



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Komunikační strategie města Orlová do roku 2030

Prezentace výsledků pro občany

2022



Dokument je zpracován v rámci projektu „Lepší Orlová – město pro TEBE“ s registračním číslem CZ.03.4.74/0.0/0.0/19_109/0016800 spolufinancovaného z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost.

Dodavatel

ACCENDO - Centrum pro vědu a výzkum, z.ú.

Moravská 758/95, 700 30 Ostrava-Hrabůvka

Tel.: +420 596 112 649

Web: <http://accendo.cz>

E-mail: info@accendo.cz



PROCES - Centrum pro rozvoj obcí a regionů, s.r.o.

Moravská 758/95, 700 30 Ostrava-Hrabůvka

Tel.: +420 595 136 023

Web: <http://rozvoj-obce.cz>

E-mail: info@rozvoj-obce.cz



Doc. Ing. Lubor Hruška, Ph.D.

PhDr. Andrea Hrušková

Ing. Ivana Foldynová, Ph.D.

Ing. David Kubáň

Bc. Linda Vyvialová

a kolektiv

V úzké součinnosti s objednatelem

Město Orlová

Osvobození 796, 735 14 Orlová

Tel.: +420 596 581 111

Web: <http://mesto-orlova.cz>

E-mail: posta@muor.cz

Zpracováno ke dni: 4. 3. 2022

OBSAH

Seznam zkratk	3
Manažerské shrnutí	4
1. Komunikační kanály	5
2. Hodnocení webu	11
3. Témata pro stanovení komunikačních cílů	12
3.1 Kvalita života.....	12
3.2 Asociace.....	14
3.3 Vnímání veřejných institucí	16
3.4 Bezpečnost	19
4. SWOT analýza	20
5. Víze komunikační strategie	21

SEZNAM ZKRATEK

ČR	Česká republika
iTVO	Internetová televize Orlová
KT	Kancelář tajemníka
MěÚ	Městský úřad
MVČR	Ministerstvo vnitra České republiky
SŠ	Střední škola
ZŠ	Základní škola

MANAŽERSKÉ SHRNTÍ

V rámci externí komunikace byla vysoká míra důvěry obyvatel a intenzita jejich využívání zjištěna u komunikačních kanálů: mobilní rozhlas, webové stránky města, Orlovské noviny a Facebook města. Potenciál zařadit mezi tyto silné komunikační kanály má iTVO (televizní vysílání), pokud se zvýší její sledovanost. Občané pozitivně hodnotí akce pořádané městem. Pozitivním faktorem je rovněž existence pracovních pozic zajišťujících externí komunikaci města, které kromě jiného zajišťují pravidelné vyvěšování relevantních příspěvků na Facebook.

Jako problémové oblasti byly identifikovány následující okruhy: především nejednotná vizuální identita města a jeho příspěvkových organizací na sociálních sítích i ve fyzickém prostoru (např. objekty města), absence dlouhodobých komunikačních cílů, např. občané vnímají nedostatečnou komunikaci práce úřadu, dále omezená komunikace o úspěšných projektech města a nedostatečný prostor pro přípravu komunikačních kampaní před realizací projektů, které zasahují do života obyvatel.

Mezi identifikovaná rizika, na která by měla komunikační strategie reagovat, patří skutečnost, že žáci místních škol nechtějí v dospělosti bydlet v Orlové. Dále lze předpokládat snižující se pocit subjektivního bezpečí u občanů i žáků. Dalším předpokladem je pravděpodobný nárůst počtu osob se specifickými komunikačními potřebami především z důvodu stárnutí populace.










Komunikační cíle v externí komunikaci by měly vycházet z následujících oblastí:

1. Posílit pozici města Orlová jako důvěryhodné instituce, která aktivně komunikuje s veřejností; město bude všeobecně vnímáno jako otevřené, vstřícné, transparentní a komunikující, město, jehož představitelé se starají o zájmy svých občanů a přispívají tak k všeobecnému rozvoji Orlové a zvyšování její atraktivity. Dílčím cílem bude i zvýšit kvalitu komunikace města s občany.
2. Zvýšit subjektivní pocit bezpečí, u obyvatel i u žáků, prostřednictvím zlepšení komunikace v této oblasti a její zacílení na zranitelné skupiny.
3. Zlepšit/zpřístupnit komunikaci a informační materiály města pro osoby se specifickými komunikačními potřebami, např. rozvojem komunikačních dovedností zaměstnanců MěÚ s osobami se specifickými komunikačními potřebami, využívání principů a postupů z metodiky MVČR Easy to Read při tvorbě informačních materiálů.

Efektivně naplňovaná komunikační strategie výrazně posílí mediální obraz města jak ve vztahu k občanům (zvýšení územní identity obyvatel), tak i ve vztahu k ostatním aktérům v regionu.

1. KOMUNIKAČNÍ KANÁLY

V rámci úřadu fungují především níže uvedené komunikační kanály externí komunikace:

-  Webové stránky města Orlová (www.mesto-orlova.cz)
-  Webové stránky Lepší Orlová (www.lepsi-orlova.cz)
-  Orlovské noviny
-  Facebook města
-  Aplikace Mobilní rozhlas
-  Internetová televize Orlová iTVO
-  Facebook iTVO (internetová televize Orlová)
-  YouTube iTVO
-  Instagram iTVO
- Jiné relevantní zdroje (ročenky, plakáty, setkání s občany, úřední deska, tiskové konference, tiskové zprávy...)

Korelační diagram zobrazuje vztah mezi podílem využívání kanálu respondenty a důvěrou v tento informační kanál. Důvěra v kanál je přepočítána na škálu 0–100. Rozdělením do 4 kvadrantů podle mediánové hodnoty jednotlivých faktorů byly kanály zařazeny do 4 kategorií (příčemž do kategorie NV nespadá žádný informační kanál):

