

UNIVERZITA PARDUBICE
FAKULTA EKONOMICKO-SPRÁVNÍ

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2012

Ing. JAN ZBOŘIL

**Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav ekonomie**

**Analýza spokojenosti zákazníka (občana) u vybraných
služeb veřejného sektoru**

Ing. Jan Zbořil

**Diplomová práce
2012**

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Jan Zbořil**
Osobní číslo: **E11671**
Studijní program: **N6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Ekonomika veřejného sektoru**
Název tématu: **Analýza spokojenosti zákazníka (občana) u vybraných služeb veřejného sektoru**
Zadávající katedra: **Ústav ekonomie**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cílem práce je identifikovat skupiny občanů z hlediska spokojenosti se službami poskytovanými veřejným sektorem v České republice. Dílčí cíle jsou v této oblasti definice úlohy veřejného sektoru, deskripce oblastí veřejného sektoru z hlediska kritéria potřeb, analýza aktuální situace v České republice a analýza výsledků dotazníkového šetření.

Diplomová práce bude obsahovat tyto okruhy problémů:

- analýza služeb ve veřejném sektoru,
- veřejná volba v České republice,
- dotazníkové šetření: popis, průběh, analýza, interpretace výsledků a vyvození dílčích závěrů,
- aplikace kvantifikativních procedur na vybrané atributy výsledků dotazníkového šetření,
- formulování možných doporučení a opatření.

Rozsah grafických prací: -
Rozsah pracovní zprávy: cca 50 stran
Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

- BAILEY, J., Stephen. Veřejný sektor: Teorie, politika a praxe. I. vydání. Praha : Eurolex Bohemia, 2004. 455 s. ISBN 80-86432-61-0.
OCHRANA, František. Veřejný sektor a efektivní rozhodování. Vydání 1. Praha : Management Press, 2001. 246 s. ISBN 80-7261-018-X.
STIGLITZ, E., Joseph. Ekonomie veřejného sektoru: z amerického originálu přeložili Ondřej Schneider a Tomáš Jelínek. Praha : Grada, 1997. 661 s. ISBN 80-7169-454-1.
TETŘEVOVÁ, Liběna. Veřejná ekonomie. První vydání. Praha : Professional Publishing, 2008. 185 s. ISBN 978-80-86946-79-5.
VESELÁ, Jana. Sociologický výzkum. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2000. 59 s. ISBN 80-7194-313-4.
WALLACE, Mike; FERTIG, Michael; SCHNELLER, Eugene Stewart. Managing change in the public services. Malden : Blackwell, 2007. 238 s. ISBN 978-1-4051-3548-1.

Vedoucí diplomové práce: **doc. Ing. Jolana Volejníková, Ph.D.**
Ústav ekonomie

Datum zadání diplomové práce: **30. června 2011**
Termín odevzdání diplomové práce: **30. dubna 2012**



doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.
děkanka

L.S.



doc. Ing. Jolana Volejníková, Ph.D.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 26. srpna 2011

PROHLÁŠENÍ:

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako Školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 09. 04. 2012

Ing. Jan Zbořil

PODĚKOVÁNÍ:

Tímto bych rád poděkoval svému vedoucí práce doc. Ing. Jolaně Volejníkové za jeho/její odbornou pomoc, cenné rady a poskytnuté materiály, které mi pomohly při zpracování diplomové práce.

Rád bych také na tomto místě poděkoval všem zúčastněným respondentům, kteří si našli čas na vyplnění dotazníku. Bez nich by jen těžko mohla vzniknout ta část práce, která mapuje aktuální situaci dané problematiky.

Zvláštní dík v neposlední řadě patří také rodině a blízkým za podporu, inspiraci a vytvoření vhodných podmínek pro úspěšné studium.

ANOTACE

Diplomová práce se zabývá spokojeností občana - voliče, který se svou pozicí na poptávkové straně nachází v roli spotřebitele statků poskytovaných veřejným sektorem. Stručně je v této souvislosti popsána úloha veřejného sektoru, význam veřejné volby a preferencí. Na to plynule navazuje úloha sociologického průzkumu a jeho praktická aplikace ve formě dotazníkového šetření, jehož výsledky tvoří významný základ pro následné analýzy. Závěru práce je věnován shrnutí, vybraným zjištěním a doporučením.

KLÍČOVÁ SLOVA

Veřejný sektor, dotazníkové šetření, průzkumy veřejného mínění, koeficient spokojenosti, společnost.

TITLE

The Analysis of Customer's (Citizen's) Satisfaction in Selected Services of Public Sector

ANNOTATION

The thesis deals with a citizen satisfaction – a voter who is found on the demand side happens to be in the role of goods consumer provided by the public sector. The role of the public sector is being described briefly and also the importance of public election and preferences. These have been followed by the role of a sociological research and its practical application in the form of a survey. Its results constitute a significant base for the subsequent analyses. The end of the thesis is dedicated to a summary, selected findings and recommendations.

KEYWORDS

Public sector, survey, opinion poll, coefficient of happiness, society

OBSAH:

ÚVOD	9
1 VEŘEJNÝ SEKTOR.....	10
1.1 RYSY VEŘEJNÉHO SEKTORU	11
1.1.1 <i>Veřejné finance</i>	11
1.1.2 <i>Veřejná volba</i>	12
1.1.3 <i>Veřejná kontrola</i>	14
1.2 ČLENĚNÍ VEŘEJNÉHO SEKTORU	16
2 PRŮZKUMY VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ A PREFERENCE	19
2.1 VEŘEJNÉ MÍNĚNÍ	19
2.2 PREFERENCE (OBLIBA)	21
2.3 DOTAZOVÁNÍ JAKO NÁSTROJ NA ZJIŠTĚNÍ VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ.....	23
2.3.1 <i>Základní pojmy a fáze výzkumu</i>	23
2.3.2 <i>Techniky výzkumu</i>	23
2.3.3 <i>Metody výzkumu</i>	24
3 MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI.....	28
3.1 KORUPCE JAKO INDIKÁTOR „ZDRAVÍ“ SPOLEČNOSTI.....	28
3.1.1 <i>Definice korupce</i>	29
3.1.2 <i>Index vnímání korupce</i>	30
3.1.3 <i>Jiné způsoby měření korupce</i>	32
3.2 MODEL CAF	35
4 TERÉNNÍ ŠETŘENÍ.....	38
4.1 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA	38
4.2 STRUKTURA A ČASOVÝ HARMONOGRAM.....	38
4.2.1 <i>Předvýzkum</i>	41
4.2.2 <i>Přípravná fáze</i>	42
4.2.3 <i>Fáze sběru empirického materiálu</i>	42
4.2.4 <i>Fáze zpracování empirických údajů</i>	43
5 VYHODNOCENÍ A INTERPRETACE DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	47
5.1 BLOK A.....	47
5.2 SHRNUÍ BLOKU A	60
5.3 BLOK B	61
5.4 SHRNUÍ BLOKU B	73
5.5 BLOK C	75
5.6 SHRNUÍ BLOKU C.....	81
5.7 BLOK D	81
5.8 BLOK E	83
5.9 BLOK F.....	85
5.10 VÝPOČET SOUHRNNÉHO KOEFICIENTU ZA BLOKY A - F.....	89
ZÁVĚR.....	90
POUŽITÁ LITERATURA	91
SEZNAM PŘÍLOH	109

SEZNAM TABULEK:

Tabulka 1: Členění veřejného sektoru podle kritéria potřeb do šesti bloků odvětví	17
Tabulka 2: Varianta bodového hodnocení v modelu CAF na stupnici 0-5	35
Tabulka 3: Tématické okruhy otázek v dotazníkovém šetření	40
Tabulka 4: Vyhodnocení otázky A1 podle H4 (kraj trvalého bydliště respondenta)	48
Tabulka 5: Vyhodnocení otázky A1 podle H3 (dosažené vzdělání respondenta)	49
Tabulka 6: Vyhodnocení otázky A1 dle vybraných identifikačních faktorů.....	50
Tabulka 7: Shrnutí výsledků k otázce A1	51
Tabulka 8: Shrnutí výsledků k otázce A2 a A3	53
Tabulka 9: Shrnutí výsledků k otázce A5	58
Tabulka 10: Výpočet koeficientu kappa k otázkám bloku A	60
Tabulka 11: Vyhodnocení otázky B2 podle H3 (dosažené vzdělání respondenta) a komparace se sekundárními daty obsahující srovnatelné atributy	66
Tabulka 12: Výpočet koeficientu kappa k otázkám bloku B.....	75
Tabulka 13: Srovnání výdajů na výzkum a vývoj podle krajů v letech 2005 a 2010.....	77
Tabulka 14: Hodnoty Spearmanova korelačního koeficientu	77
Tabulka 15: Výpočet koeficientu kappa k otázkám bloku C.....	81
Tabulka 16: Vyhodnocení otázky F1 podle H4 (trvalé bydliště respondenta).....	86
Tabulka 17: Výpočet koeficientu kappa k otázkám bloku F	88
Tabulka 18: Výpočet koeficientu lambda.....	89

SEZNAM OBRÁZKŮ:

Obrázek 1: Trojúhelníkový (Pestoffův) model národního hospodářství.....	10
Obrázek 2: Křivka hranice výrobních možností.....	19
Obrázek 3: QR kód jako URL odkaz na formulář dotazníkového šetření.....	39

SEZNAM GRAFŮ:

Graf 1: Vývoj indexu vnímání korupce v České republice v letech 1997 – 2011.....	32
Graf 2: Vývoj vyhledávání slova „korupce“ vyhledávačem Google od ledna 2009 do prosince 2012.....	33

SEZNAM ZKRATEK:

CAF	Common Assessment Framework (= Společný hodnotící rámec)
CAPI	Computer-assisted Personal interviewing
CATI	Computer-assisted Telephones interviewing
CAWI	Computer-assisted Web interviewing
CPI	Consumer Price Index (= index spotřebitelských cen)
CPI	Corruption Perception Index (= index vnímání korupce - viz IVK)
ČR	Česká republika
ČSSD	Česká strana sociálně demokratická
ČSÚ	Český statistický úřad

