

Analýza současného stavu externí komunikace pracovníků veřejné správy s veřejností

Anastasiya Halaukova

Bakalářská práce
2024



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva

Akademický rok: 2023/2024

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Anastasiya Halaukova
Osobní číslo: M210310
Studijní program: B0413A050024 Ekonomika a management
Specializace: Ekonomika a management veřejné správy a regionálního rozvoje
Forma studia: Prezenční
Téma práce: Analýza současného stavu externí komunikace pracovníků veřejné správy s veřejností

Zásady pro vypracování

Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

I. Teoretická část

- Na základě literární rešerše zpracujte teoretické poznatky týkající se veřejné správy a externí komunikace.

II. Praktická část

- Charakterizujte vybraný orgán veřejné správy.
- Pomocí vybraných metod analyzujte aktuální stav externí komunikace zvoleného orgánu veřejné správy.
- Navrhněte doporučení vedoucí ke zlepšení současného stavu externí komunikace vybraného orgánu veřejné správy.

Závěr

Rozsah bakalářské práce: cca 40 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam doporučené literatury:

KOPECKÝ, Martin. *Správní právo: obecná část*. 2. vydání. Právníké učebnice. V Praze: C.H. Beck, 2021. ISBN 978-80-7400-820-7.
KUPEC, Václav. *Moderní kontrola veřejné správy*. Praha: Wolters Kluwer, 2023. ISBN 978-80-7676-713-3.
LOCHMANNOVÁ, Alena. *Veřejná správa: základy veřejné správy*. Prostějov: Computer Media, 2017. ISBN 978-80-7402-295-1.
NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2020. ISBN 978-80-7553-842-0.
SANDOVAL-ALMAZÁN, Rodrigo; LUNA REYES, Luis Felipe; LUNA REYES, Dolores E.; GIL GARCÍA, José Ramón; PURÓN CID, Gabriel et al. *Building digital government strategies: principles and practices*. Public administration and information technology. Cham, Switzerland: Springer, 2017. ISBN 978-3-319-60347-6.

Vedoucí bakalářské práce: doc. PhDr. Dana Linhartová, CSc.
Ústav managementu a marketingu

Datum zadání bakalářské práce: 5. února 2024
Termín odevzdání bakalářské práce: 17. května 2024

L.S.

prof. Ing. David Tuček, Ph.D.
děkan

doc. Ing. Petr Novák, Ph.D.
garant studijního programu

Ve Zlíně dne 5. února 2024

**PROHLÁŠENÍ AUTORA
BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE**

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

1. že jsem na diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
2. že odevzdaná verze diplomové/bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně 07.05.2024

Jméno a příjmení: Anastasiya Halaukova

.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalářská práce je zaměřena na analýzu současného stavu externí komunikace pracovníků veřejné správy s veřejností. Cílem práce je zjistit úroveň komunikace mezi magistrátem a obyvateli vybraného města a identifikovat klíčové bariéry, které brání efektivní komunikaci. Teoretická část se zabývá definicí klíčových pojmů souvisejících s veřejnou správou, komunikací a digitální transformací veřejné správy. Praktická část obsahuje analýzu výsledků dotazníkového šetření mezi občany a individuálního rozhovoru s pracovníkem magistrátu. Na základě shromážděných údajů je provedeno hodnocení stávající komunikace a jsou navržena řešení pro její zlepšení, včetně optimalizace používání moderních komunikačních nástrojů a zjednodušení administrativního jazyka. Výsledky práce naznačují významný potenciál pro zlepšení interakce veřejné správy s občany a posílení jejich důvěry ve veřejné instituce.

Klíčová slova: externí komunikace, veřejná správa, magistrát, Olomouc, dotazníkové šetření

ABSTRACT

The bachelor thesis is focused on the analysis of the current state of external communication of public administration employees with the public. The aim of the thesis is to determine the level of communication between the city government and residents of the selected city and to identify key barriers that prevent effective communication. The theoretical part deals with the definition of key concepts related to public administration, communication, and digital transformation of public administration. The practical part includes an analysis of the results of a questionnaire survey among citizens and an individual interview with a municipal employee. Based on the collected data, an assessment of the existing communication is made and solutions for its improvement are proposed, including optimizing the use of modern communication tools and simplifying the administrative language. The results of the work indicate significant potential for improving the interaction of public administration with citizens and strengthening their trust in public institutions.

Keywords: external communication, public administration, municipal authority, Olomouc, questionnaire survey

Chtěla bych upřímně poděkovat vedoucí mé bakalářské práce doc. PhDr. Daně Linhartové, CSc., za její neocenitelné vedení, odborné rady a cenné připomínky, které byly klíčové pro dokončení této práce. Velké díky patří také odbornému asistentu Ing. Jiřímu Macháčkovi, Ph.D., za jeho expertní pohled a podporu v průběhu výzkumu a psaní této práce.

Neméně důležitá je podpora mé rodiny, která mi byla oporou nejen během celého studia, ale i při psaní této bakalářské práce. Děkuji za jejich trpělivost, pochopení a neustálou motivaci, která mi pomáhala překonávat všechny výzvy.

Motto:

“When everything seems to be going against you, remember that the airplane takes off against the wind, not with it.”

Henry Ford

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE	11
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 VEŘEJNÁ SPRÁVA	13
1.1 VYMEZENÍ POJMU VEŘEJNÁ SPRÁVA	13
1.2 FUNKCE VEŘEJNÉ SPRÁVY	14
1.3 STRUKTURA VEŘEJNÉ SPRÁVY	15
2 KOMUNIKACE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	19
2.1 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE	19
2.2 CHARAKTERISTIKA KOMUNIKACE	21
2.3 BARIERY KOMUNIKACE	23
2.4 SPECIFIKA KOMUNIKACE PRACOVNÍKŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY S VEŘEJNOSTÍ	25
3 VÝZNAM MODERNÍCH TECHNOLOGIÍ A DIGITÁLNÍCH KANÁLŮ VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ A KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ	27
3.1 PŘEHLED VÝVOJE ELEKTRONIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY	27
3.2 HLAVNÍ BARIERY ELEKTRONIZACE	30
3.3 EGOVERNMENT A JEHO VYBRANÉ PILÍŘE	32
3.4 INFORMAČNÍ SYSTÉMY VEŘEJNÉ SPRÁVY	36
4 SHRUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI	38
II PRAKTICKÁ ČÁST	39
5 CHARAKTERISTIKA MAGISTRÁTU	40
5.1 OBECNÉ INFORMACE O MĚSTĚ OLMOUC	40
5.2 SPRÁVA MĚSTA OLMOUC	42
5.3 FINANČNÍ HOSPODAŘENÍ MĚSTA	44
5.4 SPOLUPRACOVNICÍ MAGISTRÁTU	47
6 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	49
6.1 CÍLE VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	49
6.2 METODY A TECHNIKY VÝZKUMU	50
6.3 CHARAKTERISTIKA VZORKU RESPONDENTŮ	51
6.4 ANALÝZA VÝZKUMNÝCH DAT DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	54
6.5 ANALÝZA VÝZKUMNÝCH DAT INDIVIDUÁLNÍHO ROZHOVORU	68
6.6 ANALÝZA SOCIÁLNÍCH SÍTÍ	74
7 SHRUTÍ PRAKTICKÉ ČÁSTI	77
8 NÁVRHY A DOPORUČENÍ	80

ZÁVĚR	87
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	88
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	93
SEZNAM OBRÁZKŮ.....	94
SEZNAM TABULEK	95
SEZNAM PŘÍLOH	96

ÚVOD

Tato bakalářská práce se zaměřuje na analýzu současného stavu externí komunikace pracovníků veřejné správy s obyvateli. Efektivní komunikace mezi orgány veřejné správy a občany je v dnešní době klíčová pro zajištění normálního fungování orgánů veřejné správy a místní samosprávy. Tato práce se snaží identifikovat hlavní problémy, které brání efektivní komunikaci, a navrhnout možná řešení k jejich překonání.

Pro tuto bakalářskou práci bylo vybráno téma Analýza současného stavu externí komunikace pracovníků veřejné správy s veřejností. Vybraným orgánem veřejné správy pro tuto práci je Magistrát města Olomouce. Práce bude rozdělena na dvě části, na teoretickou a praktickou.

V Teoretické části bakalářské práce jsou definovány klíčové pojmy jako veřejná správa a komunikace, a jsou zde popsány hlavní funkce a struktura veřejné správy. Dále je charakterizována komunikace, její bariéry a vymezena specifika komunikace pracovníků veřejné správy s veřejností. Také jsou zde diskutovány nové trendy a technologie, které mají potenciál transformovat způsob, jakým veřejná správa komunikuje s občany. V Teoretické části práce je také uveden stručný přehled vývoje elektronizace veřejné správy v České republice, hlavní překážky tohoto vývoje a také vybrané pilíře eGovernmentu.

Praktická část této bakalářské práce je zaměřena na výzkumné šetření, které hodnotí efektivitu externí komunikace pracovníků veřejné správy s veřejností. Hlavním cílem výzkumu je zjistit aktuální stav externí komunikace Magistrátu města Olomouce s obyvateli města Olomouc. Tento hlavní cíl byl posléze specifikován prostřednictvím 5 dílčích cílů. V praktické části je představeno město Olomouc a jeho organizační struktura, popsáno finanční hospodaření města za poslední 3 roky a také uvedeny příklady spolupráce magistrátu s různými institucemi. Dále jsou identifikovány hlavní metody a techniky použité v rámci výzkumného šetření. V praktické části této bakalářské práce je uskutečněno dotazníkové šetření mezi obyvateli města Olomouce, které je zaměřeno na zjištění úrovně spokojenosti obyvatel s externí komunikací s Magistrátem města Olomouce. Mimo jiné je též uskutečněn individuální rozhovor s vedoucí tiskového oddělení Magistrátu města Olomouce. V rámci rozhovoru je zjišťován názor představitele magistrátu na danou problematiku a identifikovány možnosti zlepšení externí komunikace magistrátu.

Jedním z dílčích cílů (viz Dílčí cíl 4) této bakalářské práce je též navrhnout opatření ke zlepšení stávajícího stavu komunikace mezi Magistrátem města Olomouce a veřejností.

CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE

Hlavním cílem této bakalářské práce je na základě analýzy dat navrhnout opatření ke zlepšení stávajícího stavu komunikace mezi příslušným orgánem veřejné správy a veřejností.

Z výše uvedeného hlavního cíle této bakalářské práce vplynuly **4 dílčí cíle**, které byly formulovány takto:

- **Dílčí cíl 1:** Formulovat stěžejní odborné pojmy sledované odborné problematiky, tj. externí komunikace v rámci veřejné správy (viz Teoretická část, Kapitoly 1 až 4)
- **Dílčí cíl 2:** Vytvořit představení města Olomouc a jeho státní správy (viz Praktická část, Kapitola 5)
- **Dílčí cíl 3:** Uskutečnit výzkumné šetření (viz Praktická část, Kapitoly 6 a 7)
- **Dílčí cíl 4:** Navrhnout konkrétní doporučení a návrhy pro zlepšení externí komunikace (viz Praktická část, Kapitola 8)

V teoretické části bakalářské práce budou, především pomocí **metody analýzy** odborných zdrojů a **komparativní metody** vysvětleny klíčové pojmy související s tématem práce. Tyto pojmy budou zkoumány z perspektivy psychologie i veřejné správy. Teoretická část zahrnuje sekundární data získaná pomocí literární rešerše.

V rámci výzkumu bude použita **metoda dotazování**. Následně bude uskutečněn v rámci smíšeného výzkumného designu výzkum, což znamená, že byla použita **technika dotazníku**, která je součástí kvantitativního výzkumu a **technika rozhovoru**, který je kvalitativním výzkumem. Data budou vyhodnocena pomocí výzkumných otázek, které budou stanoveny v Kapitole 6.1 (Cíle výzkumu a výzkumné otázky).

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VEŘEJNÁ SPRÁVA

Následující část práce se zaměří na veřejnou správu, její členění, organizaci a hlavní funkce.

1.1 Vymezení pojmu veřejná správa

Dle Průchy (2004, s. 10) pojem **veřejná správa** znalo již římské právo a jeho slovní základ (administratio rei publicae) se stal východiskem pro vyjádření pojmu v příslušných jazycích. V českém prostředí tento pojem však nenabyl jednotnou definici. Navíc veřejná správa nemá ústavní ani zákonnou definici. Problematikou veřejné správy v rámci České republiky se zabývalo velké množství autorů. V první řadě mezi ně patří Kopecký (2023), Skulová (2023), Valentová (2021), Sládeček (2019) a spousta dalších autorů.

Lochmannová (2017, s. 14) ve své publikaci upozorňuje na to, že před vysvětlením pojmu veřejná správa je potřeba vysvětlit, co je to správa obecně. Káňa a Kalousková (2019, s. 7) uvádějí, že *“správa je cílevědomá společenská činnost směřující k naplnění a dosažení cíle, který má charakter veřejný nebo soukromý“*. Vykonávání činnosti v soukromém zájmu, soukromou osobou a s cílem dosažení uspokojení svých osobních potřeb jsou označovány jako soukromá správa. Jedná-li se o správu veřejných záležitostí vykonávanou ve veřejném zájmu a veřejnoprávními subjekty, tak jde o veřejnou správu. Značným rozdílem mezi těmito dvěma pojmy je to, že pro soukromou správu platí princip *„co není zakázáno, je dovoleno“*. V případě veřejné správy tato zásada funguje úplně opačným způsobem. Veřejnoprávní subjekty jsou povinné jednat v souladu se zákonem a principem *„co není dovoleno, je zakázáno“*.

Dále Lochmannová (2017, s. 14) představuje veřejnou správu jako *„označení správních činností a úřadů, které realizují veřejnou politiku a působí ve veřejném zájmu, a to na úrovni ústřední, regionální i místní.“*

V souladu s výše uvedenými skutečnostmi je třeba vymežit také další odborný pojem, jímž je veřejný zájem.

Pomahač a kol. (2013, s. 13) vysvětlují **veřejný zájem** následujícím způsobem *“veřejný zájem je nejenom to, v čem je zainteresovaná určitá společenská skupina, ale i to, co může mít právotvorné důsledky. A contrario veřejný zájem nemůže být pouhou zvláštností, být i věcí sebevýznamnější z pohledu lobbistů anebo z perspektivy malé lokality. Pokud jde o zájem tykající se výkonu místní anebo ústřední správy, měl by to být společný zájem velké většiny členů příslušné komunity.“*

Na veřejnou správu lze pohlížet z různých hledisek. Tak třeba Kopecký (2021, s. 6) veřejnou správu zkoumá ve dvou smyslech, a to ve funkčním a organizačním. Tento autor (2021, s. 61) tvrdí, že „*veřejná správa v organizačním pojetí představuje souhrn institucí tvořených nositeli veřejné správy a jejich vykonavateli, kteří jsou zřízeni především za účelem výkonu materiální správy*“. Formální pojetí zahrnuje pouze činnost subjektů veřejné správy bez ohledu na její obsah. Podle Kopeckého (2021, s. 62) lze ještě uvažovat o materiálním pojetí veřejné správy, které spočívá v činnosti zacílené na uspokojení a ochranu veřejného zájmu. Právě toto vymezení často bývá označováno jako negativní.

1.2 Funkce veřejné správy

Veřejnou správu nejlépe charakterizují její funkce, které vyplývají z její úkolů a poslání. Lochmannová (2017, s. 15) definuje 5 základních funkcí veřejné správy, a to mocenskou, ochrannou, organizační, regulační a služeb veřejnosti. Dle výše uvedené autorky v rámci **mocenské funkce** veřejná správa realizuje svoji moc prostřednictvím právního řádu působením státního zřízení. Veřejná moc ovlivňuje společnost a obyvatelstvo žádoucím směrem. Základní jednotkou veřejné moci je formální autorita. Moc lze členit na dva typy, a to na moc centrální (ta se člení na výkonnou, zákonodárnou a soudní) a na moc necentrální (ta je svěřena územní samosprávě). Další funkcí je **funkce ochranná**, která je ještě někdy označovaná jako bezpečnostní. Hlavním úkolem této funkce je zabezpečit ochranu státu, a to jak vnitřní (včetně ochrany veřejného pořádku), tak i vnější. Pro **organizační funkci** je charakteristické to, že zajišťuje státní záležitosti, záležitosti institucí a záležitosti občanů. **Regulační funkce** je založena na řízení demokratické společnosti na základě politického pluralismu s cílem dosažení vzájemné komunikace, toleranci a umožňuje sdružování občanů. Pojem „pluralismus“ Lochmannová (2017, s. 15) definuje jako „*názor či postoj, který upřednostňuje mnohost a rozmanitost před jednotností a shodností*“. Poslední funkce je **funkce služeb veřejnosti**. Veškerá činnost v rámci této funkcí se provádí ve veřejném zájmu, přičemž se jedná o služby sociální, pečovatelské a další. Úplně stejnou řadu funkcí vymezují ve své publikaci také Káňa a Kalousková (2019, s. 10-11).

Oproti zmíněným autorům Průcha (2004, s. 72) konkretizuje obecné funkce veřejné správy do tzv. dílčích funkcí, když sděluje: „*tzv. dílčí funkce veřejné správy jsou v podstatě chápány a vyjadřovány jako relativně konkrétní činnosti, resp. okruhy určitých činností veřejnou správou vykonávané. V tomto pojetí funkcí veřejné správy tak lze vymezit zejména činnosti, resp. funkce plánovací i programovací, ovlivňovací, koordinační, kooperační, rozhodovací,*

kontrolní apod.“ Tyto funkce slouží k dosažení obecných cílů a lepšímu fungování veřejné správy.

1.3 Struktura veřejné správy

Veřejnou správu lze rozdělit na 2 subsystemy, a to na státní správu a samosprávu. Podle Lochmannové (2017, s. 28) lze definovat **státní správu** jako „*veřejnou správu, která je uskutečňovaná státem a je nezastupitelnou součástí veřejné správy jako takové, prakticky je jejím základem*“. Dále autorka uvádí, že vykonávání činnosti státní správy je prováděno pomocí ústředních orgánů státní správy, regionálních a krajských institucí a místních institucí. Podobně jako výše zmíněná autorka vymezuje Káňa (2014, s. 16) pojem státní správa jako veřejnou správu, která je uskutečňovaná státem. Dále autor upřesňuje, že „*státní správa je odvozována od postavení a poslání státu a realizace státní moci*.“ Vzhledem k této definici je potřeba vysvětlit pojem stát. Káňa (2014, s. 16) definuje stát jako „*institucí, která má moc vládnout, soudit a vytvářet zákony společnosti*.“ Ve své publikaci autor uvádí také vymezení státu, které spočívá ve státní moci, stálých obyvatelích a území státu.

V České republice lze rozdělit státní správu na územní státní správu a vnitřní státní správu. Lochmannová (2017, s. 28) tvrdí, že **územní státní správa** působí na území celé republiky a vykonává se centrálně. Autorka také podrobně popisuje další členění územní státní správy na oblastní státní správu, státní regionální správu, krajskou státní správu, okresní státní správu a místní státní správu. Oblastní a regionální správa je vykonávána státním úřadem a působí na velkých územních celcích nebo na území více krajů. Káňa (2014, s. 23) popisuje oblastní státní správu jako činnost oblastních úřadů na území dvou krajů současně. Jako příklad autor uvádí Oblastní úřad práce v Ostravě, který působí v Moravskoslezském kraji a v Olomouckém kraji. Lochmannová (2017, s. 28) vysvětluje krajskou státní správu jako činnost prováděnou krajskými institucemi na pověřeném území krajů. Káňa (2014, s. 23) vymezuje tento odborný pojem obdobně, ale dodává, že územní členění krajské státní správy je odlišné od administrativního členění územní samosprávy krajů. Dále při popisu okresní správy Káňa (2017, s. 28) vysvětluje členění České republiky do okresů, ve kterých výkon státní správy je vykonáván okresními institucemi. Lochmannová (2017, s. 28) tvrdí, že „*místní správa je vykonávána na území části obce, obvodu obce, území obce, případně i na území několika obcí současně*.“

Kopecký (2021, s. 81) vymezuje **přímé vykonavatele státní správy** v České republice. Mezi ně se řadí vláda, ministerstva, jiné správní úřady, veřejné sbory a prezident republiky.

Přímými vykonavateli se rozumí orgány moci výkonné, které státní správu vykonávají bezprostředně. Podle Ústavy České republiky vláda je vrcholným orgánem moci výkonné. Lochmannová (2017, s. 29) zmiňuje ve své publikaci, že „*vláda řídí, kontroluje a harmonizuje činnost ostatních subjektů veřejné správy.*“ Vláda je také oprávněna podávat návrhy zákonů do Parlamentu České republiky. Dalším orgánem je ministerstvo. Kopecký (2021, s. 83) vysvětluje zmíněný orgán jako ústřední správní úřad, v jehož čele stojí ministr. V tomto případě ministr vystupuje jako orgánní nositel, jímž na zákonné úrovni ministerstvo vykonává své funkce. Mezi jiné ústřední správní úřady výše zmíněny autor řadí správní úřady, které mají celostátní územní působnost, ale omezenou věcnou působnost. Lochmannová (2017, s. 30) k tomu dodává, že v mezích zákona tyto orgány mají právo vydávat podzákonné předpisy. Dalším přímým vykonavatelem státní správy dle Kopeckého (2021, s. 90) jsou veřejné sbory.

Jsou to složky státu, které jsou zřízené za účelem ochrany veřejného pořádku a bezpečnosti. Tyto instituce jsou podřízené příslušnému ministerstvu. Příkladem takových institucí jsou policie České republiky, bezpečnostní informační služba.

Jako dalšího vykonavatele státní správy Káňa (2014, s. 25) uvádí prezidenta. Prezident je hlavou státu, který má určité kompetence. Může rozpouštět poslaneckou sněmovnu, jmenovat předsedu vlády atd.

Dalším subsystémem veřejné správy je **samospráva**. Tento odborný pojem Lochmannová (2017, s. 30) definuje jako „*veřejnou správu vykonávanou jinou institucí než státem, která je relativně samostatná a nezávislá na státu.*“ Oproti zmíněné autorce Kopecký (2021, s. 97) konkretizuje danou definici následujícím způsobem: „*samosprávu lze charakterizovat jako ústavou a zákony stanovený okruh úkolů veřejné správy, jejichž vykonávání vlastním jménem a na vlastní odpovědnost je svěřeno samosprávné korporaci odlišné od státu.*“ Průcha (2004 s. 15) tvrdí, že pod pojmem samosprávy lze rozumět výkon státem stanovených úkolů veřejnoprávními subjekty. Káňa (2014, s. 48) dělí samosprávě danou moc na moc normotvornou a moc výkonnou. Podstatou normotvorné moci je vytváření vlastních právních norem. Příkladem jsou obecně závazné vyhlášky a vnitřní předpisy. Výkonná moc má právo tvořit, řídit činnost samosprávných institucí.

Dle Lochmannové (2017, s. 30) lze samosprávu rozdělit na zájmovou a územní. **Zájmová samospráva** je tvořena subjekty se společnými zájmy. V literatuře lze najít označení zájmových samospráv jako profesní samosprávy. Tak třeba Kopecký (2021, s. 125) uvádí profesní samosprávy jako „*svěření regulace výkonu některých povolání-profesí-orgánům*

samosprávných korporací vytvářeným těmi, kdo tato povolání vykonávají.“ Lochmannová (2017, s. 30) upozorňuje na to, že mezi zájmovými a profesními samosprávami existuje rozdíl. Profesní samosprávy mají povinný charakter a sdružují lidi se stejným profesním zaměřením do tzv. komor. Oproti tomu členství v zájmových samosprávách povinné není a takové samosprávy sdružují lidi se stejnými zájmy.

Peková a Pilný (2002, s. 71) definují **územní samosprávu** jako právo občanů územní jednotky menší, než je stát, na vlastní samosprávu. Existuje rozlišení mezi státní správou a územní samosprávou, které spočívá ve formě výkonu veřejné správy. Dle výše uvedených autorů územní samospráva plní dvě základní funkce, a to jsou samosprávní a přenesená. V dnešní době pojem samosprávní funkce lze často objevit v odborné literatuře jako samostatnou působnost. Cílem této funkce je zabezpečit pro občany veřejné statky. Přenesená funkce bývá často označována jako přenesená působnost. Podstatou zmíněné působnosti je zabezpečit veřejné statky, které mají povahu národních statků. Dle Lochmannové (2017, s. 31) je územní samospráva tvořena obcemi, kraji a regiony soudržnosti. Obec je základní územní samosprávný celek. Mezi znaky obce patří územní základ, personální základ, ekonomický základ a právní základ. Káňa (2014, s. 53) vymezuje jako funkce obce samosprávní a státní funkci. Samosprávní funkce spočívá v tom, že obec spravuje svoje záležitosti sama prostřednictvím orgánů obce. Státní funkce je funkcí přenesenou, v rámci níž obec vykonává státní správu a řídí se přitom zákonem.

Vyššími územními samosprávnými celky jsou kraje. Na území České republiky existuje 14 krajů. Každý kraj vykonává určité funkce. Lochmannová (2017, s. 32) definuje čtyři základní funkce, a to jsou integrační a koordinační funkce, dozorová a poradní funkce, redistribuční funkce, reprezentační a zprostředkovatelská funkce. Podobně jako obec má také kraj svoje znaky. Mezi znaky kraje Káňa (2014, s. 60) řadí území, občany, znak a prapor, krajskou správní instituci a krajské město. Kraje mají svoje orgány, kterými jsou zastupitelstvo kraje, rada kraje, hejtman, krajský úřad, výbory a komise.

Poslední jednotkou, která patří do územní samosprávy, jsou regiony soudržnosti. Lochmannová (2017, s. 33) tvrdí, že regiony soudržnosti jsou zřízené „*pro potřeby koordinace hospodářské a sociální soudržnosti v rámci Evropské unie, a to za účelem čerpání finančních prostředků ze strukturálních fondů Evropské unie.*“ Ve svém územním vymezení regiony soudržnosti odpovídají dělení na statistické jednotky NUTS II. Na území České republiky lze dle zákona vymezit osm regionů soudržnosti. V každém z těchto regionů

působí řídicí orgán Regionální rada. Výše uvedená autorka (2017, s. 33) popisuje dělení rady na výbory Regionální rady, jejichž účelem je rozhodovat o přidělení dotací.

2 KOMUNIKACE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Tato část práce bude zaměřena na vymezení komunikačních aspektů veřejné správy, jejich bariér, základních charakteristik a cílů.

2.1 Vymezení pojmu komunikace

Pojem komunikace má svůj původ v latinském slově "communicare" a může být vysvětlován různě. Každý autor většinou vnímá tento pojem z pohledu jeho profesní specializace, a proto neexistuje jednotná definice komunikace. Dle Káňi (2014, s. 76) daný pojem může znamenat sociální komunikaci, dopravní cestu, ale i elektronickou komunikaci. V ekonomických vědách bývá pojem komunikace většinou chápán jako synonymum sousloví **sociální komunikace**. Takto bývá tento pojem používán jak ve veřejné správě, tak i v dalších oblastech života lidské společnosti. Hladílek (2006, s. 7) vymezuje sociální komunikaci jako proces sdělování či přenosu informací v rámci sociálního kontaktu. Dále výše uvedený autor (2006, s. 7) tvrdí, že sociální komunikace je nezbytným předpokladem existence společnosti, organizace řízení a zprostředkování přenosu informací. Podobně výše uvedenému autorovi, Káňa (2014, s. 76) vymezuje sociální komunikaci jako proces dorozumívání mezi lidmi pomocí předávání informace.

Heger (2012, s. 13) naopak dodává, že komunikace mezi subjekty „*není jenom sdělováním, ale také participací, nemá jenom věcný, ale i vztahový charakter.*“ Jako příklad autor uvádí komunikaci činem, která má mimo jiné symbolický význam.

Pro psychologii je oblast komunikace nejen velmi zajímavá, ale také klíčová. Boukalová et. al. (2023, s. 15) uvádějí, že komunikace je důležitým aspektem lidského života, který umožňuje vytvářet sociální kontakty, šířit určité myšlenky mezi jednotlivci. Autor Leško (2008, s. 8) dále označuje komunikaci jako sociálně-psychologický fenomén, součást sociální interakce. Stejného názoru je Nakonečný (2020, s. 317), který vysvětluje daný odborný pojem jako interaktivní výměnu informací. Kromě verbálního projevu a gest je komunikace ovlivněna i neverbálním chováním. Tímto způsobem se stává nejen klíčovým prvkem sociální interakce, ale i jejím nezbytným základem.

Komunikaci lze rozdělit z hlediska jejích forem. Jednou z forem je *dělení dle počtu osob* zúčastněných v komunikaci. Juříčková (2009, s. 11) ve své publikaci vymezuje následující vztahové formy komunikace: intrapersonální komunikaci, interpersonální komunikaci, komunikaci v rámci malé skupiny a komunikaci na veřejnosti. **Intrapersonální komunikaci**

autorka popisuje jako vnitřní přemýšlení, komunikaci se sebou samým, se svým vnitřním já. Hladílek (2006, s. 15) pojímá intrapersonální komunikaci z jiného pohledu a jako příklad uvádí získávání dat z počítače nebo z archivu. Další oblasti komunikaci dle Juříčkové (2009, s. 11) je komunikace mezi dvěma lidmi neboli **interpersonální komunikace**. Autorka tvrdí, že při interpersonální komunikaci dochází k vytváření vztahu, sdělování pocitů, mohou vznikat a řešit se konflikty. Oproti výše uvedené autorce Hladílek (2006, s. 16) vymezuje dvě linie, ve kterých probíhá daná forma komunikace. První linií je tematická, jejímž předmětem je to, co je sdělováno. Druhou linií je linie interpretační, ve které se určuje, jaký význam lidé vkládají do svých slov. Káňa (2014, s. 76) definuje interpersonální komunikaci jako střídání mezi posluchačem a vypravěčem. Je nutno podotknout, že na rozdíl od Juříčkové (2009, s. 11) a Káni (2014, s. 76), Hladílek (2006, s. 16) nevymezuje komunikaci v malé skupině. Juříčková (2009, s. 11) definuje takovou formu komunikace jako **komunikaci mezi více lidmi**. Příkladem je rodina, která určuje komunikační vzorce osoby a má velký vliv na komunikaci. Poslední formou komunikace z hlediska počtu komunikujících osob je **komunikace na veřejnosti**. Především se jedná o projev řečníka, který by měl umět efektivně informovat posluchače. Výše uvedená autorka (2009, s. 11) dodává, že sem patří i komunikace na internetu. Hladílek (2006, s. 15) uvádí další příklady jako rozhlas, televize a literatura.