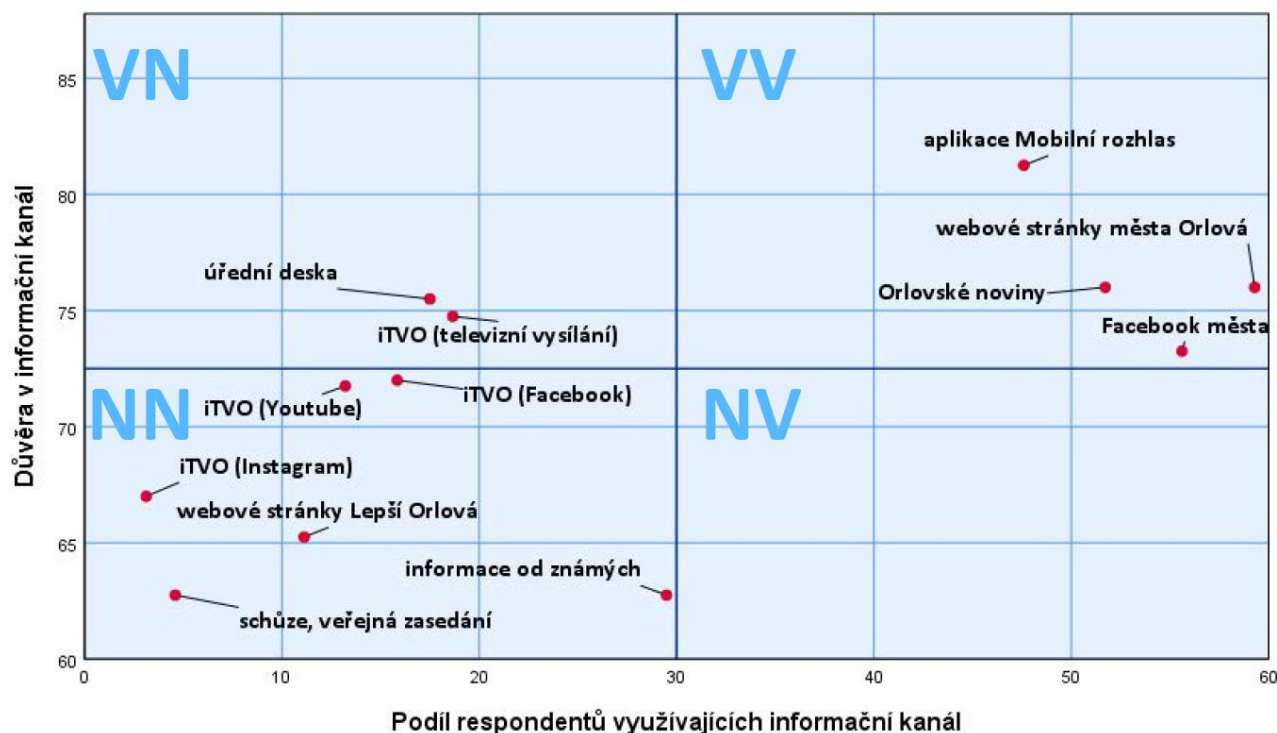
- **Kvadrant VV** – jedná se o komunikační kanály s vysokou důvěrou občanů a velkou mírou využívání, cílem komunikační strategie je udržet hodnocení důvěry těchto kanálů, její snížení by mělo výrazný dopad na snížení informovanosti občanů a zmenšení důvěry v samotný úřad.
- **Kvadrant VN** – jedná se o oblast s vysokou důvěrou občanů, ale nízkou mírou využívání, cílem komunikační strategie je udržet kvalitu komunikace a zvýšit míru využívání těchto kanálů, tyto komunikační kanály mají vysoký potenciál oslovit občany.
- **Kvadrant NN** – jedná se o oblast s nižší mírou důvěry občanů a nižší mírou využívání, cílem komunikační strategie je zvýšit důvěru v tyto kanály a míru jejich využívání občany města, zvýšení obou faktorů zlepší potenciál komunikačních kanálů, ale je nutné vybrat kanály podle cílových skupin, na které se chce MěÚ zaměřit.

Tabulka 1.1: Kategorizace komunikačních kanálů podle jejich využívání a důvěry

Kategorie	Hodnocení důvěry	Míra využívání	Informační kanál
VV	Vyšší	Vyšší	Mobilní rozhlas, webové stránky města, Orlovské noviny, Facebook města
VN	Vyšší	Nižší	Úřední deska, iTVO (televizní vysílání)
NV	Nižší	Vyšší	-
NN	Nižší	Nižší	iTVO (Facebook, YouTube, Instagram), webové stránky Lepší Orlová, schůze a veřejná projednání, informace od známých

Zdroj: ACCENDO, Dotazník vzájemné spolupráce na MěÚ Orlová, 2021

Obrázek 1.1: Korelační digram využívání informačních kanálů a důvěry v informační kanály



Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro občany města, 2021

Nejčastějším informačním kanálem, který respondenti sledují, jsou webové stránky města (59,3 %), následuje Facebook města (55,6 %) a Orlovské noviny (51,7 %), rozšířená je rovněž aplikace Mobilní rozhlas. Další informační zdroje sleduje méně než 30 % respondentů. U respondentů ve věku 18–34 let výrazně dominuje Facebook města, který v této věkové kategorii využívá 81,8 % respondentů. Ve věkové kategorii 35–64 let převažují webové stránky města (64,7 %). U respondentů ve věku 65 let a více jsou pak primárním zdrojem informací o městě Orlovské noviny (73,1 %).

Tabulka 1.2: Míra sledovanosti informačních kanálů podle věkové kategorie občanů

Informační kanál	Věková kategorie			Celkem
	18–34	35–64	65 a více	
Webové stránky města Orlová	53,4 %	64,7 %	52,4 %	59,3 %
Facebook města	81,8 %	52,0 %	38,1 %	55,6 %
Orlovské noviny	35,3 %	49,7 %	73,1 %	51,7 %
Aplikace Mobilní rozhlas	37,2 %	53,1 %	44,9 %	47,6 %
Informace od známých	38,3 %	24,0 %	33,8 %	29,5 %
Místní televize iTVO (televizní vysílání)	10,3 %	15,3 %	35,0 %	18,7 %
Úřední desku	8,1 %	14,8 %	33,4 %	17,5 %
Místní televize iTVO (Facebook)	19,0 %	12,7 %	20,2 %	15,8 %
Místní televize iTVO (YouTube)	16,4 %	13,1 %	10,3 %	13,2 %
Webové stránky Lepší Orlová	4,6 %	12,1 %	15,4 %	11,1 %
Schůze, veřejná zasedání	3,0 %	4,7 %	6,1 %	4,6 %
Místní televize iTVO (Instagram)	8,3 %	1,6 %	1,6 %	3,1 %

Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro občany města, 2021

Z průzkumu žáků se ukazuje, že pokud chtějí znát informace o městě, většina zvolí buď webové stránky města (45,9 %), informace od rodičů (44,8 %) nebo informace od spolužáků (43,6 %), poslední jmenovaný zdroj pak výrazně převažuje u žáků, kteří nemají trvalé bydliště v Orlové, od spolužáků získává informace 61,4 % z nich. Facebook města pro získávání informací využívá 35,4 % žáků, využívání Orlovských novin je opět ovlivněno trvalým bydlištěm žáků, kdy žáci z Orlové je využívají z 27,9 %, žáci dojíždějící pak pouze z 13,7 %. Ostatní informační kanály jsou využívány z 10 % a méně.