EFQM	European Foundation for Quality Management (= Evropská nadace managementu kvality; též Model excellence)
EU	Evropská unie
EUR	Euro; jednotná měna v zemích Eurozóny
FES	Fakulta ekonomicko-správní
GBK	Globální barometr korupce
GDP, HDP	Gross domestic produkt, Hrubý domácí produkt
HZS	Hasičský záchranný sbor
IVK	Index vnímání korupce
IZS	Integrovaný záchranný systém
JPO	Jednotka požární ochrany
KDU-ČSL	Křesťanská a demokrat. unie - Československá strana lidová
KSČM	Komunistická strana Čech a Moravy
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
MVČR	Ministerstvo vnitra České republiky
MZČR	Ministerstvo zdravotnictví České republiky
ODS	Občanská demokratická strana
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
OP VaVpI	Operační program Výzkum a vývoj pro inovace (též OP VaVal)
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná
PPP	Public and Private Partnership (partnerství veřejného a soukr. sektoru)
PSP ČR	Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky
STAN	Starostové a Nezávislí
SZ	Strana Zelených
TIC	Transparency International
URL	Uniform/Universal resource locator (= přesná identifikace odkazu na internetu)
VV	Věci veřejné

ÚVOD

Světové ekonomiky se dnes potýkají s dopady nedávné celosvětové hospodářské krize, která v některých zemích neustále doznívá. Dlouhodobý pohled v tomto směru naznačuje, že se tato krize pouze transformuje do nových podob a získává nové přívlastky. Dluhová krize, jak se dnes situace označuje, je toho důkazem. Přísnější hodnocení ratingových agentur vytváří uzavřený kruh, v němž snížení ratingu bezprostředně vyvolá zvýšení volatility na finančních trzích. To přináší zvýšení úrokových sazeb státních dluhopisů a to v konečném důsledku může vést až k drastickým fiskálním opatřením jednotlivých států, jejichž deklarace je snazší než následná realizace. Všechny tyto roviny spojuje jeden společný jmenovatel, kterým jsou deficity státního rozpočtu, následně nakumulované v dluhu.

Nepopulární úsporné kroky, které jsou vlády nuceny činit, aby dostály svým slibům v oblasti fiskální disciplíny, jsou veřejností přijímány většinou negativně. Šířit tato či jiná politická sdělení, informovat o důvodech a uvést relevantní argumenty - to je úlohou médií, díky nimž si občan může utvářet názor. Tato diplomová práce tak volně navazuje na diplomovou práci *Chování politických stran v souvislosti s vlivem médií na rozhodování občanů a jejich socio-ekonomické dopady* obhájenou v roce 2011.

Hlavním cílem práce je identifikovat skupiny občanů z hlediska spokojenosti se službami poskytovanými veřejným sektorem v České republice.

K dosažení hlavního cíle jsou stanoveny tyto **dílčí cíle**:

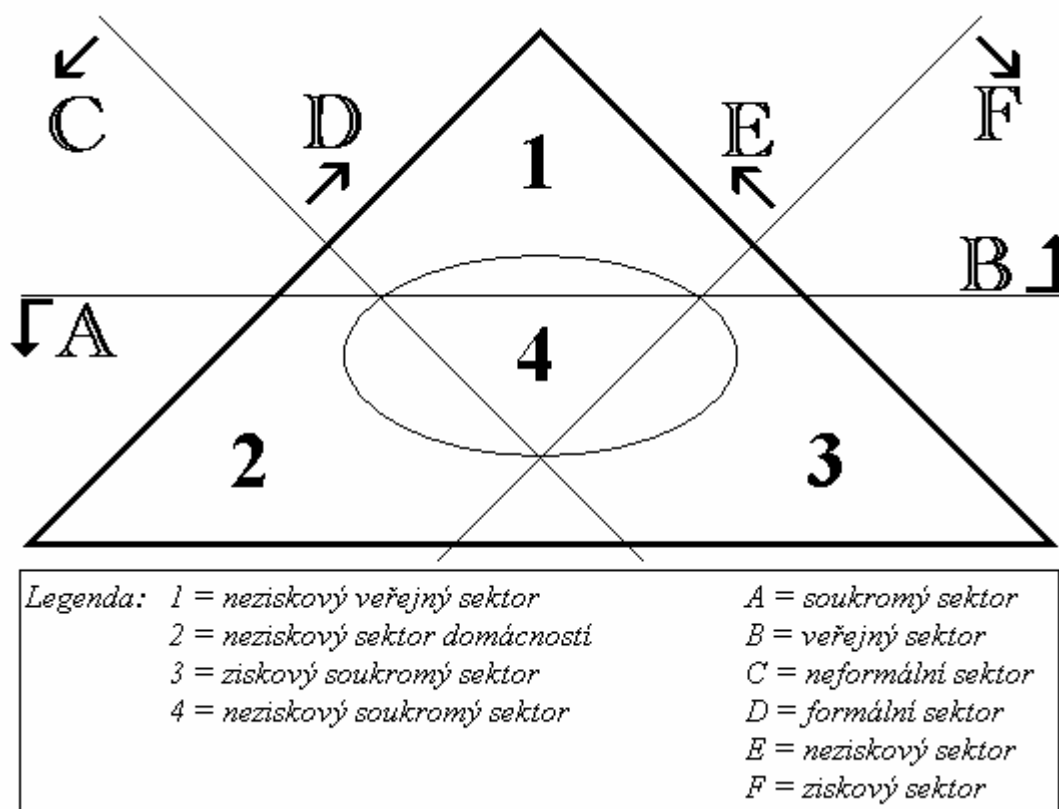
- za použití odborné literatury definovat klíčové teoretické předpoklady vážící se k řešení dané problematiky, jimiž jsou zejména úloha veřejného sektoru a deskripce oblastí veřejného sektoru z hlediska kritéria potřeb,
- analyzovat aktuální situaci v České republice,
- komparovat externí data s výsledky dotazníkového šetření,
- syntetizovat primární a sekundární data a identifikovat segmenty občanů v jednotlivých oblastech,

Přestože tato diplomová práce zaujímá stanoviska k některým kontroverzním politickým tématům, není její obsah v žádném případě záměrně cílen proti jakékoliv politické straně nebo hnutí. Veškeré dílčí i hlavní závěry jsou podloženy citovanými zdroji a analýzami, které jsou obsaženy v práci, v přílohách práce a nebo je na ně odkazováno.

1 VEŘEJNÝ SEKTOR

Vznik veřejného sektoru je podle [140] reakcí na problémy trhu, tržního mechanismu a tržního sektoru. Problémy trhu nazýváme častěji jako tzv. tržní selhání. Trh selhává ve třech základních oblastech, a to v oblasti efektivnosti¹, v oblasti stability² a v oblasti spravedlnosti a hodnot³. Jednoduše problematiku veřejného selhání popisuje [141] a dělí selhání do tří skupin na mikroekonomické příčiny, makroekonomické příčiny, mimoekonomické příčiny. Toto dělení koresponduje s tím, jenž je uvedeno výše dle [140], je však specifikováno obecněji.

Poté, co byl definován vznik veřejného sektoru, je nutné definovat jeho úlohu, resp. poslání. Tím je podle [140] buď řešit důsledky selhání trhu (viz výše) anebo ještě lépe předcházet jejich vzniku, neboť prevence zpravidla stojí méně než-li odstraňování následků. Ve většině moderních tržních ekonomik je proto uplatňován systém tzv. smíšené ekonomiky.



Obrázek 1: Trojúhelníkový (Pestoffův) model národního hospodářství

Zdroj: Upraveno podle [141] a [97]

To platí i pro Českou republiku. Smíšená ekonomika je charakteristická různými formami vlastnictví i různými mechanismy koordinace. Tím se rozumí společná existence soukromého a veřejného sektoru, sektoru tržního (ziskového) a netržního (neziskového). Platí, že tyto sektory se vzájemně doplňují. Ilustrativně toto propojení sektorů znázorňuje Obrázek 1 na straně 10.

¹ např. vznik externalit, existence monopolů, kartelových dohod, či jiné podoby a projevy nedokonalé konkurence

² např. nezaměstnanost, vysoká míra inflace, platební bilance, ekonomický růst (růst HDP)

³ viz Lorenzova křivka rozdělení důchodů ve společnosti

1.1 Rysy veřejného sektoru

Kromě výše uvedeného je možné veřejný sektor identifikovat na základě rysů, jenž jsou pro něj charakteristické. Dle [140] se jedná o těchto šest znaků: Jedná se o **netržní** sektor, v rámci kterého není rozhodování založeno na systému tržních cen, nýbrž hlasy peněžní jsou nahrazeny přímými nebo zprostředkovanými hlasy voličů, tj. občanů. Dalším rysem je **neziskovost**. Hlavním cílem subjektů, které v rámci tohoto sektoru působí, není dosažení zisku, nýbrž produkce přímého užitku. Za každou produkci stojí v první řadě finance. **Financování** veřejného sektoru je zajišťováno **z veřejných zdrojů**. Řízení a správu zajišťuje **veřejná správa**, jejíž součástí je státní správa a samospráva nižších územněsprávních jednotek. Již výše bylo stručně nastíněno o hlasech voličů. Ty slouží k rozhodování a jedním z rysů veřejného sektoru je tak **veřejná volba**. Řekne-li se „A“, tj. veřejná volba, musí být řečeno také „B“, tím je **veřejná kontrola**, které veřejný sektor podléhá. Veřejnost má právo (i povinnost) buď přímo nebo prostřednictvím svých volených zástupců kontrolovat veřejnou volbu, tedy rozhodování. A také důsledky z veřejné volby vyplývající. Výše uvedené lze shrnout do jediné věty, která je považována dle [122] za **definici veřejného sektoru**: *„Veřejný sektor je ta část národního hospodářství, ve které se ve veřejném zájmu realizují veřejné služby, je převážně z veřejných rozpočtů, je řízena a spravována veřejnou správou, rozhoduje se v ní veřejnou volbou a podléhá veřejné kontrole.“* Na tomtéž se shoduje také [108] a myšlenku doplňuje o to, že rozhodovací činnost ve veřejném sektoru sleduje dvě kritéria - kritérium efektivnosti a kritérium spravedlnosti.

