého průměru: 2,5; 2,4; 1,9.

Tabulka 13: Pohotovost, rychlost pracovníků KÚ podle četnosti kontaktu s KÚ

Úroveň spokojenosti	Četnost kontaktu v posledních pěti letech							
	Jednou		Vícekrát		Pravidelně		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně spokojen/a	3	8,3	16	12,8	21	30,0	40	17,2
Spíše spokojen/a	13	36,1	52	41,6	38	54,3	103	44,4
Spíše nespokojen/a	10	27,8	41	32,8	5	7,1	56	24,1
Rozhodně nespokojen/a	5	13,9	10	8,0	3	4,3	18	7,8
Nemohu hodnotit	5	13,9	6	4,8	3	4,3	15	6,5
Celkem	36	100,0	125	100,0	70	100,0	232	100,0
Vážený průměr	2,5		2,4		1,9		2,2	

I v tomto případě data svědčí o tom, že spokojenost respondentů stoupá s frekvencí sledování informací týkajících se činnosti KÚ. Vážené průměry dosahovaly u sledovaných kategorií (informace sleduji – pravidelně, příležitostně, vůbec) hodnot 2,0; 2,3; 2,5, tzn. nejčastější hodnotící stupeň byl spíše spokojen/a, ale v případě respondentů, kteří vůbec informace nesledují, převažují již spíše nespokojení. Podíl spokojených u těch, kteří sledují informace pravidelně byl 77,6 %, příležitostně 59 % a těch, co informace nesledují jen 45,7 %.

Tabulka 14: Pohotovost, rychlost pracovníků KÚ podle četnosti sledování činnosti KÚ

Úroveň spokojenosti	Četnost sledování činnosti KÚ							
	Jednou		Vícekrát		Pravidelně		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně spokojen/a	17	29,3	19	13,7	4	11,4	40	17,2
Spíše spokojen/a	28	48,3	63	45,3	12	34,3	103	44,4
Spíše nespokojen/a	9	15,5	32	23,0	15	42,9	56	24,1
Rozhodně nespokojen/a	3	5,2	13	9,4	2	5,7	18	7,8
Nemohu hodnotit	1	1,7	12	8,6	2	5,7	15	6,5
Celkem	58	100,0	139	100,0	35	100,0	232	100,0
Vážený průměr	2,0		2,3		2,5		2,2	

Spokojenost s provozem v budově KÚ

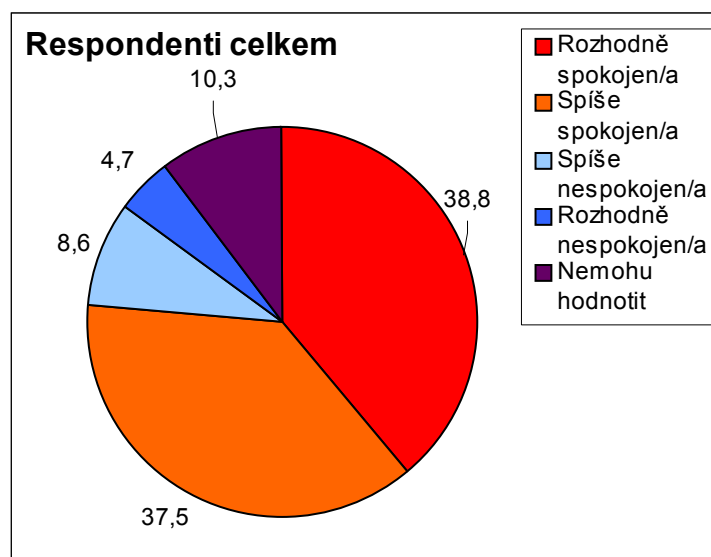
Šetření sledovalo názor na *dopravní dostupnost budovy KÚ*. Tři čtvrtiny (76,3 %) dotázaných respondentů byly spokojené, a to 90 respondentů rozhodně (38,8 %) a 87 spíše (37,5 %). Pouze 11 (tj. 4,7 %) z 232 dotázaných se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojení.

Následně vypočítaný vážený průměr dosáhl hodnoty 1,8. Převážná většina dotázaných je tedy spokojena s dopravní dostupností KÚ.

Tabulka 15: Dopravní dostupnost budovy KÚ

Úroveň spokojenosti	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně spokojen/a	30	33,7	60	42,0	90	38,8
Spíše spokojen/a	41	46,1	46	32,2	87	37,5
Spíše nespokojen/a	3	3,4	17	11,9	20	8,6
Rozhodně nespokojen/a	8	9,0	3	2,1	11	4,7
Nemohu hodnotit	7	7,9	17	11,9	24	10,3
Celkem	89	100,0	143	100,0	232	100,0
Vážený průměr						1,8

Obrázek 4: Spokojenost s dopravní dostupností budovy KÚ (v %)

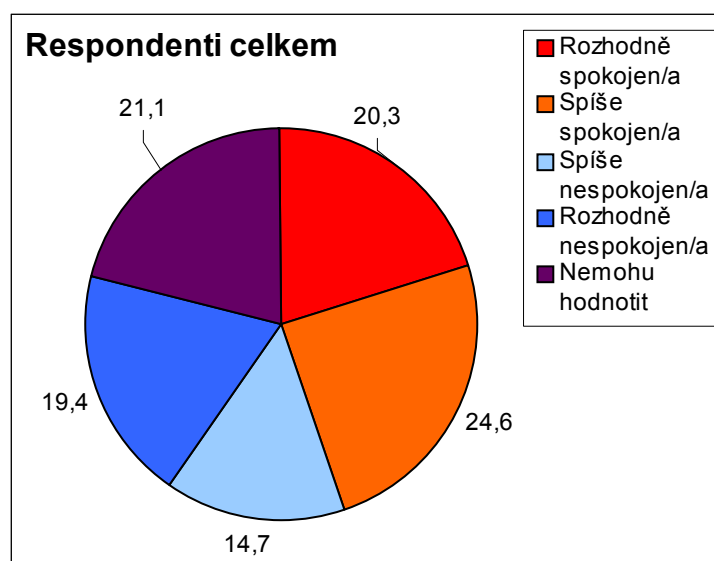


Dále nás zajímaly názory na systém *parkování v budově a jejím okolí*. Spokojení o necelých 11 % převažují nad nespokojenými, současně ale počet 47 respondentů rozhodně spokojených (20,3 %) je obdobný počet jako počet 45 rozhodně nespokojených respondentů (19,4 %). Je třeba v tomto případě také uvést, že pětina respondentů odpověděla, že nemůže hodnotit. Vážený průměr dosáhl hodnoty 2,4. Názory těch nespokojených v tomto případě již stojí za uvažování.

Tabulka 16: Parkování v budově či okolí KÚ

Úroveň spokojenosti	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně spokojen/a	10	11,2	37	25,9	47	20,3
Spíše spokojen/a	23	25,8	34	23,8	57	24,6
Spíše nespokojen/a	12	13,5	22	15,4	34	14,7
Rozhodně nespokojen/a	23	25,8	22	15,4	45	19,4
Nemohu hodnotit	21	23,6	28	19,6	49	21,1
Celkem	89	100,0	143	100,0	232	100,0
Vážený průměr						2,4

Obrázek 5: Spokojenost s parkováním v budově KÚ a jejím okolí (v %)

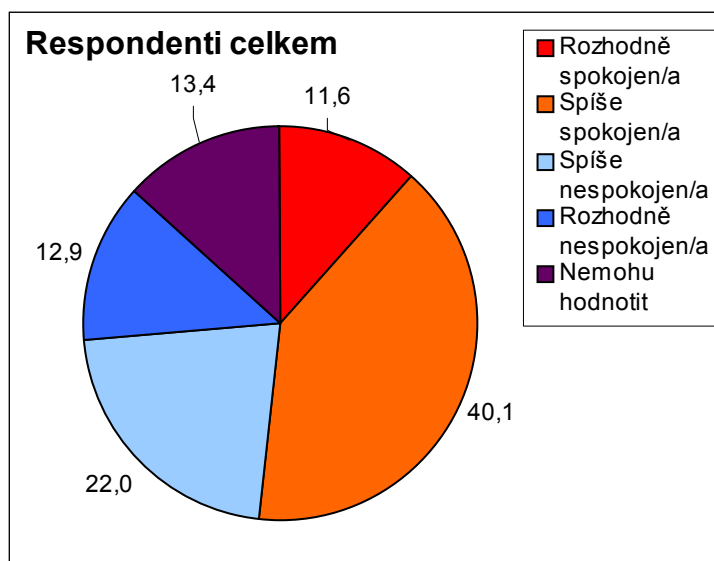


S často kritizovanou *orientací v budově KÚ* bylo v našem průzkumu spokojeno 51,7 % respondentů (27 rozhodně, tj. 11,6 % a 93 spíše, tj. 40,1 %), nespokojených bylo celkem 34,9 % (51 spíše, tj. 22,0 % a 30 rozhodně, tj. 12,9 %), zbylých 31 respondentů (13,4 %) uvedlo, že nemohou hodnotit. Vážený průměr dosáhl opět hodnoty 2,4. Spokojenost s orientací v budově ani nestoupá spolu s četností kontaktů s pracovníky KÚ

Tabulka 17: Orientace v budově KÚ

Úroveň spokojenosti	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně spokojen/a	15	16,9	12	8,4	27	11,6
Spíše spokojen/a	36	40,4	57	39,9	93	40,1
Spíše nespokojen/a	13	14,6	38	26,6	51	22,0
Rozhodně nespokojen/a	9	10,1	21	14,7	30	12,9
Nemohu hodnotit	16	18,0	15	10,5	31	13,4
Celkem	89	100,0	143	100,0	232	100,0
Vážený průměr						2,4

Obrázek 6: Spokojenost s orientací v budově KÚ (v %)

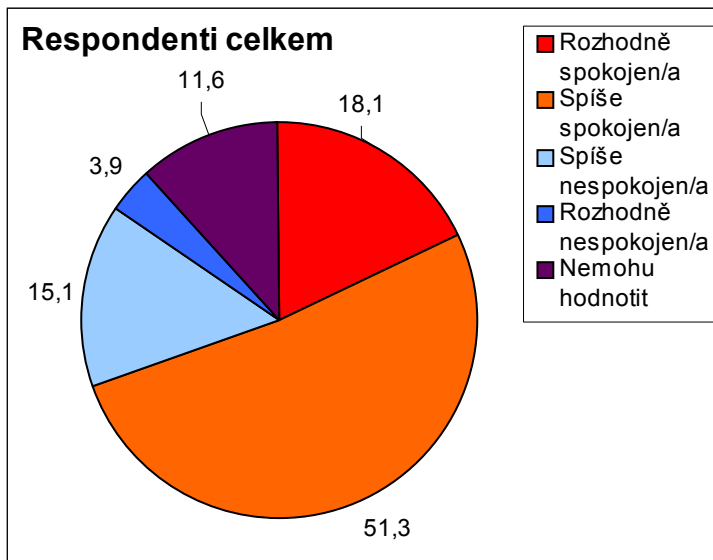


Také byla zjišťována spokojenost s úředními hodinami KÚ. Necelých 70 % dotázaných respondentů bylo spokojených, a to 42 rozhodně (18,1 %) a 119 spíše (51,3%). Pouze 9 (tj. 3,9 %) z 232 dotázaných se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojení. Následně vypočítaný vážený průměr dosáhl hodnoty 2,1. Stanovené úřední hodiny očividně nedělají klientům žádné problémy, protože ti klienti, jejichž četnost kontaktů s KÚ byla v posledních pěti letech pravidelná, byly v naprosté většině spokojení (85,7 %).

Tabulka 18: Úřední hodiny KÚ

Úroveň spokojenosti	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně spokojen/a	11	12,4	31	21,7	42	18,1
Spíše spokojen/a	43	48,3	76	53,1	119	51,3
Spíše nespokojen/a	19	21,3	16	11,2	35	15,1
Rozhodně nespokojen/a	6	6,7	3	2,1	9	3,9
Nemohu hodnotit	10	11,2	17	11,9	27	11,6
Celkem	89	100,0	143	100,0	232	100,0
Vážený průměr						2,1

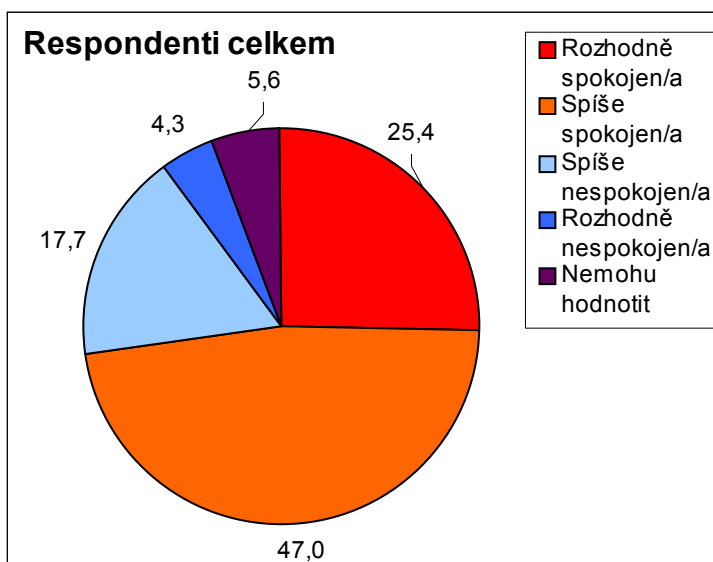
Obrázek 7: Spokojenost s úředními hodinami (v %)



Spokojenost s poskytováním informací

Necelé tři čtvrtiny dotázaných respondentů bylo s poskytováním informací KÚ spokojených, a to 59 rozhodně (25,4 %) a 109 spíše (47,0 %). Pouze 10 (tj. 4,3 %) z 232 dotázaných se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojení. Následně vypočítaný vážený průměr dosáhl hodnoty 2,0.

Obrázek 8: Spokojenost s poskytováním informací (v %)



Ukázalo se, že čím byl častější kontakt s pracovníky KÚ (posuzováno, jestli měli kontakt pouze jednou, vícekrát či pravidelně), tím přibývalo spokojenějších respondentů s poskytováním informací (52,8 % spokojených s jedním kontaktem, 73,6 % spokojených s vícečetným kontaktem a 81,4 % spokojených s pravidelným kontaktem). Dokladem toho jsou klesající hodnoty váženého průměru: 2,2; 2,1; 1,8.

Tabulka 19: Poskytování informací podle četnosti kontaktu s KÚ

Úroveň spokojenosti	Četnost kontaktu v posledních pěti letech							
	Jednou		Vícekrát		Pravidelně		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně spokojen/a	7	19,4	24	19,2	28	40,0	59	25,4
Spíše spokojen/a	12	33,3	68	54,4	29	41,4	109	47,0
Spíše nespokojen/a	10	27,8	22	17,6	9	12,9	41	17,7
Rozhodně nespokojen/a	2	5,6	5	4,0	3	4,3	10	4,3
Nemohu hodnotit	5	13,9	6	4,8	1	1,4	13	5,6
Celkem	36	100,0	125	100,0	70	100,0	232	100,0
Vážený průměr	2,2		2,1		1,8		2,0	

V tomto případě se také prokázalo, že spokojenost respondentů stoupá s frekvencí sledování informací týkajících se činnosti KÚ. Vážené průměry dosahovaly u sledovaných kategorií (informace sleduji – pravidelně, příležitostně, vůbec) hodnot 1,8; 2,1; 2,0, nejčastější hodnotící stupeň byl spíše spokojen/a. Podíl celkově spokojených u těch, kteří sledují informace pravidelně byl 82,8 %, příležitostně 71,2 % a těch, co informace nesledují 60 %.

Tabulka 20: Poskytování informací podle četnosti sledování informací o činnosti KÚ

Úroveň spokojenosti	Četnost sledování činnosti KÚ							
	Jednou		Vícekrát		Pravidelně		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně spokojen/a	23	39,7	26	18,7	10	28,6	59	25,4
Spíše spokojen/a	25	43,1	73	52,5	11	31,4	109	47,0
Spíše nespokojen/a	9	15,5	23	16,5	9	25,7	41	17,7
Rozhodně nespokojen/a	1	1,7	8	5,8	1	2,9	10	4,3
Nemohu hodnotit	0	0,0	9	6,5	4	11,4	13	5,6
Celkem	58	100,0	139	100,0	35	100,0	232	100,0
Vážený průměr	1,8		2,1		2,0		2,0	

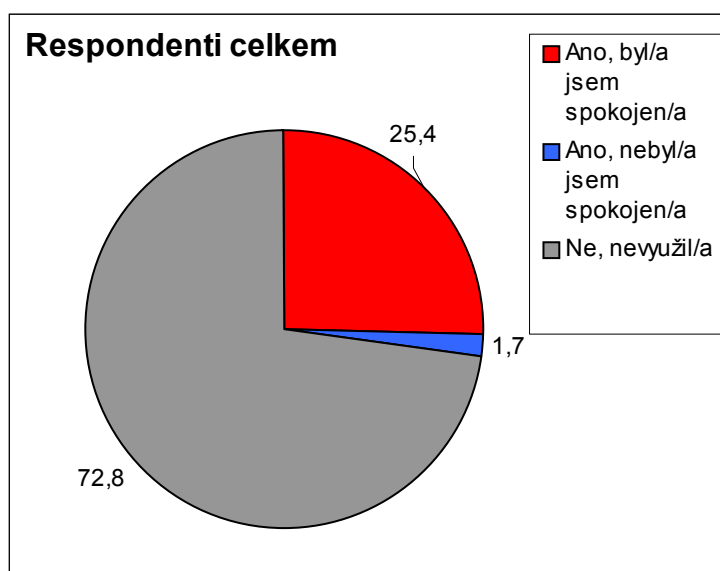
Respondenti také odpovídali na otázku, jestli využili někdy služeb informačního centra KÚ a jak s nimi byli spokojeni. Z 232 klientů KÚ využila služeb informačního centra

přibližně jedna čtvrtina, celkem 63 klientů, z nichž pouze 4 byli se službami centra nespokojení. Tento údaj svědčí o účelnosti a kvalitě fungování tohoto útvaru.

Tabulka 21: Využití a spokojenost se službami informačního centra KÚ

Úroveň spokojenosti	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Ano, byl/a jsem spokojen/a	22	24,7	37	25,9	59	25,4
Ano, nebyl/a jsem spokojen/a	2	2,2	2	1,4	4	1,7
Ne, nevyužil/a	65	73,0	104	72,7	169	72,8
Celkem	89	100,0	143	100,0	232	100,0

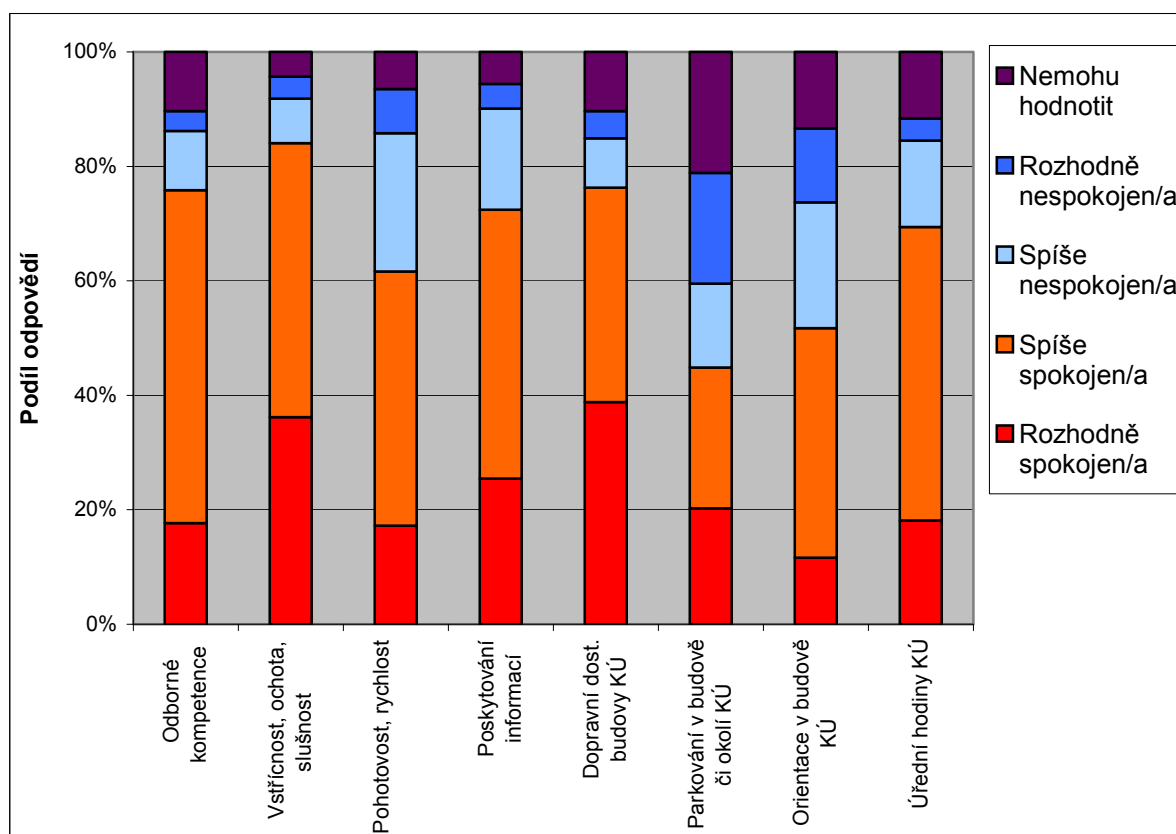
Obrázek 9: Využití a spokojenost se službami informačního centra KÚ (v %)



Když bychom seřadili výše zmíněné oblasti služeb KÚ od té, se kterou jsou klienti nejspokojenější, k těm s menší spokojeností, bylo by pořadí následující:

1. Vstřícnost, ochota a slušnost pracovníků KÚ
2. Dopravní dostupnost budovy KÚ
3. Odborné kompetence pracovníků KÚ
4. Poskytování informací
5. Úřední hodiny KÚ
6. Pohotovost, rychlost pracovníků KÚ
7. Orientace v budově KÚ
8. Parkování v budově KÚ

Obrázek 10: Spokojenost s jednotlivými aspekty služeb



Respondentům byla položena volná otázka “Co byste ocenil/a na službách poskytovaných KÚ?”. Největší počet respondentů (celkem 59) ocenil chování pracovníků KÚ. Byla vyzdvihována jejich vstřícnost, ochota, přístupnost, slušnost, příjemné chování.

Další větší skupina respondentů (celkem 22) ocenila poskytování dostatečného množství informací (konkrétně např. dostatečnou informovanost při dotačním řízení), jejich dostupnost, práci informačního centra, přehledný web, poskytování odborných rad (obecně poradenskou činnost, konkrétně např. konzultace týkající se financování projektů), vydávání propagačních materiálů, zveřejnění map (mapový portál).

Odbornost, profesionalitu, kvalifikovanost a kompetentnost pracovníků KÚ ocenilo celkem dalších 18 respondentů.

Pomyslné čtvrté místo obsadily odpovědi (celkem 17) vyzdvihující pružnost, pohotovost, rychlost při jednání a vyřizování požadavků.

