



Slavomír Ondoš

**Mestá zhmotňujú sociálnu podstatu života ľudí. Poskytujú nám prostredie, v ktorom prosperujeme vďaka blízkosti ostatných okolo nás. Sú kolektívnym dielom, ktoré nie je a ani nikdy v budúcnosti nebude dokončené. Spolu s ľuďmi a ich spoločnosťou sa vyvíjajú a pretvárajú. Používateľská hodnota mestských štruktúr je dočasná. Klesá, ak už nezodpovedá novým predstavám, dopytu zo strany obyvateľov a návštevníkov. Prostrediu miest je vlastná dynamika na viacerých úrovniach, z ktorých sú iba niektoré zjavné súčasným používateľom. Ich skúsenosť formoval dopyt generácií, ktoré na rovnakom mieste žili v minulosti. Za úplne iných technologických a socioekonomických podmienok.**

**Prostredie miest je usporiadané tak, aby vyhovovalo záujmom a preferenciám obyvateľov.** Oproti usporiadaniu prirodzeného prostredia máme v mestách vysoko nepravdepodobné hmotné štruktúry, ktorých vybudovanie a udržiavanie vyžaduje neustály prísun energie. Na bývanie a prácu si stavíme budovy, ktoré usporiadavame do ulíc a štvrtí. Pohybujeme sa v líniách ciest a chodníkov. Suroviny, tovary, energie a informácie prepravujeme v sieti koľajníc, potrubí, káblov. Každé moderné mesto je zložitý objekt, ktorý musí byť plne funkčný nielen v priestore, ale aj v rovine synchronizácie prebiehajúcich činností.

Neustála prítomnosť a pohyb vysokého počtu ľudí vo vzájomnej blízkosti vytvára okrem iného ziskové príležitosti, špecializovaný trh s tovarmi a službami. Po prekonaní prahových hustôt sa komerčné subjekty dokážu uživiť v širokej a premenlivej variácii a **začnú mesto obohacovať multiplikáciou rozvojových efektov.** Slobodný aspekt trhovej súťaže zabezpečuje, že podniková sféra mestu zabezpečuje služby v takom objeme a variácii, ktoré sú ekonomicky udržateľné za aktuálnych podmienok. Ak sa podmienky zmenia, napríklad otvorením nových technologických možností, komerčné služby svoj priestor identifikujú a využijú.

## KOLEKTÍVNU PERSPEKTÍVU NÁM POSKYTLI OBYVATELIA

Vo výsledku je mesto pretvárajúcou sa mozaikou, v ktorej niektoré kamienky žiaria novotou a iné zapadajú prachom. Niektorým z nich sa dostane pozornosti včas a zreštaurujú sa do pôvodnej podoby. Iné sa odstránia a nahradia.

V tomto článku vysvetlíme, **Sústredíme sa najmä na verejné služby na území mesta, ktoré nie sú obvyklým cieľom pozornosti komerčnej sféry.** Riziko ich zastarania je vyššie ako u služieb, v čom vnímajú **obyvatelia** kde sa dá dosahovať bezprostredný zisk. Zabezpečujú ich typicky verejné **Košíc** svoje mesto ako inštitúcie spojené s miestnou samosprávou. V istom zmysle komunita mesta sama. **problematické.**

**Mesto a jeho inštitúcie nemajú o stave prostredia žiadnu univerzálnu informačnú bázu,** na ktorej by dokázali správne diagnostikovať priority pre potrebné intervencie, nové činnosti alebo lepšie prístupy. Zvolili sme si postup, ktorým sa oprieme o signál prichádzajúci od kolektívneho používateľa mesta, komunity obyvateľov.

Prieskum bol realizovaný agentúrou Focus na vzorke 1009 respondentov.