Dále Hladílek (2006, s. 15) dělí sociální komunikaci na verbální, meta a nonverbální. Káňa (2014, s. 76) člení sociální komunikaci na verbální, paraverbální, neverbální, formální, neformální a vizuální. **Verbální komunikací** se rozumí slovní nebo písemní komunikace. **Neverbální** či nonverbální **komunikace** je řeč těla. Juříčková (2009, s. 24) tvrdí, že neverbální komunikace je často nevědomá a spontánní. Dle autorky mezi prvky neverbální komunikace lze zařadit mimiku, haptiku, proxemiku, posturologii, gestiku, paralingvistiku a komunikaci prostřednictvím předmětu. Káňa (2014, s. 76) popisuje **paraverbální komunikaci** jako „*tempo, plynulost a rychlost řeči, ovládání hlasitosti projevu, kvalitu řeči, výšku tónu hlasu.*“ Dále posledně uvedený autor (2014, s. 76) vymezuje **formální komunikaci** jako plánovanou komunikaci se stanoveným cílem. Opačný význam má **neformální komunikace**, která probíhá bez přípravy a na základě nezávazného vykládání. Poslední formou sociální komunikace dle Káni (2014, s. 76) je **vizuální komunikace**. Daná forma komunikace je realizovaná prostřednictvím vizuálních informačních medií jako jsou internet, tiskoviny. Heger (2012, s. 30) dodává další důležitou formu komunikace, a tou je **organizační komunikace**, která je typická pro veřejnou správu. Výše uvedený autor (2012,

s. 30) také tvrdí, že organizační chování, jehož součástí je též organizační komunikace, zahrnuje v sobě vztahy nadřízenosti a podřízenosti, nezbytnost koordinace a další znaky.

2.2 Charakteristika komunikace

V této kapitole bude pozornost zaměřena na charakteristiku komunikace, která je klíčovým jevem v prostředí lidské interakce. Podrobně budou rozebrány základní funkce komunikace, motivy účasti na komunikaci a její hlavní rysy. Zohledněny budou nejen základní aspekty komunikace, ale také její význam v různých kontextech lidského života. Pochopení těchto faktorů je klíčové pro efektivní interakci a budování sociálních vztahů, což může mít důležitý význam pro kvalitní osobní i profesní život jakéhokoliv člověka.

Každý komunikační akt probíhá za účelem dosažení určitého cíle. **Cílem komunikace** podle Káni (2014, s.76) je výměna informací, ovlivňování chování člověka, vytváření mezilidských vztahů a vytváření vztahu k vlastní osobě. Jirincová (2010, s.21) naopak dodává, že jasné určení cíle komunikace je nezbytné, protože každá komunikace má svůj účel a probíhá z konkrétního důvodu. Mezi důležité cíle komunikace dle výše uvedené autorky (2010, s. 21) patří vytvoření vzájemně pozitivního vztahu mezi účastníky, což je klíčovým prvkem úspěšného dorozumívání. **Účely komunikace** úzce souvisí s funkcemi, které komunikace plní. Vybíral (2005, s.31) vymezuje 5 základních **funkcí komunikace**, mezi které patří informativní, instruktážní, persuzivní, vyjednávací a zábavní. Podstatou *informativní funkce* je sdělit nebo předat zprávu, doplnit existující informace nebo rozšířit porozumění danému tématu. *Instruktážní funkce* spočívá v nasměrování, poučení, zasvěcení účastníka rozhovoru. Krajní formou této funkce je příkaz. Cílem *persuzivní funkce* je přesvědčit adresáta, změnit jeho názory, získat jeho podporu nebo ho ovlivnit ve prospěch vlastních zájmů, a to prostřednictvím vhodně utvořených argumentů nebo manipulačních strategií. Další funkcí komunikace je *funkce vyjednávací* nebo operativní, úkolem které je aktivně řešit a účinně vyřešit rozdíly, konflikty a neshody mezi stranami s cílem dosáhnout oboustranně přijatelné dohody a kompromisu nebo společného cíle. Poslední funkcí komunikace je *funkce zábavní*. Tato funkce má význam pobavit jiného, pobavit se, upoutat pozornost.

Jirincová (2010, s. 21) upozorňuje na to, že **komunikační role** není vždy zcela jasná. Jako příklad autorka (2010, s. 21) uvádí přímé nebo skryté manipulace, kdy manipulátor podvědomě nebo explicitně vyjadřuje, jak by měl příjemce informaci chápat nebo na ni reagovat.

Mezi základní rysy komunikace podle Konečné (2009, s. 8) patří její nevyhnutelnost, nevratnost a neopakovatelnost. O rysu **nevyhnutelnosti** lze uvažovat pouze v případě, když mezi osobami dochází k vzájemně navázanému kontaktu. Uvedená autorka (2009, s. 8) podrobně sděluje, že „*komunikátor a komunikant musejí být v situaci, kdy navzájem mohou vnímat projevy toho druhého, v opačném případě komunikace mezi nimi vůbec nenastala.*“ Konečná (2009, s. 8) také upozorňuje na to, že nezbytnou podmínkou v takové situaci je reakce na sdělení druhé osoby. Může samozřejmě docházet k záměrnému ignorování signálu, což je také způsobem komunikace a vyjádřením svého postoje.

Dalším rysem komunikace je **nevratnost**. Podstatou tohoto principu je uvědomění toho, že není možné vrátit zpátky řečená slova. V případě, že je nutnost opravit svoje slova nebo zmírnit jejich účinek, lze dodatečně svůj názor vysvětlit.

Významným rysem komunikace je **neopakovatelnost**. Konečná (2009, s. 9) konstatuje, že „*tak jako je každý z nás jedinečnou osobností, jsou i naše komunikační situace zcela neopakovatelnými.*“ Mění se všechno a stejná debata nemůže být uskutečněna stejná více než jednou.

Další významnou charakteristikou komunikace, jak ji popisuje Musil (2008, s. 7), je existence tří hlavních prvků: vysílatele (komunikátora), příjemce (recipienta) a pramene informace, který může být nezávislý na vysílateli.

V souvislosti s vymezením pojmu komunikace je také nutno vymezit **motivaci ke komunikaci**. Juříčková (2008, s. 13) definuje 7 základních motivací ke komunikaci. První motivací je *motivace kognitivní*. Jejím cílem je sdělit svoje myšlenky, poznatky. Obdobným způsobem kognitivní motivaci vymezují i Adamová et al. (2016, s. 10), kteří odkazují na publikaci Vybírala (2000), ve které autor vysvětluje kognitivní motivaci jako předávání poznatků na základě potřeby sdělení informace. Další motivací dle výše uvedeného autora je *motivace sdružovací*. Daný typ motivace vychází z potřeby někam patřit, z potřeby sociálního kontaktu jednotlivců. Juříčková (2009, s. 13) k tomu dodává, že obsah takové komunikace není důležitý a provádí se pouze za účelem navázání kontaktu. Dále lze uvažovat o *motivaci zjišťovací* a *motivaci orientační*. Tato motivace je spojená s otázkami pro lepší porozumění druhé osobě. Výše uvedená autorka (2009, s. 13) se o *sebepotvrzovací motivaci* vyjadřuje jako o potvrzení svojí identity a hodnoty. Adamová et al. (2016, s. 10), v odkazu na publikaci Vybírala (2000), uvádějí další motivaci, jíž je *motivace adaptační*. V průběhu komunikace dochází ke stanovení určitých sociálních rolí a přijetí příslušných stereotypů, což svědčí o integrování se do společnosti. Mezi další

typy motivace ke komunikaci Juříčková (2009, s. 14) řadí *motivaci přesilovou* neboli potřebu být lepší než ostatní. Následně uvedená autorka (2009, s. 14) popisuje *motivaci požitkářskou*, která spočívá v chuti se bavit. Jako poslední typ motivace výše zmíněná autorka definuje *existenciální motivaci*. Komunikace s danou motivací pomáhá zbavit se nudy, zachovat si duševní zdraví, předcházet pocitu bezsmyslnosti života.

2.3 Bariery komunikace

Komunikace je složitý proces, který podléhá mnoha vnějším faktorům nebo překážkám. Tyto překážky mohou být jak vnitřní, tak vnější a jejich překonání je klíčem k dosažení vzájemného porozumění a efektivního komunikačního procesu. Tato kapitola se bude zaměřovat na komunikační bariery a jejich klasifikaci.

Především je nutno definovat odborný **pojem komunikační bariery**. Vymětal (2008, s. 37) definuje komunikační bariery jako „*překážky, které musí být při komunikaci překonávány, nebo které uskutečnění komunikace brání*“.

Usha Rani (2016) ve svém vědeckém článku definuje daný odborný pojem jako cokoli, co zabraňuje tomu, aby člověk slyšel a pochopil sdělení, které mu ostatní lidé sdělují o svých znalostech, názorech a úhlech pohledu. (Communication barriers, 2016)

Mezi hlavní faktory, které přispívají ke vzniku komunikačních bariér dle Vymětala (2008, s. 37), patří individuální vlastnosti odesílatele nebo příjemce, povaha sdělení a nepochopení typu komunikace. Tyto bariéry lze klasifikovat jako *fyzické, fyziologické, psychologické a sémantické* a mohou být buď *vnitřní*, nebo *vnější*.

Yakupov (2016) ve své publikaci popisuje 4 komunikační bariery. První bariérou je *bariéra logická*. Logickou překážkou v komunikaci je nedorozumění, které vzniká vždy, když při komunikaci lidé neberou v úvahu specifika myšlení komunikačního partnera, nepřesnosti ve tvrzeních, přítomnost myšlenkových skoků a logického rozporu v tezi. Další bariérou je podle Yakupova (2016) *stylistická bariéra*. Tento autor zdůrazňuje, že tento typ bariér je nejběžnější v obchodní komunikaci. K tomuto typu komunikační bariéry dochází v případě nesouladu mezi formou, jakou jsou informace prezentovány, a jejich obsahem. Jinými slovy, v obchodním styku se doporučuje dodržovat určitý, obchodní styl komunikace. *Fonetická bariéra* je překážka způsobená zvláštnostmi výslovnosti mluvčího. *Logický přízvuk* přispívá k přesnějšímu zachycení myšlenek mluvčího, při jeho absenci nebo nesprávném použití může být význam řečové konstrukce vnímán neodpovídajícím způsobem. Projev má být

jasný, přesný a pro mluvčího srozumitelný. Poslední bariérou je *bariéra sémantická*. K sémantické bariéře dochází, když obě strany používají stejné symboly, včetně slov, k označení různých pojmů. Tento typ bariéry může mít různé příčiny. Jako příklad posledně zmíněný autor (2016) uvádí sociální, kulturní a psychologické aspekty vzniku výše uvedených bariér.

Na rozdíl od Yakupova (2016), Vymětal (2008, s. 37) přistupuje k vymezení komunikačních bariér z jiného úhlu pohledu. Dle výše uvedeného autora mezi základní komunikační bariéry patří *nedostatečná zpětná vazba*, tj. nedostatek jistoty, že sdělení bylo správně chápáno a hodnoceno. Další překážkou je *používání žargonu, cizích slov, složitých termínů a slovní zásoby*. Významným faktorem jsou *informace*, které mohou být *nepřesné* nebo *neúplné*. Problémy v komunikaci mohou být způsobeny také *rozdílným vzděláním, věkem a národností* komunikujících osob.

Pokorná (2008, s. 41) dělí komunikační bariéry na interní a externí. Mezi *interní bariéry* patří takové, které jsou vnitřní povahy a jsou způsobeny individuálními schopnostmi, emocemi a zdravotním stavem. Tyto překážky mohou zahrnovat strach z neúspěchu, negativní emoce, postoje (např. xenofobie), nepřipravenost, fyzické nepohodlí a zdravotní problémy. *Externí bariéry* jsou vytvářeny vnějším prostředím, mohou to být rušivé vlivy v komunikaci ze strany partnera, okolní hluk a šum, rušivé vizuální podněty v prostředí, komunikační přetížení, neschopnost naslouchat. Mezi další bariéry v komunikaci dle Pokorné (2008, s. 42-43) lze zařadit překroucení informace, komunikační zahlcení, evalvace a devalvace. Většinou je *překroucení informace* neúmyslné, protože posluchač je buď nepozorný, nebo už o odpovědi přemýšlí. Dalším důvodem může být chyba ve verbalizaci, například špatná výslovnost, nesprávný pořádek slov, nesprávná intonace nebo nejasná žádost. *Komunikační zahlcení* může souviset s chybným odhadem aktuálních schopností posluchače. Je velmi důležité přizpůsobit komunikační klíč aktuálnímu psychickému a fyzickému stavu posluchače, a to především z hlediska věkové kategorie, vzdělání apod. Co se týče evalvace a devalvace, je třeba poznamenat, že komunikace vždy vyjadřuje určitý vztah mezi komunikujícími. Každý postoj je buď pozitivní nebo negativní, neutralita není možná. V komunikaci se *evalvace* projevuje pozitivním postojem, který se odráží ve zvýšeném nebo jednoduše uctivém přístupu k partnerovi, zdvořilém a pozorném chování. Příkladem takového evaluačního chování je aktivní naslouchání, respektování prostoru partnera a nezasahování do jeho řeči. V komunikaci se *devalvace* projevuje naopak snižováním hodnoty druhé osoby, a to jak v očích druhých, tak ve vlastním vnímání. Tento

negativní postoj se projevuje nevlídným, neuznaným a nepřátelským chováním k dané osobě, obviňováním a neopodstatněným podezíráním.

2.4 Specifika komunikace pracovníků veřejné správy s veřejností

Komunikace ve veřejné správě je podle Káňi (2014, s. 77) především sociální proces, který spojuje instituce s veřejností. Jejím hlavním účelem je poskytovat pravdivé, objektivní a relevantní informace. Prostřednictvím personálních a komunikačních technologií si instituce veřejné správy vyměňují informace mezi sebou (mezi úřady a institucemi), s klienty (fyzickými a právníckými osobami), s veřejností (odbornou i neprofesní) a s občany, například prostřednictvím dotazů, podání, stížností a petic.

Heger (2012, s. 143) popisuje, že veřejní činitelé často používají **specifické komunikační nástroje a jazyk**, které mohou být pro občany složitě pochopitelné a vést k nedorozuměním. Komunikační styl úřadů často závisí na přísných pravidlech, což může znemožnit efektivní fungování tradičních forem komunikace. Témata, problémy a informace jsou často prezentovány *administrativním jazykem*, který může být pro veřejnost matoucí. Způsob komunikace úředníků určuje vláda a klienti se mu musí přizpůsobit. Je nezbytné, aby veřejná správa vytvořila prostředí, které podporuje různé způsoby komunikace s veřejností a mezi jednotlivými útvary.

Kadeřábková et. al. (2012, s. 138) uvažují o komunikaci pracovníků veřejné správy s veřejností jako o stejně významném prvku jako jsou zákonodárná a finanční otázky. Dále výše uváděné autorky (2012, s. 138) zmiňují, že pro podporu pravidelné výměny informací mezi samosprávou a občany slouží některé právní předpisy, zejména zákon č. 106/ 1999 Sb. O svobodném přístupu k informacím a další právní předpisy, které stanoví povinnost poskytovat informace nejen veřejné správě, ale i samosprávě a dalším organizacím hospodařícím s veřejnými prostředky. Pomahač et.al. (2002, s. 164) tvrdí, že informace jsou takové údaje, které mají pro veřejnou správu konkrétní přidanou hodnotu. Uvedení autoři dále dodávají, že ideální komunikací ve veřejné správě je transfer a zpracování údajů. Káňa (2014, s. 78) píše, že při komunikaci je velmi důležité, aby sdělované informace byly jasné, stručné, přesné, včasné, kompletní a zdvořilé. Dále autor vymezuje **faktory, které ovlivňují komunikaci ve veřejné správě**. Prvním faktorem je *prostředí*. Pro kvalitní a účinnou komunikaci je potřeba vytvořit příjemné komunikační prostředí. Dané prostředí vzniká díky správnému barevnému schématu, uspořádání a zařazení interiéru, čistotě, optimální teplotě, osvětlení, dostatečnému větrání, přívětivé atmosféře a pohodlnému bezbariérovému

přístupu. Dalším faktorem je *bezpečnost*. Bezpečnost prostředí zahrnuje technická bezpečnostní opatření, včetně protipožárních opatření, racionálního umístění poradenských prostor, technického vybavení ochrannými zařízeními a právní opatření, jako je ochrana osobních údajů klientů a svědků, ochrana personálu a důvěrnost při výměně informací. Mezi další faktory, které ovlivňují komunikaci, patří *obsah komunikace*. Káňa (2014, s. 78) vymezuje základní obsah následujícím způsobem. Po přivítání a představení následují otázky na klientovy potřeby, vyjádření porozumění, aktivní naslouchání, závěrečné poradenství se shrnutím dalších kroků a respektováním konsenzu, po kterém následuje rozloučení. Posledním faktorem je **osobnost zaměstnance veřejné správy**. Zaměstnanec by měl používat profesionální, ale jasný jazyk. Při ústní komunikaci je důležité dávat zákazníkovi neustále najevo, že jeho sdělení rozumí, například potvrzením souhlasu nebo přikývnutím hlavy. Při sdělování nepříjemných informací je důležité být zdvořilý a taktní a vyvarovat se používání ironie, sarkasmu a naváděcích otázek.

3 VÝZNAM MODERNÍCH TECHNOLOGIÍ A DIGITÁLNÍCH KANÁLŮ VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ A KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ

Tato kapitola se zaměří na vývoj elektronizace veřejné správy v České republice a stručně popíše klíčové body tohoto vývoje. Dále budou vyjmenovány hlavní bariery vývoje eGovernmentu a vybrané pilíře.

3.1 Přehled vývoje elektronizace veřejné správy

Vývoj e-Governmentu v českém prostředí je podle Špačka (2012, s. 53) obvykle rozdělován do dvou klíčových období: před rokem 1998, resp. 2000, a následujícím obdobím. Rok 1998 byl v přístupu vlády k e-governmentu přelomový, když došlo k úpravě strategického směřování. Významným momentem byl rok 2000, kdy byl přijat zákon č. 365/2000 Sb., který stanovil právní rámec pro informační systémy veřejné správy (dále ISVS). Tento zákon nahradil předchozí stav, kdy neexistoval žádný obecný legislativní dokument o ISVS a používaly se pouze zvláštní zákony. Zákon se stal klíčovým koordinačním nástrojem pro e-government a následující období bylo pro e-government charakteristické postupným doplňováním a tvorbou nové legislativy, která reflektovala existující a plánované projekty e-governmentu obsažené ve vládních informačních strategiích. Obě období budou stručně charakterizována níže.

Špaček (2012, s.53-54) ve své publikaci odkazuje na práci Malátka (2005), který popisuje, že nepřítomnost přímého zahrnutí cílů e-Governmentu v prvních programech vlády, jak federální, tak republikové, nebránila v roce 1991 v založení Komise vlády ČR pro Státní informační systém (SIS). Tato komise byla pověřena koordinací vývoje jednotného státního informačního systému a řešením problematiky rozptýlenosti stávajících informačních struktur. Usnesení č. 208/1991 Sb. schválené v červnu 1991 zdůraznilo význam evidence občanů, nemovitostí, hospodářských subjektů a územní identifikace a upřednostnilo otevřené systémy. Tento předpis rovněž podpořil projekt Jednotného informačního systému veřejné správy, který v roce 1990 iniciovalo Ministerstvo vnitra. Špaček (2012, s. 54) dále uvádí, že ve veřejném prostoru nejsou k dispozici žádné informace o konkrétních výsledcích práce Komise, ani zpráva dokumentující dosažené výsledky. Vláda se začala intenzivněji zabývat rozvojem státního informačního systému až od roku 1995, kdy byl schválen materiál Výstavby státního informačního systému České republiky s využitím komunikační sítě

Ministerstva financí pro ostatní resorty. V roce 1996 byla zřízena samostatná instituce nazvaná Úřad pro státní informační systém.

Špaček (2012, s. 55-56) dodává, že důležitým krokem v procesu elektronizace veřejné správy bylo přijetí v roce 1999 Národní telekomunikační politiky a Státní informační politiky. Politický rámec určoval 8 strategických prioritních oblastí, mezi které patřily celková informační gramotnost, informatizovaná demokracie, rozvoj informačních systémů veřejné správy a komunikační infrastruktury, ochrana osobních dat, elektronický obchod, transparentní ekonomické prostředí a poslední prioritní oblastí je tvorba pevné a spolehlivé informační společnosti. Štědroň (2007, s. 20-21) tvrdí, že v roce 1999 bylo poprvé v České republice možné vyřizovat žádosti o informace podle zákona o svobodném přístupu k informacím elektronicky prostřednictvím elektronické pošty. Dále autor popisuje, že v roce 2000 byl v České republice zaveden institut elektronického podpisu, který měl umožnit občanům komunikovat s veřejnými institucemi elektronicky. Nicméně uplynulo téměř dalších osmnáct měsíců, než byl vydán prováděcí právní předpis, který umožnil praktické využití tohoto elektronického podpisu.

Současně s tímto zavedením institutu elektronického podpisu byla novelou správního řádu umožněna elektronická komunikace v rámci některých správních agend. Mnoho úřadů však na tuto novinku nebylo připraveno a neprovozovaly elektronické podatelny, kterými by mohla probíhat elektronická podání.

Štědroň (2007, s. 20) píše, že v roce 2000 byla schválena úprava, která umožnila Úřadu pro veřejné informační systémy koordinaci informačních systémů ve veřejné správě, aby mohly tyto systémy mezi sebou komunikovat a vyměňovat si data. Paralelně s tím byl zřízen Úřad na ochranu osobních údajů, který měl vykonávat dohled nad zpracováním osobních údajů.

Následně výše uváděný autor (2007, s. 20) uvádí, že na začátku roku 2003 došlo k další změně, kdy Úřad pro veřejné informační systémy ukončil svou činnost a nahradilo ho nově vzniklé Ministerstvo informatiky. Tato událost vedla k přijetí několika nových právních předpisů, včetně novely zákona o elektronickém podpisu, která stanovila povinnost všech úřadů zřizovat elektronické podatelny a zaváděla institut elektronické značky. Také novela zákona o informačních systémech veřejné správy měla významné dopady, které se projevily v následujících letech. Po zřízení ministerstva informatiky v roce 2003 se přístup k původním ambiciózním strategickým dokumentům přijatým v roce 1999 výrazně změnil. Tyto strategie byly přehodnoceny a v roce 2004 byla schválena Státní informační a komunikační politika, známá také jako e-Česko 2006. Tato politika nahradila předchozí

Státní telekomunikační politiku a Státní informační politiku. Po ročním testování byl portál portal.gov.cz v říjnu roku 2006 oficiálně spuštěn. Tento portál slouží k usnadnění komunikace mezi občany, podniky a veřejnými institucemi.

Dle Špačka (2012, s. 75-77) významným pokrokem pro e-government v České republice byla novela zákona o informačních systémech veřejné správy a souvisejících právních předpisů, provedená zákonem č. 81 z března 2006. Cílem novely bylo posílit rozvoj služeb veřejné správy prostřednictvím předpokládaného širšího využití zaručeného elektronického podpisu, umožnit vydávání ověřených výsledků informačních systémů veřejné správy širšímu okruhu subjektů (včetně některých obcí, notářů, Hospodářské komory a držitelů poštovní licence) a zvýšit dostupnost webového prostředí veřejné správy (které bylo od 1. ledna 2008 definováno vyhláškou č. 64/2008 Sb.) Dále v roce 2007 bylo zrušeno Ministerstvo informatiky.

Dále ve své publikaci výše uvedený autor (2012, s. 77) píše, že v roce 2007 si vláda ve svém programovém prohlášení stanovila cíl zavést Czech POINTy. Měly sloužit jako centrální místo pro všechna podání vůči veřejné správě, poskytovat ověřené údaje z centrálních registrů a evidencí a umožnit informovat o průběhu všech řízení týkajících se konkrétní osoby, včetně jejích práv a povinností. Současně se počítalo se zavedením zákona o elektronických komunikacích ve veřejné správě, který by umožnil realizaci projektu datových schránek, a také se zavedením koncepce jednotné komunikační infrastruktury veřejné správy. Řada cílů e-governmentu byla obsažena v dokumentu "Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby - Strategie realizace Smart Governance v období 2007-2015".

Cíle stanovené ve strategii Smart Administration byly podrobněji popsány ve Strategii rozvoje služeb informační společnosti z dubna 2008. Předpokládalo se, že v roce 2009 budou spuštěny datové schránky a bude vytvořena široká síť univerzálních kontaktních míst veřejné správy, kde budou moci občané získat ověřené výpisy z jednotlivých registrů. Rok 2010 byl spojen se spuštěním centrálních registrů a možností podávat veškeré dokumenty orgánům veřejné moci prostřednictvím těchto kontaktních míst. V roce 2012 se měly objevit funkční aplikace pro zdravotnictví, sociální zabezpečení, správní, soudní a daňové řízení a měla být vytvořena infrastruktura pro dlouhodobé ukládání a archivaci elektronických dokumentů. Proces elektronizace databáze, včetně geografických informací, měl být dokončen do roku 2015.

Toto bylo shrnutí klíčových událostí vývoje eGovernmentu v České republice. Je důležité upozornit, že tato stručná přehledka není kompletním historickým přehledem dané oblasti s výčtem všech důležitých rozhodnutí a projektů v rámci českého eGovernmentu.

3.2 Hlavní bariery elektronizace

Nejvíce překážek v rozvoji e-governmentu se vyskytlo v letech 1999 až 2006, proto se následující kapitola bude věnovat tomuto období.

V období 1999-2006 Česká republika v zavádění e-governmentu značně zpožďovala, zejména ve srovnání s možnostmi, které se otevřely po vzniku samostatného ministerstva informatiky v roce 2003. Hlavním problémem rozvoje e-governmentu v České republice byla podle Štědrně (2007, s. 30) nedostatečná legislativní úprava, která by umožnila adekvátní rozvoj online služeb. Na jedné straně existují legislativní překážky související s nedostatkem nových nástrojů a institucí, na druhé straně zastaralá organizační a technická pravidla zakotvená v legislativě neumožňují využití nových postupů, přestože příslušné orgány veřejné moci jsou na elektronické zpracování příslušných agend technicky a organizačně připraveny.

Štědrň (2007, s. 30-32) vymezuje 4 hlavní bariery elektronizace v České republice. První překážkou je **nedostupnost výměny dat mezi registry**. V období let 1991 až 2006 český právní systém nezavedl žádnou univerzální legislativu, která by řešila pravidla pro sdílení dat mezi orgány veřejné správy. Nedostatek takového předpisu ztěžoval vzájemnou výměnu informací mezi jednotlivými orgány veřejné moci a sjednocení údajů uchovávaných v různých informačních systémech, jako jsou například veřejné registry. Právní úpravy, které se týkaly specifických informačních systémů, byly rozptýleny do mnoha různých zákonů. Tyto zákony omezovaly přístup k informacím a sdílení dat mezi veřejnými institucemi na základě velmi přesně definovaných a striktních kritérií, bez poskytnutí obecného základu pro širší spolupráci. Tato nejednotnost a přísná regulace ztěžovala komunikaci a výměnu dat mezi různými orgány a často vyžadovala individuální technická řešení pro každé nové propojení mezi informačními systémy. V důsledku toho různé systémy používaly nekompatibilní metody výměny dat, což ještě více ztěžovalo jejich vzájemné propojení. Tato nekompatibilita a neexistence univerzálních pravidel pro výměnu dat vážně bránila rozvoji efektivní a moderní veřejné správy založené na integraci informačních systémů. Další překážkou byla **neexistence jediného bezvýznamového identifikátoru osob**. V rámci informačních systémů veřejné správy České republiky je pro identifikaci osob obvykle

používáno rodné číslo. Tento identifikátor však nese v sobě určité specifické údaje, jako je datum narození, pohlaví, a v určitých případech lze z něj vyčíst i region narození, což z něj činí smysluplný identifikátor s osobními informacemi. Navíc, současná struktura rodného čísla má omezenou platnost do 31. prosince 2053. V reakci na tuto problematiku Ministerstvo informatiky zkoumá možnosti zavedení neutrálního identifikátoru, který by byl zbaven jakýchkoli přímých osobních informací, zajišťující jedinečnost a stabilitu identifikace osoby v čase. Tento neutrální identifikátor by měl být implementován jako klíčový referenční údaj v rámci systému základních registrů, a to před zahájením práce na centrálním registru obyvatel. Třetí překážkou elektronizace veřejné správy byla **neekvivalentnost listinné formy s elektronickou**. V právním systému České republiky se dokumenty kategorizují do dvou hlavních forem: listinné a elektronické. Existují situace, kdy zákon vyžaduje, aby určité typy dokumentů byly vytvářeny výhradně v listinné formě, což může představovat překážku pro další vývoj digitálních veřejných služeb. Přestože některá legislativa povoluje vydávání dokumentů jak v listinné, tak elektronické formě, existují úřady, které upřednostňují tradiční listinný formát a odmítají přijímat nebo vydávat dokumenty elektronicky. Tato praxe komplikuje využití těchto dokumentů v elektronické komunikaci s veřejnou správou, například jako přílohy k různým procesním žádostem, vzhledem k jejich nedostupnosti v digitálním formátu. Poslední bariérou dle výše zmíněného autora (2007, s. 30-32) je **nedostatečné vedení elektronických spisů a elektronické spisové služby**. Většina spisů k různým postupům je v současnosti vedena v papírové podobě, což vede k problémům s jejich správou, distribucí a občasnou ztrátou. Existuje návrh zákona, který předpokládá ukládání spisů převážně v digitální podobě a jejich centralizaci v datovém skladu. Toto opatření pomůže minimalizovat riziko ztráty důležitých dokumentů a také zjednoduší zpracování a přenos spisů, což povede k zefektivnění procesů.