V dalších odpovědích např. tři respondenti zmínili dobrou dostupnost budovy KÚ. V jednom případě byla zmíněna možnost neformálního setkání s pracovníky sociálního odboru.

Respondenti dále odpovídali na volnou otázku: „*Co byste doporučil/a zlepšit na službách poskytovaných KÚ?*“. Z 232 respondentů nevedlo žádné doporučení 121 respondentů (ale 24 z nich přímo odpovědělo, že neví, a 10 respondentů výslovně vyjádřilo svou spokojenost se službami KÚ). 111 respondentů uvedlo vlastní návrhy, ale 7 odpovědí z nich nebylo relevantních (2 respondenti se vyslovili, že by „krajský úřad“, „kraj“ měly být jako nadbytečné zrušeny, 3 respondenti navrhovali redukci počtu pracovníků KÚ a další dva respondenti doporučovali obecně zlepšit cokoli). Necelá polovina respondentů tak podala alespoň jedno konkrétní doporučení ke zlepšení.

Na předním místě se objevily návrhy týkající se pružnosti, přehlednosti, rychlosti při vyřizování záležitostí (celkem 27 případů), spolu s výslovným doporučením zjednodušit administrativní úkony (10 případů).

Zlepšení si dle respondentů dále zaslouží komunikace s veřejností, lepší informovanost či elektronický kontakt (celkem 32 případů; z toho mj. 6 případů týkajících se přehlednosti webových stránek; 2 případy s důrazem na podporu elektronické komunikace pro handicapované, starší či nemocné občany; 1 případ s apelem na bohatší informovanost prostřednictvím „U nás v kraji“, 1 případ s důrazem na více tištěných materiálů).

Třetí v pořadí byly zmiňovány odborné kompetence a vstřícnost při jednání s občany ze strany zaměstnanců KÚ (celkem 26 případů). V jednom případě zazněl též požadavek, aby služby poskytované KÚ nepodléhaly individuálním politickým zásahům.

Respondenti se také vyjadřovali ke zlepšení organizace provozu KÚ zahrnující: uzpůsobení úředních hodin či pracovní doby (18 případů), navigaci na KÚ, odbavovací systém při vstupu na úřad, orientaci v budově KÚ (celkem 8 případů), parkování (7 případů), přístup pro vozíčkáře (1 případ), dětský koutek pro klienty s dětmi (1 případ).

13 případů se týkalo návrhů v oblasti ekonomické efektivnosti, grantů a dotací, metodické pomoci organizacím, podpory věnované neziskovým organizacím, podpory sportu.

Nakonec, byť v malé míře, byly zmiňovány doprava a komunikace (2 případy), památková péče (1 případ), podpora méně rozvinutým oblastem kraje (1 případ), vytváření pracovních příležitostí (1 případ).

b) Spokojenost občanů (respondentů se zkušeností klienta i bez ní)

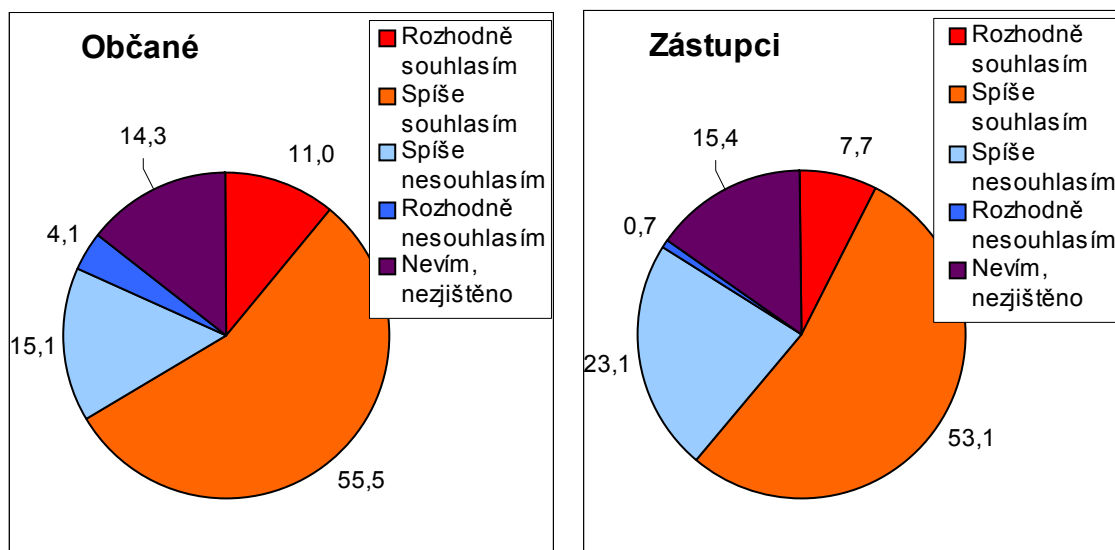
Spokojenost s činností KÚ

Dvě třetiny z 391 občanů vybraných kvótním výběrem souhlasí s vyjádřením, že *KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře*, z toho 11 % souhlasí rozhodně a 55,5 % spíše. Naopak nesouhlasí pouze necelá pětina (19,2 %) respondentů, z těchto respondentů rozhodně nesouhlasí 16 (tj. 4,1 %). V souboru zástupců organizací (celkem 143 respondentů) tvoří podíl souhlasících 60,8 %, 7,7 % rozhodně souhlasí a 53,1 % spíše souhlasí. Naopak nesouhlasí necelá čtvrtina (23,8 %) respondentů, z toho rozhodně pouze 1 respondent. Neví nebo neodpovědělo pouze 14,3 % respondentů ze souboru občanů a 15,4 % ze souboru zástupců organizací.

Tabulka 22: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře“

Stupeň souhlasu	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně souhlasím	43	11,0	11	7,7	54	10,1
Spíše souhlasím	217	55,5	76	53,1	293	54,9
Spíše nesouhlasím	59	15,1	33	23,1	92	17,2
Rozh. nesouhlasím	16	4,1	1	0,7	17	3,2
Nevím, nezjištěno	56	14,3	22	15,4	78	14,6
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0

Obrázek 11: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ (v %)



Ze všech dotázaných respondentů obou souborů si myslí téměř dvě třetiny respondentů (65 %), že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře, a to o něco málo víc žen (67 %) než mužů (63 %). Největší spokojenost vyjádřili respondenti nejstarší věkové kategorie (60 a více let), s vyjádřením souhlasilo 73,1 %, dále 69 % respondentů věkové kategorie 30 – 44 let, 65,3 % ve věku 15 – 29 let, menší míru souhlasu vyjádřili dotázaní z věkové kategorie 45 – 59 let (56,8 %).

Když bychom seřadily okresy podle míry souhlasu respondentů s daným vyjádřením, největší souhlas vyjádřili obyvatelé okresu Trutnov (70 %), dále Jičín (67,7 %), Rychnov nad Kněžnou (67 %), Hradec Králové (66,5 %), nejmenší podíl souhlasných stanovisek v porovnání s ostatními okresy byl v okresu Náchod (51,3 %), i přesto souhlas vyjádřila víc jak polovina dotázaných z tohoto okresu. Zjištěné rozdíly mezi okresy však až na poslední jmenovaný okres Náchod nejsou výrazné.

Vzdělání se neukázalo jako výrazný názorově třídící znak, se zvyšujícím se vzděláním se neprokázala ani sestupná, ani vzestupná tendence.

Naopak naprosto jednoznačně se projevila souvislost mezi odpověďmi na otázku „Žijete v Královéhradeckém kraji rád/a?“. Ti, kteří odpověděli „rozhodně ano“ v 69,1 % souhlasili s tím, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře. Ti, kteří na otázku, zda žijí v Královéhradeckém kraji rádi, odpověděli „spíše ano“, pak souhlasili s tvrzením, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře v 60,1 %, ti, co odpověděli „spíše ne“, souhlasili v 44,4 % a lidé, kteří odpověděli na otázku, zda žijí v Královéhradeckém kraji rádi „rozhodně ne“ souhlasili s tím, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře pouze v 33,3 %.

Zajímavé je také porovnat stanovisko podle toho, v jak velké obci či městě co do počtu obyvatel respondent žije. Čím větší obec (město), tím menší podíl souhlasících, Hradec Králové je ale výjimkou v klesající řadě. V obcích do 2000 obyvatel souhlasí 70,9 %, 2000 – 9999 obyvatel souhlasí 64,9 %, 10 000 – 90 000 obyvatel souhlasí 59,6 %, v Hradci Králové souhlasí 66,7 %.

Jak často sleduje respondent informace týkající se činnosti KÚ, ani zda byl zhruba v posledních pěti letech v úředním kontaktu s pracovníky KÚ nemá jednoznačný dopad na míru jeho souhlasu s tím, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.

Respondenti, kteří se domnívají, že je KÚ důležitým mezičlánkem mezi státem a občanem, ve větším počtu souhlasí s tím, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře. 76,3 % respondentů, kteří si myslí, že je KÚ rozhodně důležitý mezičlánek, současně souhlasí s tím, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře, 61,5 % z těch, kteří považují KÚ za spíše důležitý mezičlánek, odpovědělo, že KÚ spravuje dobře, 59,2 % z těch, kteří považují KÚ

za spíše nedůležitý mezičlánek, odpovědělo, že KÚ spravuje dobře a pouze 26,3 % z těch, kteří považují KÚ za rozhodně nedůležitý mezičlánek, odpovědělo, že KÚ spravuje dobře.

Šetření neukázalo podstatné rozdíly v hodnocení správy Královéhradeckého kraje napříč spektrem politických stran, které by respondenti volili, kdyby byly dnes parlamentní volby. Největší podíl souhlasících respondentů (KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře) je v řadách potenciálních parlamentních voličů ČSSD, jedná se o necelé tři čtvrtiny (72,8 %). Z potenciálních parlamentních voličů ODS např. souhlasí 64,8 % respondentů.

Tabulka 23: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle pohlaví respondenta

Stupeň souhlasu	Žena		Muž		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně souhlasím	32	12,1	22	8,1	54	10,1
Spíše souhlasím	145	54,9	148	54,8	293	54,9
Spíše nesouhlasím	31	11,7	61	22,6	92	17,2
Rozhodně nesouhlasím	6	2,3	11	4,1	17	3,2
Nevím, nezjištěno	50	18,9	28	10,4	78	14,6
Celkem	264	100,0	270	100,0	534	100,0
Vážený průměr	2,1		2,3		2,2	

Tabulka 24: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle věku respondenta

Stupeň souhlasu	15 – 29		30 – 44		45 – 59		60 a více		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně souhlasím	10	8,3	11	8,5	14	8,0	19	17,6	54	10,1
Spíše souhlasím	69	57,0	78	60,5	86	48,9	60	55,6	293	54,9
Spíše nesouhlasím	16	13,2	20	15,5	47	26,7	9	8,3	92	17,2
Rozhodně nesouhlasím	3	2,5	1	0,8	7	4,0	6	5,6	17	3,2
Nevím, nezjištěno	23	19,0	19	14,7	22	12,5	14	13,0	78	14,6
Celkem	121	100,0	129	100,0	176	100,0	108	100,0	534	100,0
Vážený průměr	2,1		2,1		2,3		2,0		2,2	

Tabulka 25: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle okresu bydliště respondenta

Stupeň souhlasu	Hradec Králové		Jičín		Náchod		Rychnov n. Kn.		Trutnov		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně souhlasím	18	8,3	10	15,4	7	8,8	6	6,6	13	16,3	54	10,1
Spíše souhlasím	127	58,3	34	52,3	34	42,5	55	60,4	43	53,8	293	54,9
Spíše nesouhlasím	35	16,1	12	18,5	23	28,8	13	14,3	9	11,3	92	17,2
Rozhodně nesouhlasím	9	4,1	0	0,0	3	3,8	1	1,1	4	5,0	17	3,2
Nevím, nezjištěno	29	13,3	9	13,8	13	16,3	16	17,6	11	13,8	78	14,6
Celkem	218	100,0	65	100,0	80	100,0	91	100,0	80	100,0	534	100,0
Vážený průměr	2,2		2,0		2,3		2,1		2,1		2,2	

Tabulka 26: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle nejvyššího ukončeného vzdělání respondenta

Stupeň souhlasu	Základní, včetně neukončeného		Vyučen/a, bez maturity		Střední s maturitou		Vyšší odborné		Vysokoškolské		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně souhlasím	9	19,6	15	10,9	14	7,7	1	5,9	15	9,9	54	10,1
Spíše souhlasím	20	43,5	78	56,9	105	57,7	12	70,6	78	51,3	293	54,9
Spíše nesouhlasím	4	8,7	20	14,6	35	19,2	2	11,8	31	20,4	92	17,2
Rozhodně nesouhlasím	2	4,3	6	4,4	6	3,3	1	5,9	2	1,3	17	3,2
Nevím, nezjištěno	11	23,9	18	13,1	22	12,1	1	5,9	26	17,1	78	14,6
Celkem	46	100,0	137	100,0	182	100,0	17	100,0	152	100,0	534	100,0
Vážený průměr	2,0		2,1		2,2		2,2		2,2		2,2	

Tabulka 27: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle spokojenosti s žitím v Královéhradeckém kraji

Stupeň souhlasu	Spokojenost s životem v Královéhradeckém kraji									
	Rozhodně ano		Spíše ano		Spíše ne		Rozhodně ne		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně souhlasím	45	13,6	7	3,8	2	11,1	0	0,0	54	10,1
Spíše souhlasím	183	55,5	103	56,3	6	33,3	1	33,3	293	54,9
Spíše nesouhlasím	56	17,0	29	15,8	7	38,9	0	0,0	92	17,2
Rozhodně nesouhlasím	8	2,4	6	3,3	1	5,6	2	66,7	17	3,2
Nevím, nezjištěno	38	11,5	38	20,8	2	11,1	0	0,0	78	14,6
Celkem	330	100,0	183	100,0	18	100,0	3	100,0	534	100,0
Vážený průměr	2,1		2,2		2,4		3,3		2,2	

Tabulka 28: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle velikosti místa bydliště

Stupeň souhlasu	Velikost místa bydliště dle počtu obyvatel											
	Do 2 000 obyvatel		2 000 - 9 999		10 000 - 90 000		Hradec Králové		Nezjištěno		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně souhlasím	13	12,6	6	6,4	16	11,0	18	9,7	1	20,0	54	10,1
Spíše souhlasím	60	58,3	55	58,5	71	48,6	106	57,0	1	20,0	293	54,9
Spíše nesouhlasím	13	12,6	16	17,0	31	21,2	31	16,7	1	20,0	92	17,2
Rozhodně nesouhlasím	1	1,0	3	3,2	7	4,8	6	3,2	0	0,0	17	3,2
Nevím, nezjištěno	16	15,5	14	14,9	21	14,4	25	13,4	2	40,0	78	14,6
Celkem	103	100,0	94	100,0	146	100,0	186	100,0	5	100,0	534	100,0
Vážený průměr	2,0		2,2		2,2		2,2		2,0		2,2	

Tabulka 29: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle frekvence sledování informací o KÚ

Stupeň souhlasu	Pravidelně		Příležitostně		Nesleduji		Nezjištěno		Celkem	
	Abs.	Rel.v %	Abs.	Rel.v %	Abs.	Rel.v %	Abs.	Rel.v %	Abs.	Rel.v %
Rozhodně souhlasím	11	14,7	27	9,9	16	8,9	0	0,0	54	10,1
Spíše souhlasím	37	49,3	160	58,8	93	51,7	3	42,9	293	54,9
Spíše nesouhlasím	19	25,3	42	15,4	30	16,7	1	14,3	92	17,2
Rozhodně nesouhlasím	2	2,7	9	3,3	6	3,3	0	0,0	17	3,2
Nevím, nezjištěno	6	8,0	34	12,5	35	19,4	3	42,9	78	14,6
Celkem	75	100,0	272	100,0	180	100,0	7	100,0	534	100,0
Vážený průměr	2,2		2,1		2,2		2,3		2,2	

Tabulka 30: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle četnosti kontaktu s pracovníky KÚ

Stupeň souhlasu	Kontakt s pracovníky KÚ během zhruba posledních pěti let							
	Ne		Ano		Nezjištěno		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně souhlasím	34	11,4	20	8,6	0	0,0	54	10,1
Spíše souhlasím	162	54,4	129	55,6	2	50,0	293	54,9
Spíše nesouhlasím	45	15,1	44	19,0	3	75,0	92	17,2
Rozhodně nesouhlasím	12	4,0	5	2,2	0	0,0	17	3,2
Nevím, nezjištěno	45	15,1	32	13,8	1	25,0	78	14,6
Celkem	298	100,0	232	100,0	4	100,0	534	100,0
Vážený průměr	2,1		2,2		2,6		2,2	

Tabulka 31: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle hodnocení důležitosti KÚ jakožto mezičlátku mezi státem a občanem

Stupeň souhlasu	Důležitost KÚ jakožto mezičlátku mezi státem a občanem											
	Rozhodně důležitý		Spíše důležitý		Spíše nedůležitý		Rozh.nedůležitý		Nezjištěno		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně souhlasím	34	17,5	17	7,1	2	2,8	0	0,0	1	9,1	54	10,1
Spíše souhlasím	114	58,8	130	54,4	40	56,3	5	26,3	4	36,4	293	54,9
Spíše nesouhlasím	26	13,4	38	15,9	19	26,8	8	42,1	1	9,1	92	17,2
Rozhodně nesouhlasím	2	1,0	9	3,8	4	5,6	2	10,5	0	0,0	17	3,2
Nevím, nezjištěno	18	9,3	45	18,8	6	8,5	4	21,1	5	45,5	78	14,6
Celkem	194	100,0	239	100,0	71	100,0	19	100,0	11	100,0	534	100,0
Vážený průměr	2,0		2,2		2,4		2,8		2,0		2,2	

Tabulka 32: Souhlas s vyjádřením „KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře.“ podle politických preferencí (v případě parlamentních voleb v době dotázaní, zahrnuti strany s více než 20 respondenty – voliči)

Stupeň souhlasu	Politické preference											
	ČSSD		KSČM		ODS		TOP09		Ostatní, nezjištěno		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně souhlasím	16	19,8	2	9,5	8	6,6	10	8,3	18	9,5	54	10,1
Spíše souhlasím	43	53,1	11	52,4	71	58,2	66	54,5	102	54,0	293	54,9
Spíše nesouhlasím	13	16,0	2	9,5	20	16,4	28	23,1	29	15,3	92	17,2
Rozhodně nesouhlasím	0	0,0	1	4,8	6	4,9	4	3,3	6	3,2	17	3,2
Nevím, nezjištěno	9	11,1	5	23,8	17	13,9	13	10,7	34	18,0	78	14,6
Celkem	81	100,0	21	100,0	122	100,0	121	100,0	189	100,0	534	100,0
Vážený průměr	2,0		2,1		2,2		2,2		2,1		2,2	

Spokojenost s informačními prostředky KÚ

Webové stránky Královéhradeckého kraje jsou využívány třetinou respondentů ze souboru občanů (7,4 % respondentů občanů využívá webové stránky pravidelně, často a 24,8 % je využívá pouze příležitostně, málo) a převážnou většinou (85,4 %) respondentů ze souboru zástupců organizací (z nich 44,1 % pravidelně, často a 41,3 % příležitostně, málo).

Respondenti ze souboru občanů využívající webové stránky *pravidelně, často* jsou všichni, kromě jednoho, s nimi spokojeni. Rozhodně spokojení (55,2 %) převažují nad spíše spokojenými (37,9 %). Z respondentů zástupců organizací je nejvíce spíše spokojených (58,7 %), dále je 27 % rozhodně spokojených a pouze 14,3 % (tj. 9 respondentů) je spíše nespokojených.

U respondentů ze souboru občanů využívajících webové stránky *příležitostně, málo* převažují spokojení nad nespokojenými. Nejvíce je spíše spokojených (67 %), dále rozhodně spokojených (17,5 %), spíše nespokojených je 11,3 % a 2 respondenti (2,1 %) jsou rozhodně nespokojení. Z respondentů zástupců organizací je nejvíce spíše spokojených (66,1 %), 22 % rozhodně spokojených a 11,9 % (tj. 7 respondentů) je spíše nespokojených.

Spokojenost s webovými stránkami Královéhradeckého kraje u všech sledovaných kategorií respondentů, kteří stránky využívají (ať už často nebo málo), se pohybuje v rozmezí 85 – 93 %, a to je velmi příznivé hodnocení.

Zpravodaj U nás v kraji čte třetina respondentů ze souboru občanů (11,5 % respondentů občanů zpravodaj čte pravidelně, často a 20,5 % ho čte pouze příležitostně, málo) a necelé dvě třetiny (61,6 %) respondentů ze souboru zástupců organizací (z nich 28 % pravidelně, často a 33,6 % příležitostně, málo).

Respondenti ze souboru občanů čtoucí zpravodaj *pravidelně, často* jsou všichni, kromě dvou, s ním spokojení. Spíše spokojení (57,8 %) převažují nad rozhodně spokojenými (33,3 %). Z respondentů zástupců organizací je také nejvíce spíše spokojených (55 %), dále je 32,5 % rozhodně spokojených a pouze 5 respondentů je nespokojených (z nich je jeden rozhodně nespokojený).

U respondentů ze souboru občanů čtoucích zpravodaj *příležitostně, málo* také převažují spokojení nad nespokojenými. Nejvíce je spíše spokojených (71,3 %), dále rozhodně spokojených (8,8 %), spíše nespokojených je také 8,8 %. Z respondentů zástupců organizací je nejvíce spíše spokojených (66,7 %), 4,2 % rozhodně spokojených a 27,1 % je spíše nespokojených. U obou souborů respondentů není žádný rozhodně nespokojený.

Spokojenost se zpravodajem U nás v kraji u všech sledovaných kategorií respondentů, kteří stránky využívají (ať už často nebo málo), se pohybuje v rozmezí 71 – 91 %, a to je opět příznivé hodnocení. Nejnižší hodnocení zpravodaj dostal od respondentů zástupců organizací, kteří ho čtou pouze příležitostně, málo.

Tištěné prezentační materiály jsou využívány 38 % respondentů ze souboru občanů (7,7 % respondentů občanů využívá tištěné prezentační materiály pravidelně, často a 30,2 % je využívá pouze příležitostně, málo) a víc jak polovinou (56 %) respondentů ze souboru zástupců organizací (z nich 12,6 % pravidelně, často a 43,4 % příležitostně, málo).

Tři čtvrtiny respondentů ze souboru občanů využívajících tištěné prezentační materiály *pravidelně, často* jsou s nimi spokojeny. Spíše spokojení (40 %) mírně převažují nad rozhodně spokojenými (36,7 %). Pouze 4 respondenti jsou spíše nespokojení. Respondenti zástupci organizací jsou všichni spokojení (55,6 % rozhodně a 44,4 % spíše).

