

Vysoká škola logistiky o.p.s.

**Veřejné služby ve vybraných obcích
Olomouckého kraje**

(Bakalářská práce)



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka	Iva Ratiborská
studijní program	Logistika
obor	Logistika služeb

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: **Veřejné služby ve vybraných obcích Olomouckého kraje**

Cíl práce:

Vyhodnotit a porovnat vybrané služby v daných obcích a jejich vliv na spokojenost občanů s návrhem na zlepšení služeb.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

- Úvod
1. Veřejné služby v obcích
 2. Veřejné služby poskytované v obci Přerov a Prostějov
 3. Komparativní analýza vybraných veřejných služeb
 4. Zhodnocení vybraných služeb
- Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

GROS, Ivan. Velká kniha logistiky. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.

HALÁSEK, Dušan, Logistika v odvětvích služeb. 1. vydání, Přerov: VŠLG, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.

OCHRANA, František. Veřejné služby, jejich poskytování, zadávání a hodnocení. 1. vydání, Praha: Ekopress, s.r.o., 2007. ISBN 978-80-86929-31-6.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Marta Štěpánková

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2019

Datum odevzdání bakalářské práce:

5. 5. 2020

Přerov 31. 10. 2019



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.
vedoucí katedry



doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.
rektor

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byla poučena o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Tímto prohlášením souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

V Přerově, dne 05. 05. 2020

.....

podpis

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala své vedoucí práce paní Ing. Martě Štěpánkové za pomoc, odborné rady a cenné připomínky, které mi poskytovala během tvorby mé bakalářské práce. Dále chci poděkovat své rodině, za podporu, kterou mi věnovali po celou dobu mého studia.

Anotace

Bakalářská práce řeší komparaci veřejných služeb ve dvou vybraných obcích Přerov a Prostějov. Cílem je porovnání a vyhodnocení vybraných služeb v těchto obcích. V teoretické části bakalářské práce jsou vymezeny základní pojmy veřejných služeb. Praktická část se zabývá samotnou komparací vybraných služeb, a to konkrétně služeb informačních a knihovních. Tato komparace probíhá prostřednictvím dotazníkového šetření, kde byla využita metoda globálního názoru a ztracených zákazníků.

Klíčová slova

služba, veřejná služba, SWOT analýza, dotazníkové šetření, metoda globálního názoru, metoda ztracených zákazníků, komparace, město Přerov, město Prostějov.

Annotation

Bachelor thesis deals with public services comparison between cities of Prerov and Prostejov. Goal is to compare and evaluate chosen services in these cities. In theoretical part of thesis are defined basic terms of public services. Practical part deals with particular services comparison itself and specifically these are informatic and library services. This comparison is done by questionnaire survey where were also global opinion method and lost customers method used.

Keywords

service, public service, SWOT analysis, questionnaire survey, global opinion method, lost customers method, comparison, city of Prerov, city of Prostejov.

Obsah

Úvod.....	9
1 Veřejné služby v obcích	10
1.1 Služba.....	10
1.2 Vlastnosti služeb	10
1.3 Třídění služeb.....	12
1.4 Kvalita služeb.....	13
1.5 Veřejná služba.....	15
1.6 Konkrétní příklady poskytovaných veřejných služeb	17
1.7 Financování veřejných služeb	17
2 Veřejné služby poskytované v obci Přerov a Prostějov	18
2.1 Město Přerov	18
2.1.1 Veřejné služby města Přerova.....	19
2.1.2 Informační služby	19
2.1.3 Městská knihovna	21
2.1.4 Přerovský zámek.....	24
2.1.5 Základní a mateřské školy	25
2.1.6 Sportoviště	25
2.1.7 Městská policie Přerov.....	26
2.1.8 Odpadové hospodářství.....	26
2.1.9 Mobilní Rozhlas.....	26
2.2 Město Prostějov.....	27
2.2.1 Veřejné služby města Prostějova	27
2.2.2 Informační služby	28
2.2.3 Městská knihovna	30
2.2.4 Základní a mateřské školy	32
2.2.5 Sportoviště	32

2.2.6	Městská policie Prostějov	33
2.3	SWOT analýza veřejných služeb ve městě Přerově.....	33
2.4	SWOT analýza veřejných služeb ve městě Prostějově	35
3	Komparativní analýza vybraných veřejných služeb	37
3.1	Analýza globálního názoru	37
3.1	Analýza ztracených zákazníků	46
4	Zhodnocení veřejných služeb	49
4.1	SWOT analýza služeb knihoven	49
4.2	SWOT analýza informačních služeb.....	51
4.3	Návrhy na zlepšení.....	53
	Závěr	55
	Seznam zdrojů.....	57
	Seznam grafických objektů.....	59
	Seznam příloh a přílohy	61

Úvod

Služba je velmi blízko spjatá s vývojem lidské společnosti. Už od dávných začátků lidské rasy se poskytovaly služby nejrůznějších druhů. Ať už jde o „nejstarší řemeslo“, výběr daní, nebo dopravu, staly se služby součástí života většiny jedinců a společnosti jako takové. Je tedy faktem, že služba se vyvíjela stejně rychle jako společnost samotná.

Předkládaná bakalářská práce se zabývá analýzou a následným porovnáním veřejných služeb poskytovaných v obecném zájmu veřejnoprávními územními korporacemi.

Cílem bakalářské práce je vyhodnotit a porovnat vybrané služby v daných obcích a jejich vliv na spokojenost občanů, s návrhem na zlepšení služeb.

Bakalářská práce je rozvržena do čtyř kapitol. V první kapitole se práce věnuje formulování a představení veřejných služeb, vymezení vlastností služeb, členění, poskytovatelům a uživatelům služeb, financování a kvalitě služeb.

Ve druhé kapitole bakalářské práce jsou více konkretizovány veřejné služby, které jsou ve zvolených obcích poskytovány obyvatelům a následně tyto veřejné služby podrobněji popsány. Dále se zde nachází konkrétní představení obou měst, a je vytvořena SWOT analýza veřejných služeb poskytovaných v daných městech.

Ve třetí kapitole jsou porovnány dvě vybrané služby, a to služby knihoven a informační služby, pomocí analýzy globálního názoru a ztracených zákazníků. Pro vybrané služby knihoven a informačních služeb jsou popsány výsledky dotazníkového šetření. Získané výsledky z dotazníkového šetření jsou rozříděny dle města a služeb, podrobně vyhodnoceny a znázorněny pomocí grafů

Poslední kapitola se zabývá metodou SWOT analýzy vybraných služeb v jednotlivých obcích a dále jsou zde formulovány samotné návrhy, které jsou bezprostředně cíleny na kvalitu a pohodlí občanů daných obcí. Na základě použitých metod jsou navržena zlepšení, která vyplývají z dotazníku a zpracovaných analýz.

Při zpracování bakalářské práce byly použity informace shromážděné jak studiem příslušných právních předpisů, interních dokumentů obcí, tak i metody SWOT analýzy, analýza globálního názoru, analýza ztracených zákazníků, komparace analýzy odborné literatury a relevantní legislativy.

1 Veřejné služby v obcích

Hledáme-li jednoznačnou definici pojmu „veřejná služba“ v naší legislativě, tak ji nenajdeme. Je možné definovat tento pojem také jako „službu v obecném zájmu“, která obecně zavazuje představitele obcí k plnění určitých veřejných povinností. Tato kapitola se tedy blíže specifikuje problematiku a pojmy pro bližší přiblížení dané problematiky.

1.1 Služba

Služba je proces poskytovaný za úplatu, jestliže není stanoveno jinak. Jedná se o každou hospodářskou činnost uspokojující určitou potřebu.

„Služba je činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je naprosto nehmatatelná a nevytváří žádné nabyté vlastnictví. Její realizace může, ale nemusí být spojena a fyzickým výrobkem“ [1 str. 7]

„Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem“ [3 str. 16]

Pojem služba má mnoho různých definic. Jednoduše ale můžeme říct, že je to jakákoliv činnost, kterou jedna strana poskytuje straně druhé, zpravidla za úplatu. Krásný příklad poskytování služeb jsou služby kadeřníků, kosmetiček, ale i služby poskytované na úřadech či v pohostinství. V neposlední řadě do služeb jistě patří i služby dopravní, a to jak hromadná doprava osob, či zboží. Ne vždy, dostaneme do rukou nějaký hmotný výsledek, a ne vždy můžeme službu reklamovat – to je jedna ze základních vlastností služeb.

1.2 Vlastnosti služeb

Služby mají mnoho vlastností, z pravidla můžeme jmenovat tyto nejzákladnější vlastnosti:

- nehmotné
- nelze je vlastnit
- nedělitelné
- nelze je skladovat,

- nelze poskytovat vzorky,
 - nelze službu zabalit,
 - neexistuje patentová ochrana,
 - ne vždy jde služba reklamovat (účes u kadeřnice),
 - je obtížné služby standardizovat.
- [1]

Nehmotnost – je nejcharakterističtější vlastností služeb. Služby nelze před zakoupením zkoušet nebo si je prohlédnout, díky tomu je obtížné porovnávat služby s konkurencí.

Neoddělitelnost – znamená, že zákazník se zúčastní na poskytování určité služby, a tedy je neoddělitelnou součástí její produkce. Zákazník a producent služby se musí setkat v místě a v čase tak, aby výhoda, kterou zákazník získává poskytnutím služby, mohla být realizována.

Heterogenita – způsob poskytnutí jedné a té samé služby se liší dnem, časem a hlavně tím, kdo danou službu vykonává. Heterogenita služby je příčinou toho, že zákazník nemusí vždy obdržet totožnou kvalitu služby.

Zničitelnost – to, že jsou služby nehmotné, vede k tomu, že je nelze skladovat, uchovávat, znovu prodávat nebo vracet. Pokud tedy nejsou služby v daném okamžiku využity, jsou ztracené, zničené.

Nemožnost vlastnictví – tato vlastnost služby souvisí s nehmotností a zničitelností. Jelikož při koupi služby nezíská zákazník žádné vlastnictví, kupuje si pouze právo této služby využít. [5]

1.3 Třídění služeb

Služby se ideálně třídí podle odvětví, ve kterém jsou prováděny:

- sociální služby: sociální péče a pomoc starým a zdravotně postiženým občanům,
sociální péče a pomoc dětem a mládeži,
sociální péče a pomoc manželství a rodinám,
ostatní sociální péče a pomoc,
- služby zdravotnictví: ambulantní péče,
ústavní péče,
speciální primární péče,
poskytování léčivých přípravků a prostředků zdravotnické techniky,
lázeňská péče,
péče v dětských ozdravovnách, zdravotnická doprava,
ochrana veřejného zdraví,
záchytné protialkoholní stanice a ochranná léčba,
- vzdělávací služby: předškolní vzdělávání,
základní vzdělávání, střední vzdělávání
vyšší odborné školství vysoké školy, volnočasové aktivity,
tělovýchovné a sportovní aktivity,
stravování žáků a studentů,
ubytování žáků a studentů,
pedagogicko-psychologické poradny a centra,
ústavní výchova,
- kulturní služby: profesionální umění,
neprofesionální umění, knihovny,
muzea, galerie,
památková péče, kulturní dědictví,
regionální a národnostní kultura, církve,
- služby dopravy: veřejná osobní silniční doprava,
drážní doprava,
plavba a vodní cesty,
letecká doprava,
- služby obrany a vnitřních věcí: vojenská obrana
letecká záchranná a pátrací služba,
bezpečnost a veřejný pořádek,
požární ochrana,

- služby poštovní: archivní správa,
pobyt cizince a azyl
civilní ochrana,
- životní prostředí: poštovní služby,
telekomunikační služby,
ochrana přírody a krajiny,
technická ochrana životního prostředí, služby technické,
- infrastruktury: vodní hospodářství,
zásobování energiemi,
- informační služby: portál veřejné správy. [3]

Občany však v zásadě nezajímá způsob vnitřního uspořádání, občany zajímá, zda konkrétní veřejná služba, podle jeho potřeby je dostupná, dostatečně kvalitní, a za přijatelnou cenu a to je doména logistiky služeb.

Trendem v moderní logistice je poskytovat některé služby jako bonus k určitému produktu. Jedná se o doplňkové služby, které mohou firmy svým zákazníkům nabídnout, a odlišit se tak od veliké konkurence. Zákazník spolu s produktem získá i službu, která může být velkou výhodou. Může to být například skladování pneumatik v autoservise, doprava zákazníka na místo určení, nebo expedice zboží.

1.4 Kvalita služeb

Kvalitu nelze vyjádřit absolutně, nelze ji měřit přímo, ale relativně – tedy porovnáním s příslušnými hodnotami znaků zkoumané entity. Hodnoty těchto znaků jsou předem stanovené normou, zákonem nebo podnikovou specifikací. Výsledkem pak je vyjádření kvality této služby.

Metoda hodnocení kvality je zpravidla vybrána podle znaků kvality a způsobu jejich měření. Podle toho se pak metody rozdělují na objektivní a subjektivní.

Objektivní metody:

Lze je také nazývat experimentální. Jsou to takové metody, které se provádí pomocí laboratorních experimentů a terénních experimentů. Tyto metody jsou spíše využívané u fyzických výrobků a technologických postupů. Jsou většinou časově a finančně velmi náročné.

Subjektivní metody:

Tato metoda je vhodná pro hodnocení kvality služeb. Zákazník si sám stanoví kritéria hodnocení podle jeho preferencí. U této metody je nutno brát v potaz, že zákazníci tvoří homogenní celek, ale musíme počítat se zákaznickým segmentem.

Metoda je charakteristická tím, že:

- jsou obtížně reprodukovatelné (pokud metodu využijeme na jiném místě, výsledky mohou být rozdílné),
- pouze orientační výsledky,
- většinou rychlejší a levnější než objektivní metody.

Znakově orientované metody:

Jedná se o dotazníky a interview zaměřené na spokojenosti zákazníka. Jsou znakově orientované, jsou zaměřeny na ty služby, které poskytovatel nabízí. Jsou vybírány ty znaky, o kterých si autor myslí, že jsou důležité a závisí na nich spokojenost zákazníků. Problémem této metody může být to, že je zákazník dotazován na věci, se kterými spokojen je, ale ve výsledku se službou jako takovou spokojen není. Jen se v dotazníku nevyskytovala oblast, se kterou nesouhlasí.

K metodám znakově orientovaným, patří zejména:

- analýza globálního názoru,
- analýza ztracených zákazníků,
- multiatributové metody. [6]

Tab. 1.1 Znakově orientované metody

Metoda	Postup	Hodnocení
Analýza globálního názoru	Dotazy zákazníků na spokojenost se službou podle předem stanovených otázek	Vypovídající schopnost může být omezená, protože získáváme pouze nediferencované body.
Analýza ztracených zákazníků	Vyhledávání ztracených zákazníků, kteří přestali používat určité služby nebo přešli ke konkurenci.	Důvody ztráty zákazníků mohou být objektivní (zánik, přestěhování) nebo subjektivní (skutečné důvody ztráty zákazníků – vysoká cena, nízká kvalita).
Multiatributové metody	Pomocí seznamu znaků kvality se získají hodnoty důležitosti podle zákazníka, analyzují se a vytvoří se globální mínění.	Kvalita dopravní služby je odvozena ze sumy všech znaků kvality.