Autor Špaček (2012, s. 50) ve své publikaci odkazuje na výzkum projektu Breaking Barriers to e-Government, který vymezil 30 bariér rozvoje a využití e-governmentu. V rámci daného projektu byl uskutečněn dotazníkový průzkum, jehož cílem bylo zjistit nejdůležitější překážky. Hlavními obtížemi se stala neefektivní spolupráce mezi centrálními, regionálními a lokálními správními orgány, neochota úředníků přijímat nové postupy, omezená spolupráce informačních systémů, nízká míra využití internetu mezi určitými demografickými skupinami a nedostatečná podpora ze strany politických představitelů.

3.3 eGovernment a jeho vybrané pilíře

V současné době se v odborné literatuře zabývající se integrací moderních informačních a komunikačních technologií do veřejné správy často podle Špačka, (2012, s. 1) používá pojem "e-government". Přestože je tento pojem ve světě hojně používán, jeho význam a výklad není různými autory chápán a přijímán stejně. Existuje mnoho názorů na to, co přesně tento pojem znamená a jaké jsou jeho důsledky pro praxi veřejné správy, což ukazuje na různorodost v chápání a používání tohoto pojmu.

Mates a Smejkal (2012, s. 38) odkazují na Evropskou komisi, která vnímá e-government v širokém kontextu, jak je uvedeno v dokumentu eGovernment Action Plan 2011-2015 z roku 2011, kde je e-government definován jako využívání nástrojů a systémů dostupných díky informačním a komunikačním technologiím, které mají za cíl zlepšit poskytování veřejných služeb občanům a podnikům. Smejkal a Valášek (2012, s. 25) ve své publikaci používají definici EU, která pojímá e-government jako využívání efektivních veřejných služeb a moderních informačních a komunikačních technologií poskytujících občanům možnost aktivně se zapojit do kulturních a společenských komunit, což zahrnuje i účast na demokratických procesech. Mates a Smejkal (2012, s. 40) vymezují daný pojem spíše z praktického hlediska. Dle těchto autorů cílem e-governmentu je komunikace mezi občany, vládou a dalšími veřejnými orgány. Toho se dosáhne zrychlením a zjednodušením této komunikace, zlepšením vnitřních procesů veřejné správy a jejich transparentnějším přístupem k občanům. Tvrdí se také, že e-government pomáhá zavádět "good governance", což znamená spravedlivé řízení státu, jeho odpovědnost a zapojení občanů do správních procesů. Tento přístup představuje odklon od autoritářského řízení směrem k modelu veřejné správy, která je chápána jako služba poskytovaná občanům, kteří jsou vnímáni jako zákazníci.

Kupec (2023, s. 26) ve své publikaci odkazuje na práci Garín-Munoz a kol. (2019), kteří tvrdí, že rozšíření eGovernmentu má mnoho výhod jak pro stát, tak i pro občane. Pro stát elektronizace veřejné správy je výhodná tím, že daný přístup vede k minimalizaci nákladů. Občanům eGovernment umožňuje komunikovat s úřady a řešit svoje záležitosti z domova prostřednictvím internetu.

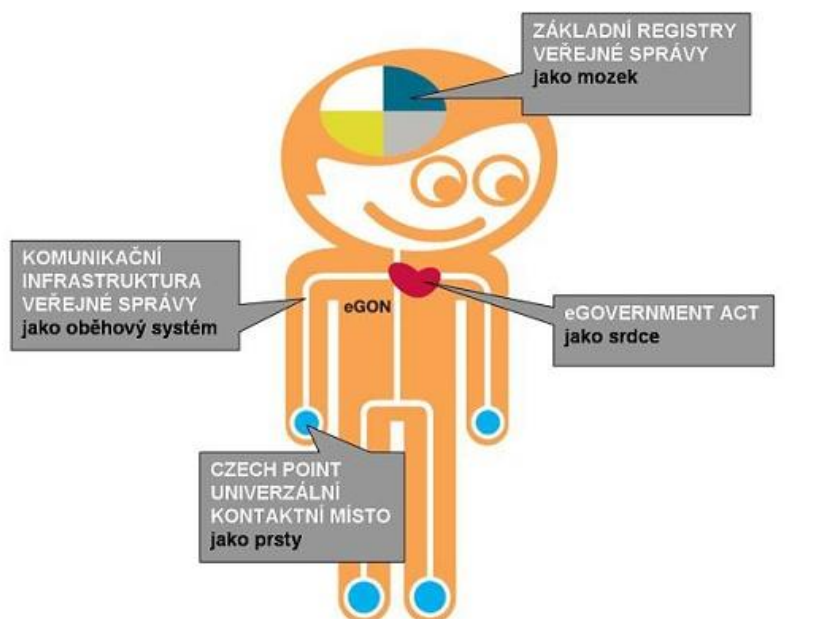
Sandoval-Almazán et. al. (2017, s. 39) k problematice eGovernmentu dodávají, že je potřebné mimo jiné kvalitně rozpracovat financování elektronické veřejné správy. Dle výše uvedených autorů každý projekt v oblasti eGovernmentu si zaslouží legislativní přidělení

finančních prostředků, protože nabízí produkty a služby spojené s významnými vládními oblastmi, jako je mimo jiné hospodářský rozvoj, zdravotnictví, vzdělávání a bezpečnost.

Vzhledem k rozsáhlému množství projektů eGovernmentu, které již byly spuštěny, stejně jako k těm, jež jsou plánovány do blízké budoucnosti, není možné zahrnout je všechny do jedné kapitoly, natož do celého textu. Z toho důvodu se tato podkapitola soustředí pouze na vybrané klíčové nástroje eGovernmentu.

Felix et. al. (2015, s. 15) uvádějí, že symbolem a klíčovou postavou digitalizace veřejné správy je eGON, postavička představující iniciativu z roku 2006 pro elektronizaci státní správy. Tento projekt měl za cíl vytvořit efektivní prostředí pro sdílení informací v rámci veřejné správy, což před jeho zavedením nebylo možné, a zároveň zlepšit fungování veřejné správy a usnadnit občanům život prostřednictvím využívání informačních a komunikačních technologií. Název eGON je odvozen z prvních tří písmen slova eGovernment – „eGO“ a anglického výrazu pro slovo "zapnuto" – „ON“, což v překladu znamená „eGovernment je zapnut“.

Ministerstvo vnitra ČR na svých webových stránkách popisuje základní části eGonu, které tvoří jeho mozek, představený základními registry veřejné správy, srdce představuje zákon o eGovernmentu, oběhová soustava je tvořena Komunikační infrastrukturou veřejné správy a prsty představuje systém Czech POINT. Popsané výše základní části jsou zobrazeny na následujícím obrázku (EGon, © 2024).



Obrázek 1: eGon-symbol eGovernmentu. Zdroj: Na cestě ke zjednodušení služeb veřejné správy, 2009

Mozek eGONa, reprezentující čtyři základní registry veřejné správy, je důležitou částí této postavičky. Na zmíněném obrázku je možné vidět, že mozek je rozčleněn na čtyři části, každou v odlišné barvě, což ilustruje rozdělení na jednotlivé základní registry. Mates a Smejkal (2012, s. 91) píšou, že definice základních registrů je stanovena v §2 zákona č.111/2009 Sb., který odkazuje na §3, kde jsou tyto informační systémy veřejné správy explicitně pojmenovány. Mezi ně patří **základní registr obyvatel, základní registr právnických a fyzických osob podnikajících a orgánů veřejné moci** (známý jako registr osob), **základní registr územní identifikace, adres a nemovitostí** (označovaný jako registr územní identifikace) a **základní registr agend orgánů veřejné moci a některých práv a povinností** (zvaný registr práv a povinností). Lapáček (2012, s. 13) dodává, že díky existenci těchto registrů mají úřady přístup k nejaktuálnějším údajům, a tak občané nemusí při každém kontaktu s veřejnou správou znovu potvrzovat své osobní údaje. Nutno také podotknout, že na rozdíl od některých jiných databází systém základních registrů nevyžaduje ke svému fungování znalost rodného čísla. To je výhodné pro ty, kteří se obávají zneužití svého rodného čísla, neboť to je nahrazeno jedinečným identifikátorem fyzické osoby, který vydává Úřad pro ochranu osobních údajů.

Ze zákona č.111/2009 Sb., konkrétně § 2 písm. g, lze odvodit, že základní registry mají svůj vlastní informační systém. Tento systém slouží jako klíčový nástroj veřejné správy pro bezpečnou výměnu údajů mezi samotnými základními registry. Kromě toho zajišťuje bezpečné sdílení informací mezi základními registry a různými agendovými informačními systémy a také mezi těmito agendovými systémy navzájem, čímž umožňuje efektivní a bezpečnou správu dat ve veřejné správě. (Česko, 2009)

Jedním z orgánů eGONu a nejvýznamnějších prvků eGovernmentu je Czech POINT, což je zkratka pro Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, jehož cílem je snížit byrokratické bariéry mezi občany a úřady. V současné době mohou občané vyřídit jeden úkon osobně na mnoha úřadech. Podle zásady, že "data mají cestovat místo občanů", přináší projekt Czech POINT řešení v podobě pomocného místa, které umožní obyvatelům vyřídit si záležitosti se státem na jednom místě, čímž odpadne nutnost mnoha osobních návštěv úřadů. Cílem Czech POINTu je vytvořit centrální kontaktní místo pro efektivní komunikaci s veřejnou správou. Z tohoto místa budou moci občané žádat o zahájení správního řízení, získávat a ověřovat údaje z různých informačních systémů, nechat si úředně ověřit dokumenty, převádět dokumenty mezi listinnou a elektronickou podobou a dozvědět se o stavu správních řízení, která se jich týkají. Projekt se snaží v maximální možné míře

minimalizovat administrativní zátěž obyvatel optimalizací stávajících dat státu. (Co je Czech POINT?, © 2024)

Špaček (2012, s. 79) podrobně popisuje vývoj Czech POINTU. Autor píše, že pilotní fáze projektu byla zahájena 28. března 2007. Do konce června 2007 mělo být otestováno 35 úřadů. Na jaře 2007 kritizovala Komise pro informatiku Svazu měst a obcí finanční plány Ministerstva vnitra ČR, protože nezohledňovaly personální náklady a informovanost veřejnosti o projektu. Ministerstvo vnitra projekt nadále financuje. Dále se pozastavila nad tím, proč se do projektu nezapojily další instituce, jako jsou finanční úřady, stavební úřady, krajské soudy a organizace, které poskytují služby stavebního úřadu, když právě ty potřebují několik ověřených prohlášení od obyvatel. Výchozí verze projektu byla představena na začátku roku 2008. Nejprve se uvažovalo o zapojení obcí s matričními úřady, které by sloužily jako základní kámen sítě poskytovatelů Czech POINT. Proti tomu se však ohradil Svaz měst a obcí. Nakonec zapojení do projektu bylo a zůstává dobrovolné, stejně jako rozsah služeb poskytovaných pracovišti Czech POINT. Lapáček (2012, s. 89) uvádí, že aktuálně je možné efektivně komunikovat s různými úřady a získávat od nich ověřené úřední dokumenty s plnou právní vahou prostřednictvím Czech POINTu. Tento systém je dostupný téměř na každé poště, na úřadech obcí a měst, a také na dalších místech. Díky tomu je možné nyní bez nutnosti cestování a čekání ve frontách získat potřebné dokumenty rychle a bez zbytečných komplikací.

Podle zákona o informačních systémech veřejné správy a jeho znění § 8a jsou dnes kontaktními místy veřejné správy: *notáři, krajské úřady, matriční úřady, obecní úřady, úřady městských částí nebo městských obvodů územně členěných statutárních měst a úřady městských částí hlavního města Prahy, jejichž seznam stanoví prováděcí právní předpis, zastupitelské úřady určené ministrem zahraničních věcí; Ministerstvo zahraničních věcí zveřejní seznam takových zastupitelských úřadů na svých internetových stránkách, držitel poštovní licence, banka, pojišťovna atd.* (Česko, 2000)

Dalším významným pilířem eGovernmentu jsou datové schránky. Na oficiálních internetových stránkách Datové schránky lze najít definici daného systému, která zní „*datová schránka je elektronické uložení sloužící k dodávání dokumentů a fungující s maximální mírou ochrany-s ověřením totožnosti vlastníka schránky.*“ Dále je také uvedeno, že zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, posloužil jako základ pro spuštění Informačního systému datových schránek (ISDS) od 1. července 2009. Podle novelizovaného zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech

veřejné správy spadá Informační systém datových schránek do kategorie informačních systémů veřejné správy. Informační systém datových schránek se dále řídí vyhláškou č. 194/2009 Sb. a stanovuje zásady pro jeho používání a funkčnost. Tyto pokyny konkrétně řeší parametry přístupových údajů, formáty příloh datových zpráv, maximální velikost datové zprávy a dobu uložení datové zprávy v datové schránce. (Co jsou Datové schránky?)

Smejkal a Valášek (2012, s. 41-42) upozorňují na to, že datové schránky nejsou archivem nebo elektronickou poštou, je to především úložiště, které slouží k doručování ze strany orgánů veřejné moci, k provádění úkonů určených těmto orgánům a k zasílání dokumentů fyzickými osobami, podnikateli a právníckými osobami. Je to místo pro krátkodobé uložení dokumentů. Lapáček (2012, s. 68) k problematice datových schránek dodává, že vytvořením datových schránek a dohledem nad nimi je pověřeno Ministerstvo vnitra ČR. Každá datová schránka je opatřena adresou, která ji odlišuje a pomáhá systému ISDS schránku rozpoznat. Adresní schéma uzavírá formální srovnání elektronické schránky a datové schránky. Při použití datové schránky pro zasílání zpráv orgánům veřejné moci není možné zasílat datové zprávy jednotlivým úředníkům, místo toho jakoby se píše celému orgánu.

3.4 Informační systémy veřejné správy

Informační systémy veřejné správy (dále ISVS) jsou specifikovány v zákoně č. 365/2000 Sb., týkajícím se informačních systémů ve veřejné správě, a jeho následných doplňcích a změnách. Lidinský et.al. (2008, s. 12) píšou, že podle §2 daného zákona informačním systémem veřejné správy se rozumí *“funkční celek nebo jeho část zabezpečující cílevědomou a systematickou informační činnost pro účely výkonu veřejné správy nebo plnění jiných funkcí státu anebo dalších veřejnoprávních korporací.”* Lidinský et.al. (2008, s. 12) upozorňují na to, že je důležité pochopit rozdíl mezi běžným informačním systémem a informačním systémem veřejné správy (ISVS). Klíčovým kritériem pro toto rozdělení je, zda systém podléhá zákonu č. 365/2000 Sb. Tato skutečnost ovlivňuje požadavky na dokumentaci, způsob komunikace a celkové řízení informačního systému. Zákon č. 365/2000 Sb. hraje důležitou roli zejména v oblasti veřejných zakázek, protože určuje standardy pro komunikaci a dokumentaci v rámci ISVS, což umožňuje úřadům, aby se nemusely detailněji zabývat technickými aspekty těchto systémů. Mates a Smejkal (2012, s. 56) dodávají, že hlavní roli při provádění zákona č. 365/2000 Sb. hraje Ministerstvo vnitra ČR, které je v § 12 odst. 1 písm. o) zákona č. 2/1969 Sb., známého jako kompetenční zákon, definováno jako ústřední orgán státní správy pro oblast informačních systémů veřejné

správy. Jeho pravomoci a oblasti odpovědnosti, jak jsou vymezeny v § 4 zákona, lze rozdělit do dvou hlavních kategorií: první zahrnuje tvorbu strategie, koordinaci a technickou podporu fungování informačních systémů veřejné správy, zatímco druhá kategorie se zaměřuje na kontrolu a rozhodování v této oblasti.

Jako příklad informačních systémů veřejné správy podle zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech lze uvést *základní registr obyvatel* nebo *základní registr agend, orgánů veřejné moci, soukromoprávních uživatelů údajů a některých práv a povinností*. (Česko, 2009)

4 SHRUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI

Teoretická část bakalářské práce je zaměřená na vymezení klíčových odborných pojmů bakalářské práce, jimiž jsou veřejná správa, komunikace a digitalizace. První kapitola se věnuje definici veřejné správy, její struktuře, funkcím a znakům. V této části práce je podrobně popsáno členění veřejné správy na státní správu a samosprávu a také související s tím pojmy. Velký důraz je kladen na vymezení základních funkcí veřejné správy, které vyplývají z její úkolů a poslání.

Druhá kapitola zkoumá vymezení komunikaci a její hlavní charakteristiky. Každý autor většinou vnímá tento pojem z pohledu jeho profesní specializace, a proto neexistuje jednotná definice komunikace. V rámci vysvětlení hlavních charakteristik komunikace byly zjištěny její účely, funkce a rysy. Dále se práce věnuje komunikaci ve veřejné správě, zmiňuje různé formy a kanály komunikace a identifikuje bariéry, které mohou efektivní komunikaci komplikovat.

Poslední kapitola teoretické části se věnuje významu moderních technologií a digitálních kanálů ve veřejné správě a komunikace s veřejností. Velký důraz je kladen na část s přehledem vývoje elektronizace veřejné správy v českém prostředí. Uvedeny byly nejvýznamnější události a právní dokumenty, které ovlivnily vývoj eGovernmentu. Proces tohoto rozvoje samozřejmě neprobíhal bez překážek, proto je v této kapitole věnováno samostatné místo popisu hlavních bariér rozvoje elektronické veřejné správy. Kromě toho je v této kapitole uveden popis symbolů a klíčových pojmů elektronizace. Na příkladu eGonu byly vysvětleny a popsány základní registry veřejné správy, Czech POINT a datové schránky. Samostatná podkapitola je vyhrazena pro informační systémy veřejné správy a hlavně jejich právní vymezení. V teoretické části je zdůrazněna důležitost přizpůsobení veřejné správy digitálním technologiím, aby se zlepšila komunikace s veřejností a zvýšila efektivita poskytovaných služeb.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 CHARAKTERISTIKA MAGISTRÁTU

Bakalářská práce je zaměřena na analýzu externí komunikace pracovníků Magistrátu města Olomouc s obyvateli Olomouce. Následující kapitola se soustředí na představení města a magistrátu, jeho organizační struktury a spolupracovníků.

5.1 Obecné informace o městě Olomouc

Statutární město Olomouc je centrem Olomouckého kraje a sídlem Krajského úřadu Olomouckého kraje. Město se nachází ve východní části České republiky, v nivě řeky Moravy. Olomouc má více než 100 tisíc obyvatel a rozlohu 10 333 ha, a proto je 6. největším městem v celé republice. Reliéf města ve východní části je výrazně ohraničen vyšším georeliéfem. Historie města začíná v 11. století, kdy se o něm objevila první písemná zmínka, a to v roce 1078. Olomouc má 26 částí obce. (Profil města Olomouce, 2023)

V Olomouci se nachází významná památková oblast, která je po Praze druhou nejvýznamnější v zemi, díky svému středověkému půdorysu, historické univerzitě staré přes 450 let, sídlu arcibiskupství. Ve městě se nachází velké množství parků pro relaxaci a aktivní vyžití. Olomouc se vyznačuje nejvyšším počtem církevních památek na obyvatele v celé České republice, díky svému bohatému duchovnímu dědictví. Město se může pochlubit také statutem kulturního centra, v němž hrají klíčovou roli instituce jako Moravské divadlo Olomouc a Moravská filharmonie. Olomouc je rovněž místem konání řady významných kulturních událostí, včetně festivalů Divadelní Flora, Dvořákova Olomouc, Mezinárodního varhanního festivalu a Podzimního festivalu duchovní hudby. (Strategie rozvoje cestovního ruchu města Olomouce (2022–2027))

Na následujícím obrázku je představena vlajka města. Na stránkách města je prapor popsán následujícím způsobem „*prapor města představuje modrý list s bílo-červeně šachovanou orlicí se žlutou korunkou a zbrojí a červeným jazykem. V žerďové části listu jsou žlutá majuskulní písmena S a Q, ve vlající části písmena P a O, vždy pod sebou.*“ (Symboly města)



Obrázek 2: Prapor Olomouce. Zdroj: Symboly města

Mezi další symboly města patří také jeho znak, který je představen na následujícím Obrázku 3.



Obrázek 3: Znak Olomouce. Zdroj: Symboly města

Co se týče demografické analýzy, lze konstatovat, že počet obyvatel města se do roku 2021 přibližně neměnil. V roce 2021 počet obyvatel klesl. Příčinou tohoto poklesu mohla být infekce COVID-19, která přispěla k vysoké úmrtnosti, dalším důvodem může být migrace nebo nízká porodnost. V následujícím roce se počet obyvatel Olomouce opět zvýšil v důsledku ozbrojeného konfliktu na Ukrajině, který inicioval přesídlení velkého počtu lidí do této oblasti. Mezi další příčiny navýšení počtu obyvatel lze zařadit také vyšší porodnost. Data jsou uvedena k 31.12. daného roku.

Tabulka 1: Vývoj počtu obyvatel

Rok	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Počet obyvatel	100 494	100 523	100 663	100 514	99 496	101 825

Zdroj: Vlastní zpracování dle ČSÚ

V Tabulce 2 je představená věková struktura obyvatelstva města a základní demografické údaje o Olomouci pro rok 2021 a 2022. Tyto dva roky jsou poměrně významné a zajímavé, protože v tomto období došlo k událostem, které mohly silně ovlivnit demografii města. Jedná se o infekci COVID-19 a ozbrojený konflikt na Ukrajině.

Tabulka 2: Základní demografické údaje

Obyvatelstvo k 31.12.	2021	2022
ve věku: 0-14 let	16 358	16 794
15-65 let	61 663	63 218
65 a více	21 475	21 813
Živě narození	1 135	1 069
Zemřelí	1 317	1 153
Přistěhovalí	2 350	4 796
Vystěhovalí	2 557	2 383
Přírůstek/úbytek:		
přirozený	-182	-84
stěhováním	-207	2 413
celkový	-389	2 329

Zdroj: Vlastní zpracování dle ČSÚ

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že se v ní projevují znaky stárnutí populace, kdy se zvyšuje podíl starších osob. Současně je důležité poznamenat, že přírůstek obyvatelstva je zajišťován především migrací, neboť přirozený přírůstek zůstává záporný. Je třeba také poznamenat, že z dat uvedených v Tabulce 2 také vyplývá trend snižování přirozeného úbytku obyvatelstva v důsledku zvyšování porodnosti, i když je tento ukazatel stále záporný.

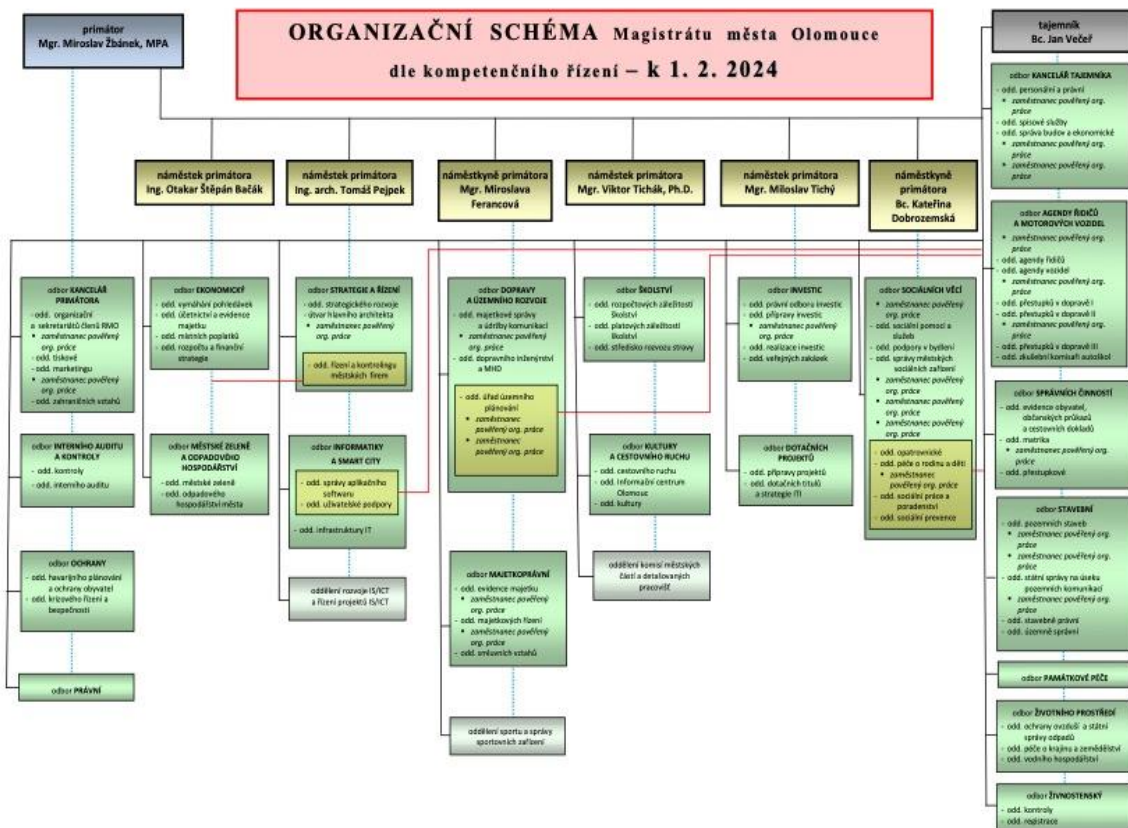
5.2 Správa města Olomouc

Statutární město Olomouc se stalo nezávislou právnickou osobou 24. listopadu 1990, což odpovídá dni konání komunálních voleb. Jako statutární město představuje základní samosprávnou jednotku, která není dále rozdělena na samosprávné městské obvody či části. Jeho právní rámec a status jsou definovány zákonem o obcích. V rámci své samosprávy Olomouc spravuje vlastní majetek a rozhoduje o svých záležitostech. K tomu využívá vlastní příspěvkové organizace a akciové společnosti a pro vykonávání specifických úkolů může zřídit i další organizace. Kromě toho, v oblastech specifikovaných zvláštními zákony, plní Olomouc úkoly státní správy, které jsou delegovány na městský magistrát. (O městě)

Magistrát města je tvořen primátorem a jeho náměstkou, tajemníkem, úředníky a dalšími zaměstnanci. Na oficiálním webu magistrátu je uvedeno, že „v oblasti samostatné působnosti

plní magistrát úkoly, které mu uložilo zastupitelstvo nebo rada a zároveň pomáhá výborům a komisím v jejich činnosti. V oblasti přenesené působnosti vykonává činnosti podle zvláštních zákonů s výjimkou věcí svěřených do působnosti jiného orgánu města.“ (Magistrát)

Magistrát města v sobě zahrnuje 22 odborů a 3 samostatná oddělení. Podrobná organizační struktura je představena na Obrázku 4.