U respondentů ze souboru občanů využívajících tištěné prezentační materiály *příležitostně, málo* výrazně převažují spokojení (80,5 %) nad nespokojenými (12,7 %). Nejvíce je spíše spokojených (73,7 %), rozhodně spokojených je 6,8 %, spíše nespokojených je 9,3 % a 4 respondenti (3,4 %) jsou rozhodně nespokojení. Z respondentů zástupců organizací je převaha spokojených nad nespokojenými ještě větší, nejvíce je spíše spokojených (75,8 %), 17,7 % rozhodně spokojených a 3 respondenti jsou spíše nespokojení a 1 rozhodně nespokojený.

Spokojenost s tištěnými prezentačními materiály u všech sledovaných kategorií respondentů, kteří stránky využívají (ať už často nebo málo), se pohybuje v rozmezí 78 – 100 %, a to je opět příznivý výsledek.

Celkově nejvyužívanějším informačním prostředkem KÚ jsou webové stránky, přes tento výsledek je však 52 % všech respondentů nevyužívá.

Doplnění k uvedeným informačním prostředkům KÚ, tj. webové stránky Královéhradeckého kraje, zpravodaj U nás v kraji, tištěné prezentační materiály, připojilo ve svých odpovědích 19 respondentů. Tento malý počet odpovědí se týkal:

Jiný tisk (lokální či regionální) (10 případů)

Jiné elektronické prostředky (3 případy)

Rozhlas (2 případy)

Televize (1 případ)

Propagační CD (1 případ)

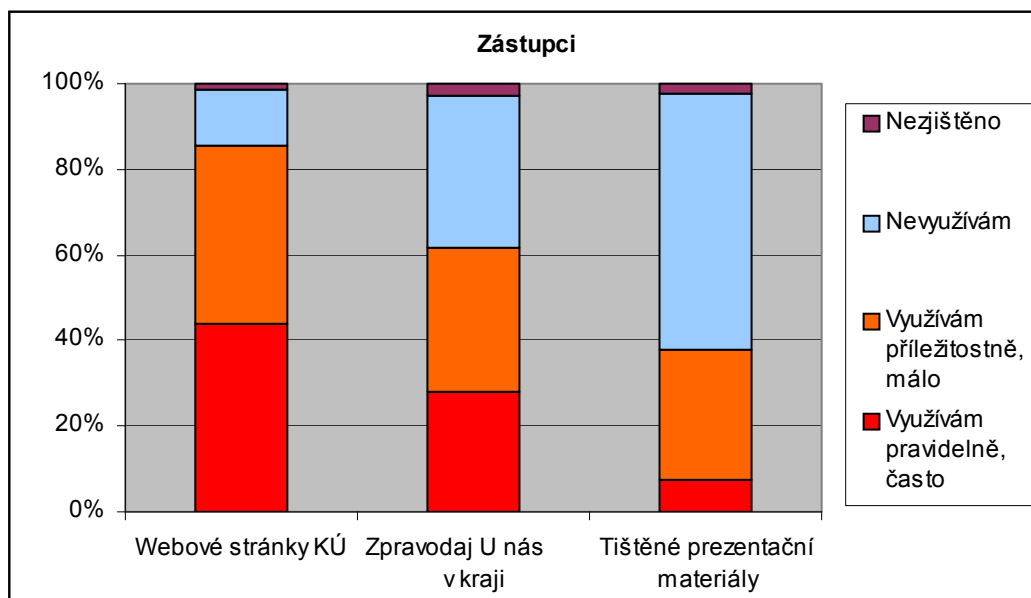
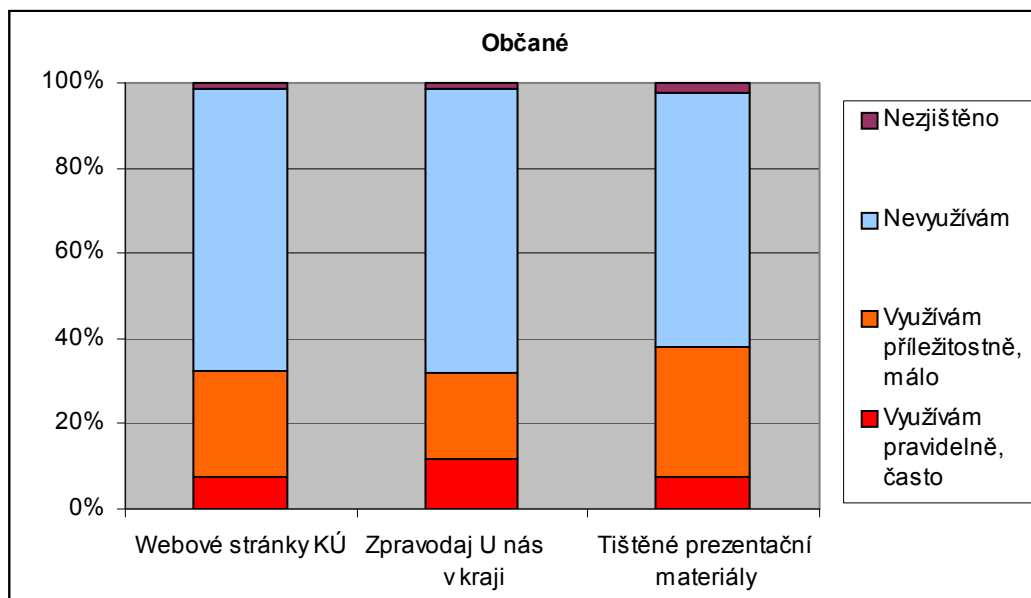
Metodické materiály (1 případ)

Nástěnky (1 případ)

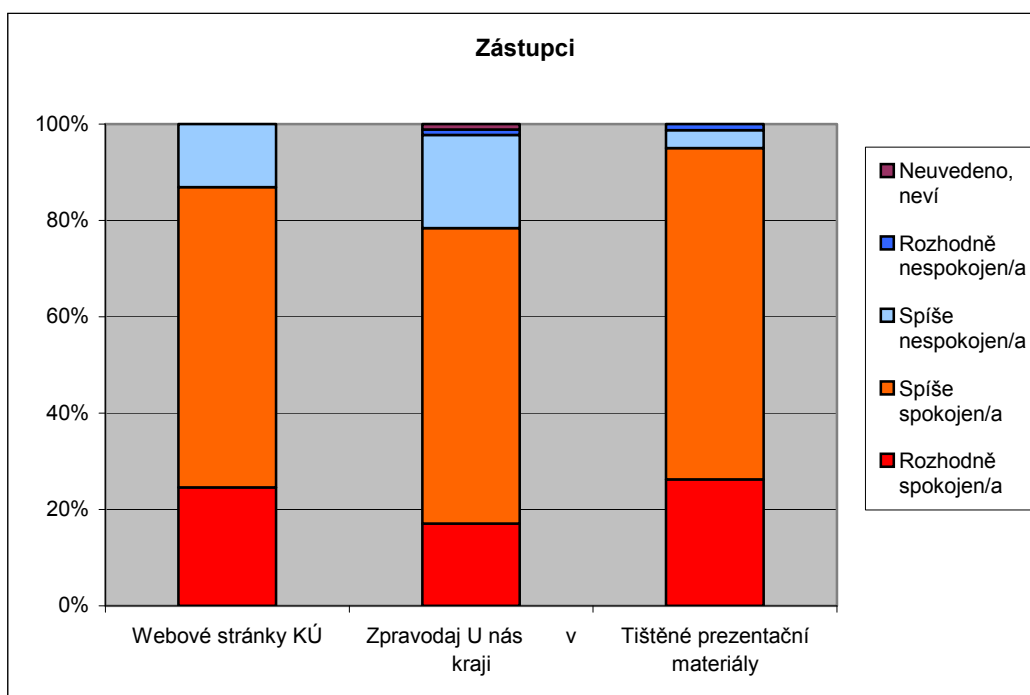
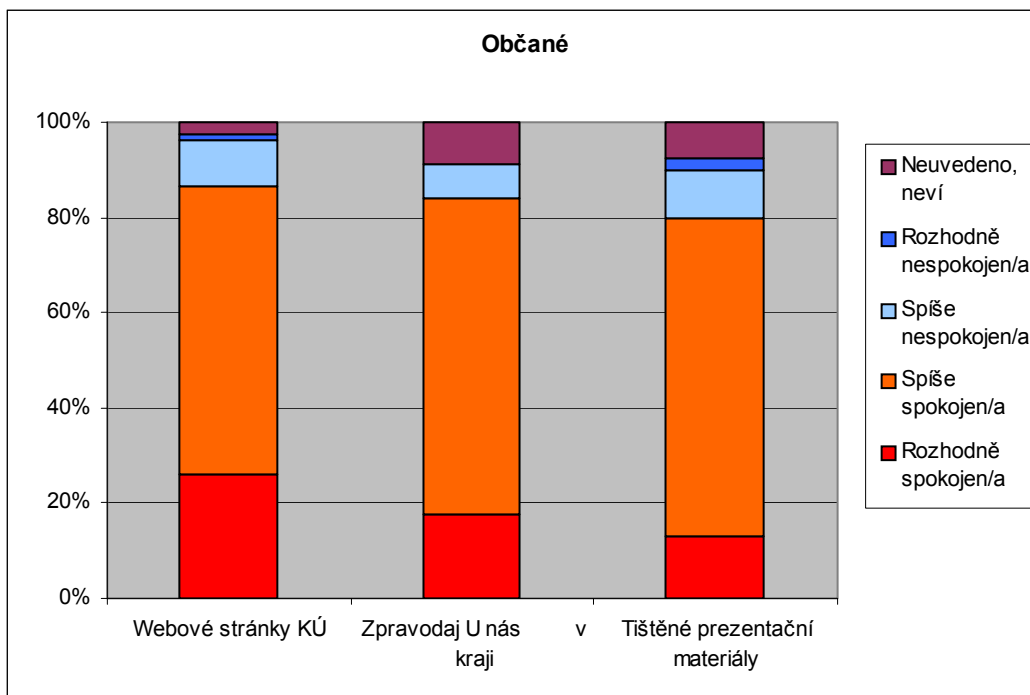
Královéhradecký kinožurnál (1 případ)

Jazzový festival (1 případ)

Obrázek 12: Využívání informačních prostředků KÚ



Obrázek 13: Spokojenost s informačními prostředky KÚ (v %) – sloučený odpovědi respondentů, kteří daný zdroj využívají pravidelně a příležitostně



Tabulka 33: Využití a hodnocení webových stránek Královéhradeckého kraje

Využití a úroveň spokojenosti	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Využívám pravidelně, často	29	7,4			63	44,1			92	17,2		
Rozhodně spokojen/a			16	55,2			17	27,0			33	35,9
Spíše spokojen/a			11	37,9			37	58,7			48	52,2
Spíše nespokojen/a			1	3,4			9	14,3			10	10,9
Rozhodně nespokojen/a			0	0,0			0	0,0			0	0,0
Neuvedeno, neví			1	3,4			0	0,0			1	1,1
Celkem			29	100,0			63	100,0			92	100,0
Využívám příležitostně, málo	97	24,8			59	41,3			156	29,2		
Rozhodně spokojen/a			17	17,5			13	22,0			30	19,2
Spíše spokojen/a			65	67,0			39	66,1			104	66,7
Spíše nespokojen/a			11	11,3			7	11,9			18	11,5
Rozhodně nespokojen/a			2	2,1			0	0,0			2	1,3
Neuvedeno, neví			2	2,1			0	0,0			2	1,3
Celkem			97	100,0			59	100,0			156	100,0
Nevyužívám	260	66,5			19	13,3			279	52,2		
Nezjištěno	5	1,3			2	1,4			7	1,3		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Tabulka 34: Využití a hodnocení zpravodaje U nás v kraji

Využití a úroveň spokojenosti	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Využívám pravidelně, často	45	11,5			40	28,0			85	15,9		
Rozhodně spokojen/a			15	33,3			13	32,5			28	32,9
Spíše spokojen/a			26	57,8			22	55,0			48	56,5
Spíše nespokojen/a			2	4,4			4	10,0			6	7,1
Rozhodně nespokojen/a			0	0,0			1	2,5			1	1,2
Neuvedeno, neví			2	4,4			0	0,0			2	2,4
Celkem			45	100,0			40	100,0			85	100,0
Využívám příležitostně, málo	80	20,5			48	33,6			128	24,0		
Rozhodně spokojen/a			7	8,8			2	4,2			9	7,0
Spíše spokojen/a			57	71,3			32	66,7			89	69,5
Spíše nespokojen/a			7	8,8			13	27,1			20	15,6
Rozhodně nespokojen/a			0	0,0			0	0,0			0	0,0
Neuvedeno, neví			9	11,3			1	2,1			10	7,8
Celkem			80	100,0			48	100,0			128	100,0
Nevyužívám	261	66,8			51	35,7			312	58,4		
Nezjištěno	5	1,3			4	2,8			9	1,7		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Tabulka 35: Využití a hodnocení tištěných prezentačních materiálů

Využití a úroveň spokojenosti	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Využívám pravidelně, často	30	7,7			18	12,6			48	9,0		
Rozhodně spokojen/a			11	36,7			10	55,6			21	43,8
Spíše spokojen/a			12	40,0			8	44,4			20	41,7
Spíše nespokojen/a			4	13,3			0	0,0			4	8,3
Rozhodně nespokojen/a			0	0,0			0	0,0			0	0,0
Neuvedeno, neví			3	10,0			0	0,0			3	6,3
Celkem			30	100,0			18	100,0			48	100,0
Využívám příležitostně, málo	118	30,2			62	43,4			180	33,7		
Rozhodně spokojen/a			8	6,8			11	17,7			19	10,6
Spíše spokojen/a			87	73,7			47	75,8			134	74,4
Spíše nespokojen/a			11	9,3			3	4,8			14	7,8
Rozhodně nespokojen/a			4	3,4			1	1,6			5	2,8
Neuvedeno, neví			8	6,8			0	0,0			8	4,4
Celkem			118	100,0			62	100,0			180	100,0
Nevyužívám	234	59,8			60	42,0			294	55,1		
Nezjištěno	9	2,3			3	2,1			12	2,2		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Spokojenost s hospodařením KÚ s finančními prostředky

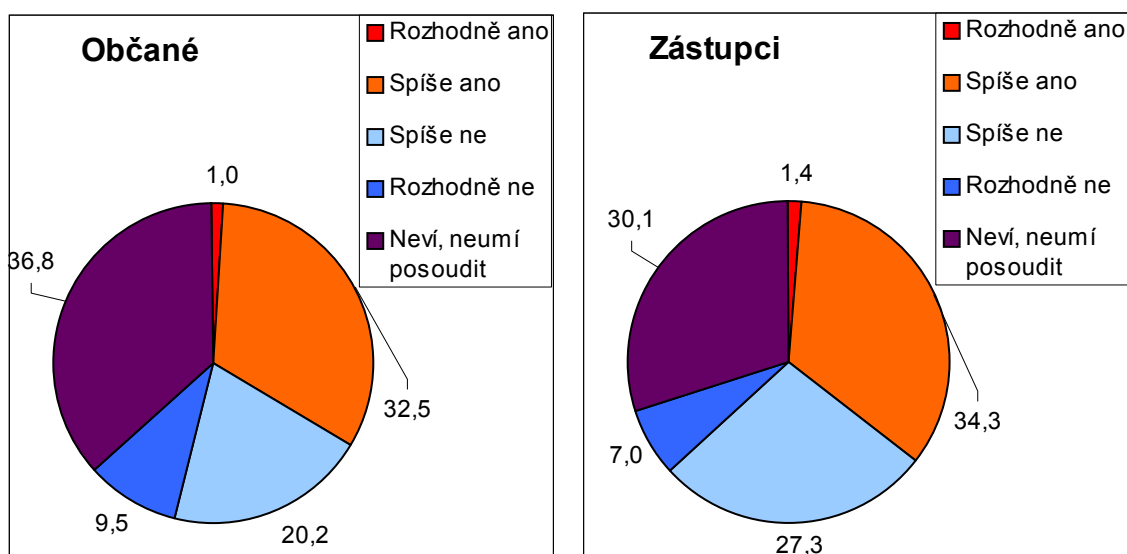
U respondentů ze souboru občanů (celkem 391 respondentů) mírně převažoval názor, že KÚ hospodaří s finančními prostředky efektivně. Necelá třetina respondentů (32,5 %) se přiklonila k stanovisku spíše ano, pouze 1 % (což čítá 4 respondenty) k stanovisku rozhodně ano. Naopak 29,7 % respondentů se domnívá, že KÚ nehospodaří s finančními prostředky efektivně, z nich 9,5 % vyjádřilo krajní stanovisko rozhodně ne. Zbylá víc jak třetina respondentů (36,8 %) odpověděla, že neví, neumí posoudit.

Soubor zástupců organizací spolupracujících s KÚ (celkem 143 respondentů) se názorově příliš nelišil od souboru občanů. Skupina spokojených respondentů byla silnější pouze o 2 respondenty oproti respondentům nespokojeným. Větší třetina respondentů (35,7 %) se přiklonila k stanovisku spíše ano, pouze 1,4 % (což čítá 2 respondenty) k stanovisku rozhodně ano. Naopak 34,3 % respondentů se domnívá, že KÚ nehospodaří s finančními prostředky efektivně, z nich 7 % vyjádřilo krajní stanovisko rozhodně ne. Zbylá necelá třetina respondentů (30,1 %) odpověděla, že neví, neumí posoudit. Těch, kteří nevědí, bylo v souboru zástupců organizací méně než v souboru občanů.

Tabulka 36: Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky

Úroveň spokojenosti	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně ano	4	1,0	2	1,4	6	1,1
Spíše ano	127	32,5	49	34,3	176	33,0
Spíše ne	79	20,2	39	27,3	118	22,1
Rozhodně ne	37	9,5	10	7,0	47	8,8
Neví, neumí posoudit	144	36,8	43	30,1	187	35,0
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0

Obrázek 14: Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky (v %)



Respondenti, kteří vyjádřili stanovisko, že KÚ nehospodaří s finančními prostředky efektivně, ke svým odpovědím „spíše ne“, „rozhodně ne“ měli uvést také „proč“. Ze všech respondentů takto odpovídajících (občané i zástupci organizací) tuto možnost využily necelé tři čtvrtiny (116 respondentů). Odpovědi u respondentů se týkaly několika okruhů.

Zejména obecně vyjádřeného „neefektivního hospodaření“ s finančními prostředky, např. typu: špatné či nespravedlivé rozdělování finančních prostředků do rozličných sfér (30 případů, tj. nejvíce), plýtvání s finančními prostředky (10 případů), nezajištění finančních zdrojů či zadluženost (5 případů), nedostatečné výsledky činnosti či jejich prezentace (4 případy) apod. Dále se vyskytovaly odpovědi typu: nekompetentnost úředníků nebo prosazování zájmů nad zájmy veřejné, střet zájmů, korupce apod. (dohromady 20 případů), neprůhlednost či nejasnost pravidel při rozdělování finančních prostředků a nedostatky v oblasti výběrových řízení (dohromady 12 případů). Jako upřesněné konkrétní problémy byly uváděny: zdravotnictví, zvláště regulační poplatky (21 případů); náklady spojené s výstavbou nového sídla krajského úřadu (10 případů); doprava a komunikace (9 případů) aj. Odlišnost u respondentů s odpovědí „spíše ne“ a „rozhodně ne“ se projevila v tom, že u respondentů s odpovědí „rozhodně ne“ se nevyskytovala kritika nákladů spojená s výstavbou nového sídla krajského úřadu.

V některých odpovědích se vyskytovala také zřejmá pochybení, např. když kritizováni byli krajszí zastupitelé nebo byla uváděna drahá cena vody nebo výstavba dopravního terminálu v Hradci Králové. Výslovně zaznívala hodnocení i typu, že nehospodárnost je zřejmá všude, jak je to patrné z médií. Vyskytly se dvě odpovědi, z nichž

jedna zdůrazňovala nutnost kontroly hospodaření, druhá naopak kritizovala plýtvání penězi za inspekce a audity. Při uvádění důvodů „nespokojenosti“ týkající se hospodaření s finančními prostředky se respondenti vyjadřovali spíše obecně. Mohlo tak docházet ke generalizaci těch případů, o nichž informuje televize, rozhlas či tisk, ovšem z různých regionů a na různých úrovních veřejné správy, ale i z jiných organizací.

Jako nejsilněji vnímané problémy byly uváděny: neprůhledné a neefektivní rozdělování finančních prostředků do jednotlivých oblastí podléhajících krajské správě, nedodržování etického kodexu pracovníka ve veřejné správě, zdravotnictví, zvláště placení regulačních poplatků (ty byly v odpovědích převážně uvedeny jen heslem, ale v případě specifikace problému respondenti zejména vyjadřovali nespokojenost s hrazením regulačních poplatků nikoli samotnými občany) a jako zvláštní případ pro Krajský úřad Královéhradeckého kraje se vyskytovala kritika finančních nákladů spojených s výstavbou nového sídla krajského úřadu.

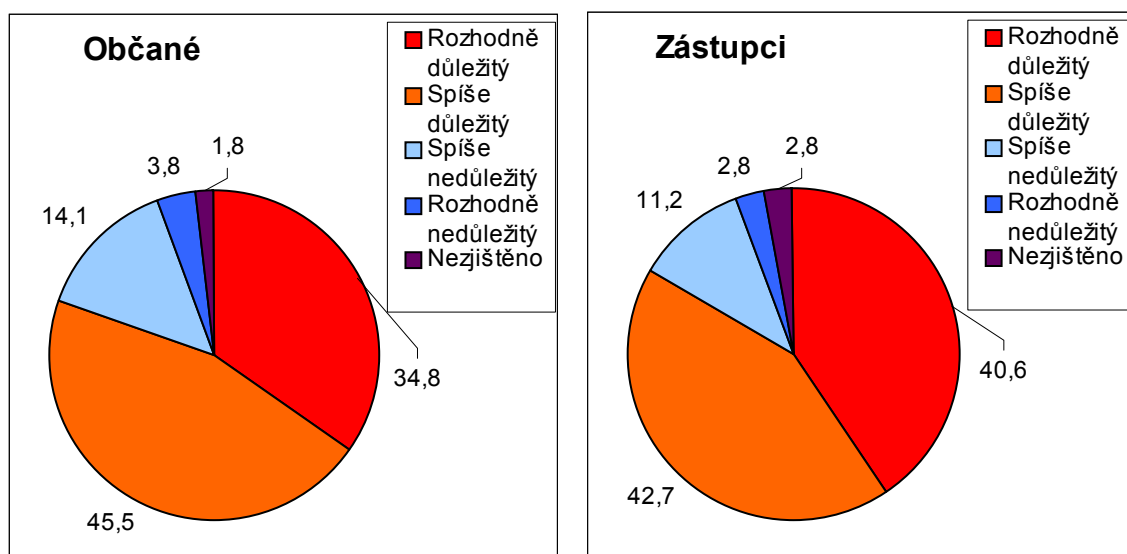
Vnímání role KÚ

To, že je KÚ důležitým mezičlánkem mezi státem a občanem, si myslí přibližně 80 % respondentů občanů (z toho 34,8 % rozhodně a 45,5 % spíše) a ještě o 3 % více respondentů zástupců organizací (z nich 40,6 % si to myslí rozhodně a 42,7 % spíše). Naopak jako nedůležitý mezičlánek mezi státem a občanem vidí KÚ 18 % respondentů občanů a 14 % respondentů zástupců organizací.

