



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Koncepce komunikace města Valtice s veřejností

Realizováno v rámci projektu Elektronická úřední deska města Valtice
Registrační číslo projektu CZ.03.4.74/0.0/0.0/19_109/0016844
Spolufinancováno z Evropského sociálního fondu



Obsah:

ÚVOD.....	3
Pravidla komunikace.....	4
Analýza prostředí a komunikace.....	6
Charakteristika města Valtice.....	6
Druhy komunikace a informací, cílové skupiny, komunikační nástroje	9
Komunikované informace.....	10
Vnitřní a vnější komunikace	10
Cílové skupiny	13
Komunikační nástroje	16
Dotazníkové šetření	37
SWOT ANALÝZA	49
Návrh strategie a implementace	52
Vize a cíle	52
Navrhovaná opatření:	53
Rozpočet, indikátory, garanti.....	61
Seznam zkratk:.....	64
Přílohy:.....	65

ÚVOD

Efektivní komunikace obce s veřejností a občany patří mezi styčné pilíře kvalitního a udržitelného rozvoje měst a obcí. Správné nastavení komunikace směrem k občanům a veřejnosti prospívá k eliminaci současně řešených problémů, jako jsou např.: Výskyt dezinformací, deficit dostatku informací pro občany, frustrace občanů anebo v neposlední řadě stěhování občanů z obcí do měst.

Zjišťování potřeb občanů, starost o jejich spokojenost prostřednictvím komunikačních kanálů napomáhá ke kvalitě veřejné správy obce, ale také utužuje sounáležitost obyvatelů obce a posiluje jejich zájem o veřejné, chcete-li politické dění. Dále může zdařile nastavená komunikace přispět ke zvyšování konkurenceschopnosti obce, ke zvýšení soudružnosti a erudovanosti občanů. Správně nastavená komunikace má pozitivní dopad na rozvoj lidského a sociálního kapitálu obce a na důvěru občanů k místní samosprávě.

Na samotném úvodu je nutné říct, že obec musí pamatovat při poskytování informací na zákon č. 106/1999 Sb. Tento zákon zpracovává příslušné předpisy Evropské unie a upravuje pravidla pro poskytování informací a dále upravuje podmínky práva svobodného přístupu k těmto informacím.

Hlavním cílem sepsání tohoto dokumentu je analyzovat současný stav komunikace města Valtice a na základě zjištěných výsledků navrhnout inovace pro již zavedené komunikační kanály anebo navrhnout nové komunikační nástroje.

Obrázek 1: Znak města Valtice



Zdroj: *Firmy.publikuj.cz*

Pravidla komunikace

Kvalitní komunikace je předpokladem pro úspěšný a udržitelný rozvoj komunit a společností. Tento nástroj představuje součást každodenního života a je nezbytný pro vykonávání činností efektivně a koordinovaně. Zejména pak je významná komunikace subjektů pohybujících se ve veřejném sektoru, které by měly ze své podstaty vykonávat činnost v zájmu svých občanů. Komunikace jako taková však obvykle není hlavní náplní práce těchto subjektů a jejich zaměstnanců, proto se klade při komunikaci velký důraz na efektivnost, a to v rámci vnitřní i vnější komunikace. Aby bylo dosaženo co nejlepších výsledků, je třeba zachovávat určitá, časem osvědčená pravidla komunikace:

- **přehlednost a srozumitelnost** – předkládané informace by měly být co nejjednodušeji pochopitelné. Je důležité reflektovat cílovou skupinu a podávané informace přizpůsobit příjemci. Snadná orientace a logika informací zkrátí čas na zpracování a lepší zapamatování si informace.
- **ucelenost, přiměřenost a pravdivost** – informace by měly tvořit ucelený celek, který bude rozsahově přiměřený cílové skupině a také komunikačnímu kanálu, přes který jsou informace zprostředkovány. Vždy by měly být předkládány pravdivé a přesné informace
- **pravidelnost a načasování** – informace by měly být komunikovány soustavně. Vhodné je pravidelně aktualizovat alespoň vybrané komunikační kanály a dbát správného načasování pro informování občanů.
- **kontinuita** – jednotlivé kroky informační kampaně musí být logicky sestavené tak, aby byla patrná návaznost a smysluplnost informací
- **dostupnost** – informace musí být dostupné všem cílovým skupinám, aby bylo možné řešit případné konflikty
- **korektnost a profesionalita** – příspěvky jsou psány gramaticky korektně a profesionálně

Při správě a řízení města a hlavně při vyjednávání s ostatními subjekty hraje poměrně významnou roli také image města, která je v průběhu času utvářena více různými faktory. Jedním z těchto faktorů je jednání města, městského úřadu a zastupitelů s veřejností. Proto by se město a jeho zaměstnanci při jednání s veřejností měli řídit podle následujících zásad:

- **otevřenost** – otevřený přístup je jedním ze základních předpokladů k úspěšnému vyřešení problému. O problémech je třeba diskutovat, přijímat konstruktivní návrhy a neuzavírat se před kritikou. Přínosné je také přijímat od veřejnosti podněty na zlepšení.
- **transparentnost** – transparentnost počínání a rozhodování města pomáhá budovat důvěru občanů města a širší veřejnosti. Na základě transparentnosti je pak možné vést přínosné diskuze s veřejností a celkově vede k vyšší ochotě participace občanů.
- **přívětivost** – snaha o lidský přístup k občanům a veřejnosti ze strany zaměstnanců městského úřadu a politické reprezentace se pozitivně promítá do smýšlení veřejnosti o městském úřadu a městě celkově a otevírá dveře možné spolupráci
- **odpovědnost** – je třeba stanovit a následně nést odpovědnost za rozhodnutí, která jsou učiněna, a za činnost, která má být vykonána. Jinak je podryvána důvěra veřejnosti v instituci města a jeho pracovníků

Analýza prostředí a komunikace

Charakteristika města Valtice

Město Valtice se nachází v okrese Břeclav v Jihomoravském kraji, přímo u hranic s Rakouskem. Město se rozkládá na ploše 4 785 hektarů a bydlí zde zhruba 3550 obyvatel. První písemné zmínky o Valticích pocházejí z 12. století, kdy město přechází z vlastnictví církve do majetku rodu Seefeldů. Během historie Valtice vlastnilo a spravovalo množství významných rodů, nejvíce se o rozkvět města zasloužil rod Liechtensteinů, který město spravoval od 14. století až do 20. století. Díky své bohaté historii se město může pyšnit množstvím významných historických památek, zejména pak historickým centrem, které tvoří přirozené centrum města. V současnosti se v centru města nachází například pošta, budova městského úřadu, základní škola, infocentrum a ZUŠ a dále také vstup do zámeckého areálu. V blízkém okolí historického centra se nachází také zastávka MHD, několik prodejen potravin a také nemocnice Valtice.

Obrázek 2: Mapa města Valtice



Zdroj: Mapy.cz

Nejznámější a nejikoničtější památkou města můžeme nazvat Valtický zámek, který je dominantou města a který se svou rozlohou řadí mezi největší světské barokní stavby na Moravě. Dle Národního památkového ústavu ČR byl zámek ve Valticích v roce 2019 4.

nejnavštěvovanější památkou spravovanou NPÚ a celkem ji tento rok navštívilo přes 212 tis. návštěvníků. Unikátnost zdejších historických památek také dokazuje zařazení Lednicko-valtického areálu na Seznam světového kulturního dědictví UNESCO v roce 1996. **Kromě historických památek je město Valtice známé také pro svou vinařskou kulturu**, která zde má také poměrně dlouhou tradici. Jelikož je město situováno v Mikulovské vinařské oblasti, vyskytuje se ve městě a v jeho blízkém okolí mnoho vináren a vinných sklípků. V oblasti se také koná množství kulturních akcí a prochází zde také vinařské stezky.

Obrázek 3: Zámek Valtice



Zdroj: vlastní foto

Město Valtice je obcí I. typu, v rámci veřejné správy lze tedy v místě využít **služeb matričního a stavebního úřadu**. Dále se na městském úřadě nachází místo **CzechPOINT**.

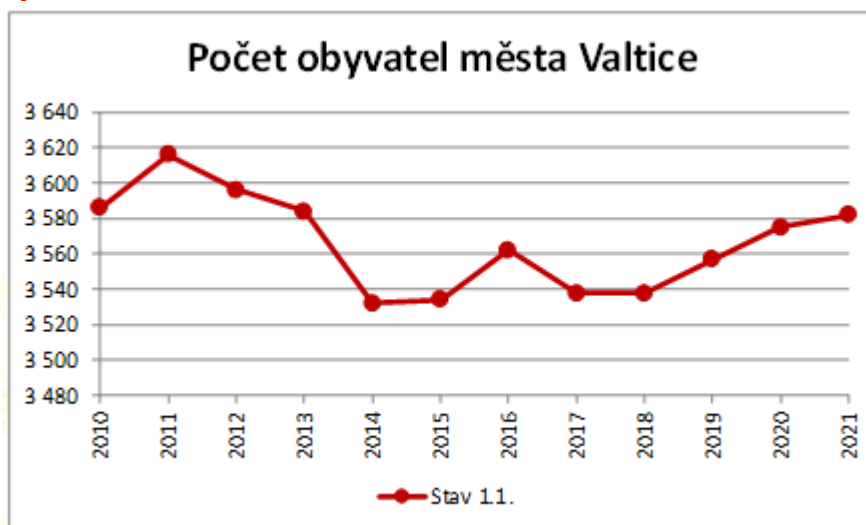
V rámci Czech Point lze v místě za poplatek požádat o:

- Výpis z katastru nemovitostí
- Výpis z obchodního rejstříku
- Výpis ze živnostenského rejstříku
- Výpis z rejstříku trestů
- Výpis z centrálního registru řidičů
- Výpis z registru účastníků provozu modulu autovraku ISOH
- Výpis z informačního systému o veřejných zakázkách
- Výpis z insolvenčního rejstříku
- Výpis z rejstříku trestů pro právnickou osobu
- Výpis údajů z registru osob
- Výpis údajů z registru obyvatel
- Přístup k datovým schránkám

Významnou roli hraje také blízkost města Břeclav, které je od Valtic vzdáleno zhruba 10 km a které v rámci rozšířené působnosti působí také na území města Valtic. Město Valtice spravuje 2 příspěvkové organizace, kterými jsou **MŠ a ZŠ Valtice**. ZŠ i MŠ Valtice jsou situovány poměrně blízko k centru města. Pětiletá MŠ navštěvuje více než 100 dětí, školku mohou navštěvovat i děti mladší 3 let. ZŠ Valtice poskytuje vzdělání žákům od 1. do 9. třídy, celkem školu navštěvuje méně než 300 žáků. Při ZŠ je také zřízena školní jídelna a školní družina. Město dále zajišťuje činnost dalších institucí, jako je například **Sbor dobrovolných hasičů, Městská policie Valtic, Technické služby města Valtice, městská knihovna nebo Domov pro seniory Valtice.**

Počet obyvatel města Valtice se během posledních deseti let dle dat ČSÚ pohybuje v rozmezí **3 616 – 3 532 obyvatel**. Jedná se vždy o počet obyvatel města k 1.1. daného roku. V grafu lze sledovat, že v první polovině sledovaného období převládá klesající trend počtu obyvatel, zatímco v druhé polovině sledovaného období zaznamenáváme růst počtu obyvatelstva města. **Rostoucí trend počtu obyvatelstva města Valtice v posledních letech lze přičíst zejména vyššímu počtu přistěhovalých osob**, zatímco počet vystěhovalých osob a přirozený přírůstek obyvatelstva oscilují kolem obvyklých hodnot. Současně, podobně jako ve většině ostatních obcích ČR, **populace města Valtic stárne**. Za posledních 10 let populace města Valtice zestárla o 2,9 let, což je o 1,1 roku více než průměr stárnutí obyvatelstva celé ČR. Obdobně je také tempo stárnutí obyvatel města Valtice rychlejší, než je průměr stárnutí obyvatel celého Jihomoravského kraje a obyvatelstva celého okresu Břeclav. Nepřímo se tak potvrzuje obecný trend rychlejšího stárnutí obyvatelstva menších měst a obcí. Ve městě žije mírně více žen než mužů.

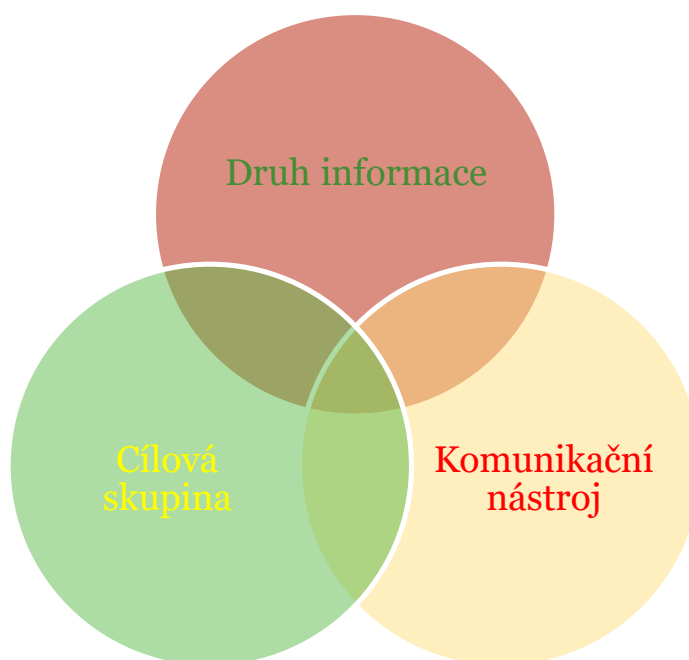
Graf 1: Počet obyvatel města Valtice



Zdroj: dle dat ČSÚ

Druhy komunikace a informací, cílové skupiny, komunikační nástroje

Komunikace města a veřejnosti je složitý proces vzájemného vyměňování si různých druhů informací mezi oběma stranami. Komunikace města s veřejností může nabývat mnoha rozličných podob, což závisí na zejména na 3 nejvýznamnějších faktorech.



Jak lze vidět v uvedeném obrázku, všechny 3 faktory se navzájem pojí i vylučují. Obvykle nelze kombinovat některé druhy informací s vybranými komunikačními nástroji, různé cílové skupiny často využívají specifické komunikační nástroje a podobně také různé cílové skupiny zajímají jiné informace. Proto je potřeba si při rozhodování o způsobu a formě komunikace dopředu zodpovědět několik návodných otázek a podle odpovědí poté uspořádat správný komunikační mix.

Návodné otázky pak mohou vypadat například takto:

- Chceme oslovit nějakou určitou cílovou skupinu?
- Chceme informovat nějakou cílovou skupinu o něčem konkrétním?
- Chceme využít nějaký určitý komunikační nástroj k informování o nějaké určité informaci?
- Apod.

Komunikované informace

Město obvykle disponuje velkým množstvím informací, které je třeba komunikovat a předat veřejnosti. Tyto informace tvoří obsah samotné komunikační činnosti a občas je potřeba obsahu přizpůsobit také výběr komunikačního nástroje. Informace poskytované městem můžeme rozdělit do následujících skupin:

- Informace o městském úřadu
 - Úřední hodiny, poskytované služby, členění úřadu dle vykonávané agendy
 - Kontakty na zaměstnance městského úřadu
 - Návod pro řešení různých životních situací
 - Dle zákona povinně zveřejňované údaje apod.
- Informace o samosprávě města
 - Členění samosprávy města (starosta, zastupitelé,...)
 - Kontakty za zástupce samosprávy
 - Projednávané a připravované projekty a akce
 - Plánované akce a investice ze strany města
 - Záznamy z jednání zastupitelstva, rozpočet města, rozpočtový výhled, ..
 - Informace o zřizovaných a příspěvkových organizacích
 - Informace o městě, novinky ve městě, varování a upozornění
 - Dle zákona povinně zveřejňované údaje apod.

Vnitřní a vnější komunikace

Komunikace je pro chod a fungování města a městského úřadu naprosto nezbytnou součástí. Předávání informací je součástí denní náplně práce většiny úředníků, představitelů města i ostatních zaměstnanců městského úřadu. Dobrá komunikace umožňuje lepší kooperaci a spolupráci a umožňuje dosáhnout lepších výsledků. Z hlediska komunikujících subjektů se dá komunikace města rozdělit na komunikaci vnější a vnitřní.

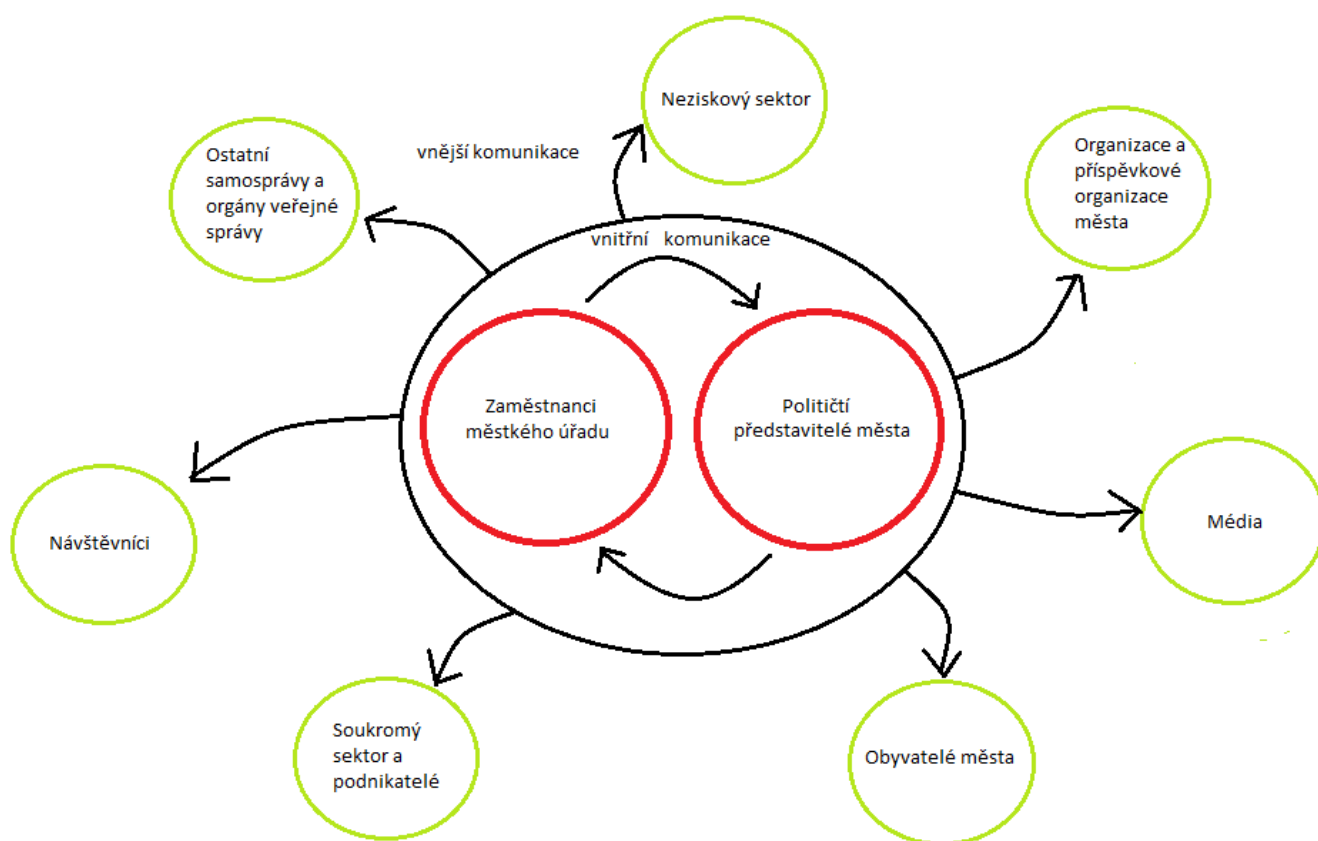
Komunikace vnitřní

Za vnitřní komunikaci lze označit komunikaci uvnitř městského úřadu, jako například mezi jednotlivými úředníky, odděleními nebo také mezi úředníky a volenými politickými zástupci. Správná vnitřní komunikace úřadu zajišťuje, že každý člen je obeznámen se svými úkoly, těmto úkolům rozumí a je motivován tyto úkoly správně vykonat. Je proto velmi důležité, aby byla vedením nastavena dostatečná síť komunikačních nástrojů uspokojující potřeby vnitřní

komunikace celé organizace. Potřeba nastavení adekvátních komunikačních kanálů je tím významnější, čím je úřad větší, neboť u menších úřadů s menším počtem pracovníků se předpokládá větší vzájemná propojenost a větší duplicita funkcí.