Pro účely práce je vhodné blíže identifikovat některé z výše uvedených charakteristik, zejména veřejné zdroje, tedy finance a velmi zajímavá ve vztahu k obsahu práce je také analýza veřejné volby a s ní spojená veřejná kontrola.

1.1.1 Veřejné finance

Veřejné finance jsou podle [51] peněžní vztahy, kterých se účastní stát. Státem zde rozumíme i dále decentralizovanou úlohu orgánů státní správy a samosprávy. Veřejné finance mají tři základní fiskální funkce (alokační, redistribuční, stabilizační) a platí pro ně tyto principy: nenávratnost, neekvivalence, nedobrovolnost. Tyto principy jsou známé také z oblasti daňové teorie.

Princip nenávratnosti tedy znamená, že poplatník nemůže po odvedení daně očekávat její navrácení v budoucnosti. I přesto je možné ve struktuře veřejných financí nalézt také položky, jako třeba půjčky či úvěry [128], od nichž se obecně očekává navrácení. V případě občana se může jednat o investici do státních dluhopisů. Půjčky jsou ale spíše výsadou soukromého sektoru. Kromě nenávratnosti také existuje podmíněná návratnost, která je dle [51] ilustrována na příkladu pojistných vztahů, kdy zaplacením pojistného nevzniká povinnost příjemce platby poskytnout protiplnění v každém případě, ale pouze tehdy, je-li splněná určitá podmínka,

tzn. nastane-li pojistná událost. Příkladem takové situace může být proplácení nemocenského pojištění. Shrnutím myšlenky nenávratnosti je podle [51] skutečnost, že neexistuje žádný individuální nárok na čerpání zdrojů vytvořených zdaněním, odvoditelný z individuální míry zdanění. Občan však za své odvedené daně přeci jen něco dostává. Může to být více nebo také méně vzhledem k výši odvedeným daním. Což je význam dalšího principu – neekvivalence.

Přesnější význam tohoto termínu osvětluje [128], jenž uvádí, že občan nemůže očekávat čerpání stejné hodnoty veřejných statků a služeb, jakou odvedl na svých daních. Výše hodnoty je výsledkem přerozdělování, tedy redistribuční funkce. Racionální chování v soukromém sektoru by vedlo k tomu, že je-li mi dopředu známo, že za určitou hodnotu odvedených prostředků nedostanu v budoucnosti odpovídající protihodnotu služeb, nebudu ochoten do takového finančního vztahu vstoupit a realizovat jej. Takové chování může být v soukromém sektoru vnímáno jako nehospodárné, resp. neefektivní a do jisté míry i rizikové. Svou podstatou se může blížit až spekulaci, kdy jsem ochoten vzdát se určité hodnoty (peněžní částky) pouze v okamžiku, kdy očekávám nebo jsem schopen predikovat budoucí ekonomický prospěch. Racionální chování v této souvislosti zmiňuje také [51].

Ve veřejném sektoru u veřejných financí platí nedobrovolnost, resp. povinnost. Podle [128] je výběr daní povinný proto, neboť jeho placení je stanoveno zákonem. Zákon je výsledkem činnosti moci zákonodárné, která je volena na základě veřejné volby a dle [51] má tak tato moc mandát od svých občanů k výběru daní. Takto získané prostředky by poté měly zajišťovat společnosti prospěšnost financováním veřejných výdajů na veřejné statky a služby.

1.1.2 Veřejná volba

Již závěr předchozí podkapitoly nastínil problematiku veřejné volby. Veřejnou volbou se podle [75] rozumí procedura utváření zákonodárného orgánu nebo ústavního funkcionáře. Na podobné formulaci se shoduje také [1]. V prvním případě se jedná například o volby do zastupitelstev (Poslanecké Sněmovny Parlamentu ČR, Senátu ČR, krajských zastupitelstev nebo zastupitelstev obcí). Druhým případem je například přímá volba prezidenta, o jejímž zavedení se uvažuje delší dobu také v České republice. Specifickou otázkou volby je dle [75] referendum. Na rozdíl od voleb dává hlasování v referendu právní sílu nikoli mandátu osoby, ale rozhodnutí jakékoli otázky. Referendum, jako institut přímé demokracie, může být chápáno jako protiváha zastupitelské demokracie. Z tohoto pohledu se rozlišují tři typy referenda. Prvním je referendum vyhlášené výkonnou mocí, dále referendum vyžadované ústavou⁴ a posledním typem je referendum iniciované peticemi občanů. Tento způsob vyjádření názoru lidu byl v České republice použit zatím jen jednou [27], a sice při hlasování o vstupu České republiky do Evropské unie.

⁴ tzv. *referendum ex constitutione*

Problematiku voleb popisuje také politologický slovník [2], kde se mj. uvádí, že volby vyjadřují způsob, jakým jsou vybíráni členové některých státních a jiných orgánů, zejména zastupitelských sborů. Představují časové a místně sladěný, v základních otázkách právními normami upravený proces ustavování jednotlivých funkcionářů či celých zastupitelských sborů. Jako jedna z forem výběru představitelů moci se volby uplatňovaly a uplatňují ve všech sociálněekonomických formacích od rozpadu prvobytné společnosti do současnosti. Původně se volební právo omezovalo podle určitých kritérií jen na část obyvatelstva (podle společenského statusu, majetku, výše daní ap.). Postupně se rozšiřovalo na stále větší okruh lidí (například po 1. světové válce získaly v mnoha státech volební právo ženy). Zmíněno je též zkoumání motivů určujících výběr voličů jde o široký okruh problémů, neboť faktorů, které v jednotlivých společnostech působí na rozhodování voličů.

Rozhodování voličů je široká problematika, která je detailněji popsána např. v [173]. Tam se mj. uvádí, že například zveřejňování výsledků předvolebních průzkumů má vliv na rozhodování občana při volbě strany (či jednotlivce). Na rozhodování voličů mohou tedy mít značný vliv také média. Literatura [2] dále ale v tomto ohledu uvádí, že je ať jsou výzkumy prováděny kdekoliv, podstatné je, že docházejí většinou k závěru, že rozhodující roli hraje sociálně-ekonomický status voličů. Neuplatňuje se však většinou bezprostředně, ale přes jejich subjektivní vědomí, které nemusí vždy přímo a správně odrážet jejich objektivní politické zájmy. Lze tedy v tomto duchu konstatovat, že jejich rozhodování nemusí být racionální a může být i velmi krátkozraké. V konkrétních případech se do chování voličů promítají rozdílné psychické, morální, kulturní, generační a jiná hlediska, jakož i vlivy faktorů geografických, demografických a dalších. Závěrem literatura [2] i další zdroj [1] shodně uvádějí, že v soudobých demokratických státech se organizační a procesuální stránka voleb opírá o čtyři základní principy:

1. všeobecné volební právo – všichni mají právo volit a být voleni,
2. rovné volební právo – hlas každého oprávněného voliče má stejnou váhu,
3. tajné volební právo – nikdo nesmí poznat, koho volič formou odevzdání hlasu volil,
4. přímé volební právo – volič přímo určuje nositele mandátu, nejsou voleni jiní volitelé.

O veřejné volbě lze s jistou dávkou zjednodušení říci, že o použití ekonomických zdrojů rozhodují v konečné instanci vždy dle [97] jednotlivci, občané. Mohou tak činit buď sami, nebo ve skupinách. Z mikroekonomického hlediska vystupují buď jako kupující nebo prodávající. Z hlediska samotných voleb na „volebním trhu“ je dle [173] politická strana je obecně prodávající a volič je v roli kupujícího, jelikož právě ten si na trhu politických stran při volbách vybírá. A pakliže je politická strana prodávajícím, potom sleduje požadavky, návrhy, míru spokojenosti, vyjádření či nevyjádření podpory, apod. u kupujících – tedy u voličů.

V konečném důsledku je to jednotlivý občan, kdo určuje např. velikost vládních (místních) výdajů na veřejné vzdělávání nebo počet nemocnic nebo výši platů úředníků.

V rámci tohoto dílčího tématu je možné pojednat také o voliči mediánovi či o volebních paradoxech [134] nebo také o rozdělení prvních preferencí voličů s více vrcholy dle [108]. S preferencemi voliče je úzce spojeno také ekonomické racionální chování voliče, což je dle [64] výchozí podmínkou pro rozhodování v rámci tzv. veřejného zájmu. Z hlediska vývoje v čase je vhodné v souvislosti s volbami zmínit také tzv. Model „M“ (Camel model), který dle [141] vyjadřuje přechod od centrálně plánované ekonomiky k ekonomice tržní. Rozsah této práce je na hlubší pojednání o daném tématu velice úzký.

1.1.3 Veřejná kontrola

Veřejná kontrola je, jak již bylo uvedeno výše, jedním z charakteristických znaků veřejného sektoru a svůj název má dle [97] odvozen od skutečnosti, že je realizována ve veřejném zájmu. Teoreticky vzato vyplývá z postavení občana, který je plátcem daní. Jestliže se neprovádí dostatečně, pak je na straně daňových poplatníků do značné míry omezena možnost ovlivnit způsob vynakládání peněžních prostředků, které na daních odvádějí. Z hlediska věcného je problematika kontroly veřejného sektoru mnohem náročnější, než kontrola v sektoru tržním - soukromém, a podléhá navíc zásadám publicity, zásadám souvisejícím s povinností podávat veřejnosti a žádajícím subjektům informace⁵. Veřejnou kontrolu je také třeba cílevědomě organizovat. Ti, kteří vykonávají činnost podléhající veřejné kontrole, musí být zákonem zavázáni vytvářet pro veřejnou kontrolu předpoklady, zvláště v podobě zpřístupnění informací na všech rozhodujících úrovních. Autor rozlišuje kontrolu veřejnou, kterou dále dělí na profesionální a laickou. Občanská kontrola spočívá zejména v účasti na zasedání zastupitelstva (například). Na tomtéž se shoduje i [134].