Tabulka 37: Hodnocení důležitosti KÚ jakožto mezičlánku mezi státem a občanem

Úroveň důležitosti	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně důležitý	136	34,8	58	40,6	194	36,3
Spíše důležitý	178	45,5	61	42,7	239	44,8
Spíše nedůležitý	55	14,1	16	11,2	71	13,3
Rozhodně nedůležitý	15	3,8	4	2,8	19	3,6
Nezjištěno	7	1,8	4	2,8	11	2,1
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0

Obrázek 15: Hodnocení důležitosti KÚ jakožto mezičlánku mezi státem a občanem (v %)



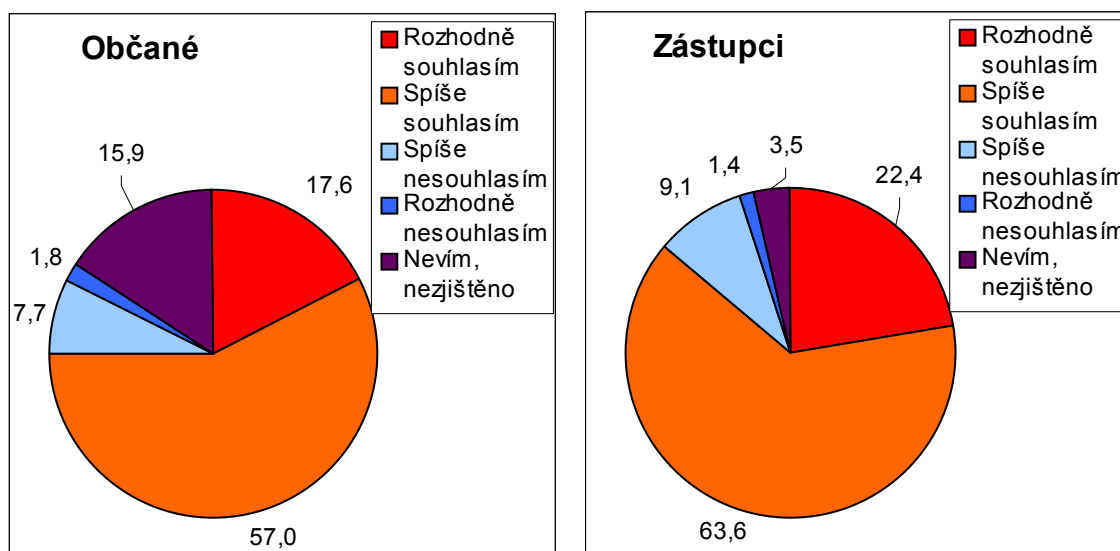
Tři čtvrtiny z 391 občanů vybraných kvótním výběrem souhlasí s tvrzením, že KÚ svou činností přispívá k rozvoji Královéhradeckého kraje, z toho 17,6 % souhlasí rozhodně a 57,0 % spíše. Naopak nesouhlasí pouze 9,5 % respondentů, z těchto respondentů rozhodně nesouhlasí pouze 7 (tj. 1,8 %). Zbylých 15,9 % respondentů neví, či neodpovědělo. V souboru zástupců organizací (celkem 143 respondentů) je podíl souhlasících ještě výraznější (86 %), 22,4 % rozhodně souhlasí a 63,6 % spíše souhlasí. Naopak nesouhlasí 10,5 % respondentů,

z toho rozhodně pouze 2 respondenti (1,4 %). Z tohoto souboru zástupců organizací daleko menší podíl (3,5 %) zaujímají ti, kteří nevědí nebo neodpověděli.

Tabulka 38: Souhlas s vyjádřením „KÚ svou činností přispívá k rozvoji Královéhradeckého kraje.“

Stupeň souhlasu	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně souhlasím	69	17,6	32	22,4	101	18,9
Spíše souhlasím	223	57,0	91	63,6	314	58,8
Spíše nesouhlasím	30	7,7	13	9,1	43	8,1
Rozh. nesouhlasím	7	1,8	2	1,4	9	1,7
Nevím, nezjištěno	62	15,9	5	3,5	67	12,5
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0

Obrázek 16: Souhlas s vyjádřením „KÚ svou činností přispívá k rozvoji Královéhradeckého kraje.“ (v %)

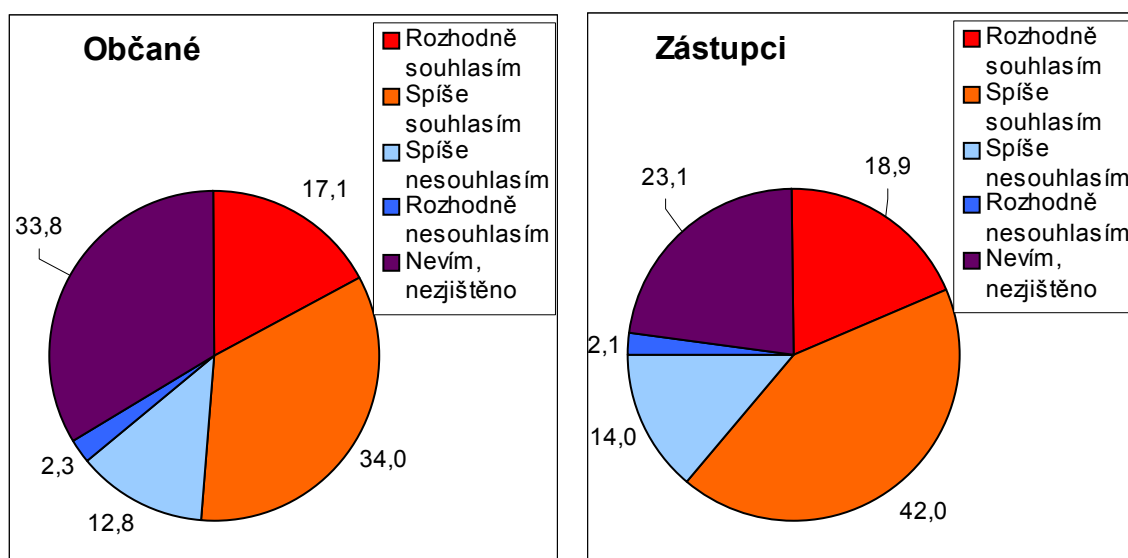


Polovina z 391 občanů vybraných kvótním výběrem souhlasí s tvrzením, že *KÚ aktivně spolupracuje s městskými a obecními úřady*, z toho 17,1 % souhlasí rozhodně a 34 % spíše. Naopak nesouhlasí pouze 15,1 % respondentů, z těchto respondentů rozhodně nesouhlasí pouze 9 (tj. 2,3 %). V souboru zástupců organizací (celkem 143 respondentů) je podíl souhlasících výraznější (60,9 %), 18,9 % rozhodně souhlasí a 42 % spíše souhlasí. Naopak nesouhlasí 16,1 % respondentů, z toho rozhodně pouze 3 respondenti (2,1 %). Neví nebo neodpověděla třetina respondentů ze souboru občanů a necelá čtvrtina ze souboru zástupců organizací.

Tabulka 39: Souhlas s vyjádřením „KÚ aktivně spolupracuje s městskými a obecními úřady.“

Stupeň souhlasu	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně souhlasím	67	17,1	27	18,9	94	17,6
Spíše souhlasím	133	34,0	60	42,0	193	36,1
Spíše nesouhlasím	50	12,8	20	14,0	70	13,1
Rozh. nesouhlasím	9	2,3	3	2,1	12	2,2
Nevím, nezjištěno	132	33,8	33	23,1	165	30,9
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0

Obrázek 17: Souhlas s vyjádřením „KÚ aktivně spolupracuje s městskými a obecními úřady.“ (v %)

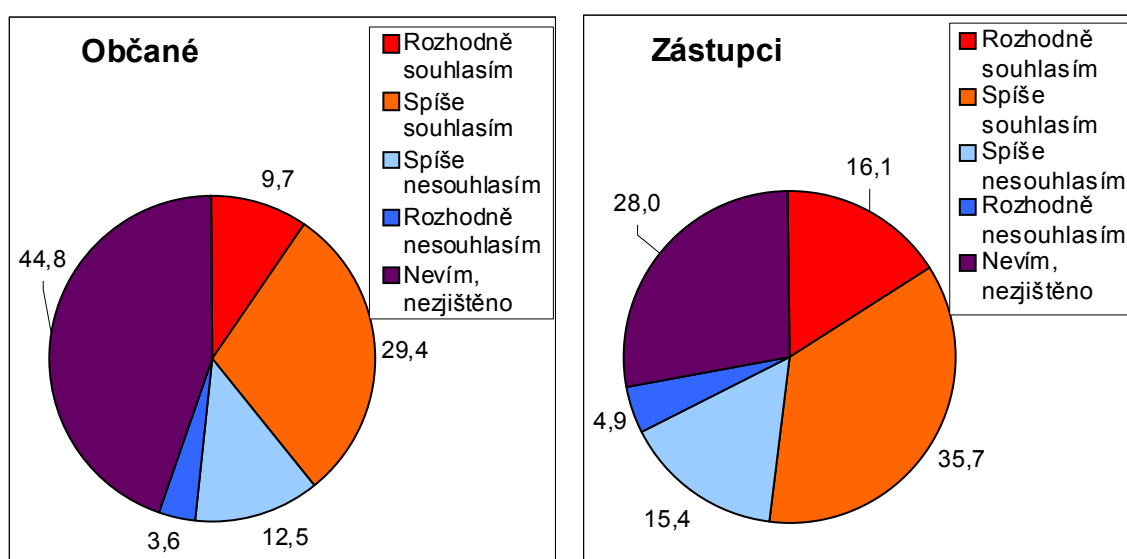


Necelých 40 % z 391 občanů vybraných kvótním výběrem souhlasí s tvrzením, že *KÚ aktivně spolupracuje s dalšími veřejnými subjekty (např. neziskovými organizacemi, občanskými sdruženími aj.)*, z toho 9,7 % souhlasí rozhodně a 29,4 % spíše. Naopak nesouhlasí pouze 16,1 % respondentů, z těchto respondentů rozhodně nesouhlasí 14 (tj. 3,6 %). V souboru zástupců organizací (celkem 143 respondentů) je podíl souhlasících vyšší a tvoří polovinu (51,8 %), 16,1 % rozhodně souhlasí a 35,7 % spíše souhlasí. Naopak nesouhlasí pětina (20,3 %) respondentů, z toho rozhodně pouze 7 respondentů (4,9 %). Neví nebo neodpovědělo 44,8 % respondentů ze souboru občanů a 28 % ze souboru zástupců organizací.

Tabulka 40: Souhlas s vyjádřením „KÚ aktivně spolupracuje s dalšími veřejnými subjekty (např. s neziskovými organizacemi, občanskými sdruženími aj.).“

Stupeň souhlasu	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně souhlasím	38	9,7	23	16,1	61	11,4
Spíše souhlasím	115	29,4	51	35,7	166	31,1
Spíše nesouhlasím	49	12,5	22	15,4	71	13,3
Rozh. nesouhlasím	14	3,6	7	4,9	21	3,9
Nevím, nezjištěno	175	44,8	40	28,0	215	40,3
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0

Obrázek 18: Souhlas s vyjádřením „KÚ aktivně spolupracuje s dalšími veřejnými subjekty (např. s neziskovými organizacemi, občanskými sdruženími aj.).“ (v %)



Celkově všemi respondenty nejpříznivěji bylo přijaté vyjádření, že *KÚ svou činností přispívá k rozvoji Královéhradeckého kraje* (souhlasilo celkem 77,7 % respondentů), s tvrzením, že *KÚ aktivně spolupracuje s městskými a obecními úřady* souhlasilo celkem 53,7 % respondentů a s třetím tvrzením, že *KÚ aktivně spolupracuje s dalšími veřejnými subjekty (např. neziskovými organizacemi, občanskými sdruženími aj.)* souhlasilo už jen 42,5 % dotázaných.

Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v Královéhradeckém kraji a podílu KÚ na daném stavu

Respondenti se měli vyjádřit, do jaké míry vnímají jednotlivé oblasti veřejného života v Královéhradeckém kraji jako úspěšné či neúspěšné, zdali tento stav vidí jako důsledek práce KÚ. Hodnotili oblast životního prostředí, zemědělství, územního plánování a výstavby, regionálního rozvoje, cestovního ruchu, kultury a památkové péče, sportu, středního školství,

sociálních věcí a zdravotnictví, dopravy, evropských záležitostí a zahraničních kontaktů, podnikání a oblast hospodaření s veřejnými financemi. Úspěšnost či neúspěšnost respondenti hodnotili na čtyřbodové škále (rozhodně úspěšné – 1, spíše úspěšné – 2, spíše neúspěšné – 3, rozhodně neúspěšné – 4).

a) Názory respondentů ze souboru občanů (391 respondentů)

Největší podíl respondentů ze souboru občanů shledal většinu sledovaných oblastí jako spíše úspěšných, což současně vidí jako důsledek práce KÚ.

Pořadí oblastí podle procentuálního podílu součtu stanovisek „rozhodně úspěšné“ + „spíše úspěšné“ (v závorce je na první pozici podíl odpovědí rozhodně úspěšné, na druhé pozici podíl odpovědí spíše úspěšné) je následující:

1. Životní prostředí 79,0 % (19,7 %, 59,3 %)
2. Kultura a památková péče 78,6 % (31,5 %, 47,1 %)
3. Cestovní ruch 66,0 % (18,9 %, 47,1 %)
4. Střední školství 63,7 % (16,4 %, 47,3 %)
5. Sport 59,9 % (23,3 %, 36,6 %)
6. Doprava 58,5 % (17,6 %, 40,9 %)
7. Regionální rozvoj 57,3 % (14,8 %, 42,5 %)
8. Územní plánování a výstavba 56,3 % (15,9 %, 40,4 %)
9. Sociální věci a zdravotnictví 53,4 % (17,1 %, 36,3 %)
10. Podnikání 40,2 % (8,2 %, 32 %)
11. Zemědělství 30,4 % (6,1 %, 24,4 %)
12. Evropské záležitosti, zahr. kontakty 27,1 % (8,4 %, 18,7 %)
13. Hospodaření s veřejnými financemi 20,8 % (2,6 %, 18,2 %)

Oblasti, kde převládl názor „spíše neúspěšné“ byly dvě – hospodaření s veřejnými financemi a zemědělství. Oblast *hospodaření s veřejnými financemi* hodnotí čtvrtina respondentů občanů (24,8 %) jako spíše neúspěšnou. Současně 17,9 % respondentů se domnívá, že stav je rozhodně neúspěšný. Součtem 42,7 % respondentů občanů vnímá oblast hospodaření s veřejnými financemi jako neúspěšnou. Navíc plné tři čtvrtiny z nich tento stav vidí jako důsledek práce KÚ. Jako úspěšnou tuto oblast vidí pouze pětina respondentů (20,8 %) a zbylá víc jak třetina respondentů (36,6 %) odpověděla, že neví, nemůže posoudit.

Druhou oblastí, kde převládl názor spíše neúspěšné u respondentů občanů bylo *zemědělství* (28,4 %). Jako důsledek práce KÚ to vidí zhruba třetina respondentů zastávajících stanovisko spíše neúspěšné. Současně 8,7 % respondentů se domnívá, že stav je rozhodně neúspěšný. Přesná polovina z nich tuto skutečnost spojuje s prací KÚ. Souhrnem tedy 37,1 %

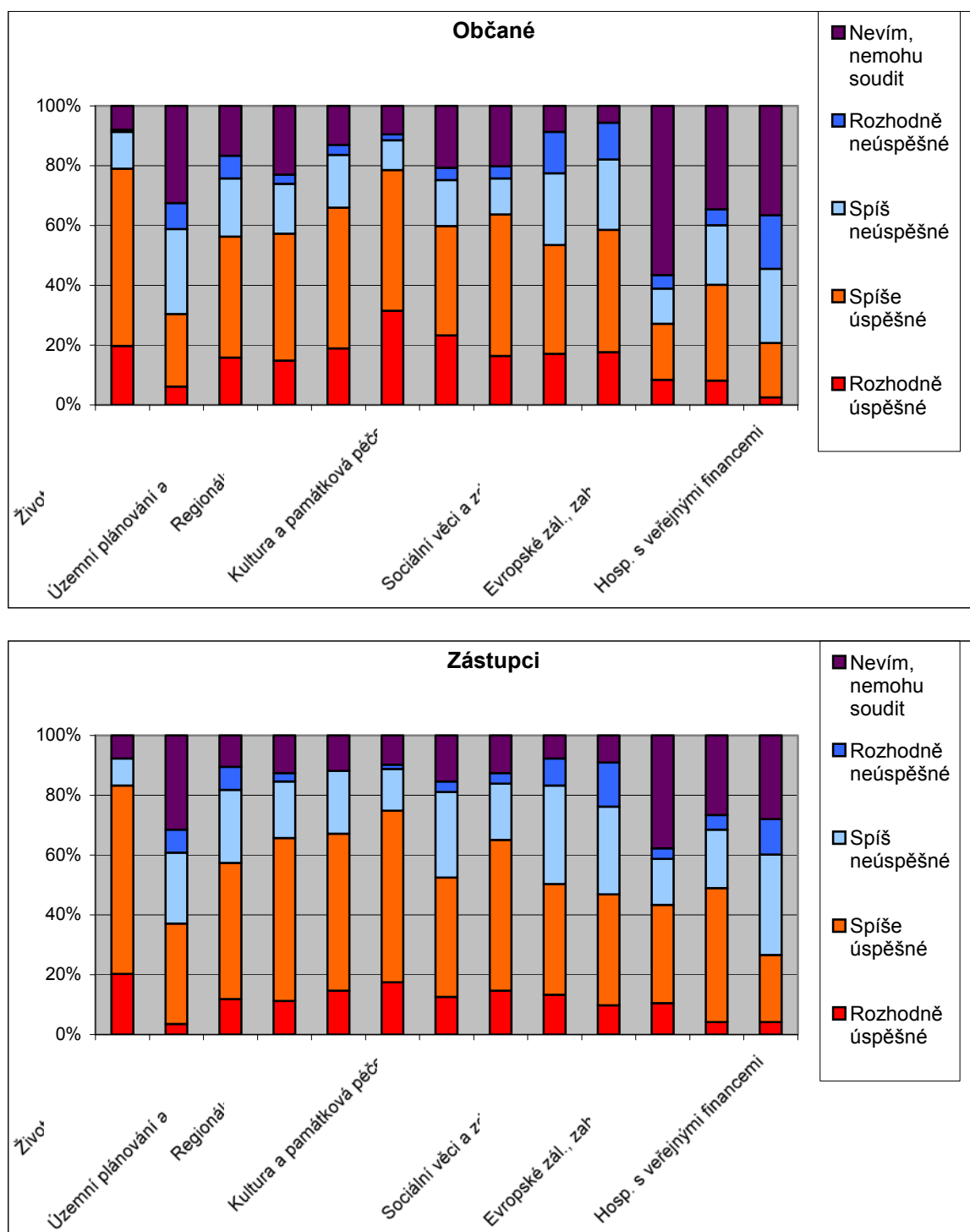
respondentů občanů vnímá oblast hospodaření s veřejnými financemi jako neúspěšnou. Jako úspěšnou tuto oblast vidí pouze 30,4 % a zbylá třetina respondentů (32,5 %) odpověděla, že neví, nemůže posoudit.

Zajímavé je také porovnat pořadí jednotlivých oblastí podle odpovědí nevím, nemohu hodnotit:

1. Evropské záležitosti, zahraniční kontakty (56,5 %)
2. Hospodaření s veřejnými financemi (36,6 %)
3. Podnikání (34,5 %)
4. Zemědělství (32,5 %)
5. Regionální rozvoj (23 %)
6. Sport (20,7 %)
7. Střední školství (20,2 %)
8. Územní plánování a výstavba (16,6 %)
9. Cestovní ruch (13 %)
10. Kultura a památková péče (9,5 %)
11. Sociální věci a zdravotnictví (8,7 %)
12. Životní prostředí (7,9 %)
13. Doprava (5,6 %)

Z tohoto pořadí je patrné, o které oblasti se veřejnost více zajímá, dostane se k ní více informací a následně je ochotna vyjádřit svůj názor.

Obrázek 19: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života (v %)



b) Názory respondentů ze souboru zástupců organizací (143 respondentů)

Také v tomto souboru zástupců organizací shledali respondenti většinu sledovaných oblastí jako spíše úspěšných, což současně ve většině případů vidí jako důsledek práce KÚ. Pouze u oblastí sportu, zemědělství a podnikání současný stav nevidí jako důsledek práce KÚ.

Pořadí oblastí podle procentuálního podílu součtu stanovisek „rozhodně úspěšné“ + „spíše úspěšné“ (v závorce je na první pozici podíl odpovědí rozhodně úspěšné, na druhé pozici podíl odpovědí spíše úspěšné) je u souboru zástupců organizací následující:

1. Životní prostředí 83,2 (20,3 %, 62,9 %)
2. Kultura a památková péče 74,8 % (17,5 %, 57,3 %)
3. Cestovní ruch 67,1 % (14,7 %, 52,4 %)
4. Regionální rozvoj 65,7 % (11,2 %, 54,5 %)
5. Střední školství 65 % (14,7 %, 50,3 %)
6. Územní plánování a výstavba 57,4 % (11,9 %, 45,5 %)
7. Sport 52,5 % (12,6 %, 39,9 %)
8. Sociální věci a zdravotnictví 50,4 % (13,3 %, 37,1 %)
9. Podnikání 49 % (4,2 %, 44,8 %)
10. Doprava 46,9 % (9,8 %, 37,1 %)
11. Evropské záležitosti, zahraniční kontakty 43,4 % (10,5 %, 32,9 %)
12. Zemědělství 37,1 % (3,5 %, 33,6 %)
13. Hospodaření s veřejnými financemi 26,6 % (4,2 %, 22,4 %)

Zástupci organizací oproti respondentům ze souboru občanů pozitivněji hodnotí oblast evropských záležitostí a zahraničních kontaktů (o 16 %), regionálního rozvoje (o 11 %), podnikání (o 9 %), zemědělství (o 7 %). Naopak kritičtější jsou např. k oblasti dopravy (o 12 %).

Jedinou oblastí, kde u zástupců organizací převládlo negativní hodnocení nad pozitivním, byla oblast hospodaření s veřejnými financemi. 45,5 % tuto oblast vidělo jako neúspěšnou, 26,6 % jako úspěšnou a 28 % si s hodnocením nevědělo rady.

V souboru zástupců organizací byly procentuální podíly respondentů, kteří nedokázali posoudit úspěšnost celé řady oblastí obdobné jako v souboru občanů. U několika oblastí byl ale podíl nerozhodných respondentů zástupců organizací výrazně nižší než v souboru občanů, jednalo se především o oblasti regionální rozvoj, střední školství, evropské záležitosti a zahraniční kontakty, podnikání a hospodaření s veřejnými financemi.