Obrázek 4: Organizační schéma Magistrátu. Zdroj: Odbory magistrátu, 2024

Magistrát města Olomouce má zveřejněn dokument s názvem *Strategie vnitřního prostředí*. V tomto dokumentu jsou popsány vize a strategické cíle magistrátu. Lze zde najít i klíčové hodnoty zaměstnanců Magistrátu města Olomouce, mezi které patří například *úcta a respekt, efektivita, rovný přístup*. (Strategie vnitřního prostředí Magistrátu města Olomouce)

Nejvyšším orgánem v samostatné působnosti města je zastupitelstvo, které tvoří 45 členů. Mezi kompetence zastupitelstva patří například *schválení rozpočtu a programu rozvoje města, vydávání opatření obecné povahy a obecně závazných vyhlášek*. Zastupitelstvo vykonává další činnosti dle zákona o obcích v součinnosti s poradními orgány, které za tímto účelem zřídilo. (Zastupitelstvo města)

Dalším orgánem města Olomouc je rada města, kterou tvoří 11 členů včetně primátora, jeho náměstků a dalších členů. Rada města zřizuje a ruší své odbory a oddělení, stanovuje parametry svých povinností a vydává nařízení města v souladu se svými pravomocemi. Tato rada odpovídá za přípravu doporučení pro zasedání zastupitelstva města a za výkon rozhodnutí zastupitelstva. Pokud si rada města výslovně nevyhradí určitá práva, rozhodují radní o věcech, které nespádají do samostatné působnosti města. Jako poradní orgány rada Olomouce zřídila odborné komise a Komise městských částí. (Rada města)

Olomouc má další orgány, jako jsou primátor města Mgr. Miroslav Žbánek, MPA, Městská policie Olomouc, Komise pro projednávání přestupků a Povodňová komise obce a ORP. (Samospráva)

5.3 Finanční hospodaření města

Dle údajů ČSÚ k 31.12.2022 má město Olomouc 31 741 ekonomických subjektů, z toho právnické osoby tvoří 9 803 subjektů, fyzické osoby představují 21 938 subjektů. Ve městě působí 20 325 živnostníků a 6 616 obchodních společností. Převažujícími činnostmi podnikání je velkoobchod a maloobchod, ve kterém působí 6 216 subjektů, na druhém místě je průmysl a stavebnictví s ukazatelem 5 854 subjektů a na třetím místě je oblast zemědělství, lesnictví a rybářství s celkovým počtem 645 subjektů. K 31.12.2022 podíl nezaměstnaných osob činil 3,5 %, což odpovídá 2 313 uchazečům o zaměstnání. (Olomouc, © 2024)

Pro vytvoření uceleného obrazu o finančních aktivitách města je nutné se podívat na to, jakým způsobem město hospodaří. V roce 2021 ve městě Olomouc byl schválen schodkový rozpočet. Výdaje ve schváleném rozpočtu činily 2 778 187 tis. Kč, příjmy pouze 2 554 097 tis. Kč. Ve skutečnosti ke schodku nedošlo díky vyšším příjmům města, které na konci daného roku tvořily částku 3 075 730 tis. Kč, výše výdajů dosáhla částky 2 840 409 tis. Kč. Příjmy města v roce 2021 tvořily hlavně daňové příjmy a přijaté transfery. Základní ukazatele je podrobněji popsány Tabulce 3. (Souhrnný rozklikávací rozpočet)

Tabulka 3: Rozpočet Olomouce pro rok 2021

Rozlišení	Schválený rozpočet 2021	Po změnách 12.2021	Skutečnost
PŘÍJMY (v tis. Kč)	2 554 097	3 058 515	3 075 730
Daňové příjmy	1 793 875	1 816 737	2 020 252
Nedaňové příjmy	213 387	176 714	106 649
Kapitálové příjmy	0	0	100
Přijaté transfery	546 835	1 065 064	948 729
VÝDAJE (v tis. Kč)	2 778 187	3 380 853	2 840 409
Běžné výdaje	2 205 100	2 425 847	2 239 753
Kapitálové výdaje	573 087	955 006	600 656

Zdroj: vlastní zpracování dle Monitor státní pokladna

V roce 2021 město dosáhlo výsledku hospodaření ve výši 326 991 tis. Kč. Olomouc v daném roce měla k dispozici dlouhodobý hmotný majetek v částce 13 637 542 tis. Kč a krátkodobý finanční majetek ve výši 646 453 tis. Kč. (Souhrnný rozklikávací rozpočet)

V následujícím roce očekávaná výše příjmů města byla vyšší než v předchozím roce, hlavně kvůli daňovým příjmům, které jsou hlavním zdrojem příjmů města. V roce 2022 přijaté transfery a kapitálové příjmy byly nižší než v roce 2021. Co se týče výdajů města, lze konstatovat, že skutečné běžné výdaje byly nižší než upravený rozpočet, ale vyšší než původní schválený rozpočet. To může znamenat, že město bylo schopno lépe kontrolovat své běžné výdaje v závěru roku. Skutečné kapitálové výdaje byly výrazně nižší, než bylo očekáváno v upraveném rozpočtu. Toto může naznačovat, že některé plánované investice nebyly realizovány, nebo došlo k odkladu výdajů do dalších let. (Souhrnný rozklikávací rozpočet)

Tabulka 4: Rozpočet Olomouce pro rok 2022

Rozlišení	Schválený rozpočet 2022	Po změnách 12.2022	Skutečnost
PŘÍJMY (v tis. Kč)	2 727 428	3 300 294	3 248 945
Daňové příjmy	1 974 627	2 075 991	2 474 855
Nedaňové příjmy	238 422	209 862	146 345
Kapitálové příjmy	0	0	57
Přijaté transfery	514 379	1 014 441	627 687
VÝDAJE (v tis. Kč)	2 890 268	3 747 083	3 082 142
Běžné výdaje	2 210 203	2 553 406	2 393 046
Kapitálové výdaje	680 065	1 193 677	689 096

Zdroj: Vlastní zpracování dle Monitor státní pokladna

V roce 2022 město Olomouc dosáhlo výsledku hospodaření ve výši 522 241 tis. Kč. Město mělo k dispozici majetek v celkové hodnotě 17 555 924 tis. Kč. Významnou část majetku

tvorí dlouhodobý hmotný majetek v částce 13 811 659 tis. Kč a pohledávky v brutto hodnotě 914 523 tis. Kč.

V uplynulém roce 2023 skutečné příjmy a výdaje ukázaly, že město nakonec hospodařilo efektivněji, než bylo očekáváno po revizi rozpočtu, s příjmy převyšujícími plán a výdaji, které zůstaly pod kontrolou. Na základě tříleté analýzy je naprosto přesný závěr, že každý rok daňový příjem tvoří většinu příjmů města. Tento ukazatel každoročně roste. Při plánování rozpočtu pro rok 2023 se nepočítalo s kapitálovými příjmy, po změně město očekávalo 103 tis. Kč, ale nakonec byla dosažena částka 441 tis. Kč. V daném roce město dosáhlo výsledku hospodaření ve výši 627 926 tis. Kč. Během roku 2023 Olomouc si pořídila další dlouhodobý hmotný majetek a na konci roku jeho výše byla 13 859 827 tis. Kč. Značně se zvýšil krátkodobý finanční majetek, který je v částce 1 471 679 tis. Kč.

Tabulka 5: Rozpočet Olomouce pro rok 2023

Rozlišení	Schválený rozpočet 2023	Po změnách 12.2023	Skutečnost
PŘÍJMY (v tis. Kč)	3 016 897	3 309 044	3 461 855
Daňové příjmy	2 369 438	2 454 547	2 772 271
Nedaňové příjmy	170 451	211 775	153 650
Kapitálové příjmy	0	103	441
Přijaté transfery	477 008	642 620	535 493
VÝDAJE (v tis. Kč)	3 180 987	3 849 540	3 324 078
Běžné výdaje	2 659 281	3 030 048	2 785 477
Kapitálové výdaje	521 706	819 493	538 602

Zdroj: vlastní zpracování dle Monitor státní pokladna

V srpnu 2022 česká vláda schválila změny v systému kontroly hospodaření krajských samospráv. Ministerstvo financí ČR navrhlo tyto změny s cílem získat lepší a komplexnější údaje o hospodaření územních samosprávných celků. V dnešní době jsou pro ministerstvo důležité monitorující ukazatele jako *pravidlo rozpočtové odpovědnosti, podíl cizích zdrojů k celkovým aktivům a běžnou likviditu*. (Monitoring hospodaření územních samosprávných celků, 2018) V následující Tabulce 6 jsou uvedena výše zmíněna data pro město Olomouc pro období 2020-2022.

Tabulka 6: Monitorující ukazatele

Ukazatelé	Hodnoty		
	2020	2021	2022
Pravidlo rozpočtové odpovědnosti (v %)	64,21	59,07	54,13
Podíl cizích zdrojů k celkovým aktivům (v %)	12,35	12,69	14,27
Celková likvidita	2,16	3,42	3,36

Zdroj: vlastní zpracování dle Monitor státní pokladna

Pro pravidlo rozpočtové odpovědnosti zákonem je stanovena hranice 60 %. To znamená, že územní jednotka by neměla překročit tuto hranici. Olomouc v roce 2020 měla pravidlo rozpočtové odpovědnosti 64,21 %, což překračuje stanovenou hranici. Důležité je, že v následujících letech procento tohoto ukazatele se snižuje, což představuje pozitivní tendenci. Pro podíl cizích zdrojů k celkovým aktivům je doporučenou hranici 25 % včetně. Z hlediska tohoto ukazatele město hospodaří dobře a nepřesahuje doporučenou hranici. Je ale třeba poznamenat, že od roku 2020 do roku 2022 tento ukazatel neustále rostl z 12,35 % na 14,27 %, což může naznačovat zvýšenou úroveň zadlužení nebo větší spolehnutí na vnější financování. Posledním významným ukazatelem je celková likvidita. Dle Ministerstva financí by hodnota neměla být nižší než 1 včetně (tj. interval $<0; 1>$). V Olomouci se celková likvidita zvýšila z 2,16 v roce 2020 na 3,42 v roce 2021 a udržela se na zdravé úrovni 3,36 v roce 2022, což naznačuje zlepšení v schopnosti města pokrýt své krátkodobé finanční závazky. (Monitoring hospodaření územních samosprávných celků, 2018)

5.4 Spolupracovníci magistrátu

Magistrát města Olomouce se aktivně zapojuje do výzkumných a vývojových projektů. Magistrát města nabízí témata závěrečných prací a spolupráci na výzkumech pro studenty. Na oficiálních stránkách města lze najít přehled projektů, na kterých se podílel Magistrát města Olomouce. Příkladem takového projektu je spolupráce Pedagogické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci s pracovníky Magistrátu města Olomouce. Cílem tohoto projektu bylo „vytvořit a výzkumně ověřit online aplikaci jako nástroj pedagogické diagnostiky připravenosti dětí k zahájení povinné školní docházky v kontextu rozvoje profesních kompetencí učitele MŠ.“ (Město inovuje a spolupracuje)

Další spoluprací je projekt magistrátu spolu s Českým hydrometeorologickým ústavem. Cílem projektu bylo identifikovat hlavní příčiny znečištění ovzduší v konkrétních oblastech a poté realizovat příslušná opatření. Dokončený projekt byl označen jako úspěšný. Výstupem dane spoluprací je identifikace příčin problému a navržení opatření ke zlepšení. (Město inovuje a spolupracuje)

V současné době probíhá realizace projektu **Vývoj systému podpory implementace inovativní koncepce technického vzdělávání na základních školách v České republice**. Magistrát města Olomouce se na tomto projektu podílí jako aplikační garant. Cílem projektu

je inovovat technické vzdělávání na druhém stupni základních škol odstraněním překážek při zavádění nových učebních osnov podporujících technické myšlení a tvořivost. Projekt zahrnuje vytvoření a ověření online systému pro individuální přístup k technickému vzdělávání a vývoj inovativních učebních pomůcek na podporu nově stanovených vzdělávacích cílů. Momentálně probíhá práce na projektu a výstupy nejsou známy. (Město inovuje a spolupracuje)

Z toho lze obecně vyvodit, že Magistrát města Olomouc je otevřený spolupráci s různými organizacemi a všemožně ji podporuje. Město také podporuje jak lokální projekty studentů místní univerzity, tak globální projekty v rámci celé republiky. Z navržených příkladů lze také vyvodit, že projekty se zabývají naprosto odlišnými tématy, od vzdělávání až po životní prostředí. Zcela bez omezení může každý požádat na oficiálních internetových stránkách o spolupráci s magistrátem a zahájit kooperaci. Tento přístup města lze hodnotit jedinečně kladně.

6 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Tato kapitola je zaměřena na formulaci cíle výzkumu a jeho výzkumné otázky, stejně jako metody a techniky výzkumu, které v něm byly použity. Následně je představen vzorek respondentů a analýza výzkumných dat, získaných prostřednictvím uskutečněného dotazníkového šetření a individuálního rozhovoru. V závěru této kapitoly bude také prezentována analýza sociálních sítí, které Magistrát města Olomouce při komunikaci s jeho obyvateli používá.

6.1 Cíle výzkumu a výzkumné otázky

Hlavním cílem výzkumu je zjistit aktuální stav externí komunikace Magistrátu města Olomouce s obyvateli města Olomouc.

Tento hlavní cíl byl posléze specifikován prostřednictvím následujících 5 dílčích výzkumných cílů.

Dílčí výzkumný cíl 1: Zjistit, které z nabízených komunikačních kanálů Magistrátu města Olomouc, jsou obyvateli města Olomouc využívány.

Dílčí výzkumný cíl 2: Zjistit spokojenost obyvatel města Olomouc s využíváním jednotlivých komunikačních kanálů, které Magistrát města Olomouc jim nabízí.

Dílčí výzkumný cíl 3: Zjistit návrhy obyvatel města Olomouc na zlepšení externí komunikace mezi nimi a Magistrátem města Olomouc.

Dílčí výzkumný cíl 4: Zjistit, názory pracovníka tiskového oddělení Magistrátu města Olomouc na využívání komunikačních kanálů, které obyvatelům města Olomouc Magistrát města Olomouc nabízí.

Dílčí výzkumný cíl 5: Zjistit, názory pracovníka tiskového oddělení Magistrátu města Olomouc na zlepšení externí komunikace mezi Magistrátem města Olomouc a občany města Olomouc.

Pro potřeby analýzy výzkumných dat, která byla získána prostřednictvím **dotazníku**, byly stanoveny následující **výzkumné otázky**:

Výzkumná otázka 1 (dále VO1): Jak obyvatelé města Olomouc hodnotí komunikační kanály využívané Magistrátem města Olomouce? (viz Otázky dotazníku č. 5, 6, 7, 8, 9, 12, 15, 18, 19)

Výzkumná otázka 2 (dále VO2): Jak obyvatelé města Olomouc identifikují možnosti zlepšit komunikaci mezi Magistrátem města Olomouc a obyvateli města Olomouc prostřednictvím stávajících komunikačních kanálů (viz Otázky dotazníku č. 11, 14, 17, 21)

Výzkumná otázka 3 (dále VO3): Jak obyvatelé města Olomouc hodnotí svoji obecnou spokojenost s komunikačními nástroji, které ke komunikaci s obyvateli města Olomouc používá Magistrát města Olomouce? (viz Otázky dotazníku č. 10, 16, 20)

Pro potřeby analýzy výzkumných dat, která byla získána prostřednictvím metody rozhovoru, byly stanoveny následující výzkumné otázky:

Výzkumná otázka 4 (dále VO4): Jak pracovník tiskového oddělení Magistrátu města Olomouce hodnotí využívání jednotlivých komunikačních kanálů obyvateli města Olomouc? (viz Hlavní otázky rozhovoru č. 1 a 2)

Výzkumná otázka 5 (dále VO5): Jak pracovník tiskového oddělení Magistrátu města Olomouc identifikuje možnosti zlepšení externí komunikace mezi Magistrátem města Olomouc a obyvateli města Olomouc? (viz Hlavní otázky rozhovoru č. 3, 4 a 5)

6.2 Metody a techniky výzkumu

V rámci výzkumu byla použita metoda **dotazování**. Následně výzkum byl realizován v rámci **smíšeného výzkumného designu**, což znamená, že byla použita technika **dotazníku**, který je kvantitativním výzkumem a **rozhovoru**, který je kvalitativním výzkumem.

Dotazník obsahoval celkem 21 otázek. Dotazníkové šetření zahrnovalo různé typy otázek, a to zejména obsahové a identifikační otázky. Z celkového počtu 21 otázek bylo **17 obsahových** a **4 identifikační**. Otázky lze rozdělit z dalšího hlediska na otázky uzavřené a polouzavřené. Dotazník obsahoval **17 uzavřených** a **4 polouzavřených** otázek. Uzavřené otázky byly dvou typů, a to **nabídkové**, kterých celkem bylo 13, a 4 otázky **škálovací**.

Celý dotazník byl rozdělen do 8 sekcí, 4 sekce byly povinné k vyplnění, zbývající 4 sekce byly vyplněny pouze v případě, že respondent měl zkušenosti s vybranými komunikačními kanály.

Dotazník byl také naprogramován tak, že pokud respondent odpověděl na Otázku dotazníku č. 1 nebo na Otázku dotazníku č. 5 záporně, byl pro něj dotazník ukončen. Dotazník byl

distribuoován na sociálních sítích, konkrétně na Facebooku a Instagramu, dále na webových stránkách, například jako vyplnto.cz a prostřednictvím známých žijících ve městě. Dotazníkové šetření probíhalo v období od 16. 3. 2024 do 20. 4. 2024. Znění dotazníku je k dispozici v Příloze P II.

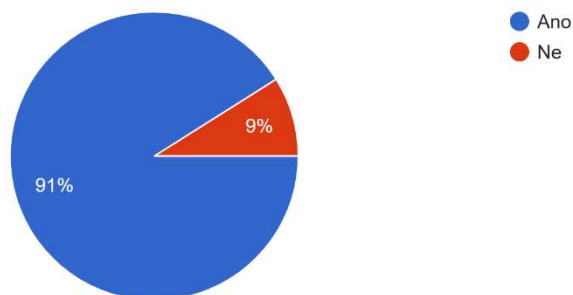
Rozhovor se zástupcem magistrátu se skládal z celkem 26 otázek, ze kterých **10** bylo **hlavních** a **16 doplňujících**. Všechny otázky byly otevřeného charakteru. Individuální rozhovor byl uskutečněn dne 25. 4. 2024 na Magistrátu města Olomouce s vedoucí tiskového oddělení Mgr. Radkou Štědrú. Rozhovor trval 30 minut. Se souhlasem respondentky byl rozhovor zaznamenán na diktafon a následně doslovně přepsán. V přepisu rozhovoru jsou hlavní otázky vyznačeny tučnou modrou kurzívou, doplňující otázky jsou vyznačeny tučnou černou kurzívou. Celý přepis polostrukturovaného rozhovoru je k dispozici v Příloze P I.

6.3 Charakteristika vzorku respondentů

Dotazník obsahoval 21 otázek, z nichž 4 byly identifikační a ostatní obsahové. Právě identifikační otázky jsou nezbytné pro popis vzorku respondentů. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 134 respondentů. První otázka zjišťovala, zda dotazovaný žije v Olomouci. Pokud respondent na tuto otázku odpověděl záporně, dotazník byl ukončen, protože dotazník je zaměřen výhradně na obyvatele města. Ze 134 respondentů odpovědělo 12 osob, že v tomto městě nebydlí. Dalšího dotazníkového šetření se proto zúčastnilo **122 osob**. Uvedené výsledky jsou prezentované v Tabulce 8 v Příloze P III a také v následujícím Obrázku 5.

Bydlíte v Olomouci?

134 odpovědí

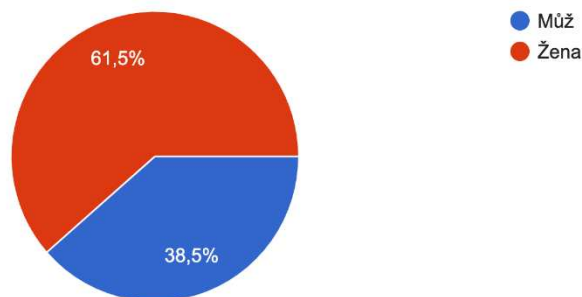


Obrázek 5: Obyvatelé Olomouce. Zdroj: vlastní zpracování

Ze 122 osob bylo 75 žen a 47 mužů. Údaje jsou uvedeny v následujícím Obrázku 6. Uvedené výsledky jsou prezentované v Tabulce 9 v Příloze P III.

Uveďte Vaše pohlaví

122 odpovědí

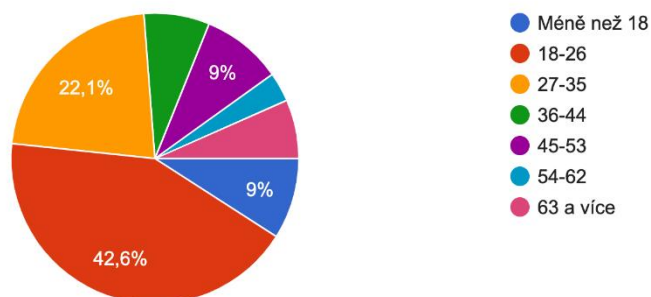


Obrázek 6: Pohlaví respondentů. Zdroj: vlastní zpracování

Další otázka se týkala věku respondentů. Nejvíce respondentů odpovědělo z mladších věkových skupin, od 18-26 let odpovědělo 52 občanů, dále 27 občanů z věkové skupiny 27-35 let, lidé ve věkových kategoriích do 18 let a 45-53 let odpověděli po 11 osobách v každé věkové kategorii. Celkem 9 osob zastupuje věkovou skupinu 36-44 let a 8 osob je starších 63 let. Nejméně bylo obyvatel města ve věku 54 až 62 let, a to pouze čtyři. Uvedené výsledky jsou prezentované v Tabulce 10 v Příloze P III.

Prosím uveďte svůj věk

122 odpovědí

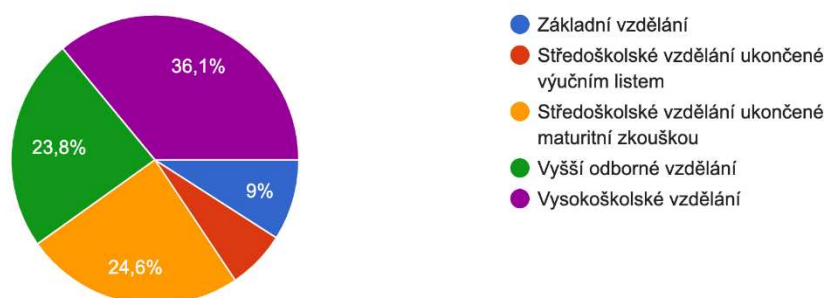


Obrázek 7: Věk respondentů. Zdroj: vlastní zpracování

Poslední identifikační otázka se tázala na nejvyšší dosažené vzdělání dotazovaných. Dotazníkového šetření se nejvíce účastnily osoby s vysokoškolským vzděláním, jejich počet je 44 lidí. 30 osob má středoškolské vzdělání ukončené maturitní zkouškou, 29 respondentů má vyšší odborné vzdělání, 11 lidí se základním vzděláním a pouze 8 osob se středoškolským vzděláním ukončeným výučním listem. Získané údaje jsou rovněž uvedeny v následujícím Obrázku 8. Uvedené výsledky jsou prezentované v Tabulce 11 v Příloze P III.

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

122 odpovědí



Obrázek 8: Vzdělání respondentů. Zdroj: vlastní zpracování

Respondentkou je také vedoucí tiskového oddělení Magistrátu města Olomouce Mgr. Radka Štědrá.

6.4 Analýza výzkumných dat dotazníkového šetření

Tato kapitola se zaměří na analýzu dat získaných z dotazníkového šetření pomocí výzkumných otázek.

Pro potřeby analýzy výzkumných dat, která byla získána prostřednictvím **dotazníku**, byly stanoveny 3 **výzkumné otázky**. Ke všem uzavřeným otázkám budou vytvořeny grafy. Absolutní a relativní četnosti budou rovněž uvedeny v tabulkách pro každou uzavřenou otázku a budou prezentovány v příloze P III. Celý dotazník byl rozdělen do 8 sekcí, 4 sekce byly povinné k vyplnění, zbývající 4 sekce byly vyplněny pouze v případě, že respondent měl zkušenosti s vybranými komunikačními kanály.

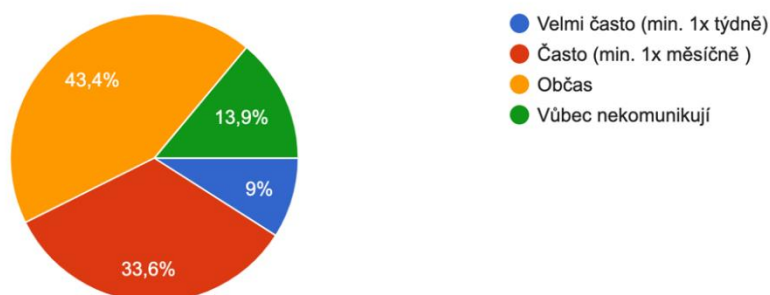
Dotazník byl také naprogramován tak, že pokud respondent odpověděl na Otázku č. 1 nebo na Otázku č. 5 záporně, byl pro něj dotazník ukončen.

Výzkumná otázka 1 (dále VO1): *Jak obyvatelé města Olomouc hodnotí komunikační kanály využívané Magistrátem města Olomouce?* (viz Otázky dotazníku č. 5, 6, 7, 8, 9, 12, 15, 18, 19)

Tyto otázky v dotazníku pomáhají získat komplexní pohled dotazovaných na konkrétní komunikační kanály.

Otázka dotazníku č.5.: *Jak často v průběhu jednoho roku obvykle komunikujete s Magistrátem města Olomouce? Označte jednu z nabízených variant odpovědi.*

Častost obvyklé komunikace obyvatel s magistrátem v průběhu jednoho roku
122 odpovědí



Obrázek 9: Častost obvyklé komunikace. Zdroj: vlastní zpracování

Na základě výše uvedeného grafu lze konstatovat, že většina respondentů, konkrétně 43,4 %, komunikuje s magistrátem pouze občas. Téměř 34,0 % respondentů komunikuje

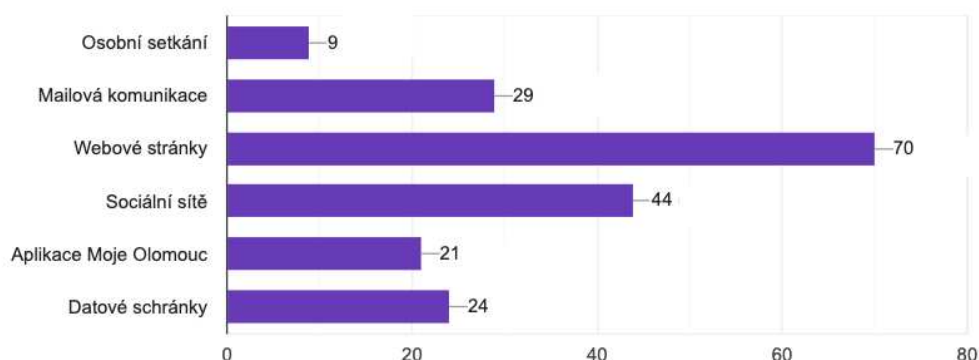
s magistrátem často. 13,9 % nekomunikuje s magistrátem vůbec a pouze 9,0 % respondentů komunikuje velmi často. Uvedené výsledky jsou prezentované v Tabulce 12 v Příloze P III.

Otázka dotazníku č. 6.: *Které komunikační kanály obvykle používáte při komunikaci s Magistrátem Olomouc? Můžete označit i více nabízených možností.*

Obvyklé komunikační kanály obyvatel s magistrátem v průběhu jednoho roku

 Kopírovat

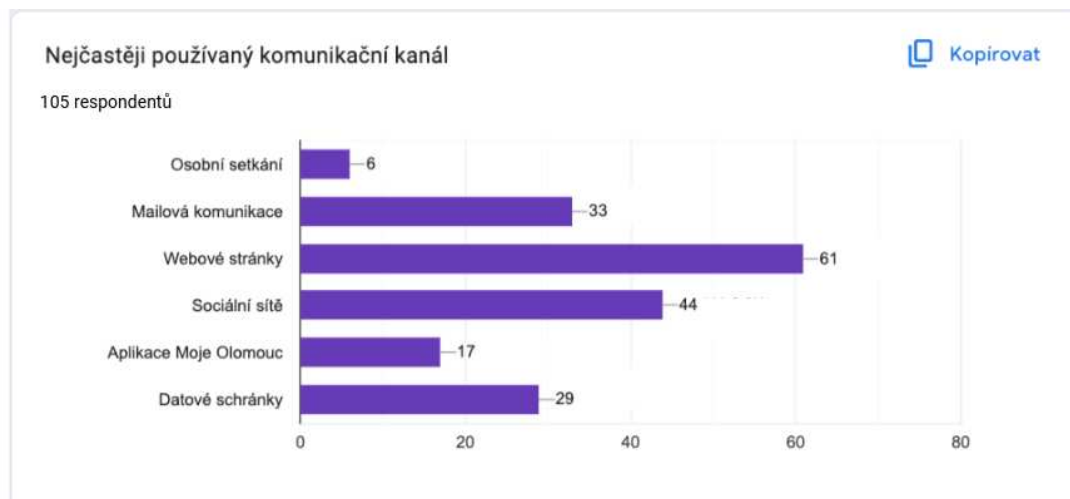
106 respondentů



Obrázek 10: Obvyklé komunikační kanály. Zdroj: vlastní zpracování

Na tuto otázku odpovědělo **106 respondentů**. Vzhledem k tomu, že respondenti mohli v této otázce zvolit více než jednu možnost odpovědi, bylo získáno celkem **197 odpovědí**. Z převážného počtu odpovědí vyplývá, že obyvatelé při komunikaci obvykle nejvíce využívají webové stránky magistrátu (70 odpovědí). Druhým nejčastěji uváděným komunikačním kanálem jsou sociální sítě, které jako způsob komunikace získaly 44 odpovědí. Na třetím místě se umístila mailová komunikace se 29 odpověďmi. Datové schránky pak získaly 24 odpovědí, takřka stejně jako aplikace Moje Olomouc, která obdržela 21 odpovědí. Nejméně využívaným komunikačním kanálem se ukázaly být osobní schůzky, neboť tento typ komunikace byl respondenty označen pouze 9x. Získal tedy jen 9 odpovědí respondentů.