Komunikace vnější

Za komunikaci vnější můžeme považovat většinu veřejnosti viditelné komunikace. Obecně se jedná o komunikaci města a městského úřadu s ostatními subjekty. Vnější komunikace může nabývat různých podob a forem, což je způsobeno pestrostí poskytovaných informací a také různorodostí subjektů, se kterými město komunikuje. **Vnější komunikace plní hned několik funkcí.** Primární funkcí komunikace města je **funkce informační**, která spočívá v předávání informací veřejnosti v obecném slova smyslu. Druhou funkcí je **tvorba vnější image** města a městského úřadu jak u občanů, tak také v širším územním měřítku. Při vnější komunikaci může úřad vystupovat v různém postavení. Může se jednat o vztah přátelský a rovný, nebo vztah nadřízený či podřízený, přičemž pro různá postavení je typická různá forma komunikace.



Městský úřad a komunikace

Město Valtice v současnosti zaměstnává **15 pracovníků městského úřadu** a **15 politických zástupců** (včetně starosty) volených občany města Valtice. Kromě běžné komunikace s veřejností (odpovědi na otázky, práce s přidělenou agendou,..), kterou průběžně provádí všichni zaměstnanci a zástupci zejména telefonicky či pomocí emailové komunikace, **jsou stanoveni 2 pracovníci úřadu, kteří navíc ke své běžné pracovní náplni mají na starost správu ostatních komunikačních kanálů** sloužící pro informování veřejnosti. Těmito informačními kanály jsou například webové stránky města, úřední deska nebo facebookové stránky, měsíčník Valtický zpravodaj. Spravováním a aktualizováním informací na komunikačních nástrojích města stráví pracovníci měsíčně asi **20 hodin týdně**, což odpovídá zhruba 1 hodině denně. Pro představu, pouze na úřední desce města je měsíčně vyvěšeno okolo 30 nových informací a příspěvků, což při stávajícím systému klasické úřední desky zabere značný čas. Vnitřní komunikace spočívá zejména na bázi osobní komunikace a zasílání emailů.

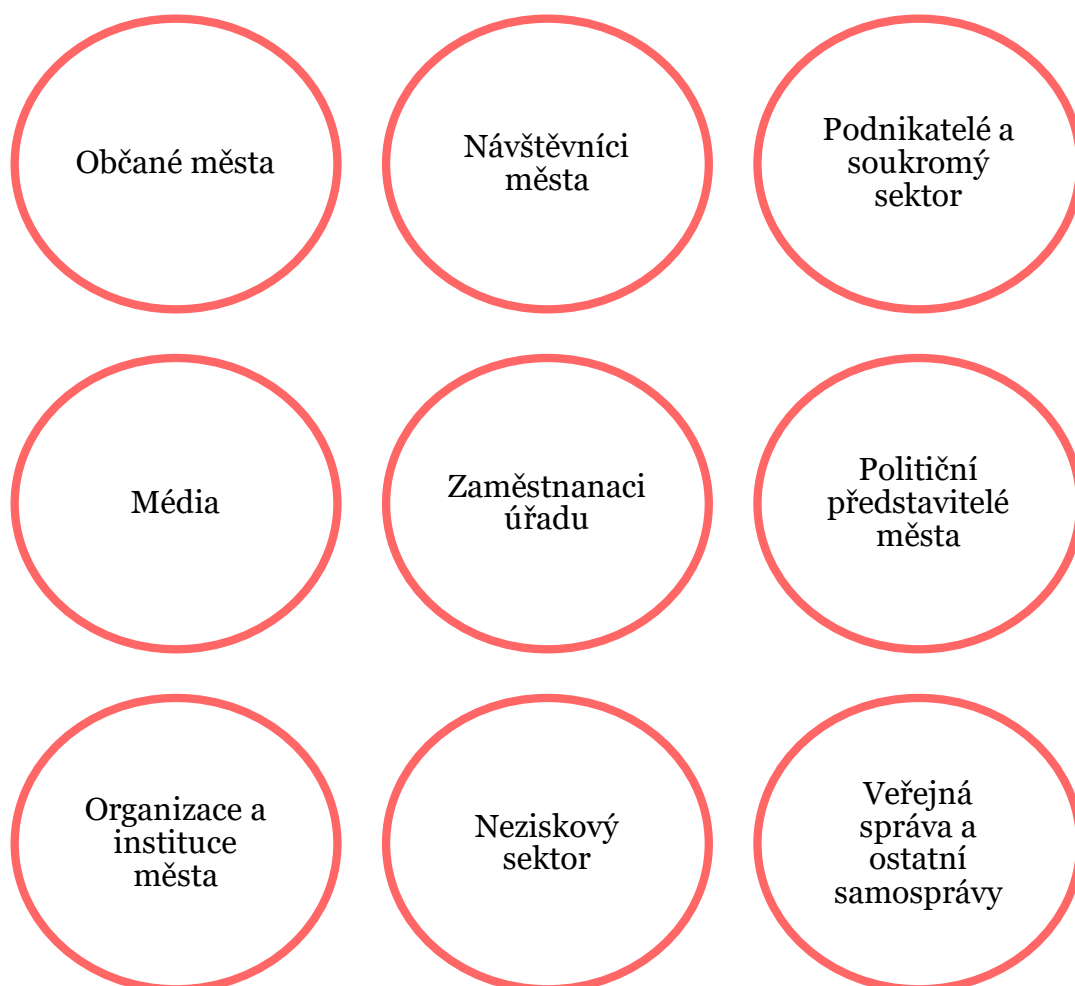
Obrázek 4: Městský úřad města Valtice



Zdroj: vlastní foto

Cílové skupiny

Aby vedení a úřad města Valtice dosáhl požadovaných výsledků a cílů a navíc zajistil dlouhodobý rozvoj a prosperitu města a jeho občanů, musí spolupracovat s množstvím dalších subjektů a partnerů, kteří mají k městu různé vztahy a kteří město a jeho obyvatele ovlivňují mnoha rozličnými způsoby. Město a jeho úřad se tak pohybuje jak mezi subjekty a institucemi veřejné správy, tak také mezi ostatními samosprávnými subjekty a subjekty soukromého sektoru a působí tak mimo jiné také jako koordinátor a zprostředkovatel informací mezi všemi stranami. Z důvodu množství spolupracujících subjektů a rozličnosti jejich povahy je nutno si pro efektivnost navrhovaných opatření cílové skupiny blíže specifikovat a rozdělit. Z hlediska zájmů a praktické povahy komunikace a spolupráce lze cílové skupiny rozdělit do následujících podskupin:



Občané města

Občané města tvoří jednu z nejvýznamnějších cílových skupin. Občané mají totiž k městu nejbližší vztah a jsou také z pravidla činností městského aparátu nejvíce ovlivněni. Občané města také volí politické představitele města, čím se promítá smýšlení veřejnosti přímo do rozhodovacího aparátu města. Je tedy přirozené a důležité klást na komunikaci a spolupráci občanů s městem a jeho úřady velký důraz. Právě u této cílové skupiny je velmi důležitá otevřenost a transparentnost jednání, vysvětlování nejasností a odpovídání na dotazy. Občané jsou velmi významnou skupinou, na kterou je tato komunikační koncepce zaměřena.

Návštěvníci města

Jelikož je turistický ruch ve městě Valtice poměrně významný, stávají se také návštěvníci poměrně významnou cílovou skupinou pro komunikační koncepci. Návštěvníci města jsou zpravidla zcela specifickou skupinou, která se obvykle zajímá pouze o úzký druh informací. Návštěvníci informace obvykle vyhledávají ještě před tím, než danou destinaci navštíví. Informace tak obvykle vyhledávají na dálkově přístupných informačních nosičích. Pomocí vhodného nastavení těchto nosičů pak lze ovlivnit chování a pohyb návštěvníků v území.

Podnikatelé a soukromý sektor

Podnikatelé a soukromý sektor se podobně jako předchozí cílová skupina zaměřují na specifický druh informací. Může se jednat například o informace o připravovaných projektech, zapojení se a případnou spolupráci, která může být přínosná pro obě strany. Jelikož se často může jednat o subjekt poměrně významně ovlivňující dění ve městě, může se zapojení takového subjektu stát nezbytnou součástí přípravy a realizace některých projektů. Někteří z těchto subjektů si možná ani neuvědomují možnost spolupráce s městem nebo nemají dostatek času pro průběžné sledování dění na úřadě, proto není od věci při vhodných příležitostech vybrané subjekty aktivně oslovit.

Zaměstnanci úřadu

Zaměstnanci úřadu představují nepočetnou, nicméně pro chod města nepostradatelnou skupinu. Tato skupina zajišťuje chod města a předává informace ostatním skupinám. Proto je třeba, aby vnitřní komunikace úřadu fungovala kvalitně a efektivně. Je nutné, aby dotčení úředníci měli správné a včasné informace od vedení města a dalších spřízněných pracovišť. Stejně tak ale musí informace předávat správným způsobem a ve správný čas dál, tak, aby byly informovány všechny ostatní skupiny. Významnou roli hrají také příslušníci městské policie Valtice, neboť se pohybují prakticky denně mezi obyvateli města a veřejností, spolupracují s ostatními organizacemi města i s vedením města a představují tak významný pojící článek v rámci komunikace ve městě. Městská také například dohlíží na pořádek a

kriminalitu ve městě pomocí městského kamerového systému, zajišťuje hladký průběh konání kulturních akcí pořádané městem nebo rámci svých oprávnění poskytuje občanům rady a potřebnou spolupráci.

Média

Komunikace a spolupráce s médii vyžaduje zcela odlišný přístup než u ostatních skupin. Média sbírají a předávají informace dalším cílovým skupinám, přičemž od města se obvykle očekává aktivní a otevřená spolupráce. Práce s novináři však může být dosti složitá a náročná, neboť novináři často operují v těsných a přesných termínech, se kterými je dobré se předem obeznámit.

Politici představitelé města

Politická reprezentace města je velmi úzce spjata s občany a veřejností, neboť jsou to tito zástupci, kteří stojí za množstvím významných rozhodnutí v obci a kteří jsou za tato rozhodnutí zodpovědní. Politická reprezentace by měla být vůči občanům a ostatním aktérům ve městě otevřená, měla by umět jasně a srozumitelně argumentovat svá rozhodnutí a současně by měla být otevřená vůči zpětné vazbě od veřejnosti.

Organizace a instituce města

Organizace a instituce města často představují „prodlouženou ruku města“ a zajišťují četné služby města. Jedná se například o ZŠ a MŠ Valtice, knihovnu, technické služby, městskou policii apod. Je poměrně významné udržovat komunikaci a spolupráci těchto organizací s městem. Vhodná je také vzájemná propagace pořádaných akcí a nových událostí z těchto organizací také na stránkách města a relevantních organizací.

Neziskový sektor

Zástupci z neziskového sektoru obvykle mají zájem získat od města podporu pro své akce a projekty, proto se komunikace mezi subjekty neziskového sektoru a městem obvykle zaměřuje na možnosti a příležitosti získání podpory, případně na poradenství týkající se získání podpory z jiných sektorů.

Veřejná správa a ostatní samosprávy

V neposlední řadě město jako samosprávný celek vykonávací také agendu přenesené působnosti. Navíc musí komunikovat s ostatními subjekty veřejné správy v horizontální i vertikální rovině. Obvykle se jedná o řešení problému nadobecního významu a komunikace se týká vyššího vedení města.

Komunikační nástroje

Tato kapitola představuje a popisuje stávající komunikační nástroje a jejich využití. Z předchozích stránek dokumentu víme, že většinu komunikačních kanálů spravují 2 zaměstnanci městského úřadu, kteří touto činností stráví měsíčně zhruba 20 hodin.

V současnosti město využívá pro komunikaci s veřejností tyto komunikační nástroje:

- Úřední deska
- Webové stránky
- Účet na sociální síti Facebook
- Místní zpravodaj
- SMS zprávy
- Vývěsní a výlepové plochy
- Telefon/emailová komunikace
- Zasedání zastupitelstva města
- Osobní schůzky

Dříve město také využívalo k pravidelnému informování veřejnosti hlášení místního rozhlasu, které bylo z důvodu nevyhovujícího technického stavu a vysokých finančních nákladů zrušeno a nahrazeno zasíláním SMS zpráv. Občané také mohou podávat návrhy prostřednictvím projednání a předání zastupiteli, který návrhy předloží v písemné podobě na jednání zastupitelstva města.



Úřední deska města

Úřední deska je nezbytným komunikačním nástrojem města. Zde jsou zveřejňovány dle zákona povinně zveřejňované dokumenty. Obsah úřední desky ale musí být zveřejněn i způsobem umožňujícím dálkový přístup.

V současné době se fyzická úřední deska města Valtice nachází před městským úřadem, kde je provozována formou oboustranných vývěsných tabulí. Zde je pak vyvěšeno více než 30 příspěvků měsíčně. Aktualizace na elektronické a fyzické úřední desce probíhá většinou každý den. Práce s úřední deskou souvisí se zasíláním dokumentů od úřadů, zveřejnění podkladů z vlastního úřadu nebo dalších institucí. Správu úřední desky zajišťuje na půl úvazku vedoucí TIC, tato činnost včetně zasílání zpětných emailů zabere obvykle 2 hodiny denně.

Obrázek 5: Umístění fyzické úřední desky



Hodnocení:

Úřední deska je vhodně umístěná, dobře udržovaná, veřejnosti jednoduše přístupná a relativně dobře označená. Tato klasická úřední deska má však také řadu nevýhod. Například, ačkoliv je úřední deska poměrně rozsáhlá, stále dochází k problematickému rozdělování informací na vývěsní plochy, kdy delší dokumenty musí být rozděleny nebo při vystavení kratších dokumentů vzniká opticky prázdné místo. Současně je také problematické nastavení velikosti písma tak, aby písmo nebylo příliš malé a bylo čitelné, ale aby však potřebné informace byly z důvodu úspory materiálu i prostoru na úřední desce shromážděny na co nejmenším počtu listů. Dalším problémem může být samotný nápis „úřední deska města Valtice“, který částečně zakrývá části některých dokumentů. Samotná údržba klasické úřední desky a její aktualizace je oproti údržbě a aktualizaci její dálkově přístupné verze více náročná a sdělovací plocha je celkově navíc méně přehledná.

Limity klasické úřední desky:

Obrázek 6: Limity úřední desky I.



Obrázek 7: Limity úřední desky II.



Webové stránky města

Webové stránky města s doménou <https://www.valtice.eu> představují jeden z nejvýznamnějších komunikačních nástrojů města s veřejností. Zde se koncentruje největší množství informací různého rozsahu. Web města také navzájem propojuje ostatní komunikační kanály. Stránky jsou designově laděny tak, aby co nejlépe vystihovaly charakter města. Hlavními motivy se tedy staly červené a žluté/zlaté barvy, vinná réva a historický ozdobný styl. Stránky prošly celkovou úpravou naposledy v roce 2018, čímž vzrostla také jejich návštěvnost. Stránky jsou také kompatibilní s mobilními zařízeními a tablety. V současnosti je měsíční návštěvnost stránek kolem čísla 3 864.

Obsah:

Úvodní stránka webu je jednou z klíčových ploch webu. Musí plnit hned několik funkcí najednou – nejvíce však funkce reprezentační a orientační. Nový návštěvník webu by měl být schopen během několika vteřin na jakémkoli typu webu rozpoznat, kde se nachází a k čemu je konkrétní web určen. V rámci tohoto je jistě účelné, že úvodní stránka webu obsahuje název obce plus její znak a jsou zde také promítnuty fotografie z obce.

Stránky jsou členěny do několika sekcí. Hned na začátku úvodní strany lze nalézt kontakt a úřední hodiny městského úřadu. V horní části stránek jsou také intuitivně zařazeny záložky s informacemi, které jsou tematicky rozděleny na 5 kategorií (Město, Úřad, Volný čas, Turistika, Kontakt). Níže po levé straně je umístěn panel s doplňkovými informacemi, jako je kalendář akcí, návody na přihlášení se k odběru dalšími informačními kanály (SMS, email, mobilní aplikace), překladač stránek do různých jazyků, počasí, lidové pranostiky a také nabídka zjednodušené verze stránek vhodná například pro seniory a osoby méně počítačově zdatné. Poslední zmiňovaný prvek lze považovat u stránek obcí podobné velikosti za nadstandardní. Současně tento krok můžeme vnímat jako snahu města o zpřístupnění tohoto klíčového komunikačního nástroje méně počítačově zdatným občanům.

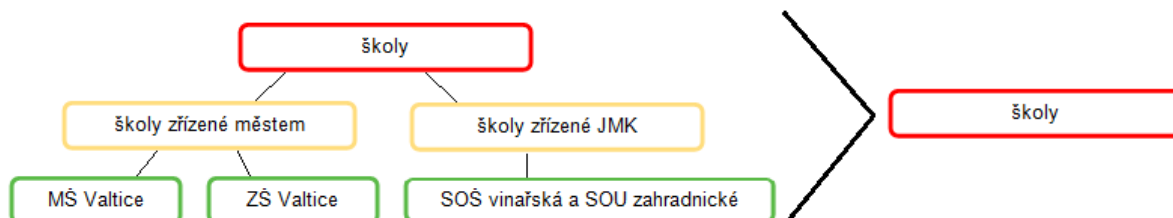
Doba je však čím dál rychlejší a uživatel chce najít potřebnou informaci co nejrychleji – čili čím více je web obsáhlý, tím více se zmenšuje šance na to, že uživatel najde přesně to, co potřebuje. Proto je důležité informace skládat co nejlogičtěji a s co nejmenší náročností pro nalezení informací. V současnosti mají lidé tendenci čím dál méně číst dlouhé seznamy a texty, potřebují se co nejrychleji zorientovat a informaci vyhledat – k tomu mohou dobře posloužit např. **piktogramy nebo obrázky u vybraných seznamů odkazů**. Nejdůležitější je však správné logické řazení témat.

Záložka Město zahrnuje širší spektrum informací. Lze zde dohledat informace o původu a historickém vývoji města, městských i jiných institucích působících ve Valticích (včetně odkazů a kontaktů), zájmových spolicích a sdruženích a také informace o nařízeních týkajících se koronavirové pandemie. Poněkud **zavádějící je ale „dvojité proklikávání se“** u některých položek, jako například u položky školy, kde jsou školy rozdělovány na více stránek podle zřizovatele, nicméně vzhledem k rozsahu informací poskytovaných na koncových stránkách by bylo jednodušší tyto informace sloučit již na první stránku, což by působilo mnohem lépe a navíc by byl urychlen přístup k těmto informacím.