Všichni dotázaní mohli také dle vlastního úsudku doplnit ještě další oblasti veřejného života v Královéhradeckém kraji, pokud je nějaké další napadly. Jako úspěšné respondenti jmenovali např. péči o handicapované (2x, z toho jednou jako důsledek práce KÚ), záchranný systém kraje (1x, a to jako důsledek práce KÚ), obecně služby (1x, a to jako důsledek práce KÚ), bezpečnost (1x, a to jako důsledek práce KÚ), podporu církve (1x, a to jako důsledek práce KÚ), vysoké školství (2x, z toho jednou jako důsledek práce KÚ). Naopak jako

neúspěšné uvedli např. pracovní příležitosti (3x, z toho 2x jako důsledek práce KÚ),
parkování (2x, a to jako důsledek práce KÚ).

Tabulka 41: Hodnocení úrovně úspěšnosti životního prostředí v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ

Úroveň úspěšnosti a důsledek práce KÚ	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně úspěšné	77	19,7			29	20,3			106	19,9		
Je důsledkem práce KÚ			37	48,1			10	34,5			47	44,3
Není důsledkem práce KÚ			16	20,8			10	34,5			26	24,5
Neví			24	31,2			9	31,0			33	31,1
Celkem			77	100,0			29	100,0			106	100,0
Spíše úspěšné	232	59,3			90	62,9			322	60,3		
Je důsledkem práce KÚ			81	34,9			28	31,1			109	33,9
Není důsledkem práce KÚ			44	19,0			19	21,1			63	19,6
Neví			107	46,1			43	47,8			150	46,6
Celkem			232	100,0			90	100,0			322	100,0
Spíše neúspěšné	48	12,3			13	9,1			61	11,4		
Je důsledkem práce KÚ			23	47,9			8	61,5			31	50,8
Není důsledkem práce KÚ			10	20,8			1	7,7			11	18,0
Neví			15	31,3			4	30,8			19	31,1
Celkem			48	100,0			13	100,0			61	100,0
Rozhodně neúspěšné	3	0,8			0	0,0			3	0,6		
Je důsledkem práce KÚ			1	33,3			0	0,0			1	33,3
Není důsledkem práce KÚ			0	0,0			0	0,0			0	0,0
Neví			2	66,7			0	0,0			2	66,7
Celkem			3	100,0			0	0,0			3	100,0
Nevím, nemohu soudit	31	7,9			11	7,7			42	7,9		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Tabulka 42: Hodnocení úrovně úspěšnosti zemědělství v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ

Úroveň úspěšnosti a důsledek práce KÚ	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně úspěšné	24	6,1			5	3,5			29	5,4		
Je důsledkem práce KÚ			14	58,3			1	20,0			15	51,7
Není důsledkem práce KÚ			3	12,5			2	40,0			5	17,2
Neví			7	29,2			2	40,0			9	31,0
Celkem			24	100,0			5	100,0			29	100,0
Spíše úspěšné	95	24,3			48	33,6			143	26,8		
Je důsledkem práce KÚ			22	23,2			9	18,8			31	21,7
Není důsledkem práce KÚ			33	34,7			20	41,7			53	37,1
Neví			40	42,1			19	39,6			59	41,3
Celkem			95	100,0			48	100,0			143	100,0
Spíše neúspěšné	111	28,4			34	23,8			145	27,2		
Je důsledkem práce KÚ			38	34,2			11	32,4			49	33,8
Není důsledkem práce KÚ			30	27,0			10	29,4			40	27,6
Neví			43	38,7			13	38,2			56	38,6
Celkem			111	100,0			34	100,0			145	100,0
Rozhodně neúspěšné	34	8,7			11	7,7			45	8,4		
Je důsledkem práce KÚ			17	50,0			2	18,2			19	42,2
Není důsledkem práce KÚ			7	20,6			4	36,4			11	24,4
Neví			10	29,4			5	45,5			15	33,3
Celkem			34	100,0			11	100,0			45	100,0
Nevím, nemohu soudit	127	32,5			45	31,5			172	32,2		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Tabulka 43: Hodnocení úrovně úspěšnosti územního plánování a výstavby v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ

Úroveň úspěšnosti a důsledek práce KÚ	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně úspěšné	62	15,9			17	11,9			79	14,8		
Je důsledkem práce KÚ			51	82,3			14	82,4			65	82,3
Není důsledkem práce KÚ			1	1,6			1	5,9			2	2,5
Neví			10	16,1			2	11,8			12	15,2
Celkem			62	100,0			17	100,0			79	100,0
Spíše úspěšné	158	40,4			65	45,5			223	41,8		
Je důsledkem práce KÚ			117	74,1			42	64,6			159	71,3
Není důsledkem práce KÚ			7	4,4			5	7,7			12	5,4
Neví			34	21,5			18	27,7			52	23,3
Celkem			158	100,0			65	100,0			223	100,0
Spíše neúspěšné	76	19,4			35	24,5			111	20,8		
Je důsledkem práce KÚ			50	65,8			24	68,6			74	66,7
Není důsledkem práce KÚ			3	3,9			1	2,9			4	3,6
Neví			23	30,3			10	28,6			33	29,7
Celkem			76	100,0			35	100,0			111	100,0
Rozhodně neúspěšné	30	7,7			11	7,7			41	7,7		
Je důsledkem práce KÚ			24	80,0			9	81,8			33	80,5
Není důsledkem práce KÚ			3	10,0			0	0,0			3	7,3
Neví			3	10,0			2	18,2			5	12,2
Celkem			30	100,0			11	100,0			41	100,0
Nevím, nemohu soudit	65	16,6			15	10,5			80	15,0		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Tabulka 44: Hodnocení úrovně úspěšnosti regionálního rozvoje v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ

Úroveň úspěšnosti a důsledek práce KÚ	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně úspěšné	58	14,8			16	11,2			74	13,9		
Je důsledkem práce KÚ			46	79,3			16	100,0			62	83,8
Není důsledkem práce KÚ			1	1,7			0	0,0			1	1,4
Neví			11	19,0			0	0,0			11	14,9
Celkem			58	100,0			16	100,0			74	100,0
Spíše úspěšné	166	42,5			78	54,5			244	45,7		
Je důsledkem práce KÚ			106	63,9			63	80,8			169	69,3
Není důsledkem práce KÚ			24	14,5			1	1,3			25	10,2
Neví			36	21,7			14	17,9			50	20,5
Celkem			166	100,0			78	100,0			244	100,0
Spíše neúspěšné	65	16,6			27	18,9			92	17,2		
Je důsledkem práce KÚ			43	66,2			17	63,0			60	65,2
Není důsledkem práce KÚ			8	12,3			3	11,1			11	12,0
Neví			14	21,5			7	25,9			21	22,8
Celkem			65	100,0			27	100,0			92	100,0
Rozhodně neúspěšné	12	3,1			4	2,8			16	3,0		
Je důsledkem práce KÚ			9	75,0			4	100,0			13	81,3
Není důsledkem práce KÚ			1	8,3			0	0,0			1	6,3
Neví			2	16,7			0	0,0			2	12,5
Celkem			12	100,0			4	100,0			16	100,0
Nevím, nemohu soudit	90	23,0			18	12,6			108	20,2		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Tabulka 45: Hodnocení úrovně úspěšnosti cestovního ruchu v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ

Úroveň úspěšnosti a důsledek práce KÚ	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně úspěšné	74	18,9			21	14,7			95	17,8		
Je důsledkem práce KÚ			35	47,3			14	66,7			49	51,6
Není důsledkem práce KÚ			18	24,3			2	9,5			20	21,1
Neví			21	28,4			5	23,8			26	27,4
Celkem			74	100,0			21	100,0			95	100,0
Spíše úspěšné	184	47,1			75	52,4			259	48,5		
Je důsledkem práce KÚ			83	45,1			38	50,7			121	46,7
Není důsledkem práce KÚ			43	23,4			17	22,7			60	23,2
Neví			58	31,5			20	26,7			78	30,1
Celkem			184	100,0			75	100,0			259	100,0
Spíše neúspěšné	69	17,6			30	21,0			99	18,5		
Je důsledkem práce KÚ			26	37,7			12	40,0			38	38,4
Není důsledkem práce KÚ			21	30,4			8	26,7			29	29,3
Neví			22	31,9			10	33,3			32	32,3
Celkem			69	100,0			30	100,0			99	100,0
Rozhodně neúspěšné	13	3,3			0	0,0			13	2,4		
Je důsledkem práce KÚ			7	53,8			0	0,0			7	53,8
Není důsledkem práce KÚ			3	23,1			0	0,0			3	23,1
Neví			3	23,1			0	0,0			3	23,1
Celkem			13	100,0			0	0,0			13	100,0
Nevím, nemohu soudit	51	13,0			17	11,9			68	12,7		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Tabulka 46: Hodnocení úrovně úspěšnosti kultury a památkové péče v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ

Úroveň úspěšnosti a důsledek práce KÚ	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně úspěšné	123	31,5			25	17,5			148	27,7		
Je důsledkem práce KÚ			92	74,8			19	76,0			111	75,0
Není důsledkem práce KÚ			11	8,9			2	8,0			13	8,8
Neví			20	16,3			4	16,0			24	16,2
Celkem			123	100,0			25	100,0			148	100,0
Spíše úspěšné	184	47,1			82	57,3			266	49,8		
Je důsledkem práce KÚ			107	58,2			47	57,3			154	57,9
Není důsledkem práce KÚ			20	10,9			12	14,6			32	12,0
Neví			57	31,0			23	28,0			80	30,1
Celkem			184	100,0			82	100,0			266	100,0
Spíše neúspěšné	39	10,0			20	14,0			59	11,0		
Je důsledkem práce KÚ			18	46,2			8	40,0			26	44,1
Není důsledkem práce KÚ			7	17,9			3	15,0			10	16,9
Neví			14	35,9			9	45,0			23	39,0
Celkem			39	100,0			20	100,0			59	100,0
Rozhodně neúspěšné	8	2,0			2	1,4			10	1,9		
Je důsledkem práce KÚ			6	75,0			1	50,0			7	70,0
Není důsledkem práce KÚ			2	25,0			0	0,0			2	20,0
Neví			0	0,0			1	50,0			1	10,0
Celkem			8	100,0			2	100,0			10	100,0
Nevím, nemohu soudit	37	9,5			14	9,8			51	9,6		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Tabulka 47: Hodnocení úrovně úspěšnosti sportu v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ

Úroveň úspěšnosti a důsledek práce KÚ	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně úspěšné	91	23,3			18	12,6			109	20,4		
Je důsledkem práce KÚ			45	49,5			7	38,9			52	47,7
Není důsledkem práce KÚ			17	18,7			3	16,7			20	18,3
Neví			29	31,9			8	44,4			37	33,9
Celkem			91	100,0			18	100,0			109	100,0
Spíše úspěšné	143	36,6			57	39,9			200	37,5		
Je důsledkem práce KÚ			42	29,4			16	28,1			58	29,0
Není důsledkem práce KÚ			46	32,2			23	40,4			69	34,5
Neví			55	38,5			18	31,6			73	36,5
Celkem			143	100,0			57	100,0			200	100,0
Spíše neúspěšné	60	15,3			41	28,7			101	18,9		
Je důsledkem práce KÚ			25	41,7			10	24,4			35	34,7
Není důsledkem práce KÚ			16	26,7			21	51,2			37	36,6
Neví			19	31,7			10	24,4			29	28,7
Celkem			60	100,0			41	100,0			101	100,0
Rozhodně neúspěšné	16	4,1			5	3,5			21	3,9		
Je důsledkem práce KÚ			8	50,0			2	40,0			10	47,6
Není důsledkem práce KÚ			2	12,5			2	40,0			4	19,0
Neví			6	37,5			1	20,0			7	33,3
Celkem			16	100,0			5	100,0			21	100,0
Nevím, nemohu soudit	81	20,7			22	15,4			103	19,3		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Tabulka 48: Hodnocení úrovně úspěšnosti středního školství v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ

Úroveň úspěšnosti a důsledek práce KÚ	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně úspěšné	64	16,4			21	14,7			85	15,9		
Je důsledkem práce KÚ			41	64,1			17	81,0			58	68,2
Není důsledkem práce KÚ			8	12,5			3	14,3			11	12,9
Neví			15	23,4			1	4,8			16	18,8
Celkem			64	100,0			21	100,0			85	100,0
Spíše úspěšné	185	47,3			72	50,3			257	48,1		
Je důsledkem práce KÚ			97	52,4			50	69,4			147	57,2
Není důsledkem práce KÚ			24	13,0			7	9,7			31	12,1
Neví			64	34,6			15	20,8			79	30,7
Celkem			185	100,0			72	100,0			257	100,0
Spíše neúspěšné	47	12,0			27	18,9			74	13,9		
Je důsledkem práce KÚ			32	68,1			21	77,8			53	71,6
Není důsledkem práce KÚ			8	17,0			1	3,7			9	12,2
Neví			7	14,9			5	18,5			12	16,2
Celkem			47	100,0			27	100,0			74	100,0
Rozhodně neúspěšné	16	4,1			5	3,5			21	3,9		
Je důsledkem práce KÚ			13	81,3			3	60,0			16	76,2
Není důsledkem práce KÚ			1	6,3			1	20,0			2	9,5
Neví			2	12,5			1	20,0			3	14,3
Celkem			16	100,0			5	100,0			21	100,0
Nevím, nemohu soudit	79	20,2			18	12,6			97	18,2		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Tabulka 49: Hodnocení úrovně úspěšnosti oblastí sociálních věcí a zdravotnictví v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ

Úroveň úspěšnosti a důsledek práce KÚ	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně úspěšné	67	17,1			19	13,3			86	16,1		
Je důsledkem práce KÚ			42	62,7			13	68,4			55	64,0
Není důsledkem práce KÚ			6	9,0			2	10,5			8	9,3
Neví			19	28,4			4	21,1			23	26,7
Celkem			67	100,0			19	100,0			86	100,0
Spíše úspěšné	142	36,3			53	37,1			195	36,5		
Je důsledkem práce KÚ			82	57,7			42	79,2			124	63,6
Není důsledkem práce KÚ			21	14,8			2	3,8			23	11,8
Neví			39	27,5			9	17,0			48	24,6
Celkem			142	100,0			53	100,0			195	100,0
Spíše neúspěšné	94	24,0			47	32,9			141	26,4		
Je důsledkem práce KÚ			54	57,4			33	70,2			87	61,7
Není důsledkem práce KÚ			13	13,8			7	14,9			20	14,2
Neví			27	28,7			7	14,9			34	24,1
Celkem			94	100,0			47	100,0			141	100,0
Rozhodně neúspěšné	54	13,8			13	9,1			67	12,5		
Je důsledkem práce KÚ			35	64,8			9	69,2			44	65,7
Není důsledkem práce KÚ			8	14,8			0	0,0			8	11,9
Neví			11	20,4			4	30,8			15	22,4
Celkem			54	100,0			13	100,0			67	100,0
Nevím, nemohu soudit	34	8,7			11	7,7			45	8,4		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Tabulka 50: Hodnocení úrovně úspěšnosti dopravy v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ

Úroveň úspěšnosti a důsledek práce KÚ	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně úspěšné	69	17,6			14	9,8			83	15,5		
Je důsledkem práce KÚ			47	68,1			10	71,4			57	68,7
Není důsledkem práce KÚ			3	4,3			0	0,0			3	3,6
Neví			19	27,5			4	28,6			23	27,7
Celkem			69	100,0			14	100,0			83	100,0
Spíše úspěšné	160	40,9			53	37,1			213	39,9		
Je důsledkem práce KÚ			96	60,0			36	67,9			132	62,0
Není důsledkem práce KÚ			19	11,9			5	9,4			24	11,3
Neví			45	28,1			12	22,6			57	26,8
Celkem			160	100,0			53	100,0			213	100,0
Spíše neúspěšné	92	23,5			42	29,4			134	25,1		
Je důsledkem práce KÚ			64	69,6			31	73,8			95	70,9
Není důsledkem práce KÚ			7	7,6			4	9,5			11	8,2
Neví			21	22,8			7	16,7			28	20,9
Celkem			92	100,0			42	100,0			134	100,0
Rozhodně neúspěšné	48	12,3			21	14,7			69	12,9		
Je důsledkem práce KÚ			38	79,2			17	81,0			55	79,7
Není důsledkem práce KÚ			0	0,0			1	4,8			1	1,4
Neví			10	20,8			3	14,3			13	18,8
Celkem			48	100,0			21	100,0			69	100,0
Nevím, nemohu soudit	22	5,6			13	9,1			35	6,6		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Tabulka 51: Hodnocení úrovně úspěšnosti oblasti evropské záležitosti a zahraniční kontakty v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ

Úroveň úspěšnosti a důsledek práce KÚ	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně úspěšné	33	8,4			15	10,5			48	9,0		
Je důsledkem práce KÚ			23	69,7			12	80,0			35	72,9
Není důsledkem práce KÚ			2	6,1			2	13,3			4	8,3
Neví			8	24,2			1	6,7			9	18,8
Celkem			33	100,0			15	100,0			48	100,0
Spíše úspěšné	73	18,7			47	32,9			120	22,5		
Je důsledkem práce KÚ			42	57,5			36	76,6			78	65,0
Není důsledkem práce KÚ			9	12,3			2	4,3			11	9,2
Neví			22	30,1			9	19,1			31	25,8
Celkem			73	100,0			47	100,0			120	100,0
Spíše neúspěšné	46	11,8			22	15,4			68	12,7		
Je důsledkem práce KÚ			21	45,7			13	59,1			34	50,0
Není důsledkem práce KÚ			9	19,6			4	18,2			13	19,1
Neví			16	34,8			5	22,7			21	30,9
Celkem			46	100,0			22	100,0			68	100,0
Rozhodně neúspěšné	18	4,6			5	3,5			23	4,3		
Je důsledkem práce KÚ			9	50,0			4	80,0			13	56,5
Není důsledkem práce KÚ			0	0,0			0	0,0			0	0,0
Neví			9	50,0			1	20,0			10	43,5
Celkem			18	100,0			5	100,0			23	100,0
Nevím, nemohu soudit	221	56,5			54	37,8			275	51,5		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Tabulka 52: Hodnocení úrovně úspěšnosti podnikání v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ

Úroveň úspěšnosti a důsledek práce KÚ	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně úspěšné	32	8,2			6	4,2			38	7,1		
Je důsledkem práce KÚ			16	50,0			0	0,0			16	42,1
Není důsledkem práce KÚ			6	18,8			3	50,0			9	23,7
Neví			10	31,3			3	50,0			13	34,2
Celkem			32	100,0			6	100,0			38	100,0
Spíše úspěšné	125	32,0			64	44,8			189	35,4		
Je důsledkem práce KÚ			44	35,2			17	26,6			61	32,3
Není důsledkem práce KÚ			47	37,6			27	42,2			74	39,2
Neví			34	27,2			20	31,3			54	28,6
Celkem			125	100,0			64	100,0			189	100,0
Spíše neúspěšné	78	19,9			28	19,6			106	19,9		
Je důsledkem práce KÚ			26	33,3			10	35,7			36	34,0
Není důsledkem práce KÚ			24	30,8			9	32,1			33	31,1
Neví			28	35,9			9	32,1			37	34,9
Celkem			78	100,0			28	100,0			106	100,0
Rozhodně neúspěšné	21	5,4			7	4,9			28	5,2		
Je důsledkem práce KÚ			11	52,4			4	57,1			15	53,6
Není důsledkem práce KÚ			6	28,6			3	42,9			9	32,1
Neví			4	19,0			0	0,0			4	14,3
Celkem			21	100,0			7	100,0			28	100,0
Nevím, nemohu soudit	135	34,5			38	26,6			173	32,4		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Tabulka 53: Hodnocení úrovně úspěšnosti hospodaření s veřejnými financemi v Královéhradeckém kraji jako důsledku práce KÚ

Úroveň úspěšnosti a důsledek práce KÚ	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně úspěšné	10	2,6			6	4,2			16	3,0		
Je důsledkem práce KÚ			6	60,0			5	83,3			11	68,8
Není důsledkem práce KÚ			0	0,0			1	16,7			1	6,3
Neví			4	40,0			0	0,0			4	25,0
Celkem			10	100,0			6	100,0			16	100,0
Spíše úspěšné	71	18,2			32	22,4			103	19,3		
Je důsledkem práce KÚ			58	81,7			23	71,9			81	78,6
Není důsledkem práce KÚ			3	4,2			2	6,3			5	4,9
Neví			10	14,1			7	21,9			17	16,5
Celkem			71	100,0			32	100,0			103	100,0
Spíše neúspěšné	97	24,8			48	33,6			145	27,2		
Je důsledkem práce KÚ			74	76,3			41	85,4			115	79,3
Není důsledkem práce KÚ			6	6,2			1	2,1			7	4,8
Neví			17	17,5			6	12,5			23	15,9
Celkem			97	100,0			48	100,0			145	100,0
Rozhodně neúspěšné	70	17,9			17	11,9			87	16,3		
Je důsledkem práce KÚ			53	75,7			13	76,5			66	75,9
Není důsledkem práce KÚ			6	8,6			0	0,0			6	6,9
Neví			11	15,7			4	23,5			15	17,2
Celkem			70	100,0			17	100,0			87	100,0
Nevím, nemohu soudit	143	36,6			40	28,0			183	34,3		
Celkem	391	100,0			143	100,0			534	100,0		

Palčivé problémy v Královéhradeckém kraji, jejichž řešení je podle respondentů v kompetenci KÚ

Žádný palčivý problém ze všech respondentů (občané i zástupci organizací) nevedlo dle otázky „*Co považujete za zvlášť palčivý problém v Královéhradeckém kraji, jehož řešení je podle Vás v kompetenci KÚ? (můžete uvést víc problémů.)*“ zhruba 22 %. Z těchto 119 respondentů přímo uvedlo, že takový problém nezná, popř. že je spokojeno, 16 respondentů; 3 respondenti vyjádřili stanovisko, že nedovedou odpovědět. Nejčastější odpovědí u zbývajících těchto respondentů byla odpověď typu: Nevím., popř. na otázku nebyla dána žádná odpověď. Sporadicky se vyskytovaly odpovědi spojené s nějakým postojem, např.: „Nemá smysl cokoli říkat“. „Nevím, nechci nikoho urazit.“

Alespoň jeden palčivý problém uvedlo ze všech respondentům zhruba 78% (515 respondentů). Aniž bychom nyní posuzovali, zda uváděný problém patří, anebo nepatří do kompetence KÚ, problémy se týkaly několika oblastí:

Předně se jednalo o oblast dopravy, komunikací nebo parkování. K této oblasti mělo výhrady nejvíce respondentů, a to 240, přičemž u konkrétnější kategorizace problémů byl zaznamenaný výskyt případů větší než v jiných oblastech. Kromě obecně označených problémů (62 případů) byly konkretizovány problémy jako stav a údržba komunikací, zejména silnic (49 případů), dopravní síť a obslužnost dopravní infrastruktury (42 případů), dálnice, rychlostní komunikace či obchvaty sídel (47 případů). Velmi často (58 případů) byla zmiňována problematika parkování (místa, ceny, údržba aj.). Objevovaly se i specifické problémy, které můžeme uvést příkladem:

„Nízký výskyt dopravní policie na silnicích Královéhradeckého kraje.“

„Špatná podpora kampaně pro zvýšení kvalifikace řidičů.“

„Terminál MHD nebyl dostavěn v termínu a propadl tak možná grant EU. Nevím, nakolik je to problém KÚ a nakolik problém magistrátu města.“

„Letiště – nefunkční; doprava do hor – návaznost do Polska, věčné zácpy.“

„Komunikace (silnice), železniční doprava – v pohraničních oblastech.“

„Doprava – nákladní doprava, napojení na dálnice.“

„Větší využívání železniční dopravy a její modernizace.“

„Vlaková doprava – viz jízdní řád 2009/2010 a neschopnost se domluvit s krajem pardubickým.“

Vyjádření respondentů se lišila např. i tímto způsobem:

„Výstavba a rekonstrukce stávajících silnic a dálnic jsou obtěžující pro občany, měly by se obnovit církevní památky.“

„Dopravní situace – od té se odvíjí vše ostatní.“

K dále jmenovaným problémům se v odpovědích zejména objevovaly: zdravotnictví (50 případů – zejména regulační poplatky, dostupnost zdravotní péče, organizace zdravotních zařízení, záchranná služba aj.), školství (39 případů – zejména optimalizace sítě středních škol), pracovní příležitosti (37 případů), sociální oblast (27 případů), životní prostředí (18 případů), veřejné finance (16 případů).