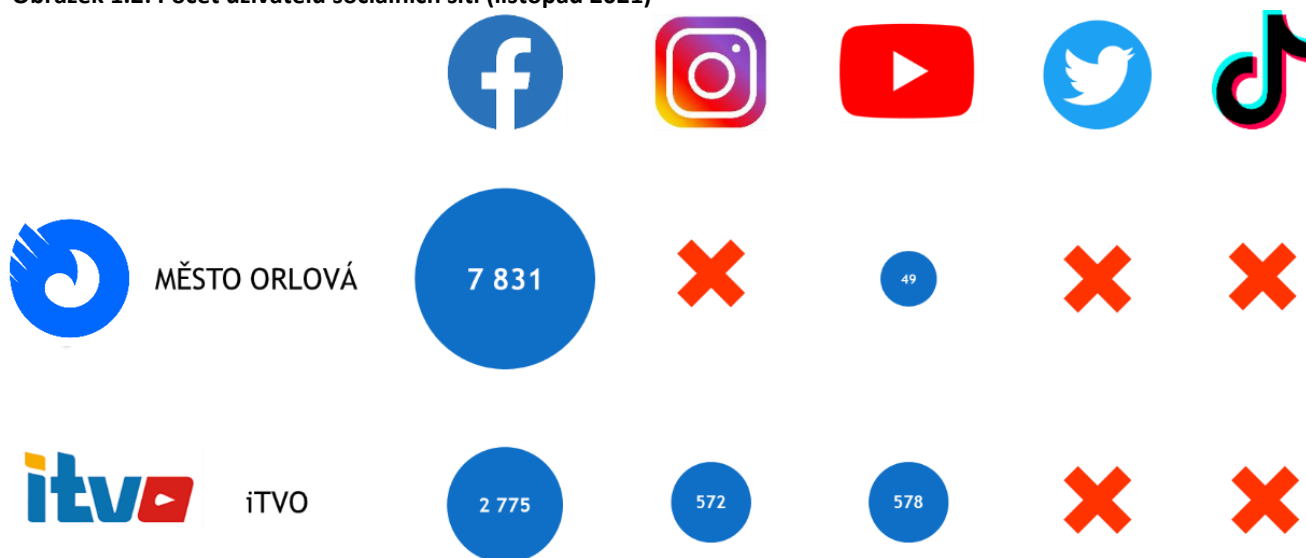
Tabulka 1.3: Míra využívání informačních kanálů žáky škol v Orlově

Informační kanál	8. třída ZŠ / tercie	9. třída ZŠ / kvarta	1. ročník SŠ / kvinta a 2. ročník SŠ / sexta	3. ročník SŠ / septima a 4. ročník SŠ / oktáva	Celkem
webové stránky města Orlová	44,1 %	55,6 %	38,5 %	37,0 %	45,9 %
informace od rodičů	43,2 %	48,0 %	45,2 %	40,7 %	44,8 %
informace od spolužáků/kamarádů	31,1 %	43,3 %	61,5 %	61,1 %	43,6 %
Facebook města	32,9 %	41,5 %	26,9 %	42,6 %	35,4 %
Orlovské noviny	23,9 %	34,5 %	15,4 %	7,4 %	24,0 %
místní televize iTVO (televizní vysílání)	11,7 %	10,5 %	8,7 %	3,7 %	10,0 %
webové stránky Lepší Orlová	12,2 %	7,6 %	10,6 %	5,6 %	9,8 %
místní televize iTVO (Instagram)	8,1 %	8,8 %	5,8 %	5,6 %	7,6 %
místní televize iTVO (YouTube)	5,9 %	7,0 %	1,0 %	3,7 %	5,1 %
místní televize iTVO (Facebook)	5,0 %	2,3 %	3,9 %	9,3 %	4,4 %
aplikace Mobilní rozhlas	4,1 %	4,7 %	2,9 %	3,7 %	4,0 %

Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro ZŠ a SŠ města Orlová, 2021

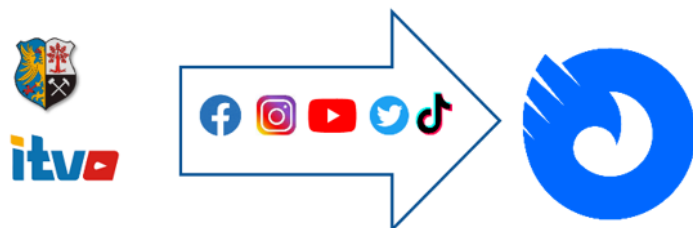
Výsledkům průzkumů rovněž odpovídá počet sledujících jednotlivých sociálních sítí, největší dosah má Facebooková stránka města, následuje Facebook iTVO, u něhož se do značné míry duplikují informace s Facebookovou stránkou města. Nižší počet sledujících mají pak ostatní sociální sítě iTVO – YouTube a Instagram. Instagramový účet doporučujeme převést na účet města a sjednotit vizuální styl všech sociálních sítí na základě nového grafického manuálu města. Z dalších sociálních sítí nevyužívá město Twitter ani TikTok.

Obrázek 1.2: Počet uživatelů sociálních sítí (listopad 2021)



Zdroj: Veřejně dostupná data ze sociálních sítí

Obrázek 1.3: Sjednocení vizuálního stylu



Zdroj: MěÚ Orlová

Při srovnání Facebookového účtu s obdobně velkými městy má profil Orlové vzhledem k počtu obyvatel poměrně velký počet sledujících, jejichž počet současně kontinuálně roste, což znamená, že občané nacházejí na stránkách relevantní obsah.

Tabulka 1.4: Srovnání počtu uživatelů Facebooku ve velikostně srovnatelných městech

Město	Počet obyvatel	Facebook	Koeficient
Vsetín	25 782	6 625	25,70
Orlová	28 330	7 831	27,64
Kroměříž	28 360	10 203	35,98
Trutnov	29 958	6 642	22,17
Písek	30 379	4 112	13,54
Cheb	31 920	16 159	50,62
Příbram	32 248	7 679	23,81
Kolín	32 490	7 924	24,39

Zdroj: Veřejně dostupná data ze sociálních sítí

Z hlediska obsahu respondenty z řad občanů nejvíce zajímaly zprávy o stavebních projektech města (zejména pak náměstí nebo revitalizace 5. etapy, kulturní akce, dopravní omezení a informace související s COVID-19. Kompletní seznam článků, které občany zaujaly, je uveden v následující tabulce.