Navzdory tomu, že je v této subkapitole pojednáváno o veřejné správě, i zde mohou být uplatňovány prvky, které jsou typické spíše pro soukromý sektor. Jedná se o manažerské funkce [69], které mají svůj základ v podnikovém managementu, ale dají se použít ve státní správě, či obecně ve veřejném sektoru. Vedle plánování a organizování patří kontrola k nejdůležitějším manažerským funkcím. Výše citovaný autor [69] uvádí několik základních členění kontroly takto:

dle časového hlediska (kontrola jednorázová, systematická, předběžná, průběžná, následná, namátková),

dle míry obecnosti (obecná, speciální),

dle komplexnosti (komplexní, částečná, rámcová, podrobná),

dle hlediska zaměření (služební, odborná, personální, věcná, organizační, a další),

⁵ viz např. Zákon 106/1999 Sb. ze dne 8. června 1999, o svobodném přístupu k informacím [171].

dle hlediska subjektu provádějícího kontrolu (interní, externí).

K poslednímu bodu doplňuje [49], že existuje veřejná kontrola, přičemž tato kontrola nemusí být prováděna jen přímou formou vyplývající z existence veřejného vlastnictví.

Veřejná kontrola má několik funkcí. Základní pojetí kontroly ve veřejné správě, potažmo veřejném sektoru lze podle [122] doplněné podle [97] členit takto: informační (zjištění skutečnosti, její konfrontace se skutečností a dřívějším očekáváním, objevení případných odchylek), regulační (stanovení odchylek a odstranění nežádoucích), institucionální (vykonávaná orgány k lomu zřízenými, jako Nejvyšší kontrolní úřad, Česká obchodní inspekce, školní inspekce, Úřad pro jadernou bezpečnost atd.) a represivní (vyvození represivních důsledků, odvolání, případně obžalování managementu).

K danému se v [49] uvádí, že ve veřejné správě by měla být upřednostňována poznávací funkce kontroly, která může zjistit jak odchylky pozitivní, tak negativní. Na ty může reagovat příslušný vedoucí (oprávněný nadřízený) úpravou zadaného úkolu, jeho zpevněním nebo snížením, vynaložením dodatečných finančních zdrojů ke zrychlení průběhu práci aj.

O veřejné kontrole se zmiňuje také [134], kde se veřejná kontrolu charakterizuje také jako jeden z elementárních znaků veřejného sektoru. Dle tohoto zdroje si toto právo občan v demokratické společnosti rychle osvojí. Jenomže právo bez povinnosti je dle výše citovaného zdroje velmi škodlivým společenským jevem, neboť je znakem špatně uspořádané společnosti a vytváří jakési výsady, za které není provedena úhrada. Jestliže tento náklad nejsem jako občan ochoten zaplatit, ztrácím užitek práva. Veřejná kontrola se neprovádí a já ztrácím možnost ovlivnit způsob vynakládání svých vlastních prostředků. Tato skutečnost se týká neochoty věnovat na takovou činnost svůj čas, neochoty vstupovat do vztahů, které přinesou nepříjemnosti a také v obecně malé víře ve smysluplnost takového počínání.

Veřejnou kontrolu je tedy třeba dle [134] organizovat a ti, kteří vykonávají činnost, podléhající veřejné kontrole, musí být povinně (zákonem) zavázáni vytvářet pro veřejnou kontrolu předpoklady. Zvláště v podobě zpřístupnění informací na všech rozhodujících úrovních.

Shrnutím této dílčí podkapitoly je závěr, že občan sice má právo provádět veřejnou kontrolu, ale stojí jej to čas a další nepřímé náklady, které má s touto iniciativou spojeny. Veřejná kontrola – a vůbec tento pojem – není jako takový mezi veřejností rozšířen a samotné veřejné kontrole se věnuje pouze malé spektrum občanů. Reálně lze tuto skutečnost vyjádřit například pomocí dotazování, jenž je uvedeno níže. V této souvislosti se ale nepředpokládá, dle výše uvedeného, že by počet respondentů přesáhl více jak 20 % dotázaných.

1.2 Členění veřejného sektoru

V předchozím textu byly nejednou použity termíny jako je veřejný statek nebo veřejná služba. Statky a služby jsou obvykle v ekonomii chápány jako nástroj k uspokojení potřeby a potřeba zpravidla vyjadřuje určitý nedostatek. Spotřebitelem nebo uživatelem veřejných statků a služeb je ve veřejném sektoru občan. Podle [122] můžeme veřejný sektor členit podle následujících pěti kritérií:

kritérium charakteru statků (veřejný statek, veřejně poskytovaný statek)

kritérium finančních toků

kritérium zakladatele (obec, kraj, subjekt státní správy, ze zákona)

kritérium funkcí (ekonomická, sociální, politická, etická)

kritérium potřeb

Poslední uvedené kritérium potřeb je dále rozděleno na potřeby výrobní a finální. Finální se pak dále dělí na společenské (potřeba organizovaného uspořádání společnosti, potřeba ochrany osoby a majetku, potřeba územní ochrany, aj.) a individuální (potřeba výživy, vzdělání, dopravy, bydlení, atd.). Pro účely další práce, konkrétně jako základ rozdělení otázek v dotazníkovém šetření, je nezbytné podrobnější členění. Jak je patrné z tabulky (Tabulka 1 na straně 17), literatura [122] kategorizuje do 6 různých bloků odvětví. Záhloví každého bloku je označeno, levý sloupec člení dané odvětví a v pravém sloupci je uvedeno, které potřeby jsou uspokojovány (v tabulce značeno jako „p.“). Shodné či nepatrně odlišné členění, jaké je uvedeno níže, lze dohledat také v [141], [97] nebo v literatuře [134]. V posledně jmenované literatuře je dále uvedeno rozšířené pojednání k jednotlivým oddílům.

Podrobnější informace k této tabulce dává [134]. Zde se mj. uvádí, že jednotlivé potřeby v rámci I. bloku jsou uspokojovány veřejnými statky. Ani krajní liberálové ekonomické teorie nezpochybňují nutnost financovat uspokojování těchto potřeb z veřejných financí. U tohoto bloku však shoda názorů končí, neboť statky, kterými jsou uspokojovány potřeby v rámci II. bloku, mají charakter smíšených statků. Mohou tedy být poskytovány jak veřejným, tak i soukromým sektorem. Příkladem jsou veřejné vysoké školy, jejichž zřizovatelem bývá ve většině případů stát, resp. MŠMT. Opozitem jsou soukromé vysoké školy, jež zřizuje soukromý subjekt. Autoři [134] mj. také uvádějí, že spotřeba některých statků v rámci II. bloku má charakter vynucené spotřeby. Taktéž uvádějí příklad na školství, konkrétně se jedná o povinnou školní docházku⁶. V ekonomické teorii i politické praxi dochází ke sporům o míře intervence, tedy zásahů, veřejných financí do produkce těchto statků.

⁶ viz Zákon 561/2004, o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) Část třetí, Hlava I [172]

Tabulka 1: Členění veřejného sektoru podle kritéria potřeb do šesti bloků odvětví

I. blok: Odvětví společenských potřeb	
• veřejná správa	potřeba organizovaného uspořádání společnosti
• policie	p. ochrany občana a jeho majetku
• justice	p. občana dovolat se spravedlnosti
• armáda	p. ochrany území, na kterém občan žije
II. blok: Odvětví rozvoje člověka	
• školství	p. (celoživotního) vzdělávání
• kultura	p. estetických prožitků
• tělesná kultura	p. uchování a kultivace zdraví
• zdravotnictví	p. uchování a kultivace zdraví
• sociální služby	p. uchování a kultivace lidského potenciálu v podmínkách, kdy jedinec existenčně potřebuje pomoc druhých
III. blok: Odvětví poznání a informací	
• věda a výzkum	p. poznání prostřednictvím výsledků vědy a výzkumu
• informace	p. poznání pomocí informačních systémů a archivnictví
• masmédia	p. poznání šířením informací hromadným způsobem
IV. blok: Odvětví technické infrastruktury	
• doprava	p. přepravy osob a materiálů
• energetika	p. využití energií (výroba, přenos a distribuce)
• spoje	p. přenosu informací pomocí spojových technologií
• vodní hospodářství	p. plynoucí z dodávky vody
• odpadové hospodářství	p. sběru a likvidace odpadů s cílem kultivace živ. prostředí
V. blok: Odvětví privátních statků podporovaných z veřejných rozpočtů	
• bydlení	p. občana bydlet
• zemědělství, lesnictví, rybolov	p. spojených s výživou, lesnictvím a rybolovem
VI. blok: Existenční jistoty	
• zaměstnanost	p. existenční jistoty cestou uspokojení potřeby práce
• sociální zabezpečení	p. existenční jistoty jinou cestou než cestou práce
• životní prostředí	potřeba uspokojování existence člověka na Zemi

Zdroj: převzato a upraveno dle [122]

Statky dalšího bloku v pořadí – tedy III. bloku – mají stejně jako v minulém charakter smíšených statků. Jejich spotřeba ale nepůsobí pouze na ten subjekt, který statky spotřebovává, ale má výraznou externalitu. V rámci vědy a výzkumu je nutné podotknout, že se jedná především o tzv. základní výzkum, který nepřináší bezprostřední hmotný efekt, bez něhož nelze dosáhnout efektů v aplikovaném výzkumu. Následně pak také ve vývoji a produkci. Jestliže nějaký statek nepřináší bezprostřední zisk, není pro tržní sektor zajímavý a musí nastoupit úloha veřejného sektoru. Pakliže odbočíme od tématu, je na tomto místě možné zmínit klastry, které se spolu s univerzitami či jinými vědecko-výzkumnými institucemi podílejí na výzkumu. Autoři [134] ale kladou velký důraz na masmédia, které považují

za nejvýznamnější obranu demokracie. Zmiňují v této souvislosti hrozbu manipulace s masmédií prostřednictvím intervencí veřejného sektoru za pomoci veřejných financí. K tomu lze doplnit také možnost nefinanční manipulace prostřednictvím politické moci, kdy se ale již nedá hovořit o demokratickém zřízení, neboť takové kroky zpravidla vedou k cenzuře. Více o médiích a možné manipulaci s veřejným míněním analyzuje [173].