V reprezentatívnej skupine respondentov sme v júni 2021 zisťovali mieru, v akej sú obyvatelia Košíc spokojní so skupinou dvoch desiatok služieb, pokrývajúcich obvyklé spektrum v porovnateľných medzinárodných zisťovaniach o kvalite života v mestách. Zo získaných informácií sme odvodili zistenia **o kolektívnej nespokojnosti so spektrom služieb.**

Vďaka tomu, že respondenti na naše otázky odpovedali podľa vlastnej skúsenosti nezávisle, korelácie medzi jednotlivými položkami nám umožňujú odhaliť, že v priamom pozorovaní nedostupnej nespokojnosti existuje vnútorná hierarchia a štruktúra. **Mesto ich dokáže využiť pre efektívnejšie skvalitňovanie služieb na svojom území.** Aj ak vstupný súbor indikovaných premenných nie je s vysokou pravdepodobnosťou zostavený dokonale, štatistické vzťahy nám umožnia odhaliť generalizované vzorce, ktoré poskytujú praktickú orientáciu v otázke nespokojnosti medzi obyvateľmi a ich špecifickými skupinami.

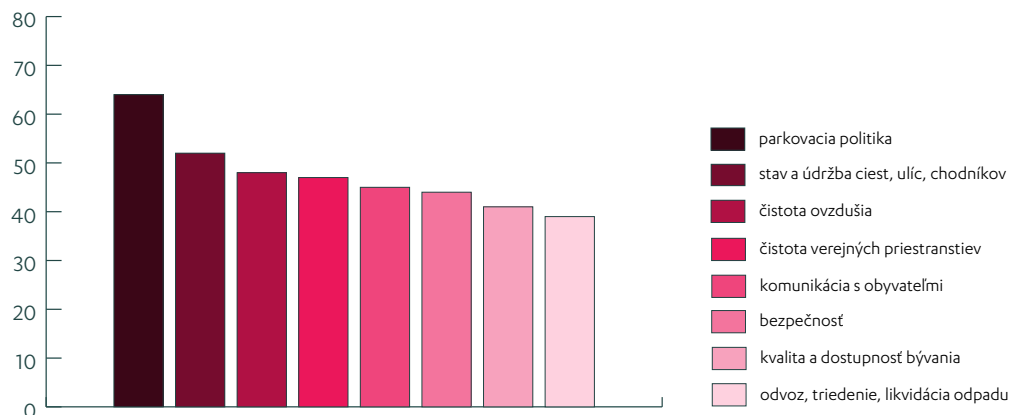
## MESTO MÁ K DISPOZÍCII ŠTYRI OBLASTI SLUŽIEB

Služby na území mesta sa dajú rozdeliť do štyroch kategórií. Najdôležitejšou kategóriou sú **(1) základné služby vo verejnom priestore mesta**. Košičania signalizujú, že z ponúkaného spektra služieb považujú za najviac problematické parkovanie vozidiel.

**Miera nespokojnosti s parkovacou politikou dosahuje 64%.** Obyvatelia problém nespájajú s kategóriou mobility, ale parkovanie vozidiel vnímajú v súvislosti so stavom statického prostredia, ktoré vozidlá zaberajú. Nadpolovičnú nespokojnosť (52%) dosahuje aj stav a údržba povrchov ulíc, ciest a chodníkov.

Obyvatelia v rovnakej kategórii vnímajú čistotu ovzdušia (48%) a čistotu verejných priestranstiev (47%), v ktorých sa pohybujú. Medzi základné služby vo verejnom priestore mesta považujú aj komunikáciu mesta s obyvateľmi (45%), bezpečnosť v uliciach (44%), kvalitu a dostupnosť bývania (41%), odvoz, triedenie a likvidáciu odpadu (39%).

Úroveň nespokojnosti s kategóriou č.1: **Základné služby vo verejnom priestore mesta**



Ide o rôznorodú zmes služieb, medzi ktorými okrem elementu nevyhnutnosti identifikujeme nedeliteľnosť, hlboko spoločný charakter, ktorý obyvatelia zdieľajú bez ohľadu na svoj socioekonomický status.