Obrázek 8: Nedostatky webových stránek



Zdroj: oficiální stránky města Valtice



Záložka Úřad je nejobsáhlejší záložkou ze všech. Zde jsou zveřejňovány významné dokumenty města, projekty, informace o rozpočtu a hospodaření města, o struktuře města a městského úřadu, nápověda pro vyřízení si potřebných dokumentů apod. Informace jsou řazeny v jednak v rozklikávací liště hlavního panelu a jednak v rozklikávací boční liště.

Pokud jde o samotné odkazy nacházející se v boční nabídkové liště, případně nahoře pod hlavním menu po rozkliknutí záložky úřad, těch se zde nachází vysoký počet. Obecně platí, že čím více se v seznamu nachází položek, tím hůře se vyhledává konkrétní informace. Bylo by tedy **potřeba některé položky zredukovat či přesunout jinam**. Zároveň je ale třeba dbát, aby byla zachována logičností.

Obrázek 9: Záložka úřad a její podsložky



Zdroj: oficiální stránky města Valtice

Zredukovat počet záložek by mohl být umožněn například odstraněním duplicitních záložek jako jsou např. záložky odbory úřadu nebo formuláře, jejichž obsah lze poměrně snadno dohledat i ostatních podsložkách.

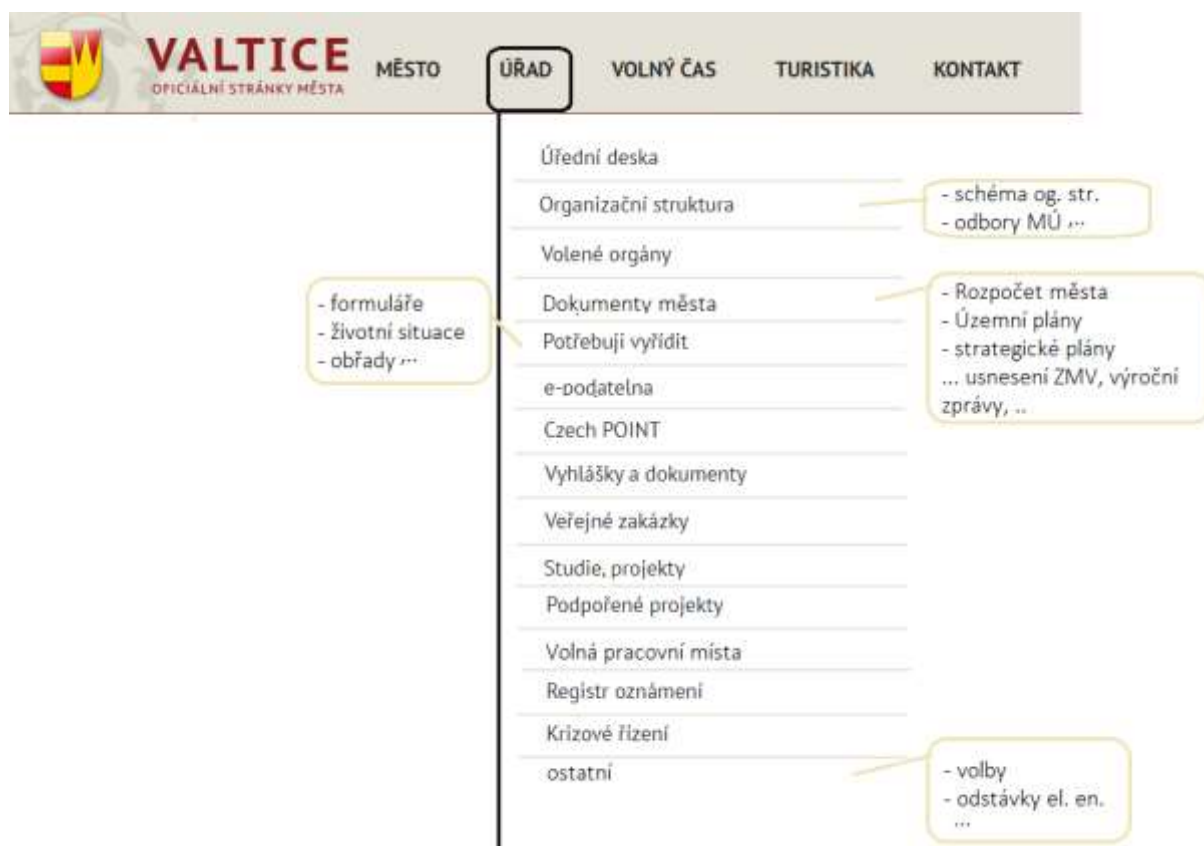
Dále by bylo možné přesunout záložky GDPR a povinně poskytované informace dle zákona na méně frekventovaná místa, jako je například záložka kontakty v hlavním menu. Podobně řešené mají tyto informace i ostatní obce s obdobným počtem obyvatel. Dále lze také umístit podmínky GDPR a povinně zveřejňované informace do zápatí stránek, či do jiných podsložek.

Možností je **vytvoření jedné souhrnné složky pro některé podsložky**, jako například Rozpočet města a územní plány města pod novou složku dokumenty města, kde by mohly být současně zveřejňovány další strategické dokumenty města v různých směrech.

Dále by bylo vhodné **některé složky přejmenovat** tak, aby lépe odpovídaly svému obsahu. Příkladem je složka Výběrová řízení, kterou by bylo možné přejmenovat na Kariéra či Volná pracovní místa.

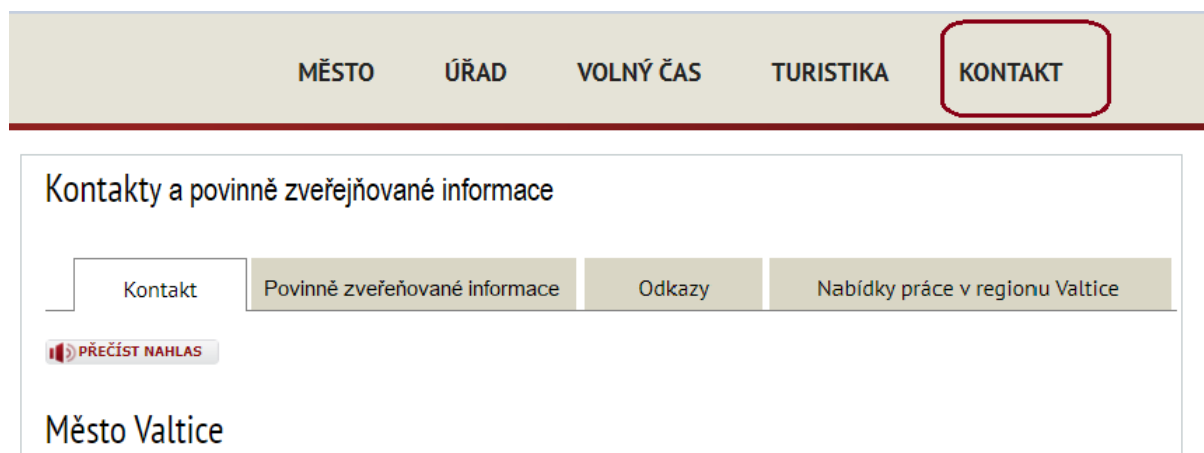
Aby bylo zabráněno vzniku jednoduchých stránek s pouhými pár odkazy, bylo by vhodné do boční záložkové lišty **přidat víceúrovňový seznam**.

Obrázek 10: Příklad reorganizace podsložek



Zdroj: oficiální webové stránky města Valtice

Obrázek 11: příklad reorganizace záložek



Zdroj: oficiální webové stránky města Valtice

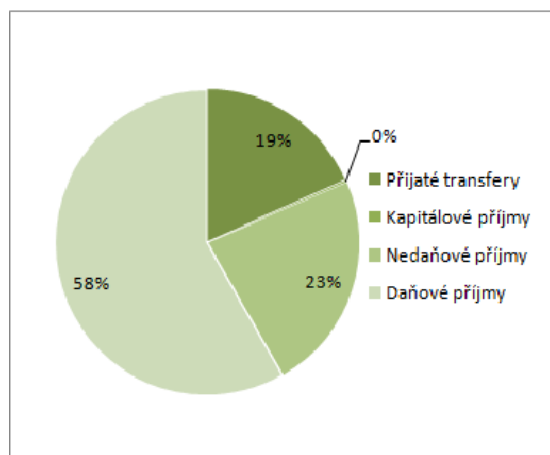
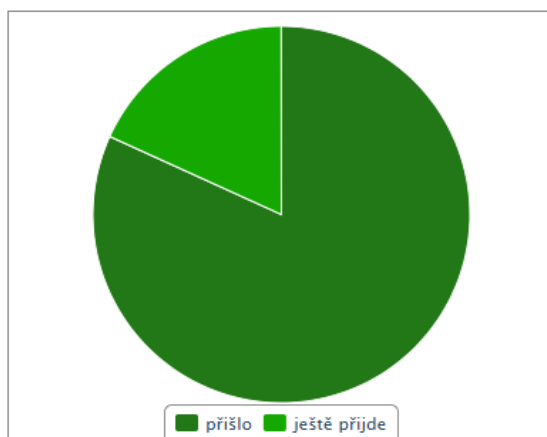
Kladně lze hodnotit snahu města o přehledné a jednoduché informace týkající se rozpočtu města, avšak vzhledem k informaci lze spekulovat, jestli přílišná jednoduchost není na škodu. Předpokládá se totiž, že skupiny vyhledávající tento druh informace se budou o rozpočet města zajímat detailněji. Bylo by tedy vhodné příjmy a výdaje rozpočtu rozčlenit o trochu více (nikoliv zase příliš detailně) např. dle druhového členění či odvětvového členění.

Obrázek 12: Příklad rozšíření údajů o rozpočtu

Rozpočet Valtice

Příjmy

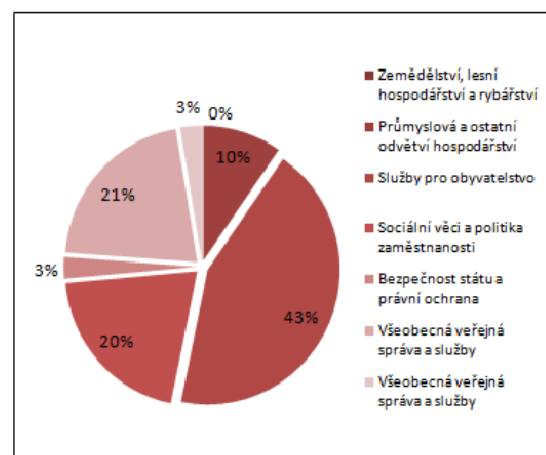
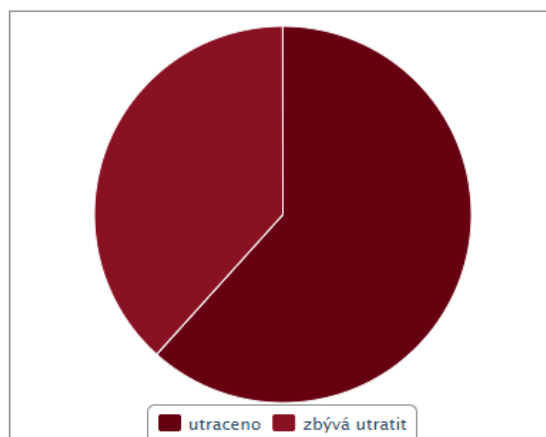
Schválený rozpočet	82 513 500 Kč
Upravený rozpočet	110 704 000 Kč
Skutečné plnění	90 554 795 Kč
Plnění	81,80 %



příjmy V TIS.	Rozpočet v tis. Kč		
	Schválený 2021	Po změnách 10. 2021	Skutečnost 10. 2021
celkem	82 513,50	114 739,50	96 774,65
Daňové příjmy	60 157,40	62 254,20	56 393,33
Nedaňové příjmy	14 539,00	26 498,90	22 521,71
Kapitálové příjmy	30,00	188,00	167,16
Přijaté transfery	7 787,10	25 798,40	17 692,45

Výdaje

Schválený rozpočet	85 416 400 Kč
Upravený rozpočet	113 606 900 Kč
Skutečné čerpání	70 083 690 Kč
Čerpání	61,69 %



výdaje	Rozpočet v tis.		
	Schválený 2021	Po změnách 10. 2021	Skutečnost 10. 2021
Celkem	85 416,40	117 542,40	78 957,34
Zemědělství, lesní	15,00	15,00	7,47
Průmyslová a ostatní odvětví	8 769,30	15 975,30	7 836,33
Služby pro obyvatelstvo	37 463,40	51 031,30	35 320,53
Sociální věci a politika	14 567,70	21 298,50	16 474,06
Bezpečnost státu a právní	2 335,50	3 411,00	2 108,79
Všeobecná veřejná správa a	21 365,50	25 909,80	17 210,16

Zdroj: oficiální webové stránky města Valtice



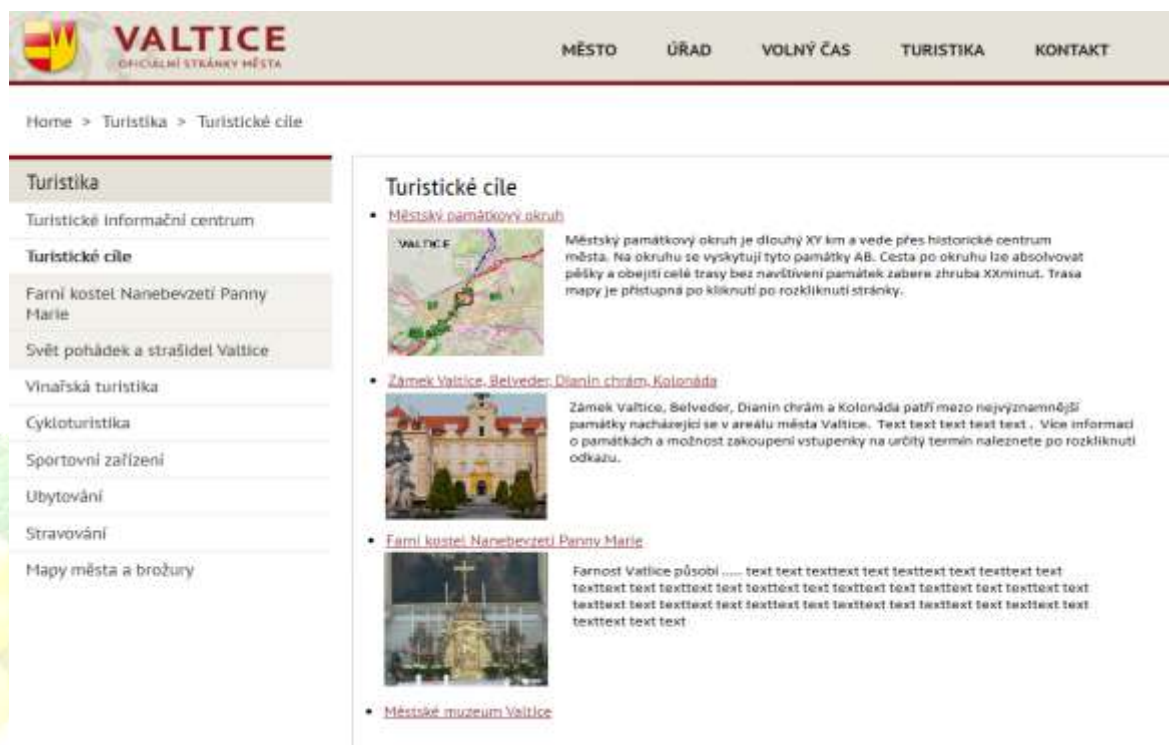
Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Záložka volný čas je méně obsáhlá a je určena spíše obyvatelům města. Lze zde najít informace o připravovaných kulturních či sportovních akcích, fotogalerii či archiv Valtického zpravodaje, tento však je umístěn až na posledním místě v seznamu, kde působí poněkud ztraceně. Také chybí přímý odkaz na zpravodaj z úvodní strany, nebo alespoň průběžné upozornění na vydání nového dílu. Fotogalerie je bohužel tvořena pouze fotkami do roku 2018.

Záložka Turistika jednoznačně označuje cílovou skupinu návštěvníků této stránky. Strategicky hned na úvodní straně záložky lze nalézt informace o valtickém turistickém informačním centru a odkazy na portál Jihomoravského kraje a portál cestovního ruchu Jižní Moravy, kde mohou návštěvníci případně dohledat dodatečné informace. Velmi pozitivně je hodnocen přehledný seznam ubytovacích a stravovacích zařízení nacházejících se ve Valticích, stejně jako možnost stáhnout různé množství map a brožur.

Turisté jsou obvykle velmi specifická skupina, pro kterou je grafická design velmi podstatný. Bohužel tato záložka pro turisty často **působí nevzhledně**. Jak už bylo řešeno několikrát dříve v dokumentu, i zde se vyskytuje problém mezizáložkových stránek, jejichž jedinou náplní je pouhý seznam odkazů. Řešením tohoto problému by mohlo být doplnění odkazů relevantním textem a hlavně obrázky, nebo vytvoření víceúrovňového stromového seznamu v boční nabídce, bez přímého vstupu na „mezistranu“.

Obrázek 13: Návrh úpravy "proklikávacích" stránek



Zdroj: oficiální webové stránky města Valtice

Hodnocení:

Stránky jsou poměrně komplexní, lze zde nalézt poměrně široké spektrum informací, funkcí a odkazů. Stránky jsou poměrně podrobně členěny, v některých případech jsou členěny příliš dopodrobna. Výsledkem jsou dlouhé seznamy záložek, textů a odkazů, které působí nepřehledně a chaoticky. Navíc, jak už však bylo zmíněno dříve, v některých případech jsou webové stránky členěny až příliš (např. podsložka školy), což způsobuje vizuální prázdnotu stránek.

Pravděpodobně bude potřeba celkové reorganizace složek a podsložek informací na záložce úřad, kde dochází k dublování podsložek, přičemž v některých podsložkách se nachází pouze část informací, jiné informace naopak zcela chybí (nebo se nacházejí na jasných záložkách města – např. organizační schéma MÚ, úřední hodiny MÚ, ..). **Doporučena je celková inventura informací a pomocí techniky myšlenkové mapy reorganizace informací do jednotlivých kategorií.**

V porovnání spektra obsahu stránek města Valtice se stránkami obdobně velkých obcí v Rakousku, nelze stránkám téměř nic vytknout. Naopak, stránky města Valtice obvykle obsahují informací o trochu více. Poněkud nezvykle u stránek, na rozdíl od většiny ostatních podobně velkých měst, chybí plnohodnotný překlad stránek do cizího jazyka (němčina, angličtina), který je však důmyslně nahrazen levnější variantou – google překladačem.

Designově stránka odpovídá charakteru města. Nevyskytují se zde žádné rušící elementy. Stránky poměrně málo pracují s obrázky. Zejména na části stránek cílící na návštěvníky města by bylo doplnění obrázků vhodné, například u již zmiňovaných turistických cílů.

Sociální sítě - Facebook

Sociální sítě jsou nedílnou součástí života většiny moderní společnosti. Dle průzkumu AMI Digital index Češi v roce 2020 trávili průměrně 2,5 hodiny denně, přičemž počet hodin strávených na sociálních sítích vykazuje v posledních letech spíše rostoucí trend. Ve věkové kategorii 15 – 29 let má profil na sociální síti až 95% obyvatel ČR, **postupem času však lze očekávat také rostoucí množství starších obyvatel pohybujících se na sociálních sítích**. Již v současnosti 56% obyvatel starších 59 let sociální sítě využívá. Mezi nejoblíbenější sociální sítě v ČR patří Youtube, Facebook a Instagram.