Produkce statků ve IV. bloku se svým charakterem blíží charakteru statků veřejných. Nachází se na pomezí uspokojování potřeb výrobních a finálních; tyto statky dle [134] potřebuje každý. Jejich produkce zvláště s ohledem na vysokou investiční náročnost a dlouhodobou dobu návratnosti investice není pro ziskový sektor příliš zajímavá. Technické a produkční vlastnosti produkce a spotřeby těchto statků objektivně podporují tendenci k monopolizaci.

Předposledním blokem je V. blok - odvětví privátních statků. Autoři [134] se domnívají, a je tomu zcela nepochybně tak, že bydlení je statkem natolik významným pro život člověka a tedy i společnost a natolik investičně náročný, že si přímo vynucuje intervenci veřejného sektoru. Jeho vstup do produkce či podpory spotřeby ostatních privátních statků závisí na konkrétních ekonomických podmínkách dané země. Formy této intervence jsou různé. Za zmínku v této souvislosti stojí krok současného ministra financí Ing. Miroslava Kalouska (TOP 09), který v souladu s Návrhem koaliční smlouvy [104] napodruhé omezil státní podporu stavebního spoření na polovinu u všech stávajících i nově uzavřených smluv [58].

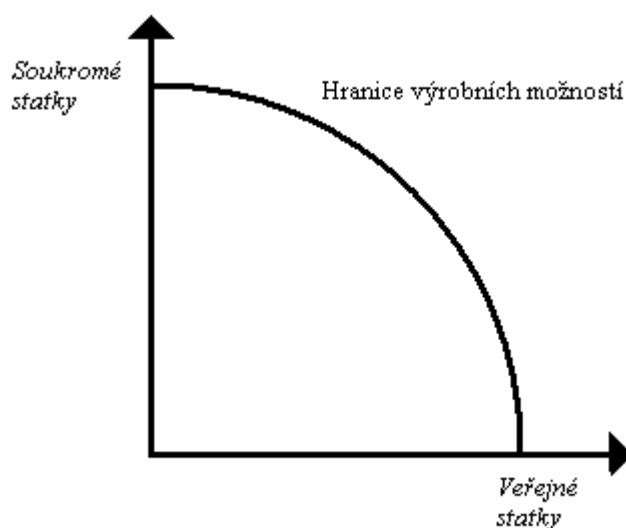
Poslední blok (VI. blok) má podle [134] svým způsobem specifický charakter. Veřejný sektor vstupuje do zajištění potřeby práce, tedy do zajištění zaměstnanosti dvěma způsoby. Buď tím, že sám nabízí práci (např. u policie, na úřadech, apod.) a je tedy v tomto svém poslání partnerem tržního, ziskového sektoru nebo tím, že intervenuje různými způsoby do tržního sektoru (granty, veřejné zakázky, apod.), za účelem dostatečné nabídky na trhu práce. Co se týče sociálního zabezpečení, tak pokud by neexistovalo povinné sociální pojištění, neúměrně by narostla složka sociální podpory a sociální pomoci pro vyplacení např. starobních důchodů. Sociální podpora je ta část sociálního zabezpečení (SoZ), na kterou občanovi vzniká nárok z titulu určitých konkrétních situací (více viz [134]). Sociální pomoc je ta část sociálního zabezpečení, na kterou neexistuje právní nárok, ale o kterou se občan může ucházet, dostane-li se do stavu sociální nouze. Její přidělení je individuálně posuzováno. Tyto složky SoZ jsou z hlediska efektivnosti veřejného sektoru nejméně efektivní. Jsou důkazem toho, že ani ziskový sektor, ani jiné bloky veřejného sektoru nesplnily účinně své poslání a tedy že selhávají.

2 PRŮZKUMY VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ A PREFERENCE

Následující kapitola rozšiřuje některé skutečnosti, které byly nastíněny výše, konkrétně v kapitole 1.1.2 Veřejná volba. Veřejné mínění a veřejná volba, jak je v této kapitole uvedeno, jsou spojené nádoby a matematicky vzato lze říci, že spolu korelují. Níže jsou uvedeny pojmy, jenž prohlubují výše uvedené poznatky.

2.1 Veřejné mínění

Veřejná volba je dle [137] dána principy všeobecnosti, rovnosti, přímosti volebního práva a tajnosti hlasování. V ústavním principu je navíc zakotven princip **volné soutěže politických stran**, na níž je založen politický systém. Jde-li o soutěž, je možné připodobnit některé atributy k volné hospodářské soutěži, která je etablována v ziskovém sektoru. V případě soukromého (ziskového) sektoru jsou to výrobky či služby, které prochází trhem, na kterém dostanou prodávající zaplacené od kupujících. Ve veřejném sektoru také existuje trh. Nejedná se ale o trh, kde by docházelo k přímé interakci nabídky a poptávky a směny (peněžních prostředků). Peněžní prostředky, jak bylo již uvedeno výše, se vybírají např. z daní a teprve formou kolektivního rozhodnutí pomocí volených zástupců je rozhodnuto o jejich využití. Možné dělení uvádí Obrázek 2: Křivka hranice výrobních možností, kde veřejná správa rozhoduje mezi vynaložením peněžních prostředků mezi soukromé statky (SS) a veřejné statky (VS). Pravicové politické strany dle [9] preferují volbu soukromých statků, levicové strany inklinují k veřejným statkům.



Obrázek 2: Křivka hranice výrobních možností

Zdroj: upraveno dle [9]

Pro účely této kapitoly bude dostačující, bude-li abstrahováno od specifik těchto dvou trhů (tedy ziskového a veřejného). Trh bude dále chápán jako místo střetu nabídky a poptávky.

Prvním krokem při výzkumu **trhu** je podle [174] vždy jeho přesné vymezení z hlediska produktu (tj. výrobku, služby nebo **ideje**), který je předmětem spotřeby, užívání nebo akceptace, a z hlediska subjektů trhu, jimiž jsou nositelé poptávky, zákazníci, uživatelé, spotřebitelé či voliči, potažmo občané. Zkoumaný trh je poté nezbytné dále specifikovat rovněž z prostorového a časového hlediska.

Jak je z výše uvedeného patrné, i volič se pohybuje na určitém trhu, konkrétně s idejemi. Problematiku upřesňuje [173], kde se mj. uvádí: „*Politik, aktér politického rozhodování na straně jedné, je ten, kdo na „politickém trhu“ prodává (nabízí) nějaký druh politiky a volič, aktér politického rozhodování na straně druhé, je ten, kdo tuto politiku poptává (kupuje).*“ Ke směně dochází pomocí odevzdání voličského hlasu ve prospěch nabízejícího. Voličský hlas je tedy možné na tomto trhu označit za „platidlo“. Cílem politika (či strany) je pochopitelně maximalizace počtu těchto hlasů. Podle [173] je v tomto případě možné využití marketingu (z hlediska průzkumu trhu, segmentace trhu, apod.), neboť politická strana je obecně prodávající a volič je v roli kupujícího. Pakliže je politická strana prodávajícím, potom je nutné, aby sledovala požadavky, návrhy, míru spokojenosti, vyjádření či nevyjádření podpory, apod. u kupujících – tedy u voličů (občanů). Můžeme v tomto ohledu rozlišovat **veřejné mínění a preference**.

Veřejným míněním se podle [103] chápe soubor názorů a postojů rozšířených mezi různými skupinami obyvatel. Tyto názory se týkají vztahu ke společným událostem, činnosti různých skupin, organizací a jednotlivců a vyjadřují hodnocení těch či oněch společenských, hospodářských a kulturních problémů. Veřejné mínění má podle této definice směřovat k regulaci chování jednotlivců i organizací a prosazovat určité normy ve společenských vztazích. Tento přístup je ryze sociologický. Vzhledem k výše uvedenému je nutné zasadit veřejné mínění blíže k veřejnému sektoru. O takovém veřejném mínění se podle [75] uvádí, že v demokratickém prostředí je soutěžní politika prostorem pro boj o vliv na tu část společenského vědomí (obecného názoru obyvatelstva), již lze chápat jako celkový (agregovaný) názor politicky vnímajícího obyvatelstva. Pro veřejnou moc, zejména tu vládnoucí, je důležité znát proporcionalní podporu obyvatelstva vůči straně, kandidátovi nebo opatření parlamentu, vlády, prezidenta nebo jiného ústavního činitele. Veřejné mínění je též podle [75] součástí zjišťování ambicí kandidátů na místa ve veřejné moci a analogicky i těch, kteří již vládnou - zpětnovazebnost. Zjišťování veřejného mínění je procedurou, jejímž prostřednictvím je umožněno zjišťovat a následně vyhodnocovat názory společnosti na kteroukoli otázku, a to na základě projeveného názoru určité části společnosti. Jedním z nástrojů pro získání výstupů z veřejného mínění může být **dotazníkové šetření**. Dotazníkové šetření bude dále použito v diplomové práci a bude sloužit ke sběru dat, ze kterých bude možné vyčíst názor respondentů. O jednotlivých formách a jejich výhodách a nevýhodách bude pojednáno níže.

2.2 Preference (oblíba)

Preference nejsou něčím, co by bylo zcela odlišné od veřejného mínění. Spíše se jedná o specifickou problematiku veřejného mínění. V této souvislosti je vhodné zmínit dva různé ideologické názory. Zatímco [9] uvádí, že politikovi, co by jednomu z aktérů veřejné volby, jde zejména o jeho (znovu)zvolení, podle [75] je hlavním cílem politika sdělování představ. Oba tyto přístupy lze shrnout tak, že sdělování představ (idejí), je možné uvažovat jako jeden z determinantů pro jeho (znovu)zvolení a také determinant vývoje jeho preferencí. Pro zobecnění nemusíme uvažovat pouze politika, ale celou politickou stranu, případně politickou scénu uvažované země. V našem případě tedy českou politickou scénu, kde jsou v popředí parlamentní strany, zejména ty, jejichž zástupci jsou ve vládě. Specifický případ platí pro členy Senátu, coby druhé komory Parlamentu, kde daleko častěji je výrazněji vnímána osobnost, než-li strana, jejíž je příslušníkem (je-li členem politické strany nebo hnutí).