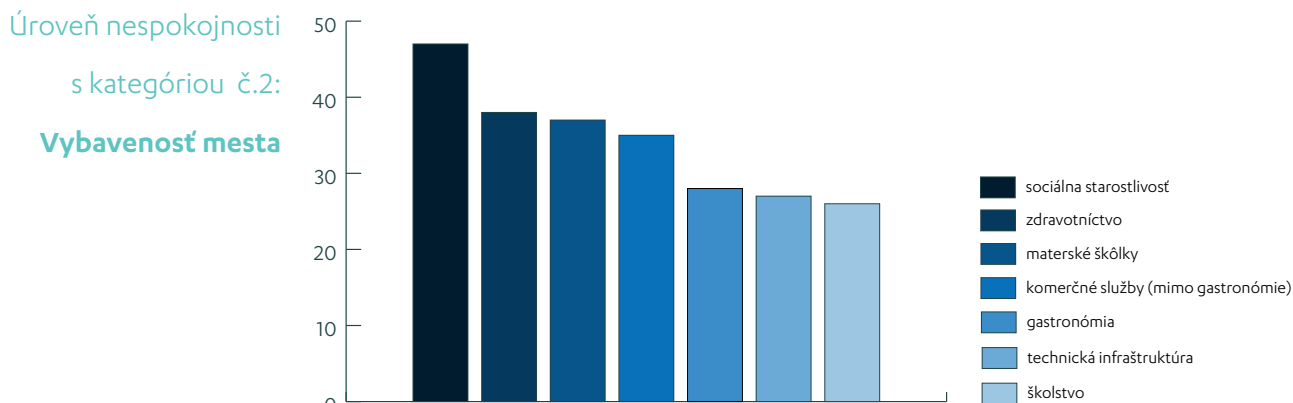
Všetci dýchajú ten istý vzduch a kľúčujú medzi parkujúcimi vozidlami v tých istých uliciach. Ku všetkým prúdia do médií z mestských inštitúcií rovnako kvalitné

informácie. Ak je mesto znečistené alebo nebezpečné, jeho nekvalita je na očiach všetkým rovnako. Za signál o poklese dôvery v spoločné kapacity efektívneho zabezpečenia základných oblastí služieb sa dá považovať **trend výstavby uzavretých rezidenčných areálov, ktorý vo svojej podstate rezignuje na čistotu a bezpečnosť ako verejnú službu**. Fyzické zabránenie vstupu do celých blokov, ulíc alebo štvrtí sa neskrývane odvracia od civilizačnej myšlienky mestskosti a je trendom s neoddiernymi následkami. Tam, kde latentný faktor základných služieb mesta zlyháva, rezidenčné komunity sa uzatvoria, hoci k tomu nemusia mať objektívny bezprostredný dôvod.

V ilustratívnom príklade štvrte obohnanej nepriehľadným betónovým múrom vnímame nežiadúci extrém, keď si obyvatelia čistotu a poriadok okolo vlastných domov vynucujú svojpomocne. Je zaujímavé, že ide o služby, ktoré štatisticky súvisia s niečím, čo by sme intuitívne spájali len ťažko, no spojenie má logiku. Ak mesto začne s obyvateľmi komunikovať kvalitnejšie, budú ho vnímať ako kompetentnejšiu spoločnú inštitúciu, ktorej sa dá dôverovať. V praxi to znamená, že intervencie mesta by nemali iba smerovať proporčne tam, kde sú potrebné. Obyvatelia by sa o snahách o riešenia mali dozvedieť a tým sa ich nepriamo zúčastňovať.

V druhej kategórii služieb štatisticky identifikujeme **(2) vybavenosť mesta**. Pre Košičanov ide o skupinu porovnateľnej dôležitosti ako základné služby. Každá z indikovaných oblastí v tomto prípade dosahuje vyššie skóre spokojnosti. Košice sa javia byť mestom s dostupnou a kvalitnou vybavenosťou.

Medzi nízkymi úrovňami nespokojnosti sa ako výnimočná javí oblasť sociálnej starostlivosti. Nespokojnosť s ňou dosahuje 47%. Nad tretinovou úrovňou nespokojnosti nachádzame oblasť zdravotníctva (38%), služby materských škôlok (37%) a komerčných služieb mimo gastronómie (35%). Medzi najkvalitnejšie zabezpečené v meste obyvatelia považujú práve komerčné služby v oblasti gastronómie (28%), technickej infraštruktúry (27%) a školstva (26%).



Všímame si, že v tejto oblasti je vysoké zastúpenie komerčných služieb. Trhové subjekty saturujú dopyt vo väčšine zoradených oblastí s výnimkou sociálnej starostlivosti, kde predpokladáme vysoký vklad verejných inštitúcií. K nim aj smerujú očakávania obyvateľov, ktoré verejní poskytovatelia zjavne nezabezpečujú optimálne. **Starnutie obyvateľov miest** v oblasti zdravotníctva a sociálnej starostlivosti **vytvára nové príležitosti, ktoré si vyžadujú tvorivý prístup**. Či už sa viac uplatní formát komerčnej alebo sociálnej inovácie, **sociálna starostlivosť je vo vybavenosti mesta službami významnou témou do budúcnosti**. A mala by sa stať aj témou súčasnosti. Budúcimi seniormi sú ľudia, ktorí majú možnosť ovplyvniť to.