Zdroj: [6]

Právě metoda – Analýza globálního názoru a Analýzu ztracených zákazníků bude využita ve druhé části této bakalářské práce.

1.5 Veřejná služba

Služby veřejné jsou ty služby, které jsou poskytované a financované z veřejných prostředků. Jsou poskytovány za účelem uspokojení potřeb široké veřejnosti. Veřejný sektor zabezpečuje takové služby, které se zabývají základní péčí o zdraví, vnitřní a vnější bezpečnost, vzdělání, odvoz odpadu či veřejné osvětlení. Jednoduše lze říct, že veřejný sektor poskytuje zejména takové druhy služeb, které nelze poskytovat soukromě na komerční bázi.

Veřejné služby

Jsou to služby poskytované veřejnosti jako sociálnímu subjektu. Veřejná služba je služba ve veřejném zájmu, kterou poskytuje nebo objednává a financuje či spolufinancuje složka veřejné správy, tedy stát nebo územně-samosprávný celek. Jejím specifickým znakem je, že pokud by nebyla finančně podporována veřejnými subjekty, nebyla by poskytována na trhu vůbec nebo by byla poskytována v nižší kvalitě či rozsahu. [1]

Služby tržní a netržní

Služby tržní a netržní je rozdělení, které závisí na tom, zda je můžeme směnit za peníze a služby, které představují výhody a které je třeba členit dle netržních mechanismů. Mezi takové se řadí veřejné služby tzn. Služby poskytované neziskovými organizacemi, za takové služby se poplatky neplatí, jelikož jsou dotovány z veřejných zdrojů. Zařazení služeb závisí na ekonomickém, sociálním, politickém a technologickém prostředí. [1]

Služba nehospodářské povahy:

Tyto služby jsou poskytovány bezúplatně, jelikož plní určité veřejné poslání (vzdělávání).

Služby obecného hospodářského zájmu:

Tyto služby jsou obdobné jako služby nehospodářské povahy, nic méně jsou poskytovány za úplatu, a to především proto, protože plní služby v určitém veřejném zájmu nikoli však poslání (poštovní služby).

Poskytovatel veřejné služby

Poskytovatel obecně může být kdokoli, kdo službu poskytuje. Poskytovatelem veřejné služby je vždy orgán veřejné správy. Služby tak můžeme dělit na ty, které jsou poskytovány v rámci jednotlivých samospráv, a pak na ty které jsou poskytovány na centrální úrovni, to může být například bezpečnost a obrana státu.

Uživatel veřejné služby

Je to široká veřejnost, která má zájem službu využívat a také ji využívá. [7]

1.6 Konkrétní příklady poskytovaných veřejných služeb

Poskytované veřejné služby je možné rozdělit do následujících kategorií a podkategorií:

- Sociální služby (sociální péče a pomoc starým, zdravotně postiženým občanům, dětem a mládeži, manželství a rodinám)
- Zdravotnictví (ambulantní péče, ústavní péče, poskytování léčivých přípravků a prostředků zdravotnické techniky, lázeňská péče, péče v dětských ozdravovnách, zdravotnická doprava, záchytné protialkoholní stanice a ochranná léčba)
- Školství (předškolní vzdělávání, základní školství, volnočasové aktivity, tělovýchovné a sportovní aktivity, stravování žáků a studentů, ústavní výchova)
- Kultura (knihovny, muzea, galerie, památková péče, kulturní dědictví, regionální a národnostní kultura, církve)
- Veřejná doprava (veřejná osobní silniční doprava, drážní doprava, plavba a vodní cesty)
- Vnitřní věci (bezpečnost a veřejný pořádek, požární ochrana, archivní správa, pobyt cizinců a azyl, civilní ochrana, poštovní služby, telekomunikační služby)
- Životní prostředí (ochrana přírody a krajiny, technická ochrana životního prostředí)
- Služby technické infrastruktury (vodní hospodářství, zásobování energiemi)
- Informační služby

1.7 Financování veřejných služeb

Veřejné finance se přerozdělují na základě rozpočtové soustavy, ta zahrnuje jak veřejné rozpočty, tak i mimorozpočtové fondy.

Možnosti financování veřejných služeb jsou široké a patří mezi ně nadnárodní zdroje (především rozpočet EU), státní rozpočet a rozpočtové fondy, mimorozpočtové fondy, rozpočty krajů a obcí, platby od spotřebitelů služeb, zdroje z ostatní (podnikatelské) či hospodářské činnosti, nebo dary a další zdroje.

Veřejné služby jsou financovány ze státního rozpočtu a z rozpočtu samosprávných celků (kraj, obec), z poplatků občanů, účelových fondů a případně i z jiných zdrojů. Mohou se při financování služeb využívat i fondy EU. [1]

2 Veřejné služby poskytované v obcích Přerov a Prostějov

V této kapitole budou blíže analyzována dvě města Olomouckého kraje, a to město Přerov a Prostějov. Podrobněji se zaměří na některé vybrané služby. Také v této kapitole budou popsána konkrétně tyto dvě města, a podrobně zpracována analýza na popsané služby jednotlivých měst.

2.1 Město Přerov

Město Přerov se nachází v srdci Moravy, a obklopuje obě pobřeží řeky Bečvy. V NUTS je zařazen do kategorie 5, a patří do Olomouckého kraje. Jeho katastrální výměra činí 58,50 km² a celkově v něm žije 43 186 tisíc obyvatel.

Město Přerov nabízí svým občanům výběr z široké šály poskytovaných služeb. Přerov má největší expozici ptáků ve střední Evropě, umístěna v ornitologické stanici ORNIS. Nachází se zde naleziště mamutů, po které Vás provede naučná stezka Předmostím až do pravěku. Nejde opomenout ani přírodní rezervaci Žebračka, nebo krásný park Michalov a Laguna.

Kromě milovníků přírody si v Přerově přijdou na své i ti, kteří mají rádi kulturu, a to v Městském domě, ve kterém se často odehrávají veřejná představení, v loutkovém divadle, které v Přerově hraje pohádky již 105 let, a v kině Hvězda.

Milovníci sportu mohou využít přerovský plavecký areál, jeden z mnoha tenisových kurtů, zimní stadion, ve kterém se v zimním období provozuje veřejné bruslení, v letní sezóně pak nabízí zázemí pro in-line bruslaře s multifunkční plochou, která je vhodná také pro florbal nebo hokej. Zapomenou se nesmí ani Přerovskou rokli, která hostí autocrossové a motocrossové závody evropského formátu. [8]

Informace a aktuální dění z města můžou obyvatelé najít na stránkách www.prerov.eu, facebook.com/televizeprerov, facebook.com/pitvchannel.

Město Přerov je spravováno Zastupitelstvem města Přerova, je to nejvyšším orgánem v oblasti samostatné působnosti. Členové jsou voleni každé 4 roky občany ve volbách do obecních zastupitelstev. Zastupitelstvo města Přerova má celkem 35 členů. [9]

2.1.1 Veřejné služby města Přerova

Přehled veřejných služeb, které město Přerov poskytuje svým občanům je uveden v následující tab. č. 2.1.

Tab. 2.1 Veřejné služby města Přerova

	Kategorie	Typ služby
1	Sociální služby	Domov pro seniory Domovy s pečovatelskou službou
2	Zdravotnictví	Nemocnice Dětský lékař
3	Školství	Mateřské školy Základní školy
4	Kultura	Kino Městská knihovna Muzeum – Přerovský zámek
5	Veřejná doprava	MHD – autobusová doprava Vlaková doprava
6	Vnitřní věci	Městská policie Hasičský záchranný sbor Pošta
7	Životní prostředí	Ornitologická stanice Přerov
8	Technické infrastruktury	Zásobování energiemi Veřejné osvětlení
9	Informační služby	Infocentrum Digitální úřední desky

Zdroj: vlastní zpracování.

2.1.2 Informační služby

K informování občanů se v dnešní době nejvíce využívají internetové stránky a webové stránky jednotlivých institucí, nic méně Přerov má i své kamenné „informace“.

Kulturní a informační služby města Přerova (KIS) jsou příspěvkovou organizací poskytující služby pro obyvatelstvo a organizace města.

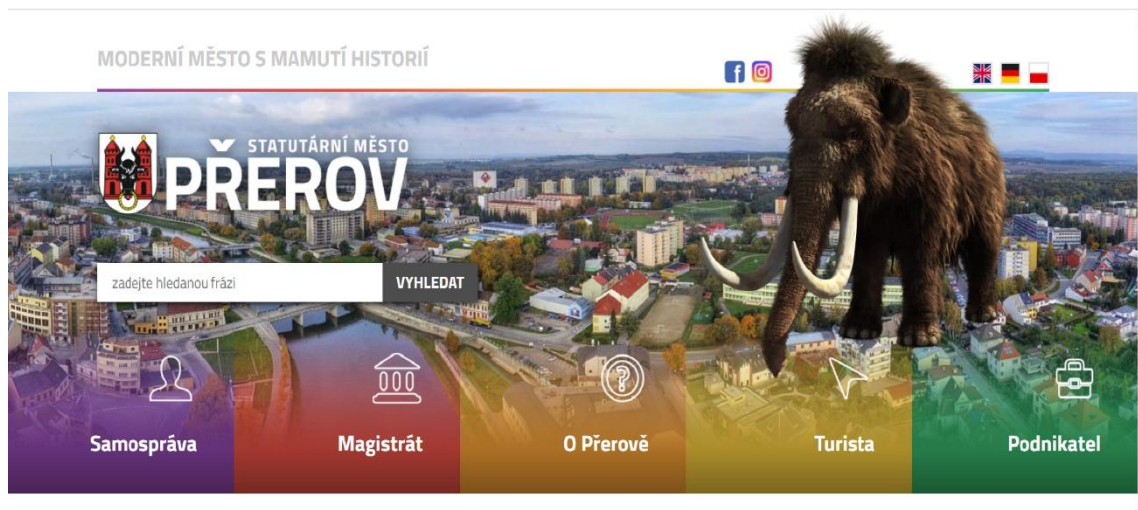
Zajišťují provoz zejména těchto center:

- Městské informační centrum
- Městský dům Přerov
- Kino Hvězda
- Galerie města Přerova
- Letní divadelní scéna mezi hradbami
- Výstavní síň Pasáž
- turistické služby a služby cestovního ruchu
- Památník lovců mamutů
- Hvězdárna Přerov
- Městské slavnosti
- výlep plakátů, propagace a navigace
- kontakty [9]

Městské informační centrum se nachází v Městském domě na náměstí T. G. Masaryka. Informační centrum zahájilo provoz 1. 4. 1998 a je součástí příspěvkové organizace Kulturní a informační služby města Přerova. Předmětem služeb je bezplatné poskytování informací o městě. Zajišťuje činnost spojenou s turistickým ruchem v Přerově a regionu.

Informační centrum je držitelem „Certifikátu klasifikační třídy B“ dle Jednotné klasifikace turistických informačních center ČR a certifikátu Českého systému kvality služeb. [9]

Vedle kamenného infocentra disponuje Přerov i svými webovými stránkami - www.prerov.eu. Občané zde najdou většinu potřebných informací: Webové stránky města jsou velmi přehledně a moderně zpracovány (obr.2.1). Na první „domovské“ stránce je uvedeno 5 základních kategorií, které pomohou v orientaci – Samospráva, Magistrát, O Přerově, Turista, Podnikatel. Pod těmito kategoriemi se nachází sekce Aktuality, kde Přerov informuje občany o aktuálním dění. Webové stránky jsou vedeny ve 3 světových jazycích. [11]



Obr. 2.1 Web města Přerova

Zdroj: [8]

Mezi další elektronická media patří facebookové stránky Přerovské internetové televize - <https://www.facebook.com/pitvchannel/>

nebo Televize Přerov - <https://www.facebook.com/televizeprerov/>. Facebook je v dnešní době velmi oblíbenou platformou, kterou využívají občané všeho věku.

Dalším z medií, které občané využívají je televize - Kabelová televize Přerov, a.s.. Informuje o aktuálním dění, a to nejen v TV ale i na svých webových stránkách nebo Instagramu. Na jejich webu jsou pak dostupná vysílání ze zasedání zastupitelstva, sport nebo aktuality města.

Posledním z nejvyžívanějších informačních služeb jsou služby tištěné. V Přerově jsou to Přerovské listy, ty pro Statutární město Přerov vydává od listopadu roku 2019 společnost Regionální vydavatelství. Vychází jedenkrát za měsíc v nákladu 22 000 výtisků a jsou zdarma distribuovány do všech domácností města Přerova a jeho místních částí. Uzávěrka je 15. den v měsíci.

Mezi další tiskoviny informující o dění v Přerově patří například Přerovsko nebo Přerovský deník.

2.1.3 Městská knihovna

V Přerově jsou knihovnické služby pod záštitou městské knihovny, která je knihovnou veřejnou a střediskem knihovnických a informačních služeb. Zřizovatelem je Statutární město Přerov. [12] Organizačně je knihovna členěna na útvar knihovnických

a informačních služeb, útvar střediskových služeb, útvar doplňování a zpracování knihovních fondů a útvar provozně ekonomický. Má celkem Městská knihovna Přerov 25 stálých zaměstnanců.

Městská knihovna v Přerově má oddělení pro dospělé, čítárnu, hudební oddělení, studovnu a oddělení pro děti a mládež. Městská knihovna má také své pobočky, a to v místních částech – Čekyně, Dluhonice, Henčlov a Kozlovice. Knihovna zabezpečuje všeobecný a rovný přístup občanům a institucím ke kulturním hodnotám a informačním zdrojům.

Městská knihovna na území města Přerova se řídí zákonem č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), ve znění pozdějších předpisů a je knihovnou pověřenou Vědeckou knihovnou v Olomouci k výkonu regionálních funkcí, kterou jsou financovány z rozpočtu Olomouckého kraje. Občané mohou v knihovnách využívat služby nejen knihovnické, ale i informační a knihovnický servis pro knihovny sdružené do střediska Přerov. Městská knihovna je službou poskytovanou za úplaty dle ceníku (tab. 2.2 Ceník služeb).

Služby poskytované Městskou knihovnou

- Objednávky knih ze skladu a z volného výběru

Přes online aplikaci Tritius si mohou registrovaní členové městské knihovny objednat a vyzvednout si ji později nejpozději však do 2 pracovních dnů. Služba je pro členy zdarma a je vhodná ideálně pro ty, kteří si knihu nemohou vyzvednout hned, a bojí se, že by si ji někdo mohl vypůjčit dříve.