Existuje řada determinantů, které ovlivňují vývoj preferencí. Oblibou politiků, a po sléze také dané strany může hýbat obraz osobního života představitele strany (rozvod, sňatek, apod.), spojitost s účastí na korupčním jednání, prezentace své osobnosti v diskusních pořadech, ale také důvěryhodnost v oblasti původu jeho finančních prostředků jakož i prokazatelnost zdrojů, jimiž byla nabyta nemovitost, aj. Z oblasti politické to jsou především vize a ideje, které politik prosazuje, jeho postoje, záměry či argumenty jimiž se snaží přesvědčit o správnosti svých záměrů. Rovinu osobních vztahů a rovinu politickou je možné propojit například osobami, s nimiž je politik v kontaktu. Toho mohou využít média k jeho případné diskreditaci u veřejnosti. Do roviny politické je samozřejmě možné zahrnout dalších několik desítek faktorů od plnění či neplnění předvolebních slibů až po provádění často nepopulárních reforem, které mají zpravidla restriktivní dopad na spotřebu domácností (ať už prostřednictvím zavedení nových nebo zvýšení stávajících poplatků, či například zvýšením daňového zatížení). Z vnějších vlivů je možné uvést také média a zveřejňované předvolební průzkumy, které mohou v případě pozitivních odhadů pomoci straně zvýšit důvěryhodnost nově vznikajícího subjektu a přilákat tím nerozhodnuté voliče či odklonit část voličů od jejich dosavadních preferencí. Za vnější vliv je možné považovat také aktuální rozložení politických sil v zemi. Ukazuje se, že je-li například vláda levicová (volby do PSP ČR v roce 2002), následující volby do zastupitelstev krajů mají inverzní charakter. V roce 2004 ve 12 krajích ze 13 vyhrála volby ODS, v jednom kraji středo-pravicová strana KDU-ČSL. Situace se opakovala také v roce 2008. Parlamentní volby vyhrála ODS a o 2 roky později v krajských volbách zvítězila ve 13 krajích ČSSD. Rok 2012 je rokem, kdy se budou opět konat volby do zastupitelstev krajů. Je možné předpokládat vítězství levice? O tom je v tuto chvíli možné jen polemizovat, nicméně historie dokazuje, že nepopulární kroky vlády se odrážejí v posílení preferencí konkurence, které ústí až ve volební vítězství.

O prezentaci preferencí se starají média. Ta lze taktéž bezesporu zařadit mezi vnější vlivy ovlivňující vývoj preferencí u voliče. Média se dle [91] svými aktivitami aktivně podílejí na tvorbě veřejného mínění. Výzkumy veřejného mínění se nezabývají pouze politikou. Zkoumají názor občanů na stavy a děje z různých oblastí od kultury, přes sport až třeba po jejich životní úroveň. Jedno mají ale agentury společné – ve svých odhadech se různí. Důvodem je podle [129] odlišná metodika, kterou firmy používají. Agentura STEM se na volební preference ptá všech dotázaných občanů tzv. otevřenou otázkou. Dotázaný poté sám jmenuje stranu, kterou by volil. Tuto metodu používá také společnost CVVM. Společnost TNS Factum všem dotázaným občanům předkládá karty s názvy politických stran a respondent si z nich vybírá. Při tomto postupu se podstatně vyšší podíl lidí hlásí k menším, méně známým politickým stranám, než v případě, kdy lidé spontánně jmenují preferovanou stranu. Rozdíl mezi výsledky zmíněných firem spočívá v podílu odpovědí "nevím". Podle [129] jsou tazatelé STEM školeni tak, aby se s touto odpovědí snadno nespokojovali, zatímco tazatelé TNS Factum a CVVM se snadněji s odpovědí "nevím" smíří. V minulosti byly rozdíly v politických preferencích mezi firmami výraznější, v poslední době můžeme sledovat jejich sblížování (zejména STEM a TNS Factum). Avšak zatímco odhady výsledků se údajně sblížují, volby do PSP ČR v roce 2010 ukázaly, že žádná z uvedených agentur nedokázala odhadnout volební výsledek ČSSD. Tato strana měla podle předvolebních průzkumů získat podle některých agentur okolo 30 procent hlasů (viz [16] či [92]). Skutečnost byla někdy až o 10 procentních bodů nižší. Tady se údajné sblížování výsledků nepotvrzuje.

Samotná interpretace výsledku se také může různit. Příjemce zprávy, tedy divák je ve většině případů laik a nemusí vždy umět správně rozeznat rozdíl mezi tím, co se rozumí „stranickými preferencemi“ a „volebním modelem“. Často je dezinterpretován a podvědomě si může tyto dva rozdílné pojmy shodně vysvětlovat, jakože se jedná o odhad volebního výsledku, což není ve skutečnosti pravda. Jak se uvádí podle [92], sdružení agentur pro výzkum trhu SIMAR navrhlo svým členům uvádění těchto termínů ve svých materiálech s cílem odlišit dva různé pojmy. Stranické preference podle [92] představují podíly respondentů z celého vzorku dotázaných, kteří deklarují vztah ke konkrétní politické straně (tedy včetně těch respondentů, kteří uvedli jako odpověď „nevím“, či „nepůjdu volit“). Základem stranických preferencí jsou odpovědi všech dospělých respondentů ve výzkumu, disponujících volebním právem, resp. všech oprávněných voličů. Výsledky naznačují i podíly nerozhodnutých voličů a nevoličů. Budeme-li uvažovat, že agentura umí sestavit reprezentativní vzorek, lze stručně říci, že stranické preference vyjadřují (agregovaný) názor společnosti. Termín „volební model“ představuje předpokládaný podíl relevantních hlasů pro politické strany ve Sněmovně. Zpravidla vychází nejen z výpovědí rozhodnutých voličů, ale zohledňuje i stávající pravidla pro přidělení mandátů v závislosti na velikosti strany a dosaženém výsledku v jednotlivých volebních celcích, tedy krajích. Každá agentura používá

své vlastní „knot-how“ při přípravě tohoto modelu. Právě volební model je tedy tím, co by mělo být dlouhodobě porovnáváno ve vztahu k očekávanému výsledku ve volbách.

2.3 Dotazování jako nástroj na zjištění veřejného mínění

Dotazování je dle [164] jednou z výzkumných metod. Na tomto místě je vhodné rozlišit pojmy vědecký výzkum, sociální výzkum a sociologický výzkum.

2.3.1 Základní pojmy a fáze výzkumu

Vědecký výzkum je podle [164] značně složitá, záměrná, ve své podstatě analyticko-systematická, z praxe vycházející a k ní se vracějící intelektuální poznávací činnost. Tento výzkum se v různé míře opírá o empirická data vypovídající o objektivní realitě. Podle přímého zastoupení empirické složky můžeme pak rozlišit výzkum na teoretický (práce s empirickými údaji ve značně zprostředkované podobě) a výzkum empirický (přímá práce s empirickými daty). Autorka zde však uvádí, že ve skutečnosti jsou ve výzkumu zastoupeny obě složky. Vědecký výzkum je tedy záměrný, cílevědomý poznávací postup prováděný pomocí systematicky uspořádaných činností, který vychází z dosaženého stupně poznání, směřuje k ověření hypotéz a k dosažení nového hlubšího stupně poznání. Vzhledem k rozsahu a rozmanitosti tematiky, jíž se výzkum dále pro tuto práci zabývá, není tento typ výzkumu aplikovatelný. Chybí zde zejména výchozí hypotéza. Sociální výzkumy je podle [164] zvláštní typ vědeckého výzkumu. Předmětem jejich zájmu jsou zákonitosti vývoje společnosti, které jsou zkoumány pomocí systematického vyšetřování, popisování, analýzy a výkladu společenských jevů. Posledním z termínů, které jsou zde popsány je sociologický výzkum. Tento typ výzkumu hledá odpovědi na problémy, které klade sociologie jako relativně samostatná společenská věda. Sociologický výzkum proto zkoumá zákonitosti společenského vývoje, sleduje formy, projevy a fungování těchto obecných zákonů v různých oblastech života z komplexního hlediska. Specifika sociologického výzkumu spočívají mj. v používání specifických metodických postupů zkoumání, v komplexním přístupu a v praktické orientaci.

Sociologický výzkum je možné fragmentovat do několika fází. Podle [164] se jedná o přípravnou fázi, fázi sběru empirického materiálu a fázi zpracování empirických údajů. Podle [173] existují autoři, kteří zvláště definují také předvýzkum, který jako samostatná fáze předchází fázi sběru empirického materiálu. Také [164] tuto fázi zmiňuje, ale nikterak ji neseparuje jako samostatnou fázi. Každá fáze má svou charakteristiku.

2.3.2 Techniky výzkumu

Dalším kritériem dle kterého je možné sociologický výzkum dělit je technika výzkumu. V jiné literatuře, např. zde [165] je za techniky považováno dotazování, sonda, škálování, atd, což je v této práci považováno za *metody* (viz následující podkapitola 2.3.3) nikoliv techniky.

Technikami tedy pro účely této práce budiž označeny průzkum, panelové šetření a anketa. Průzkum je takový druh výzkumné činnosti, jehož **cílem je** podle [164] **získat popis problému**. Neklade tak přísné požadavky na přípravnou fázi poznávacího procesu, většinou ji pomíjí nebo je zachycena jen povrchně. Soustřeďuje se na terénní sběr informací a jejich **analýzu**. Výsledek průzkumu zpravidla odpovídá na **otázky praxe**. Šetření zpravidla označuje jakýkoliv druh výzkumné činnosti, která směřuje k získání empirického materiálu. Šetření panelové je typem terénního průřezového šetření (výzkumu), při němž jsou v určitých časových odstupech dotazovány tytéž osoby často na stejné znaky (obliba určitých osob, struktura denních nákupů, členství nebo preference určitých politických stran atp.). Za výhodu panelového šetření se považuje jeho menší nákladnost v porovnání s jinými typy (formami) šetření, či skutečnost, že umožňuje zjistit změny nebo stabilitu znaků, případně odchylky. Nevýhodou je tzv. panelový efekt, tzn. zkreslení dat při několikerém opakování šetření (respondenti mohou opakovat odpovědi, které si pamatují z předchozích šetření). Posledním zmíněným pojmem je anketa. Jedná se o druh zkoumání, jímž je možné získat rychlé informace, víceméně povrchního charakteru. Vyznačuje se tím, že se dotazováním obracíme k anonymní části populace. Není proto správné označovat jako anketu jakékoliv dotazníkové šetření. Anketa je jednou z nejpoužívanějších technik sociologického výzkumu, která je výhodná zejména tam, kde je nutno rychle shromáždit relativně jednoduché údaje od velkého počtu osob. Je založena na dotazníku, na jehož otázky odpovídá respondent vlastnoručně, psanou odpovědí. V tomto ohledu se s rozvojem výpočetní techniky a také rozvojem internetu setkáváme s modifikací. Velké množství zpravodajských či informačních serverů má dne na svých stránkách ankety, které se zpravidla váží k aktuálním dějům z daného oboru nebo tematiky, již se server zabývá. **Vyšší návratnost** odpovědí lze zajistit tak, že se k dotazníku přiloží slosovateľný kupón nebo **účastníkům ankety se slíbí jiné výhody**.