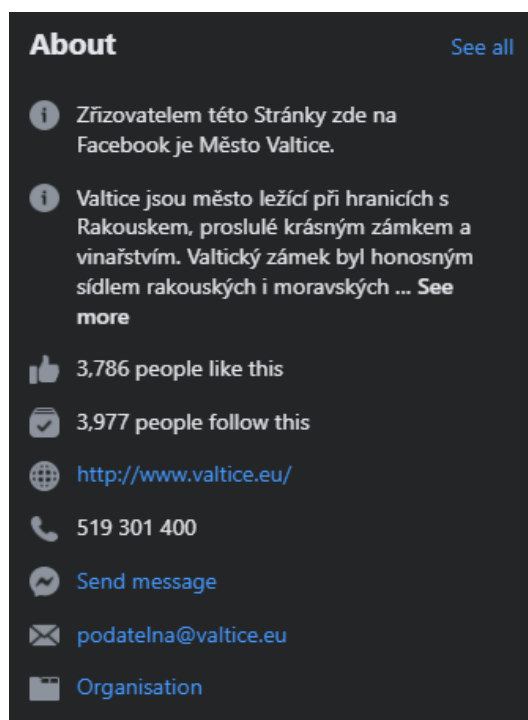
Kromě příspěvků videí ze zasedání zastupitelů na Youtube město Valtice spravuje hned několik profilů na sociální síti Facebook - oficiální městský profil, kde je správcem vedoucí turistického informačního centra, **profil „Město Valtice - Valtice, hlavní město vína“**, který spravuje předseda kulturní komise zřizované radou města, a také facebookový **„Městská knihovna Valtice“**. Na těchto profilech jsou pak zveřejňovány informace z daného prostředí. Celkově facebookové příspěvky cílí na širší spektrum cílových skupin, obecně však nejvíce zasahuje mladší skupiny obyvatelstva, kteří se na sociálních sítích častěji pohybují. Největší sledovanosti se těší profil „Město Valtice – Valtice, hlavní město vína“, který sleduje přes 4 000 uživatelů. Na tomto profilu jsou přidávány především příspěvky týkající se kulturních a sportovních akcí ve Valticích. Profil městské knihovny pak sleduje zhruba 500 uživatelů a oficiální profil městského úřadu přes 200 uživatelů.

Obsah:

Profilová fotka a úvodní fotka reprezentuje celý obsah webu. Zároveň také láká uživatele webu k prohlížení stránek, respektive tvoří první dojmy u uživatele. Na všech třech profilech působí úvodní a profilové na fotky první pohled příjemně, upraveně a tematicky. Pokud má člověk povědomí o existenci více facebookových profilů spravovaných městem, lze podle úvodní a profilové fotky odhadnout obsah zveřejňovaných příspěvků.

Důvěryhodnost facebookovým profilům také přidává vyplněná záložka „informace“, kde je město Valtice představeno a kde jsou současně uvedeny odkazy na web města, telefon a email. Na profilu městského úřadu Valtice se navíc také nacházejí také přímé odkazy, kam mohou uživatelé sociální sítě psát své dotazy a připomínky.

Obrázek 14: Vzorně vyplněná záložka informací



Zdroj: facebook.com

Taktéž je významný zvolený název profilu. Například nadbytečná četnost slov v názvu stránek celkově zhoršuje vyhledatelnost stránek ve webových vyhledávačích – tzv. problematika klíčových slov (SEO). Je tedy vhodné pojmenovávat jednotlivé účty co nejstručněji a nejvýstižněji, vhodné je do názvů umisťovat klíčová slova, nejlépe v základním tvaru. V našem konkrétním případě se může jednat například o klíčová slova „*Město; Valtice*“, neboť tato slova pravděpodobně budou uživatelé pravděpodobně do vyhledávače zadávat. Ze všech třech zřizovaných profilů pak lze nejlépe vyhledat profil s názvem „Město Valtice – Valtice, hlavní město Vína“. Nejhuře vyhledatelný je pak oficiální profil městského úřadu Valtice.

Frekvence příspěvků se obvykle u jednotlivých profilů měsíčně pohybuje v řádech jednotek, max. nízkých desítek měsíčně. Příspěvky jsou zveřejňovány tematicky na daném facebookovém profilu, občas se některé významnější informace prolínají více profily. Příspěvky jsou zveřejňovány nepravidelně, někdy je jich zveřejněno více ve stejný den či hned několik dní po sobě, jindy pak následuje mezi zveřejněním dalšího příspěvku delší časová prodleva.

Obsah a vzhled příspěvků na různých profilech se od sebe poměrně liší. Příspěvky **na profilu „Valtice – hlavní město vína“** jsou většinou tvořeny úvodním obrázkem a níže přiloženým textem, nebo rovnou plakátem, kde jsou nejdůležitější informace uvedeny.

Příspěvky nepojí žádný jednotný grafický motiv, přesto ale působí poměrně atraktivně. Forma umístěných příspěvků rovněž není jednotná, některé události a akce jsou zveřejňovány pouze jako příspěvek, jiné jsou vytvořeny formou tzv. události, která je formována jako zápis v kalendáři, který uživatele po rozkliknutí odkáže na speciální stránku.

Styl psaní příspěvků na Facebooku by měl být odlišný oproti tomu jaký je na oficiálních webových stránkách. Na Facebook patří více „odlehčený“ styl psaní a na webové stránky patří formální styl jazyka. V tomto směru příspěvky na sociální síti kritéria splňují. Texty bývají prokládány emotikony a jinými grafickými prvky tak, aby působily mezi všemi ostatními příspěvky zajímavě. Podobnou grafickou stavbu a také styl psaní obsahují také příspěvky **na facebooku „Městská knihovna Valtice“**, tematicky se ale zaměřují na události, akce a novinky z městské knihovny.

Třetí facebookový profil, **profil „Městský úřad Valtice“** se od ostatních dvou městských profilů liší kromě obsahu také vizuální stránkou a stylem psaní textu příspěvků. Přidávané příspěvky obvykle jsou často fakticky spíše odkazy na různé stránky, které poskytují podrobnější informace. Často se jedná o informace organizační, jako je například organizace hromadné či osobní dopravy, informace o dodávkách plynu, činnostech příspěvkových organizací apod. Z grafického hlediska lze ocenit snahu doplnit většinu příspěvků nějakým grafickým motivem, tematickým obrázkem či alespoň logem města Valtice tak, aby příspěvek nesplynul s ostatními příspěvky, které uživatel uvidí na svém kanálu. Vzhledem k povaze informací sdílených na tomto facebookovém profilu není totiž vždy jednoduché text či odkaz nějak graficky doplnit.

Texty příspěvků jsou obvykle velmi strohé, někdy příspěvky postrádají téměř jakýkoliv text, jedná se tedy jen o odkaz. Ten bývá někdy automaticky doplněn stránkou (nadpisem a popisem stránky), který se zobrazí při vložení odkazu do příspěvku. Tento popis je pak jediným popisem, který naznačuje obsah odkazovaného příspěvku. Nepřítomnost textového popisku u odkazu může hrát velkou roli z hlediska užitečnosti celého příspěvku. Dle popisu u odkazu se uživatelé sociální sítě rozhodují, zda se na odkazované stránky podívají či nikoliv. Ať už se rozhodou uživatelé jakkoliv, pomocí popisku se alespoň uživatelé dozvěděli o určité skutečnosti (například že byl schválen rozpočet, že byla vydána vyhláška, že bude určitá silnice uzavřena,...). Pokud popisek chybí, uživatelé často nemají žádnou motivaci na vložený odkaz kliknout. Lze zde však nalézt také výjimky. Jazyk příspěvků je spisovný s více profesionální než na ostatních facebookových profilech města, což však navzdory povahy komunikačního kanálu vhodně koresponduje s povahou sdílených informací.

Obrázek 15: Návrh struktury příspěvku



Zdroj: facebook.com

Facebookové stránky lze využít pro přímou komunikaci s občany. Stránky postrádají nástroje, které by mohli tuto komunikaci zefektivnit – ankety příspěvky, které vybízejí k vyjadřování se názorů anebo příspěvky určené k propagaci obecních událostí.

Hodnocení:

Současné 3 profily města Valtice na sociálních sítích dohromady poskytují poměrně široké spektrum informací, pokud tedy uživatel sleduje všechny měl by mít poměrně dobrý přehled o chodu města a možnostech kulturních a sportovních aktivit a akcí. Většina příspěvků je poměrně dobře graficky i obsahově zpracována, drobná úprava by byla vhodná u některých příspěvků z oblasti správy města, například při sdílení odkazů na webové stránky města a úřední desku města. (viz. výše).

Příspěvky jsou však na jednotlivých profilech přidávány nepravidelně a současně jednotvárnost přidávaných příspěvků na jednotlivých profilech může některé uživatele odradit od sledování. Někteří uživatelé si také ani někteří uživatelé nemusí být vědomi, že profilů na sociální síti facebook město může spravovat více. Řešením by mohlo být vytvoření jednotného městského profilu, kdy by byly zveřejňovány informace z více oblastí současně.

Výhodou takové profilu by mohlo být širší povědomí obyvatelstva o událostech ve městě, jelikož by informace nebyly poskytovány odděleně. Současně by se tím také mohl vyřešit problém s nižší četností příspěvků, jelikož by se zde zveřejňovalo zveřejňovány více různých příspěvků.

Je třeba také využívat potenciálu komunikačního kanálu a lépe získat zpětnou vazbu, například pomocí orientační ankety, komentářů u příspěvků nebo prostých „likes“. Možnost zpětné vazby lze nalézt především na facebookovém profilu městského úřadu Valtice, kde je možnost přímého pokládání dotazů na speciálním chatu. Na facebooku knihovny města je pak poměrně interaktivní formou možné hlasovat pomocí „likes“ v různých soutěžích. Tento či podobný princip by pak šel zavést například u hlasování v rámci určitého tématu týkajících se například rozvojových projektů v obci.

Vývěsní a výlepové plochy

Vývěsní a výlepové plochy (mimo klasickou úřední desku) jsou poměrně tradičním doplňkovým komunikačním nástrojem většiny obcí. Také ve městě Valtice se takové plochy nacházejí. Tento komunikační nástroj si obvykle klade za cíl na první pohled zaujmout náhodné osoby pohybující se v blízkém okolí a stručně informovat o určité události. Aby bylo informováno co nejvíce lidí, jsou výlepové plochy umístěny na strategická a frekventovaná místa. Příspěvky na výlepové plochy obvykle vyžadují vysoké nároky a grafickou úpravu příspěvků, zatímco textový obsah by měl být stručný ale zároveň by měl poskytovat všechny základní informace. Proto jsou výlepové plochy obvykle využívány pro rozšiřování povědomí veřejnosti o konání nějaké akce.

Kromě akcí sportovních a společenských zde však lze informovat veřejnost o činnosti města a městského úřadu, zejména o významných událostech (například konání se schůzky občanů s veřejností, změny parkovacího režimu ve městě, konání referenda, možnosti participace při činnosti MÚ,..). Výhodou umístění takových informací na výlepové plochy je rozšíření a zacílení informace na obyvatele v různých částech města, tedy například i ve čtvrtích, kde obyvatelé často nenavštěvují centrum města, kde se nachází městský úřad a klasická úřední deska.

Město Valtice nemá **oficiální** výlepovou plochu typu kolotoč nebo volnou plochu na zdi. Je využívána uzamykatelná volně stojící deska, kterou pravidelně aktualizují pracovníce TIC. Četnost příspěvků na uzamykatelné desce je dána probíhajícími kulturními nebo sportovními akcemi, minimálně 1x za 2 měsíce. Na **volnou výlepovou plochu** si zveřejňují plakáty občané nebo společnosti, které akce pořádají. Mimořádně zveřejňují příspěvky také pracovníci technických služeb, a to pouze u akcí, které město Valtice pořádá či spolupřádá, nebo někdo výslovně požádá o vylepení.

Ve městě jsou v současnosti umístěny 4 výlepové plochy, z čehož 2 jsou umístěny poblíž centra města a zbylé 2 se nacházejí v odlehlejších, avšak také frekventovaných místech města.

Obrázek 16: Mapa neoficiálních výlepových ploch



Zdroj: oficiální webové stránky města Valtice

Výlepové plochy jsou strategicky umístěny u prodejen potravin, chodecky frekventovaných míst a také u vlakového nádraží s autobusovou zastávkou. Mimo tato určená místa platí ve městě zákaz volného vylepování materiálů. Vylepování na výlepových plochách je ve městě bezplatné, plakáty mohou být vylepeny buď individuálně, nebo po dodání materiálu mohou být vylepeny technickými službami města Valtice.

Hodnocení:

Výlepové plochy města jsou poměrně vhodně situovány u obchodních domů a na vlakovém nádraží, kde se pohybuje denně značné množství lidí. Kladně je hodnocen přístup města Valtice k bezplatnému a samostatnému vylepování plakátů, ačkoliv v některých případech tento postup může vést k přelepování ještě aktuálních příspěvků a nesystematickému umisťování plakátů na výlepové ploše. Některé výlepové plochy však působí dost neudržovaně a zchátrale, bylo by potřeba je alespoň jednou za čtvrt roku zkontrolovat a upravit (strhnout nebo přilepit odchlupující se plakáty, pospravit nevzhlednou rozpadající se plochu tak, aby vypadala upraveněji, ..) Na ploše také nejsou žádné příspěvky o činnosti města a městského úřadu. Pokud tedy bude vhodná příležitost (příležitosti zapojení veřejnosti do veřejného dění, akce pořádané městem, příp. organizacemi města, ..) Je třeba rovnoměrně dbát i na odlehlejší výlepové plochy ve městě, aby i obyvatelé z krajních částí obce pohybující se méně často v centru se dozvěděli o konaných akcích, ačkoli může být výlep významně limitován zájmem a možnostmi osob vylepujících individuálně.

Obrázek 17: Výlepové plochy u nádraží



Zdroj: vlastní foto

Obrázek 18: Výlepové plochy II.



Zdroj: vlastní foto



Valtický zpravodaj

Ačkoliv Valtický zpravodaj není vydáván městem Valtice, nýbrž Občanským sdružením Valtice, město pravidelně v tomto měsíčníku zveřejňuje poměrně velké množství informací. Tento dokument obvykle obsahuje 15-20 stran a je v současnosti vydáván v tištěné i elektronické podobě. Poptávka po tištěném zpravodaji však poslední dobou poměrně klesá, což ale koresponduje s celorepublikovým trendem poklesu zájmu občanů o tištěné informační zdroje. Tištěný Valtický zpravodaj si může veřejnost zakoupit v několika vybraných prodejnách ve městě Valtice (prodejna Rolnička, prodejna potravin p. Kupského, prodejna Pekařství Bočinec, Terand elektro, Papírnictví Sobotková a 2x COOP – Jednota) za symbolickou cenu 10 Kč. Zpravodaj je měsíčně vydáván v nákladu asi 500ks. Odkaz na elektronickou verzi staršího čísla zpravodaje lze nalézt zdarma na stránkách města Valtice a také na speciálních stránkách Valtického zpravodaje, kde lze nalézt také bližší údaje o prodejních místech, tvorbě příspěvků a samotné redakci Valtického zpravodaje.

Obsah:

Valtický zpravodaj poskytuje široké spektrum informací, přičemž na šířku spektra je kladen důraz. Dokument je zpravidla rozdělen dle tématu do více částí. První tematický oddíl tvoří oddíl nazvaný „Město a městský úřad“, ve kterém jsou publikovány informace a novinky z dění na městském úřadě, v organizacích města a také novinky z vedení města. Tradičně se zde vyskytují informační příspěvky z městské knihovny či technických služeb, kde je detailněji představena činnost technických služeb města Valtice a investice města do oprav a vybavení města. Zde jsou také představovány novinky, jako jsou změna značení či nová parkovací systém.

Druhou část tradičně představuje souhrnný kalendář plánovaných akcí, výstav a událostí. Dále oddíly věnované novinkám a informacím ze základní a poté také mateřské školy. Poslední tematickou část představuje ohlédnutí za kulturními a sportovními událostmi, které se za poslední měsíc udály, krátká informační dělení různé povahy, inzerce, zajímavosti či recepty na zpracování bylinek.

Z grafické stránky zpravodaj působí propracovaně. Úvodní strana periodika zaujme pestrým přebalem, celkový dokument má jednotný grafický design. Kombinací oddílů textu s obrázky nejen že zpřehledňuje stránky dokumentu, ale také udržuje čtenářovu pozornost. Texty jsou povětšinou přátelsky laděné a srozumitelné.

Hodnocení:

Valtický zpravodaj je poměrně kvalitně zpracován ať z grafické, tak z obsahové stránky. Obsah periodika je poměrně pestrý, proto láká široké spektrum čtenářů. Velmi kladně lze hodnotit zařazení tematického oddílu „**Město Valtice a Městský úřad**“ na první strany měsíčníku. Obvyklý úvodní článek starosty města vzbuzuje dojem přátelství a zájmu ze strany obce k veřejnosti. Informace o investicích města a činnosti technických služeb města značně přispívá k dojmu transparentní obce a utužuje důvěru veřejnosti ve vedení města a orgánů města. Probíraná témata jsou vždy aktuální a pro obyvatele města, kteří jsou hlavní cílovou skupinou tohoto komunikačního nástroje, jsou témata poměrně atraktivní. Vytknou by se zpravodaji dala jeho elektronická podoba, respektive jeho dostupnost na elektronických nosičích.

Obrázek 19: Valtický zpravodaj s příspěvkem



Zdroj: Valtický zpravodaj, roč. 42, říjen 2021 (online)

Ostatní komunikační kanály města s veřejností

Za komunikační kanál lze také považovat veřejné jednání zastupitelstva města Valtice, které se koná každé 3 měsíce a kam mají přístup všichni občané přístup. Samotní občané mohou podávat návrhy tak, že projednají návrh se zastupitelem a ten jej předloží v písemné podobě jako materiál k projednání v ZMV. V současnosti jsou ze zasedání zastupitelstva města Valtice pořizovány videozáznamy, které lze nalézt na webových stránkách města.

Občané také mohou také obracet se svými dotazy a problémy na referenty městského úřadu, vedoucí organizačních složek, radní či zastupitele města, vždy podle povahy problému. Kontaktní adresy (tel. č. a email) na zastupitele města a pracovníky městského úřadu lze nalézt na webu města.

Prostřednictvím SMS jsou zasílány informace o přerušení elektrické energie, havárie nebo odstávky vody a plynu. Navíc také o konání ZMV, kulturní a sportovní akce, prodej zboží nebo volná pracovní místa. SMS jsou zasílány dle žádostí jiných subjektů za úhradu, tedy nepravidelně, stejně jako informace o přerušení nebo havárii u energií. Většinou jsou posílány SMS 2 až 3 x týdně.

Občané pro zasílání SMS mohou registrovat prostřednictvím tištěného formuláře , kde mohou uvést, zda mají zájem o všechny druhy nebo pouze vybrané kategorie. Pro tyto účely je zřízena databáze čísel. Data jsou zpracovávána v souladu s nařízeními GDPR. Registrace pro získávání informací je možné pomocí webových stránek, v tomto případě jsou pak zasílány veškeré zveřejněné informace do e-mailu, ve formě odkazů na link z webových stránek.

Některé druhy informací jsou informace (např. o novém dopravním značení parkování, letáky k novým OZV, apod.) jsou také občanům poskytovány přímo do schránky formou informačních letáků a brožurek. Tímto způsobem se obec snaží oslovit všechny obyvatele města, tedy i méně internetově zdatné, handicapované nebo třeba časově zaneprázdněné obyvatele.