K méně uváděným oblastem patřily: sport, turistika, kultura, památková péče (celkem 30 případů), bytová výstavba, obchodní sítě, rozvoj venkova, podpora zemědělství, podnikání, územní plánování (celkem 24 případů), politická činnost, veřejná správa (mimo veřejné finance), popř. jednání s úředníky (17 případů), bezpečnost či kriminalitu, popř. soužití s etnickými menšinami (konkrétně uváděno romské obyvatelstvo) (17 případů celkem).

Respondenti nakonec vyjadřovali i svou nespokojenost s výší nájmů, platů, důchodů, daní apod., problémy evidentně nezávislé na činnosti, službách KÚ.

Účast v posledních volbách do Zastupitelstva Královéhradeckého kraje

Posledních voleb do Zastupitelstva Královéhradeckého kraje se účastnila polovina (51,2 %) respondentů ze souboru občanů. Ze souboru zástupců organizací se dokonce podle výpovědí účastnily tři čtvrtiny (74,8 %). Tato čísla jsou nadhodnocená a nepřesná, řada dotázaných si zřejmě pletla krajské volby s volbami do městských a obecních zastupitelstev či si špatně tuto událost vybavila. Skutečná účast ve volbách do krajského zastupitelstva konaných 17. – 18. 10. 2008 byla v Královéhradeckém kraji 41,7 %.

Tabulka 54: Účast v posledních volbách do Zastupitelstva Královéhradeckého kraje

	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Ano	200	51,2	107	74,8	307	57,5
Ne	189	48,3	36	25,2	225	42,1
Nezjištěno	2	0,5	0	0,0	2	0,4
Celkem	391	100	143	100	534	100

Krajská identifikace

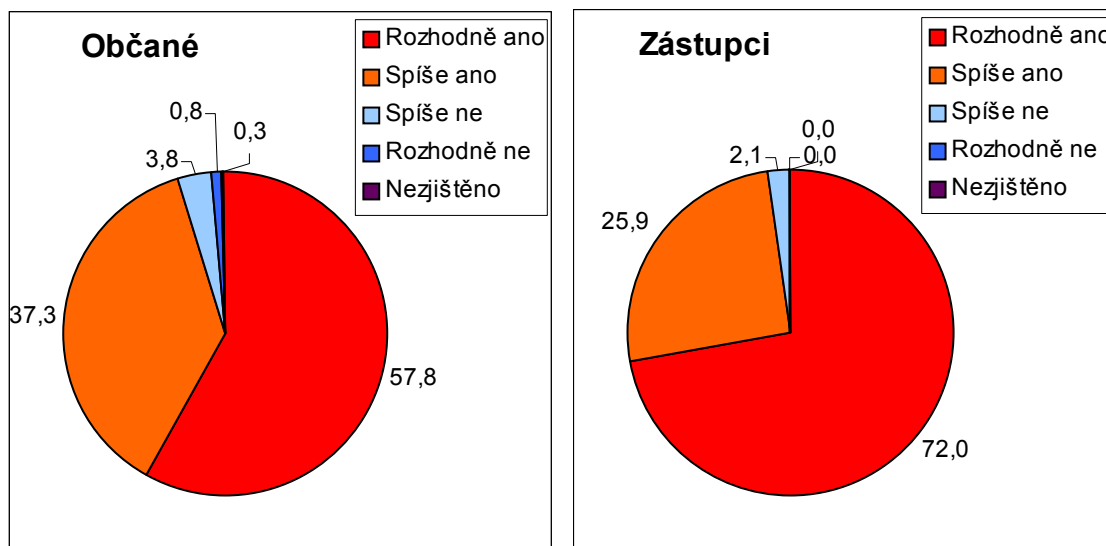
Naprostá většina dotázaných ze souboru občanů (95,1 %) žije v Královéhradeckém kraji ráda, 57,8 % dotázaných občanů uvedlo, že rozhodně ano, 37,3 % spíše ano. Z dotázaných 391 občanů pouze 18 (4,6 %) nežije v Královéhradeckém kraji rádo.

Téměř všichni respondenti - zástupci organizací - žijí v Královéhradeckém kraji rádi, dokonce necelé tři čtvrtiny dotázaných zástupců organizací zde žije rozhodně rádo (v souboru občanů to byla „jen“ větší polovina), na druhé straně pouze 3 respondenti odpověděli spíše ne.

Tabulka 55: Spokojenost s životem v Královéhradeckém kraji

Úroveň spokojenosti	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Rozhodně ano	226	57,8	103	72,0	329	61,6
Spíše ano	146	37,3	37	25,9	183	34,3
Spíše ne	15	3,8	3	2,1	18	3,4
Rozhodně ne	3	0,8	0	0,0	3	0,6
Nezjištěno	1	0,3	0	0,0	1	0,2
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0

Obrázek 20: Spokojenost s životem v Královéhradeckém kraji (v %)



Ze všech dotázaných 534 respondentů odpovědělo, že žije v Královéhradeckém kraji rádo 512 a z nich 119 navíc uvedlo i důvod.

Jednotlivé důvody, proč žijí v kraji rádi, jsme seskupily podle podobné tematiky do několika skupin a ty pak seřadily podle četností následovně:

1. Životní, zejména přírodní prostředí (čisté, krásné, klidné, dobré životní prostředí, nezamořené průmyslem, pěkná příroda, hodně zeleně, blízko do hor, zejména krásná krkonošská příroda, rekreační vyžití, zahrádkaření ...)
2. Rodiště, kořeny (narodil jsem se zde, jsem tu od mala, mám zde své kořeny, jsem zde zvyklý, těžko bych si zvykal jinde, nerad bych se stěhoval, cítím se tu doma, je to pro mne srdeční záležitost, ...)
3. Obecná spokojenost (líbí se mi tady, jsem tu spokojen, je tady fajn, je tu vše, co potřebuji, vyhovuje mi to tu, lépe se tu žije než v Praze, oproti Praze klidnější, ...)
4. Rodinné zázemí, kamarádi (mám tu rodinu, osobní vazby, ...)
5. Vazba na město (mám rád město, kde žiji, pěkné město, péče města o obyvatele, ...)
6. Kulturní a historické památky, architektura (často ve spojitosti s Hradcem Králové, který zmiňován jako salon republiky)
7. Dopravní dostupnost (včetně možnosti dostat se všude na kole, cyklostezky, ...)
8. Pracovní uplatnění (dostatek pracovních příležitostí, Hradec Králové jako příjemný kompromis mezi velikostí města a pracovním uplatněním)
9. Bydlení (na úrovni)

Pouze 21 respondentů v kraji nežije rádo, z nich 8 doplnilo důvod proč. Objevily se např. následující důvody: málo pracovních míst, nespokojenost se spoluobčany, časté výpadky elektřiny, jinde je to zajímavější, oproti Praze maloměsto, aj.

Přednosti života v Královéhradeckém kraji

Respondentům byla také položena volná otázka „*Jaké přednosti podle Vás skýtá občanům život v Královéhradeckém kraji?*“ 85 % (455) respondentů z 534 celkem dotázaných napsalo nějakou přednost či přednosti, 9 respondentů odpovědělo, že kraj žádné přednosti nemá, 5 respondentů si myslí, že se v tomto kraji žije stejně jako v jiných krajích, zbylých 47 respondentů se nevyjádřilo.

Jednotlivé uvedené přednosti, které skýtá život v Královéhradeckém kraji svým občanům, jsme opět seskupily podle podobné tematiky do několika skupin a ty pak seřadily podle četností následovně:

1. Dobré životní prostředí, především příroda, pěkná krajina (často zmiňované hory Krkonoše), turisticky atraktivní kraj, důraz na čisté životní prostředí (relativně čisté ovzduší, čisté město)
2. Kultura, kulturní vyžití, památky, architektura, divadlo

3. Sport, sportovní vyžití všeho druhu, sportovní areály
4. Výhodná poloha, dobrá dostupnost (Prahy, hor, Českého ráje, ale i Brna, Ostravy, Polska)
5. Dopravní obslužnost, dopravní infrastruktura, dobré dopravní spojení (budování dálnice D11, nový terminál autobusové dopravy v Hradci Králové)
6. Pracovní příležitosti, nízká míra nezaměstnanosti
7. Kvalitní a dostupné služby, infrastruktura, úřady, obchody, obchodní centra
8. Možnosti vzdělávání, hustá síť škol včetně vysokých (především Univerzita Hradec Králové)
9. Dobrá úroveň lékařské péče, kvalitní zdravotní služby, Fakultní nemocnice v Hradci Králové, služby pro zdravotně postižené
10. Sociálně málo problémové prostředí, nízká kriminalita, bezpečnost, klid
11. Cykloturistika, cyklostezky, všude se dá dostat na kole
12. Hezké a moderní krajské město
13. Málo přírodních katastrof
14. Slušná životní úroveň

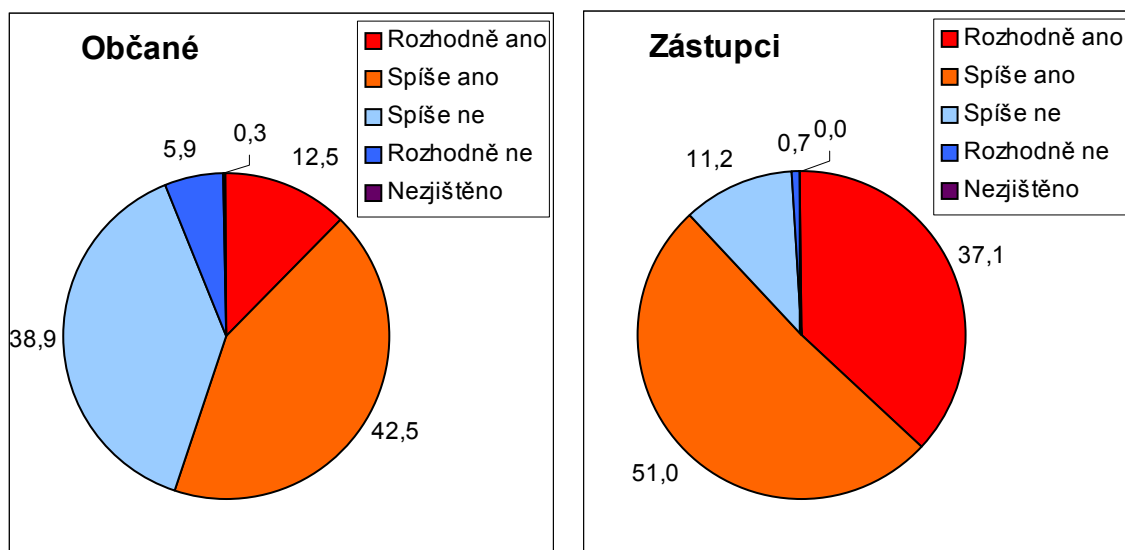
Zájem o veřejné dění

Míru identifikace s krajem může naznačit také skutečnost, jestli se člověk zajímá o veřejné dění v kraji. Zájem o veřejné dění je prokazatelně vyšší u dotázaných zástupců organizací, a to o víc jak 30 % než u občanů. Veřejné dění v kraji sleduje téměř 90 % dotázaných zástupců organizací a 55 % dotázaných ze souboru občanů.

Tabulka 56: Zájem o veřejné dění v Královéhradeckém kraji

Úroveň zájmu	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel.v %	Abs.	Rel.v %	Abs.	Rel.v %
Rozhodně ano	49	12,5	53	37,1	102	19,1
Spíše ano	166	42,5	73	51,0	239	44,8
Spíše ne	152	38,9	16	11,2	168	31,5
Rozhodně ne	23	5,9	1	0,7	24	4,5
Nezjištěno	1	0,3	0	0,0	1	0,2
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0

Obrázek 21: Zájem o veřejné dění v Královéhradeckém kraji (v %)



O veřejné dění v Královéhradeckém kraji se v celkovém součtu zajímají necelé dvě třetiny (64 %) všech respondentů (tj. 341), z nich doplnilo konkrétní důvod svého zájmu 80 respondentů. Nejčastější zdůvodnění zněla: „Bydlím tu, chci vědět, co se děje.“ „Protože zde žiji, abych měl přehled.“ Dalším častým důvodem byl profesní zájem (vyplývající z pracovní funkce). Několik respondentů to pocíťovalo jako svou občanskou povinnost. Zbylí respondenti uváděli vždy určitou konkrétní oblast žití v kraji, o kterou se zajímají (politické dění v kraji, kvalita života občanů, regionální rozvoj, bydlení, pracovní příležitosti, dopravní obslužnost, hospodaření kraje ...).

Více jak jedna třetina (36 %) všech respondentů se o veřejné dění v kraji nezajímá, a to převážně z důvodu časové zaneprázdněnosti, obecného nezájmu, jiných starostí, či přesvědčení, že na tom stejně nic nezmění.

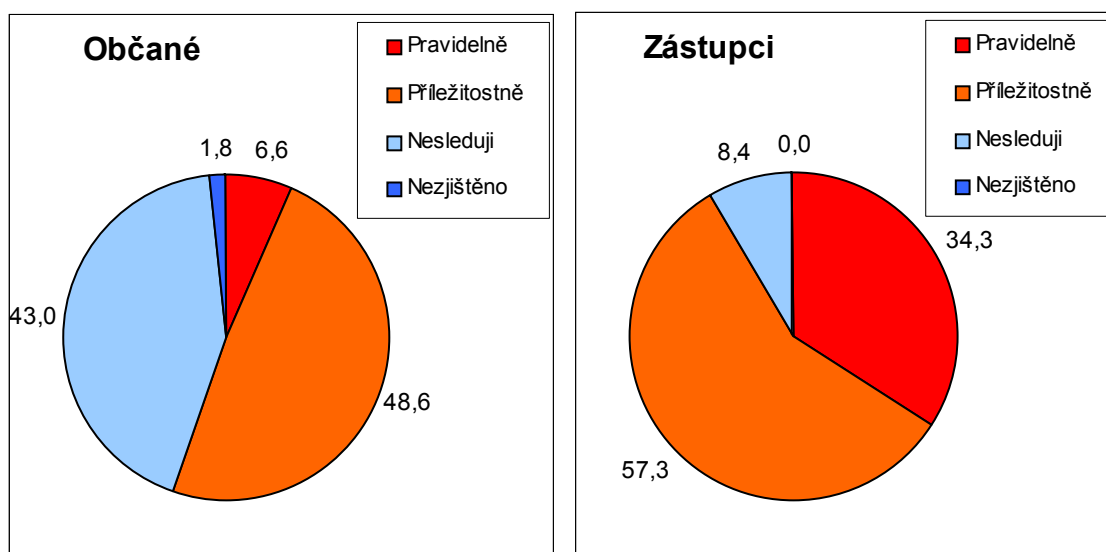
Informace a znalosti

Informace týkající se činnosti KÚ sleduje více jak polovina respondentů občanů (55,2 %) a přes 90 % respondentů zástupců organizací. Pravidelně tyto informace sleduje pouze necelých 7 % respondentů občanů, ale celá třetina respondentů zástupců organizací. Tyto informace naopak nesleduje téměř polovina respondentů občanů a pouze 8,4 % respondentů zástupců organizací. Zájem o tento typ informací je tedy o mnoho větší u zástupců organizací.

Tabulka 57: Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ

Četnost sledování	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Pravidelně	26	6,6	49	34,3	75	14,0
Příležitostně	190	48,6	82	57,3	272	50,9
Nesledují	168	43,0	12	8,4	180	33,7
Nezjištěno	7	1,8	0	0,0	7	1,3
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0

Obrázek 22: Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ (v %)



Zdroje informací o činnosti KÚ

Při zjišťování, z jakých zdrojů se čerpají informace o činnosti KÚ nejčastěji, jsme dospěli k následujícímu pořadí zdrojů (respondenti mohli označit více zdrojů současně).

Pořadí zdrojů informací podle četnosti respondentů ze souboru občanů, kteří ze zdroje čerpají informace, je následující:

1. Televize (37,9 %)
2. Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník (35,0 %)
3. Rozhlas (27,6 %)
4. Regionální přílohy jiného tisku (21,0 %)
5. Zpravodaj U nás v kraji (17,4 %)
6. Webové stránky Královéhradeckého kraje (15,6 %)
7. Internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje) (14,3 %)

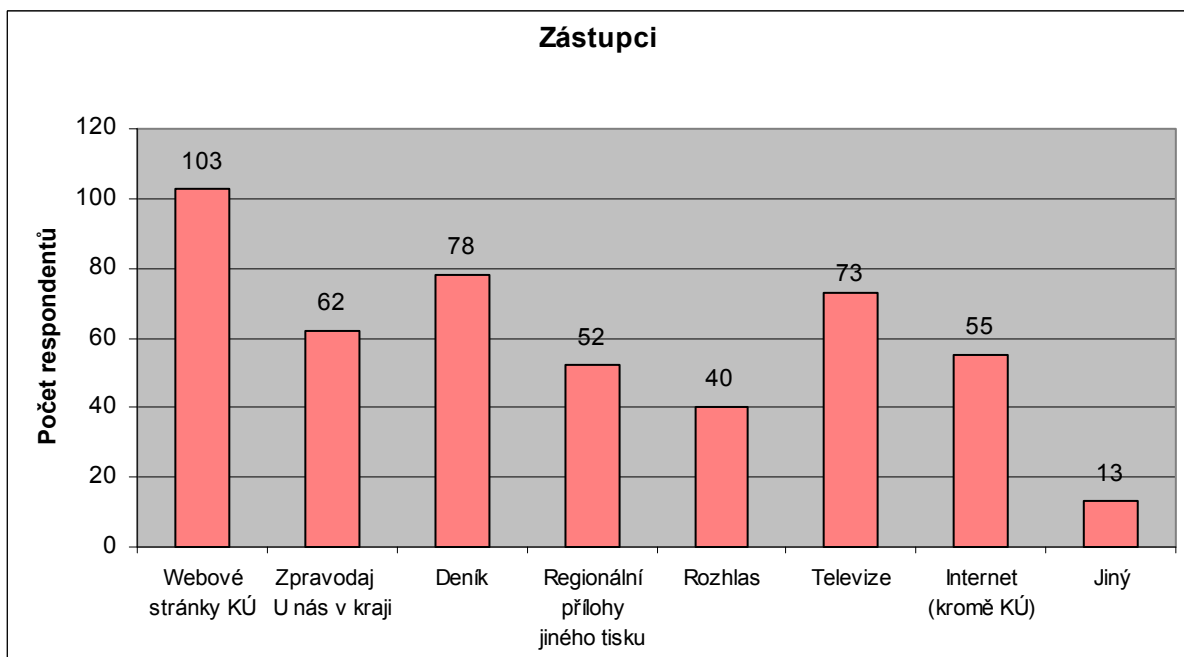
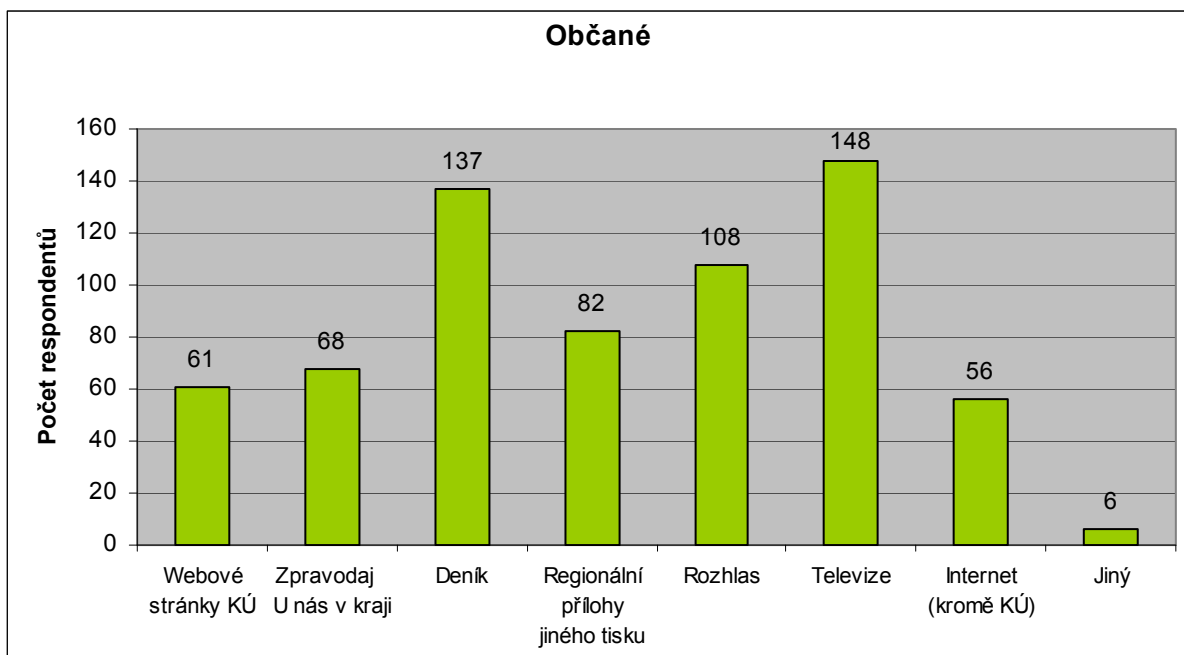
Pořadí zdrojů informací podle četnosti respondentů ze souboru zástupců organizací, kteří ze zdroje čerpají informace, je následující:

1. Webové stránky Královéhradeckého kraje (72 %)
2. Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník (54,5 %)
3. Televize (51,0 %)
4. Zpravodaj U nás v kraji (43,4 %)
5. Internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje) (38,5 %)
6. Regionální přílohy jiného tisku (36,4 %)
7. Rozhlas (28,0 %)

Pořadí zdrojů je u obou sledovaných skupin respondentů odlišné. Za pozornost stojí umístění webových stránek Královéhradeckého kraje na prvním místě v žebříčku zástupců organizací, oproti jejich umístění až na předposlední 6. pozici v žebříčku občanů. Naopak opačný posun v postavení zaznamenal rozhlas, který se v žebříčku občanů umístil jako třetí a v žebříčku zástupců organizací se propadl na poslední 7. příčku. Celkově ale můžeme konstatovat, že si všechny zdroje našly své uživatele, byť v souboru zástupců organizací hojnější. Občané uvedli v průměru 1,7 zdrojů, zástupci využívají více zdrojů, uvedli v průměru 3,3 zdroje.