2.3.3 Metody výzkumu

Aby nebylo primárně pojednáváno o výzkumu, jakožto o komplexní činnosti, je možné pojmenovat tuto subkapitolu jako též jako *metody sběru dat*. Metodami se podle [77] rozumí **pozorování, dotazování a experiment**. Pozorování je podle [174] metoda sběru informací, která spočívá v záměrném, cílevědomém a plánovitém sledování smyslově vnímatelných skutečností, jevů či procesů, aniž by pozorovatel do pozorovaných skutečností nějak zasahoval. Z výše uvedeného vyplývá, že vzhledem k cíli práce je velmi obtížné objektivně využít tuto metodu, aby bylo možné ji nejen věrohodně popsat, ale také efektivně vyhodnotit. Nehledě na skutečnost, že tato metoda je také časově náročná a v tomto případě by bylo možné ji omezit pouze na regionální úroveň.

Experimentální metody jsou podle [174] založené na studiu vztahů mezi dvěma nebo více proměnnými za kontrolovaných podmínek. V průběhu experimentu se v souhrnu daných

endogenních a exogenních podmínek, které vytvářejí prostředí experimentu, zavede určitý testovaný prvek (nezávisle proměnná), a výsledek jeho působení se pozoruje a měří na určitém jevu nebo procesu (závisle proměnné). Prostor prostředí experimentu má pro úspěšný průběh experimentu a tedy i pro jeho výsledky značný význam. Jak vyplývá z definice, je vytvářeno jednak faktory endogenními, které jsou vázány na testující subjekty, jednak faktory exogenními, které vytvářejí vnější prostředí, v němž experiment probíhá. Pro účely této práce je tato metoda taktéž nevhodná, neboť nejsou k dispozici kontrolované či kontrolovatelné podmínky ve vztahu ke zkoumaným subjektům.

Poslední uvedenou metodou je tedy dotazování. Dotazování může probíhat několika možnými způsoby [77] a je v tomto ohledu nutné zohlednit výhody a nevýhody každého podoby. Podle [173] jsou tyto výhody a nevýhody závislé na tématu či době dotazování, nákladech (finančním rozpočtu) či cílové skupině respondentů aj. Využití jednotlivých typů také určuje, jak bude vypadat dotazník. Nabízí se zde osobní dotazování, písemné dotazování, telefonické dotazování či elektronické dotazování [77]. Elektronické dotazování je ve své podstatě jen jiná forma písemného dotazování. V případě slabozrakých či nevidomých respondentů je do elektronického dotazování možné zahrnout také modifikovanou formu telefonického dotazování, kde je prostřednictvím internetu šířen zvuk (hlas). **Osobní dotazování** vyžaduje přímý kontakt tazatele s respondentem, tzv. face-to-face [77][71] či, jak se jinak metoda dle potřebných nástrojů jmenuje, Pen & Paper [52]. V takovém případě tazatel pokládá otázky respondentovi a podle toho, zda-li jsou odpovědi otevřené či uzavřené, vyčkává na jeho reakci nebo mu předloží či přečte nabídku možných odpovědí. Z hlediska uzavřených a otevřených odpovědí je snazší při větším množství respondentů vyhodnocovat uzavřené otázky, neboť odpovědi mohou být v opačném případě velmi různorodé. U otevřených otázek podle [47] závisí odpověď respondenta ve velké míře na jeho vyjadřovacích schopnostech a dále hrozí riziko, že odpověď nemusí vždy být tazatelem (či hodnotitelem) správně interpretována. Oproti tomu nevýhodou uzavřených otázek je podle [46] větší náročnost při zpracování nabízených odpovědí, které ale ani tak nemusí vždy vystihnout ten správný názor respondenta. Výhodou osobního dotazování je zcela jistě existence zpětné vazby (interakce) mezi tazatelem a respondentem- Nevýhodou jsou časové a finanční náklady [77].

Opakem osobního dotazování, kde je tazatel v přímém kontaktu s respondentem je **dotazování písemné**, které respondent vyplňuje dotazník bez cizí pomoci. Zde jsou podle [77] největší nároky při sestavování dotazníku a formulaci otázek. Je nutné, aby respondent správně pochopil, nač se tazatel táže a aby nebylo možné si otázku či některé její části vysvětlovat mnohoznačně. To potvrzuje také [174] a [173], kteří dodávají, že příčinou nepřesných odpovědí může být často víceznačnost položené otázky, kterou je třeba eliminovat právě formulací otázky takovým způsobem, aby byly vyloučeny alternativní významy. Pro větší návratnost písemného dotazování je vhodné jednak sestavit motivační průvodní dopis, který

vysvětlí záměr našeho dotazování a připojit ofrankovanou obálku. Tato skutečnost zavádí či zvyšuje náklady. Další nevýhodou je skutečnost, že pro realizaci tohoto typu dotazování je nutné mít předem vytvořenou databázi respondentů, které chceme oslovit. Za výhodu lze považovat, že odpovídá-li respondent v soukromí, potom je pravděpodobné, že se zvýší upřímnost odpovědí [5].

Telefonické dotazování je velice specifické a klade na tazatele, ale i na respondenta vyšší nároky. Poskytování telekomunikačních služeb je zpoplatněno a to navyšuje rozpočet tazatele, pokud chce o této formě dotazování uvažovat. Zde se ve své podstatě platí i za respondenty, kteří se nechtějí telefonního dotazování účastnit, neboť i takový hovor je spojen. Výše uvedené doplňuje [77], který uvádí, že respondentovo soustředění při tomto typu dotazování bývá kratší, avšak schopný tazatel by měl umět udržet kontakt a zájem respondenta i při delším rozhovoru. Nároky zde nejsou pouze na tazatele, ale také na osobu či tým, která sestavuje dotazník. Nelze totiž použít nic jiného než-li hlas tazatele a stranou jdou všechny vizuální nástroje, které by bylo jinak možné použít. Výhodou tohoto typu je ale možnost rychle kontaktovat velké množství respondentů v jejich domácím prostředí. To zajišťují zpravidla tzv. call-centra – externí agentury s vlastními zaměstnanci v roli tazatelů. Ve své podstatě se jedná o outsourcing [173].

Na posledním místě, avšak nikoliv co do efektivity, lze uvést **elektronické dotazování**. Elektronické dotazování je dále možné dělit dle [42] na tzv. CAPI, CATI a CAWI způsob. Význam těchto zkratk lze snadno rozšifrovat. Počáteční písmena „CA“ ve zkratkách znamenají *Computer-Assisted*, tedy, že se jedná o metody, při nichž je při dotazování užívána výpočetní technika, přesněji počítač. Písmeno „I“ ve významu zkratky značí *Interviewing*, tedy volně přeloženo jako *dotazování*. Způsobu CAPI (Computer-assisted personal interviewing) značí, že se jedná o výše popsanou metodu osobního dotazování, avšak nikoliv s tužkou a záznamovým archem, ale přes obrazovku počítače. Tedy může se jednat například o dnes běžně rozšířené videohovory či videokonference prostřednictvím aplikace Skype. Způsob CATI (Computer-assisted telephones interviewing) je dnes velmi rozšířenou mutací telefonického dotazování, kde call centra již klasicky nevytáčí telefonní čísla respondentů jako klasický uživatel mobilního telefonu, ale využívají inter internetových bran (tzv. VoIP⁷), což snižuje v konečném důsledku celkové náklady na cenu hovoru. Za zásadní nevýhodu, a bylo to již zmíněno výše, je možné považovat omezenou délku, který nám telefonický rozhovor poskytuje [5]. Důvodem je po určitém čase ztráta koncentrace respondenta, či jeho nevhodné zastížení v daném čase.

Pro účely této práce je však nejsnazší a neúčinnější poslední způsob elektronického dotazování a tím je CAWI (Computer-assisted Web interviewing). Tento dotazník se podle

⁷ VoIP je Voice over Internet Protocol. Pomocí technologie VoIP je analogový hlas přeměněn na paketová data, která mohou být šířena v síti internet jako kterákoliv jiná data, například podobně jako e-mail. [11]

[42] respondentovi zobrazí jako webová stránka, která je pro respondenta dostupná odkudkoliv. Výhodou je v tomto případě snadné sdílení odkazu například na sociálních sítích nebo diskusních fórech, kde je široký potenciál respondentů. Počítačové prostředí navíc umožňuje interakci během procesu dotazování prostřednictvím logických vztahů v pozadí. Příkladem budiž například, když dotazovaný odpoví na otázku 1 kladně, může být pro něj vytvořen alternativní dotazník než pro někoho, kdo na první otázku odpoví záporně. Výhod je zde celá řada, mezi nejvýznamnější patří sběr dat i analýza některých výsledků je možná v reálném čase, do dotazníku je možné umístit multimediální materiály (obrázky, audio nebo hudební soubory), není nutné tisknout seznam otázek ani odpovědní archy a CAWI umožňuje oslovit velké množství respondentů. Posledně jmenovanou výhodou lze zařadit také do nevýhod, neboť tématicky orientovaný dotazník mohou někteří oslovení potenciální respondenti odmítnout vyplnit, neboť k dané problematice nemusí mít vztah. Jako další nevýhodu lze zmínit, že není možné tímto způsobem zajistit reprezentativní výběr a nesporným negativem je v dnešní době ochrana dat a jejich následné zabezpečení.