Tabulka 1.5: Zprávy na Facebooku, které zaujaly občany v posledních 3 měsících

Zpráva	Počet respondentů (občanů)
Vývoj prací na náměstí	32
Kultura	29
Dopravní omezení	14
Revitalizace 5. etapy	11
COVID-19	10
Zrušení bezdoplatkových zón	8
Spolkové činnosti	8
Využití fotopastí	6
Zlevnění poplatků seniorům	6
Vítání občánků	5
Řešení chudoby	5
Úprava koupaliště	4
Rozpočet	3
Úprava chodníků	2
Socha orla	2
Opravy dětských hřišť	1
Trhy tropického ovoce	1
Řešení černé skládky	1
Rekonstrukce domu dětí	1

Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro občany města, 2021

Také žáky nejvíce zaujaly zprávy o dokončení náměstí, dále zprávy o dopravních nehodách a informace související s COVID-19. Dále je zaujaly informace o kinu, skateparku, ztracených zvířatech, dopravní informace a sázení stromků. Kompletní seznam článků, které žáky zaujaly, je uveden v následující tabulce.

Tabulka 1.6: Zprávy na Facebooku, které zaujaly žáky v posledních 3 měsících

Zpráva	Počet respondentů (žáků)
Dokončení náměstí	13
Autonehody	8
COVID-19	5
Dnes v kině	2
Návrh na skatepark	2
Ztracená zvířata	2
Dopravní informace	2
Sázení stromků	2
Bezdomovci	1
Práce	1
Dny Orlové	1
Skok z balkonu	1
Movember	1
Spolková činnost	1
Rozsvícení stromku	1
Vedení města	1

Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro ZŠ a SŠ města Orlová, 2021

Respondenti z řad žáků místních škol by rádi sledovali zprávy o městě na sociálních sítích Instagram a TikTok, které patří mezi nepoužívanější sociální sítě v mladém generaci. Méně pak žáci používají Facebook, YouTube a Twitter. Na sociálních sítích by žáci uvítali využívání komunikačních prostředků, jako jsou hashtagy, instastories. Žáci rovněž projeví zájem spoluvytvářet příspěvky na sociální sítě např. zapojením dětského parlamentu. Zároveň by ocenili budování pozitivní značky města Orlová. Vedle výše uvedených komunikačních kanálů by žáci chtěli, aby se vedení města zabývalo rozvojem oblastí, které jsou v jejich zájmu (akce, volnočasové aktivity, skatepark, koupaliště, rozvoj sítě obchodů a řetězců s rychlým občerstvením,...).

Obrázek 1.4: Nejčastější návrhy žáků pro zlepšení komunikace města s mladými



Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro ZŠ a SŠ města Orlová, 2021

Výpisy vybraných relevantních odpovědí:

- „Žijeme v době sociálních sítí, řekl bych, že kterákoli sociální síť není špatné řešení, mladí jsou za mě hlavní třída lidí, na kterou by měla Orlová cílit, přece jenom je to skupina lidí, kterou čeká dlouhá budoucnost a jestli si chce Orlová udržet občany, musí cílit na mladé jakýmkoliv způsobem :)“

- „Asi podávat dotazníky nebo udělat webové stránky za účelem názoru na Orlovou a společnou komunikaci. Prostě je nechat otevřené pro veřejnost. A hlavně některé nápady nebo tipy se snažit zrealizovat. (zajisté nejspíš jen pokud budou realistické a rozumné).“
- „Upřímně nemohu posoudit, protože jsem na těch stránkách v životě nebyl. Ale mohlo by být super odvádět pozornost od té díry na náměstí a drog. Možná by to chtělo udělat besedy ve školách a vysvětlit jim, že na nich záleží, jak se bude na Orlovou dívat.“
- „Větší zájem mají mladí lidé na Youtubu nebo na Instagramu, pomocí těchto sítí byste mohli navázat větší komunikaci s mládeží a informovat je o důležitých věcech.“
- „Většina vrstevníků co mám Facebook už moc nepoužívá, TikTok nebývá tak efektivní, podle mě je asi nejlepší možnost buď Twitter nebo Instagram.“
- „Ukázat, co dělají za práci, projít se po školách, vysvětlit jim celkově o své práci. Využití Instagramu, Twitteru a jiných sociálních sítí.“
- „Určitě by si Orlová měla založit svůj vlastní Instagram, protože většina dnešní mládeže na tom tráví většinu svého času.“
- „Určitě by nebylo špatné utužit spolupráci s dětským městským parlamentem, který se zdá o naší situaci vědět dostatečně.“
- „Samozřejmě začněte používat ten Twitter, to by bylo cool. TIKTOK BY BYL ÚŽASNÝ.“
- „Používat YouTube, Facebook, Instagram, TikTok, Twitter a udělat nějaké # např #orlovájedebomby #jsmein“
- „Možná říct ředitelům, ať vám pomůžou s propagací Instagramu a trošku tam dávat užitečné věci.“
- „Postavit lepší betonový skatepark, většina mládeže jezdí a sportuje na scoot, skateboard.“
- „Upoutejte je přes TikTok nebo Instagram nějakým zajímavým incidentem nejlépe pozitivním.“
- „Dotazníky jako je například tento.“

2. HODNOCENÍ WEBU

Na webových stránkách města vyhledávají častěji muži než ženy, výrazný je tento rozdíl u věkové skupiny 65 let a více, ve které byl podíl mužů vyhledávající na webu města v posledních 3 měsících informace 87,5 %, oproti ženám (69,6 %), a rovněž u skupiny 18–34 let se na webové stránky města dívali spíše muži (80,4 %), než ženy (63,8 %). Ve věkové skupině 35–64 let navštěvují stránky města spíše ženy (77,3 %), rozdíl oproti mužům (72,5 %) však není tak výrazný.

Tabulka 2.1: Respondenti, kteří v posledních 3 měsících hledali informace na webových stránkách města

Pohlaví	18–34 let	35–64 let	65 let a více	Celkem
Muž	80,4 %	72,5 %	87,5 %	77,1 %
Žena	63,8 %	77,3 %	66,0 %	71,5 %
Celkem	73,2 %	71,0 %	62,9 %	69,6 %

Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro občany města, 2021

Občané v dotazníkovém šetření hodnotili webové stránky města (na škále 0–100, kde 0 je nejhorší hodnocení a 100 nejlepší) jako poměrně informativní (65,7), přehledné (58,2), s moderním designem (56,4) a často aktualizované (55,6), průměrně hodnotili jejich zajímavost (53,8). Vysoké hodnocení zaznamenaly u nejstarší věkové kategorie 65 let a více v kritériu informativnosti (77,7) a zajímavosti (66,1). Jen minimum občanů stránky města vůbec nezná.