17 respondentů ze všech dotázaných uvedlo ještě navíc nějaký jiný zdroj informací o činnosti KÚ. Opakovaně se objevovaly osobní kontakty s úředníky (osobní jednání), dále z doslechu, v interakci s kolegy z práce, s ostatními lidmi, jiné tiskoviny (Orlický týdeník), výstupy z jednání orgánů kraje (Zastupitelstvo, Rada), tiskové konference, bleskové zprávy kraje, informační porady KÚ apod.

Obrázek 23: Nejčastější zdroje informací o činnosti KÚ



Tabulka 58: Nejčastější zdroje informací o činnosti KÚ

Zdroj čerpání informací	Občané			Zástupci			Celkem		
	Abs.	Rel. v % z počtu odp.	Rel. v % z počtu resp.	Abs.	Rel. v % z počtu odp.	Rel. v % z počtu resp.	Abs.	Rel. v % z počtu odp.	Rel. v % z počtu resp.
Webové stránky Královéhradeckého kraje	61	9,2	15,6	103	21,6	72,0	164	14,4	30,7
Zpravodaj U nás v kraji	68	10,2	17,4	62	13,0	43,4	130	11,4	24,3
Deník	137	20,6	35,0	78	16,4	54,5	215	18,8	40,3
Regionální přílohy jiného tisku	82	12,3	21,0	52	10,9	36,4	134	11,7	25,1
Rozhlas	108	16,2	27,6	40	8,4	28,0	148	13,0	27,7
Televize	148	22,2	37,9	73	15,3	51,0	221	19,4	41,4
Internet (kromě webových stránek KÚ)	56	8,4	14,3	55	11,6	38,5	111	9,7	20,8
Jiný. Prosím, uveďte jaký	6	0,9	1,5	13	2,7	9,1	19	1,7	3,6
Celkem	666	100,0	170,3	476	100,0	332,9	1142	100,0	213,9

Pozn. 1: Odpověď Deník zahrnuje Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník, tyto možnosti byly uvedeny v dotazníku a nabídnuty respondentovi.

Pozn. 2: Na otázku „Z jakého zdroje nejčastěji čerpáte informace o činnosti KÚ?“ mohli respondenti volit více odpovědí. Z tohoto důvodu v tabulce uvádíme dvojí relativní četnosti. První uvedené – relativní četnosti z počtu odpovědí – udávají, kolik % z celkového počtu respondenty uvedených odpovědí tvoří příslušná odpověď. Druhé uvedené - relativní četnosti z počtu respondentů – udávají, kolik % respondentů tuto variantu odpovědi zvolilo. Hodnota celkem u relativních četností z počtu respondentů dělená číslicí 100 udává, kolik v průměru respondent uvedl zdrojů, ze kterých čerpá.

Zpravodaj vydávaný KÚ zná čtvrtina respondentů ze souboru občanů, jeho název *U nás v kraji* si však vybavila jen polovina z nich. Respondenti ze souboru zástupců organizací jsou na tom se znalostí lépe, zpravodaj zná celá polovina těchto respondentů, ale jeho název si vybavila opět pouze polovina z nich.

Tabulka 59: Znalost zpravodaje vydávaného KÚ

Znalost	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Ano	96	24,6	74	51,7	170	31,8
Ne	287	73,4	62	43,4	349	65,4
Nezjištěno	8	2,0	7	4,9	15	2,8
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0

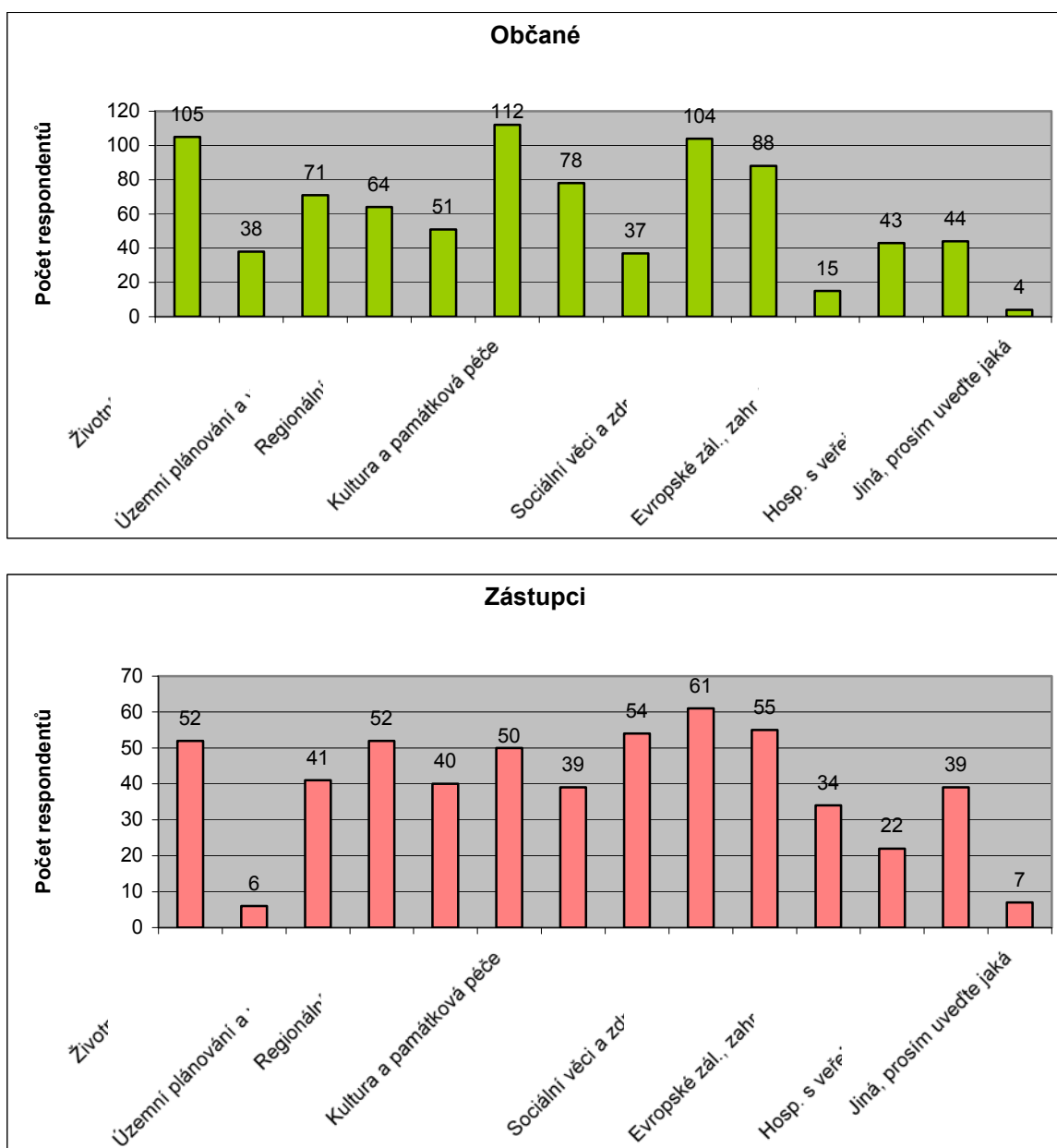
Pozn.: Respondentů, kteří odpověděli, že znají zpravodaj vydávaný KÚ, jsme se dále ptali, zda si vybaví jeho jméno. V souboru občanů si jméno zpravodaje *U nás v kraji* vybavilo 47 respondentů (12 % všech dotázaných občanů), v souboru zástupců 37 respondentů (25,9 % všech dotázaných zástupců). Z celkového počtu 534 respondentů si tedy jméno zpravodaje vybavilo 84 respondentů, což činí 15,7 %.

Zájem o jednotlivé oblasti činnosti KÚ

Intenzita zájmu respondentů ze souboru občanů o jednotlivé oblasti činností KÚ je vyjádřena v jejich následujícím pořadí (respondenti mohli označit více oblastí současně):

1. Kultura a památková péče (28,6 %)
2. Životní prostředí (26,9 %)
3. Sociální věci a zdravotnictví (26,6 %)
4. Doprava (22,5 %)
5. Sport (19,9 %)
6. Územní plánování a výstavba (18,2 %)
7. Regionální rozvoj (16,4 %)
8. Cestovní ruch (13,0 %)
9. Hospodaření s veřejnými financemi (11,3 %)
10. Podnikání (11,0 %)
11. Zemědělství (9,7 %)
12. Střední školství (9,5 %)
13. Evropské záležitosti, zahraniční kontakty (3,8 %)

Obrázek 24: Oblasti činnosti KÚ, o které se respondenti nejvíce zajímají



Intenzita zájmu respondentů ze souboru zástupců organizací o jednotlivé oblasti činností KÚ je vyjádřena v jejich následujícím pořadí (respondenti mohli označit více oblastí současně):

1. Sociální věci a zdravotnictví (42,7 %)
2. Doprava (38,5 %)
3. Střední školství (37,8 %)
- 4.-5. Životní prostředí (36,4 %)
- 4.-5. Regionální rozvoj (36,4 %)

6. Kultura a památková péče (35,0 %)
7. Územní plánování a výstavba (28,7 %)
8. Cestovní ruch (28,0 %)
- 9.-10. Sport (27,3 %)
- 9.-10. Hospodaření s veřejnými financemi (27,3 %)
11. Evropské záležitosti, zahraniční kontakty (23,8 %)
12. Podnikání (15,4 %)
13. Zemědělství (4,2 %)

Jinou oblast zájmu doplnilo pouze 8 ze všech dotázaných respondentů. Respondenti uváděli tyto další oblasti činnosti KÚ, o které se prý zajímají: granty a dotace, neziskové organizace, církevní záležitosti, publikační činnost, vysoké školství. Ukázalo se, že ne vždy mají respondenti přehled, co spadá do kompetence KÚ.

Tabulka 60: Oblasti činnosti KÚ, o které se respondenti nejvíce zajímají

Oblasti činnosti KÚ	Občané			Zástupci			Celkem		
	Abs.	Rel. v % z poč. odp.	Rel. v % z poč. resp.	Abs.	Rel. v % z poč. odp.	Rel. v % z poč. resp.	Abs.	Rel. v % z poč. odp.	Rel. v % z poč. resp.
Životní prostředí	105	12,3	26,9	52	9,4	36,4	157	11,2	29,4
Zemědělství	38	4,4	9,7	6	1,1	4,2	44	3,1	8,2
Územní plánování a výstavba	71	8,3	18,2	41	7,4	28,7	112	8,0	21,0
Regionální rozvoj	64	7,5	16,4	52	9,4	36,4	116	8,3	21,7
Cestovní ruch	51	6,0	13,0	40	7,2	28,0	91	6,5	17,0
Kultura a památková péče	112	13,1	28,6	50	9,1	35,0	162	11,5	30,3
Sport	78	9,1	19,9	39	7,1	27,3	117	8,3	21,9
Střední školství	37	4,3	9,5	54	9,8	37,8	91	6,5	17,0
Sociální věci a zdravotnictví	104	12,2	26,6	61	11,1	42,7	165	11,7	30,9
Doprava	88	10,3	22,5	55	10,0	38,5	143	10,2	26,8
Evropské záležitosti, zahraniční kontakty	15	1,8	3,8	34	6,2	23,8	49	3,5	9,2
Podnikání	43	5,0	11,0	22	4,0	15,4	65	4,6	12,2
Hospodaření s veřejnými financemi	44	5,2	11,3	39	7,1	27,3	83	5,9	15,5
jiná. Prosím, uveďte jaká	4	0,5	1,0	7	1,3	4,9	11	0,8	2,1
Celkem	854	100,0	218,4	552	100,0	386,0	1406	100,0	263,3

Pozn.: Na otázku „O jakou oblast činnosti KÚ se nejvíce zajímáte?“ mohli respondenti volit více odpovědí. Z tohoto důvodu v tabulce uvádíme dvojitou relativní četnost. První uvedené – relativní četnosti z počtu odpovědí – udávají, kolik % z celkového počtu respondentů uvedených odpovědí tvoří příslušná odpověď. Druhé uvedené - relativní četnosti z počtu respondentů – udávají, kolik % respondentů tuto variantu odpovědi zvolilo. Hodnota celkem u relativních četností z počtu respondentů dělená číslicí 100 udává, o kolik oblastí v průměru se respondent zajímá.

Kontakty respondenta s KÚ

Necelá čtvrtina (22,8 %) respondentů ze souboru občanů byla zhruba v posledních pěti letech v úředním kontaktu s pracovníky KÚ. Naopak ze souboru zástupců organizací v úředním kontaktu s pracovníky KÚ byli všichni respondenti. Z nich 84,6 % kontaktovalo KÚ jako reprezentant/ka organizace, instituce (tj. jako právnická osoba) a zbylých 15,4 % kontaktovalo KÚ nejen jako právnická osoba, ale také jako fyzická osoba (tedy za sebe jako občan/ka). Ze všech dotázaných bylo tedy v úředním kontaktu s pracovníky KÚ 43,5 %, tj. celkem 232 dotázaných osob.

Tabulka 61: Úřední kontakt s pracovníky KÚ během zhruba posledních pěti let

Úřední kontakt	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Ne	298	76,2	0	0,0	298	55,8
Ano, za sebe jako fyzická osoba	89	22,8	0	0,0	89	16,7
Ano, jako právnická osoba	0	0,0	121	84,6	121	22,7
Ano, jako FO i PO	0	0,0	22	15,4	22	4,1
Nezjištěno	4	1,0	0	0,0	4	0,7
Celkem	391	100,0	143	100,0	534	100,0

Z těchto 232 osob byla přibližně jedna polovina (53,9 %) v kontaktu s pracovníky KÚ vícekrát, jedna třetina (30,2 %) pravidelně a zbylá jedna šestina (15,5 %) pouze jednou.

Tabulka 62: Četnost kontaktu s pracovníky KÚ za posledních 5 let

Četnost kontaktu	Občané		Zástupci		Celkem	
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Jednou	29	32,6	7	4,9	36	15,5
Vícekrát	51	57,3	74	51,7	125	53,9
Pravidelně	8	9,0	62	43,4	70	30,2
Nezjištěno	1	1,1	0	0,0	1	0,4
Celkem	89	100,0	143	100,0	232	100,0

Osoby, které byly v kontaktu s KÚ, využily co do četnosti jednotlivé způsoby kontaktů v následujícím pořadí:

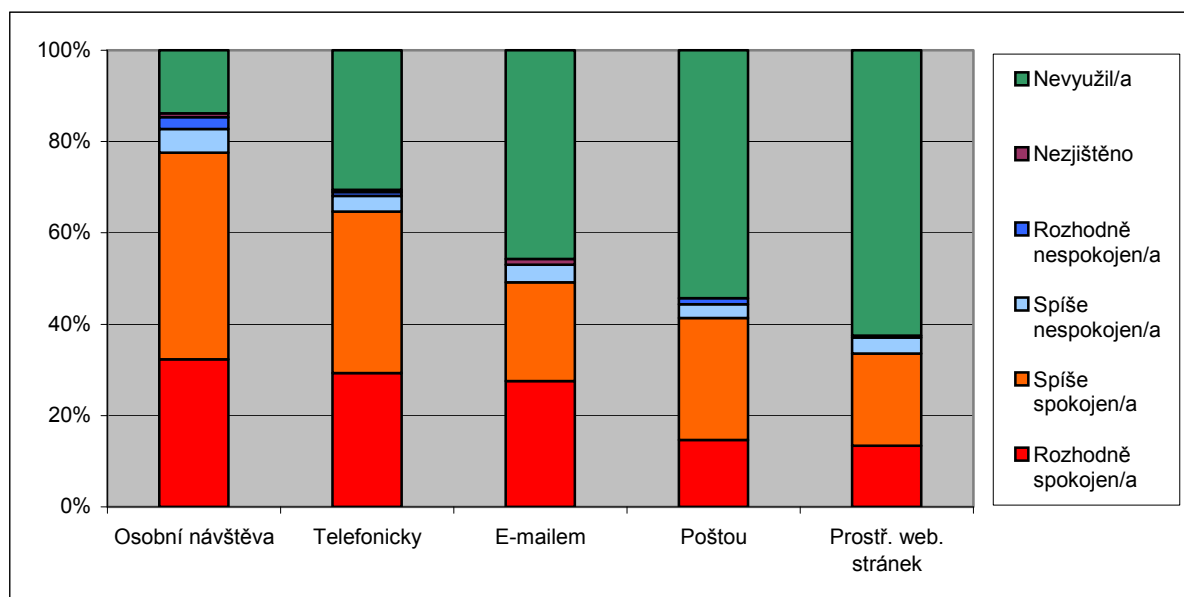
1. Osobní návštěva (86,2 %)
2. Telefonicky (69,4 %)
3. E-mailem (54,3 %)
4. Poštou (45,7 %)
5. Prostřednictvím webových stránek (37,5 %)

Celková spokojenost s jednotlivými formami kontaktů se ve všech případech pohybovala na hranici 90 %. Drobné odlišnosti je možné pouze vysledovat u množství rozhodně spokojených. Pořadí způsobů kontaktů podle četnosti odpovědí rozhodně spokojen/a by bylo následující:

1. E-mailem (50,8 %)
2. Telefonicky (42,2 %)
3. Osobní návštěva (37,5 %)
4. Prostřednictvím webových stránek (35,6 %)
5. Poštou (32,1 %)

Dva respondenti doplnili jako jinou formu kontaktu s KÚ naopak návštěvu zástupce KÚ přímo na jejich pracovišti, další zmínil účast na oficiální akci. Tyto případy můžeme ale také pokládat za výše zmiňovanou osobní návštěvu.

Obrázek 25: Využívání a spokojenost s jednotlivými formami kontaktů s KÚ



Tabulka 63: Osobní návštěva KÚ

Využití a úroveň spokojenosti	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Využil/a	77	86,5			123	86,0			200	86,2		
Rozhodně spokojen/a			15	19,5			60	48,8			75	37,5
Spíše spokojen/a			47	61,0			58	47,2			105	52,5
Spíše nespokojen/a			8	10,4			4	3,3			12	6,0
Rozhodně nespokojen/a			6	7,8			0	0,0			6	3,0
Nezjištěno			1	1,3			1	0,8			2	1,0
Celkem			77	100,0			123	100,0			200	100,0
Nevyužil/a	12	13,5			20	14,0			32	13,8		
Celkem	89	100,0			143	100,0			232	100,0		

Tabulka 64: Telefonický kontakt s KÚ

Využití a úroveň spokojenosti	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Využil/a	41	46,1			120	83,9			161	69,4		
Rozhodně spokojen/a			13	31,7			55	45,8			68	42,2
Spíše spokojen/a			22	53,7			60	50,0			82	50,9
Spíše nespokojen/a			4	9,8			4	3,3			8	5,0
Rozhodně nespokojen/a			2	4,9			0	0,0			2	1,2
Nezjištěno			0	0,0			1	0,8			1	0,6
Celkem			41	100,0			120	100,0			161	100,0
Nevyužil/a	48	53,9			23	16,1			71	30,6		
Celkem	89	100,0			143	100,0			232	100,0		

Tabulka 65: Kontakt s KÚ prostřednictvím e-mailu

Využití a úroveň spokojenosti	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Využil/a	16	18,0			110	76,9			126	54,3		
Rozhodně spokojen/a			5	31,3			59	53,6			64	50,8
Spíše spokojen/a			7	43,8			43	39,1			50	39,7
Spíše nespokojen/a			3	18,8			6	5,5			9	7,1
Rozhodně nespokojen/a			0	0,0			0	0,0			0	0,0
Nezjištěno			1	6,3			2	1,8			3	2,4
Celkem			16	100,0			110	100,0			126	100,0
Nevyužil/a	73	82,0			33	23,1			106	45,7		
Celkem	89	100,0			143	100,0			232	100,0		

Tabulka 66: Poštovní kontakt s KÚ

Využití a úroveň spokojenosti	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Využil/a	27	30,3			79	55,2			106	45,7		
Rozhodně spokojen/a			5	18,5			29	36,7			34	32,1
Spíše spokojen/a			18	66,7			44	55,7			62	58,5
Spíše nespokojen/a			3	11,1			4	5,1			7	6,6
Rozhodně nespokojen/a			1	3,7			2	2,5			3	2,8
Nezjištěno			0	0,0			0	0,0			0	0,0
Celkem			27	100,0			79	100,0			106	100,0
Nevyužil/a	62	69,7			64	44,8			126	54,3		
Celkem	89	100,0			143	100,0			232	100,0		

Tabulka 67: Kontakt prostřednictvím webových stránek s KÚ

Využití a úroveň spokojenosti	Občané				Zástupci				Celkem			
	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %	Abs.	Rel. v %
Využil/a	15	16,9			72	50,3			87	37,5		
Rozhodně spokojen/a			3	20,0			28	38,9			31	35,6
Spíše spokojen/a			8	53,3			39	54,2			47	54,0
Spíše nespokojen/a			3	20,0			5	6,9			8	9,2
Rozhodně nespokojen/a			0	0,0			0	0,0			0	0,0
Nezjištěno			1	6,7			0	0,0			1	1,1
Celkem			15	100,0			72	100,0			87	100,0
Nevyužil/a	74	83,1			71	49,7			145	62,5		
Celkem	89	100,0			143	100,0			232	100,0		

Tabulka 68: Kontakt s KÚ

	Občané			Zástupci			Celkem		
	Abs.	Rel. v % z poč. odp.	Rel. v % z poč. resp.	Abs.	Rel. v % z poč. odp.	Rel. v % z poč. resp.	Abs.	Rel. v % z poč. odp.	Rel. v % z poč. resp.
Žádal/a jsem	56	33,5	62,9	109	26,7	76,2	165	28,6	71,1
Dotazoval/a jsem se	59	35,3	66,3	121	29,6	84,6	180	31,3	77,6
Odvolával/a jsem se	8	4,8	9,0	22	5,4	15,4	30	5,2	12,9
Podával/a jsem stížnost	12	7,2	13,5	9	2,2	6,3	21	3,6	9,1
Byl/a jsem proškolen/a	4	2,4	4,5	53	13,0	37,1	57	9,9	24,6
Plnil/a jsem povinnost vůči KÚ	22	13,2	24,7	85	20,8	59,4	107	18,6	46,1
Jinak	6	3,6	6,7	10	2,4	7,0	16	2,8	6,9
Celkem	167	100,0	187,6	409	100,0	286,0	576	100,0	248,3

Pozn.: Na otázku „V kontaktu s KÚ jsem byl/a:“ mohli respondenti volit více odpovědí. Z tohoto důvodu v tabulce uvádíme dvojí relativní četnosti. První uvedené – relativní četnosti z počtu odpovědí – udávají, kolik % z celkového počtu respondenty uvedených odpovědí tvoří příslušná odpověď. Druhé uvedené - relativní četnosti z počtu respondentů – udávají, kolik % respondentů tuto variantu odpovědi zvolilo.