- E-vypůjčky (palmknihy.cz)

Městská knihovna v Přerově ve spolupráci s portálem Palmknihy.cz umožňuje svým uživatelům půjčování elektronických knih a řadí se tak mezi ostatní knihovny v republice, které tuto službu svým čtenářům poskytují. Propojením on-line katalogu Tritius s katalogem Palmknihy.cz získají uživatelé k dispozici možnost zapůjčit si tisíce titulů e-knih, a to včetně novinek a bestsellerů. Délka vypůjčky je 31 dní, po této době bude automaticky kniha znepřístupněná. Je možné si vypůjčit maximálně 3 tituly a služba je pro členy zdarma.

- Čtečky a e-knihy

Od roku 2012 poskytuje Městská knihovna Přerov vypůjčení a vyzkoušení čteček elektronických knih. Knihovna nabízí různé druhy a značky, aby si mohli zájemci vyzkoušet, co by pro ně bylo nejlepší. Aktuálně mají 6 druhů: Amazon Kindle 3, Amazon Kindle 5, Amazon Kindle Touch (dotyková), Jinke Hanlin V3+ a eReading.cz.

- Reprografické služby

Knihovna poskytuje pro své členy základní reprografické služby na všech pracovištích. V knihovnách v místních částech Přerova jsou zabezpečovány pouze tiskové služby ve formátu A4 černobíle. [12]

- černobílý tisk (A4 - všechna pracoviště, A3 - studovna a půjčovna pro děti)
- barevný tisk (A4 - všechna pracoviště, A3 - pouze studovna)
- černobílé kopírování (A4 - všechna pracoviště, A3 - studovna a půjčovna pro děti)
- barevné kopírování (A4 - všechna pracoviště, A3 - pouze studovna)

Kromě reprografické služby mohou členové využít i laminování formátů A4 a A5. Tyto služby jsou poskytovány pouze v hlavní budově Městské knihovny na Žerotínově nám. 211/36 v běžné provozní době.

Tyto služby jsou většinou poskytovány na počkání, pouze v případě většího objemu jsou zabezpečovány po domluvě.

- Vzdělávací kurzy

Knihovna poskytuje pro své členy, ale i pro širokou veřejnou řadu vzdělávacích kurzů a přednášek zaměřených na výpočetní techniku. Jedná se o dvouhodinové kurzy dopolední/odpolední.

- Pro školy

Knihovna poskytuje lekce informační výchovy a tematicky zaměřené besedy. Besedy jsou tematicky zaměřeny vždy pro určitou věkovou skupinu a jsou určeny jak pro děti předškolního věku, tak pro žáky základních a středních škol. Jedná se o besedy vztahující se k ročním obdobím, svátkům nebo k jednotlivým literárním směrům a žánrům. Řada besed je zaměřena na významné osobnosti literárního

a regionálního života. Besedy a lekce jsou pro všechny věkové kategorie dětí z předškolních či školních zařízení.

Mezi další služby, které Městská knihovna Přerov poskytuje, můžeme zařadit služby, které knihovna poskytuje v rámci pověření Vědeckou knihovnou v Olomouci, metodickou podporu pro další knihovny v regionu, zpracování knihovních fondů a distribuci výměnných souborů. V neposlední řadě to je meziknihovní výpůjčka. Knihovna také disponuje informační službami a on-line databází (tab. 2.2).

Tab. 2.2 Ceník služeb

Roční registrace čtenáře	
<i>děti (7 - 15 let)</i>	50 Kč
<i>dospělí (15 - 62 let)</i>	100 Kč
<i>dospělí (nad 80 let)</i>	50 Kč
<i>držitelé ZTP</i>	zdarma
<i>rodinná registrace</i>	150 Kč
Upomínky	
<i>poplatek z prodlení</i>	5 Kč
<i>1. upomínka (nad 15 dní)</i>	20 Kč
<i>2. upomínka (nad 30 dní)</i>	40 Kč
<i>3. upomínka (nad 45 dní)</i>	80 Kč
<i>4. upomínka (nad 60 dní - doporučený dopis)</i>	120 Kč
<i>Předání právnímu zástupci (nad 100 dní - doporučený dopis)</i>	500 Kč
Další poplatky	
<i>rezervace</i>	10 Kč
<i>meziknihovní výpůjční služba</i>	60 Kč
<i>ztráta průkazu</i>	20 Kč
<i>ztráta knihy</i>	náhrada + 100 Kč
<i>ztráta periodika</i>	náhrada + 10 Kč
<i>poškození obalu knihy</i>	50 Kč
<i>jednorázová výpůjčka (bez registrace)</i>	20 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle [12].

2.1.4 Přerovský zámek

Na konci 15. století se stal majitelem původně gotického hradu rod Perštejnů. Na přelomu 16. /17. století se Přerov dostal do držby Karla staršího ze Žerotína, za něhož vyvrcholila přestavba hradu na renesanční zámek. Stavební úpravy v interiérech a exteriérech, provedli v první polovině 19. století Antonín hrabě Magnis a jeho syn Vilím. Až do konce 19. století sloužil zámek k účelu bydlení, následně

ho po vzniku Československa převzalo město Přerov a rozhodlo se přizpůsobit interiéry zámku pro muzejní expozice a deponitáře. Muzeum Komenského bylo do prostor zámku přestěhováno na počátku třicátých let 20. století, kterých dodnes využívá pro muzejní účely.

Vstupné je symbolické. Při návštěvě celého zámku a všech stálých expozicí zaplatí dospělí návštěvníci 40 Kč, mladší 20 Kč a děti do 6 let mají vstup zdarma. [13]

2.1.5 Základní a mateřské školy

Město Přerov je zřizovatelem celkem 8 základních škol a 14 škol mateřských. Tyto školy jsou umístěny do městských částí tak, aby jednotlivé části měly vždy jednu spádovou školu či školku.

Účelem služeb vzdělávání je předání základních informací studentům dle jejich věku a později zaměření. Děti navštěvující mateřské a základní školy se kromě základních znalostí a dovedností učí také konfrontovat s vrstevníky a řešit problémy. V České republice je povinná školní docházka 9 let na základní škole, a poslední rok ve škole mateřské.

2.1.6 Sportoviště

Sportoviště Přerov s. r. o. se sídlem Petřivalského 2885/5, Přerov I-Město, 750 02 Přerov, je společnost založena 15. ledna 2019. Zakladatelem a stoprocentním vlastníkem je Statutární město Přerov. Jejím úkolem je zajišťovat služby pro občany v oblasti sportu a zdraví.

Hlavní činností organizace je správa čtyř sportovních zařízení:

- plavecký areál,
- zimní stadion,
- městská sportovní hala,
- koupaliště v Penčicích.

Sportoviště Přerov s. r. o. také zajišťuje provoz kavárny na plaveckém areálu, provoz hotelu Zimní stadion a provoz wellness centra na městské sportovní hale. [14]

2.1.7 Městská policie Přerov

Jedním z hlavních orgánů obce je městská policie. Tu zřizuje a zrušuje obecní zastupitelstvo obecně závaznou vyhláškou. Městská policie zabezpečuje místní záležitosti v rámci působnosti obce.

Strážníci městské policie v Přerově vykonávají preventivní pochůzkovou činnost, kontrolní činnost a provádějí zákroky a úkony v jeho místních částech - Předmostí, Lověšice, Kozlovice, Dluhonice, Újezdec, Čekyně, Henčlov, Lýsky, Popovice, Vinary, Žeravice a Penčice. Internetové stránky: www.mpprerov.cz [15]

2.1.8 Odpadové hospodářství

Technické služby města Přerova, s.r.o., byly založeny 2. dubna 2008 Statutárním městem Přerovem, které je také jejich 100 % vlastníkem. Hlavním úkolem je správa komunálních služeb pro město Přerov a okolních obcí. Jedná se zejména o svoz a likvidaci TKO, údržbu komunikací, zeleně a veřejného osvětlení, správu nemovitostí a další komunální hospodářské činnosti. [9]

2.1.9 Mobilní Rozhlas

Od 1. dubna 2019 mají Přerované možnost dostávat informace z Přerova a jeho místních částí přímo do svých mobilů nebo mailových schránek.

Uživatelé této služby jsou informováni například o blížícím se nebezpečí, uzavírkách silnic, důležitých informací z úřadu, o ztracených věcech i zvířatech. Dostávají výstupy z rady města, nadcházející kulturní program, nebo kam mohou o víkendu vyrazit za zábavou. Každý uživatel si zvolí svůj okruh informací. Tematická skupina krizové informace je povinná pro všechny uživatele a nahrazuje tak původní Info kanál, prostřednictvím kterého byli lidé informováni přes SMS zprávy např. o hrozbě povodní. [14]

2.2 Město Prostějov

Město Prostějov je největším městem regionu Prostějovsko, nachází se uprostřed Moravy, a jeho rozloha je 39,04km². V NUTS je zařazen do kategorie 5, a patří do Olomouckého kraje. Celkově v něm žije 43 680 tisíc obyvatel. Prostějov má strategickou polohu a přímé napojení na dálnici je výhodou, kterou v poslední době začínají využívat firmy různých průmyslů a Prostějov se tak stává populárnějším městem i pro mladé, kteří se tam začínají stěhovat za prací. Nejstarším průmyslem ve městě je jistě ten oděvní, ten celá desetiletí symbolizovala firma OP Prostějov, ale ani po jejím konci v roce 2014, tento průmysl z města nevytizel. Největší a prioritní postavení má v Prostějově průmysl strojírenský a významnou pozici zaujímá i stavební průmysl. [15]

Stejně jako město Přerov, může město Prostějov svým občanům nabídnout velkou škálu poskytovaných služeb. Mezi kulturní život města spadá zejména Městské divadlo Prostějov, KINO METRO 70, DUHA, a Divadlo Point. Sportovní vyžití najdou obyvatelé ve fotbalových, hokejových a atletických klubech. Prostějov také nabízí plavecký areál a venkovní aquapark Koupelky Prostějov.

Informace mohou občané získávat také z internetových zdrojů a to ze stránek, <https://www.facebook.com/prostejovskyydenik/>, www.prostejov.eu.

Město Prostějov je spravováno Zastupitelstvem města Prostějova, které je nejvyšším orgánem v oblasti samostatné působnosti a jeho členové jsou každé 4 roky voleni občany ve volbách do obecních zastupitelstev. Zastupitelstvo města má celkem 35 členů.

2.2.1 Veřejné služby města Prostějova

Přehled veřejných služeb, které město Prostějov poskytuje svým občanům je uveden v následující tab. 2.3.

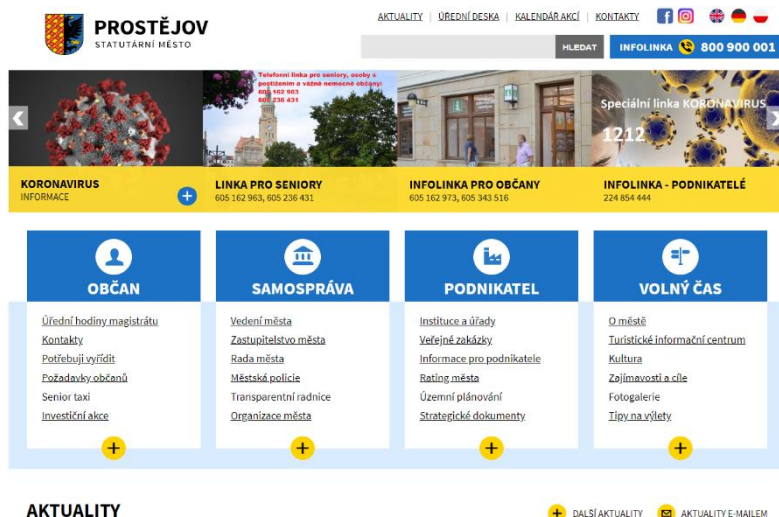
Tab. 2.3 Veřejné služby města Prostějova

	Kategorie	Typ služby
1	Sociální	Domovy pro seniory Domovy s pečovatelskou službou
2	Zdravotnictví	Nemocnice Dětský lékař
3	Školství	Mateřské školy Základní školy
4	Kultura	Kino Pobočky Městské knihovny Muzeum a galerie v Prostějově
5	Veřejná doprava	MHD – autobusová Vlaková
6	Vnitřní věci	Městská policie Hasičský záchranný sbor Pošta
7	Životní prostředí	Magistrát města Prostějova – Odbor životního prostředí
8	Technické infrastruktury	Zásobování energiemi Veřejné osvětlení
9	Informační	Infocentrum Digitální úřední deska

Zdroj: vlastní zpracování.

2.2.2 Informační služby

V dnešní době hledají lidé informace o dění ve městech nejčastěji na internetu. Město Prostějov má své webové stránky <https://www.prostejov.eu/>, na kterých poskytuje nejrůznější informace, které by občané mohli potřebovat. Na první „domovské“ stránce najdeme čtyři kategorie – Občan, Samospráva, Podnikatel a Volný čas. Pod těmito kategoriemi je sekce Aktuality a tam můžou občané najít vše potřebné o aktuálním dění ve městě. Webové stránky jsou dostupné ve 3 světových jazycích (obr. 2.2).



Obr. 2.2 Web města Prostějova

Zdroj: [16]

I město Prostějov má své Facebookové stránky, a to konkrétně Prostějovský Deník <https://www.facebook.com/prostejovskydenik/> nebo Prostějov Bez Cenzury <https://www.facebook.com/groups/1421904378137886/>. Zde jsou členové těchto skupin informováni o aktuálním dění. Výhodou facebookových stránek je, že zde mohou samotní čtenáři vyjádřit svůj názor, komunikovat s ostatními a komentovat jednotlivé příspěvky.

Turistické informační centrum je klasickým infocentrem nacházející se na náměstí T. G. Masaryka v Prostějově. Toto centrum je členem A. T. I. C. ČR - Asociace turistických a informačních center ČR a poskytuje především tyto služby:

- informace o činnosti a službách magistrátu
- relace městského rozhlasu
- služba při jednání na magistrátu pro tělesně postižené občany
- informace o příjezdech a odjezdech vlaků a autobusů
- prohlídky radnice a radniční věže
- příjem a výdej nalezených a opuštěných věcí
- vydávání ověřených výpisů systému Czech Point
- nahlížení do právních předpisů magistrátu
- nahlížení do Sbírky zákonů
- informace o Prostějově, jeho institucích
- informace o kultuře, památkách a sportu v Prostějově

- turistické informace z města i regionu
- veřejný internet (podmínky pro bezplatný internet)
- prodej upomínkových předmětů, publikací, plánů města a regionu
- přehled ubytovacích a stravovacích možností ve městě a okolí
- mluvíme anglicky a německy
- prodej vstupenek DUHA
- prodej Olomouc region Card [17]

Televizi v Prostějově poskytuje PVTV, kde je pro občany připravován obsah informující o nejaktuálnějším dění. Na jejich webu pak můžeme najít přenosy se zastupitelstva nebo informace o kultuře a sportu. PVTV.cz je video-portál statutárního města Prostějova. Základ obsahu tvoří profesionální příspěvky Prostějovského informačního kanálu dodávané společností ZZIP.