Tabulka 2.2: Hodnocení charakteristik webových stránek města respondenty na škále 0–100

Charakteristika webových stránek	18–34 let	35–64 let	65 let a více	Celkem
Informativní	62,3	63,3	77,7	65,7
Jednoduchá orientace	55,0	58,2	62,5	58,2
Moderní, dobrý grafický vzhled	53,3	56,0	62,0	56,4
Často aktualizované	53,2	55,8	58,1	55,6
Zajímavé	46,1	53,0	66,1	53,8
Stejně jako jiné stránky	54,1	51,5	57,5	53,1
Složitá orientace	47,8	47,2	47,1	47,3
Nejsou pro mne důležité	46,5	44,2	44,7	44,9
Odlíšné od ostatních	43,2	47,4	31,8	44,0
Vůbec je neznám	18,9	30,2	37,6	28,5

Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro občany města, 2021

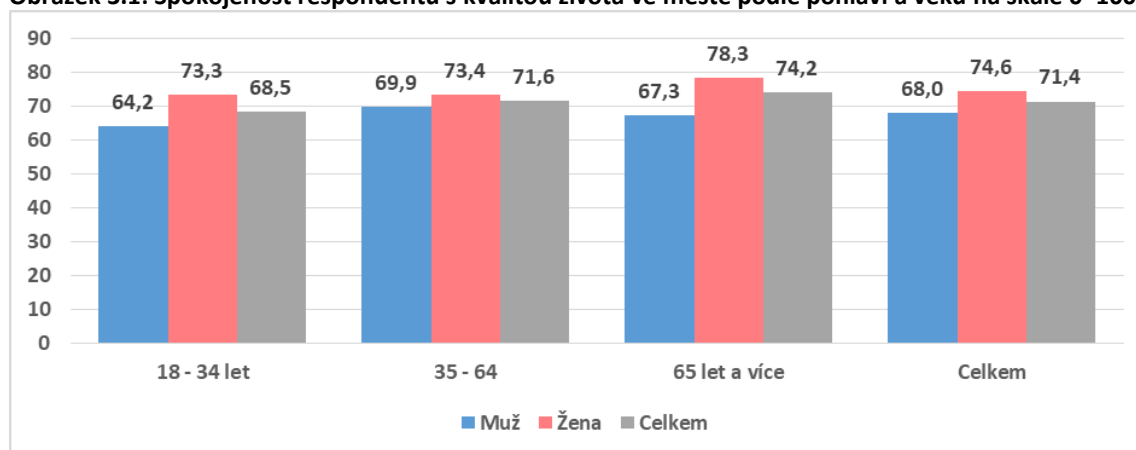
Vedle webových stránek města funguje paralelně internetová stránka Lepší Orlová, kterou zná podle průzkumu pouze 11,1 % občanů, tuto skutečnost potvrzuje rovněž nižší návštěvnost stránky uváděná v Analýze a strategii komunikace města Orlová na sociálních sítích. Díky této organizační změně bude mít kancelář starosty lepší přehled o stránce Lepší Orlová a může její propagaci více provázat s ostatními komunikačními kanály města (webové stránky, sociální sítě, noviny, iTVO,...).

3. TÉMATA PRO STANOVENÍ KOMUNIKAČNÍCH CÍLŮ

3.1 KVALITA ŽIVOTA

Spokojenost na bodové škále 0–100 je v Orlové na úrovni 71,4, ve všech věkových skupinách jsou spokojenější ženy, než muži, nejspokojenější jsou pak ženy ve věku 65 let a více (78,3), naopak nejméně spokojeni jsou muži ve věku 18–34 let.

Obrázek 3.1: Spokojenost respondentů s kvalitou života ve městě podle pohlaví a věku na škále 0–100



Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro občany města, 2021

Z hlediska jednotlivých faktorů hodnocení kvality života na škále 0–100 jsou občané Orlové nejvíce spokojeni s osobními vztahy, se vztahem s partnerem/partnerkou (84,3), dále pak se svými dětmi (84,0), s příbuznými / širší rodinou (78,0), obecně s osobními vztahy (75,8) a vztahy s přáteli (75,8). Menší míra spokojenosti je s prací (69,8), kvalitou bydlení (67,3), se vztahy s okolím (65,8), se zdravím (65,0), s využitím volného času (63,5) a životní úrovní (62,8). Nejhůře hodnotili respondenti okolní prostředí Orlové (54,5) a pocit bezpečí (44,5).

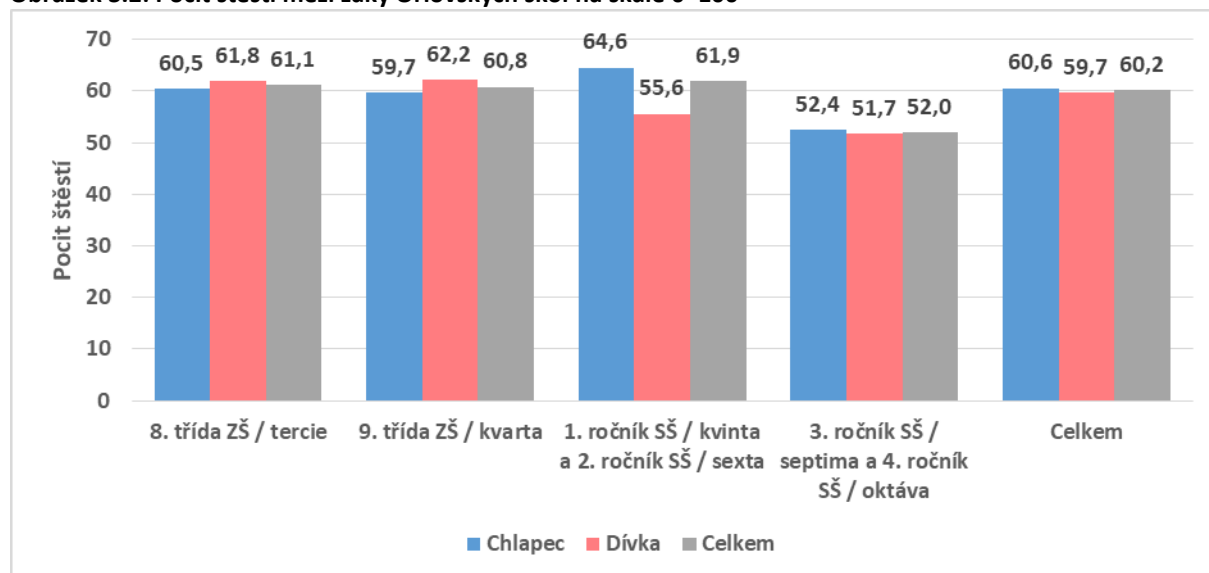
Tabulka 3.1: Spokojenost respondentů s kvalitou života ve městě podle věkové skupiny na škále 0–100