Tabulka 69: Tematická oblast kontaktu s KÚ

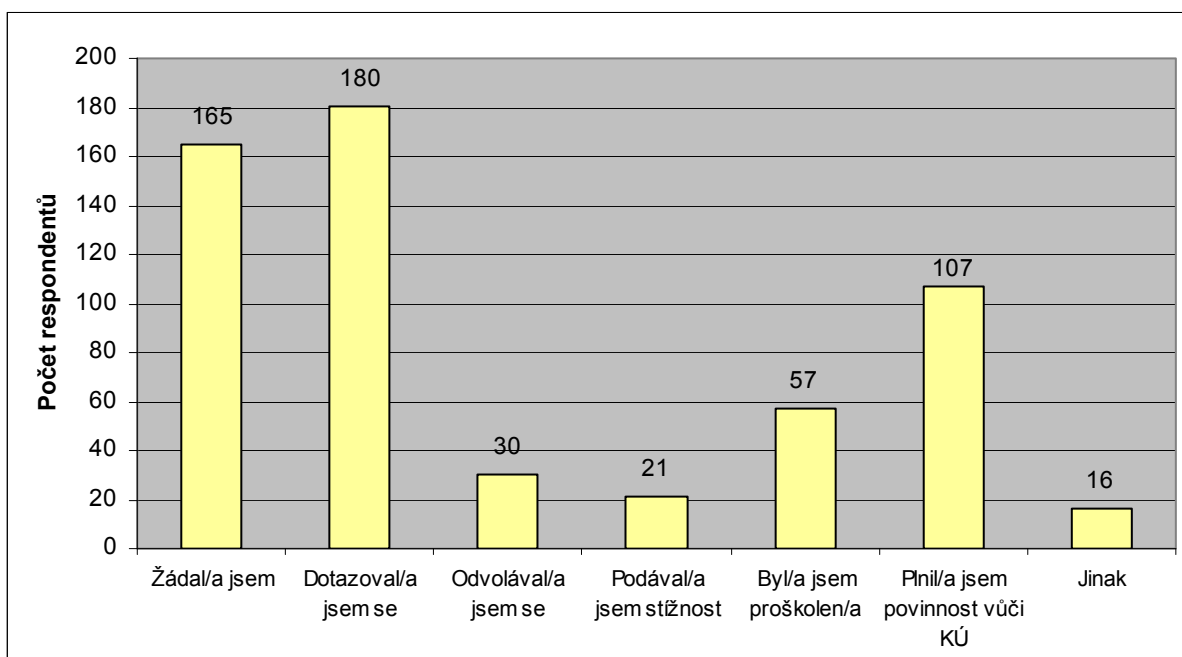
Tematika kontaktu	Občané			Zástupci			Celkem		
	Abs.	Rel. v % z poč. odp.	Rel. v % z poč. resp.	Abs.	Rel. v % z poč. odp.	Rel. v % z poč. resp.	Abs.	Rel. v % z poč. odp.	Rel. v % z poč. resp.
Životní prostředí	14	8,6	15,7	29	7,8	20,3	43	8,1	18,5
Zemědělství	4	2,5	4,5	5	1,3	3,5	9	1,7	3,9
Územní plánování a výstavba	26	16,0	29,2	29	7,8	20,3	55	10,3	23,7
Regionální rozvoj	9	5,6	10,1	23	6,2	16,1	32	6,0	13,8
Cestovní ruch	8	4,9	9,0	22	5,9	15,4	30	5,6	12,9
Kultura a památková péče	12	7,4	13,5	26	7,0	18,2	38	7,1	16,4
Sport	8	4,9	9,0	21	5,7	14,7	29	5,4	12,5
Střední školství	10	6,2	11,2	47	12,7	32,9	57	10,7	24,6
Sociální věci a zdravotnictví	25	15,4	28,1	42	11,3	29,4	67	12,6	28,9
Doprava	13	8,0	14,6	25	6,7	17,5	38	7,1	16,4
Evropské záležitosti, zahraniční kontakty	4	2,5	4,5	33	8,9	23,1	37	6,9	15,9
Podnikání	18	11,1	20,2	21	5,7	14,7	39	7,3	16,8
Hospodaření s veřejnými financemi	6	3,7	6,7	31	8,4	21,7	37	6,9	15,9
Jiný	5	3,1	5,6	17	4,6	11,9	22	4,1	9,5
Celkem	162	100,0	182,0	371	100,0	259,4	533	100,0	229,7

Pozn.: Na otázku „*Jaké tematické oblasti se Váš kontakt s KÚ týkal?*“ mohli respondenti volit více odpovědí. Z tohoto důvodu v tabulce uvádíme dvojí relativní četnosti. První uvedené – relativní četnosti z počtu odpovědí – udávají, kolik % z celkového počtu respondenty uvedených odpovědí tvoří příslušná odpověď. Druhé uvedené - relativní četnosti z počtu respondentů – udávají, kolik % respondentů tuto variantu odpovědi zvolilo.

Více jak tři čtvrtiny osob, které byly v úředním kontaktu s pracovníky KÚ, se na něco dotazovaly, necelé tři čtvrtiny o něco žádaly, necelá polovina plnila nějakou povinnost vůči KÚ zhruba čtvrtina byla proškolená, 13 % (30 respondentů) se odvolávalo a necelá desetina podávala stížnost (konkrétně to bylo 21 dotázaných osob). Musíme si uvědomit, že jedna a tatáž osoba mohla být současně za sledovaný časový úsek v několikerém kontaktu s KÚ (v různých záležitostech nebo v jedné, ale opakovaně apod.)

Na možnost volně uvést případné jiné kontakty odpovědělo 16 respondentů. Z výpovědí není vždy patrná specifikace daného kontaktu nebo použitá kritéria jsou velmi různorodá. Jako příklady můžeme uvést: služebně, provádění školení, písemný kontakt, v rámci grantů, slavnostní akce, v rámci tiskových konferencí, oblastní sněm, návštěva zaměstnance KÚ, vztah podřízeného k nadřízenému aj.

Obrázek 26: Kontakt s KÚ

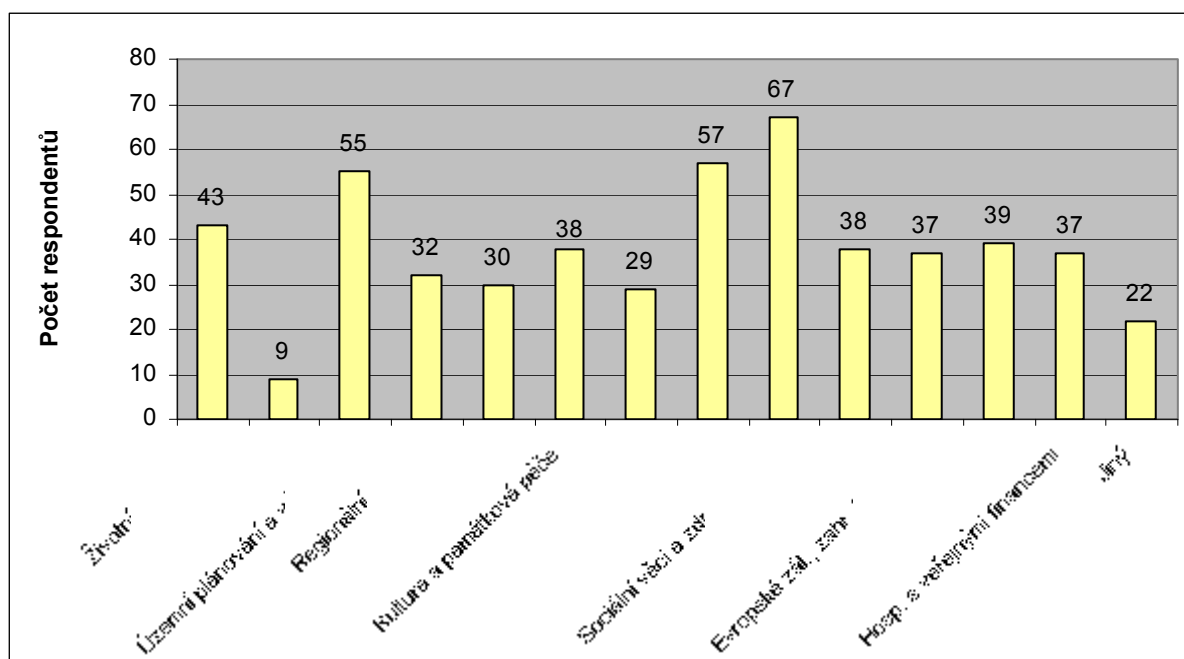


Respondenti nejčastěji uváděli, že se jejich kontakt s KÚ týkal oblastí sociální věci a zdravotnictví, střední školství, územní plánování a výstavba. Respondenti mohli označit všechny oblasti, kterých se jejich kontakty s KÚ týkaly. Seřadíme-li jednotlivé tematické oblasti podle četností označení respondenty, vznikne následující pořadí:

1. Sociální věci a zdravotnictví (28,9 %)
2. Střední školství (24,6 %)
3. Územní plánování a výstavba (23,7 %)

4. Životní prostředí (18,5 %)
5. Podnikání (16,8 %)
- 6.-7. Doprava (16,4 %)
- 6.-7. Kultura a památková péče (16,4 %)
- 8.-9. Hospodaření s veřejnými financemi (15,9 %)
- 8.-9. Evropské záležitosti, zahraniční kontakty (15,9 %)
10. Regionální rozvoj (13,8 %)
11. Cestovní ruch (12,9 %)
12. Sport (12,5 %)
13. Zemědělství (7 %)

Obrázek 27: Tematická oblast kontaktu s KÚ



Na možnost doplnit jinou než výše uvedenou oblast kontaktu reagovalo 22 respondentů. Všichni respondenti však uváděli jinou možnost spolu s uvedenou odpovědí dle nabídky. Jednalo se tak o specifikaci již uvedené odpovědi nebo o další oblast, již se kontakt s KÚ respondenta týkal. V některých případech tyto odpovědi zjevně nepatří do kompetence KÚ nebo není patrné, zda respondentem uvedená odpověď je relevantní.

Respondenti tak uvedli: mimo nabízenou odpověď „střední školství“ školství obecně (2 případy), školství a jeho rozpočet (1 případ), speciální školství (1 případ), dokonce základní školství (3 případy) nebo vysoké školství (1 případ); občanský průkaz (3 případy),

vyřízení víza (1 případ), potvrzení občanství syna při žádosti o pas (1 případ); volnočasové aktivity (2 případy), a po jednom případě: investice, granty, hrací automaty, provádění servisní zakázky pro KÚ, informační systémy a mapové podklady, BZOP a pracovní vztahy, oprava chyby v katastru nemovitostí.

Na možnost v závěru vyjádřit své připomínky či doplnění k tématu dotazníku nereagovalo 434 respondentů. Učinilo tak 100 respondentů, kteří uváděli jeden i více svých soudů. Některé připomínky hodnotily význam výzkumu, jiné směřovaly k hodnocení dotazníku, další zdůraznily důležitost či hodnocení poskytovaných služeb KÚ nebo spravovaných oblastí, popř. se ještě vyjadřovaly k životu v Královéhradeckém kraji.

Negativně či skepticky hodnotilo výzkum 14 respondentů. K negativním stanoviskům k výzkumu byla zaznamenána vyjádření typu: zbytečné a nesmyslné, ztráta času a peněz, nedůvěra k dotazování nebo ke KÚ, výsledky nic neovlivní; nebo otázky typu: K čemu to je dobré? Jakou to má cenu? Je lépe o věcech diskutovat než vyplňovat dotazník. - apod.

Pozitivně výzkum hodnotilo nebo s nadějí na využití poznatků se vyslovilo 5 respondentů. Jeden respondent např. ocenil zájem KÚ o názory občanů, jiný se vyjádřil, že po vyplnění se bude více zajímat o KÚ, další vyslovil naději, že výzkum je efektivní, další, že je to prospěšné, poslední, že téma je důležité a poznatky budou efektivně využity.

Připomínky, kritické či kladné, se týkaly i samotného dotazníku. Např. 22 respondentů učinilo připomínku týkající se délky, náročnosti, složitosti dotazování, ale 2 respondenti spolu s tím vyjádřili kladné hodnocení dotazníku. Dotazník jako dobře koncipovaný, včetně otázek, hodnotilo dalších 5 respondentů.

Některé připomínky se týkaly problému dostatečných znalostí o činnosti KÚ (málo znalostí o KÚ či málo zkušeností s KÚ vyjádřilo 7 respondentů), popř. 3 respondenti poukazovali na problém odlišení toho, co náleží KÚ nebo jiným subjektům (KÚ a Magistrát města HK, státní správa a samospráva, úředníci a zastupitelé).

Hodnocení spravovaných oblastí či poskytovaných služeb KÚ, popř. života, dění v Královéhradeckém kraji v závěru vyjádřilo 21 respondentů. Ze zajímavých odpovědí lze jako příklad uvést: zlepšit design pohlednic s krajskou tematikou, chybí komplexní strategický plán rozvoje s jeho operacionalizací a vazbou na průzkum potřeb, častější výskyt zpravodaje U nás v kraji, rozesílat informační tisk do center typu městských úřadů, přehnaná kontrolní činnost, přenést povinnosti a pravomoci na obce, špatná legislativa.

ZÁVĚR

Výzkumné šetření ukázalo, že spokojenost občanů se službami poskytovanými Krajským úřadem Královéhradeckého kraje je na dobré úrovni, kterou lze doložit řadou údajů. V obecné rovině tuto spokojenost potvrzuje např. zjištění, že zhruba tři čtvrtiny všech respondentů souhlasilo s vyjádřením, že KÚ přispívá svou činností k rozvoji kraje a téměř dvě třetiny respondentů souhlasily s vyjádřením, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře. Na konkrétnější úrovni, tj. při zkoumání odpovědí týkajících se třinácti oblastí veřejného života, výrazná většina respondentů shledala většinu z nich jako spíše úspěšných a zároveň vyjádřila zcela převažující názor, že je tomu v důsledku práce KÚ. A nakonec, také v případě zkoumání vybraných aspektů služeb, s nimiž se setkali zejména respondenti mající bezprostřední zkušenost s pracovníky KÚ nebo s jeho agendami, respondenti vyjádřili převažující spokojenost ve všech sledovaných oblastech i dílčích položkách.

Výzkumné šetření zároveň skýtá taková zjištění, která mohou sloužit k lepší identifikaci vnímaných problémů a ke zlepšení poskytovaných služeb KÚ.

V souvislosti s položenými výzkumnými otázkami lze konstatovat:

V Královéhradeckém kraji žije rádo z 534 respondentů 512. Důvody, proč respondenti žijí v kraji rádi, a co na životě v kraji oceňují, se týkají nejenom vazeb k rodišti, k rodině a dalším osobám, ale také životního, zejména přírodního prostředí, kultury, kulturních a historických památek, polohy a dopravní dostupnosti, pracovního uplatnění, bydlení, zdravotní péče, infrastruktury, školství i volnočasových aktivit, nebo zde shledávají sociálně málo problémové prostředí.

O veřejné dění v Královéhradeckém kraji se přitom zajímají necelé dvě třetiny všech respondentů. Informace týkající se činnosti KÚ sleduje více jak polovina respondentů ze souboru občanů, u zástupců organizací, kteří mají zkušenost s pracovníky KÚ nebo s jeho agendami, informace sleduje téměř devadesát procent. Zástupci organizací jako zdroj informací o KÚ využívají hlavně webové stránky Královéhradeckého kraje a kromě regionálního tisku a televize, zpravodaj U nás v kraji, popř. internet; třetí v pořadí z informačních prostředků KÚ představují různé tištěné prezentační (popř. jiné) materiály. Občané jako zdroj informací o činnosti KÚ využívají spíše média typu televize, regionálního tisku a rozhlasu. Využívání webových stránek Královéhradeckého kraje, zpravodaje U nás v kraji, tištěných prezentačních materiálů občany je pouze příležitostné, ale v obdobné míře.

Souhlasné stanovisko s vyjádřením, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře, doprovází zejména spokojenost respondentů s životem v kraji, akceptace důležitosti KÚ jako

zprostředkujícího mezičlánku mezi občanem a státem, tj. na úrovni krajské správy. Četnost sledování informací o činnosti KÚ, zkušenosti z kontaktů s pracovníky KÚ či s jeho agendami jsou spíše rozhodující pro kvalifikovanější posuzování problémů. Zároveň se v řadě případů prokázalo, že jak větší míra kontaktů, tak četnost sledování informací o KÚ provází větší míra spokojenosti s konkrétními službami KÚ.

Z oblasti služeb spojených s chováním pracovníků KÚ byla vysoce hodnocena vstřícnost, ochota, slušné chování, ačkoli v malé míře byla také předmětem kritiky. I odborné kompetence patří k vysoce kladně hodnoceným položkám, které se však nevyhnuly připomínkám ve volných odpovědích. O něco hůře je v odpovědích respondentů hodnocena rychlost, pohotovost při projednávání, vyřizování problémů a záležitostí, zvláště pak administrativa a procedury s tím spojené. Z oblasti organizace a provozních záležitostí je relativně hůře hodnocena orientace v budově KÚ a parkování v budově a okolí KÚ. Třebaže poskytování informací bylo hodnoceno příznivě, připomínky či náměty ke zlepšení se této oblasti nevyhnuly. Jedná se zejména o přehlednost webových stránek, přístupnost ke zpravodaji U nás v kraji, více a lepší distribuce materiálů, např. metodického charakteru.

K palčivým problémům vnímaným respondenty zejména patří hospodaření s finančními prostředky. Ve volných odpovědích se stala předmětem kritiky i doporučení otázka alokace finančních prostředků, průhlednost jejich přerozdělování, systém dotací a podpor. Zvláště ve volných odpovědích se často vyskytovaly výhrady k oblasti dopravy, zvláště silničních komunikací, dopravní obslužnosti aj., k oblasti sociálních věcí a zdravotnictví (často opakujícím se problémem byla mj. problematika regulačních poplatků, aniž by bylo možné ze všech odpovědí jasně specifikovat stanoviska respondentů), otázka optimalizace středních škol. Dle vyjadřovaného ne/souhlasu na předem předkládaná vyjádření týkající se činnosti KÚ a dle zpracovaných volných odpovědí lze také vystopovat potřebu spojenou s větší podporou neziskovým organizacím. Negativně vnímané je mj. také zemědělství, ale spíše v obecném mínění občanů bez konkretizace připomínek a námětů ke zlepšení ve volných odpovědích.

K oblastem výrazně kladně hodnoceným patří oblast životního prostředí, kulturní a památkové péče. Ke kladně hodnoceným oblastem patří také cestovní ruch, sport, regionální rozvoj, územní plánování a výstavba, školství, podnikání (i přes dílčí různorodé připomínky a náměty).

Některé oblasti nejsou v poli pozornějšího zájmu respondentů a jejich hodnocení závisí na dostatečné a účelné informovanosti, prezentaci. Jedná se např. o evropské záležitosti, zahraniční kontakty, mezinárodní vztahy.

Náměty ke zlepšení v jednotlivých oblastech veřejného života pod správou KÚ nebo jiných agend a služeb poskytovaných KÚ je dány zejména odpověďmi respondentů na volné otázky. Ty vykazují rozličné druhy odpovědí: krajní (sporadicky), irelevantní (nakolik se netýkají KÚ), v podobě stereotypních názorů, dále sice relevantní – ale příliš lakonická, obecná, anebo konkrétní, ale počtem ne příliš zastoupená, spíše laická, anebo naopak, spíše expertní, zaměřená na širší oblast nebo ryze specifická pro určitou záležitost. Ne vždy jsou podnětné většinové názory, ale třeba i osamocené, dílčí náměty.

Významnými faktory, které pozitivně ovlivňují spokojenost občanů s poskytovanými službami KÚ, jsou následující: spokojenost se životem v kraji, existence zkušeností, kontaktů s pracovníky KÚ nebo s jeho agendami, informovanost a zájem, týkající se života v kraji a činnosti KÚ. V některých případech se také vyskytla odlišnost dle velikosti sídla, případně dle věkové kategorie, méně určujícími bylo pohlaví, vzdělání.

Hlavní doporučení ke zlepšení služeb poskytovaných KÚ, která pramení z dosažených výsledků a která předkládá řešitelský tým, se týkají následujících tezí:

Věnovat soustavnou pozornost efektivní a účelné informovanosti občanů, včetně klientů, a to jak na základě běžně užívaných komunikačních prostředků, tak dalšími možnými způsoby prezentace služeb.

S ohledem na názory respondentů zvýšit pozornost všem účelným nástrojům kontroly, průhlednosti, transparentnosti týkající hospodaření s veřejnými financemi a v oblasti personální klást důraz na etický kodex pracovníků ve veřejné správě. A veřejnost o těchto záležitostech důsledně informovat.

Zaměřit pozornost na problémy, které vyplynuly z námětů respondentů, a které budou KÚ považovány za důležité.

V diskuzi, kterou k výzkumnému šetření nyní připojujeme, chceme zdůraznit, že při získávání zjištění a jejich zpracování nebylo možné z důvodu neexistence takových zdrojů porovnávat analogická zjištění z výzkumů na dané téma, ať již učiněná v minulých letech v rámci Královéhradeckého kraje, nebo ze starších či současných výzkumů v rámci jiných (např. sousedních) krajů. „Poznatky“ proto nemají dostatečný srovnávací kontext, který bude možno získat později, a to na základě primárně vytvářených nebo sekundárně zpracovávaných poznatků.

Zjištění dosažená výzkumným šetřením představují spíše základní orientaci ve sledovaném předmětu zkoumání. Přesto skýtají oporu pro budoucí srovnání zjištěných dat a dosažených nových a přesnějších poznatků, příležitost pro hledání jemnějších

a důkladnějších souvislostí jako cesty k explikaci otázek a k objevení možných problémů, pro sérii dalších šetření, která nemusí vycházet z námi použité metodiky.

Naplnění hlavních cílů výzkumného šetření již nyní odkazuje na možnosti identifikovat problémy a případně i úlohy k řešení. Z roviny dosažených poznatků je tak možné a účelné přejít na úroveň speciálnějších zadání, která by se mohla např. týkat typologie „klientů“ KÚ nebo parametrů pro hodnocení úředního kontaktu s nimi, kritérií pro opakované vyhodnocování poznatků zejména dle tematických (např. nejvíce palčivých) oblastí a položek, pro založení časových řad u zkoumaných jevů, včetně vytváření postupné databáze informací pro práci s nimi.

Je zřejmé, že na ose občan – klient se ukazují rozdíly v zjištěných údajích, protože klienti jsou více informovaní, vykazují větší zájem o činnost KÚ, nepodléhají tolik stereotypním názorům, jsou více uvážliví a v řadě položkách se ukázalo, že hodnotí služby KÚ lépe.

Spokojenost je proto v mnohém závislá na typu sepětí respondenta s KÚ a je zřejmé, že preciznější poznatky v této oblasti vyžadují použití technik a metod adekvátních konstruovanému vzorku dle zvolené populace a řešené úlohy.

Věříme, že výsledky výzkumného šetření poslouží zadavateli k efektivnímu řešení zjištěných problémů.

Řešitelský tým, katedra sociologie FF UHK

PŘÍLOHY

Dotazník

Karty pro tazatele