Z tištěných medií je v Prostějově nejznámější Prostějovský deník, Prostějovské noviny, Prostějovské radniční noviny nebo Prostějovský večerník.

2.2.3 Městská knihovna

V Prostějově je tato služba poskytovaná pod záštitou Městské knihovny. Knihovna je veřejná a je střediskem knihovnických, studijních a informačních služeb. Zřizovatelem je Statutární město Prostějov. Knihovna je určena pro děti i dospělé, poskytuje služby i institucím. Zabezpečuje pro ně přístup ke kulturním hodnotám a informacím. Knihovna se řídí zákonem č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). Městská knihovna Prostějov zaměstnává 22 zaměstnanců. Služba je poskytovaná za úplaty dle pevně stanovených cen tab. 2.4. [20]

Služby poskytované Městskou knihovnou

- Odložení knih

Tato služba spočívá v jakémsi „objednání“ knihy, kdy si ji objednatel přijde vyzvednout v max. dvou pracovních dnech. Služba odložení knihy je vhodná pro ty, kteří spěchají a nechtějí v knihovně knihu dlouho hledat, proto si ji v e-katalogu vyberou – nechají si ji odložit, a při vyzvedávání, ji mají již nachystanou. Služba je také vhodná pro ty zákazníky, kteří vědí, kterou knihu potřebují, ale nemají ten den, čas

si knihu vyzvednou a bojí se, že by si ji do dalšího dne mohl vypůjčit někdy rychleji, i v takém případě si knihu nechají odložit, a mají jistotu, že tam na ně kniha počká. Služba je dostupná v knihovně pro dospělé, a je pro všechny klienty zdarma.

- Půjčování E-knihy

Aktuálně má knihovna v Prostějově přes 8000 e-knih k vypůjčení. Služba je poskytována zdarma, klientům Městské knihovny Prostějov. Délka takové výpůjčky je 31 dní, knihy jsou vypůjčovány prostřednictvím aplikace eReading.cz.

- Půjčování deskových her

V knihovně je aktuálně 81 deskových her, půjčení je pro členy knihovny zdarma a hru je možné si také rezervovat. Výpůjčka je z pravidla na 31 dní bez možnosti prodloužení.

- Hudební oddělení

Knihovna disponuje online katalogem, ve kterém si členové knihovny mohou zapůjčit audiovizuální média. Jedná se o předčítané knihy a hudbu.

- Rodinná registrace

Službu Rodinná registrace, zavedla knihovna, aby vyšla vstříc některým požadavkům členů knihovny. Služba spočívá ve sníženém registračním poplatku, který je pro členy rodiny pouze 20 Kč za rok.

- Týmová studovna

Studovna je pro určená pro skupinky spolužáků či kamarádů. Studovna je pro maximálně 10 lidí, k dispozici jsou stoly, židle, elektrickou síť, dva počítače, projektor s plátnem, flipchart, magnetickou tabuli a Wi-Fi připojení k internetu. Rezervovat si jí může člen knihovny, který bude zodpovídat za vypůjčenou místnost. Lze si ji rezervovat maximálně na 3 hodiny.

- Zpravodaj knihovny

Knihovna nabízí uživatelům, kteří by měli o službu zájem, každoměsíční zpravodaj, který zasílají e-mailem. Zpravodaj informuje o tom co se v knihovně aktuálně děje, nebo o tom co se chystá.

- Služby pro školy

Knihovna se podílí na různých aktivitách pro školy, nabízí služby pro mateřské, základní školy, střední školy a gymnázia. [20]

Tab. 2.4 Ceník služeb

Roční registrace čtenáře	
děti (do 15 let)	50 Kč
studenti (15 - 26 let)	70 Kč
dospělí (15 - 62 let)	100 Kč
dospělí (od 63 let)	70 Kč
držitelé ZTP	zdarma
rodinná registrace	20 Kč
Upomínky	
poplatek z prodlení	5 Kč
1. upomínka (45 - 62 dní)	20 Kč
2. upomínka (63 - 93 dní)	50 Kč
3. upomínka (94 - 124 dní)	100 Kč
4. upomínka (+125 dní - doporučený dopis)	200 Kč
Další poplatky	
rezervace	10 Kč
meziknihovní výpůjční služba	70 Kč
ztráta průkazu	20 Kč
ztráta knihy	náhrada + 50 Kč
ztráta periodika	náhrada + 20Kč
poškození obalu knihy	20 Kč
jednorázová výpůjčka (bez registrace)	20 Kč
Hudební oddělení	
poplatek z prodlení (1 dokument /1 den)	10 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle [20].

2.2.4 Základní a mateřské školy

Město Prostějov je zřizovatelem 9 základních škol, z toho je jedna Základní škola umělecká. Město Prostějov má také 18 škol mateřských, zřízených Městem Prostějovem. Tyto školy jsou umístěny do městských částí města tak, aby jednotlivé části měly vždy jednu spádovou školu či školku. Jedna základní škola je spojena s gymnáziem.

2.2.5 Sportoviště

V Prostějově funguje organizace Sportcentrum - dům dětí a mládeže Prostějov, příspěvková organizace, která zajišťuje různé kroužky akce a tábory pro děti.

Mezi nejvyužívanější kroužky patří Angličtina, Atletika, Fotbal nebo Dramatický kroužek. Tyto kroužky jsou hrazené a cena se pohybuje okolo 800 Kč.

2.2.6 Městská policie Prostějov

Městská policie Prostějov vznikla před rokem 1992, kdy byla v dubnu založena na základě zákona č. 553/191 Sb. zákon o obecní policii, městským zastupitelstvem. Je orgánem obce a podílí se především na prevenci kriminality v obci. Rozsah její činnosti prošel značným legislativním vývojem, který stále trvá. [18]

2.3 SWOT analýza veřejných služeb ve městě Přerově

Tab. 2.5 SWOT analýza veřejných služeb ve městě Přerově

Silné stránky	Slabé stránky
S1 Základní školy	W1 nedostatek pracovních míst
S2 Knihovny	W2 nedostatek sportovišť
S3 Informovanost občanů	W3 slabé zásobování potravinami
S4 Odpadové hospodářství	
Příležitosti	Hrozby
O1 Služby pro důchodce	T1 Úbytek populace
O2 Více sportovních aktivit	T2 Zdražení poplatků
O3 Dovoz jídel po městě	T3 Zrušení školských zařízení

Zdroj: vlastní zpracování.

Tab. 2.6 Vyhodnocení matice

	S1	S2	S3	S4	S5	W1	W2	W3	Součet	Pořadí
O1	+	+	++	0	+	++	0	++	9	1.
O2	0	0	0	0	0	0	++	0	2	2.
O3	++	0	0	0	0	+	0	0	3	3.
T1	--	--	-	+	0	+	+	0	-5	3.
T2	-	-	0	--	-	--	-	0	-8	1.
T3	-	-	0	0	0	-	--	-	-6	2.
Součet	-1	-3	1	-1	0	1	0	1		
Pořadí	3-4.	5.	1.	3-4.	2.	2-3.	1.	2-3.		

Zdroj: vlastní zpracování.

Pořadí důležitosti silných stránek

1. S3 Informovanost občanů
2. S5 Jednotné kontaktní místo
- 3-4. S1 Základní školy
- 3-4. S4 Odpadové hospodářství
5. S2 Knihovny

Pořadí důležitosti příležitostí

1. O1 Služby pro důchodce
2. O2 Více sportovních aktivit
3. O3 Dovoz jídel po městě

Pořadí závažnosti slabých stránek

1. W2 Nedostatek sportovišť
- 2-3. W1 Nedostatek pracovních míst
- 2-3. W3 Slabé zásobování potravin

Pořadí závažnosti hrozeb

1. T2 Zdražení poplatků
2. T3 Zrušení školních zařízení
3. T1 Úbytek populace

Přerov je v poskytování služeb na stejné úrovni jako většina podobně velkých statutárních měst. Občanům by v také obci nemělo scházet nic z podstatných veřejných služeb. Přerov nabízí svým občanům velké možnosti v informovanosti, v dostupnosti základních škol a v odpadovém hospodářství. Možnosti pro zlepšení jsou v oblasti služeb pro důchodce, rozšíření sportovišť nebo zavedení rozvozu jídel po městě. Mezi slabé stránky Přerova patří již zmiňovaná sportoviště, kde by občané jistě ocenili rozšíření služeb, ale také nedostatek kvalitních pracovních míst. Úbytek populace sice vyšel až jako 3 v tabulce, nic méně je to něco, co se Přerova týká posledních 30 let, kdy počet obyvatel klesl téměř o 7 tisíc. Toto číslo je srovnatelné s Prostějovem, nic méně v Přerově na rozdíl od Prostějova nenasvědčuje nic o tom, že by se situace měla zlepšovat.

2.4 SWOT analýza veřejných služeb ve městě Prostějově

Tab. 2.7 SWOT analýza veřejných služeb ve městě Prostějově

Silné stránky	Slabé stránky
S1 Městská policie	W1 nedostatek pracovních míst
S2 Knihovny	W2 nedostatek sportovišť
S3 Sportoviště	W3 slabé zásobování potravinami
S4 Základní školy	
Příležitosti	Hrozby
O1 Služby pro důchodce	T1 Úbytek populace
O2 Více sportovních aktivit	T2 Zdražení poplatků
O3 Dovoz jídel po městě	T3 Zrušení školských zařízení
O4 Vzhled webových stránek	T4 Zdražení poplatků za svoz odpadu

Zdroj: vlastní zpracování.

Tab. 2.8 Vyhodnocení matice

	S1	S2	S3	S4	W1	W2	W3	Součet	Pořadí
O1	+	++	+	0	-	0	--	1	2-3.
O2	+	0	++	++	0	0	--	3	1.
O3	++	+	0	0	-	0	--	0	4.
O4	+	0	0	0	0	0	0	1	2-3.
T1	--	--	-	--	+	+	-	-6	2.
T2	--	-	-	-	--	--	0	-9	1.
T3	0	-	0	--	--	0	0	-5	3.
T4	-	0	0	0	-	0	0	-2	4.
Součet	0	-1	1	-3	6	1	-7		
Pořadí	2.	3.	1.	4.	3.	2.	1.		

Zdroj: vlastní zpracování.

Pořadí důležitosti silných stránek

1. S3 Sportoviště
2. S1 Magistrát města Prostějova
3. S2 Knihovny
4. S4 Základní školy

Pořadí závažnosti slabých stránek

1. W3 Slabé zásobování potravinami
2. W2 Informovanost občanů
3. W1 Odpadové hospodářství

Pořadí důležitosti příležitostí

1. O2 Více sportovních aktivit
- 2-3. O1 Služby pro důchodce
- 2-3. O4 Vzhled webových stránek
4. O3 Dovoz jídel po městě

Pořadí závažnosti hrozeb

1. T2 Zdražení poplatků
2. T1 Úbytek populace
3. T3 Zrušení školských zařízení
4. T4 dražení poplatků za svoz odpadu

Město Prostějov, jakož to statutární město s více než 40 000 obyvatel, poskytuje velké množství veřejných služeb, z tech nejzásadnějších byla vypracována SWOT analýza, která poukázala na problém, který může vzniknout při zdražení poplatků, úbytku populace nebo zrušení školských zařízení. Plusem neboli silnou stránkou je u města Prostějov kvalita sportovišť, služby Městské policie a služby knihoven – které jsou vybrány pro další analýzu. Využití potenciálu a zužitkovat silné stránky by město mohlo dosáhnout zvýšením počtu sportovišť, navýšit služby pro důchodce nebo zapracovat na vzhledu webových stránek některých institucí.

3 Komparativní analýza vybraných veřejných služeb

Pro komparaci veřejných služeb jsem si vybrala dvě, a to konkrétně služby knihoven a informační služby ve vybraných obcích. Pro zjištění veřejného mínění budu používat dotazníkové šetření, kdy dotazníky budou obsahovat vhodně zvolené otázky, dotazující se právě na tyto dvě vybrané služby.

Z jednoho dotazníku se dá velmi jednoduchým způsobem získat dvě analýzy, a to analýza globálního názoru, kterou nám zajistí samotný dotazník, a pak analýza ztracených zákazníků, kterou lze pomocí pár otázek zajistit v případech, kdy se setkáme s respondentem, který danou službu nevyužívá.

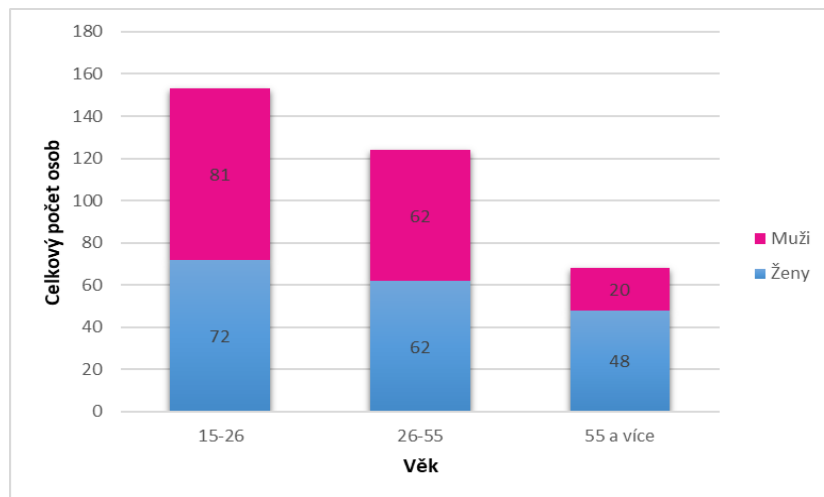
3.1 Analýza globálního názoru

Do dotazníkového šetření se celkem zapojilo 345 občanů. Pro sběr dat byla využita

jak forma internetového dotazníku, tak osobního dotazování Face to face. Dotazník je složen ze série 17 otázek zaměřených přímo na problematiku dvou zvolených služeb ve městě Přerov a Prostějov.

Dotazník je rozdělen na tři části. První část se dotazuje na respondenta samotného, na jeho věk, pohlaví, bydliště a vzdělání. Druhá část, je zastoupena otázkami, zda tyto dvě služby respondenti využívají či nikoliv. Ostatní otázky jsou zaměřeny přímo na zkoumání vybraných služeb.