Otázka dotazníku č.7.: *Vyberte a označte jen jeden komunikační kanál, který při komunikaci s Magistrátem Olomouc používáte nejčastěji. Můžete označit i více nabízených možností.*



Obrázek 11: Nejčastěji používaný kanál. Zdroj: vlastní zpracování

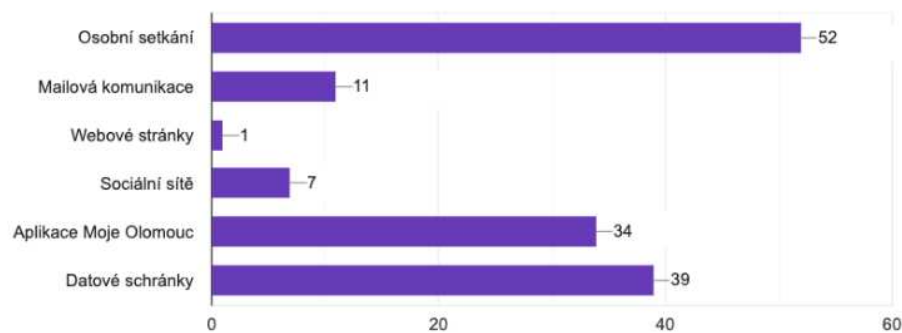
Na tuto otázku odpovědělo **105 respondentů**. Vzhledem k tomu, že respondenti mohli v této otázce zvolit více než jednu možnost odpovědi, bylo získáno celkem **190 odpovědí**. Odpovědi na tuto otázku byly dosti podobné odpovědím na předchozí otázku v dotazníku, ale přesto existují rozdíly. Respondenti stále nejčastěji využívají ke komunikaci webové stránky, ale v tomto případě získala tato varianta odpovědi o něco menší počet odpovědí, konkrétně 61 odpovědí. Sociální média jsou stále na druhém místě s prakticky stejným podílem 44 odpovědí. Mezi tři nejpoužívanější komunikační kanály patří také mailová komunikace s celkovým počtem 33 odpovědí. Datové schránky získaly 29 odpovědí, aplikace Moje Olomouc pak 17 odpovědí. Na posledním místě opět skončila osobní setkání se 6 odpověďmi.

Otázka dotazníku č. 8: *Vyberte a označte komunikační kanál, který jste doposud při komunikaci s Magistrátem Olomouc nikdy nepoužil. Označit můžete i více komunikačních kanálů.*

Nikdy nevyužitý komunikační kanál



105 respondentů

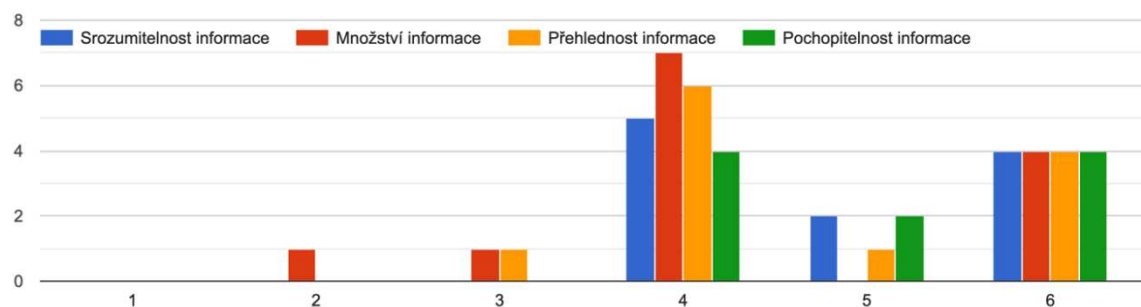


Obrázek 12: Nikdy nevyužitý kanál. Zdroj: vlastní zpracování

Na tuto otázku odpovědělo **105 respondentů**. Vzhledem k tomu, že respondenti mohli v této otázce zvolit více než jednu možnost odpovědi, bylo získáno celkem **144 odpovědí**. Z výše uvedeného grafu vyplývá, že nejméně preferovaným kanálem komunikace s magistrátem Olomouce je osobní setkání, které získalo 52 odpovědí. Naopak, pouze 1 respondent uvedl, že nikdy nevyužili webové stránky magistrátu, což naznačuje jejich vysokou popularitu. Aplikace Moje Olomouc a datové schránky jsou také méně využívané kanály, s počtem 34 a 39 hlasů, kteří je neužili. E-mailová komunikace a sociální sítě se umístily mezi těmito dvěma skupinami s 11 a 7 odpověďmi.

Otázka dotazníku č. 9: *Vyberte a označte u každé ze čtyř uvedených položek (například, srozumitelnost informace) vždy pouze jedno číslo z nabízených šesti čísel, které nejlépe charakterizuje kvalitu položky (tj. 1= velmi nízká kvalita; 6= velmi vysoká kvalita).*

Hodnocení osobních setkání podle uvedených kritérií

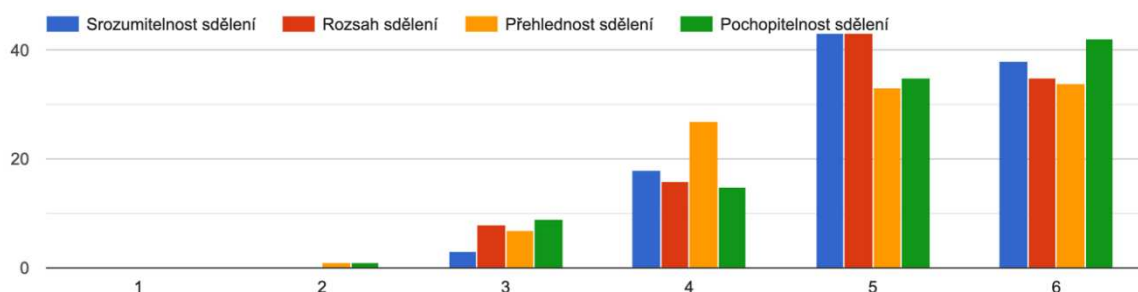


Obrázek 13: Hodnocení osobních setkání. Zdroj: vlastní zpracování

Pomocí škálovací otázky byly účastníci vyzváni, aby ohodnotili čtyři různé aspekty s využitím škály od 1 do 6, kde 1 znamená "velmi nízká kvalita", 2 znamená „nízká kvalita“, 3 „spíše nízká kvalita“, 4 „spíše vysoká kvalita“, 5 „vysoká kvalita“ a 6 "velmi vysoká kvalita". Na tuto otázku odpovídalo poměrně malé množství respondentů, a to **43 respondentů** a jejich zobrazené volby odpovědí ukazují, že ukazatel *množství informace* získal v rámci stupně 4 (tj. spíše vysoká kvalita) ze všech čtyř hledisek nejvíce, tzn. 7 odpovědí, ukazatel *přehlednost informace*, pak 6 odpovědí ukazatel *srozumitelnost informace*, 5 odpovědí a ukazatel *pochopitelnost informace* pouze 4 odpovědi. Je třeba též konstatovat, že všechny čtyři sledované ukazatele získaly od konkrétních respondentů v rámci kvality osobních setkání také nejlepší hodnocení v rámci stupně 6 (tj. velmi vysoká kvalita) prostřednictvím vždy 4 odpovědí.

Otázka dotazníku č.12: *Vyberte a označte u každé ze čtyř uvedených položek (například, srozumitelnost sdělení) vždy pouze jedno číslo z nabízených šesti čísel, které nejlépe charakterizuje kvalitu položky (tj. 1= velmi nízká kvalita; 6= velmi vysoká kvalita).*

Hodnocení mailové komunikace podle uvedených kritérií



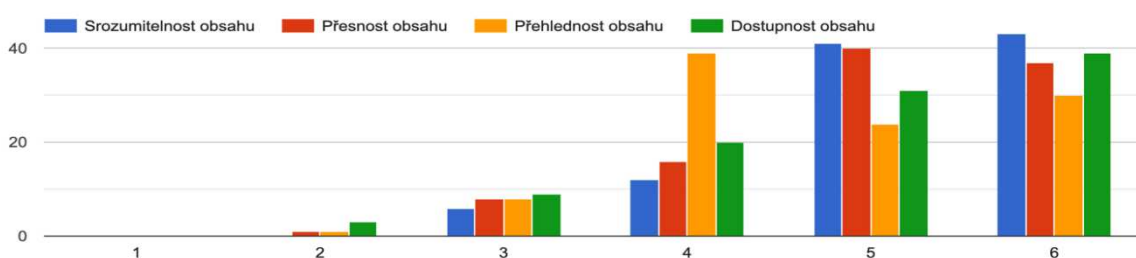
Obrázek 14: Hodnocení mailové komunikace. Zdroj: vlastní zpracování

V tomto grafu se hodnotí kvalita mailové komunikace na škále od 1 do 6, kde 1 je velmi nízká kvalita a 6 velmi vysoká kvalita. Kritéria, která účastníci dotazníku hodnotili, jsou srozumitelnost, rozsah, přehlednost a pochopitelnost sdělení. Celkem na tuto otázku odpovědělo 101 respondentů. Ze sloupcového grafu je patrné, že pochopitelnost sdělení byla hodnocena jako nejvyšší, s největším počtem respondentů udávajících skóre 5. Přehlednost sdělení také získala vysoké hodnocení, s výrazným množstvím odpovědí ve 4 a 5. Naopak, rozsah sdělení byl hodnocen průměrně, nejčastěji skóre 3, zatímco srozumitelnost sdělení

obdržela smíšené hodnocení s nejčastějším skóre 4. Tato data naznačují, že při mailové komunikaci respondentům nejvíce vyhovuje jasnost a přehlednost informací, zatímco objem poskytovaných informací je pro ně méně uspokojivý.

Otázka dotazníku č.15: *Vyberte a označte u každé ze čtyř uvedených položek (například, srozumitelnost obsahu) vždy pouze jedno číslo z nabízených šesti čísel, které nejlépe charakterizuje kvalitu položky (tj. 1= velmi nízká kvalita; 6= velmi vysoká kvalita).*

Hodnocení webových stránek podle uvedených kritérií



Obrázek 15: Hodnocení webových stránek. Zdroj: vlastní zpracování

Celkem na tuto otázku odpovědělo 98 respondentů. Nejvyšší průměrné hodnocení získala srozumitelnost obsahu, kterou většina respondentů ohodnotila známkou 5. Přístupnost obsahu byla rovněž hodnocena vysoko, většina odpovědí se pohybovala v rozmezí 4 až 5. Pokud jde o srozumitelnost obsahu, respondenti nejčastěji volili známku 4. Přesnost obsahu má vyrovnané rozložení odpovědí mezi hodnotami 3 a 4, což naznačuje mírně nižší spokojenost s tímto aspektem. Celkově lze konstatovat, že respondenti považují webové stránky za přístupné a srozumitelné, ale přehlednost a přesnost obsahu by mohly být oblastmi pro zlepšení.

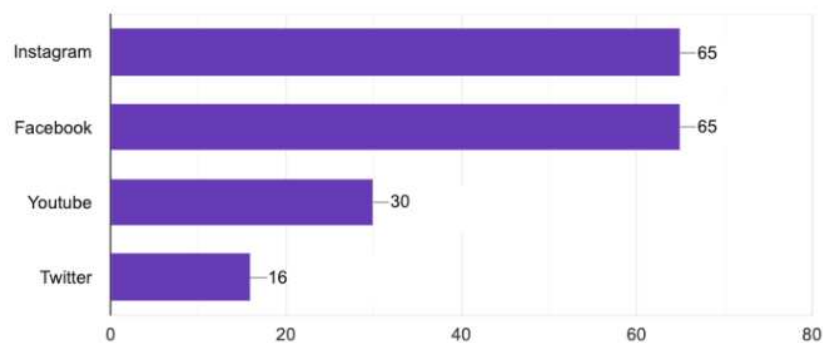
V další otázce mohli respondenti vybrat maximálně 2 sociální sítě, které sledují nejčastěji.

Otázka dotazníku č. 18: *Na které ze sociálních sítí sledujete Magistrát města Olomouce nejčastěji? Můžete vybrat a označit maximálně 2 sociální sítě.*

Nejčastěji používané sociální sítě

 Kopírovat

98 respondentů



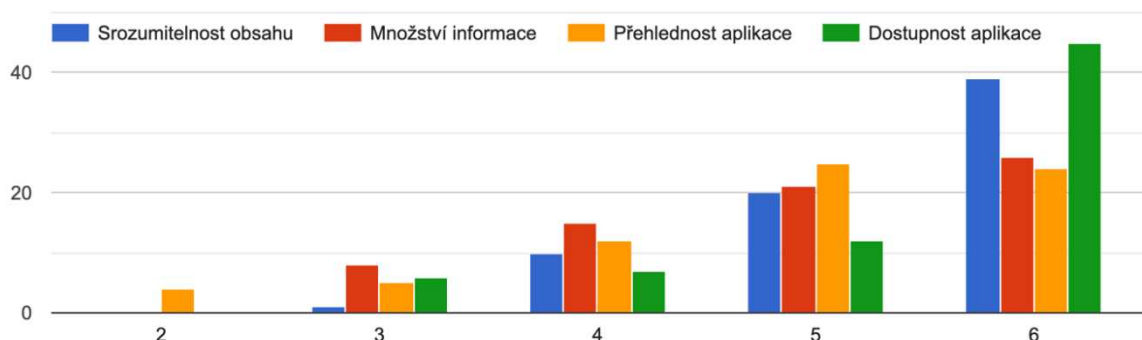
Obrázek 16: Nejčastěji používané sociální sítě. Zdroj: vlastní zpracování

Na tuto otázku odpovědělo **98 respondentů**. Vzhledem k tomu, že respondenti mohli v této otázce zvolit více než jednu možnost odpovědi, bylo získáno celkem **176 odpovědí**. Z těchto odpovědí vyplývá, že Instagram a Facebook jsou nejoblíbenějšími platformami, obě se stejným podílem 65 hlasů. YouTube je na třetím místě, zatímco Twitter získal 16 odpovědí.

Posledním aspektem, který respondenti hodnotili, byla aplikace Moje Olomouc.

Otázka dotazníku č. 19: *Vyberte a označte u každé ze čtyř uvedených položek (například, srozumitelnost obsahu) vždy pouze jedno číslo z nabízených šesti čísel, které nejlépe charakterizuje kvalitu položky (tj. 1= velmi nízká kvalita; 6= velmi vysoká kvalita).*

Hodnocení aplikace podle uvedených kritérií



Obrázek 17: Hodnocení aplikace Moje Olomouc. Zdroj: vlastní zpracování

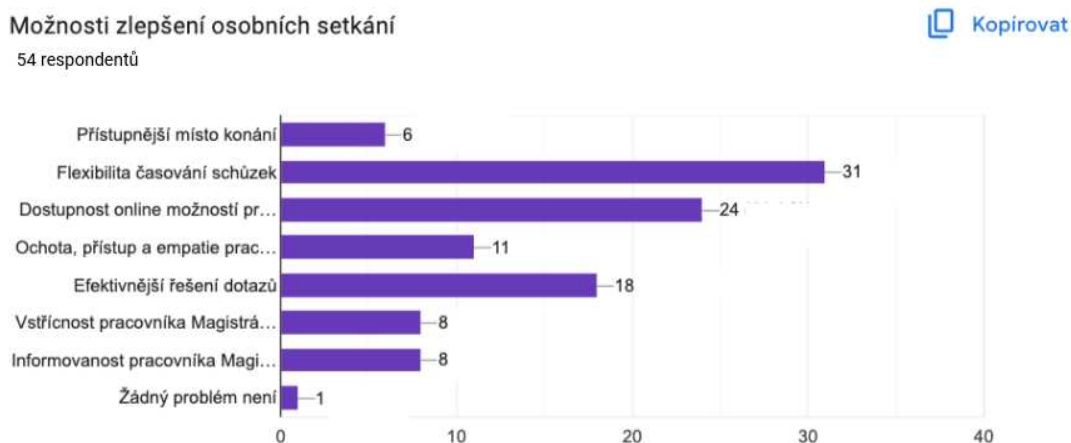
Celkem na tuto otázku odpovědělo **69 respondentů**. Dostupnost aplikace byla hodnocena nejlépe: ve většině případů dosáhla nejvyššího počtu 6 bodů. Následovala srozumitelnost

aplikace, která byla nejčastěji hodnocena známkou 5. Srozumitelnost obsahu a množství informací byly hodnoceny různě: nejčastěji byla srozumitelnost obsahu hodnocena známkou 4 a množství informací známkou 3.

Odpověď na Výzkumnou otázku 1 (VO1): Obyvatelé města Olomouc hodnotí komunikační kanály používané magistrátem různě. Většina respondentů (43,4 %) komunikuje s magistrátem pouze občas, zatímco 34 % to dělá často. Nejčastěji využívanými kanály jsou webové stránky a sociální média. Osobní setkání jsou nejméně preferovaným způsobem komunikace. Tyto údaje ukazují, jak obyvatelé města vnímají dostupnost a efektivitu různých komunikačních kanálů nabízených magistrátem.

Výzkumná otázka 2 (dále VO2): *Jak obyvatelé města Olomouc identifikují možnosti zlepšit komunikaci mezi Magistrátem města Olomouc a obyvateli města Olomouc prostřednictvím stávajících komunikačních kanálů* (viz Otázky dotazníku č. 11, 14, 17, 21)

Otázka dotazníku č.11: *Co byste zlepšil/a na osobních setkáních s pracovníky Magistrátu města Olomouce? Vyberte a označte z nabízených problémů pouze 2 hlavní problémy, případně doplňte a napište vlastní problém.*

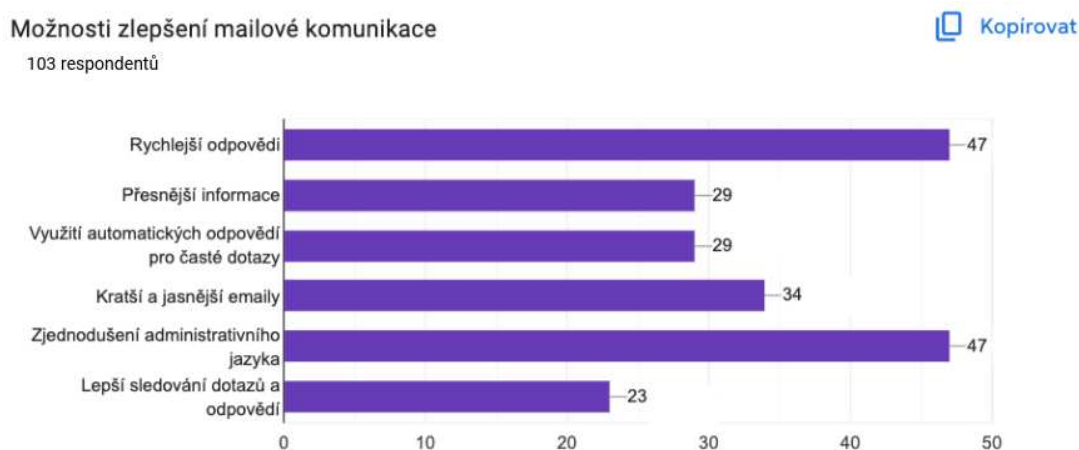


Obrázek 18: Možnosti zlepšení osobních setkání. Zdroj: vlastní zpracování

Na tuto otázku odpovědělo **54 respondentů**. Vzhledem k tomu, že respondenti mohli v této otázce zvolit více než jednu možnost odpovědi, bylo získáno celkem **107 odpovědí**. Nejvýraznější oblastí pro zlepšení je *Flexibilita časování schůzek*, která byla zvolena 31x. Na druhém místě je *Dostupnost online možností pro setkání*, která získala 24 hlasů. Další zmíněné problémy zahrnují *Efektivnější řešení dotazů* s počtem 18 odpovědí a *Ochota*,

přístup a empatie pracovníků s počtem 11 hlasů. Návrhy na zlepšení *Přístupnější místo konání*, *Vstřícnost pracovníka Magistrátu* a *Informovanost pracovníka Magistrátu* jsou shledány jako méně významné, získaly pouze 6 a 8 odpovědi. Jeden respondent napsal svoji vlastní variantu odpovědi, která zní *Žádný problém není*. Tyto výsledky naznačují, že zlepšení flexibilního plánování a online komunikačních nástrojů by mohlo výrazně zlepšit celkovou spokojenost s osobními setkáními na Magistrátu.

Otázka dotazníku č.14: *Co byste zlepšil/a na mailové komunikaci s pracovníky Magistrátu města Olomouce? Vyberte a označte z nabízených problémů pouze 2 hlavní problémy, případně doplňte a napište neuvedený vlastní problém.*



Obrázek 19: Možnosti zlepšení mailové komunikace. Zdroj: vlastní zpracování

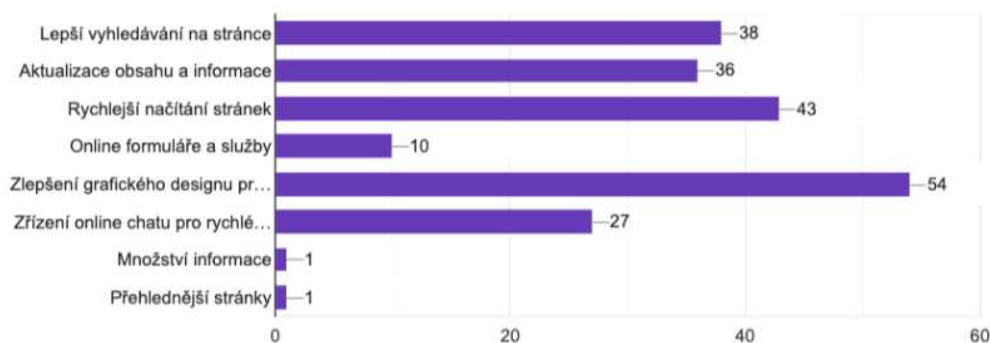
Na tuto otázku odpovědělo **103 respondentů**. Vzhledem k tomu, že respondenti mohli v této otázce zvolit více než jednu možnost odpovědi, bylo získáno celkem **209 odpovědí**. Nejvíce z nich by se přálo *Rychlejší odpovědi* a *Lepší sledování dotazů a odpovědí*, obě tyto kategorie získaly stejný počet hlasů, a to 47. Kategorie *Kratší a jasnější e-maily* byla jako oblast pro zlepšení uvedena 34x. Dále možnosti zlepšení *Přesnější informace* a *Využití automatických odpovědí pro časté dotazy* získaly 29 hlasů.

Otázka dotazníku č. 17: *Co byste zlepšil/a na webových stránkách Magistrátu města Olomouce? Vyberte a označte z nabízených problémů pouze 2 hlavní problémy, případně doplňte a napište neuvedený vlastní problém.*

Možnosti zlepšení na webových stránkách



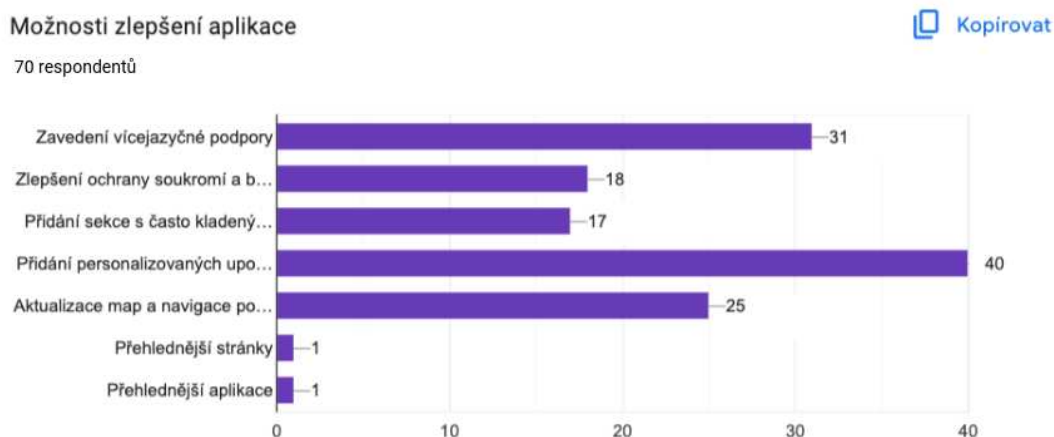
103 respondentů



Obrázek 20: Možnosti zlepšení na webových stránkách. Zdroj: vlastní zpracování

Na tuto otázku odpovědělo **103 respondentů**. Vzhledem k tomu, že respondenti mohli v této otázce zvolit více než jednu možnost odpovědi, bylo získáno celkem **210 odpovědí**. Nejčastější připomínkou bylo *Zlepšení grafického designu stránek* s celkovým počtem 54 odpovědí. Kategorie *Rychlejší načítání stránek* získala 43 odpovědí. S podobným počtem hlasů, konkrétně 38, respondenti poskytli variantě *Lepší vyhledávání na stránce*. Dalším významným problémem, který byl uveden 36x, byla *Aktualizace obsahu a informací*. Možnost zlepšení *Zřízení online chatu pro rychlé odpovědi* získala 27 hlasů. Méně častou připomínkou je *Online formuláře a služby* (10 odpovědí). Také v tomto případě respondenti nabídli a také napsali další 2 možné problémy, které je zřejmě trápí, a to množství *informace* a *přehlednější stránky*.

Otázka dotazníku č.21.: *Co byste zlepšil/a na aplikaci Moje Olomouc? Vyberte a označte z nabízených problémů pouze 2 hlavní problémy, případně doplňte a napište neuvedený vlastní problém.*



Obrázek 21: Možnosti zlepšení aplikace. Zdroj: vlastní zpracování

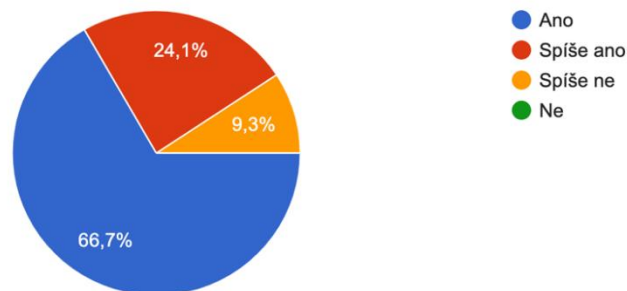
Na tuto otázku odpovědělo **70 respondentů**. Vzhledem k tomu, že respondenti mohli v této otázce zvolit více než jednu možnost odpovědi, bylo získáno celkem **133 odpovědí**. Z nabízených množností, jak vylepšit aplikaci Moje Olomouc respondenti nejvíce požadují *Přidání personalizovaných upozornění na zajímavé akce* (40 hlasů). Druhým nejčastějším požadavkem je *Zavedení vícejazyčné podpory* s počtem 31 hlasů. *Aktualizace map a navigace po městě* získala 25 hlasů. Je evidentní, že *Zlepšení ochrany soukromí a bezpečnost dat* s počtem 18 hlasů jsou pro respondenty také důležité, stejně jako zlepšení formou *Přidání sekce s často kladenými dotazy*, které získalo 17 hlasů. Pouze 1 respondent považuje za nutné zlepšit *Přehlednost stránek nebo aplikace jako celku*. V tomto případě se jednalo o respondenty doplněné varianty odpovědí.

Odpověď na Výzkumnou otázku 2 (VO2): Obyvatelé města Olomouc identifikují několik možností pro zlepšení komunikace mezi magistrátem a obyvateli města. Nejvýraznějšími oblastmi pro zlepšení jsou flexibilita časování schůzek a dostupnost online možností pro setkání, které byly zmíněny mnoha respondenty. Zlepšení rychlosti odpovědí a lepší sledování dotazů byly pro zlepšení mailové komunikace pro respondenty také klíčové. U webových stránek respondenti navrhovali lepší grafický design a rychlejší načítání stránek. Pro aplikaci Moje Olomouc bylo navrhováno přidání personalizovaných upozornění a vícejazyčná podpora.

Výzkumná otázka 3 (dále VO3): *Jak obyvatelé města Olomouc hodnotí svoji obecnou spokojenost s komunikačními nástroji, které ke komunikaci s obyvateli města Olomouc používá Magistrát města Olomouce?* (viz otázky dotazníku č. 10, 13, 16, 20)

Otázka dotazníku č. 10: *Jste spokojen/a s osobními setkáními s pracovníky Magistrátu města Olomouce? Vyberte a označte pouze jednu variantu odpovědi.*

Spokojenost obyvatelů s osobními setkáními s pracovníky magistrátu
54 odpovědí

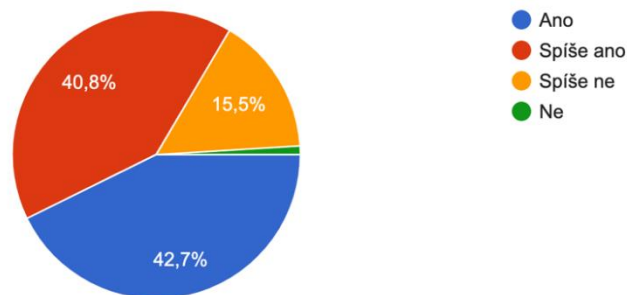


Obrázek 22: Spokojenost obyvatelů s osobními setkáními. Zdroj: vlastní zpracování

Z celkového počtu **54 odpovídajících respondentů** většina z nich, tj. 66,7 % respondentů, odpovědělo, že jsou s osobními setkáními s pracovníky magistrátu spokojeni (*Ano*). Menší část, tj. 24,1 % respondentů, odpověděla, že jsou s nimi *Spíše ano* spokojeni, což naznačuje mírnou spokojenost. Minoritní skupina, tj. 9,3 % respondentů uvedla, že jsou *Spíše ne* spokojeni. Nikdo neodpověděl rezolutním *Ne*. Tento diagram ukazuje, že většina odpovídajících respondentů má pozitivní názor na osobní setkání s pracovníky magistrátu. Uvedené výsledky jsou prezentované v Tabulce 13 v Příloze P III.