Tretia kategória služieb, ktorú obyvatelia Košíc kolektívne spájajú sú **(3) služby v oblasti mobility**.

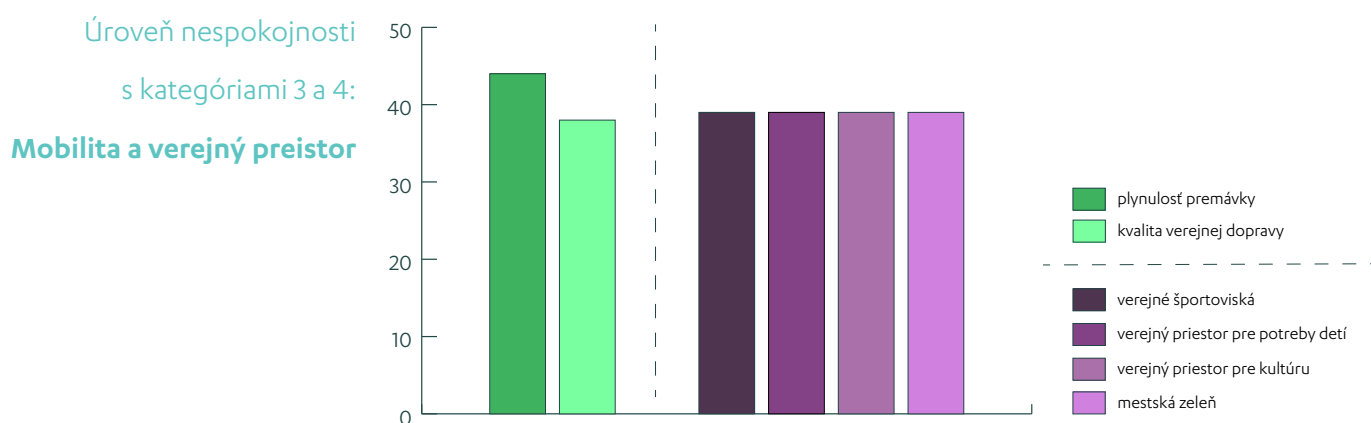
Kategória mobility zahŕňa činnosti, ktoré sa odrážajú v zabezpečení plynulosti premávky v uliciach (44%) a v kvalite verejnej dopravy (38%).

V kontraste s intuitívnym očakávaním priority tejto inžinierskej oblasti verejných služieb v mestách v automobilovej ére na začiatku 21. storočia, pre obyvateľov Košíc sa nejedná o tému prvej ani druhej úrovne dôležitosti. Pre mesto a jeho inštitúcie ide o čitateľný signál, že si môžu dovoliť nepodriaďiť sa obvyklej najvyššej prioritě dopravy. Košice môžu mať lokalizované problematické úseky svojej dopravnej siete, ale **vcelku ide zjavne o kvalitne dopravne obslužené mesto**.

Posledná kategória služieb, o ktorej nás informujú obyvatelia, sú **(4) pobytové možnosti verejného priestoru s rôznym účelom**.

Rozlišujeme pobytové možnosti verejného priestoru pre účely športovania (39%), zabezpečenia špecifických potrieb detí (39%), organizovania kultúrnych podujatí (39%) a pohybu v mestskej zeleni (37%).

Latentný faktor služieb spojených s voľným časom stráveným vo verejnom priestore je rovnako dôležitý ako predchádzajúci faktor mestskej mobility. Spája sa tu motivácia ľudí tráviť čas na čerstvom vzduchu mimo zástavby v bezprostrednom kontakte s prírodnými, pravdepodobne aj vodnými prvkami mesta. **Kategória má zjavný potenciál zvýšiť komplexnú kvalitu služieb na území mesta** a špeciálnu pozornosť si získava **v súvislosti so skúsenosťou obyvateľov s mestom počas prebiehajúcej epidémie**. Zelené priestory sú aj v najproblematickejších obdobiach útočiskom, kam sa dá ísť športovať alebo prechádzať mimo bydliska. Obyvatelia zeleň potrebujú viac a inak ako kedykoľvek predtým. A uvedomujú si už lepšie jej hodnotu.