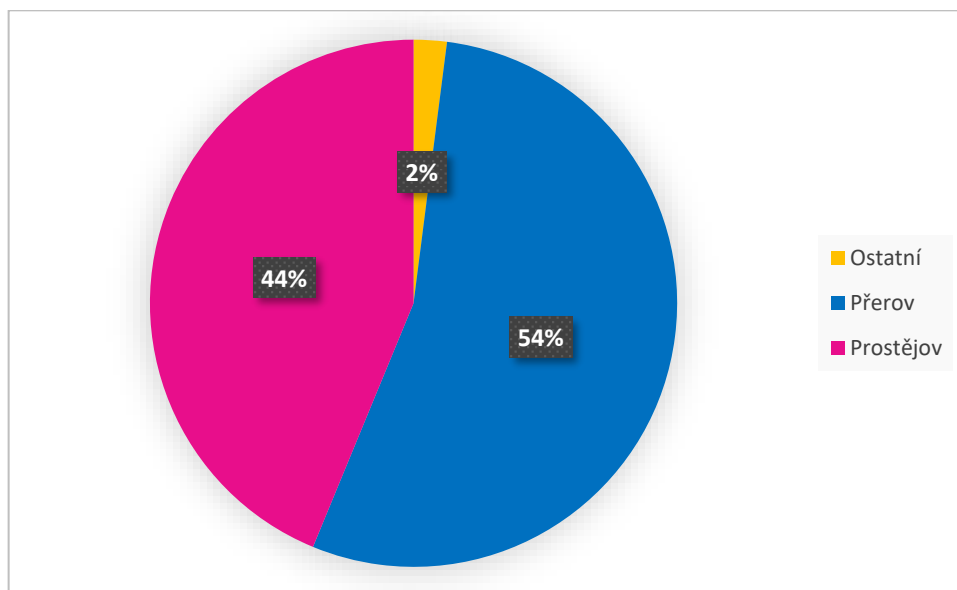
Graf 3.1 Struktura respondentů dle pohlaví a věku



Zdroj: vlastní zpracování.

Věková struktura byla rozdělena do tří hlavních věkových kategorií. Převážně byli dotazováni lidé ve věku 15 – 26let. Na dotazník odpovědělo celkem 182 žen a 163 mužů (graf 3.1).

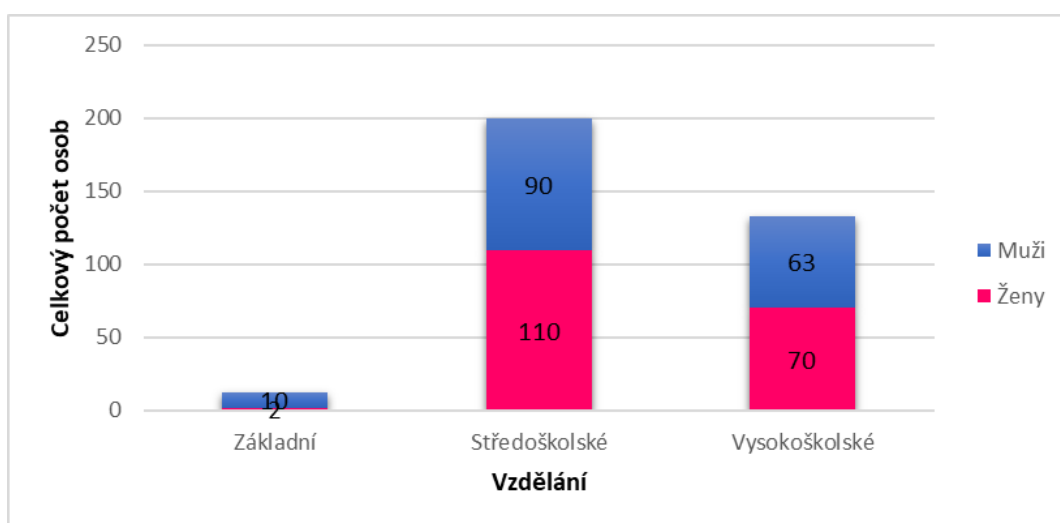
Graf 3.2 Bydliště respondentů



Zdroj: vlastní zpracování.

Větší část, tedy 54 % (187) všech dotazovaných bydlí ve městě Přerově nebo jeho blízkém okolí, a 44 % (151) dotazovaných je z Prostějova a blízkého okolí. 2 % (7) dotazovaných pak odpovědělo že bydlí jinde, a to zejména v Olomouci, nebo Hranicích a jejich odpovědi nebylo do dalšího vyhodnocení zařazeny (graf 3.2).

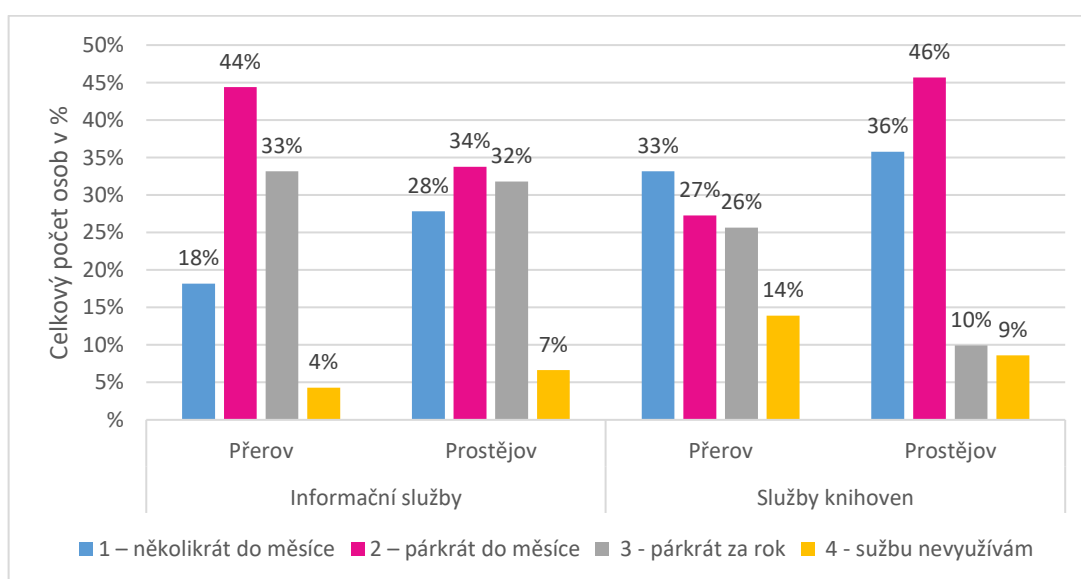
Graf 3.3 Vzdělání respondentů



Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka na vzdělání respondentů je v tomto případě celkem důležitá. Zbytek dotazníku se bude věnovat službám knihoven, které primárně využívají studenti, a lidé gramotní, proto je dobré mít dotazník vyplněný takovými lidmi, kteří dokáží objektivně službu zhodnotit. Počet je v tomto grafu záměrně v celých číslech pro přehlednější určení počtu lidí v daných kategoriích.

Graf 3.4 Četnost využívání služeb



Zdroj: vlastní zpracování.

Dle grafu 3.4 vidíme, že služby občané obou obcí využívají. Pouze 18 respondentů z obou měst nevyužívá vůbec služby informační a 39 nevyužívá služby knihoven. Odpovědi těchto respondentů z vybraných služeb, nebudou dále započítávány do vyhodnocení.

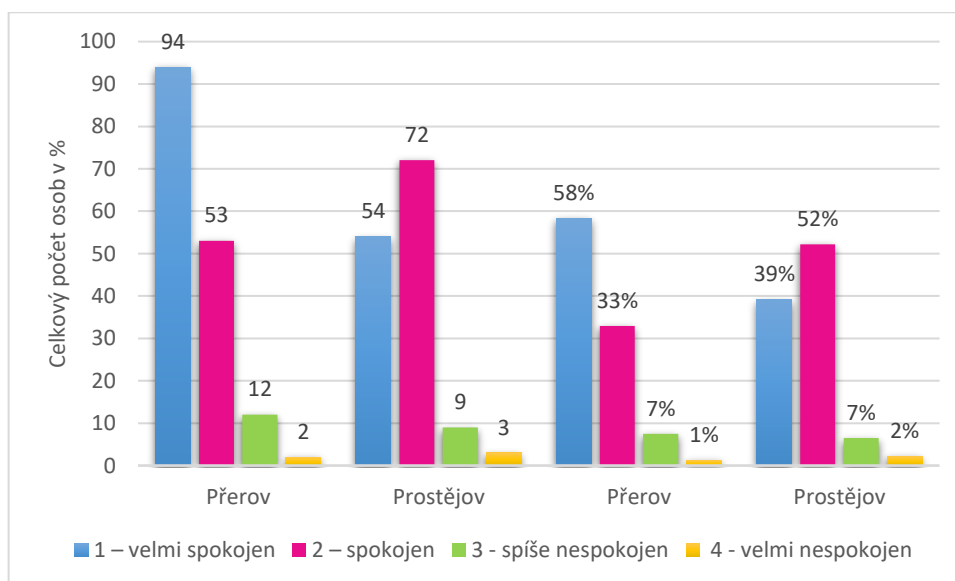
Celkově tedy budou vyhodnocovány dotazníky v rámci služeb knihoven ve městě Přerově od 161 respondentů a v Prostějově od 138 respondentů. Informační služby budou vyhodnocovány celkem od 179 respondentů v Přerově a 141 z města Prostějova.

U dalších otázek bylo zadání koncipováno tak, že respondent měl ohodnotit danou otázku u každé služby, a to číslem od 1 – 4 takto: 1 – velmi spokojen, 2 – spokojen, 3- spíše nespokojen, 4- velmi nespokojen, nebo 1 – několikrát do měsíce, podle toho jak je se službou v dané otázce spokojen.

Služby knihoven v Přerově a Prostějově

1. Jak jsem spokojen/a s dostupností uvedených služeb?

Graf 3.5 Dostupnost služeb

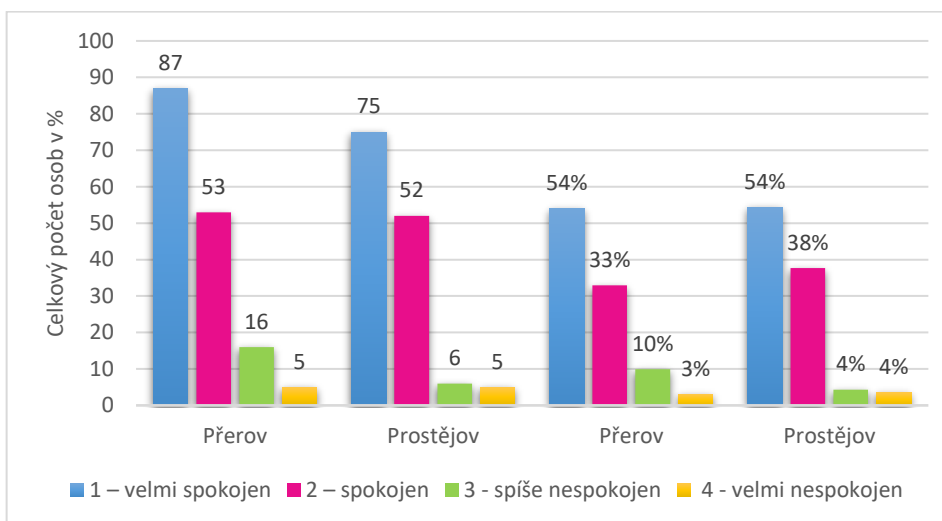


Zdroj: vlastní zpracování.

Většina respondentů je se službou spokojena, a to v obou obcích. V Prostějově můžeme vidět, že více odpovědí 52 % (72) bylo označeno jako 2 – spokojen, může to být zejména způsobeno tím, že v Prostějově se nachází pouze jedna pobočka městské knihovny, oproti Přerovu, kde poboček je více viz kapitola č. 2.1.3 a 2.2.3.

2. Jak jste spokojeni s cenou za poskytované služby?

Graf 3.6 Cena služby

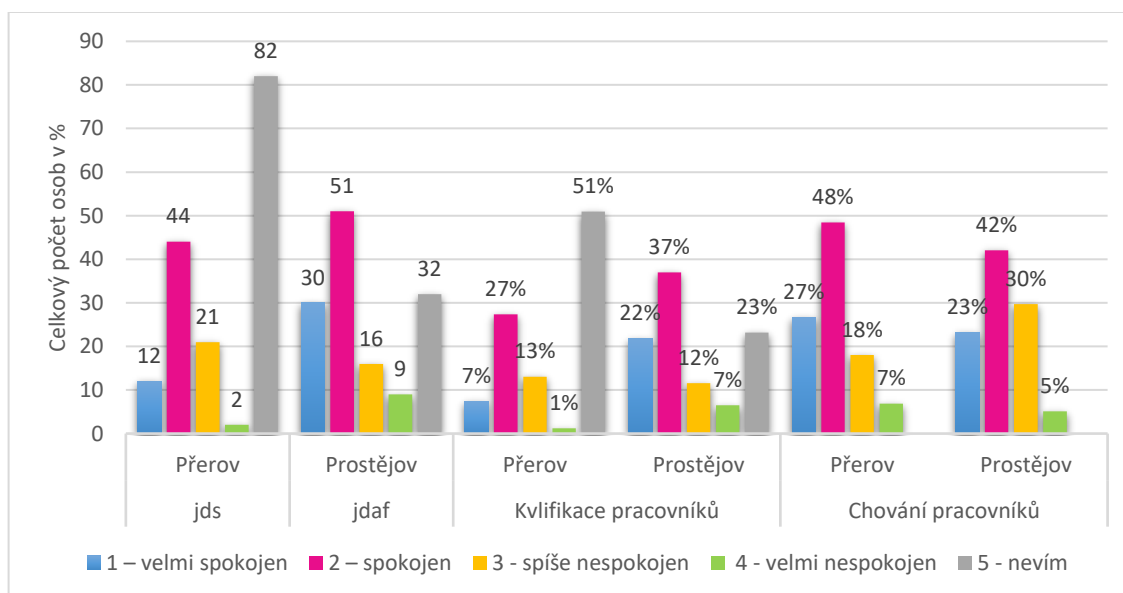


Zdroj: vlastní zpracování.

Jen 5 respondentů z každé obce považují cenu za knihovní služby nevyhovující. Většina občanů je však s cenou za tuto službu spokojená nebo má jen malé výhrady.

3. Jak hodnotíte chování a vystupování zaměstnanců těchto služeb? a Jste spokojeni s kvalifikací pracovníků v dané službě?

Graf 3.7 Kvalifikace a chování zákazníků



Zdroj: vlastní zpracování.

S chováním zaměstnanců knihoven je jak můžeme vidět v grafu 3.7, více spokojeno město Přerov. Celkem 48 % (78) respondentů uvádí, že je se službou spokojeno a 27 % (43) dokonce velmi spokojeno. 35 % tedy celkem 40 respondentů pak s chováním spokojeno není nebo se mu něco na chování zaměstnanců nelíbí a uvedlo spíše nespokojen.