Otázka dotazníku č.13: *Jste spokojen/a s mailovou komunikací s pracovníky Magistrátu města Olomouce? Vyberte a označte pouze 1 variantu odpovědi.*

Spokojenost obyvatelů s mailovou komunikací
103 odpovědí

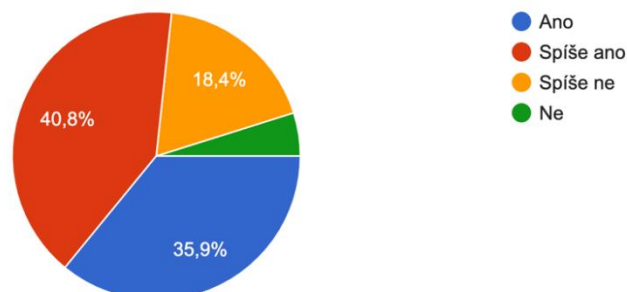


Obrázek 23: Spokojenost obyvatelů s mailovou komunikací. Zdroj: vlastní zpracování

Z celkového počtu **103 odpovídajících respondentů** většina, tj. 42,7 % respondentů, je spokojena (*Ano*), zatímco 40,8 % respondentů odpovědělo *Spíše ano*, což naznačuje obecně pozitivní vnímání mailové komunikace. Malý podíl, tj. 15,5 % respondentů, odpověděl *Spíše ne* a pouze 1,0 % respondentů uvedlo, že nejsou spokojeni (*Ne*). Uvedené výsledky jsou prezentované v Tabulce 15 v Příloze P III.

Otázka dotazníku č.16: *Jste spokojen/a s webovými stránkami Magistrátu města Olomouce? Vyberte a označte pouze 1 variantu odpovědi.*

Spokojenost obyvatelů s webovými stránkami Magistrátu města Olomouce
103 odpovědí

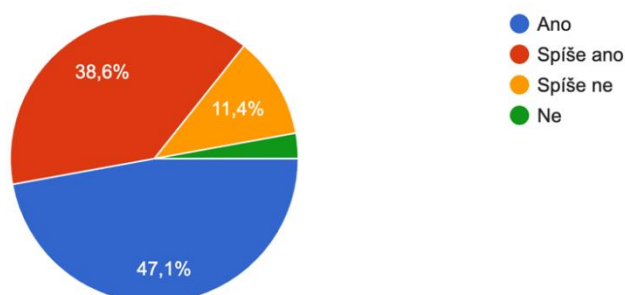


Obrázek 24: Spokojenost obyvatelů s webovými stránkami. Zdroj: vlastní zpracování

Na Otázku dotazníku č. 16 odpovědělo celkem **103 respondentů**. Část respondentů, tj. 35,9 %, odpověděla Ano, tedy že jsou s webovými stránkami magistrátu města spokojeni. Variantu odpovědi *Spíše ano* označilo 40,8 % respondentů, což naznačuje, že většina respondentů má k webovým stránkám magistrátu města také kladný postoj. Skupina uživatelů, kteří jsou *Spíše ne* spokojeni, představuje 18,4 % respondentů. Pouze nízký počet respondentů, tj. 4,9 %, uvedl, že s webovými stránkami magistrátu nejsou spokojeni (*Ne*). Uvedené výsledky jsou prezentované v Tabulce 14 v Příloze P III.

Otázka dotazníku č. 20: *Jste spokojen/a s aplikací Moje Olomouc? Vyberte a označte pouze 1 variantu odpovědi.*

Spokojenost obyvatelů s aplikací Moje Olomouc
70 odpovědí



Obrázek 25: Spokojenost obyvatelů s aplikací Moje Olomouc. Zdroj: vlastní zpracování

Na tomto koláčovém diagramu je zobrazena spokojenost uživatelů s aplikací Moje Olomouc. Z celkového počtu 70 respondentů, tj. 47,1 % uživatelů, odpovědělo, že jsou s aplikací Moje Olomouc spokojeni (*Ano*). Dalších 38,6 % uživatelů je spíše spokojeno (*Spíše ano*), což také k ní naznačuje celkově pozitivní názor. Naopak, 11,4 % respondentů není zcela s uvedenou aplikací spokojeno (*Spíše ne*) a 2,9 % respondentů odpovědělo zcela na uvedený dotaz zcela negativně. (*Ne*). Uvedené výsledky jsou prezentované v Tabulce 16 v Příloze P III.

Odpověď na Výzkumnou otázku 3 (VO3): Obyvatelé Olomouce hodnotí celkovou spokojenost s komunikačními kanály, které Magistrát města Olomouce využívá pro komunikaci s obyvateli města, výrazně pozitivně. Nejvíce respondentů vyjádřilo spokojenost s osobními setkáními, e-mailovou komunikací, webovými stránkami a aplikací Moje Olomouc. Největší spokojenost byla s osobními setkáními a aplikací Moje Olomouc. O něco nižší, ale stále pozitivní hodnocení získala e-mailová komunikace a webové stránky. Tyto výsledky ukazují, že ačkoli je v některých oblastech prostor pro zlepšení, obecně jsou obyvatelé Olomouce s komunikačními prostředky města spokojeni.

6.5 Analýza výzkumných dat individuálního rozhovoru

Pro potřeby analýzy výzkumných dat, která byla získána prostřednictvím techniky **rozhovoru**, byly stanoveny následující **výzkumné otázky**:

Výzkumná otázka 4 (dále VO4): *Jak pracovník tiskového oddělení Magistrátu města Olomouce hodnotí využívání jednotlivých komunikačních kanálů s obyvateli města Olomouc?* (viz hlavní otázky rozhovoru č. 1, 2, 4, 7, 8, a 9 a doplňující otázky rozhovoru č. 1, 2, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13 a 14)

První otázkou v našem rozhovoru bylo, jaké komunikační kanály magistrát používá pro komunikaci s obyvateli města.

Hlavní otázka rozhovoru č. 1: *Jaké komunikační kanály používá magistrát pro komunikaci s obyvateli?*

Respondentka na tuto otázku odpověděla zcela konkrétně a vyjmenovala všechny komunikační kanály, které využívá jak tiskový odbor, jehož je vedoucí, tak obecně komunikační kanály, které magistrát využívá ke komunikaci s obyvateli města. Dle respondentky komunikačními kanály magistrátu jsou webové stránky, sociální sítě, městské časopisy a zpravodaje, regionální televize, rozhlas. Dále vedoucí tiskového oddělení uvedla, že *“ magistrát jako úřad komunikuje s veřejností na základě zákona, a to je třeba úřední deska, ale to už vlastně zase zpravuje někdo jiný než my. “* (viz Příloha I)

Doplňující otázka rozhovoru č. 1: *A jaké jsou přesně vaše povinnosti, co spadá do vaší práce?*

Respondentka uvedla, že tiskové oddělení úzce spolupracuje s marketingovým oddělením. Poznamenala také, že právě její oddělení se stará o webové stránky, sociální sítě, časopisy,

zpravodaje a média. Zatímco magistrát jako úřad komunikuje s obyvateli prostřednictvím úřední desky, a to na základě zákona.

Dále byla položena otázka o tom, který komunikační kanál je ke komunikování směrem k obyvatelům města je pro magistrát nejjednodušší a který je naopak nejtěžší.

Hlavní otázka rozhovoru č. 2: *Který komunikační kanál je ke komunikování směrem k obyvatelům města je pro magistrát nejjednodušší a který je naopak nejtěžší?*

Respondentka tvrdí, že nejjednodušším kanálem jsou sociální sítě, protože tento kanál je velmi rychlý a umožňuje rychlé doručení informací. Kromě toho respondentka uvádí, že výborným komunikačním kanálem je i zpravodaj s názvem *“Olomoucké listy“*, který je zdarma distribuován do všech 55 tisíc domácností. K tomu respondentka dodala, že *„to je opravdu velký dosah a my sami vnímáme, že to je opravdu takové médium, které funguje velmi dobře, protože lidem přijde opravdu zdarma do schránky a je plné důležitých nebo užitečných informací.“* (viz Příloha I) Za nejtěžší kanál vedoucí tiskového oddělení označila reklamu v médiích.

Doplňující otázka rozhovoru č. 2: *A který kanál je nejtěžší, jestli nějaký takový vůbec existuje?*

Za nejtěžší kanál vedoucí tiskového oddělení označila reklamu v médiích.

Hlavní otázka rozhovoru č. 4: Kdo rozhoduje o tom, které informace budou zveřejněny a které ne?

Z odpovědi vyplývá, že existují informace, které se musí zveřejňovat povinně, takovými informacemi jsou zákony, což ale není v kompetenci tiskového oddělení. Toto oddělení je zodpovědné za zveřejňování tiskových zpráv, přípravu obsahu zpravodaje a zasílání materiálů médiím. *“To znamená, že my sami přicházíme s návrhy o tom, které ty tiskové správy, jakých témat by se mohly týkat.”* (viz Příloha I) Respondentka uvádí, že si téma mohou zvolit sami, ale musí je schválit vedení. V některých případech může vedení také přijít s konkrétními návrhy.

Hlavní otázka rozhovoru č. 7: *Jsou podle vás internetové stránky efektivním komunikačním kanálem?*

Respondentka považuje webové stránky za jednoznačně účinný komunikační kanál, jelikož umožňují zveřejňovat potřebné informace přístupným způsobem. Stojí za zmínku, že na webových stránkách bylo zveřejněno velké množství informací, a to jak informací povinně

zveřejňovaných, tak doplňkových, které jsou neméně důležité. V této souvislosti je respondentka přesvědčena, že v tak velkém množství informací je někdy obtížné najít to, co člověk potřebuje, proto magistrát uvažuje o redesignu webových stránek, aby se zjednodušila jejich struktura.

Hlavní otázka rozhovoru č. 8: *Chtěla bych se zeptat, je aplikace Moje Olomouc nějak propojená s webem, jsou tam jsou stejné nějaké služby, informace?*

Především respondentka uvedla, že aplikace spadá do kompetence Marketingového oddělení. V současné době se používají pouze hlavní funkce aplikace, kterými jsou hlášení závad, rezervace na přepážky, přehled kalendáři akcí, řešení konkrétních životních situací a kontakty na pracovníky magistrátu. Bylo také řečeno, že zaměstnanci magistrátu se neustále snaží přidávat do aplikace nové funkce a rozvíjet ji. Jako příklad respondentka uvedla „*třeba by se tam mohly právě do budoucna objevovat i nějaké integrace obsahu z úřední desky*“ (viz Příloha I).

Doplňující otázka rozhovoru č. 6: *Jak populární je aplikace?*

V odpovědi na tuto otázku respondentka uvedla statistické údaje o celkovém počtu stažení aplikace, který činil 7 500.

Hlavní otázka rozhovoru č. 9: *Jaký máte názor na využívání sociálních sítí v případě magistrátu?*

Respondentka má pozitivní postoj k využívání sociálních médií v rámci magistrátu, protože právě sociální média jsou nejpříznivějším prostorem pro komunikaci s mladší věkovou skupinou. Dále uvedla, že „*zároveň tím, jak je rychlá ta komunikace, tak se dá velmi dobře využít třeba pro různé krizové situace, které by nastaly a bylo by potřeba rychle informovat*.“ (viz Příloha I). V podstatě se jedná o interakci s občany, i když magistrát nemá prostor pro otevření diskuse na sociálních sítích, ale pokud občan pošle osobní zprávu, tak mu magistrát na tuto zprávu odpoví.

Doplňující otázka rozhovoru č. 7: *Sdílette stejné příspěvky na všech sociálních sítích, které používáte?*

Bylo zjištěno, že příspěvky na sociálních sítích se liší v závislosti na účelu a sdělení konkrétní stránky na sociálních sítích. Například, „*máme facebookovou stránku vyloženě statutárního města Olomouce, ale máme facebookovou stránku, která se jmenuje „Měníme Olomouc“, ta právě zrcadlí ať už takové ty nové ať už investice nebo věci, které se dějí nově*

a mění vlastně tvář města. “ (viz Příloha I) Kromě toho existuje další stránka na Facebooku, jejíž cílovou skupinou jsou turisté.

Doplňující otázka rozhovoru č. 8: *Plánuje město využívat ty funkce více, anebo vůbec využívat, protože viděla jsem, že ten obsah je více o tom, jaké akce se blíží, o tom, co se děje ve městě, ale není tam až tolik interakce s těmi uživateli? Máte to v plánu nějak taky rozvíjet, zapojovat občany více do tohoto typu obsahu?*

V současné době magistrát využívá Instagram především k tomu, aby přilákal turisty a informoval je o hlavních atrakcích města. V tomto ohledu se obsah této sociální sítě velmi liší např. od Facebooku. Respondentka dále řekla, že v případě Facebooku jsou podle názoru magistrátu interaktivní prvky, včetně anket, vhodné. Navíc magistrát využívá webové ankety.

Doplňující otázka rozhovoru č. 10: *Úřední desku na starosti přímo vy nemáte, ale město Olomouc má úřední desku?*

Na tuto otázku respondentka odpověděla kladně a poznamenala, že magistrát má jak běžnou elektronickou desku, tak i elektronickou. *„Je to vlastně povinný nástroj pro zveřejňování informací, který se ale týká většinou opravdu jako chodu magistrátu jako úřadu“.* (viz Příloha I). To však není v kompetenci oddělení tisku a marketingu.

Doplňující otázka rozhovoru č. 11: *Chtěla bych se zeptat, jak často je ten zpravodaj vydáván?*

Respondentka odpověděla, že zpravodaj vychází jednou měsíčně a je distribuován zdarma na začátku každého měsíce do 55 000 domácností.

Doplňující otázka rozhovoru č. 12: *Nalezla jsem informaci, že máte také rozhlas, je to tak?*

Město disponuje rozhlasem, který byl modernizován a propojen i s výstražným informačním systémem. *„To znamená, využívá se vlastně jak pro informování třeba o nějakých krizových situacích, ale zároveň ho jednotlivé městské části používají jako běžný městský rozhlas pro informování“.* (viz Příloha I).

Doplňující otázka rozhovoru č. 13: *A jaká je cílová skupina tohoto rozhlasu?*

Cílová skupina rozhlasu závisí na typu předávaných informací. Ve chvíli, kdy je třeba rozšířit informace o nějaké závažné události, je cílovou skupinou celé město. Velkou výhodou tohoto komunikačního kanálu je, že pokud je potřeba předat informaci do určité části města, pomůže k tomu právě tento kanál.

Doplňující otázka rozhovoru č. 14: *Chtěla bych se ještě vrátit k sociálním sítím a konkrétně k YouTube, který taky máte. Momentálně nemají videa na vašem kanálu mnoho zhlédnutí. Máte v plánu rozvíjet tuto sociální síť?*

„Takže u toho YouTube, ano, využíváme ho, ale nepropakujeme ho nějak mimořádně tak, protože v něm v tuto chvíli nespátřujeme úplně prioritu v té komunikaci.“ (viz Příloha I)
Z odpovědi respondentky vyplývá, že v současné době jsou pro ně prioritní sociální sítě Instagram a Facebook.

Odpoověď na Výzkumnou otázku 4 (VO4):

Vedoucí tiskového oddělení Magistrátu města Olomouce hodnotí využití komunikačních kanálů jako efektivní. Nejrychlejším a nejpřímějším způsobem komunikace jsou sociální sítě, které umožňují okamžité sdílení informací s obyvateli. Vysoce hodnocen je také zpravodaj „Olomoucké listy“, který má velký dosah. Naopak za nejobtížnější kanál je považována reklama v médiích, a to kvůli složitosti a nákladům spojeným s jejím využíváním.

Výzkumná otázka 5 (dále VO5): Jak pracovník tiskového oddělení Magistrátu města Olomouc identifikuje možnosti zlepšení externí komunikace mezi Magistrátem města Olomouc a obyvateli města Olomouc? (viz hlavní otázky rozhovoru č. 3, 5, 6 a 10 a doplňující otázky rozhovoru č. 3, 5 a 9)

Hlavní otázka rozhovoru č. 5: *Jak a čím mohou občané aktivně přispět k vylepšení komunikace a spolupráci vlastně s magistrátem?*

Při odpovědi na tuto otázku respondentka uvedla různé způsoby získávání zpětné vazby od obyvatelů. Především poznamenala, že magistrát shromažďuje zpětnou vazbu v jakékoli formě, kterou obdrží. To může být e-mailová forma komunikace, dopis redakci, ankety, veřejné projednávání nebo rubrika „Otevřená radnice“. Dále respondentka uvedla, že *„to jsou pro nás důležité podněty, abychom věděli, na co se lidé ptají, o co mají zájem. Ještě*

vlastně další podněty, které mohou lidé zasílat, tak můžou posílat přímo webmasterovi města, který taky reaguje vlastně na podněty. “ (viz Příloha I)

Hlavní otázka rozhovoru č. 6 a doplňující otázka č. 5: *A navrhla byste Vy sama nějaké změny ke zlepšení externí komunikace magistrátu? Vidíte nějaké příležitosti pro rozvoj?*

Především byly zmíněny nové technologie a využití chytrých technologií pro komunikaci s veřejností. Další příležitosti pro rozvoj *„určitě je ještě prostor pro zlepšení takové té komunikace ve chvíli, kdy přichází klient magistrátu vyřídit nějakou svou životní záležitost“*. (viz Příloha I) Podle názoru respondentky je třeba zlepšit také navigaci uvnitř budov magistrátu. Kromě toho byla jako prostor pro zlepšení zmíněna informovanost obyvatel.

Hlavní otázka rozhovoru č. 3 a doplňující otázka č. 3: *Plánuje město implementovat nebo rozvíjet moderní technologie v procesu komunikace s obyvateli? Například zavedení a využití chatbotů nebo umělé inteligence?*

V odpovědi respondentka upozornila, že tato problematika je na pořadu dne a magistrát o ní aktivně vyhledává informace. Využití moderních technologií nepochybně výrazně zjednodušuje práci, proto se magistrát zajímá o oblasti využití jak umělé inteligence, tak jejich různých forem pro co nejefektivnější využití v různých sférách práce magistrátu. Kromě toho se respondentka domnívá, že moderní technologie jsou budoucností a že určitě pokročí a budou se více uplatňovat v každodenním životě. Respondentka také uvedla příklad zaměstnanců tiskového oddělení, kteří již pracují s umělou inteligencí, a to *„máme možnost si prostřednictvím umělé inteligence třeba vygenerovat nějaký text, který nám v podstatě zkrátí informaci a už nám ji dá do podoby jednodušší tak, jak ji potom potřebují třeba občané.“* (viz Příloha I)

Doplňující otázka rozhovoru č. 9: *Přemýšlí magistrát o tom, že by se příspěvky duplikovaly v angličtině, aby byly univerzálnější a rozuměli jim i cizinci*

„Určitě si myslím, že by to tak bylo a je to právě zase taková ta další věc, kam se určitě můžeme posunout.“ (viz Příloha I). Respondentka rozhodně vidí tuto potřebu, ale zároveň uvádí, že je potřeba i prostor.

Na závěr rozhovoru byla respondentka požádána, aby shrnula výše uvedené a vyjádřila svůj osobní názor na externí komunikaci Magistrátu města Olomouce.

Hlavní otázka rozhovoru č. 10: *Já bych vás poprosila shrnout všechny ty informace a říct váš osobní názor na kvalitu a efektivnost externí komunikace magistrátu města Olomouce s obyvateli města.*

Při shrnutí průběhu rozhovoru respondentka konstatovala, že všechny komunikační kanály používané magistrátem jsou kvalitní a účinné a umožňují rychlé a přesné předávání potřebných informací. Kromě toho je stále potřeba zlepšení, kterým je podle respondentky zavedení moderních technologií a zlepšení služeb souvisejících s obsluhou obyvatel v budovách magistrátu.

Odpoď na Výzkumnou otázku 5 (VO5):

Podle vedoucí tiskového oddělení olomouckého magistrátu je přijímání zpětné vazby od občanů a reagování na ni klíčové pro zlepšení externí komunikace mezi magistrátem a obyvateli. Zpětná vazba je získávána prostřednictvím e-mailů, dopisů, anket a veřejných projednávání. Důležité je také využívání moderních technologií, které mohou komunikaci výrazně zefektivnit, například prostřednictvím vylepšených webových stránek a mobilní aplikací. Navrhované změny zahrnují také zlepšení navigace v městských budovách a zvýšení obecné informovanosti obyvatel, což by mělo vést ke zlepšení dostupnosti a přehlednosti informací poskytovaných městským úřadem.

6.6 Analýza sociálních sítí

Tracy L. Tuten (2023, s. 4) definuje sociální sítě jako internet a s ním spojené technologie. S tím, jak se stále více jednotlivců zapojuje do online skupin, roste každý den vliv sociálních médií. Výše zmíněný autor tvrdí, že typický uživatel internetu tráví na sociálních médiích více než dvě hodiny denně a má účty na osmi různých platformách sociálních médií.

Statutární město Olomouc je prezentováno na pěti sociálních sítích: Facebook, Instagram, YouTube, Twitter a LinkedIn. Správu těchto kanálů zajišťuje Odbor kanceláře primátora, přesněji Oddělení marketingu Magistrátu města Olomouce.

První analyzovanou platformou je **Facebook**. Tracy L. Tuten (2023, s. 4) ve své publikaci uvádí, že v současné době má Facebook více než 2,08 miliardy aktivních uživatelů po celém světě. Jedná se o sociální nástroj, který uživatelům umožňuje sdílet obsah různých médií, včetně obrázků, videí, hudby, her, aplikací, skupin a dalších. Umožňuje také synchronní interakce, které probíhají v reálném čase, jako například posílání textových zpráv přátelům tam a zpět, a asynchronní interakce, které nevyžadují okamžitou reakci všech účastníků, jako

například zaslání e-mailu kamarádovi a obdržení odpovědi následující den. Kromě toho mezi těmito uživateli více než miliarda používá mobilní zařízení. Facebook by byl nejlidnatější zemí na světě, kdyby byl státem.

Magistrát města Olomouc má vytvořen profil s názvem „*Statutární město Olomouc*“. Tato stránka na Facebooku byla založena 1. srpna v roce 2011. Ke 20. 4. 2024 má oficiální stránka města 7,3 tisíce sledujících a 6,2 tisíc lidí, kterým se to líbí. Na úvodní stránce je poznačeno, že se jedná o stránku zaměřující se na aktuality, zajímavosti a dění v Olomouci „*přímo od zdroje*“. Úvodní stránka také poskytuje obecné informace o magistrátu, včetně odkazu na oficiální webové stránky, adresy, kontaktní údaje a otevírací dobu Magistrátu města Olomouce. Na Facebooku mohou obyvatelé psát recenze a hodnotit stránky hvězdičkami, jež jsou pak zobrazeny vedle názvu stránky. Statutární město Olomouc získalo od svého vzniku celkem 20 recenzí s průměrným hodnocením 4,2 hvězdičky. Po analýze obsahu je zřejmé, že město publikuje příspěvky dostatečně často, minimálně dvakrát týdně, s hlavními tématy jako jsou městské události, informace o provozu magistrátu a upozornění na důležité změny v legislativě. Stránka zveřejňuje publikace v podobě fotoreportáží a video reportáží z veřejných akcí ve městě. Všechny publikace jsou velmi kvalitní a atraktivní.

Další platformou je **Instagram**. Dle autora Tracy L. Tuten (2023, s. 5) tato sociální síť je lídrem v oblasti zapojení uživatelů. Statutární město Olomouc je zde představeno pod jménem @olomouc_tourism. Na dané sociální síti město má 11,3 tisíce sledujících a 937 příspěvků. Na úvodní stránce je uvedeno, že se jedná o oficiální profil města Olomouce a jsou uvedeny odkazy na webové stránky pro návštěvníky města. V popisu profilu je také uvedeno, že na stránce se publikují hlavně zajímavosti a aktuality z dění města. Tento účet bude zajímavý spíše pro turisty a návštěvníky města, protože většina obsahu se zaměřuje na doporučení k návštěvě a na nadcházející akce ve městě. Na profilu lze také najít připnuté příběhy uživatelů, kteří se na této sociální síti podělili o své fotografie a dojmy z návštěvy města. Stejně jako na Facebooku se zde zveřejňují kvalitní fotografie a videa s doprovodnými popisky, dokonce i hashtagy.

Magistrát města Olomouc se také podílí na provozování **YouTube** kanálu. Tracy L. Tuten (2023, s.4) popisuje, že každou minutu na YouTube nahrají 2 miliardy uživatelů více než 500 hodin videí. To je téměř stejně jako 1 500 000 plnoformátových filmů nahraných každý týden. YouTube je k dispozici v 80 různých jazycích a je hostován ve více než 100 zemích s místními edicemi. Proto by nemělo překvapit, že se na YouTube denně zhlédne více než

miliarda hodin videa, přičemž více než polovina z těchto hodin je strávena na mobilních zařízeních.

YouTube kanál města má 534 odběratelů. V době psaní této práce měl kanál 487 zveřejněných videí. Video kanál pokrývá širokou škálu témat, od městských událostí po série videí s názvem „*Otevřená radnice*“. Uživatelé této platformy aktivně zanechávají komentáře pod videi a sdílejí své dojmy z toho, co zhlédli.

Stránka města byla na **Twitteru** založena v srpnu 2017. V současné době má 1,145 sledujících a stejně jako na jiných platformách, město sdílí obsah minimálně dvakrát týdně. Kromě pravidelného sdílení obsahu se zdá, že město využívá Twitter k interakci s občany a odpovídá na jejich dotazy. Hashtagy používané ve tweetech ukazují na snahu cílit na lokální témata a události, což napomáhá zvyšování zapojení komunity. Analýza nejpopulárnějších tweetů naznačuje, že informace o městských službách a kulturních akcích mají největší odezvu od sledujících.

Magistrát města Olomouce je také zastoupen na síti **LinkedIn**, která je spíše platformou pro vytváření profesních sítí než tradiční sociální sítí. Na síti LinkedIn město zveřejňuje příspěvky o obchodních a profesních příležitostech, čímž se odlišuje od svého obsahu na tradičních sociálních sítích jako jsou Facebook, Instagram atd. Tento přístup pomáhá městu navazovat kontakty s odborníky, kteří se zajímají o regionální rozvoj a pracovní příležitosti.

7 SHRUTÍ PRAKTICKÉ ČÁSTI

Praktická část bakalářské práce se zaměřila na analýzu externí komunikace, která je realizována mezi Magistrátem města Olomouc a obyvateli města Olomouc.

Výzkum, který byl v rámci této bakalářské práce uskutečněn, byl realizován v rámci smíšeného výzkumného designu. Sběr a zpracování výzkumných dat bylo uskutečněno prostřednictvím jak kvantitativního, tak i kvalitativního výzkumu. Jako hlavní metoda sběru dat byla použita metoda dotazování, které bylo uskutečněno s využitím dvou výzkumných technik, a to dotazníku a individuálního rozhovoru. Výzkumná data, získaná dotazníkem byla zpracována s využitím jednoduchých statistických metod a zveřejněna v rámci tabulek, grafů (tj. obrázků) a popisného textu. Doslovný přepis rozhovoru byl podroben jeho obsahové analýze.

Praktická část práce obsahuje obecný popis města Olomouc jeho magistrátu, včetně jeho organizační struktury, dále jeho finanční hospodaření za poslední 3 roky a popisu spolupráce magistrátu s dalšími externími partnery.

Následuje vymezení hlavního cíle a 5 dílčích cílů výzkumu a znění 5 výzkumných otázek. Dále je uveden popis hlavních metod a technik získávání a zpracování výzkumných dat použitých v praktické části této práce. Na základě těchto poznatků byl vytvořen dotazník. Ten obsahoval 21 otázek zahrnujících různé aspekty komunikace, včetně míry využívání různých komunikačních kanálů, spokojenosti s dostupnými informacemi a preferencí komunikačních metod. Respondenti měli možnost vyjádřit svůj názor na efektivitu a srozumitelnost informací poskytovaných magistrátem.

Kvalitativní část práce zahrnovala rozhovor s vedoucí tiskového oddělení magistrátu, kde byly prozkoumány perspektivy k lepšímu využití komunikačních kanálů, identifikovány hlavní výzvy a zjištěn názor pracovníka magistrátu na aktuální stav externí komunikace Magistrátu města Olomouce s obyvateli. Rozhovor ukázal, že sociální sítě a městský zpravodaj jsou považovány za nejefektivnější kanály. Zároveň bylo zdůrazněno, že webové stránky, ačkoli účinné, vyžadují redesign pro lepší navigaci a jednodušší přístup k informacím.

Kromě toho byla analyzována sociální média, která magistrát používá. Sociální sítě hrají klíčovou roli v komunikaci mezi magistrátem města Olomouce a jeho obyvateli. Využívání platform, jako jsou Facebook, Instagram a YouTube, umožňuje magistrátu oslovit široké spektrum obyvatel různými typy obsahu, od oficiálních oznámení až po informační

a vzdělávací materiály. Analýza platform sociálních médií ukázala, že Facebook a Instagram jsou preferovány pro každodenní komunikaci a rychlá oznámení, zatímco YouTube je využíván pro delší a podrobnější videa vysvětlující složitější procesy nebo události ve městě.

ODPOVĚDI NA VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Výzkumná otázka 1 (dále VO1): *Jak obyvatelé města Olomouc hodnotí komunikační kanály využívané Magistrátem města Olomouce?*

Odpověď na Výzkumnou otázku 1 (VO1): Obyvatelé města Olomouc hodnotí komunikační kanály používané magistrátem různě. Většina respondentů (43,4 %) komunikuje s magistrátem pouze občas, zatímco 34 % to dělá často. Nejčastěji využívanými kanály jsou webové stránky a sociální média. Osobní setkání jsou nejméně preferovaným způsobem komunikace. Tyto údaje ukazují, jak obyvatelé města vnímají dostupnost a efektivitu různých komunikačních kanálů nabízených magistrátem.