Faktor kvality života	18–34 let	35–64	65 let a více	Celkem
Vztah s partnerem/partnerkou	85,0	82,0	90,0	84,3
Děti	75,8	84,5	87,5	84,0
Vztahy s příbuznými / širší rodinou	75,5	80,3	74,3	78,0
Osobní život	72,3	77,0	77,3	76,0
Přátelé	72,3	77,5	75,3	75,8
CELKOVĚ SE SVÝM ŽIVOTEM	68,5	71,5	74,3	71,5
Práce/zaměstnání	64,8	71,5	73,5	69,8
Kvalita bydlení	57,3	66,0	80,5	67,3
Vztahy s okolím (sousedé apod.)	57,3	66,0	74,5	65,8
Zdraví	70,8	64,5	60,5	65,0
Volný čas	53,0	64,5	73,0	63,5
Životní úroveň	60,5	63,8	61,8	62,8
Okolní prostředí / krajina kde žijete	46,8	54,5	62,8	54,5
Pocit bezpečí	43,3	42,5	50,8	44,5

Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro občany města, 2021

Pocit štěstí u žáků Orlovských škol se na škále 0–100 pohybuje mírně nad středovou hodnotou, tzn. 60,2 bodů. Nejnižší úroveň pocitu štěstí je u nejstarší sledované skupiny (starší středoškoláci), u které je na úrovni 52,0 bodů. Rozdíly v rámci pohlaví jsou minimální s výjimkou mladších středoškoláků, kde chlapci uvádějí vyšší míru pocitu štěstí (64,6), než dívky (55,6).

Obrázek 3.2: Pocit štěstí mezi žáky Orlovských škol na škále 0–100



Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro ZŠ a SŠ města Orlová, 2021

Žáci jsou na škále 0–100 bodů nejvíce spokojeni se svými rodiči (84,2), následují kamarádi (75,6) a škola (66,7), méně jsou spokojeni s možnostmi trávení volného času (61,9), nejhůře hodnocenými oblastmi jsou pak obdobně jako u dospělých prostředí města (43,3) a pocit bezpečí (38,5).

Tabulka 3.2: Spokojenost žáků s kvalitou života podle věku na škále 0–100

Třída	8. třída ZŠ / tercie	9. třída ZŠ / kvarta	1. ročník SŠ / kvinta a 2. ročník SŠ / sexta	3. ročník SŠ / septima a 4. ročník SŠ / oktáva	Celkem
Rodiče	87,8	85,9	75,3	79,0	84,2
Kamarádi	75,9	78,3	73,5	69,3	75,6
Škola	65,1	65,2	72,5	66,8	66,7
Volný čas	66,1	67,3	49,7	48,5	61,9
Celkově se svým životem	59,5	56,0	50,0	41,5	55,0
Území / prostředí města Orlové	45,1	43,3	41,9	39,0	43,3
Pocit bezpečí	40,8	38,4	35,5	35,0	38,5

Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro ZŠ a SŠ města Orlová, 2021

3.2 ASOCIACE

Občanům se při slově Orlová vybaví nejčastěji slova domov, zeleň, Romové a nepřizpůsobiví, kruhové objezdy, rodina, drogy, lesopark, hornictví, orel, problémy s parkováním, sídliště a paneláky, absence koupaliště, náměstí, kostel a nepořádek, tyto pojmy uvedli občané v průzkumu více než 20x.

Žákům se při slově Orlová vybavují nejčastěji pojmy rozestavěné náměstí, škola, město, kriminalita, drogy, stavba, supermarkety, lesopark, zeleň, orel, domov, sport, Romové, díra a nejhorší město, přátelé, sídliště a koupaliště, tyto pojmy uvedli žáci v průzkumu více než 20x.

Obrázek 3.3: Asociace občanů s městem Orlová



Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro občany města, 2021

Obrázek 3.4: Asociace žáků s městem Orlová



Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro ZŠ a SŠ města Orlová, 2021

Na otázku, co občany v Orlové nejvíce trápí, respondenti nejčastěji uváděli nevhodné chování Romů, parkování, kriminalitu a drogy, absenci koupaliště, nepořádek, špatný stav chodníků, nedostatek volnočasových aktivit, nedokončené náměstí, bezdomovectví, vedení města a zrušení nemocnice, tyto pojmy uvedli občané více než 20x.

Na otázku, co žáky v Orlové nejvíce trápí, žáci nejčastěji uváděli nedokončené náměstí, nepořádek, absence koupaliště, kriminalita a drogy, znečištěné prostředí, nevhodné chování Romů, pocit bezpečí, nedostatek volnočasových aktivit, povaha lidí, nedostatečná autobusová doprava, rozestavenost města, bezdomovectví, mezilidské vztahy a nedostatek sportovišť, tyto pojmy uvedli žáci více než 20x.

Obrázek 3.5: Co občany v Orlové nejvíce trápí



Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro občany města, 2021

Obrázek 3.6: Co žáky v Orlové nejvíce trápí

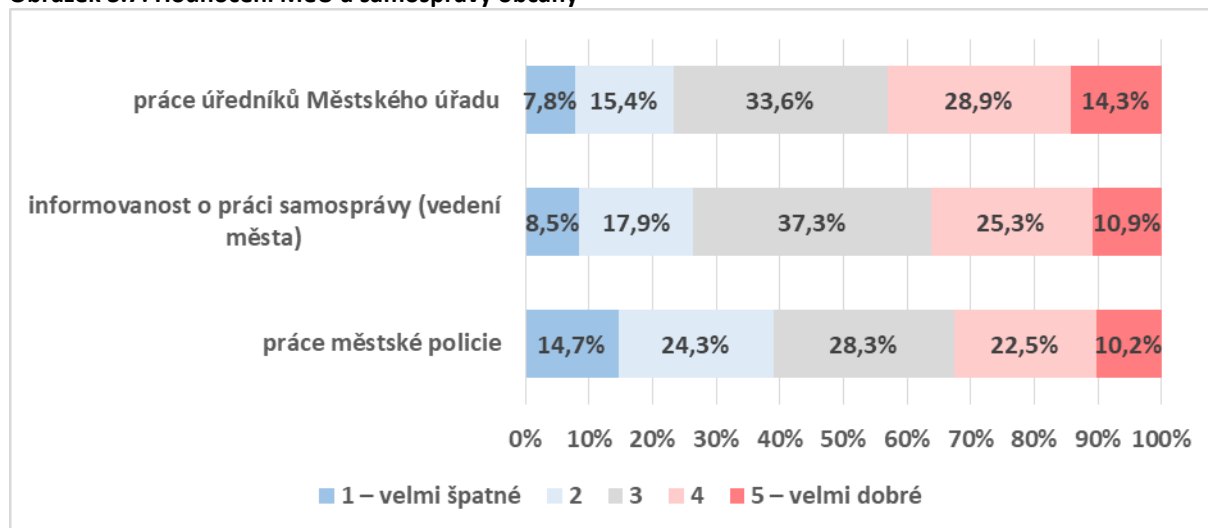


Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro ZŠ a SŠ města Orlová, 2021

3.3 VNÍMÁNÍ VEŘEJNÝCH INSTITUCÍ

Nejlépe hodnotili občané práci úředníků městského úřadu, který pozitivně hodnotilo 43,1 % respondentů, informovanost o práci vedení města pozitivně hodnotilo 36,6 % respondentů, práci městské policie pouze 32,6 % respondentů. Zde se vytváří prostor pro zlepšení komunikace města zejména v propagaci výsledků vedení města a práce městské policie.