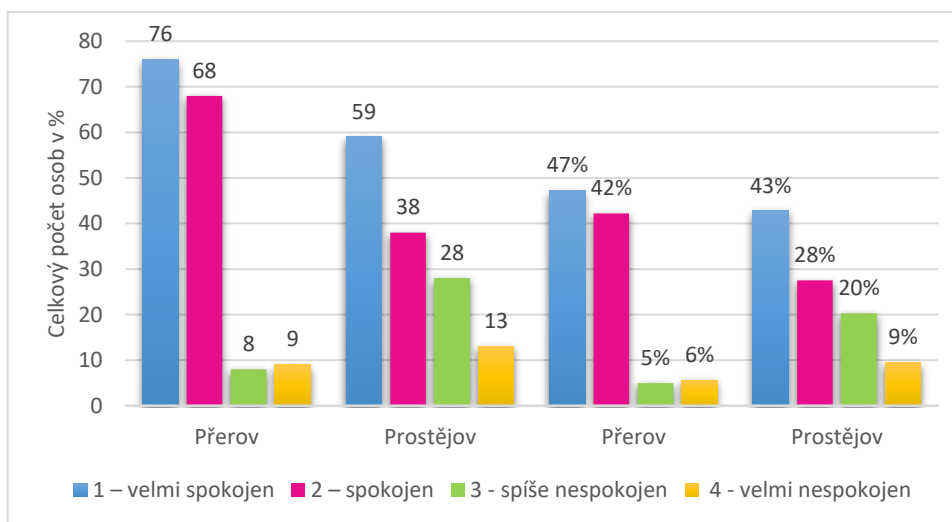
Ve městě Prostějov je situace obdobná, nic méně možnost 3 – spíše nespokojen uvádí celých 30 % tedy 41 respondentů. 65 % (91) dotazovaných ve městě Prostějově je pak se službou spokojeno, nebo velmi spokojeno.

Kvalifikaci zaměstnanců je těžké hodnotit, proto u této otázky, byla varianta - nevím, tu v Přerově využilo celých 51 % (82), v Prostějově to bylo 23 % (32).

4. Jak jste spokojeni s kvalitou poskytovaných služeb?

Do kvality u knihovnických služeb je počítána nabídka služeb knihoven, výběr z knih nabízených v knihovně, rychlost a možnosti meziknihovní výpůjčky a prostředí knihovny. Respondenti byly dotazováni na komplexnost těchto parametrů.

Graf 3.8 Kvalita poskytovaných služeb



Zdroj: vlastní zpracování.

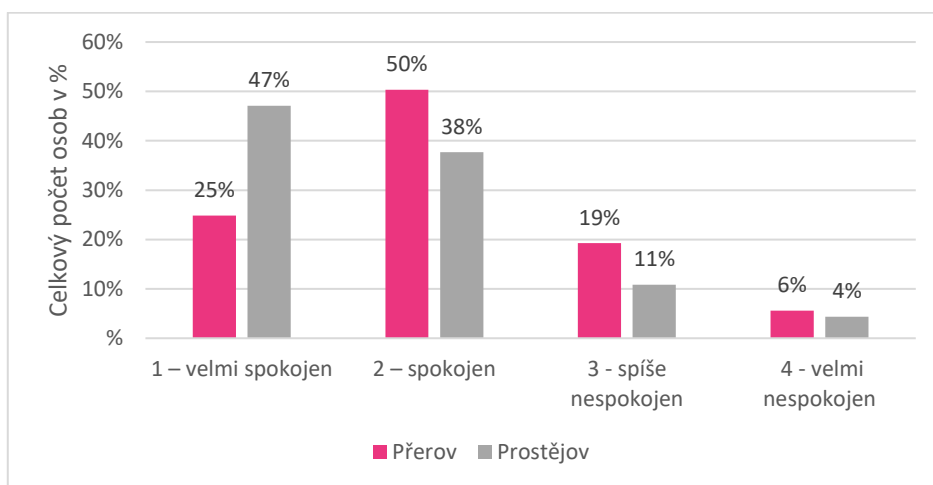
V Přerově jsou knihovny a její služby mnohem více hodnoceny kladně v porovnání s městem Prostějov. Celkem 89 % tedy 144 osob odpovědělo, že jsou s kvalitou služeb poskytovaných Městskou knihovno Přerov spokojeni nebo velmi spokojeni. V případě, kdy byly dotazníky vyplňovány metodou Face to face, byli respondenti navíc dotázáni,

zda by mohli blíže specifikovat, co se jim nejvíce líbí z poskytovaných služeb, a v odpovědích bylo zapůjčení studovny, nebo nabízené kurzy a lekce.

V obci Prostějov je situace z pohledu spokojenosti horší. Odpověď 1 velmi spokojen nebo 2 – spokojen označilo pouze 71 % (97) všech dotazovaných v tomto městě.

5. Jak jste spokojeni s otevírací dobou knihoven?

Graf 3.9 Otevírací doba



Zdroj: vlastní zpracování.

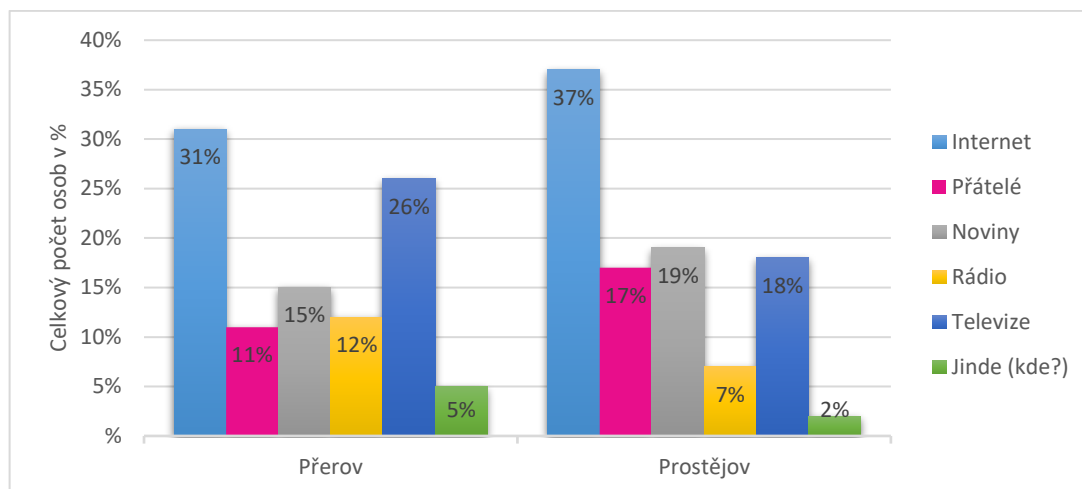
Ohledně otevírací doby je zřejmé, že jsou více spokojení občané v Prostějově. Ti odpověděli z 47 % (65) že jsou 1 – velmi spokojeni a 38 % (52) že jsou 2 – spokojeni. V Přerově je 50 % (81) všech dotazovaných 2- spokojeno s otevírací dobou a 19 % (31) uvádí 3 – spíše nespokojen.

Informační služby v Přerově a Prostějově

Informační služby obce jsou poskytovány prostřednictvím infocentra, které mají obě analyzované obce. Ostatní informování probíhá prostřednictvím některého z médií.

1. Odkud získáváte informace o dění z Vaší obce?

Graf 3.10 Získávání informací v Přerově a Prostějově



Zdroj: vlastní zpracování.

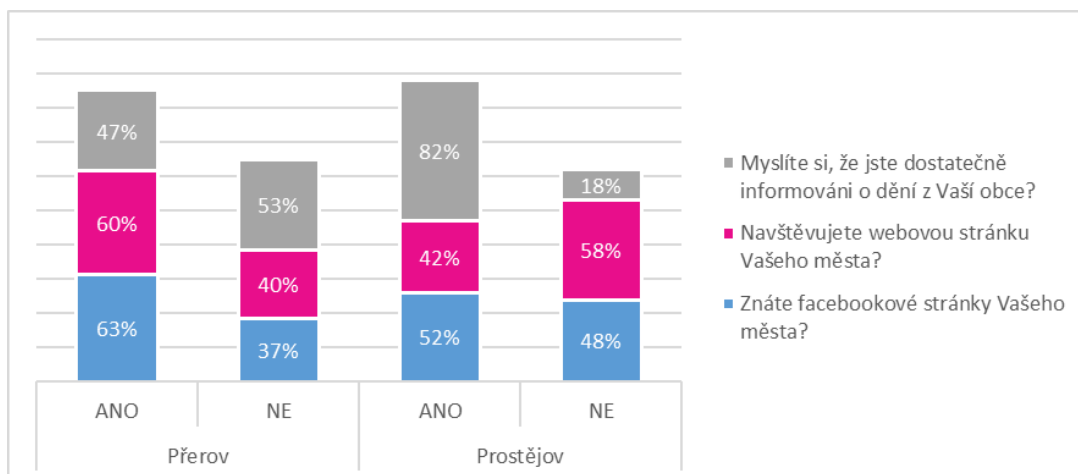
Největší procento dotazovaných v obou městech využívá pro informování o dění ve městě internet, webové stránky, facebook nebo jiné na internetu přístupné servery. Druhým nejčastějším médiem, které občané využívají je televize. Tu často využívají spíše starší občané. V možnosti – Jinde odpovídali respondenti z Přerova například práci, venkovní billboard nebo nevedli nic. V Prostějově respondenti konkrétně svou odpověď nespécifikovali.

2. Znáte facebookové stránky Vašeho města?

3. Navštěvujete webovou stránku Vašeho města?

4. Myslíte si, že jste dostatečně informováni o dění z Vaší obce?

Graf 3.11 Informovanost z webových stránek

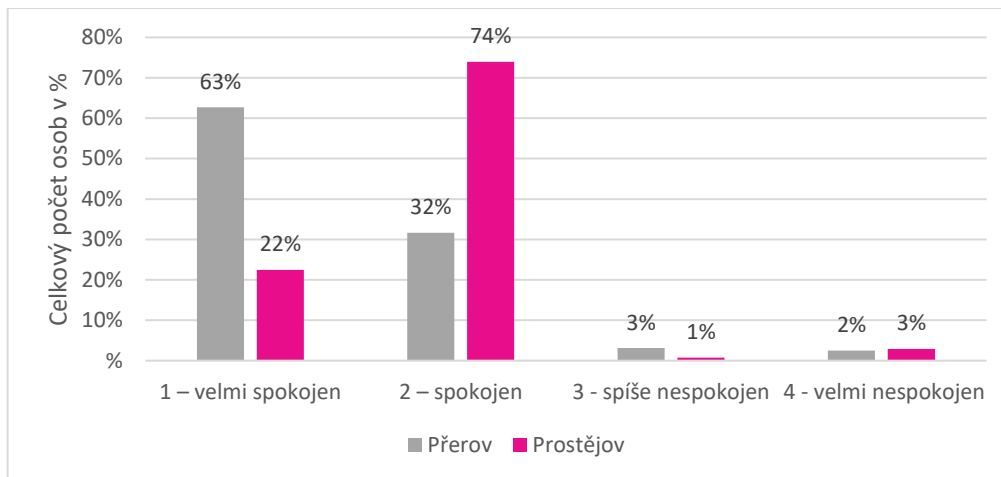


Zdroj: vlastní zpracování.

Z grafu vyplývá, že obecně větší povědomí o internetových možnostech informování mají občané Prostějova.

5. Jak jste spokojeni s otevírací dobou dané služby?

Graf 3.12 Otevírací doba infocentra



Zdroj: vlastní zpracování.

Respondenti odpovídali na otázku, zda jsou spokojeni s otevírací dobou poskytované služby, v případě služeb informovanost občanů, byla otázka konkretizována na otevírací dobu infocentra.

Pouze nepatrný zlomek odpovědí byl negativní, a tedy většina respondentů odpověděla, že jsou s otevírací dobou spokojeni a velmi spokojeni.

Služby v obcích obecně

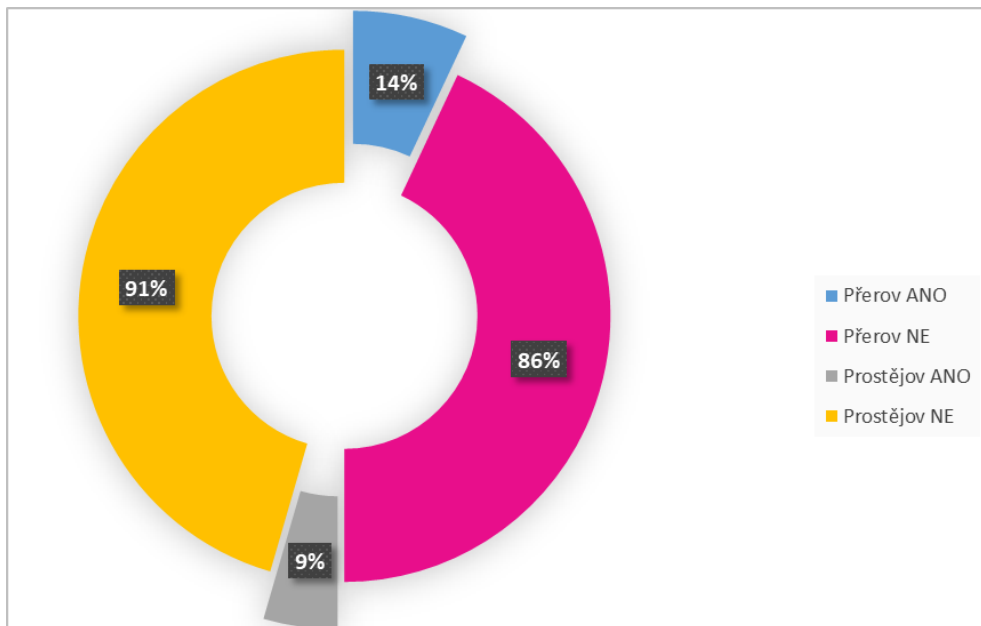
Na konci dotazníku měli občan obou obcí možnost zodpovědět otázku, jak jsou celkově spokojeni s poskytovanými službami v jejich městě. Z výsledků vyplývá, že občané jsou spokojeni.

V případě, že jim ve městě něco chybí, měli možnost vepsat do dotazníku chybějící službu. Občané Prostějova doplnily: SMS informovanost, více poboček knihovny, širší poštovní služby, rozvážka potravin.

Občané v Přerově z 14 % (23) uvedli, že jim některé služby ve městě chybí, ale ne úplně všichni vyplnili jaké. V odpovědích, které se v dotazníku vrátily byly: venkovní sportoviště, rozvoz potravin a obědů, lepší městská hromadná doprava.

Chybí Vám některá ze služeb ve Vaší obci?