## VZŤAHY MEDZI KATEGÓRIAMI SLUŽIEB NA ÚZEMÍ MESTA ODHAĽUJÚ INDÍCIE

Kompozitný ukazovateľ nespokojnosti obyvateľov Košíc so službami na území mesta dosahuje priemernú hladinu 41%.

Zistili sme to na základe relatívnej dôležitosti štyroch kategórií služieb v riešení faktorovej analýzy.

Typický Košičan je skôr spokojným obyvateľom. Vyhovuje mu šesť z desiatich služieb, ktorými mesto dostatočne napĺňa očakávania. Stále však existuje značný priestor skvalitňovať ktorúkoľvek zo zvyšných štyroch služieb. Tie očakávania zatiaľ nenapĺňajú. Ak vezmeme do úvahy intervaly spoľahlivosti okolo priemerných hladín nespokojnosti s jednotlivými položkami, zistíme, že mesto by sa prioritne malo zamerať na zlepšovanie činnosti v nasledujúcom poradí:

- (1) skvalitniť systém parkovania vozidiel v uliciach,
- (2) zlepšiť údržbu povrchov ciest a chodníkov,
- (3) znížiť znečistenie ovzdušia v meste,
- (4) zlepšiť parameter čistoty verejných priestorov,
- (5) skvalitniť poskytovanie sociálnej starostlivosti,
- (6) profesionálnejšie komunikovať a tvoriť servis pre médiá,
- (7) prijímať opatrenia pre plynulejšiu premávku v doprave a napokon
- (8) zvýšiť pre Košičanov pocit bezpečnosti.

Ostatné skupiny služieb sú oproti uvedeným ôsmim pomerne bezproblémové.

Faktorová analýza odhaľuje existenciu štyroch latentných kategórií služieb a poradie ich dôležitosti v plánovaní intervencií v záujme spokojnejších obyvateľov mesta. Má však obmedzenú možnosť zachytiť konkrétne vzťahy medzi službami navzájom. Za týmto účelom sme údaje podrobili odlišnému spôsobu vyhodnotenia.

**Postupne sme sa pri každej z dvoch desiatok oblastí opýtali, či nespokojnosť obyvateľa v jej prípade systematicky súvisí s nespokojnosťou s ostatnými zahrnutými oblasťami.** Zistili sme, že s výnimkou nespokojnosti s kvalitou ovzdušia sa pri každej dá identifikovať najmenej jedna iná oblasť, ktorá s ňou štatisticky súvisí.

**Mapa nespokojnosti obyvateľov Košíc so službami na území mesta sa dá používať rôznymi spôsobmi. Priame a nepriame vzťahy v nej signalizujú, že intervencia v oblasti jednej z oblastí nie je systémovo takmer nikdy oddelená od ostatných.** Na preskúmanie systému viac ako štyroch stoviek možných vzťahov v celom súbore využívame sériu logistických regresných modelov. Identifikujeme z nich 39 štatisticky významných vzťahov na úrovni spoľahlivosti 10%. Sieť, ktorá medzi službami vznikne uvedeným spôsobom, je selektívna, realizuje sa menej ako destina možných vzťahov. Nadpriemerne dôležité služby z hľadiska nespokojnosti sú s výnimkou kvality ovzdušia prepojené zreteľnou líniou, z ktorej sa rozvetvujú pomerne menej dôležité súvislosti medzi všetkými ostatnými oblasťami služieb pre ľudí žijúcich na území mesta. Na kľúčovú líniu systému priamo nadväzuje cyklické jadro, ktoré uzatvárajú služby spojné s voľným časom vo verejnom priestore a dve vetvy vzťahov. Jedna z nich spája jadro základných mestských služieb s bývaním a vybavenosťou, druhá s mobilitou.

**Zlepšenie v oblasti verejnej dopravy systémovo zlepší aj pomery v plynulosti premávky v uliciach.** Intervencia do verejnej dopravy je v Košiciach pomerne neefektívna. Obyvatelia sú s touto oblasťou spokojní a na systém nespokojnosti tak mesto bude reagovať zo strategicky najmenej vhodnej pozície na periférii siete vzťahov.