Obrázek 3.7: Hodnocení MěÚ a samosprávy občany



Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro občany města, 2021

Výše uvedenou skutečnost občané potvrdili v otevřené otázce, kde identifikovali nedostatky v práci MěÚ, nejvíce zmiňovali, že není vidět práci úřadu, mezi dalšími nedostatky, které identifikovali, byly nedostatečná komunikace, transparentnost, vstřícnost, nekompetence úředníků (tyto odpovědi byly v průzkumu zmíněny 20x a více).

Obrázek 3.8: V čem vidí občané nedostatky MěÚ



Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro občany města, 2021

Výpisy vybraných relevantních odpovědí:

- „Není v tomto volebním období vidět žádná hmatatelná práce.“
- „Viděl bych problém spíše v obsazenosti... (jednoduše řečeno máme v Orlové málo úředníků - na vše se musí čekat... objednávat... nic není plynulé).“
- „Nedostatečná elektronická komunikace - např. chybí zde objednávkový systém pro všechny odbory/agendy, při vyřizování záležitostí mimo úřední hodiny u některých zaměstnanců městského úřadu neochota pomoci.“
- „Nemám ale žádný problém s jejich fungováním - pokud už se na řadu dostanu - vše probíhá v pořádku, vždy jsou na mě příjemní.“
- „Víc informací o dění, zakázkách, akcích apod., diskuse s představiteli města nejen na zastupitelstvu. Policie by měla víc občany informovat o své práci a edukovat občany. Víc otevřená radnice veřejnosti.“
- „Práce MěÚ se jednoznačně zlepšuje a na městě to jde vidět. Určitě by bylo dobré posílení práce policie v terénu, aby se předcházelo kriminalitě a zaměření se na problémové lokality.“

Občané z veřejných institucí nejvíce důvěřují (na bodové škále 0–100) Policii ČR (65,8), Městskému úřadu (63,3), méně pak věří městské policii a soudům, nejnižší míra důvěry byla zjištěna u úřadu práce a krajského úřadu. Nejstarší věková kategorie pak má velmi nízkou důvěru v soudy (39,8) a Krajský úřad (37,0).

Větší míra důvěry v policii ČR než ve městskou policii je obecně rozšířený fenomén v celé ČR. Pro zvýšení míry důvěry v městskou policii je důležité pozitivně prezentovat její výsledky v rámci komunikačních kanálů města, aby nebyla vnímána občany pouze tím, že jim znepříjemňuje život (botičky na auta, odtah aut), pozitivní prezentace její práce může rovněž přispět ke zvýšení pocitu bezpečí v Orlové.

Tabulka 3.3: Důvěra ve vybrané instituce podle občanů

Instituce	18–34 let	35–64 let	65 let a více	Celkem
Policie ČR	67,0	66,3	63,5	65,8
Městský úřad	61,0	63,3	66,3	63,3
Městská policie	49,8	57,3	60,5	56,0
Soudy	61,0	57,8	39,8	55,5
Úřad práce	48,8	51,3	57,5	51,5
Krajský úřad	56,3	52,8	37,0	50,8

Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro občany města, 2021

Podle hodnocení důvěry (na škále 0–100) žáci nejvíce důvěřují svým rodičům (85,8), následují kamarádi (71,5), Policie ČR (64,0), učitelé (62,3) a městská policie. Menší míra důvěry byla identifikována u domu dětí a mládeže (48,0) a vedení města (43,0), nejméně pak důvěřují influencerům (37,8).

Tabulka 3.4: Hodnocení důvěry žáků škol v Orlové

Hodnocení důvěry	8. třída ZŠ / tercie	9. třída ZŠ / kvarta	1. ročník SŠ / kvinta a 2. ročník SŠ / sexta	3. ročník SŠ / septima a 4. ročník SŠ / oktáva	Celkem
Rodiče	86,3	86,8	83,0	85,8	85,8
Kamarádi	67,3	73,5	75,8	73,0	71,5
Policie ČR	66,3	62,8	62,8	58,3	64,0
Učitelé	60,0	59,8	71,3	61,8	62,3
Městská policie	54,3	54,0	50,0	47,8	53,0
Dům dětí a mládeže	52,0	43,5	50,5	39,5	48,0
Zástupce vedení města Orlová	43,8	42,8	41,3	42,8	43,0
Influenceri (YouTube, In- stagram,...)	39,3	37,8	39,3	28,0	37,8

Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro ZŠ a SŠ města Orlová, 2021

Žáci otázku pro další sdělení úřadu využili většinou pro připomenutí rozestavěného náměstí, případně nesouhlasu se vznikající budovou. Druhá nejčastější odpověď se týkala výstavby koupaliště. Kromě těchto dvou nejčastějších odpovědí se často objevovaly žádosti o KFC či McDonald, stížnosti na Romské obyvatelstvo, žádosti o skatepark (nový, rozdělení pro starší a mladší děti nebo oprava). Opakovaly se i názory, že město není bezpečné, že je potřeba opravit či postavit nové chodníky, obchody, restaurace, celkově město zkrášlit a opravit. V rámci městské hromadné dopravy padaly návrhy na zavedení více zastávek na znamení, více autobusových linek a dvakrát o posunutí linky autobusu 534 o 10 minut později.