Graf 3.13 Služby v obcích obecně

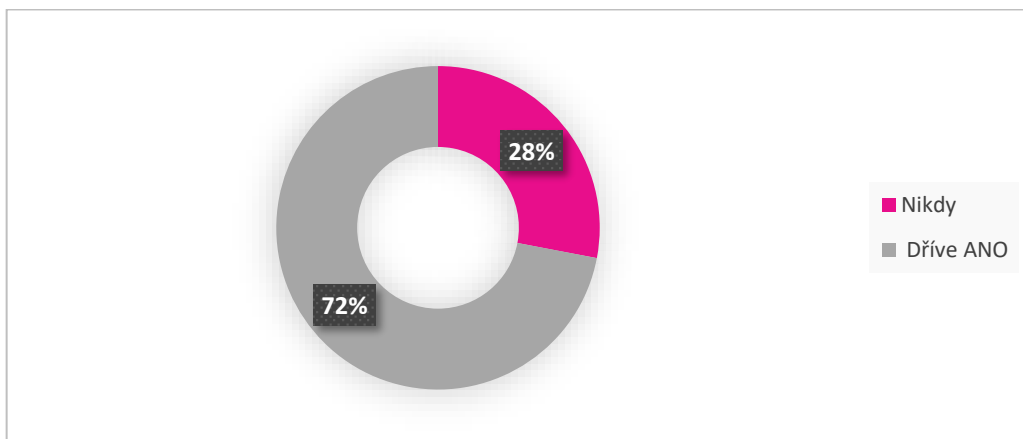


Zdroj: vlastní zpracování.

3.1 Analýza ztracených zákazníků

Do předchozích výsledků byly brány v potaz pouze odpovědi 345 respondentů, co využívají dané služby alespoň jednou za rok. V případech, kdy respondenti odpověděli, že nemají zkušenosti s dotazovanými službami, byla jim položena otázka, zda snad v minulosti služby využívali, a v případě že ano, proč přestali. Na následujících grafech jsou uvedeny jejich odpovědi.

Graf 3.14 Využitelnost služeb knihoven v minulosti



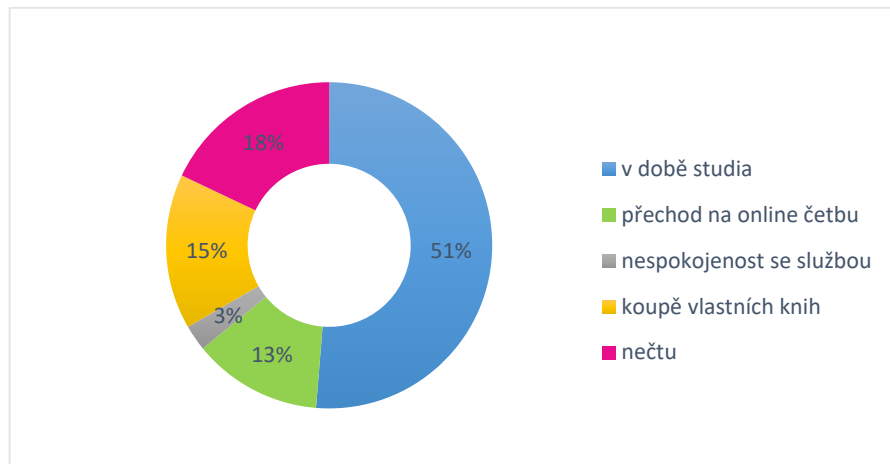
Zdroj: vlastní zpracování.

Ze 39 respondentů, kteří na začátku odpověděli, že služby knihoven nevyužívají, pak 28 % (11) respondentů potvrdilo, že ani nikdy předtím do knihovny nechodili.

72 % tedy 28 respondentů připustilo, že ano, dříve knihovny využívali, avšak bylo to převážně v době jejich studia.

Důvody proč občané přestali využívat služeb knihoven:

Graf 3.15 Důvody proč občané přestali využívat služeb knihoven



Zdroj: vlastní zpracování.

Jak z grafu 3.15 vyplývá, většina – 51 % (20) respondentů přestala využívat knihovny z toho důvodu, že knihovny využívaly jen v době studia. 6 respondentů pak uvedlo, že přešlo na kupování vlastních knih. 5 respondentů dává přednost online četbě, a nepotřebuje využívat služby které knihovny v této oblasti nabízí. 7 respondentů uvedlo že nečte a nezajímá se o tyto služby a 1 odpověď byla, že není se službou spokojen, tento občan byl z města Prostějova.

Z těchto výsledků vyplývá, že knihovny ani obce samotné nejsou přímo vinni za úbytek příjemců této služby na jejich území. Na vině je hlavně pohodlí občanů, kteří si raději knihu sami koupí, nebo nemají zájem o využívání ostatní poskytované služby.

U služeb informačních bylo pouze 18 odpovědí takových, které se nedali do komplexního hodnocení použít. 18 občanů, kteří odpověděli, že službu nevyužívají pak měli možnost zodpovědět důvod proč tomu tak je a zda v minulosti službu využívali. Téměř většina odpověděla že službu nikdy předtím nevyužívali. Je na místě se domnívat, že tito respondenti si neuměli přesně představit, co si pod touto službou

představit, a proto odpověděli takto: 2 respondenti uvedli, že se dříve dívali na kabelovou televizi nebo kupovali noviny informující o obci.

4 Zhodnocení veřejných služeb

Čtvrtá kapitola pojednává o samotném zhodnocení získaných výsledků, shrne odpovědi a vyjádří je pomocí SWOT analýzy, kde poukáže na 4 aspekty analyzovaných služeb. Součástí této kapitoly jsou i případné návrhy na zlepšení.

4.1 SWOT analýza služeb knihoven

Tab. 4.1 SWOT analýza služeb knihoven Přerov

Silné stránky	Slabé stránky
S1 nabízené kurzy	W1 nedostatek pracovních míst
S2 meziknihovní výpůjčky	W2 neprokazatelná kvalifikace zaměstnanců
S3 cena	W3 otevírací doba
S4 množství poboček	
Příležitosti	Hrozby
O1 Služby pro důchodce	T1 přechod na e-knihy
O2 rozšíření e-knihovny	T2 Zdražení poplatků
O3 mobilní aplikace	T3 úbytek populace

Zdroj: vlastní zpracování.

Silné stránky

Mezi silné stránky knihovny v Přerově patří velké množství nabízených služeb, které se skládají především z velkého množství nabízených kurzů. Meziknihovní výpůjčka funguje již léta a je u občanů oblíbená, je využívána především studenty, kteří potřebují určité knihy pro své studium. Cena Městských knihoven není obecně nijak vysoká, jelikož se jedná o příspěvkové organizace, a jsou tedy financovány z rozpočtu města a darů od dárců. Poslední silnou stránkou je velké množství poboček, které město Přerov nabízí.

Slabé stránky

Slabé stránky služeb knihoven není tolik, ale například nedostatek pracovních míst, může vést k zhoršenému nebo pomalému vyřizování požadavků na služby. Kvalifikace zaměstnanců nebyla sice hodnocena negativně, ale převážně odpovědí – nevím.

Na rozdíl od Prostějova, kde respondenti byli schopni kvalifikaci zhodnotit lépe. Proto by Přerov mohl zpracovat na zlepšení vnímání této slabé stránky.

Příležitosti

Příležitosti, jsou rozšiřující se služby pro důchodce, dále pak rozšíření e-knihovny, ale také mobilní aplikace. Ta by pomohla v lepší orientaci při využívání online služeb. Uživatelé by měli svůj účet, kde by si mohly bookovat kurzy, knihy, nebo třeba i platit poplatky spojené s užíváním těchto služeb.

Hrozby

Největší hrozbou pro knihovny je, že nebude dostatečný počet uživatelů této služby, to může být způsobeno jak úbytkem populace, nebo přechodem na e-knihy, které jsou v dnešní době dobře dostupné a není tak nutno vyžít knihovny jakož to prostředníka. Zdražení poplatků se v případě aktuálních cen neřadí mezi ty hlavní problémy, nic méně by se služba při zvýšení cen stala ne tak dostupnou pro všechny sociální skupiny.

Tab. 4.2 SWOT analýza služeb knihoven Prostějov

Silné stránky	Slabé stránky
S1 nabízené kurzy	W1 nedostatek pracovních míst
S2 meziknihovní výpůjčky	W2 nedostatek poboček
S3 cena	W3 otevírací doba
S4 kvalifikace zaměstnanců	
Příležitostí	Hrozby
O1 Služby pro důchodce	T1 přechod na e-knihy
O2 rozšíření e-knihovny	T2 Zdražení poplatků
O3 mobilní aplikace	T3 úbytek populace

Zdroj: vlastní zpracování.

Silné stránky

I v Prostějově je jedna ze silných stránek velké množství nabízených kurů, meziknihovní výpůjčka a cena, co se od Přerova liší je kvalifikace zaměstnanců, kterou občané Prostějova vnímají kladně a zaměstnance si chválí.

Slabé stránky

Ze slabých stránek je nedostatek poboček, čím se Prostějov od Přerova velmi liší.

Příležitosti

Příležitosti jsou stejné jako v Přerově, jde o rozšíření e-knihovny, větší množství služeb pro důchodce a mobilní aplikace.

Hrozby

I hrozby se od Přerovských nijak neliší, města se potýkají se stejnými problémy, a proto jim také musí stejně čelit.

4.2 SWOT analýza informačních služeb

Tab. 4.3 SWOT analýza informačních služeb Přerov

Silné stránky	Slabé stránky
S1 webové stránky	W1 nedostatečná informovanost
S2 sociální síť	W2 nedostatek poboček infocentra
S3 tištěné noviny	W3 kvalifikace zaměstnanců
Příležitosti	Hrozby
O1 TV	T1 neschopnost přijímat online služby
O2 informace pomocí rádia	T2 ekologie (tiskoviny)
O3 mobilní aplikace	T3 absence turistů

Zdroj: vlastní zpracování.

Silné stránky

Informační služby patří v dnešní době mezi ty, které mají opravdu velký potenciál a možnost se rozvíjet. Ve městě patří mezi silné stránky v této oblasti vzhled a orientace na webových stránkách. Občané v Přerově využívají a kladně hodnotí facebook a Instagram, které jsou oblíbené hlavně u mladší generace. Město nezapomíná ani na starší občany, kteří jistě ocení noviny, kterých je v Přerově hned několik, které informují o dění ve městě.

Slabé stránky

Slabou stránkou je kvalifikace zaměstnanců v informačních centrech, pouze jedna jejich pobočka, která je sice situovaná do středu města, ale její označení může být pro cizince zmatečné. V Přerově si občané myslí více než v Prostějově, že jsou málo informováni.

Příležitosti

TV program má Přerov zavedený stejně jako SMS informování, nic méně jejich propagace je slabší. Mobilní aplikace, která by v sobě obsahovala veškeré informace nejen o dění ve městě, magistrátu, aktuální akce města, ale i možnost zakoupení vstupenek, či objednávku městských služeb. Taková aplikace by jistě usnadnila živost občanům obou obcí.

Hrozby

Jedna z největších hrozeb je neschopnost využívat online služby a aplikace. S tímto mohou mít problém především starší občané města. V případě tištěných novin, je problém s ekologickým dopadem této služby. Některé tiskoviny jsou poskytovány zdarma přímo do schránky i těm, kteří o službu nemusí mít úplně zájem. Poslední hrozbou je absence turistů. Přerov ani Prostějov nepatří k největším turistickým místům v republice, a tak mohou být služby nabízené turistům využívány jen zřídka.

Tab. 4.4 SWOT analýza informačních služeb Prostějov

Silné stránky	Slabé stránky
S1 webové stránky	W1 informační centrum
S2 TV	W2 nedostatek poboček
S3 tištěné noviny	W3 kvalifikace zaměstnanců
Příležitosti	Hrozby
O1 SMS informování	T1 neschopnost přijímat online služby
O2 informace pomocí rádia	T2 ekologie (tiskoviny)
O3 mobilní aplikace	T3 absence turistů

Zdroj: vlastní zpracování.

Silné stránky

I Prostějov má velmi pěkné a přehledné webové stránky a poskytuje dostatečné množství tiskovin. Co občané Prostějova hodnotí dobře je TV, která je podle respondentů velmi dobrá.

Slabé stránky

Slabou stránkou je kvalifikace zaměstnanců v informačních centrech, pouze jedna jejich pobočka, která je situovaná do středu města stejně jako v Přerově, a taktéž může její označení klamat cizince.

Příležitosti

Rádía jsou mediem, které je v poslední době využíváno spíše pro zábavu nikoli pro informování. Dříve tomu bylo však naopak. Mobilní aplikace by byla přínosem stejně jako v Přerově a SMS informování by občané Prostějova rádi uvítali.

Hrozby

Jak je v práci již několikrát zmiňováno, města jsou si dost podobná, a tak jsou si dost podobné, tedy úplně stejné i hrozby které se týkají informování občanů. Jako největší vnímám nadměrná spotřeba nevyžádaného papíru na tisk novin poskytovaných zadarmo.

4.3 Návrhy na zlepšení

Návrhy na zlepšení vyplývají z dotazníkového šetření prováděné ve městě Přerově a Prostějově. Týkat se budou především stavu informování, které v obou městech má místo na rozvoj. Jeden návrh bude směřován na město Prostějov a služby knihoven.

SMS informovanost

SMS informování je již v Přerově zavedeno tzv. Mobilní rozhlas 2.1.9, nic méně povědomí o této službě není nijak velké. Proto by bylo vhodné udělat jednorázovou kampaň, kde by se občané o této službě dozvěděli. Kampaň by mohla proběhnout formou letáčku do schránky. Tím by se o nabízené službě dozvěděli úplně všichni, a ti kteří by ji chtěli využít, našli by na letáčku i přesný návod jak na to.

Prostějov informování občanů pomocí SMS zavedené zatím nemá, z dotazníkového šetření však vyplývá, že by občané o tuto službu měli zájem. Bylo by tedy vhodné zavedení podobné služby jako tomu je v Přerově, a přizpůsobit tomu i reklamu ve formě stejné, tedy jednorázové informování pomocí tištěného letáčku. Při spuštění by bylo vhodné informovat občany i v médiích jako je TV, noviny, webové stránky či sociální sítě.

Mobilní aplikace

Existuje aplikace Zlepšeme Česko, díky které občané zaregistrovaných obcí mohou bojovat proti černým skládkám, a být součástí dalších aktivit týkající se životního prostředí.

Pro města by bylo však vhodné zřízení vlastní aplikace přesně na míru službám v jednotlivých městech. Vhodné by bylo propojení této aplikace s institucemi poskytující veřejné služby jako je například právě Městská knihovna. Aplikace by tak mohla do jisté míry nahradit SMS informování, které je jednodušší variantou aplikace. Mobilní aplikace nabízí nejširší možnosti využití, a proto by jejich nastavení mohlo být individuální. Jednu ze základních vlastností, kterou by ale taková aplikace měla mít, by bylo informování občanů, a to formou notifikace na chytrém telefon – to zajistí okamžitou informovanost všech co by aplikaci používali. Další možnosti, jak aplikaci využít je možnost placení poplatků za služby poskytované obcí (odpady, poplatky za psa atd.,), sdílení a upozorňování na nezákonné aktivity, propojení aplikace se systémem Magistrátu města – online objednávání, informovanost o připravení vydaného dokladu. Aplikace by zajistila všechny tyto věci na jednom přehledném místě v mobilu občana.