**Výhodnejšie sa javí zamerať úsilie na zlepšenie čistoty verejných priestorov.** V tejto oblasti sa mesto zameria na činnosť, ktorá je v strede línie základných služieb. Obyvatelia sú s ňou pomerne nespokojní, ale ešte dôležitejšie – zvýšenie čistoty mesta zlepší systematicky aj vnímanie stavu povrchov, kvality mestskej zelene, pocit bezpečnosti a vyvolá zvýšenie spokojnosti s nakladaním s odpadmi.

Podobným spôsobom sa dá pomocou mapy prediskutovať efektívnosť každej z 21 možných cieľov intervencií mesta do oblasti spokojnosti so službami.

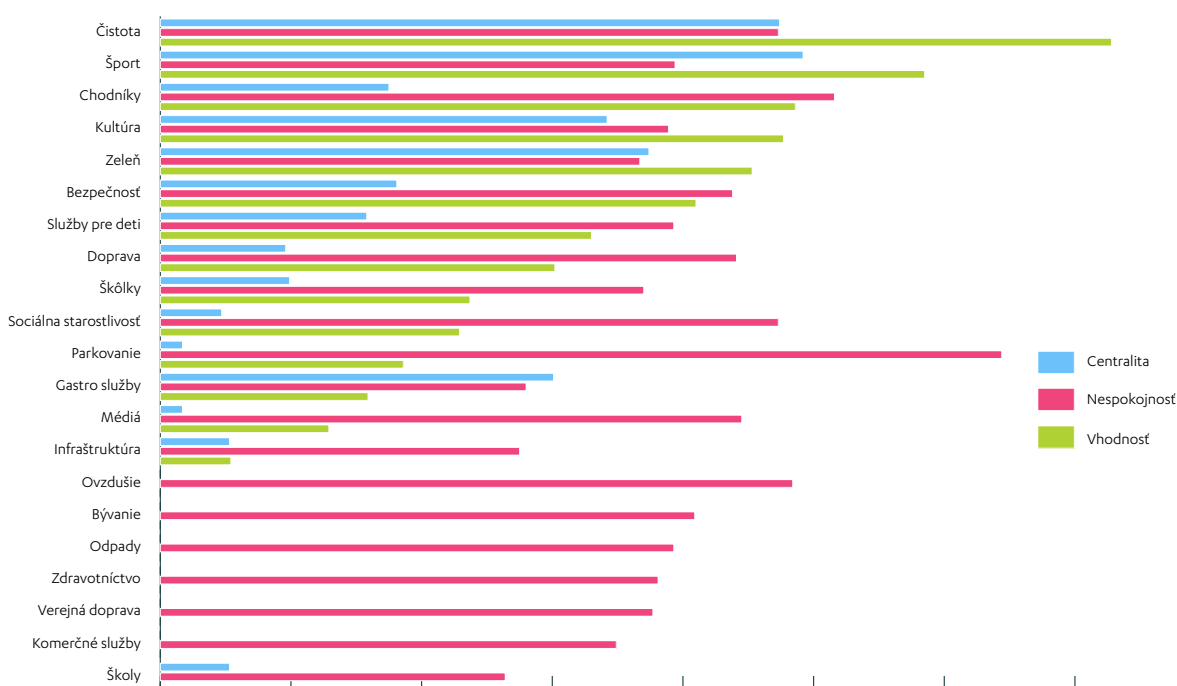


## MESTU DÁVAME K DISPOZÍCII PREHLADNÚ MAPU NESPOKOJNOSTI

Pre uľahčenie diskusie môže slúžiť aj štatistická syntéza skóre nespokojnosti s jednotlivými položkami škály s centralitou v sieti vzájomných vzťahov medzi nimi. Konkrétne tu využívame betweenness centralitu – proporciu založenú na preskúmaní najkratších ciest medzi každou dvojicou oblastí služieb. S výnimkou čistoty ovzdušia, každú z oblastí spája medzi sebou aspoň jedna najkratšia cesta. Hodnotu určuje počet najkratších ciest, ktoré “prechádzajú” oblasťou služieb. **Centralita predstavuje mieru, v ktorej má oblasť služieb istú “kontrolu” nad sieťou**, cez viac centrálnu oblasť prechádza viac informácií o nespokojnosti.