Tabulka 3.5: Další sdělení žáků městu Orlová

Co dalšího byste chtěli vzkázat vedení města Orlová	Četnost odpovědí
Hotové náměstí	59
Koupaliště	48
Fastfood restaurace	20
Romové	18
Skatepark	17
Bezpečnost	16
Chodníky	15
Více obchodů	10
Zkrášlit město, opravy	10

Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro ZŠ a SŠ města Orlová, 2021

Výpisy vybraných relevantních odpovědí:

- „Zdravím město, bylo by fajn, kdyby se do města přidal jakýkoliv FastFood jako je McDonald a další. Zlepšit skatepark a zajistit větší bezpečí v okolí Hypermarketu Albert u náměstí. Bylo by také fajn, kdyby se zde dělalo více akcí, kdyby zde dojeli nějakí zpěváci, myslím si, že by se šel každý určitě podívat.“
- „Nový skatepark nebo aspoň opravit současný skatepark, protože tam jezdí jak starší děti, tak i mladší a je to tam pro ně nebezpečné. A celkově víc bezpečí pro lidi protože třeba holky ve věku 15ti let se necítí dobře, když jdeme domů z venku nebo z různých kroužků, za každým rohem může být kdokoliv a napadnout nás jak přes den, tak i přes večer a vážně to není nic příjemného.“
- „Nechte občany porozumět problémům města Orlové a případně jim dát prostor vyjádřit svůj názor a navrhnout řešení k daným problémům. Rodiče řeší spousty problémů s fungováním města a nemají prostor pro vyjádření svého názoru daným činitelům, nebo třeba rovnou starostovi.“
- „Chtělo by to celkově zkrášlit město, opravit a zrekonstruovat budovy, zkrášlit okolí Orlové i samotné město. Absence restaurací. Podpora školství (NET OFFICE)“
- „Aby udělali víc parkovišť a aby postavili v Orlové KFC a McDonald! A aby opravili ten letní bazén u lesoparku a aby dokončili už stavbu náměstí.“
- „Aby opravili koupaliště. Aby tady udělali třeba nějaké obchodní centrum. Aby začali trošku v Orlové udržovat pořádek. MEKÁČ A KFC.“

3.4 BEZPEČNOST

Vnímání pocitu bezpečí je v Orlové na nízké úrovni, na bodové škále 0–100 byla jeho průměrná hodnota 44,5, u věkových kategorií 18–34 let a 35–64 let byla úroveň téměř totožná, u obyvatel ve věku 65 let a více byl pak pocit bezpečí větší. Pocit bezpečí byl na srovnatelné úrovni z hlediska pohlaví i věku, výjimku tvořily ženy ve věku 65 let a více, které oproti ostatním skupinám se cítí v Orlové nejbezpečněji.

Tabulka 3.6: Pocit bezpečí občanů Orlové (na škále 0–100)

Věková kategorie	Muž	Žena	Celkem
18–34 let	42,3	44,5	43,3
35–64 let	42,8	42,0	42,5
65 let a více	43,8	55,3	50,8
Celkem	42,8	45,8	44,5

Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro občany města, 2021

U žáků je obecně pocit bezpečí na nižší úrovni než u dospělých, na bodové škále 0–100 byla jeho průměrná hodnota 38,5. Téměř u všech ročníků se chlapci cítí bezpečněji než dívky (rozdíl zhruba 5 bodů), výjimku tvoří nejmladší skupina žáků (8. třída / tercie), kde je pocit bezpečí mezi pohlavími na srovnatelné úrovni. Nejméně bezpečně se pak cítí dívky ve středoškolském věku. Vliv na pocit bezpečí u této skupiny má dojíždění do školy a trávení více času v okolí autobusového nádraží a zastávek, kde se mohou setkat s osobami, které v nich vyvolávají snížený pocit bezpečí.

Tabulka 3.7: Pocit bezpečí žáků škol v Orlové (na škále 0–100)

Kategorie		Chlapec	Dívka	Celkem
Třída	8. třída ZŠ / tercie	40,5	41,3	40,8
	9. třída ZŠ / kvarta	42,5	33,3	38,3
	1. ročník SŠ / kvinta a 2. ročník SŠ / sexta	38,8	29,0	35,5
	3. ročník SŠ / septima a 4. ročník SŠ / oktáva	41,8	30,3	35,0
Trvalé bydliště	V Orlové	40,5	36,8	38,8
	Mimo Orlovou	41,5	32,3	37,8
Celkem		40,8	35,8	38,5

Zdroj: ACCENDO, Dotazník pro ZŠ a SŠ města Orlová, 2021

4. SWOT ANALÝZA

SWOT analýza vznikla na základě průzkumu a expertních rozhovorů a bude verifikována na 1. jednání Řídící skupiny.

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
<ul style="list-style-type: none"> • Pravidelné vyvěšování relevantních příspěvků na Facebook • Vysoký počet sledujících na Facebookové stránce města • Vysoká míra využívání aplikace Mobilní rozhlas a důvěra občanů v tento informační kanál • Orlovské noviny jsou využívaným médiem, které má důvěru občanů • Občané pozitivně hodnotí akce pořádané městem • Existence pracovních pozic zajišťujících externí komunikaci města 	<ul style="list-style-type: none"> • Nejednotná vizuální identita města a jeho příspěvkových organizací na sociálních sítích i ve fyzickém prostoru (např. objekty města) • Absence dlouhodobých komunikačních cílů • Nedostatečný prostor pro přípravu komunikačních kampaní před realizací projektů, které zasahují do života obyvatel • Nízký počet sledujících na Instagramu iTVO • Nízký subjektivní pocit bezpečí občanů města a žáků místních škol (nedostatečná komunikace v této oblasti, popř. její zacílení na jednotlivé skupiny) • Občané vnímají nedostatečnou komunikaci práce úřadu • Negativní mediální obraz Orlové • Nízká míra zásahu občanů při komunikaci o úspěšných projektech

PŘÍLEŽITOSTI	HROZBY
<ul style="list-style-type: none"> • Vytvoření krizového manuálu města • Využití jednotného vizuálního stylu města • Využití potenciálu iTVO • Využití nových sociálních sítí k oslovení mladší generace (Instagram, TikTok,...) • Zviditelnění práce městské policie • Rozvoj komunikačních dovedností zaměstnanců MěÚ pro osoby se specifickými komunikačními potřebami • Využívat principy z metodiky MVČR Easy to Read při tvorbě informačních materiálů města • Zvýšit úroveň a kvalitu komunikace města s občany 	<ul style="list-style-type: none"> • Žáci místních škol nechtějí v dospělosti bydlet v Orlové • Snižující se pocit subjektivního bezpečí u občanů i žáků • Nárůst počtu osob se specifickými komunikačními potřebami především z důvodu stárnutí populace

5. VIZE KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE

VIZE



Orlová, dobře komunikující město

CÍL



Posílit pozici města Orlová jako důvěryhodné instituce, která aktivně komunikuje s veřejností

OPATŘENÍ



Prezentace činnosti města široké veřejnosti



Komunikace s klienty úřadu



Komunikace s osobami se specifickými komunikačními potřebami



Participace občanů na rozhodování ve městě



Zapojení spolků a dobrovolnických organizací do propagace města



Prezentace činnosti městské policie široké veřejnosti