Pro návrhy a podněty lze využít schránku na dveřích u městské policie, která je pravidelně kontrolována a podněty jsou řešeny.

Město také přidává příspěvky do novin, jako jsou noviny Mladá Fronta Dnes -regionální příloha či rádiového vysílání Rádio Jih. Příspěvky jsou zveřejňovány tak 4x ročně.

Dotazníkové šetření

V měsících září, říjen a listopad (2021) bylo provedeno dotazníkové šetření na veřejnosti pohybující se na území města Valtice. Občané a veřejnost mohli dotazník vyplnit online, nebo odevzdat písemně například v městské knihovně nebo v informačním centru. Návratnost dotazníků činila zhruba 17%, přičemž větší množství dotazníků bylo sesbíráno online formou. Průměrná doba vyplnění dotazníku respondenty činila 8 minut.



Období
19.9-30.11. 2021



Prům. délka odpovědi
8 min.



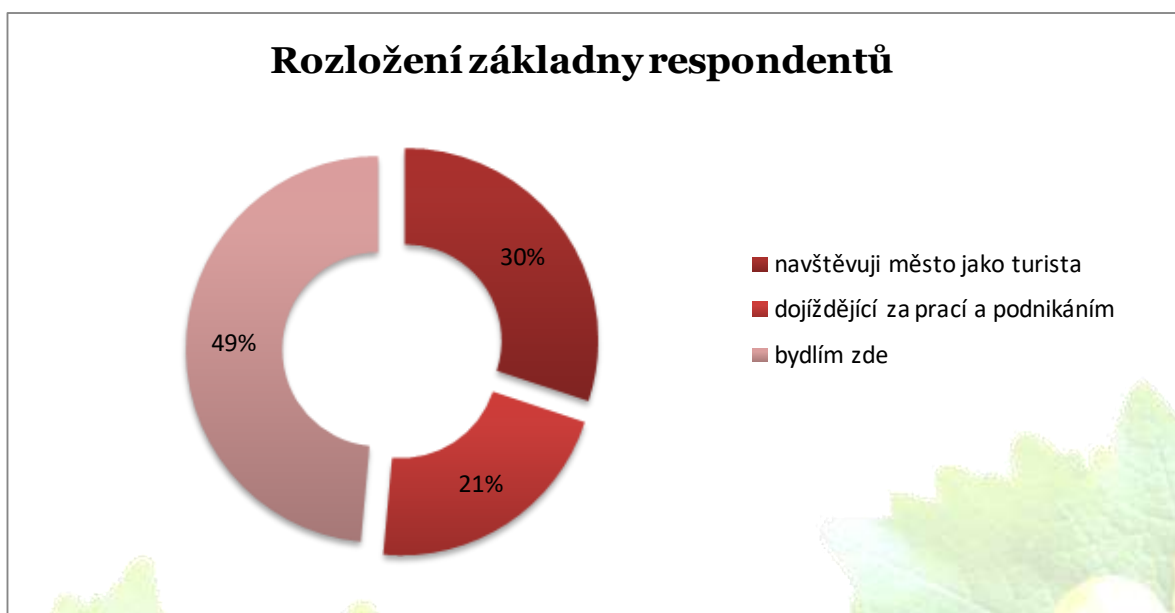
**Poč. vyplněných
dotazníků**
103



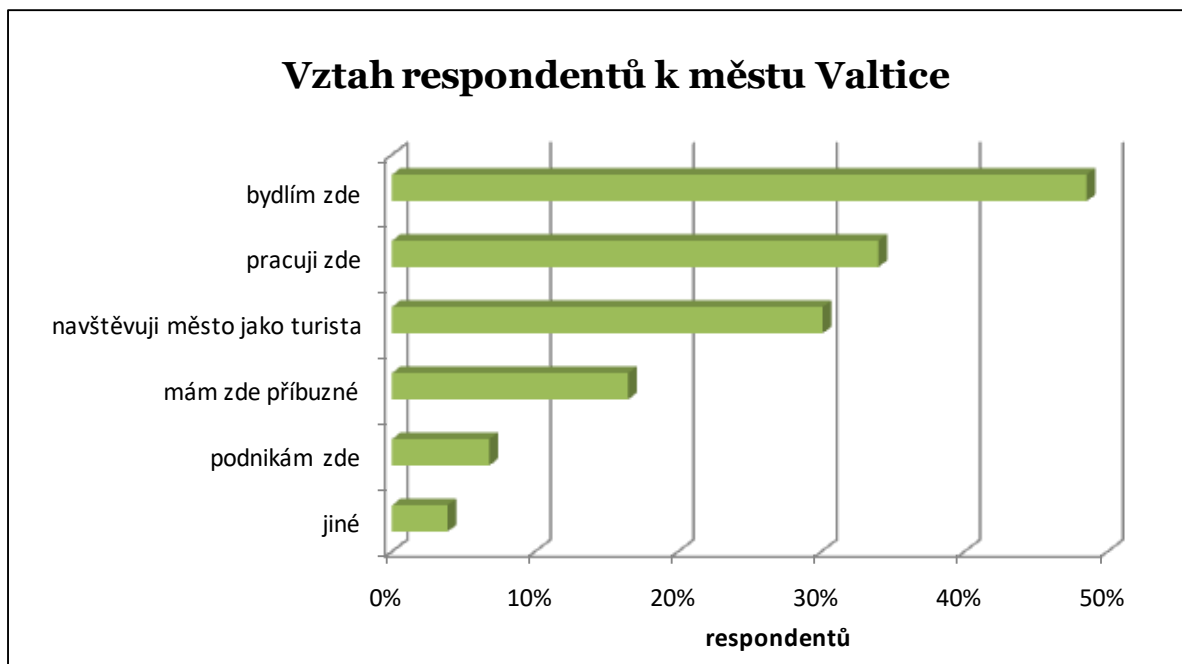
**Podíl dotazníků
vyplněných online**
90%

Respondenty dotazníkového šetření lze rozdělit do 3 základních skupin, na občany, návštěvníky a dojíždějící za prací či podnikáním. (viz. graf č. 2) Detailnější popis vztahu respondentů k městu Valtice pak lze nalézt na grafu č.3, který ukazuje, jaké množství respondentů má k městu Valtice danou vazbu, přičemž jeden respondent může mít k městu více různých vazeb.

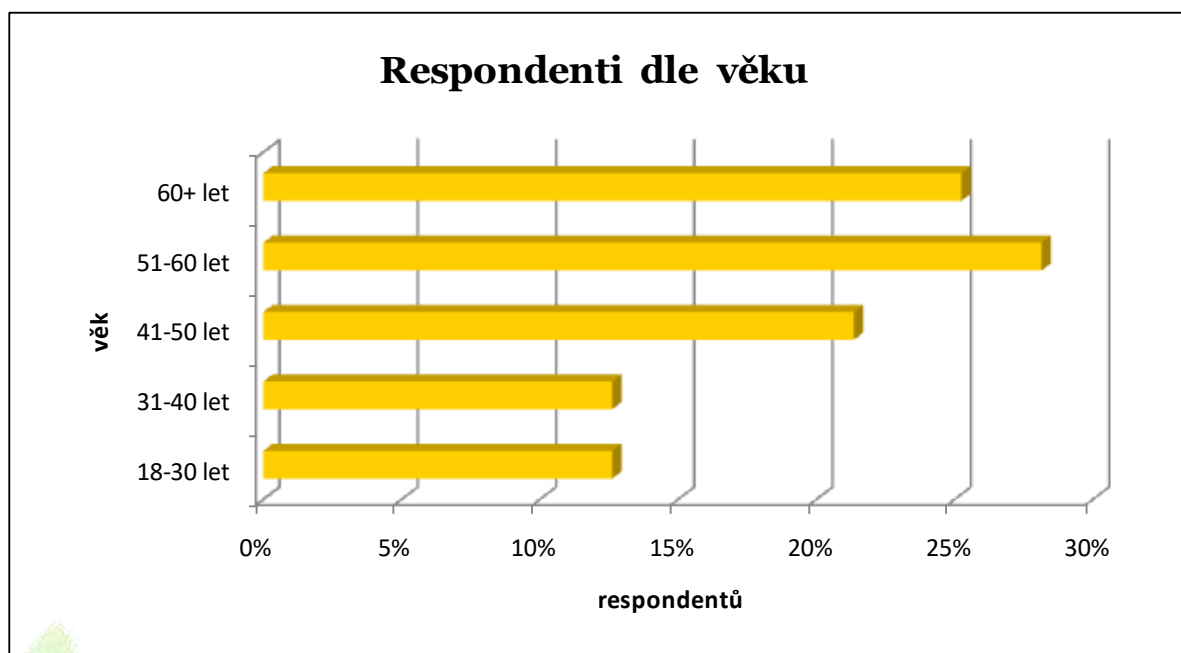
Graf 2: Rozložení základny respondentů



Graf 3: Vztah respondentů k městu Valtice

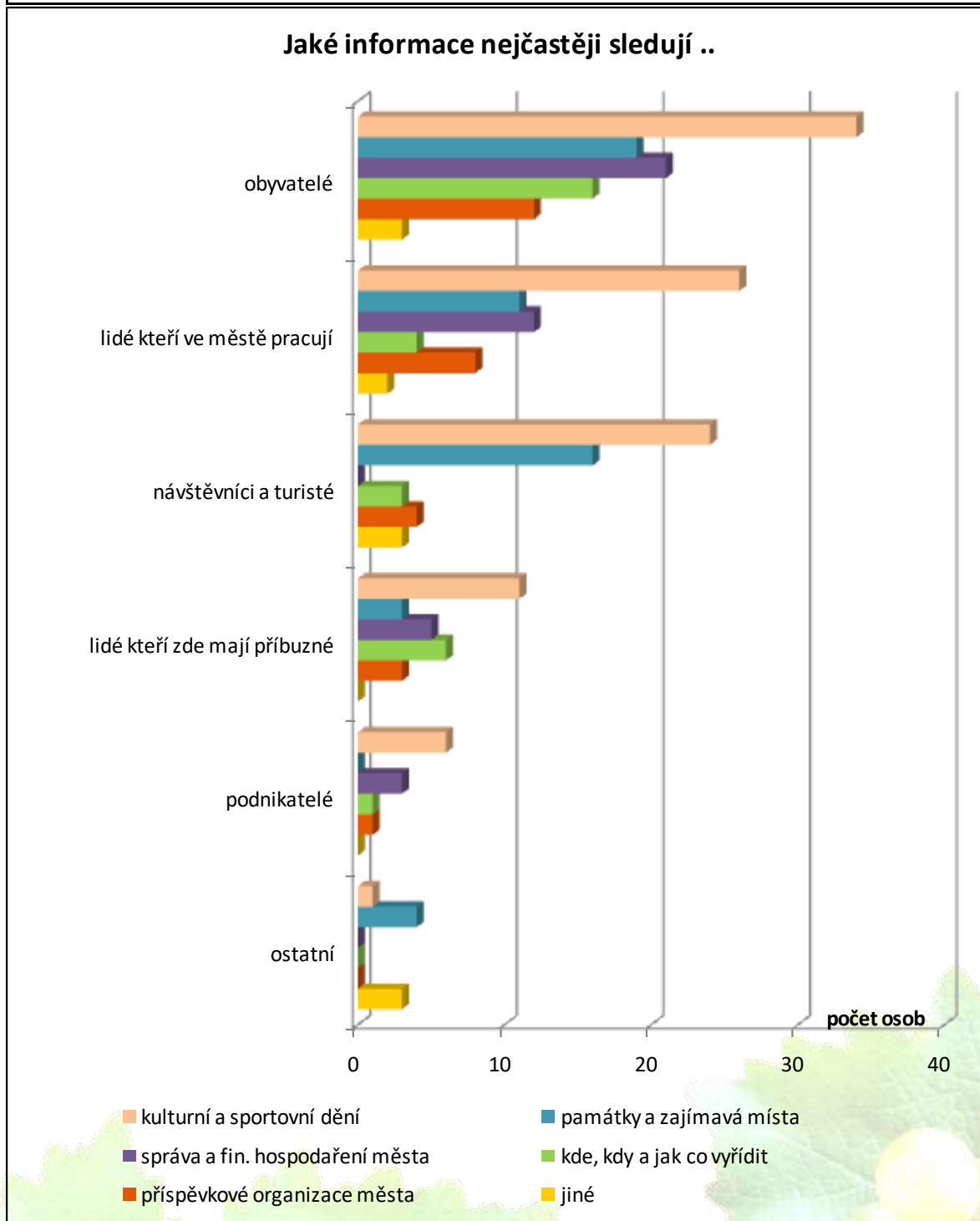


Graf 4: Respondenti dle věku



Otázka č. 1: Jaké informace nejčastěji sledujete?

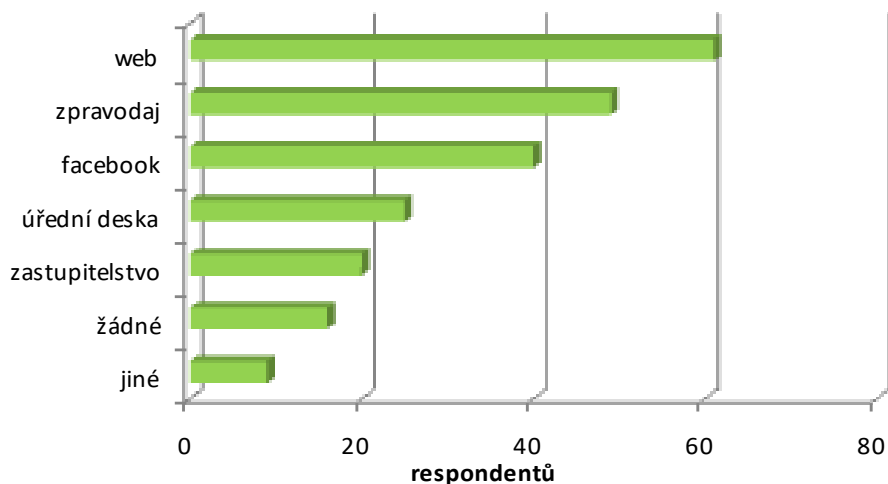
typ informace	počet respondentů	podíl respondentů
kulturní a sportovní dění	77	75%
památky a zajímavá místa	45	44%
správa a fin. hospodaření	31	30%
kde, kdy a jak co vyřídit	19	18%
příspěvkové organizace	19	18%
jiné	7	7%



Otázka č. 2: Které komunikační nástroje sledujete pravidelně?

	18-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61+ let	celkem
facebook	10	9	9	8	4	40
zpravodaj	6	4	13	15	11	49
web	4	6	18	23	10	61
zastupitelstvo	0	3	4	11	2	20
úřední deska	0	5	8	8	4	25
žádné	2	2	2	4	6	16
jiné	2	1	1	1	4	9

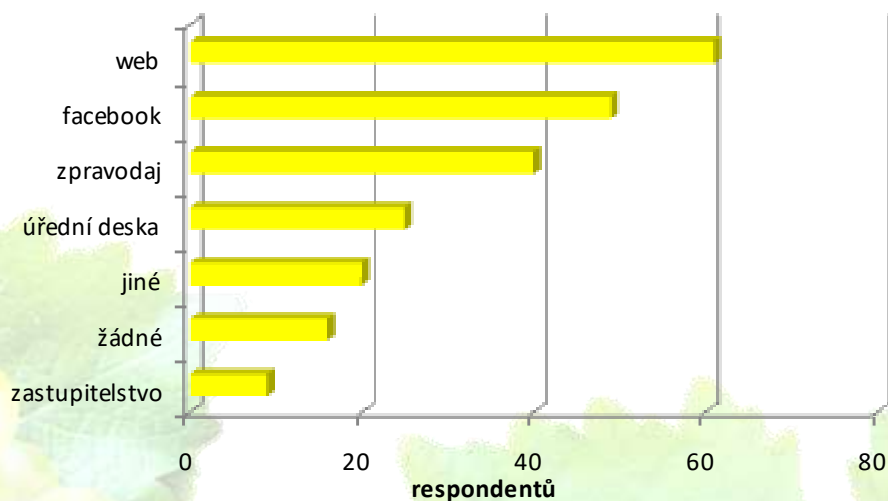
Nejčastější pravidelně sledované komunikační nástroje



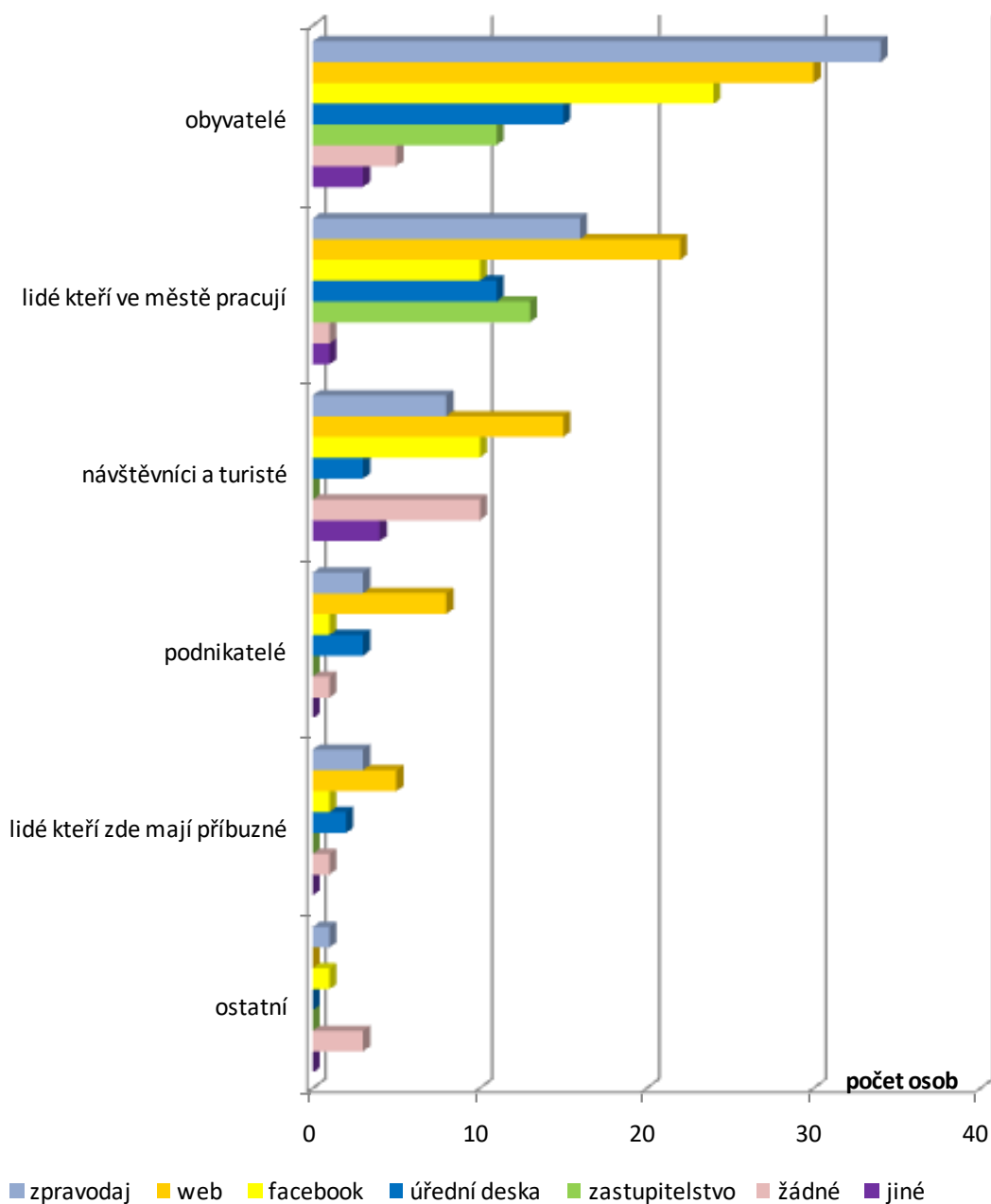
Otázka č. 3: Které komunikační nástroje používáte nejčastěji?