Pre Košice sa javí strategicky výhodné venovať pozornosť oblastiam služieb podľa stĺpca “Vhodnosť”. **Z intervencií do oblastí služieb s vysokým skóre je vysoká pravdepodobnosť, že uspokoja súčasne vysoký podiel nespokojných obyvateľov a súčasne zasiahnu pozitívnym multiplikačným efektom aj nespokojnosť s ostatnými službami na území mesta nepriamou cestou.** Ak sme vyššie uviedli ako príklad služby údržby verejného priestoru z hľadiska čistoty, v syntetickom skóre sa práve táto oblasť služieb javí ako najvhodnejší kandidát na inovatívny prístup, ktorý bude viditeľný a prinesie komplexnejší efekt ako čokoľvek iné.

### Služby podľa miery vhodnosti, úrovne nespokojnosti a centrality



Netreba zabúdať, že pracujeme s informáciami odvodenými z vnímania respondentov prieskumu medzi používateľmi služieb mesta, medzi samotnými obyvateľmi. Výhodou je, že ich kolektívny náhľad spoľahlivo identifikuje prvky prostredia, ktoré naozaj spôsobujú znížený komfort v každodennom používaní verejného priestoru mesta. Na druhej strane je prítomné riziko, že miestna komunita kolektívne nevníma mesto v realistickej perspektíve voči iným, inak vnútorne nastaveným mestským prostrediam. Obyvatelia mesta nemusia kolektívne vnímať kvality či nedostatky svojho mesta a v ňom dostupných služieb objektívne.

Pre projekt Košice 2.0, v ktorého rámci sa náš výskum realizuje, je dôležité vidieť, že **oblasť služieb v sektore kultúry je jednou z najvhodnejších pre intervencie do problému nespokojnosti obyvateľov**. Cez lepšie podmienky pre miestnu kultúru dokáže mesto dosiahnuť podobne významný efekt ako cez zlepšovanie povrchov ciest a chodníkov alebo kvalitnejšiu mestskú zeleň. Je s nimi dimenziou vhodnosti porovnateľný vďaka vysokej centralite, ktorá kompenzuje menej významnú mieru nespokojnosti. Parkovanie vozidiel v uliciach je kontrastný prípad. Ide o oblasť, ktorá generuje vysokú mieru nespokojnosti, ale jej centralita v sieti vzťahov je nízka. Cez intervenciu do parkovania by mesto dosiahlo len o málo väčší efekt ako cez intervenciu do služieb v gastronómii, s ktorými sú obyvatelia spokojní.

Ako vhodná stratégia sa okrem toho javí voľba intervencií do výhodne umiestnených služieb v sieti stratifikovane podľa latentných kategórií služieb z faktorovej analýzy. **Ak je na čele rebríčka odporúčaní za základné mestské služby čistota, podobne môžeme v oblasti služieb spojených s voľným časom vo verejnom priestore odporúčať oblasť športovísk, v mobilite oblasť dopravy a vo vybavenosti oblasť materských škôl**. Každá z uvedených oblastí sa javí ako najvhodnejšia v svojej kategórii. K odporúčaniam, ktoré priniesol náš výskum, sa viaže aj neistota a je dobré k zisteniam pristupovať kriticky. Limity sú na úrovni konceptu, spoľahlivosti nástroja (online a telefonický zber profesionálnou prieskumnou agentúrou) aj štatistických metód, ktoré nevyhnutne model zjednodušujú voči nesmierne zložitej a premenlivej realite skutočných Košíc v ich uliciach aj očiach obyvateľov.

## MAPA NESPOKOJNOSTI OBYVATEĽOV KOŠÍC SO SLUŽBAMI NA ÚZEMÍ MESTA

V schéme sú rozlíšené štyri kategórie služieb (základné služby – ružová, vybavenosť – modrá, mobilita – zelená, služby vo verejnom priestore spojené s voľným časom – fialová). Oblasť sú prepojené štatisticky významnými efektmi medzi rôznymi druhmi nespokojnosti. **Pre mesto je strategicky výhodné sústrediť intervencie na šesť oblastí v strede schémy. Tu intervencie dosiahnu na komplex nespokojnosti najvýhodnejšie.**