Výzkumná otázka 2 (dále VO2): *Jak obyvatelé města Olomouc identifikují možnosti zlepšit komunikaci mezi Magistrátem města Olomouc a obyvateli města Olomouc prostřednictvím stávajících komunikačních kanálů*

Odpověď na Výzkumnou otázku 2 (VO2): Obyvatelé města Olomouc identifikují několik možností pro zlepšení komunikace mezi magistrátem a obyvateli města. Nejvýraznějšími oblastmi pro zlepšení jsou flexibilita časování schůzek a dostupnost online možností pro setkání, které byly zmíněny mnoha respondenty. Zlepšení rychlosti odpovědí a lepší sledování dotazů byly pro zlepšení mailové komunikace pro respondenty také klíčové. U webových stránek respondenti navrhovali lepší grafický design a rychlejší načítání stránek. Pro aplikaci Moje Olomouc bylo navrhováno přidání personalizovaných upozornění a vícejazyčná podpora.

Výzkumná otázka 3 (dále VO3): *Jak obyvatelé města Olomouc hodnotí svoji obecnou spokojenost s komunikačními nástroji, které ke komunikaci s obyvateli města Olomouc používá Magistrát města Olomouce?*

Odpověď na Výzkumnou otázku 3 (VO3): Obyvatelé Olomouce hodnotí celkovou spokojenost s komunikačními kanály, které Magistrát města Olomouce využívá pro komunikaci s obyvateli města, výrazně pozitivně. Nejvíce respondentů vyjádřilo spokojenost s osobními setkáními, e-mailovou komunikací, webovými stránkami a aplikací Moje Olomouc. Největší spokojenost byla s osobními setkáními a aplikací Moje Olomouc.

O něco nižší, ale stále pozitivní hodnocení získala e-mailová komunikace a webové stránky. Tyto výsledky ukazují, že ačkoli je v některých oblastech prostor pro zlepšení, obecně jsou obyvatelé Olomouce s komunikačními prostředky města spokojeni.

Výzkumná otázka 4 (dále VO4): *Jak pracovník tiskového oddělení Magistrátu města Olomouce hodnotí využívání jednotlivých komunikačních kanálů s obyvateli města Olomouc?*

Odpoď na Výzkumnou otázku 4 (VO4):

Vedoucí tiskového oddělení Magistrátu města Olomouce hodnotí využití komunikačních kanálů jako efektivní. Nejrychlejším a nejpřímějším způsobem komunikace jsou sociální sítě, které umožňují okamžité sdílení informací s obyvateli. Vysoce hodnocen je také zpravodaj "Olomoucké listy", který má velký dosah. Naopak za nejobtížnější kanál je považována reklama v médiích, a to kvůli složitosti a nákladům spojeným s jejím využíváním.

Výzkumná otázka 5 (dále VO5): *Jak pracovník tiskového oddělení Magistrátu města Olomouc identifikuje možnosti zlepšení externí komunikace mezi Magistrátem města Olomouc a obyvateli města Olomouc?*

Odpoď na Výzkumnou otázku 5 (VO5):

Podle vedoucí tiskového oddělení olomouckého magistrátu je přijímání zpětné vazby od občanů a reagování na ni klíčové pro zlepšení externí komunikace mezi magistrátem a obyvateli. Zpětná vazba je získávána prostřednictvím e-mailů, dopisů, anket a veřejných projednávání. Důležité je také využívání moderních technologií, které mohou komunikaci výrazně zefektivnit, například prostřednictvím vylepšených webových stránek a mobilní aplikací. Navrhované změny zahrnují také zlepšení navigace v městských budovách a zvýšení obecné informovanosti obyvatel, což by mělo vést ke zlepšení dostupnosti a přehlednosti informací poskytovaných městským úřadem.

Na základě výše uvedeného výzkumu budou v další kapitole této bakalářské práce formulována doporučení a návrhy na zlepšení externí komunikace mezi Magistrátem města Olomouc a jeho obyvateli.

8 NÁVRHY A DOPORUČENÍ

Díky Výzkumné otázce 3 a k ní příslušným otázkám dotazníku bylo zřejmé, jaké návrhy na zlepšení by měli samotní obyvatelé města Olomouce. Na základě údajů získaných z dotazníku jsou uvedena následující doporučení.

Pokud jde o *osobní setkání* jako komunikační kanál, výsledky dotazníkového šetření naznačují, že respondenti mají výhrady především ohledně dvou oblastí: flexibilitu časování schůzek a dostupnost online možností pro jednání (viz Kapitola 6.4, s. 61). Na základě těchto informací doporučuji Magistrátu města Olomouce následující kroky, a to *revize časování schůzek a zavedení nových technologií pro online komunikaci s obyvateli*. V rámci revize časování schůzek by magistrát měl změnit časy, na které jsou plánována setkání, aby se dostalo na širší okruh obyvatel, včetně pracujících. Nabídka by se mohla týkat večerních hodin nebo víkendů. Tento problém lze také vyřešit zavedením online konzultací pro obyvatele města a elektronizací mnoha služeb veřejné správy. Obyvatelé také zmínili nutnost zavedení možnosti online schůzek se zástupci magistrátu, protože to pomůže ušetřit čas občanům i pracovníkům magistrátu. Z výše uvedené analýzy vyplývají následující 2 doporučení:

Doporučení 1: *revize časování schůzek Magistrátu města Olomouc s jeho obyvateli*

Doporučení 2: *zavedení nových technologií pro online komunikaci magistrátu města s jeho obyvateli*

Co se týče *komunikace prostřednictvím e-mailu*, zdůraznili obyvatelé dva problémy, a to zjednodušení administrativního jazyka a poskytování rychlejších odpovědí (viz Kapitola 6.4, s. 62). S ohledem na nespokojenost obyvatel s dlouhým čekáním na odpověď zástupců magistrátu doporučuji zvážit možnost nastavení interních standardů pro odpovídání na e-maily, například závazek odpovědět na všechny e-maily do 24-48 hodin. Pro řešení velkého počtu žádostí je doporučeno přijetí dalších zaměstnanců nebo použití automatizovaného systému na odpovědi nejčastějších dotazů. Co se týká zjednodušení administrativního jazyka je potřebné zajištění co nejjednoduššího a nejsrozumitelnějšího správného jazyka v komunikaci s veřejností, aby mu rozuměli všichni obyvatelé bez ohledu na jejich odbornou úroveň. Na základě toho lze učinit tato doporučení:

Doporučení 3: *zjednodušení komunikačního jazyka Magistrátu města Olomouc*

Doporučení 4: *poskytování rychlejších odpovědí ze strany Magistrátu města Olomouc*

Oblast, kterou je třeba také zlepšit, jsou *webové stránky magistrátu*. Obyvatelé požadují lepší grafickou podobu stránek a mnozí se také potýkají s problémy s načítáním stránek (viz Kapitola 6.4., s. 62). V případě redesignu lze doporučit spolupráci s kompetentními odborníky na webdesign a zvolit jednoduchý a moderní design stránek. V případě problémů s načítáním stránky je vhodné přezkoumat technické součásti této stránky a věnovat pozornost např. minimalizaci velikosti obrázků nebo zlepšení serveru. Z výše uvedené analýzy vyplývají následující 2 doporučení:

Doporučení 5: *redesign webových stránek Magistrátu města Olomouc*

Doporučení 6: *přezkoumání technické součásti webu magistrátu města Olomouc*

Důležitým komunikačním kanálem je také *aplikace Moje Olomouc*, kde by její uživatelé rádi viděli novou funkci v podobě personalizovaných upozornění na zajímavé události (viz Kapitola 6.4., s. 63). Stejně důležitým problémem je chybějící vícejazyčná podpora. Vyplatí se mít v aplikaci alespoň anglickou verzi, protože ve městě žije poměrně hodně cizinců, kteří nemluví česky.

V rámci rozhovoru se zástupcem Magistrátu města Olomouc byla také řešena oblast možností na zlepšení komunikace mezi Magistrátem města Olomouc s obyvateli města Olomouc. Při něm jsme navíc došli k závěru, že některé sociální sítě jsou zaměřeny především na turisty, ale text příspěvků je psán výhradně v češtině (viz Kapitola 6.5, s. 71-72). Magistrát by proto měl uvažovat o duplikaci českého textu i do anglického jazyka. V dnešním světě je to velmi rychlé a snadné a nezabere to mnoho času.

Doporučení 6: *přidání personalizovaných upozornění na zajímavé události Magistrátu města Olomouc*

Doporučení 7: *zavedení vícejazyčné podpory komunikace ze strany Magistrátu města Olomouc*

Kromě výše uvedené problematiky také vedoucí tiskového oddělení Magistrátu města Olomouc, v rámci hledání odpovědi na Výzkumnou otázku 5, identifikovala další oblasti ke zlepšení komunikace. Analýza rozhovoru je uvedena v Kapitole 6.5. Podle respondentky magistrát potřebuje rozvíjet zavádění moderních technologií do práce Magistrátu města Olomouc (viz hlavní otázky rozhovoru č. 6 a 10). Dále bylo konstatováno, že je třeba zlepšit služby spojené s přijímáním občanů v budovách magistrátu.

Doporučení 8: *zavádění moderních technologií do práce Magistrátu města Olomouc*

Doporučení 9: zlepšení interních služeb Magistrátu města Olomouc určených pro obyvatele města Olomouc

Z výše uvedených doporučení vyplývají návrhy na zlepšení uvedené v následující tabulce.

Tabulka 7: Návrhy na zlepšení

Doporučení	Krátký popis realizace	Časová náročnost realizace	Lidské zdroje	Finanční zdroje
Revize časování schůzek a zavedení nových technologií pro online komunikaci magistrátu s obyvateli	Analýza dat a výběr optimálních časů pro schůzky Zavedení online platform pro konzultace	Krátkodobé opatření (1-3 měsíce): Implementace změny časování existujících schůzek. Střednědobé opatření (3-6 měsíců): Vyhodnocení účasti a případné další úpravy na základě zpětné vazby od obyvatel	IT specialista Úředníci magistrátu	Náklady na softwarové vybavení Mzda IT specialisty
Zjednodušení komunikačního jazyka magistrátu	Školení pro zaměstnance veřejné správy	2 měsíce	Školitelé (odborníci na komunikaci a jazykovou jednoduchost)	Jednorázová mzda školitelům

Poskytování rychlejších odpovědi magistrátu	Použití automatizovaného systému odpovědi Přijetí dalších zaměstnanců	Krátkodobé opatření (1-3 měsíce): Instalace a konfigurace automatizačních nástrojů. Střednědobé opatření (3-6 měsíců): Přijetí a školení zaměstnanců, sledování a úpravy systémů na základě zpětné vazby.	IT specialista a nebo Studenti VŠ v rámci odborné praxe	Náklady na softwarové vybavení Mzda IT specialisty Studenti VŠ vykonávají práci zdarma v rámci své odborné praxe. Mzdy nových zaměstnanců
Redesign webových stránek magistrátu	Tvorba nového intuitivního, přístupného a moderního designu Provádění testů uživatelského rozhraní a přístupnosti na reálných uživatelích a následná implementace nového designu	Krátkodobé opatření (1-3 měsíce): Vývoj, testování a implementace redesignu, monitorování dopadu změn a přizpůsobení na základě zpětné vazby	IT specialista a nebo Studenti VŠ v rámci odborné praxe	Mzda IT specialisty Studenti VŠ vykonávají práci zdarma v rámci své odborné praxe
Přezkoumání technické součásti webu magistrátu	Revize technické stránky webu Vypracování opatření pro zlepšení fungování webu	Krátkodobé opatření (1-2 měsíce): Revize technických procesů Střednědobé opatření (1-2 měsíce): Realizace opatření a sledování úpravy systémů na	IT specialista nebo Studenti VŠ v rámci odborné praxe	Mzda IT specialisty Studenti VŠ vykonávají práci zdarma v rámci své odborné praxe

		základě zpětné vazby		
Přidání personalizovaných upozornění na zajímavé události magistrátu v aplikaci Moje Olomouc	Implementace systému, který umožní uživatelům nastavit si preferované typy událostí a zájmy Propojení upozornění s databází událostí, včetně automatické aktualizace a filtrování podle zájmů uživatele Testování funkcionalit	Krátkodobé opatření (1-2 měsíce): Návrh a vývoj systému pro personalizovaná upozornění. Střednědobé opatření (1-3 měsíce): Integrace, testování a implementace funkcí v aplikaci sběr a analýza uživatelské zpětné vazby.	IT specialista nebo Studenti VŠ v rámci odborné praxe	Mzda IT specialisty Studenti VŠ vykonávají práci zdarma v rámci své odborné praxe
Zavedení vícejazyčné podpory v aplikaci Moje Olomouc	Překlad textového obsahu aplikace do vybraných jazyků podle demografického složení cílové skupiny. Integrace jazykových nástrojů, které umožní uživatelům snadno přepínat mezi jazyky. Provádění testování	Krátkodobé opatření (1-3 měsíce): Analýza potřeb, výběr jazyků a zahájení procesu překladu. Střednědobé opatření (3-6 měsíců): Implementace, testování a zpřístupnění jazykových verzí, monitorování	Studenti VŠ filologických oborů a IT nebo odborníci na jazyky a IT	Studenti VŠ vykonávají práci zdarma v rámci své odborné praxe Mzda odborníků

	s odborníky různých jazyků a získávání zpětné vazby pro další vylepšení.	uživatelské interakce a přijetí.		
Zavedení moderních technologií do práce magistrátu	Přechod od papírové k dokumentaci k elektronickým formám. Integrace umělé inteligence a automatizace pro rutinní úkoly, jako je zpracování žádostí nebo analýza dat.	Krátkodobé opatření (1-2 měsíce): Plánování a výběr technologických řešení, počáteční fáze digitalizace dokumentů Střednědobé opatření (3-6 měsíců): Kompletní implementace vybraných technologií, první fáze nasazování umělé inteligence a cloudových řešení	IT specialist a nebo Studenti VŠ v rámci odborné praxe Úředníci magistrátu	Mzda IT specialisty Studenti VŠ vykonávají práci zdarma v rámci své odborné praxe Mzda úředníků

Zlepšení interních služeb magistrátu	Revize a zefektivnění stávajících pracovních postupů pro snížení byrokracie a zvýšení produktivity Modernizace pracovního prostředí	Krátkodobé opatření (1-2 měsíce): Identifikace klíčových oblastí pro zlepšení a návrh změn v interních procesech Střednědobé opatření (1-3 měsíce): Implementace nových technologií a metod, průběžné hodnocení efektivity změn	Studenti VŠ v rámci odborné praxe Úředníci magistrátu	Studenti VŠ vykonávají práci zdarma v rámci své praxe Mzda úředníků
--------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

V Tabulce 7 jsou zobrazena výše uvedená doporučení doplněná o konkrétní kroky k jejich realizaci. Tabulka shrnuje hlavní opatření, která je třeba přijmout ke zlepšení. Kromě toho je v tabulce uveden odhad času, který bude potřeba na konkrétní doporučení. Jsou v ní uvedeny také příklady lidských zdrojů a financí potřebných k realizaci. Tyto údaje souvisí s Kapitolou 5.4, která popisuje spolupráci magistrátu s různými organizacemi. Magistrát města Olomouce poměrně aktivně spolupracuje s místní univerzitou, proto je záměrem využít této spolupráce s oboustranným přínosem jak pro studenty univerzity, kteří získají potřebné znalosti a praxi, tak pro magistrát, který potřebuje pracovní sílu. Kromě toho bude magistrát díky tomuto typu spolupráce schopen optimalizovat své náklady.

ZÁVĚR

Hlavním cílem této bakalářské práce byla analýza současného stavu externí komunikace pracovníků veřejné správy s veřejností. Na začátku práce byla v teoretické části představena základní terminologie a klíčové pojmy související s veřejnou správou a komunikací, které byly důležité pro pochopení celého tématu a vytvoření základu pro praktickou část práce.

V rámci praktické části bylo provedeno výzkumné šetření, které zahrnovalo dotazníkové šetření mezi obyvateli Olomouce a individuálního rozhovoru s vedoucí tiskového oddělení Magistrátu města Olomouce. Toto šetření mělo za cíl zjistit úroveň spokojenosti občanů s komunikací magistrátu a identifikovat hlavní problémy a bariéry, které brání efektivní komunikaci.

Výsledky výzkumu ukázaly, že i přes určité pozitivní aspekty, jako je snaha o otevřenou komunikaci a používání moderních technologií, existují značné problémy, které zahrnují nedostatečné využívání potenciálu digitálních platforem a složitost jazyka používaného ve veřejné správě, což může vést k nedorozuměním a snížené dostupnosti informací pro občany.

Na základě zjištěných dat bylo navrženo několik opatření, která by mohla vést ke zlepšení situace. Mezi doporučení patří zjednodušení jazyka oficiálních dokumentů a komunikace, intenzivnější využívání sociálních médií a dalších interaktivních nástrojů pro zvýšení zapojení veřejnosti, a lepší školení zaměstnanců veřejné správy v oblasti komunikačních dovedností.

Závěrem lze říci, že zlepšení komunikace ve veřejné správě má zásadní význam pro zvýšení transparentnosti a důvěry veřejnosti v úřady. Efektivní komunikace může přispět ke zvýšení spokojenosti občanů a k lepšímu řešení jejich potřeb a obav.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ADAMOVÁ, Lenka; REJF, Libor a STIEBEROVÁ, Barbora, 2016. Komunikace a jednání s lidmi v praxi. V Praze: České vysoké učení technické. ISBN 9788001060087.

BOUKALOVÁ, Hedvika; CERHA, Ondřej; SEDLÁČEK, Mojmír a ŠÍROVÁ, Eva, 2023. Psychologie komunikace. Psyché. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-1388-0.

Co je Czech POINT?, © 2024. Online. Czech POINT. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/>. [cit. 2024-02-28].

Co jsou Datové schránky? Online. Datové schránky. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/81.html>. [cit. 2024-02-28].

Communication barriers, 2016. Online. Research gate. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/304038097_COMMUNICATION_BARRIER_S. [cit. 2024-02-29].

ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 26. března 2009, o základních registrech. Online. In: *Zákony pro lidi*. 2010-2024. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-111?text=z%C3%A1kon%20o%20isvs>. [cit. 2024-02-26].

ČESKO. Zákon č. 365 ze dne 14. září 2000, o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů. Online. In: *Zákony pro lidi*. 2010-2024. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365?text=565>. [cit. 2024-02-26].

EGon, © 2024. Online. Ministerstvo vnitra České republiky. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/egon-66.aspx>. [cit. 2024-02-18].

FELIX, Ondřej; KAUCKÝ, Jiří; KOLÁŘ, Jindřich; KRUPKA, Jaroslav; KUČERA, Aleš et al., 2015. Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy. Praha: CEVRO Institut. ISBN 9788087125281.

HEGER, Vladimír, 2012. Komunikace ve veřejné správě. Žurnalistika a komunikace. Praha: Grada. ISBN 9788024737799.

HLADÍLEK, Miroslav, 2006. Úvod do sociální a pedagogické komunikace. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského. ISBN 808672316X.

JIŘINCOVÁ, Božena, 2010. Efektivní komunikace pro manažery. Vedení lidí v praxi. Praha: Grada. ISBN 9788024717081.

JUŘÍČKOVÁ, Věra, 2009. Úvod do psychologické teorie. Opava: Optys. ISBN 9788085819755.

KADEŘÁBKOVÁ, Jaroslava a PEKOVÁ, Jitka, 2012. Územní samospráva - udržitelný rozvoj a finance. Praha: Wolters Kluwer Česká republika. ISBN 9788073579104.

KÁŇA, Pavel a KALOUSKOVÁ, Petra, 2019. Základy veřejné správy: vybrané kapitoly veřejné správy pro studium na středních a vyšších odborných školách. 5. aktualizované vydání. Ostrava: Montanex. ISBN 978-80-7225-465-1.

KÁŇA, Pavel, 2014. Základy veřejné správy: vybrané kapitoly veřejné správy pro studium žáků středních škol. 4., aktualiz. vyd. Ostrava: Montanex. ISBN 9788072254071.

KONEČNÁ, Zdeňka, 2009. Základy komunikace. Brno: Akademické nakladatelství CERM. ISBN 9788021438910.

KOPECKÝ, Martin, 2021. Správní právo: obecná část. 2. vydání. Právnícké učebnice. V Praze: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-820-7.

KOPECKÝ, Martin, 2023. Správní právo: obecná část. 3. vydání. Právnícké učebnice. V Praze: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-919-8.

KUPEC, Václav, 2023. Moderní kontrola veřejné správy. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7676-713-3.

LAPÁČEK, Jiří, 2012. Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady. Brno: Computer Press. ISBN 9788025136805.

LEŠKO, Ladislav, 2008. Náhled do sociální komunikace. Knihovnicka.cz. Brno: Tribun EU. ISBN 9788073994662.

LIDINSKÝ, Vít, 2008. EGovernment bezpečně. Praha: Grada. ISBN 9788024724621.

LOCHMANNOVÁ, Alena, 2017. Veřejná správa: základy veřejné správy. Prostějov: Computer Media. ISBN 9788074022951.

Magistrát. Online. Olomouc.eu. Dostupné z: <https://www.olomouc.eu/magistrat>. [cit. 2024-04-01].

MATES, Pavel a SMEJKAL, Vladimír, 2012. E-government v České republice: právní a technologické aspekty. Teoretik. Praha: Leges. ISBN 9788087576366.

Město inovuje a spolupracuje. Online. Olomouc.eu. Dostupné z: <https://www.olomouc.eu/mesto-inovuje-a-spolupracuje#zaver>. [cit. 2024-04-03].

Monitoring hospodaření územních samosprávných celků, 2018. Online. Ministerstvo financí České republiky. Dostupné z: <https://www.mfcr.cz/cs/rozpocetova-politika/uzemni-rozpocety/hospodareni-uzemnich-rozpocetu/monitoring-hospodareni-uzemnich-samospra>.

[cit. 2024-04-03].

MUSIL, Josef, 2008. Úvod do sociální a masové komunikace. Vyd. 2. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 9788086723440.

NAKONEČNÝ, Milan, 2020. Sociální psychologie. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton. ISBN 978-80-7553-842-0.

O městě. Online. Olomouc.eu. Dostupné z: <https://www.olomouc.eu/o-meste>. [cit. 2024-04-01].

Odbory magistrátu, 2024. Online. Olomouc.eu. Dostupné z: <https://www.olomouc.eu/magistrat/odbory-magistratu>. [cit. 2024-04-01].

Olomouc, © 2024. Online. In: Český statistický úřad. Dostupné z: https://www.czso.cz/documents/11276/107863979/olomouc.pdf/709b1958-d866-472a-8397-1a429ffbabb6?redirect=https%3A%2F%2Fwww.czso.cz%2Fcsu%2Fxm%2Fobyvatelstvo-xm%3Fp_p_id%3D3%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dmaximized%26p_p_mode%3Dview%26_3_groupId%3D11276%26_3_keywords%3Dolomouc%26_3_struts_action%3D%252Fsearch%252Fsearch%26_3_redirect%3D%252Fc%252Fportal%252Flayout%253Fp_1_id%253D13277%2526p_v_1_s_g_id%253D0. [cit. 2024-04-02].

PEKOVÁ, Jitka a PILNÝ, Jaroslav, 2002. Veřejná správa a finance veřejného sektoru. Praha: ASPI Publishing. ISBN 8086395219.

POKORNÁ, Andrea, 2008. Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství. Vyd. 2., přeprac. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů v Brně. ISBN 9788070134665.

POMAHAČ, Richard a VIDLÁKOVÁ, Olga, 2002. Veřejná správa. Beckovy mezioborové učebnice. Praha: C.H. Beck. ISBN 8071797480.

POMAHAČ, Richard, 2013. Veřejná správa. Beckovy mezioborové učebnice. V Praze: C.H. Beck. ISBN 9788074004476.

Profil města Olomouce 2023, 2023. Online. In: Olomouc.eu. Dostupné z: https://olomouc.eu/administrace/repository/gallery/articles/88_/8827/profil-mesta-olomouce-2023.cs.pdf. [cit. 2024-03-31].

PRŮCHA, Petr, 2004. Veřejná správa a samospráva. Studijní texty. Praha: Vysoká škola aplikovaného práva. ISBN 8086775038.

Rada města. Online. Olomouc.eu. Dostupné z: <https://www.olomouc.eu/samosprava/rada-mesta>. [cit. 2024-04-01].

Samospráva. Online. Olomouc.eu. Dostupné z: <https://www.olomouc.eu/samosprava>. [cit. 2024-04-01].

SANDOVAL-ALMAZÁN, Rodrigo; LUNA REYES, Luis Felipe; LUNA REYES, Dolores E.; GIL GARCÍA, José Ramón; PURÓN CID, Gabriel et al., [2017]. Building digital government strategies: principles and practices. Public administration and information technology. Cham, Switzerland: Springer. ISBN 9783319603476.

SKULOVÁ, Soňa, 2023. Základy správní vědy. 3., doplněné a rozšířené vydání. Učebnice Právnické fakulty MU. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-280-0244-2.

SLÁDEČEK, Vladimír, 2019. Obecné správní právo. 4., aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 9788075985644.

SMEJKAL, Vladimír a VALÁŠEK, Michal Altair, 2012. Jak na datovou schránku: praktický manuál pro každého. Praha: Linde. ISBN 9788086131801

Souhrnný rozklikávací rozpočet. Online. Monitor státní pokladna. Dostupné z: <https://monitor.statnipokladna.cz/ucetni-jednotka/00299308/rozpocet/souhrnny?rad=t&obdobi=2112>. [cit. 2024-04-02].

Strategie rozvoje cestovního ruchu města Olomouce (2022–2027). Online. S. 328. Dostupné z: https://www.olomouc.eu/administrace/repository/gallery/articles/24_/24763/srcrol-2022-2027.cs.pdf. [cit. 2024-03-29].

Strategie vnitřního prostředí Magistrátu města Olomouce. Online. In: Olomouc.eu. Dostupné z: https://www.olomouc.eu/administrace/repository/gallery/articles/11_/11465/strategie-vnitriho-prostredi-mmol.cs.pdf. [cit. 2024-04-01].

Symboly města. Online. In: Olomouc.eu. Dostupné z: <https://www.olomouc.eu/o-meste/symboly-mesta>. [cit. 2024-03-29].

ŠPAČEK, David, 2012. EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. Beckova edice ekonomie. V Praze: C.H. Beck. ISBN 9788074002618.

ŠTĚDRŇ, Bohumír, 2007. Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce. Praha: Úřad vlády České republiky. ISBN 9788087041253.

VALENTOVÁ, Vendulka, 2021. Vývoj české veřejné správy do roku 1989. Vysokoškolské učebnice. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. ISBN 978-80-7380-843-3.

VYBÍRAL, Zbyněk, 2005. Psychologie komunikace. Praha: Portál. ISBN 8071789984.

VYMĚTAL, Jan, 2008. Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. Manažer. Komunikace. Praha: Grada. ISBN 9788024726144.

YAKUPOV, Pavel, 2016. Коммуникация: определение понятия, виды коммуникации и ее барьеры. Online. Dostupné z: <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikatsiya-opredelenie-ponyatiya-vidy-kommunikatsii-i-ee-bariery/viewer>. [cit. 2024-02-10].

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

§ paragraf

Apod. a podobně

Atd. a tak dále

Czech POINT Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál

č. číslo

ČR Česká republika

et al. A další

EU Evropská unie

ISDS Informační systém datových schránek

ISVS Informační systém veřejné správy

kol. kolektiv

Např. například

s. strana

Sb. Sbírka

SIS Státní informační systém

Tzv. Takzvaně

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: eGon-symbol eGovernmentu. Zdroj: Na cestě ke zjednodušení služeb veřejné správy, 2009	33
Obrázek 2: Prapor Olomouce. Zdroj: Symboly města	41
Obrázek 3: Znak Olomouce. Zdroj: Symboly města.....	41
Obrázek 4: Organizační schéma Magistrátu. Zdroj: Odbory magistrátu, 2024.....	43
Obrázek 5: Obyvatelé Olomouce. Zdroj: vlastní zpracování	52
Obrázek 6: Pohlaví respondentů. Zdroj: vlastní zpracování.....	52
Obrázek 7: Věk respondentů. Zdroj: vlastní zpracování	53
Obrázek 8: Vzdělání respondentů. Zdroj: vlastní zpracování.....	53
Obrázek 9: Častost obvyklé komunikace. Zdroj: vlastní zpracování.....	54
Obrázek 10: Obvyklé komunikační kanály. Zdroj: vlastní zpracování.....	55
Obrázek 11: Nejčastěji používaný kanál. Zdroj: vlastní zpracování.....	56
Obrázek 12: Nikdy nevyužitý kanál. Zdroj: vlastní zpracování	57
Obrázek 13: Hodnocení osobních setkání. Zdroj: vlastní zpracování.....	57
Obrázek 14: Hodnocení mailové komunikace. Zdroj: vlastní zpracování	58
Obrázek 15: Hodnocení webových stránek. Zdroj: vlastní zpracování.....	59
Obrázek 16: Nejčastěji používané sociální sítě. Zdroj: vlastní zpracování	60
Obrázek 17: Hodnocení aplikace Moje Olomouc. Zdroj: vlastní zpracování	60
Obrázek 18: Možnosti zlepšení osobních setkání. Zdroj: vlastní zpracování	61
Obrázek 19: Možnosti zlepšení mailové komunikace. Zdroj: vlastní zpracování	62
Obrázek 20: Možnosti zlepšení na webových stránkách. Zdroj: vlastní zpracování	63
Obrázek 21: Možnosti zlepšení aplikace. Zdroj: vlastní zpracování	64
Obrázek 22: Spokojenost obyvatelů s osobními setkáními. Zdroj: vlastní zpracování	65
Obrázek 23: Spokojenost obyvatelů s mailovou komunikací. Zdroj: vlastní zpracování ...	66
Obrázek 24: Spokojenost obyvatelů s webovými stránkami. Zdroj: vlastní zpracování	66
Obrázek 25: Spokojenost obyvatelů s aplikací Moje Olomouc. Zdroj: vlastní zpracování	67

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Vývoj počtu obyvatel.....	41
Tabulka 2: Základní demografické údaje	42
Tabulka 3: Rozpočet Olomouce pro rok 2021	45
Tabulka 4: Rozpočet Olomouce pro rok 2022	45
Tabulka 5: Rozpočet Olomouce pro rok 2023.....	46
Tabulka 6: Monitorující ukazatele	46
Tabulka 7: Návrhy na zlepšení	82
Tabulka 8: Obyvatelé Olomouce	116
Tabulka 9: Pohlaví respondentů.....	116
Tabulka 10: Věk respondentů	116
Tabulka 11: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů	116
Tabulka 12: Častost obvyklé komunikace	117
Tabulka 13: Spokojenost s osobními setkáními.....	117
Tabulka 14: Spokojenost s webovými stránkami	117
Tabulka 15: Spokojenost s mailovou komunikací	117
Tabulka 16: Spokojenost s aplikací.....	118

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Přepis individuálního rozhovoru

Příloha P II: Znění dotazníku

Příloha P III: Tabulky výsledků

PŘÍLOHA P I: PŘEPIS INDIVIDUÁLNÍHO ROZHOVORU

Jaké komunikační kanály používá magistrát pro komunikaci s obyvateli?