	18-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61+ let	celkem
facebook	10	10	9	6	7	42
web	5	7	17	18	7	54
úřední deska	0	2	6	10	5	23
zpravodaj	0	1	6	8	9	24
zastupitelstvo	0	2	1	5	1	9
žádné	0	0	2	2	6	10
jiné	0	1	1	7	4	13

Nejčastěji sledované komunikační nástroje



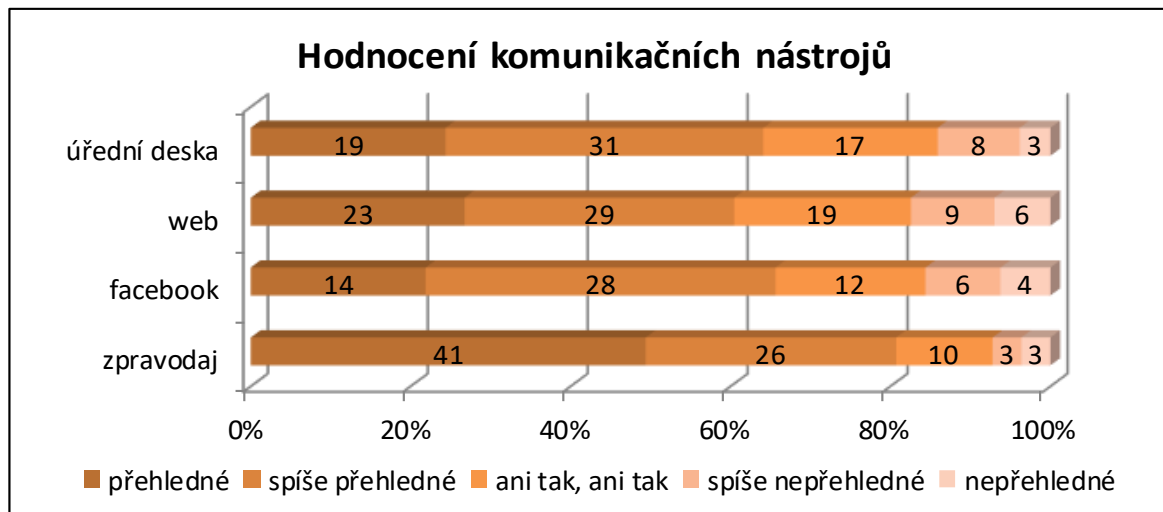
Které komunikační nástroje sledují pravidelně ..



Otázka č. 4: Jak jsou pro vás přehledné následující komunikační kanály?

	úřední deska		web		facebook		zpravodaj	
	průměr	medián	průměr	medián	průměr	medián	průměr	medián
bydlím zde	2,18	2	2,75	2/3	2,56	2	1,74	1
pracuji zde	2,19	2	2,03	2	2,26	2	1,96	1
podnikám zde	2,75	2/3	3,43	3	4,33	4	1,33	1
mám zde příbuzné	2,50	2	2,40	2	2,22	2	1,62	1
návštěvník/turista	2,38	2	1,85	1/2	2,00	2	1,74	2

HODNOCENÍ : Přehledné (1), Spíše přehledné (2), ani tak, ani tak (3), spíše nepřehledné (4), nepřehledné (5)

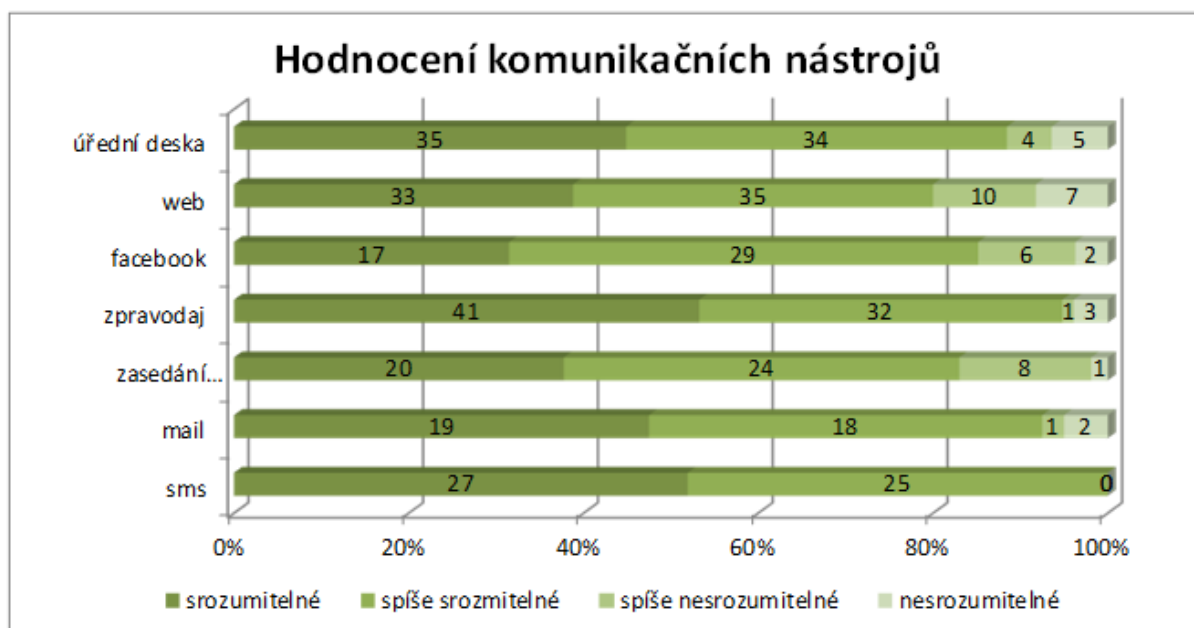


Otázka č.5: Jak srozumitelné jsou pro vás informace poskytované pomocí následujících komunikačních nástrojů ?

	úřední deska		web		facebook		zasedání zastupitelstva	
	průměr	medián	průměr	medián	průměr	medián	průměr	medián
bydlím zde	1,67	2	2,07	2	2,10	2	1,84	2
pracuji zde	1,73	2	1,53	1	1,56	2	1,60	1
podnikám zde	1,25	1	3,00	3	2,67	3	2,00	2
mám zde příbuzné	1,92	2	1,87	2	1,44	1	1,85	2
návštěvník/turista	1,80	2	1,90	2	1,77	2	2,29	2

Hodnocení: Srozumitelné (1), Spíše srozumitelné (2), Spíše nesrozumitelné (3), Nesrozumitelné (4)

	zpravodaj		mail		sms	
	průměr	medián	průměr	medián	průměr	medián
bydlím zde	1,70	2	1,74	2	1,49	1
pracuji zde	1,44	1	1,50	2	1,36	1
podnikám zde	1,50	1/2	2,00	2	2,00	2
mám zde příbuzné	1,31	1	1,42	1	1,29	1
návštěvník/turista	1,44	2	1,40	1	2,00	2



Otázka č.6: Co vám chybí za informace ze strany města?

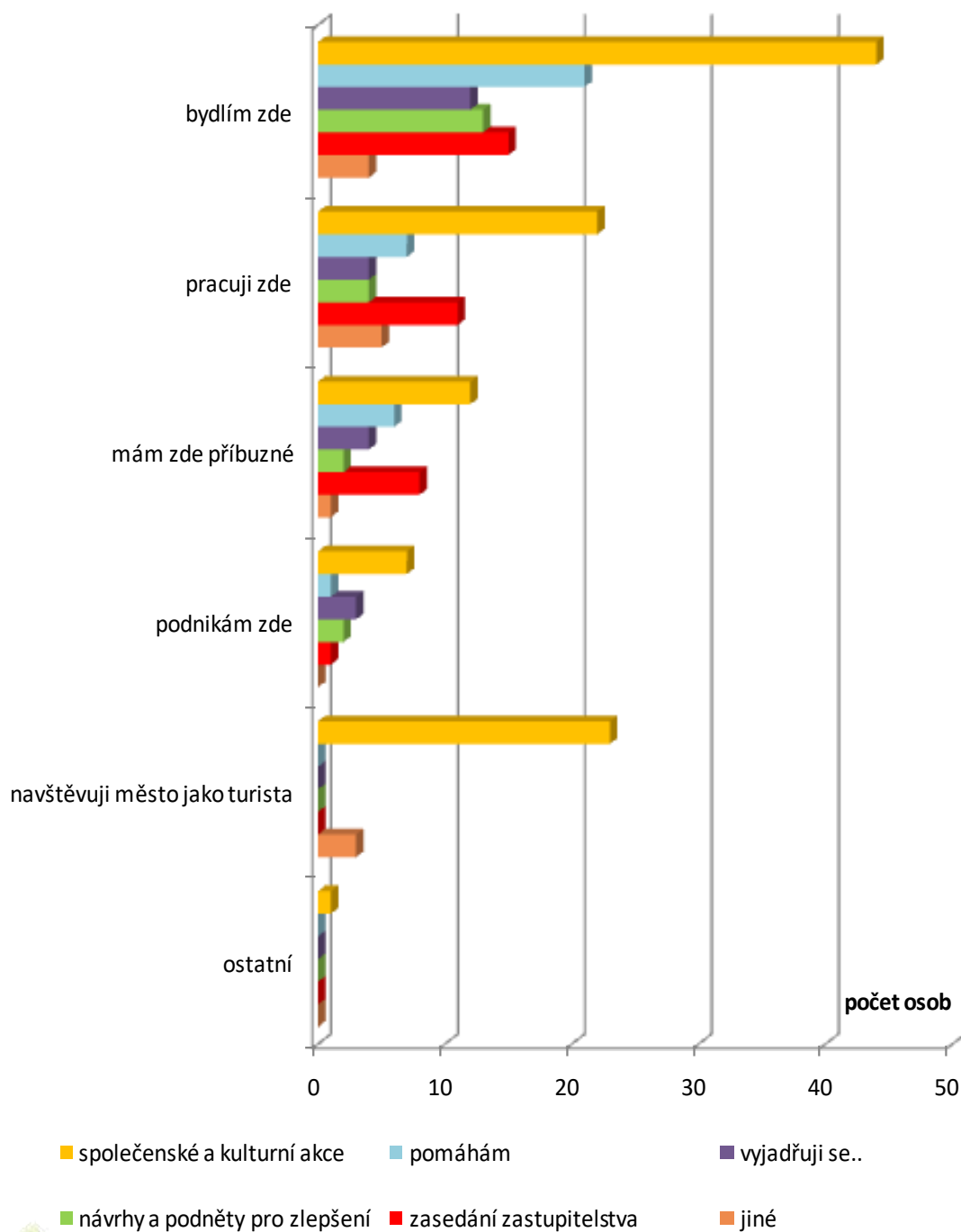
Odpovědi na výše položenou otázku se týkaly zejména následujících oblastí:

- informace o organizačních složkách a o příspěvkových organizacích města
- informace o investicích města, podpořených akcích a aktivitách, ..
- plány a vize do budoucna v různých oblastech
- informace o nedostupnosti služeb městského úřadu a jejich organizací (matrika, knihovna, ..)

Otázka č.7: Jak se osobně zapojujete do veřejného života ve městě?

	počet respondentů	Podíl ze všech respondentů
účast na společenských a kulturních akcích	82	80%
pomoc s pořádáním akcí a poskytování služeb	22	21%
účast na zasedání zastupitelstva	21	20%
předkládání návrhů a podnětů	15	15%
vyjadřování se k plánům	14	14%
jiné	12	12%

Participace respondentů na dění ve městě



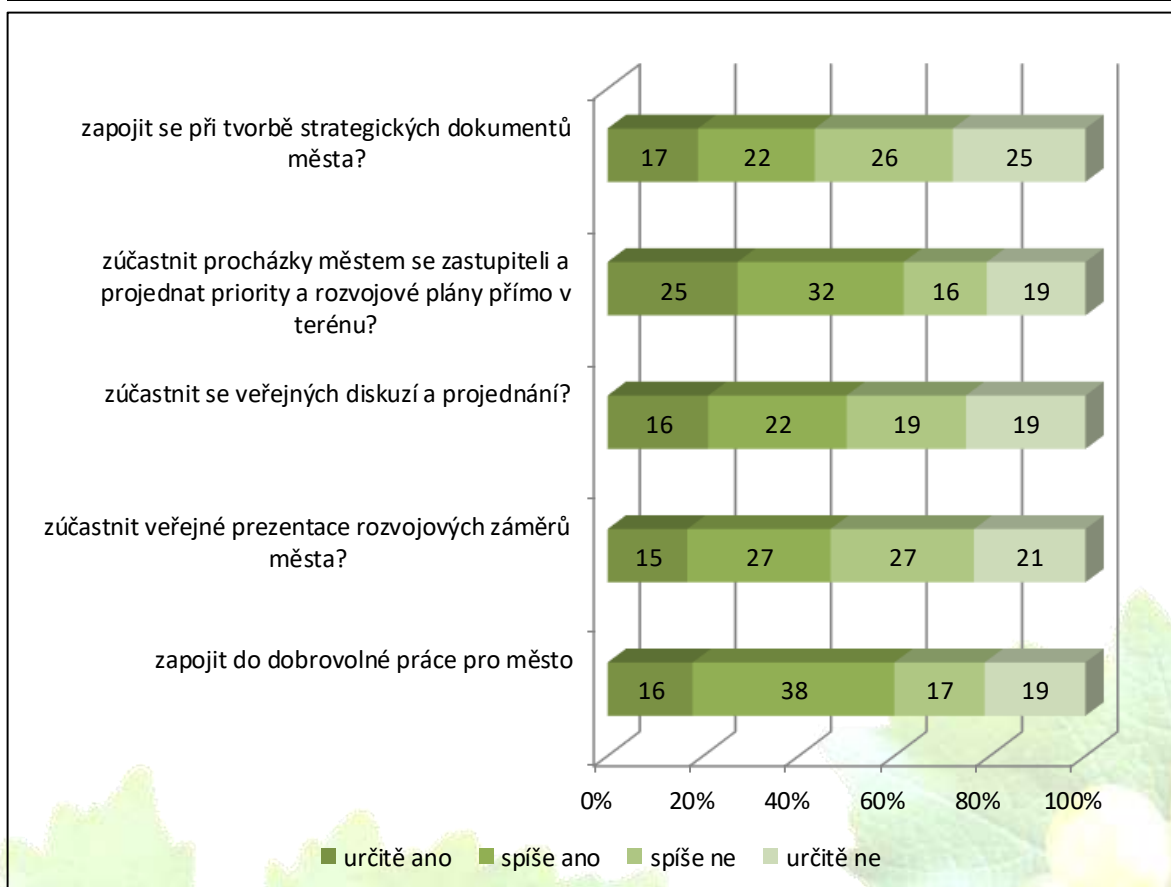
Otázka č. 8: Co by vás motivovalo k většímu zapojení se do dění ve městě?

- zpětná vazba a lepší spolupráce města a občanů
- více informací o možnostech zapojení se
- možnost podílet se na realizaci některých projektů
- bydlení ve městě (hlavně návštěvníci města)

Otázka č.9: Byl/a by jste ochoten/ochotna se zúčastnit ..

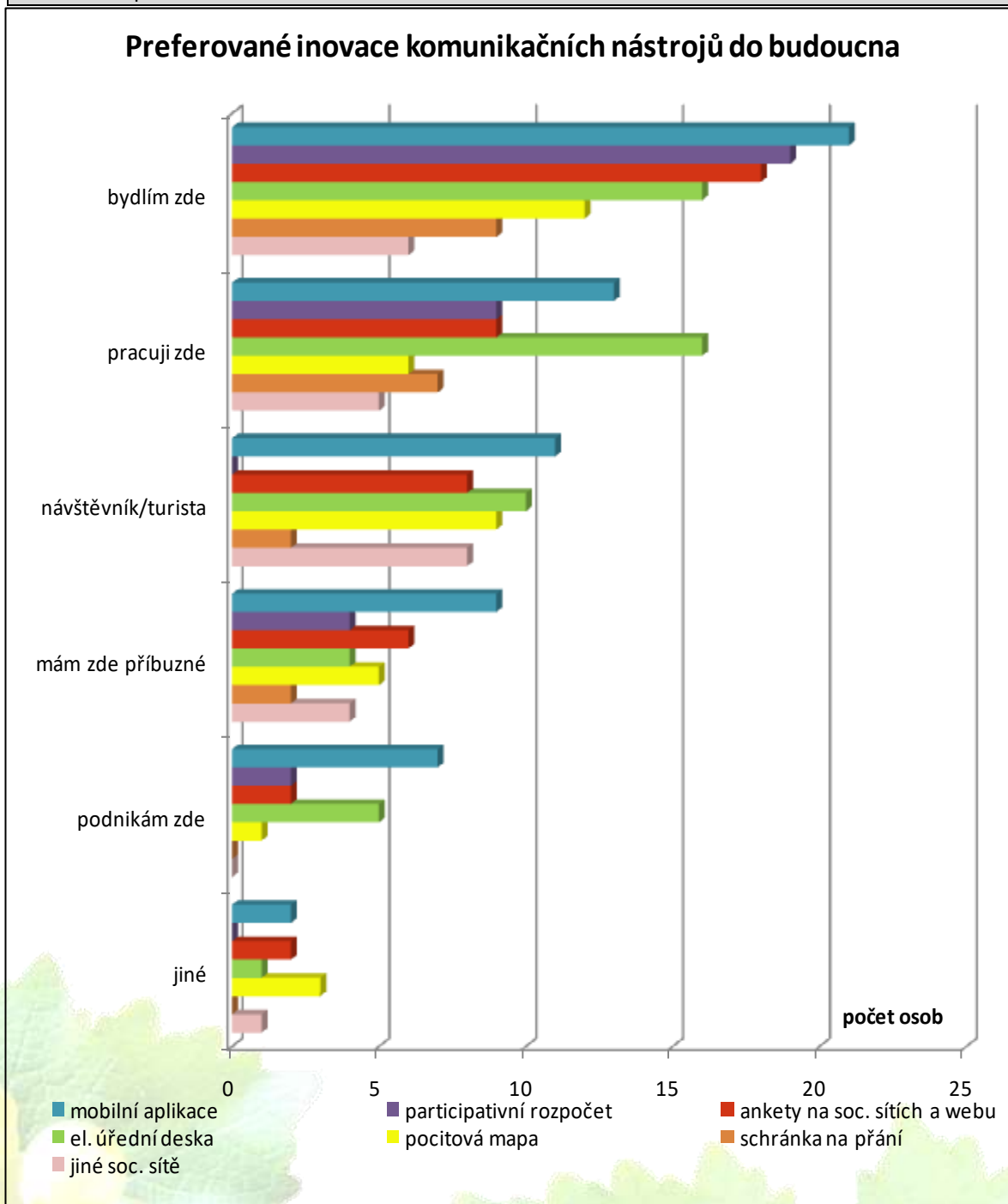
	Dobrovolné práce pro město		Veřejné prezentace rozvojových záměrů		Veřejné diskuze a projednání		Procházky městem se zastupiteli a projednání priority a rozvojové plány		Participace při tvorbě strategických dokumentů	
	průměr	medián	průměr	medián	průměr	medián	průměr	medián	průměr	medián
bydlím zde	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
pracuji zde	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
podnikám zde	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
mám zde příbuzné	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Návštěvník/turista	3	2	3	3/4	3	3/4	3	3	4	4

HODNOCENÍ: Určitě ano (1), Spíše ano(2), Spíše ne (3), Určitě ne(4)



Otázka č.10: Jakou z následujících nabídek města by jste uvítal/a?

	počet respondentů	podíl respondentů
Mobilní aplikace	43	42%
Elektronická úřední deska	36	35%
Ankety na soc. sítích	33	32%
Pocitová mapa	26	25%
Participativní rozpočet	24	23%
Jiné sociální sítě (Instagram, ..)	19	18%
Schránka na přání	17	17%



Otázka č.11: Co se vám líbí/nelíbí na komunikaci a spolupráci města s veřejností? Co by jste změnil/a?