Přidání pobočky městské knihovny v Prostějově

Město Prostějov, je co do počtu obyvatel srovnatelné s městem Přerov, avšak počet poboček Městské knihovny je nesrovnatelný. Bylo by vhodné umístit minimálně jednu pobočku knihovny. Její umístění vyplývá z rozlohy města.

Závěr

V dnešní době snad už neexistuje člověk, který by nebyl spotřebitelem nějaké služby. Na trhu je nepřeberné množství služeb, a je jen na lidech, které služby upřednostní, jaké využívají na denní bázi a jaké třeba vůbec. Některé služby se od těch prapůvodních téměř neliší, jiné jsou na takové úrovni, kterou si ani mnozí z nás ještě teď nedovedou představit. Služby jsou poskytovány samostatně, nebo jako doplňková služba k poskytovanému produktu. Soukromý sektor se snaží upozornit zákazníky na služby pomocí reklam a upoutávek, které navnadí zákazníky. Odměnou a často i prioritou za poskytování služeb je pak pro provozovatele získaná tržba, která následně ovlivňuje vlastní zisk poskytovatele. V dnešní uspěchané době je však velmi důležité přizpůsobovat se požadavkům zákazníka, které se neustále mění. Toto pravidlo neplatí jen v soukromém sektoru, ale i v tom veřejném.

Cílem bakalářské práce bylo vyhodnotit a porovnat zvolené veřejné služby ve dvou vybraných obcích v Přerově a Prostějově, a jejich vliv na spokojenost občanů s návrhem na zlepšení služeb.

Na základě komparace, dvou vybraných veřejných služeb, provedené ve městech Přerov a Prostějov bylo zjištěno, jak jsou s nimi občané spokojeni. Pro dotazníkové šetření byla zpracována SWOT analýza, která shrnuje získané výsledky a stala se také podkladem pro následné návrhy na zkvalitnění těchto služeb. Občané velmi kladně hodnotili služby poskytované Městskou knihovnou, a to v obou obcích.

Návrhy na zlepšení vyplývají z dotazníkového šetření provedeného ve městech Přerov a Prostějov. Tyto se týkají především informačních služeb, které je možné v obou městech dále rozvíjet.

Informovanost SMS je již ve městě Přerově zavedena službou Mobilní rozhlas, nic méně povědomí o této službě není nijak velké. Proto by bylo vhodné udělat jednorázovou kampaň, kde by se občané o této službě dozvěděli. Kampaň by mohla proběhnout formou letáčku do schránky. Tím by se o nabízené službě dozvěděli úplně všichni, a ti kteří by ji chtěli využít, našli by na letáčku i přesný návod jak na to.

Město Prostějov informování občanů pomocí SMS zavedené zatím nemá, z dotazníkového šetření však vyplývá, že by občané o tuto službu měli zájem. Bylo by tedy vhodné zavedení podobné služby jako tomu je v Přerově, a přizpůsobit tomu

i reklamu ve formě stejné, tedy jednorázové informování pomocí tištěného letáčku. Při spuštění by bylo vhodné informovat občany i v médiích jako je TV, noviny, webové stránky či sociální sítě.

Dále existuje aplikace Zlepšeme Česko, díky které občané zaregistrovaných obcí mohou bojovat proti černým skládkám, a být součástí dalších aktivit týkající se životního prostředí.

Pro vybrané obce by však bylo výhodnější zřízení vlastní aplikace přesně na míru službám v jednotlivých městech. Vhodné by bylo propojení této aplikace s institucemi poskytující veřejné služby jako je například právě Městská knihovna. Aplikace by tak mohla do jisté míry nahradit SMS informování, které je jednodušší variantou aplikace. Mobilní aplikace nabízí nejširší možnosti využití, a proto by jejich nastavení mohlo být individuální. Jednu ze základních vlastností, kterou by ale taková aplikace měla mít, by bylo informování občanů, a to formou notifikace na chytrém telefon – to zajistí okamžitou informovanost všech co by aplikaci používali.

Další možnosti, jak aplikaci využít je možnost placení poplatků za služby poskytované obcí (odpady, poplatky za psa atd.), sdílení a upozorňování na nezákonné aktivity, propojení aplikace se systémem magistrátu města – online objednávání, informovanost o připravení vydaného dokladu. Aplikace by zajistila všechny tyto věci na jednom přehledném místě v mobilu občana.

Město Prostějov, je co do počtu obyvatel srovnatelné s městem Přerov, avšak počet poboček Městské knihovny není srovnatelný. Závěrem práce byl návrh na zřízení minimálně jedné pobočky knihovny ve městě Prostějově. Její umístění vyplývá z rozlohy a koncepce poskytování služeb města občanům.

Veřejné služby a jejich poskytování jsou velmi důležité jak pro jednotlivé obce, tak i pro jejich občany, jejichž spokojenost závisí na kvalitě a rozsahu jednotlivých služeb. Proto by každá obec měla zajišťovat zvyšování spokojenosti občanů a akceptovat jejich připomínky a názory. Toto je možné zajistit neustálým zkvalitňováním poskytovaných služeb.

Seznam zdrojů

- [1] HALÁSEK, Dušan. *Odvětví služeb*. Přerov : VŠLG, 2010. ISNB 978-80-87179-14-7.
- [3] HALÁSEK, Dušan. *Logistika v odvětví služeb*. Přerov : VŠLG, 2013. ISBN 978- 80-87179-30-7.
- [5] DOLEŽELOVÁ, Hana a Dušan HALÁSEK. *Služby v obecném hospodářském zájmu v EU: komparace České republiky a Německa*. Ostrava : VŠB-TU Ostrava, 2011. ISBN 978-80-248-2371-3.
- [6] ŘEZNÍČEK, Bohumil a Pavel ŠARADÍN. *Marketing v dopravě*. Praha : Grada, 2001. str. 169. ISBN 80-247-0051-4.
- [7] OCHRANA, František. *Veřejné služby, jejich poskytování, zadávání a hodnocení*. Praha : Ekopress, 2007. ISBN 978-80-86929-31-6.
- [8] O Přerově. *Prerov.eu*. [Online] [Cit. 15. 01 2020.] <https://www.prerov.eu/cs/o-prerove/>.
- [9] Organizace města Přerova. *Prerov.eu*. [Online] [Cit. 20. 1 2020.] <https://www.prerov.eu/cs/samosprava/zarizeni-a-organizace-mesta/>.
- [10] Samospráva. *Prerov.eu*. [Online] [Cit. 02. 02 2020.] <https://www.prerov.eu/cs/samosprava/>.
- [11] Městské informační centrum - MIC. *Prerov.eu*. [Online] [Cit. 15. 01 2020.] <https://www.prerov.eu/cs/turista/mestske-informacni-centrum-mic/>.
- [12] Městská knihovna v Přerově. [Online] [Cit. 05. 02 2020.] <https://www.knihovnaprerov.cz/>.
- [13] O zámku v Přerově. *Prerov Muzeum*. [Online] [Cit. 15. 01 2020.] <http://www.prerovmuzeum.cz/zamek-prerov/pro-navstevniky>.
- [14] Sportoviště Přerov s. r. o. *prerov.eu*. [Online] 2019. [Cit. 05. 02 2020.] <https://www.prerov.eu/cs/samosprava/zarizeni-a-organizace-mesta/sportoviste-prerov-s-r-o.html>.
- [15] Městská policie Přerov. *prerov.eu*. [Online] [Cit. 15. 01 2020.] <https://www.prerov.eu/cs/samosprava/zarizeni-a-organizace-mesta/mestska-policie-prerov.html>.

- [16] Mobilní Rozhlas. *prerov.eu*. [Online] 2019. [Cit. 05. 03 2020.] <https://www.prerov.eu/cs/magistrat/mobilni-rozhlas/>.
- [17] RICHTEROVÁ, Jana. *Prostějov.eu. Současný průmysl města Prostějova*. [Online] 2020. [Cit. 05. 03 2020.] <https://www.prostejov.eu/cs/volny-cas/o-meste/soucasnost.html>.
- [18] Úřady v Prostějově. *Prostějov.eu*. [Online] [Cit. 05. 03 2020.] https://www.prostejov.eu/redakce/index.php?lanG=cs&clanek=149167&slozka=128785&xsekce=145591&as4uOriginalDomain=www.prostejov.eu&as4u_protocol=https&_gid=GA1.2.2094488027.1584126822&ConfirmCookie=yes&od=20&.
- [19] Turistické informační centrum. *prostejov.eu*. [Online] [Cit. 05. 02 2020.] <https://www.prostejov.eu/cs/volny-cas/turisticke-informacni-centrum/>.
- [20] Městská knihovna Prostějov. [Online] [Cit. 01. 02 2020.] <https://knihovnapv.webnode.cz/>.
- [21] Městská policie Prostějov. *prostejov.eu*. [Online] [Cit. 05. 02 2020.] <https://www.prostejov.eu/cs/samosprava/mestska-policie/>.
- [22] Magistrát. *Prerov.eu*. [Online] [Cit. 15. 01 2020.] <https://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/>.
- [23] Samospráva. *Prostějov.eu*. [Online] [Cit. 20. 01 2020.] <https://www.prostejov.eu/cs/samosprava-4>.
- [24] Technické služby města Přerova, s.r.o. *Prerov.eu*. [Online] 2008. [Cit. 05. 02 2020.] <https://www.prerov.eu/cs/samosprava/zarizeni-a-organizace-mesta/technicke-sluzby-mesta-prerova-s-r-o.html>.
- [25] Úřady v Přerově. *přerov.eu*. [Online] [Cit. 02. 02 2020.] <https://www.prerov.eu/cs/o-prerove/urady-v-prerove.html>.

Seznam grafických objektů

Seznam obrázků

Obr. 2.1 Web města Přerova	21
Obr. 2.2 Web města Prostějova	29

Seznam grafů

Graf 3.1 Struktura respondentů dle pohlaví a věku	38
Graf 3.2 Bydliště respondentů	38
Graf 3.3 Vzdělání respondentů	39
Graf 3.4 Četnost využívání služeb	39
Graf 3.5 Dostupnost služeb	40
Graf 3.6 Cena služby	41
Graf 3.7 Kvalifikace a chování zákazníků	41
Graf 3.8 Kvalita poskytovaných služeb	42
Graf 3.9 Otevírací doba	43
Graf 3.10 Získávání informací v Přerově a Prostějově	44
Graf 3.11 Informovanost z webových stránek	44
Graf 3.12 Otevírací doba infocentra	45
Graf 3.13 Služby v obcích obecně	46
Graf 3.14 Využitelnost služeb knihoven v minulosti	46
Graf 3.15 Důvody proč občané přestali využívat služeb knihoven	47

Seznam tabulek

Tab. 1.1 Znakově orientované metody	15
Tab. 2.1 Veřejné služby města Přerova	19
Tab. 2.2 Ceník služeb	24
Tab. 2.3 Veřejné služby města Prostějova	28
Tab. 2.4 Ceník služeb	32
Tab. 2.5 SWOT analýza veřejných služeb ve městě Přerově	33
Tab. 2.6 Vyhodnocení matice	33
Tab. 2.7 SWOT analýza veřejných služeb ve městě Prostějově	35

Tab. 2.8 Vyhodnocení matice	35
Tab. 4.1 SWOT analýza služeb knihoven Přerov	49
Tab. 4.2 SWOT analýza služeb knihoven Prostějov	50
Tab. 4.3 SWOT analýza informačních služeb Přerov	51
Tab. 4.4 SWOT analýza informačních služeb Prostějov	52

Seznam příloh a přílohy

Příloha A Dotazník

Dotazník

Veřejné služby ve vybraných obcích Olomouckého kraje Přerov a Prostějov

1. Pohlaví a věk respondenta – Žena – Muž
2. Bydliště – Přerov – Prostějov
3. Vzdělání – základní – středoškolské – vysokoškolské

4. Jak často využíváte dané služby? (1 – několikrát do měsíce, 2 – párkrát do měsíce, 3 - párkrát za rok, 4 - službu nevyužívám)
 - Služby knihoven
 - Informační služby
5. Jaká je Vaše spokojenost s dostupností uvedených služeb? (1 – velmi spokojen, 2 – spokojen, 3- spíše nespokojen, 4- velmi nespokojen)
 - Služby knihoven
 - Informační služby
6. Jak jste spokojeni s cenou za poskytované služby? (1 – velmi spokojen, 2 – spokojen, 3- spíše nespokojen, 4- velmi nespokojen)
 - Služby knihoven
 - Informační služby
7. Jak hodnotíte chování a vystupování zaměstnanců těchto služeb? (1 – velmi spokojen, 2 – spokojen, 3- spíše nespokojen, 4- velmi nespokojen)
 - Služby knihoven
 - Informační služby
8. Jak jste spokojeni s kvalitou poskytovaných služeb? (1 – velmi spokojen, 2 – spokojen, 3- spíše nespokojen, 4- velmi nespokojen)
 - Služby knihoven
 - Informační služby
9. Jak jste spokojeni s otevírací dobou dané služby? (1 – velmi spokojen, 2 – spokojen, 3- spíše nespokojen, 4- velmi nespokojen)
 - Služby knihoven
 - Informační služby

10. Jste spokojeni s kvalifikací pracovníků v dané službě? (1 – velmi spokojen, 2 – spokojen, 3- spíše nespokojen, 4- velmi nespokojen)

- Služby knihoven
- Informační služby

11. Odkud získáváte informace o dění z Vaší obce?

- Internet
- Přátelé
- Noviny
- Rádio
- Televize
- Jinde (kde?)

12. Znáte facebookové stránky Vašeho města? ANO – NE

13. Navštěvujete webovou stránku Vašeho města? ANO - NE

14. Myslíte si, že jste dostatečně informováni o dění z Vaší obce? ANO – NE

15. Chybí Vám některá ze služeb ve Vaší obci? – ANO (jaká?) – NE

Zdroj: vlastní zpracování.

Autor/ka	Iva Ratiborská
Název BP	Veřejné služby ve vybraných obcích Olomouckého kraje
Studijní obor	LOS
Rok obhajoby BP	2020
Počet stran	48
Počet příloh	1
Vedoucí BP	Ing. Marta Štěpánková
Anotace	Bakalářská práce řeší komparaci veřejných služeb ve dvou vybraných obcích Přerov a Prostějov. Cílem je porovnání a vyhodnocení vybraných služeb v těchto obcích. V teoretické části bakalářské práce jsou vymezeny základní pojmy veřejných služeb. Praktická část se zabývá samotnou komparací vybraných služeb, a to konkrétně služeb informačních a knihovních. Tato komparace probíhá prostřednictvím dotazníkového šetření a také byla využita metoda globálního názoru a ztracených zákazníků.
Klíčová slova	služba veřejná služba, SWOT analýza, dotazníkové šetření, metoda globálního názoru, metoda ztracených zákazníků, komparace, město Přerov, město Prostějov.
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	