Tak my používáme vlastně veškeré kanály, které v podstatě souvisí s veřejnou institucí, jako je Magistrát města Olomouce. Takže z těch našich úplně nejvíce používaných, tak je to samozřejmě web města, jsou to sociální sítě, ať už je to Facebook, Twitter, LinkedIn. Samozřejmě publikujeme věci i na YouTube, Instagramu, a to jsou sociální sítě a web města. Samozřejmě komunikačním kanálem jsou i městské časopisy a zpravodaje. Záleží samozřejmě, které máme na mysli, ať už je to pravidelně vycházející měsíčník „*Olomoucké listy*“, nebo čtvrtletně vycházející časopis „*Olomoucky senior*“ a zároveň jsou to potom různé publikace, které se vydávají podle potřeby, když právě chceme něco publikovat ve směru k veřejnosti. Zároveň máme nasmlouvaná média, máme dvě zasloužené regionální televize, které s námi spolupracují a my díky nim můžeme informovat veřejnost o rozhodnutích vedení města, o tom, co se připravuje, chystá a děje. Takže to jsou vlastně i média. Tedy komunikačními kanály jsou tištěná forma, weby, sociální sítě a vlastně média.

A jaké jsou přesně vaše povinnosti, co spadá do vaší práce?

Řeknu vám, já ještě k tomu možná doplním, že samozřejmě magistrát, protože já hovořím hlavně za pozici svou, to znamená vedoucí tiskového oddělení, které velmi úzce spolupracuje s marketingem, to je taková v podstatě propojená záležitost, tak to jsou všechny ty, které jsem vám teď vyjmenovala, ale samozřejmě magistrát jako úřad komunikuje s veřejností na základě zákona, a to je třeba úřední deska, ale to už vlastně zase zpravuje někdo jiný než my. Takže z toho, co bych teď znovu měla vyjmenovat, že vyloženě my, tak jsou to přesně web, sociální sítě, zpravodaje, časopisy a média.

Který komunikační kanál je ke komunikování směrem k obyvatelům města je pro magistrát nejnadhnější a který je naopak neobtěžnější?

Tak nejnadhnější a ten, co je nejvíc rychlý, tak jsou samozřejmě sociální sítě a internet. Na druhou stranu, výborný dopad ve směru k veřejnosti má právě zpravodaj „*Olomoucké listy*“, který vychází jednou měsíčně a je zdarma distribuován do všech 55 tisíc domácností v Olomouci.

To je zajímavé.

No, to je opravdu velký dosah a my sami vnímáme, že to je opravdu takové médium, které funguje velmi dobře, protože lidem přijde opravdu zdarma do schránky a je plné důležitých nebo užitečných informací.

A který kanál je neobtěžnější, jestli nějaký takový vůbec existuje?

Teďka, že bych řekla, že je nějaký nejsložitější, možná reklama v novinách anebo v médiích.

Plánuje město implementovat nebo rozvíjet moderní technologie v procesu komunikace s obyvateli? Například zavedení a využití chatbotů nebo umělé inteligence?

Určitě je to věc, která teď je na pořadu dne a velmi se o ní zajímáme a zjišťujeme možnosti, kde bychom ji mohli použít, ať už jde o umělou inteligenci nebo právě chatboty, protože samozřejmě si myslíme, že ve veřejné správě zrovna tyto technologie budou mít určitě svoji budoucnost, nebo už jí mají a budou mít i další vývoj, takže určitě ano. My už sami třeba, co se týká webových stránek, tak vlastně máme možnost si prostřednictvím umělé inteligence třeba vygenerovat nějaký text, který nám v podstatě zkrátí informaci a už nám ji dá do podoby jednodušší tak, jak ji potom potřebují třeba občané, jenom ve čtyři řádcích, aby nečetli třeba další tiskovou zprávu.

Chtěla bych se ještě zeptat: Kdo rozhoduje o tom, které informace budou zveřejněny a které ne?

Záleží teď jako, jak ty informace samozřejmě, které informace myslíme. Pokud jsou to informace, které vyplývají ze zákona, tak ty samozřejmě zveřejněny být musí, ale ty nespádají úplně pod naše oddělení tiskové a marketing. My rozhodujeme v podstatě jako

redakce o tom, jaký bude obsah konkrétního čísla třeba toho zpravodaje „*Olomoucké listy*“. Zároveň publikujeme tiskové zprávy, které zveřejňujeme na webových stránkách, na sociálních sítích a posíláme do médií a ty jsou většinou informace o rozhodnutích vedení města. To znamená, že my sami přicházíme s návrhy o tom, které ty tiskové zprávy, jakých témat by se mohly týkat. A samozřejmě schvaluje nám je vedení města, protože oni rozhodují, my ty jejich informace zpracováváme, takže jde spíše o tu věcnou správnost, ale výběr témat je na nás. Anebo je to oboustranné, že zároveň vedení města přijde s nějakou iniciativou, co by chtěli zveřejnit, pokud se to třeba netýkalo vyloženě konkrétních jednání Rady města.

*Chápu, děkuji. A teď bych se zeptala o zpětné vazbě, kterou by vám mohly poskytnout obyvatelé města. **Jak a čím mohou občané aktivně přispět k vylepšení komunikace a spolupráci vlastně s magistrátem?***

Tak my určitě sbíráme veškeré podněty od občanů, které nám pošlou ať už e-mailem, nebo třeba do redakce olomouckých listů. Zároveň si zpětnou vazbu získáváme i pomocí anket. Pořádáme také veřejná projednání společně s Odborem strategii a řízení, takže zpětnou vazbu si získáváme i například prostřednictvím, a to je velmi dobrá věc, rubriky „*Otevřená radnice*“. To jsou přesně platformy, kde se mohou lidé ptát na věci, které je zajímají a tam my tuto rubriku máme zpracovanou v „*Olomouckých listech*“, v regionálních televizích, v „*Olomouckém seniorovi*“, což je časopis, takže asi čtyři nebo pět míst, kde mohou lidé zaslat otázky do rubriky „*Otevřená radnice*“ a ptát se, co je zajímavá. A to jsou pro nás důležité podněty, abychom věděli, na co se lidé ptají, o co mají zájem. Ještě vlastně další podněty, které mohou lidé zasílat, tak můžou posílat přímo webmasterovi města, který taky reaguje vlastně na podněty.

Takže obyvatelé města mají v podstatě možnost kdykoliv odeslat nějaký dotaz a Vy tu zpětnou vazbu získáváte pravidelně.

Přesně tak.

A navrhla byste Vy sama nějaké změny ke zlepšení externí komunikace magistrátu? Vidíte nějaké příležitosti pro rozvoj?

Určitě, jsou to právě ty nové technologie, aplikace, a právě využití těchto chytrých technologií pro komunikaci s veřejností, občany, ale ať už třeba i návštěvníky města, turisty. A zároveň určitě je ještě prostor pro zlepšení takové té komunikace ve chvíli, kdy přichází klient magistrátu vyřídit nějakou svou životní záležitost, to znamená jde na konkrétní odbor, vyřídit třeba osobní doklad, tak tam si myslím, že ještě určitě je prostor pro zlepšování takového toho prostředí, třeba i navigace a informování občanů vlastně v rámci už třeba i budov magistrátu.

Ráda bych se také podrobněji věnovala konkrétním komunikačním kanálům. Zrovna máte otevřenou tu webovou stránku. Jsou podle vás internetové stránky efektivním komunikačním kanálem?

Určitě jsou velmi efektivním komunikačním kanálem, protože vlastně umožňují dostupnost těch informací v aktuálním čase. My samozřejmě tu strukturu těch webových stránek už máme nastavenou tak, že zrcadlí těch informací moc, takže uvažujeme i o redesignu toho webu, aby to bylo jednodušší, protože informace přibývají. My je na tom webu a na těch internetových stránkách chceme mít, ale zároveň jsme si vědomi toho, že jich je tam mnoho, a ne třeba vždy člověk ví, jak se k těm informacím přehledně dostat. Takže ano, je to výborný komunikační kanál, jsme přesvědčeni o tom, že je tam obrovská spousta informací, ale do budoucna bychom je chtěli přehledněji strukturovat tak, aby to bylo pro lidi, co hledají, jednodušší.

Je to tak. Měla jsem zrovna v dotazníku otázku o webových stránkách a konkrétně otázku, jak jsou spokojení a co by chtěli změnit a zrovna přehlednost byla asi nejpobulárnějším

problémem, protože těch informací je opravdu na webových stránkách hodně, a ne každý se k těm informacím dostane.

Přesně tak, my tam máme vlastně, musíme tam dávat povinně zveřejňované informace, máme tam vlastně naše aktuality, opravdu jako těch i těch oblastí, do kterých se třeba specializujeme, ať už je třeba rodinná politika nebo prostě informace pro seniory, tak je tam opravdu mnoho, takže jsme se je teďka vlastně snažili rozdělit aspoň takhle, ale jsme si vědomi toho, že ta struktura toho webu už je opravdu zastaralá a potřebuje svůj redesign tak, aby to bylo přehlednější a aby ty informace, které už teď tam jde dohledat, bylo právě možno nalézt jednodušeji.

*Dalším komunikačním kanálem, který máte je aplikace Moje Olomouc. **Chtěla bych se zeptat, je aplikace Moje Olomouc nějak propojená s webem, jsou tam jsou stejné nějaké služby, informace?***

My tam vlastně v tuto chvíli tu městskou aplikaci máme, ale pořád se ji snažíme ještě zlepšovat. Tu nemáme na starosti přímo my, na Oddělení tiskovém, ale zpracovávají kolegové, kteří jsou součástí vlastně Oddělení marketingu. A my v tuto chvíli tu aplikaci používáme zejména pro ty hlavní funkce, které má, a to je hlášení závad, to znamená, že to, co člověk považuje za problém ve městě, tak vlastně dokáže, my máme ji tady proklikem na webu, vlastně tímto způsobem podat nějaké hlášení závady. Zároveň je užitečná další funkce té aplikace, a to je rezervace na přepážky. Obsahuje i přehled kalendáři akcí, které se v Olomouci dějí, ať už ty, které organizuje město, anebo někteří jiní organizátoři. Pak je tam rubrika důležitá řešení konkrétních životních situací, to znamená, co potřebujete vlastně na magistrátu vyřídit. No a jsou tam samozřejmě i kontakty na pracovníky magistrátů. Takže to jsou hlavní funkce té aplikace. Ale taky pořád se ji vlastně snažíme ještě zpřehledňovat a hlavně doplňovat.

Co se týká ještě budoucího vývoje různých technik, tak samozřejmě ještě se zaměřujeme třeba do budoucna, že by to mohlo právě ty aplikace obsahovat i funkci třeba obsazení parkovišť ve městě a třeba by se tam mohly právě do budoucna objevovat i nějaké integrace obsahů z úřední desky, takže to jsou vlastně ty plány na rozšíření služeb, jak ještě využít a zdokonalovat aplikace jako nástroj komunikace ještě s veřejností.

Jak populární je aplikace?

Co se týče popularity aplikace, tak na Androidu máme asi 5000 instalací a na iOS asi 2500 instalací aplikaci.

*Mám pár dotazů na sociální síť. **Jaký máte názor na využívání sociálních sítí v případě magistrátu?***

Určitě dobré, protože my samozřejmě pokud chceme oslovit i mladou generaci, tak to je přesně prostor právě udělat to prostřednictvím sociálních sítí. Zároveň tím, jak je rychlá ta komunikace, tak se dá velmi dobře využít třeba pro různé krizové situace, které by nastaly a bylo by potřeba rychle informovat. Je to zároveň i jakási interakce s občany. My teda nemáme úplně prostor, abychom dokázali diskutovat a moderovat tu diskusi na svých sociálních sítích, třeba na Facebooku, ale pokud nám někdo pošle zprávu, tak na to vždy reagujeme, takže ten princip té komunikace je nastaven tak, že pokud se na nás někdo obrátí vyloženě jako se svým podnětem, prostřednictvím zprávy na sociálních sítích, tak na ní reagujeme. Není to tak, že bychom moderovali diskusi, která třeba pod nějakým textem vznikne, protože na to už nemáme tolik času a prostoru.

Sdílette stejné příspěvky na všech sociálních sítích, které používáte?

Určitě ne. My právě ten stejný obsah nechceme sdílet na všech, protože máme těch třeba facebookových stránek víc. Máme facebookovou stránku vyloženě statutárního města Olomouce, ale máme facebookovou stránku, která se jmenuje „Měníme Olomouc“, ta právě zrcadlí ať už takové ty nové ať už investice nebo věci, které se dějí nově a mění vlastně tvář města. Zároveň má facebookovou stránku, mají kolegové, kteří zase chtějí oslovit

návštěvníky města, to znamená, že ta se týká turistů, takže určitě nesdílíme stejný obsah, protože by to nedávalo smysl. Naopak chceme vždycky cílit na tu konkrétní skupinu, pro kterou vlastně třeba ta konkrétní sociální síť, na kterého je zaměřena.

*Všimla jsem si, že na sociálních sítích, například Instagramu, skoro nepoužíváte interaktivní funkce, které ty sítě umožňují jako různé ankety atd. **Plánuje město využívat ty funkce více, anebo vůbec využívat, protože viděla jsem, že ten obsah je více o tom, jaké akce se blíží, o tom, co se děje ve městě, ale není tam až tolik interakce s těmi uživateli? Máte to v plánu nějak taky rozvíjet, zapojovat občany více do tohoto typu obsahu?***

V tuto chvíli my Instagram máme primárně zaměřený právě na propagaci města prostřednictvím turistického ruchu. To znamená, sdílíme tam fotky, jak říkáte vy přesně akce, a ostatní sociální sítě, právě třeba Facebooky, ty facebookové profily, máme právě zaměřený na jiné specifické skupiny, za kterými je právě možno tímto způsobem komunikovat. A takže Instagram se trošičku liší od té komunikace třeba na těch facebookových stránkách a zároveň, co se týče těch anket, tak ano, využíváme pro ně i sociální sítě, ale i třeba webové ankety děláme.

*A ještě mám dotaz na vícejazyčnou podporu, protože jsem cizinka, sice umím česky, ale jak jste říkala, Instagram je zaměřen na návštěvníky města, turisty. **Přemýšlí magistrát o tom, že by se příspěvky duplikovaly v angličtině, aby byly univerzálnější a rozuměli jim i cizinci, protože do Olomouce jezdí studenti v rámci programu Erasmus a z různých jiných zemí, kteří třeba neumí česky.***

Určitě si myslím, že by to tak bylo a je to právě zase taková ta další věc, kam se určitě můžeme posunout. A jak říkám, je to vyloženě podnět na nás a abychom ho předali třeba právě kolegům, kteří mají na starosti Instagram a cestovní ruch, aby právě tímto způsobem zase mohli posunout tu komunikaci. Takže určitě jo. Akorát na to taky musíme mít prostor. ***Chápu to dobře, že úřední desku na starosti přímo vy nemáte, ale město Olomouc má úřední desku?***

Přesně tak, máme úřední desku, jak běžnou, tak elektronickou a je to vlastně povinný nástroj pro zveřejňování informací, který se ale týká většinou opravdu jako chodu magistrátu jako úřadu, takže tu my nemáme na starosti jako tiskové oddělení a marketing.

*Vy jste taky zmiňovala jako komunikační kanál zpravodaj, který máte. **Chtěla bych se zeptat, jak často je ten zpravodaj vydáván?***

Zpravodaj se vydává jednou měsíčně, takže každý měsíc my redakčně zpracováváme obsah a vždy se distribuuje na začátku měsíce do těch 55 000 stránek v olomouckých domácnostech.

Nalezla jsem informaci, že máte také rozhlas, je to tak?

Tak ano, my máme nově, jsme modernizovali takový systém vlastně rozhlasů městského, který je propojen i s výstražným informačním systémem. To znamená, využívá se vlastně jak pro informování třeba o nějakých krizových situacích, ale zároveň ho jednotlivé městské části používají jako běžný městský rozhlas pro informování třeba toho, co se zrovna jako u nich v té konkrétní části města v té městské části děje.

A jaká je cílová skupina tohoto rozhlasu?

Tak samozřejmě cílová skupina ve chvíli, kdy potřebujeme prostřednictvím tohoto komunikačního nástroje pustit ven třeba informaci o nějaké nenadálé situaci, tak v tu chvíli je cílovou skupinou celé město. Ale právě proto, že se tento nástroj dá cílit do konkrétních částí, tak ho využívají i ty komise městské části, to jsou takové naše malé radnice, který právě dokážou jenom pro ten určitý prostor ve městě, na který se cílí, to dokážou takhle zabrat, aby informovali opravdu jenom tu konkrétní cílovou skupinu, kterou potřebují, takže se to dá krásně modelovat.

*Chtěla bych se ještě vrátit k sociálním sítím a konkrétně k YouTube, který taky máte. Momentálně nemají videa na vašem kanálu mnoho zhlédnutí. **Máte v plánu rozvíjet tuto sociální síť?***

Tak je to určitě zase jeden z těch komunikačních nástrojů, který by se dal využít, ale v tuto chvíli pracujeme s jinými, kde vlastně vidíme prioritu, třeba je to ten Instagram, anebo sociální síť typu Facebook. Takže u toho YouTube, ano, využíváme ho, ale nepropakujeme ho nějak mimořádně tak, protože v něm v tuto chvíli nespátřujeme úplně prioritu v té komunikaci. Samozřejmě věřím tomu, že pokud si někdo chce něco na YouTube kanálu najít, tak to dokáže, ale nepromujeme ho vlastně tak, abychom na něho upozorňovali prioritně. Prioritně to máme naskládáno trochu jinak teď tyhle komunikační nástroje.

*Takže teď prioritním kanálem je Instagram. **A je prioritním kanálem i Facebook?***

Pro nás je prioritním kanálem Facebook, protože o Instagram se starají kolegové na cestovním ruchu, ten je opravdu zatím cílen hlavně na návštěvníky města a na turisty, ne přímo na občany města jako samotné, jako obyvatele.

Já bych vás poprosila shrnout všechny ty informace a říct váš osobní názor na kvalitu a efektivnost externí komunikace magistrátu města Olomouce s obyvateli města.

Myslím si, že všechny ty informační kanály, které využíváme, mají výborný dosah, dokážou cílit na určitou skupinu obyvatel nebo naopak na všechny. Pokud potřebujeme tyto informace k veřejnosti dostat, já v tuto chvíli sama vidím velký potenciál v těch moderních technologiích, takže tam určitě budeme směřovat a mířit a zároveň vidím i velký potenciál ještě v komunikaci s veřejností, která by se měla zlepšovat právě třeba v budovách magistrátu. To znamená už ve chvíli, kdy se člověk stává klientem a přichází sem něco vyřídit.

PŘÍLOHA P II: ZNĚNÍ DOTAZNÍKU

Dotazník pro obyvatele Olomouce- komunikace magistrátu s veřejností

Vážení obyvatelé města Olomouc,

jmenuji se Anastasiya Halaukova a jsem studentkou 3. ročníku Fakulty managementu a ekonomiky UTB ve Zlíně. V rámci mé bakalářské práce provádím výzkum, jehož cílem je získat podrobnější informace o komunikaci Magistrátu města Olomouce s obyvateli města Olomouc .

Proto Vás prosím o vyplnění krátkého dotazníku. Vaše odpovědi mně pomohou získat vstupní data k mému výzkumu . Dotazník je anonymní a vyplnění by vám nemělo zabrat více než několik minut.

Děkuji Vám za váš čas a ochotu podílet se na tomto výzkumu.

S úctou,

Anastasiya Halaukova

halaukova2003@gmail.com [Přepnout účet](#)



Není sdíleno

* Označuje povinnou otázku

Bydlíte v Olomouci? *

Ano

Ne

Sekce 2

Uveďte Vaše pohlaví *

- Muž
- Žena

Prosím uveďte svůj věk *

- Méně než 18
- 18-26
- 27-35
- 36-44
- 45-53
- 54-62
- 63 a více

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? *

- Základní vzdělání
- Středoškolské vzdělání ukončené výučním listem
- Středoškolské vzdělání ukončené maturitní zkouškou
- Vyšší odborné vzdělání
- Vysokoškolské vzdělání

Zpět

Další

Vymazat formulář

Sekce 3

Jak často v průběhu jednoho roku obvykle komunikujete s Magistrátem města Olomouce ? *Označte jednu z nabízených variant odpovědi.* *

- Velmi často (min. 1x týdně)
- Často (min. 1x měsíčně)
- Občas
- Vůbec nekomunikují

Zpět

Další

Vymazat formulář

Sekce 4

Které komunikační kanály obvykle používáte při komunikaci s Magistrátem Olomouc ? *Můžete označit i více nabízených možností.* *

- Osobní setkání
- Mailová komunikace
- Webové stránky
- Sociální sítě
- Aplikace Moje Olomouc
- Datové schránky

Vyberte a označte jen jeden komunikační kanál, který při komunikaci s Magistrátem Olomouc používáte nejčastěji. *Můžete označit i více nabízených možností.* *

- Osobní setkání
- Mailová komunikace
- Webové stránky
- Sociální sítě
- Aplikace Moje Olomouc
- Datové schránky

Vyberte a označte komunikační kanál, který jste doposud při komunikaci s Magistrátem Olomouc nikdy nepoužil. *Označit můžete i více komunikačních kanálů.* *

- Osobní setkání
- Mailová komunikace
- Webové stránky
- Sociální sítě
- Aplikace Moje Olomouc
- Datové schránky

Zpět

Další

Vymazat formulář

Osobní setkání

Pokud máte vlastní zkušenost s osobními setkáními s pracovníky Magistrátu města Olomouce , odpovězte na následující 3 otázky tohoto dotazníku.

Vyberte a označte u každé ze čtyř uvedených položek (například, srozumitelnost informace) vždy pouze jedno číslo z nabízených šesti čísel, které nejlépe charakterizuje kvalitu položky (tj. 1= velmi nízká kvalita; 6= velmi vysoká kvalita).

	Srozumitelnost informace	Množství informace	Přehlednost informace	Pochopitelnost informace
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jste spokojen/a s osobními setkáními s pracovníky Magistrátu města Olomouce?
Vyberte a označte pouze jednu variantu odpovědi.

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

Co byste zlepšil/a na osobních setkáních s pracovníky Magistrátu města Olomouce?
Vyberte a označte z nabízených problémů pouze 2 hlavní problémy, případně doplňte a napište vlastní problém.

- Přístupnější místo konání
- Flexibilita časování schůzek
- Dostupnost online možností pro setkání
- Ochota, přístup a empatie pracovníka magistrátu
- Efektivnější řešení dotazů
- Vstřícnost pracovníka Magistrátu města Olomouc k Vaším novým návrhům
- Informovanost pracovníka Magistrátu města Olomouc
- Jiné: _____

Zpět

Další

Vymazat formulář

Mailová komunikace

Pokud máte vlastní zkušenost s mailovou komunikací s pracovníky Magistrátu města Olomouce, odpovězte na následující 3 otázky tohoto dotazníku.

Vyberte a označte u každé ze čtyř uvedených položek (například, srozumitelnost sdělení) vždy pouze jedno číslo z nabízených šesti čísel, které nejlépe charakterizuje kvalitu položky (tj. 1= velmi nízká kvalita; 6= velmi vysoká kvalita).

	Srozumitelnost sdělení	Rozsah sdělení	Přehlednost sdělení	Pochopitelnost sdělení
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jste spokojen/a s mailovou komunikací s pracovníky Magistrátu města Olomouce?
Vyberte a označte pouze 1 variantu odpovědi.

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

Co byste zlepšil/a na mailové komunikaci s pracovníky Magistrátu města Olomouce? Vyberte a označte z nabízených problémů pouze 2 hlavní problémy, případně doplňte a napište neuvedený vlastní problém.

- Rychlejší odpovědi
- Přesnější informace
- Využití automatických odpovědí pro časté dotazy
- Kratší a jasnější emaily
- Zjednodušení administrativního jazyka
- Lepší sledování dotazů a odpovědí
- Jiné: _____

Zpět

Další

Vymazat formulář

Webové stránky

Pokud máte vlastní zkušenost s webovými stránkami Magistrátu města Olomouce , odpovězte na následující 3 otázky tohoto dotazníku.

Vyberte a označte u každé ze čtyř uvedených položek (*například, srozumitelnost obsahu*) vždy pouze jedno číslo z nabízených šesti čísel, které nejlépe charakterizuje kvalitu položky
(tj. 1= velmi nízká kvalita; 6= velmi vysoká kvalita).

	Srozumitelnost obsahu	Přesnost obsahu	Přehlednost obsahu	Dostupnost obsahu
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jste spokojen/a s webovými stránkami Magistrátu města Olomouce? *Vyberte a označte pouze 1 variantu odpovědi.*

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

Co byste zlepšil/a na webových stránkách Magistrátu města Olomouce? *Vyberte a označte z nabízených problémů pouze 2 hlavní problémy, případně doplňte a napište neuvedený vlastní problém.*

- Lepší vyhledávání na stránce
- Aktualizace obsahu a informace
- Rychlejší načítání stránek
- Online formuláře a služby
- Zlepšení grafického designu pro atraktivnější vzhled
- Zřízení online chatu pro rychlé odpovědi
- Jiné: _____

Na které ze sociálních sítí sledujete Magistrát města Olomouce nejčastěji? *Můžete vybrat a označit maximálně 2 sociální sítě.*

Instagram

Facebook

Youtube

Twitter

Zpět

Další

Vymazat formulář

Aplikace

Pokud používáte aplikaci Moje Olomouc, odpovězte na následující 3 otázky tohoto dotazníku.

Vyberte a označte u každé ze čtyř uvedených položek (*například, srozumitelnost obsahu*) vždy pouze jedno číslo z nabízených šesti čísel, které nejlépe charakterizuje kvalitu položky (tj. 1= velmi nízká kvalita; 6= velmi vysoká kvalita).

	Srozumitelnost obsahu	Množství informace	Přehlednost aplikace	Dostupnost aplikace
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jste spokojen/a s aplikací Moje Olomouc? *Vyberte a označte pouze 1 variantu odpovědi.*

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

Co byste zlepšil/a na aplikaci Moje Olomouc? *Vyberte a označte z nabízených problémů pouze 2 hlavní problémy, případně doplňte a napište neuvedený vlastní problém.*

- Zavedení vícejazyčné podpory
- Zlepšení ochrany soukromí a bezpečnostních funkcí
- Přidání sekce s často kladenými dotazy (FAQ)
- Přidání personalizovaných upozornění na zajímavé akce a novinky
- Aktualizace map a navigace po městě
- Jiné: _____

Bez názvu

Zpět

Odeslat

Vymazat formulář

PŘÍLOHA P III: TABULKY VÝSLEDKŮ

Tabulka 8: Obyvatelé Olomouce

Varianta odpovědi	Absolutní četnost Σ	Relativní četnost %
Ano	122	91
Ne	12	9
CELKEM	134	100

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 9: Pohlaví respondentů

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Muž	47	38,5
Žena	75	61,5
Celkem	122	100

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 10: Věk respondentů

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Méně než 18	11	9
18-26	52	42,6
27-35	27	22,1
36-44	9	7,4
45-53	11	9
54-62	4	3,3
63 a více	8	6,6
Celkem	122	100

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 11: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Základní vzdělání	11	9
Středoškolské vzdělání ukončené výučním listem	8	6,6
Středoškolské vzdělání ukončené maturitní zkouškou	30	24,6

Vyšší odborné vzdělání	29	23,8
Vysokoškolské vzdělání	44	36,1
Celkem	122	100

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 12: Častost obvyklé komunikace

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Velmi často (min. 1x týdně)	11	9
Často (min. 1x měsíčně)	41	33,6
Občas	53	43,4
Vůbec nekomunikují	17	13,9
Celkem	122	100

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 13: Spokojenost s osobními setkáními

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Ano	36	66,7
Spíše ano	13	24,1
Spíše ne	5	9,3
Ne	0	0
Celkem	54	100

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 14: Spokojenost s webovými stránkami

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Ano	37	35,9
Spíše ano	42	40,8
Spíše ne	19	18,4
Ne	5	4,9
Celkem	103	100

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 15: Spokojenost s mailovou komunikací

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Ano	44	42,7
Spíše ano	42	40,8
Spíše ne	16	15,5

Ne	1	1
Celkem	103	100

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 16: Spokojenost s aplikací

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Ano	33	47,1
Spíše ano	27	38,6
Spíše ne	8	11,4
Ne	2	2,9
Celkem	70	100

Zdroj: vlastní zpracování