Klady:

- vesměs kladné hodnocení
- snaha o moderní komunikaci

Zápory:

- malé zapojení obyvatel
- nepravidelnost informování
- úzké spektrum komunikovaných informací

Otázka č.12: Jaká jsou vaše návrhy na zlepšení komunikace města s veřejností?

- živé vysílání jednání zastupitelů
- mobilní aplikaci s možností anket aj.
- participativní rozpočet
- zpřehlednit web města, zjednodušit vyhledávání na stránkách města
- možnost poslat SMS o akcích
- Vyšší participace občanů, přímý styk s občany (veřejná fóra, ..)
- Stanovení odpovědné osoby, spravující komunikační kanály
- Sdílení více informací o chodu a správě města, aktivitách města a městského úřadu

Shrnutí dotazníkového šetření:

Respondenti dotazníkového šetření se skládali z širší veřejnosti pohybující se na území města Valtice. Vzhledem k různorodosti respondentů bylo nahlíženo na komunikaci města Valtice s veřejností z více různých úhlů pohledu. Nejpočetnější skupinu tvořili obyvatelé města Valtice, kteří znají město a vedení města nejlépe (téměř 50% respondentů). Zbytek respondentů tvořili například návštěvníci města či lidé dojíždějící do Valtic za prací či školou.

Celkově dle získaných odpovědí z dotazníkového šetření lze říci, že veřejnost komunikaci města Valtice a komunikační kanály samotné hodnotí spíše kladně. Největší roli při komunikaci s občany hrají 3 významné komunikační kanály: web města, facebookový profil obce a městský zpravodaj. Ačkoli je Valtický zpravodaj významným a také jedním z nejlépe hodnoceným komunikačním kanálem, kudy město informuje veřejnost o činnosti města a městského úřadu, nepatří Valtický zpravodaj ke komunikačním kanálům spravovaným městem Valtice, z čehož plynou jisté nevýhody, omezení a rizika.

Spokojenost veřejnosti se liší dle vztahu respondenta k městu a dle typu vyhledávaných informací. Průzkum ukázal, že veřejnost je také různě spokojena s komunikačními nástroji podle druhu informace, které vyhledávají. Zatímco mezi návštěvníky a ostatními, kteří se zajímají především o kulturní a sportovní dění ve městě, případně o památky, panuje s komunikačními nástroji spíše spokojenost, podnikatelé a obyvatelé města, kteří vyhledávají informace jiného charakteru, jsou pak spokojeni obvykle o něco méně.

Nejvíce kritizovaným komunikačním nástrojem se staly webové stránky města, kterým byla vytýkána zejména jejich nepřehlednost. Vzhledem k tomu, že webové stránky jsou také nejvíce využívaným komunikačním kanálem města, je zapotřebí se na tento problém zaměřit. Mezi méně přehledné řadí veřejnost také stávající úřední desku města Valtice, zejména to ale platí pro návštěvníky, kteří vyhledávají specifický druh informací. Naopak facebook, který návštěvníci používají poměrně často a také poměrně dobře hodnotí, špatně hodnotí podnikatelé působící se městě.

Co se týče participace, nejvíce by se aktivit ve městě přála účastnit skupina místních obyvatel. Naopak velmi malý zájem o zapojení mají návštěvníci a místní podnikatelé. V rámci participace veřejnosti ve městě respondenti projevili největší zájem o účast na procházce se zastupiteli města a projednání rozvojových záměrů přímo na místě. Z hlediska inovací komunikačních nástrojů pak byl projeven vysoký zájem o mobilní aplikaci, elektronickou úřední desku či ankety na profilech na sociálních sítích města.

SWOT ANALÝZA

Silné stránky

- množství komunikačních nástrojů (web, facebook, úřední deska, výlepové plochy, sms, email, informační centrum, ..)
- designový soulad komunikačních nástrojů představující jednotný systém
- dostatek a aktuálnost informací o dění ve městě, v příspěvkových organizacích i ostatních akcích (schopnost města získat informaci)
- snaha města o zajištění přístupu k informacím všem skupinám veřejnosti, včetně postižených osob či osob se zhoršeným zrakem, důchodců, ..
- aktivní zapojení politické reprezentace a spolupráce na informační kampani
- spolupráce s médii a místními spolky (např. Občanským sdružením Valtice, Mladá Fronta Dnes, regionální příloha, rádiového vysílání Rádio Jih) při poskytování informací
- množství poskytovaných informací na webu města
- proaktivní přístup a operativní zapojení složek příspěvkových informací (knihovna, ZŠ, TIC, ..)

Slabé stránky

- malé množství sdílených informací o plánovaných investičních akcích/ plánech města
- nízká participace občanů na rozhodování, absence participačních aktivit, malé získávání zpětné vazby od občanů a veřejnosti
- nekonceptnost a nepravdivost poskytování některých informací, někdy jsou informace zveřejněny někdy ne (např. otevírací hodiny a jejich změny, ..)
- nízké využití některých komunikačních nástrojů/ nevyčerpání jejich potenciálu (např. facebook, výlepové plochy, ..)
- roztržitost odpovědnosti za poskytování informací, každý komunikační kanál je spravován jinou osobou
- náročnost správy komunikačních kanálů města - časová, znalostní, finanční, ..



Příležitosti

- Stále se rozšiřující nabídka elektronických nástrojů pro komunikaci a marketing
- Spolupráce na komunikaci na sociálních sítích (vzájemné sdílení příspěvků, ..) s ostatními subjekty
- Množství nástrojů pro participaci občanů a veřejnosti na rozhodování a dalších procesech
- Zkušenosti ostatních okolních obcí s využitím komunikačních a participačních nástrojů
- Získávání zpětné vazby a nových informací a nápadů od veřejnosti a partnerů
- zvyšující se podíl lidí na celkové populaci, kteří jsou zblhlí ve využívání elektronických komunikačních nástrojů
- zlepšení využití stávajících komunikačních nástrojů (web, facebook, ..)

Hrozby

- úbytek volných finančních zdrojů města (změny příjmů dle RUD, neočekávané výdaje, ..)
- nezájem ze strany občanů a veřejnosti na participaci a spolupráci s městem
- ukončení činnosti a spolupráce s některou spolupracující stranou (správa stránek webu, smazání účtu na platformě facebook, ukončení spolupráce s Občanským sdružením Valtice či mediálními partnery, ..)
- příliš rychlý rozvoj v oblasti komunikace, komunikačních a marketingových nástrojů a strategií, se kterým město nebude moci udržet krok
- zvyšující se nároky na komunikaci s občany a veřejností

Shrnutí

Město Valtice komunikuje s občany a veřejností pomocí velkého množství komunikačních nástrojů, na kterých jsou často sdělovány konkrétní informace. Správa těchto komunikačních kanálů je svěřena více různým osobám, z čehož vyplývá rozdrobenost odpovědnosti a také selektivnost poskytovaných informací. Je třeba zajistit, aby poskytované informace pomocí komunikačních nástrojů byly navzájem synchronizované, komplexní a také pravidelné.

Vzhledem k velikosti města není doporučeno přidávat žádné další komunikační nástroje s vysokou časovou náročností na správu (např. Twitter, ..). Dále je třeba zajistit komplexnost poskytovaných informací pomocí komunikačních kanálů, zejména na soc. síti facebook, (např. stanovením jedné odpovědné osoby, která bude sbírat a sledovat informace a novinky z MU, města, organizací města, kulturních a sportovních akcí, a tyto informace bude zveřejňovat na komunikačních kanálech..).

Vzhledem ke stávajícím trendům elektronizace, rostoucím požadavkům na standard komunikace a dále také vysokým nákladům na komunikaci města by měly být procesy zjednodušovány.

Důraz by také měl být na vyšší participaci veřejnosti a občanů a celkový pocit sounáležitost občanů s městem. Stávající komunikační nástroje většinou nevyužívají svůj celkový potenciál pro získání zpětné vazby. V současnosti se veřejnost může na město obracet pomocí telefonů, mailů či přímé konfrontace dotyčných osob. Možností je také schránka na dveřích MP, kam lidé mohou vhazovat své návrhy a stížnosti. Z tohoto důvodu by bylo vhodné rozšířit možnosti pro participaci občanů a pro získání zpětné vazby.

Návrh strategie a implementace

Vize a cíle

Zajištění komunikace **mezi městem a veřejností patří mezi základní poslání města**. Bez řádné komunikace by město nemohlo správně fungovat a nebylo by schopno poskytovat služby řádně, účelně a efektivně svým občanům a veřejnosti. Řádnou komunikací města s občany navíc dochází k tzv. sebeidentifikaci občana s místem, místní kulturou a společností. Díky této sebeidentifikaci má pak občan obvykle větší zájem o dění ve městě a veřejnou správu, se kterou je ochotnější spolupracovat a interagovat. V důsledku vzájemné komunikace mezi veřejností a městem pak může dojít k vyřešení problémů, které ani jedna ze stran není schopna sama vyřešit. Celkově pak vzájemná komunikace přispívá k harmoničtějšímu soužití ve městě a jeho dalšímu rozvoji.

Vize: Valtice jako město moderní, přívětivé a komunikující s veřejností a obyvateli.

Navrhované strategické cíle vycházejí z analytické části komunikační koncepce a reagují na zjištěné problémy a nedostatky týkající se komunikace města s veřejností. K naplnění strategických cílů dojde skrze realizaci relevantních strategických opatření. Stanovené strategické cíle pomohou k naplnění vize města.

STRATEGICKÝ CÍL		OPATŘENÍ
SC.1	Zmodernizovaný a optimalizovaný mix komunikačních nástrojů města	1.1. Modernizace webových stránek města
		1.2. Elektronická úřední deska
		1.3. Mobilní aplikace
		1.4. Optimalizace profilů na sociální síti Facebook
SC.2	Vyšší participace veřejnosti na rozhodování ve městě	2.1. Využití možnosti zpětné vazby současných komunikačních kanálů
		2.2. Participace občanů
SC.3	Vyšší profesionalita správců komunikačních kanálů a zaměstnanců	3.1. Pozice manažera komunikace
		3.2. Vzdělávání zaměstnanců

Navrhovaná opatření:

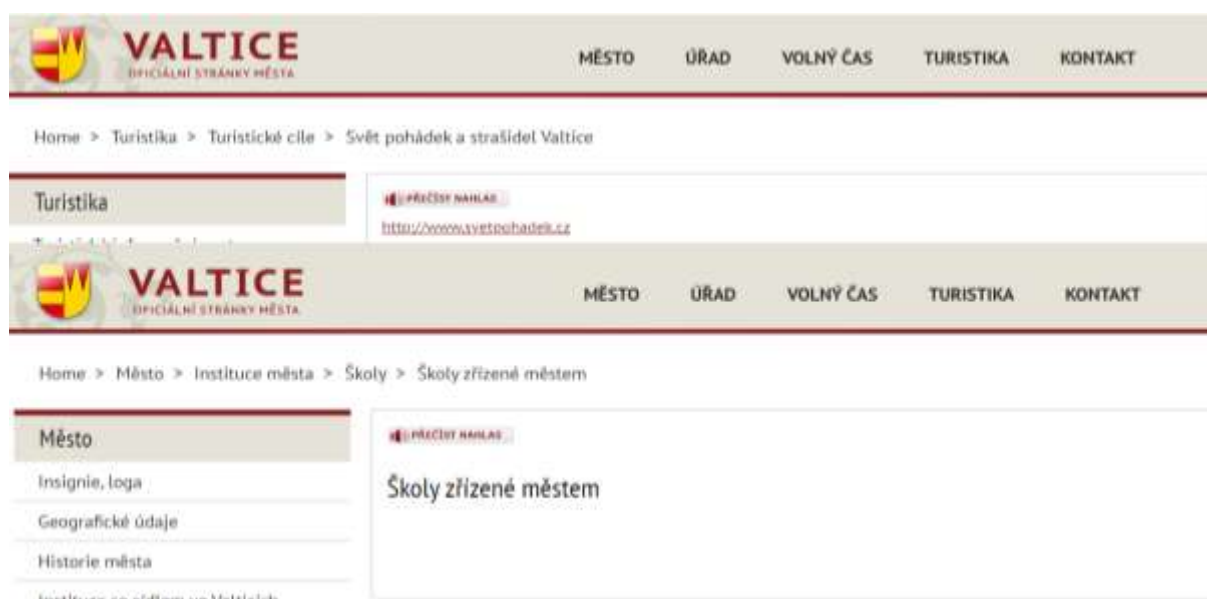
1.1. Modernizace webových stránek města

Webové stránky města prošly poslední významnější úpravou v roce 2018. Ačkoliv stránky v současnosti plní svůj účel a poskytují značné množství informací, byly identifikovány určité nedostatky. Nová úprava stránek by se měla zaměřit zejména na **rozřazení poskytovaných služeb do logických kategorií a položek výběrového menu**. V současnosti se některé položky v menu nacházejí vícekrát, některé neobsahují téměř žádné informace apod.

Dále je třeba **optimalizovat obsah některých stránek webu**, hlavně se pak jedná o strany, které obsahují pouze pár odkazů, například na další stránky. V takovém případě je třeba uvážit sloučení některých stránek či doplnění stránek o nějaké další informace. Například v sekci pro turisty by bylo vhodné doplnit některé stránky obrázky a stručnými výstižnými texty. (viz. kapitola webové stránky).

Cílem úpravy je zpřehlednění webových stránek města a zrychlení vyhledávání informací. Stránky by měly být upravovány i s ohledem na zavedení nástrojů Elektronické úřední desky a Mobilní aplikace. Pro organizaci jednotlivých kategorií a výběrů nabídkového menu je doporučeno využít metodu myšlenkové mapy, přičemž bude zohledněna četnost vyhledávání daných informací.

Obrázek 20: Vybrané problémové stránky



Zdroj: oficiální webové stránky města Valtice

1.2. Elektronická úřední deska

Za účelem větší přehlednosti zveřejněných informací ze strany města, je doporučeno zabudovat v blízkosti obecního úřadu digitální úřední desku. Instalací venkovní elektronické desky město zajistí přístup veřejnosti k poskytovaným informacím 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Umožní představit velké množství informací a dokumentů na relativně malé ploše a to moderní interaktivní formou. Současně může fungovat také jako informační bod pro turisty a zjednoduší práci zaměstnancům městského úřadu.

Další výhody digitální úřední desky:

- Desku lze spravovat z prostředí webového prohlížeče.
- Komunikace s občany moderní digitální formou.
- Zajištění jednoduššího provozu informačního centra.
- Navigační zařízení k turistickým aktivitám a památkám.
- Interaktivní mapa obce.
- Lokální zpravodaj nebo TV kanál.
- Informace o počasí, času, hromadných dopravních prostředcích + jiné doprovodné informace.
- 3D virtuální prohlídky.

Obrázek 21: Vzor elektronické úřední desky

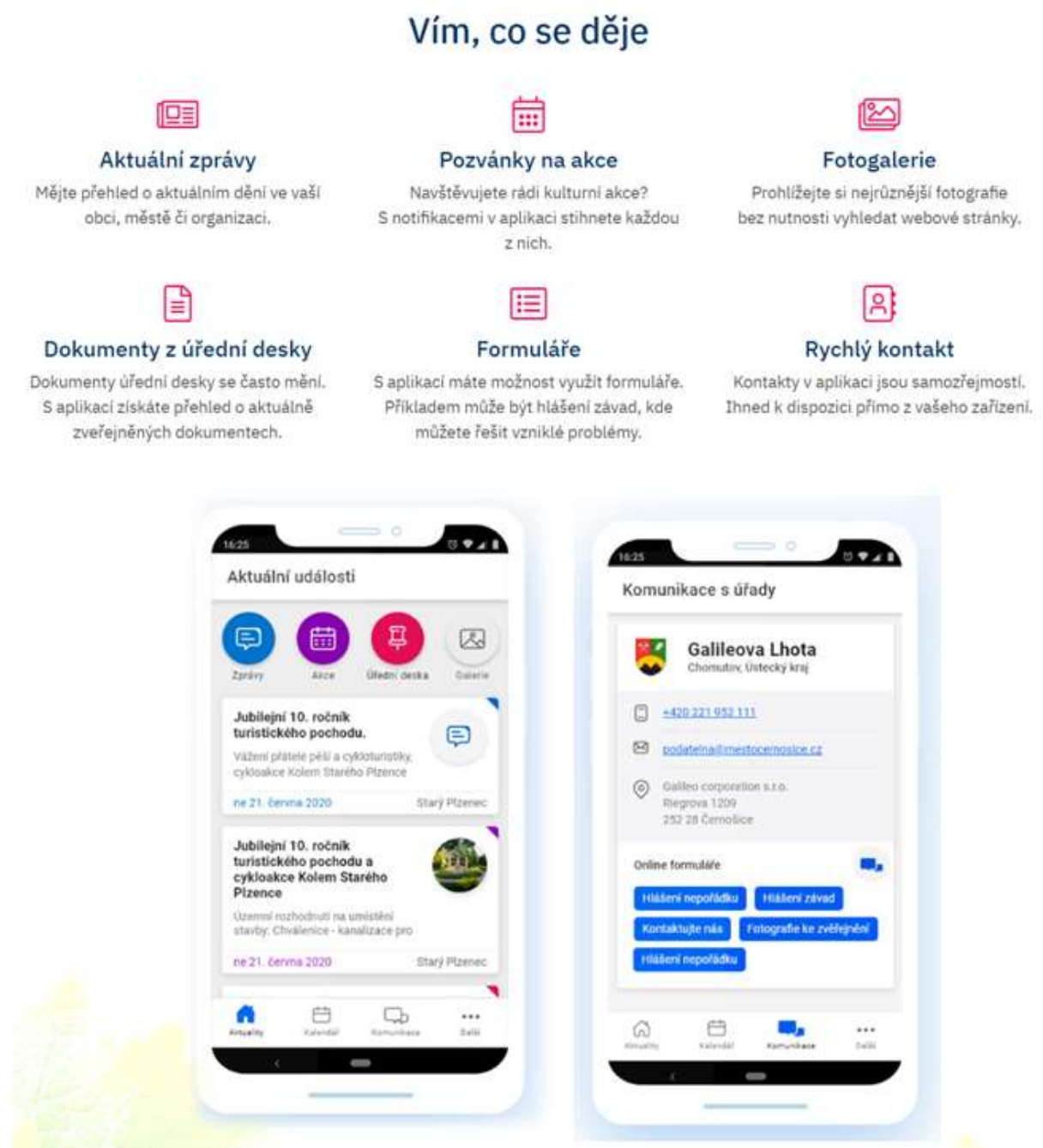


Zdroj: igitalileo.cz

1.3. Mobilní aplikace

Mobilní aplikace umožní občanům a veřejnosti rychlý přístup k novinkám, informacím či formulářům. Aplikací je dnes velká řada, mnoho z nich poskytuje také nástroje pro získání zpětné vazby od občanů a veřejnosti nebo také hlášení závad. Mobilní aplikace je v současnosti poměrně hojně zaváděna v obcích všech velikostí. Z dotazníkového šetření navíc vyplynulo, že veřejnost a obyvatelé by měli o aplikaci zájem.

