

Máte správné informace ke strategickým rozhodnutím na samosprávě?

Chytré a efektivní řízení úřadu se v současné době neobejde bez cílevědomé práce s informacemi. Otázkou zůstává, jak tyto informace získat a s využitím kterých nástrojů, protože je v zájmu každé obce, města nebo i kraje, aby měly důležitá data o potřebách občanů a o jejich vztahu k vedení úřadu.

Na začátku je rovněž třeba popřít někdy zaběhlý úzus, že profesionální sběr dat a sociologická šetření mají využití hlavně v komerční sféře nebo na státní, nikoliv však na samosprávné úrovni. Výzkumná šetření si někteří lidé rovněž spojují pouze s volebními preferencemi nebo zebříčky oblíbenosti politiků. Tato a jim podobná šetření nejsou předmětem článku a zcela je pomíneme, neboť pro samosprávu existuje celá řada mnohem užitečnějších a důležitějších výzkumů.

O ČEM ZDE HOVOŘÍME

Je několik způsobů, jak může zástupce samosprávy, ať již politický nebo odborný, získat informace o potřebách občanů. V tomto textu bychom se rádi věnovali způsobu, který spočívá ve sběru dat prostřednictvím sociologických výzkumů. Potenciál využití těchto šetření pro samosprávy je veliký, není ani příliš náročný a de facto ani příliš drahý.

Vše je pouze otázkou nadefinování toho, co skutečně potřebujete a jak s tím dále chcete/budete pracovat. V naší praxi se setkáváme se širokou škálou potřeb klientů. Od nutnosti zjistit zájmy/potřeby specifických cílových skupin, např. rodin, seniorů, podnikatelů apod., až po zájmy/potřeby obecné populace. Tyto výzkumy mají využití především při koncipování nových, nebo při revizi stávajících politik. Získaná data pomáhají i při analýze stávající situace a nastavení vhodných účinných opatření.

Informace z výzkumu mohou taktéž zefektivnit financování veřejných aktivit, zejména u velkých projektů. V neposlední řadě slouží k získání relevantní a validní zpětné vazby na činnost, komunikaci a kvalitu služeb úřadu. Tyto a další záležitosti jsou otázkou prvotního nastavení a určení záměru, s nímž je výzkum uskutečňován.

Velmi zjednodušeně řečeno, jde o to, si hned při formulaci zadání sběru dat prostřednictvím sociologického výzkumu položit několik základních otázek:

- Proč bych chtěl znát postoje a potřeby občanů, případně specifických skupin, obce/města?

- Ve které oblasti bych rád získal hlubší poznatky o samosprávě a nemám je?
- Mám stanovené konkrétní priority? Pokud ano, korespondují se zájmy/míněním občanů?
- Jaký je zájem o opatření, která připravuji? Využijí občané chystané služby?
- Co přesně chci za informace získat a k čemu je při rozvoji samosprávy využiji?
- Jak budu s informacemi dále pracovat?
- Mám srovnání s dalšími samosprávami? (atd.)

Často se zdá, že tyto informace už vlastně máme k dispozici – vždyť přece hovoříme s občany a známe nálady lidí v obci/městě. Sociologická šetření však mají jednu nespornou přidanou hodnotu – díky kvalitnímu provedení lze získat skutečně validní a spolehlivé výsledky. Kvalita získaných informací musí být zajištěna kombinací jak ověřené metodologie, tak prostředky moderních technologií. To zajistí, že výsledky nejsou jen pouhou nekorigovanou anketou, ale poskytují výsledky platné pro danou oblast, reprezentativní a zobecnitelné na danou populaci občanů.

OBČANSKÝ BAROMETR

Způsob zjišťování relevantních dat o samosprávách jsme nazvali **Občanský barometr**. Vnímáme ho jako kombinaci vhodných nástrojů sběru dat, který vám přinese požadované informace. Nástroje kombinujeme vždy podle potřeby samosprávy a přesného zadání, které se samosprávou samozřejmě nastavujeme.

Na začátku je pouze nezbytné nadefinovat důvody, cíle, oblasti atd., v nichž chceme data sbírat (*viz základní otázky výše*). Na jejich základě se poté navrhne sada nástrojů a rozsah, na jejichž základě budou data sebrána a interpretována.

Možnost využití je opravdu široká, nejčastěji se setkáváme s následujícími oblastmi využití:

- Při přípravě strategických a koncepčních dokumentů a politik.
- Při nastavení prioritních činností směřování úřadu/města.
- Při zlepšování kvality služeb občanům.

- Při nastavení komunikace úřadu směrem k občanům, ale i zaměstnancům.

Na bázi zvolených nástrojů a jejich interpretace:

- Získáte informace o potřebách, zájmech a prioritách občanů.
- Obdržíte zpětnou vazbu na současnou činnost úřadu a zastupitelstva.
- Zjistíte, které oblasti je třeba zlepšit.
- Obdržíte důkladný audit služeb úřadu.
- Určíte, jak lépe zacílit komunikaci směrem k občanům.
- Zjistíte aktuální společenské a politické nálady obyvatel.

V neposlední řadě se vám otevře možnost srovnat se s dalšími samosprávami díky měření klíčových parametrů v městech po celé ČR (*benchmarky*). Benchmarky vám umožní zjistit, ve kterých oblastech excelujete a kde případně naopak máte největší rezervy ve srovnání s ostatními samosprávami.

JAK ZAČÍT A NESPÁLIT SE

Na radnicích se někdy setkáváme s názorem, že si nechaly udělat odborný sběr data za nemalé peníze, získaly zajímavé informace, ale že to tím také vše skončilo.

Zprvu, je opravdu nezbytné přesně definovat oblasti sběru dat, jejich rozsah a přínos pro samosprávu a zkoumanou oblast. Samotné zjištění dat nestačí, potřebná je jejich interpretace a zasazení do prostředí konkrétní samosprávy, což bez podmínečně vyžaduje znalost fungování a procesy na místní úrovni. Důležité je i proškolení v práci se získanými informacemi.

Zadruhé, s daty se musí dále pracovat umět je zasadit i s odstupem času do daného kontextu a využití. Proto je výhodnou zapojit klíčové zaměstnance do výzkumu a naučit je pracovat s výsledky. Každá oblast se časem setkává s určitou mírou profesní slepoty, takže výzkumy často bývají zdrojem informací pro kvalitní zpětnou vazbu a podporu činnosti odborníků úřadu. V některých případech je dokonce vyžadováno pravidelné opakování sběru pro jejich srovnání, to platí např. u zjišťování kvality služeb úřadu formou tzv. *mystery client* atp.

Zatřetí, důkladně si rozmyslete využití nechte si poradit a připravit projekt na míru. V jiném případě by ztratila vaše snaha i vynaložené peníze smysl.

KAMIL PAPEŽ

konzultant pro veřejnou správu, M. C. TRITON

MARKÉTA MAKOVSKÁ

manažerka výzkumu, NMS Market Research