Obrázek 22: Vzor a funkce mobilní aplikace



Zdroj: igoaleo.cz

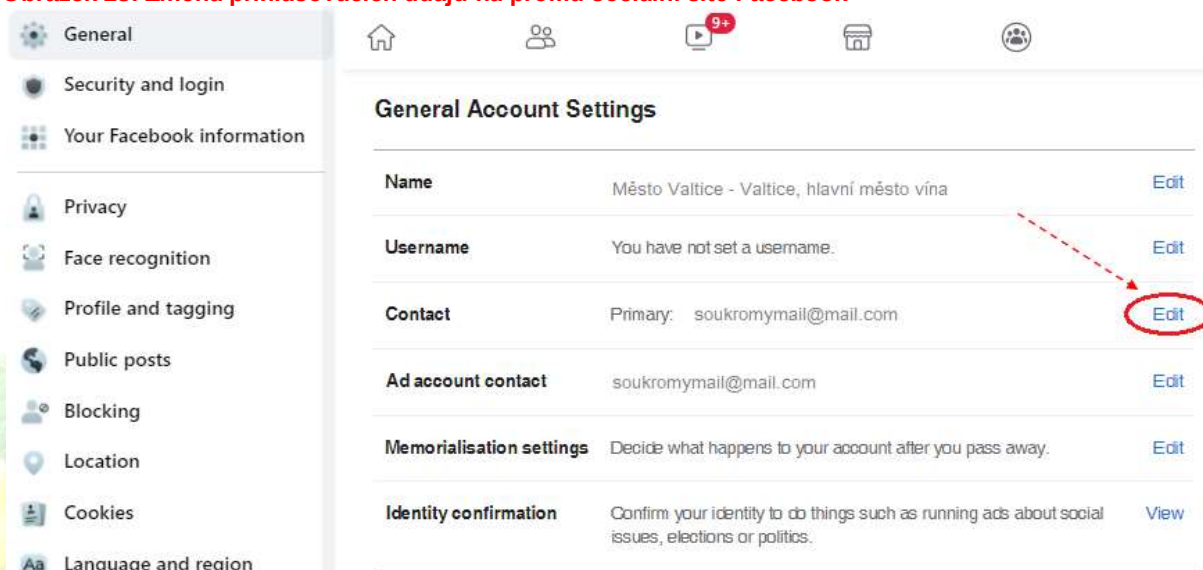
1.4. Optimalizace profilů na sociální síti Facebook

Optimalizace profilů města Valtice na sociální síti facebook bude spočívat ve „sloučení“ **tematiky příspěvků na stávajících městem spravovaných facebookových profilech** „Městský úřad Valtice“ a „Město Valtice - Valtice, hlavní město vína“, na kterých jsou v současnosti oddělovány informace o kulturním a sportovním dění ve městě od informací o chodu a řízení města a jeho institucí. Facebookový profil Městské knihovny Valtice jakožto samostatné organizace města zůstane zachován. Výhodou využití stávajícího účtu, na rozdíl od zřízení účtu zcela nového, spočívá v udržení si stávajících sledujících uživatelů.

Sloučení účtů by pak spočívalo ve sloučení přidávaných příspěvků, respektive o obohacení kanálu s příspěvky v oblasti kulturní a sportovní o aktuality z činnosti města, jeho organizací, technických informací k chodu města a podobně. Sledující stávajícího kanálu Městský úřad Valtice by byli upozorněni, že příspěvky z daného kanálu dále mohou sledovat na druhém profilu a po čase by byl profil samotného městského úřadu odstraněn. O správu facebookového kanálu „Valtice, hlavní město vína“ a přidávání tematických příspěvků by se nadále mohli starat pověřené osoby, které se dříve staraly o samostatné profily města.

Významným krokem při slučování profilů města je nastavení nového přístupového hesla a také správcovských emailových adres. Je potřeba zajistit, aby primární email byl email, který byl přístupný správcům profilu. V případě odchodu některého ze správců z funkce, je možné přihlašovací údaje pozměnit.

Obrázek 23: Změna přihlašovacích údajů na profilu sociální sítě Facebook



Zdroj: facebook.com

2.1. Využití možnosti zpětné vazby současných komunikačních kanálů

V rámci opatření dojde k **zakomponování prvků pro získání zpětné vazby na stávajících komunikačních nástrojích města Valtice**. Zpětná vazba může být sbírána například za účelem získání hodnocení a služeb poskytovaných městem a MÚ Valtice, jako průzkum názorů veřejnosti k řešeným problémům a tématům ve městě či připravovaným projektům.

K zakomponování nástrojů zpětné vazby se nejlépe hodí **elektronické komunikační nástroje, jako je příklad profil na sociální síti Facebook, webové stránky města případně mobilní aplikace a elektronická úřední deska**. Samozřejmě lze se dotazovat veřejnosti přímo při přímém kontaktu (např. v turistickém centru), tyto metody obvykle získají více komplexní odpovědi na pokládané otázky, nicméně jsou více časově i finančně náročné.

Nejjednodušeji zjistitelné jsou **ankety na sociální síti a webových stránkách města**. Ankety slouží k získání orientačních odpovědí, zejména pokud je možno vybírat mezi různými variantami, pokud lze jednoznačně odpovědět na stanovenou otázku. (preferenze mezi alternativami, hodnocení poskytovaných služeb, ..) Ankety budou vkládány v hlavním vlákne příspěvků na sociální síti facebook a také v novinkách či úvodní liště na webových stránkách. Pro aktivaci veřejnosti je možné jednoduché ankety a upozornění vkládat také do nástroje „stories“ na Facebooku.

Využít lze také rychlého hodnocení (inspirace soukromým sektorem), jako je například rychlý dotazník přidaný na konkrétních stránkách webu. Dotazník je obvykle zasílán/ zobrazován za účelem zjištění spokojenosti zákazníka (např. nalezení potřebných informací či užitečnosti poskytovaných informací).

Zodpovědnou osobou za implementaci opatření se stává manažer komunikace, případně správci jednotlivých komunikačních nástrojů.

Obrázek 24: Návrh rychlé a jednoduché zpětné vazby

Jak hodnotíte modernizované webové stránky města?

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

špatné dobré

průměrné hodnocení ★★★★★ 4,4

2.2. *Participace občanů*

Ačkoliv obec nemá žádnou povinnost zapojovat veřejnost a své občany do činnosti města nad rámec zákonem stanovených případů, v současnosti dochází ke značnému rozkvětu participativních nástrojů v působnosti místních samospráv v celé republice. Obec **zavedením participativních nástrojů demonstruje svou otevřenost a přátelský přístup** vůči veřejnosti a příznivě ovlivňuje vnímání vedení města v očích veřejnosti.

V rámci opatření bude zaveden alespoň jeden způsob participace občanů a veřejnosti. Nejlepším způsobem je zavedení **pravidelného setkávání vedení města** s občany, kde vedení města představí probíhající a chystané projekty a aktivity občanům, kteří budou mít následně možnost se k plánovaným aktivitám města vyjádřit a případně se zeptat na jiné aktuální problémy. Pravidelná setkání by se měla konat min. 1x ročně, příp. častěji, dle časových možností a významu plánovaných aktivit.

Pokud je připravován nějaký větší projekt, je také vhodné zařazení do programu jednání formou **tzv. kulaté stolu**. Toto jednání spočívá ve vyjednávání více stran, přičemž při jednání není žádná ze stran nadřazená a cílem je dospět vyjednáváním k určité dohodě.

Poměrně populární se v poslední době stává také **tzv. participativní rozpočet**, kdy městě/obec vyčlení ze svého rozpočtu finanční částku, o jejíž alokaci rozhodou formou návrhů a hlasování sami občané. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že občané Valtic o tento nástroj mají zájem. Realizace však závisí na velikosti rozpočtu města, výši volných prostředků atd. Obecně bývá pravidlem, že obec v prvním roce na participativní rozpočet alokuje nižší sumu prostředků a pokud se tento nástroj osvědčí, může být v následujících letech alokovaná částka vyšší.

Odpovědnou osobou za realizaci opatření je starosta města.

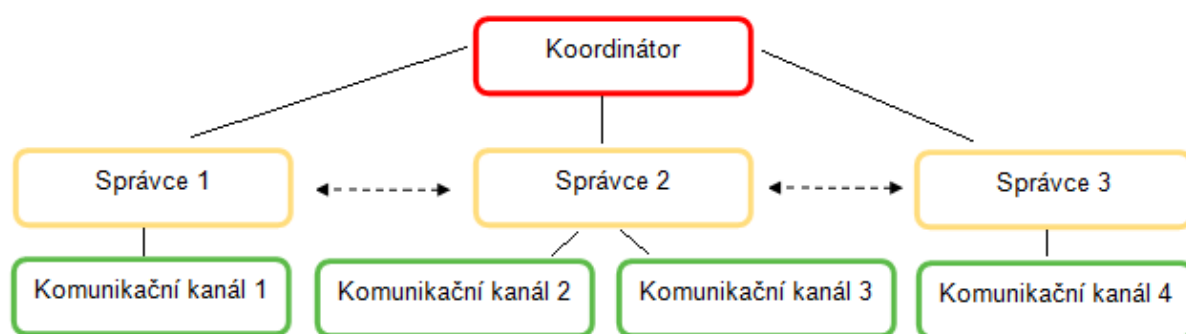
3.1. Pozice manažera komunikace

Za účelem sjednocení jednotlivých komunikačních kanálů bude stanovena pozice koordinátora (manažera) komunikace. V současné praxi je běžné, že město komunikuje pomocí množství různých komunikačních nástrojů, které jsou spravovány různými správci a vstupují zde různé vlivy, komunikační kanály se tak různí. V komunikaci tak chybí systémový pohled, pomocí kterého by bylo zajištěno provázání obsahů jednotlivých komunikačních nástrojů.

Je důležité, aby manažer komunikace znal fungování MU, vedení města a městských organizací a aby se uměl orientovat v komunikačních nástrojích města. Také z těchto důvodů by měl manažer být vybrán ze stávajících zaměstnanců města. Klíčovým faktorem pro výběr manažera komunikace je jeho schopnost vidět komunikaci a správu komunikačních kanálů jako ucelený systém.

K náplni práce manažera komunikace by kromě koordinace obsahu na komunikačních kanálech města patřil taky například dohled nad implementací opatření vyplývající z komunikační koncepce a spolupráce se zaměstnanci, kteří dnes obsluhují jednotlivé nástroje. Jejich role by zůstala zachována, ale manažer by je zastřešoval – koordinoval, z hlediska komunikace řídil apod.

Vzhledem k velikosti se bude jednat pouze o velmi malý úvazek, případně je možné touto funkcí pověřit některého ze stávajících správců komunikačních kanálů a jeho další práci vhodně přerozdělit.



3.2. **Vzdělávání zaměstnanců**

Aby byla zajištěna kvalitní komunikace, je také potřeba zajistit kvalitu zaměstnanců, kteří se o komunikaci s veřejností za město starají. Vzhledem ke stále zvyšujícím se nárokům na rychlost a kvantitu poskytovaných informací a k neustálému rozvoji možností a technologií sloužících jako nástroje pro poskytování informací je potřeba neustále sledovat trendy v komunikačních a marketingových strategiích.

Kromě zaměstnanců starajících se o komunikaci a správu komunikačních nástrojů je také třeba zajistit, aby potřebné znalosti a dovednosti měli také představitelé managementu obce, neboť ti zastupují město a spoluutváří tak obraz města. Současně je také žádoucí, aby management uměl patřičně komunikovat a sdílet materiály se svými podřízenými.

Aby zaměstnanci zůstávali „v obraze“, je nutné je čas od času něco přiučit, např. formou **kurzů, workshopů či přednášek a školení**. Tyto aktivity by měly být průběžné, během let výkonu pracovní činnosti zaměstnanců. Aktivity by se měly zaměřovat jak na rozvoj vlastních schopností člověka, jako jsou komunikační a organizační dovednosti a schopnosti, tak také na znalosti a sdílení zkušeností s používanými nástroji a novými trendy.

Součástí bude také vzdělávání na pozicích, které budou nejvíce využívat dané komunikační nástroje. V tomto směru se předpokládá realizace dvou workshopů, každý workshop bude realizován v rozsahu 4 hodiny.

Vzhledem k současnému tempu vývoje komunikačních technologií a četným změnám trendů je odhadováno, že bude třeba průměrného zaměstnance vzdělávat minimálně 1x za 5 let.

Rozpočet, indikátory, garanti

Opatření	Odhad rozpočtu	Indikátor naplnění opatření	Garant
1.1. Modernizace webových stránek města	Jednotky desítek tisíc Kč (externí audit stránek) Jednotky desítek tisíc Kč (technické úpravy stránek)	1. Provedení inventury obsahu stránek, sestavení myšlenkové mapy a sestavení vize úprav stránky 2. (možnost přizvání externího auditora, který audit stránek provede) 3. Provedení technických úprav stránek	Manažer komunikace (ve spolupráci s kanceláří starosty a vedoucími odborů MU)
1.2. Elektronická úřední deska	cca 330 tis. Kč	1. Sestavení kritérií pro výběr dodavatele, zajištění financování, oslovení dodavatelů, příprava na výběr dodavatele 2. Výběr dodavatele, dodání a instalace elektronické desky 3. Spuštění el. úř. desky do provozu	Vedení města, Manažer komunikace
1.3. Mobilní aplikace	Jednotky desítek tisíc Kč	1. Sestavení kritérií pro výběr dodavatele, zajištění financování, oslovení dodavatelů, příprava na výběr dodavatele 2. Výběr dodavatele, instalace a nastavení mobilní aplikace 3. Spuštění mobilní aplikace, kampaň pro zajištění povědomí veřejnosti o aplikaci, správa informací v aplikaci	Vedení města, Manažer komunikace
1.4. Optimalizace profilů na sociální síti Facebook	Velmi nízké/ žádné náklady	1. Počet spravovaných profilů města na sociální síti fb	Manažer komunikace

Opatření	Odhad rozpočtu	Indikátor naplnění opatření	Garant
2.1. Využití možnosti zpětné vazby současných komunikačních kanálů	Velmi nízké/žádné náklady	1. Počet příspěvků za rok na webu a Facebooku orientovaných na zpětnou vazbu a aktivaci občanů	Manažer komunikace
2.1. Participace občanů – veřejná setkání	Velmi nízké/žádné náklady	1. Počet uspořádaných setkání vedení města s veřejností a občany za rok	Vedení města
(2.2. Participace občanů – participativní rozpočet)	Jednotky desítek tisíc Kč	1. Nastavit interně systém a podmínky 2. (Je možné také pořídit platformu pro participativní rozpočet, alternativně lze vytvořit anketu na stránkách města, návrhy posílat na určený email) 3. Nastavit plán propagace v rámci komunikačního mixu 4. Realizovat první participativní rozpočet (zahájit využívání)	Vedení města, tajemník MU, manažer komunikace
3.1. Pozice Manažera komunikace	max.288 tis.ročně	1. Nová část úvazku	Tajemník MU, Starosta města
3.2. Vzdělávání zaměstnanců	Jednotky tisíc Kč na jednoho účastníka a jeden kurz	1. Počet absolvovaných kurzů/školení a Počet účastníků kurzů/školení 2. Nové funkcionality stávajících komunikačních nástrojů	Tajemník MU, Manažer komunikace

Indikátory pro evaluaci stavu komunikace před a po zavedení komunikační koncepce:

- Počet pracovníků vzdělaných v oblasti komunikace
- Počet nových nástrojů pro participaci občanů (poč. anket, dotazníků, veřejných setkání,...)
- Roční návštěvnost webu (včetně aplikace a el. úř. desky)
- Počet modernizovaných komunikačních nástrojů
- Počet nových komunikačních nástrojů
- Časové náklady na správu a údržbu úřední desky
- Dotazování veřejnosti a porovnávání výsledků z úvodního dotazníku :

1. Jak jsou pro vás přehledné komunikační nástroje města?

(Pro každý komunikační nástroj vyberte nejvýstižnější variantu.)

	přehledné	spíše přehledné	ani tak, ani tak	spíše nepřehledné	nepřehledné
úřední deska	☐	☐	☐	☐	☐
web města	☐	☐	☐	☐	☐
Facebook města	☐	☐	☐	☐	☐
Městský zpravodaj	☐	☐	☐	☐	☐

2. Jak srozumitelné jsou pro vás informace poskytované pomocí následujících komunikačních nástrojů města?

(Pro každý komunikační nástroj vyberte nejvýstižnější variantu.)

	srozumitelné	spíše srozumitelné	spíše nesrozumitelné	nesrozumitelné	nedovedu posoudit
úřední deska	☐	☐	☐	☐	☐
zasedání zastupitelstva	☐	☐	☐	☐	☐
web města	☐	☐	☐	☐	☐
Facebook města	☐	☐	☐	☐	☐
Městský zpravodaj	☐	☐	☐	☐	☐
e-mailové informace	☐	☐	☐	☐	☐
SMS zprávy	☐	☐	☐	☐	☐

Seznam zkratk:

A pod. = a podobně

Aj. = a jiné

GDPR = General Data Protection Regulation – nařízení EU týkající se ochrany osobních údajů

MP = městská policie

MU = městský úřad

TIC = turistické informační centrum

Tzv. = takzvané

ZMV = zastupitelstvo města Valtice

Přílohy:

+420 519 301 400

info@valtice.eu



Hledaný výraz





VALTICE
OFICIÁLNÍ STRÁNKY MĚSTA

MĚSTO ÚŘAD VOLNÝ ČAS TURISTIKA KONTAKT

Home > Úřad > Potřebuji vyřídit

Úřad

e-podatelna

Úřední deska

Rozpočet města

Povinné informace

Volené orgány

Organizační struktura

Odděly úřadu

Obřady

Czech POINT

GDPR

Poskytnuté informace na žádost dle zákona č. 106/1999 Sb.

Výběrová řízení

 Přčítat nahlas

Potřebuji vyřídit

- Formulář, žádost jednotlivých odborů MěÚ Valtice
- Informace k místnímu poplatku z požitku v roce 2021 (349,5 kB)
- Informace k místním poplatkům v roce 2021 - komunální odpad a poplatky ze psů.pdf (650,05 kB)
- Parkovací kartu nebo parkovací oprávnění Města Valtice (PDF, 330 kB)
- Ověřování podpisů a ústní (PDF, 204 kB)
- Vyřizování dokladů na CzechPOINT (PDF, 198 kB)
- Potvrzování formuláře - Potvrzení o žití (PDF, 197 kB)
- Chci ohlásit závadu - nefunkční veřejné osvětlení, poškozené dopravní značení (PDF, 192 kB)
- Žpravození nové poruchové linky pro hlášení poruch a havárií na vodovodech a kanalizacích od 1.9.2020 (65,8 kB)
- Postup při pomoci raněným volně žijícím živočichům (PDF, 206 kB)
- Co nedělat, když nastane BLACKOUT 7 (PDF, 1,1 MB)
- Hlášení hasičům - pálení kletí

Našli jste co jste hledali?

Který komunikační nástroj města Valtice používáte nejraději?

WEBOVÉ STRÁNKY

FACEBOOK PROFIL

MOBILNÍ APLIKACE







Valtice, tady jsem doma!