Jak shrnuje [77], výhodou u elektronického dotazování jsou především nízké náklady, nevýhodou je pracnost při formulaci otázek. Pracnost je zachována v každém případě, zejména u neosobního dotazování, kdy respondent nemá možnost zeptat se na podrobnější výklad či vysvětlení zadání jednotlivých otázek. V tomto ohledu je tedy potřeba podle [173] a [45] dbát (a nejen v tomto případě) zejména na srozumitelnost, přehlednost a snadnou orientaci, jednoduchost vyplňování, jazykovou korektnost, typografickou úpravu a grafickou úpravu. Nelze opomenout čas, který je cílem tazatele od respondenta získat. Časové hledisko je tedy nutné zohlednit a tomu uzpůsobit délku dotazníku, resp. počet a konstrukci otázek. Znalost potřeb voliče – občana je základem pro hodnocení spokojenosti uživatelů těchto služeb. Výstupem z dotazníkových šetření jsou zpravidla ucelené zprávy, grafy, diagramy a následně také užitá metodika a doporučení. V současné době existuje několik desítek těchto výstupů, které jsou celosvětově používány.

3 MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI

Jak již bylo zmíněno v závěru minulé kapitoly, metody hodnocení mají své výstupy. Těmi se zpravidla rozumí různé **indexy**. Index chudoby, index životní úrovně, index blahobytu, Lorenzova křivka [12] (Giniho index) [115][105] či index štěstí apod. Mohou to být také často uváděné demografické ukazatele, které sledují například průměrnou délku dožití nebo průměrný věk. Také oblast lékařství nabízí data, která lze mezi státy srovnávat. Jsou jimi například počet lékařů na určitý počet obyvatel, počet novorozeneckých úmrtí, průměrná skladba nákladů na jednoho pacienta⁸ nebo průměrný počet dní pracovní neschopnosti ku počtu pracovních dní v daném období⁹. Závěrem nelze opomenout v tomto ohledu ani ekonomická data. Některé ukazatele byly již zmíněny v úvodu. Ty lze doplnit například o tzv. den daňové svobody či o médii často zmiňovaný index vnímání korupce. Popularitu si získává také globalizačním faktorem modifikovaný index životní úrovně z oblasti rychlého občerstvení s názvem BigMac Index [142].

3.1 Korupce jako indikátor „zdraví“ společnosti

Korupce je často skloňovaným slovem, obzvlášť ve spojení s politikou. Není to však jen vysoká politika v souvislosti se zakázkami, kde se toto slovo často skloňuje. Je to i běžný občanský život, kde zejména v podobě úplatků a podplácení dochází ke korupčnímu jednání. Rozhodně ale není cílem této subkapitoly dívat se na korupci jako na implementovaný prvek naší společnosti, který již bereme se samozřejmostí. Ba naopak je potřeba, a tato pasáž se bude snažit o to zasadit, aby se na korupci nahlíželo více kriticky. Proti korupci se vymezila i současná vláda¹⁰, která se zavázala s korupcí bojovat a od médií dostala mj. přívlastek *vláda boje proti korupci*¹¹. V uplynulém roce byl dokonce zřízen Vládní výbor pro koordinaci boje s korupcí. V jeho čele je vicepremiérka Nečasovy vlády, Mgr. Karolína Peake (VV). V očích organizací, které bojují proti korupci [7], ale vláda příliš neobstála [81]. Vysvědčení, které organizace Peake předaly, obsahovalo z „11 předmětů“ pouze dvě dvojky, které vynahradyly dvě čtyřky a z oblasti přístupu k informacím byla vládě udělena pětka. Vysvědčení dominovaly trojky. Mezi nimi i trojka pro Policii ČR. Zda-li je tato známka oprávněná, o tom bude pojednáno níže (viz vyhodnocení otázky A5 v kapitole 5.1).

⁸ Skladba nákladů vzhledem k původu zdrojů. Jedná se tedy o podíl veřejných a soukromých zdrojů.

⁹ Nejčastěji uváděným intervalem je počet dní nemoci za kalendářní rok.

¹⁰ Vláda ODS, TOP09 a VV vedená premiérem Petrem Nečasem (ODS), která vzešla z voleb do PSP ČR konaných v květnu 2010.

¹¹ Dále je současná vláda označována třeba také jako „vláda rozpočtové odpovědnosti“.

3.1.1 Definice korupce

Co je vlastně korupce a lze ji vůbec měřit? Československý podnikatel Andrej Babiš¹² v diskusním pořadu¹³ České televize „přeložil“ slovo korupce do češtiny jako „zlodějna“ [63]. Pravdou je, že korupce – v Česku zakořeněný pojem – nemá svou pevnou definici. **Ministerstvo vnitra České republiky (MVČR) definuje korupci** [90] jako „vztah mezi dvěma subjekty, ať jednotlivci nebo institucemi, z nichž jeden nabízí a většinou i poskytuje druhému určitou formu odměny za poskytnutí či příslib neoprávněné výhody. Druhý pak očekává, že za tuto poskytnutou výhodu mu bude slíbená materiální či nemateriální odměna poskytnuta“. Ministerstvo dále ve shodě s dříve uvedeným dodává, že „korupce postihuje jak politiku, tak hospodářství i společnost“ [88]. Za povšimnutí stojí, že politika je uvedena na prvním místě, teprve potom je uvažován vliv na hospodářství a až na posledním místě je pohlíženo na společnost. A co víc? Dle mého názoru zde **chybí zmínka o jiných subjektech veřejné správy**.

Malý dodatek si nelze odpustit ani k začátku definice MVČR. Tam se uvádí, že se jedná o vztah mezi dvěma subjekty. Nad tímto fragmentem definice uvažovat také v jiném směru. Uvažovat lze stav, při kterém by došlo k situaci, kdy subjekty nebudou dva. Méně než dva subjekty nemohou utvořit vztah, čili tuto variantu lze vyloučit. Zbývá tedy situace, kdy bude tento vztah tvořen alespoň třemi subjekty, protože tři je nejnižší možné vyšší číslo. Situace, která by tímto vznikla, by se za určitých podmínek dala nazvat barterovou směnou¹⁴. Poslední dodatek se týká téže části definice. Jelikož je korupce ve svých podobách trestným činem, je také nutné si uvědomit, že se jedná o vztah mezi dvěma subjekty, který je *utajený (nevěřejný)*. Odhalování a dokazování takového jednání je v rukou orgánů činných v trestném řízení, na což lze navázat definicí Policie České republiky.

Policie (PČR), která spadá svou působností právě pod MVČR **operuje s vlastní definicí korupce** [116] takto: „Korupci je možno charakterizovat jako zneužití postavení, které je spojeno s porušením principu nestrannosti při rozhodování. Je motivováno snahou po materiálním zisku nebo získání jiných výhod. Korupce je projevem chyby v rozhodovacím a řídicím procesu. Součástí korupčního vztahu je vždy ten, kdo rozhoduje, jeho moc odchylovat se od stanovených pravidel, výměna takto vychýleného rozhodnutí za výhodu a nesprávnost, protiprávnost nebo amorálnost takového vztahu výměny...“. Tato definice je dle mého soudu přesnější, resp. výstižnější než definice předchozí, neboť je kladen větší důraz na poukázání, že se jedná o vědomou lidskou (amorální) činnost, která je v konečném důsledku provázána s někým, kdo má určitou výsadu či pravomoc rozhodovat. Podobně jako MVČR, tak i PČR závěrem [116] uvádí myšlenku, že „korupce může ohrozit životaschopnost demokratických

¹² Andrej Babiš je zároveň zakladatelem politického hnutí ANO 2011; ANO = Akce Nespokojených Občanů

¹³ Diskusní pořad Otázky Václava Moravce ze dne 13. 11. 2011

¹⁴ Barterová směna (barterový obchod) funguje na nepeněžních tocích. Dochází ke směně zboží a služeb v určitých poměrech podle dohody účastníků obchodu.

institucí a tržních ekonomik a zároveň bezpečnost státu, a to jak z hlediska vnitřní, tak i vnější bezpečnosti“. Polemika nad tím, zda korupce může ohrozit životaschopnost demokratických institucí není dle mého názoru na místě. Ačkoliv se institucí, resp. institucemi pochopitelně nemyslí pouze orgány (veřejné správy), ale zejména a především pravidla, je možné si položit otázku, zda za přítomnosti (větší) korupce zanikne například Senát České republiky. Polemika nad otázkou jeho smysluplnosti není v tuto chvíli na místě... Instituce, jako taková, při větší míře uplácení nezanikne. Co se obsazení úřadu týče, a zde je možné pojímat instituce jako pravidla, volby se také pravděpodobně budou konat. Jedinou nezodpovězenou otázkou zůstává, jaká bude volební účast ve státě, kde lidé nebudou v demokratické principy věřit.

Definice PČR i definice MVČR (obě viz výše) správně poukazují na **hospodářské dopady**. Korupce nezpochybnitelně **deformuje tržní prostředí a narušuje hospodářskou soutěž**. V tomto ohledu je dodatek k definici zcela na místě. Stát by bez korupce mohl ušetřit 40 – 100 miliard Kč, tvrdí někteří odborníci [163]. PČR se v definici nezaměřuje na společnost, jako jí předcházející definice MVČR. Ze svého profesního hlediska vnímá ale svou úlohu *Pomáhat a chránit* a vyzdvihuje svou roli ve společnosti především prostřednictvím obav z narušení bezpečnosti. Zde není potřeba se příliš rozepisovat o tom, jaký by měla rozsáhlá korupce ve společnosti dopad na bezpečnost obyvatel. Za zamyšlení ale stojí, jaký dopad může mít korupce v malém měřítku soustředěná pouze do řad bezpečnostních složek státu. O formách korupce [116] i v těchto řadách média občas informují.

Poslední **definicí**, kterou bych zde rád zmínil, používá nevládní organizace **Transparency International**. Ta nemá vytvořenou vlastní definici, ale přejímá jí z mezinárodní smlouvy Rady Evropy podle níž [150] je korupce *„přímé či nepřímé vyžádání, nabídnutí, předání nebo přijetí úplatku či jakékoliv jiné nepřípustné výhody nebo vyhlídky na ně, které narušují řádné plnění jakékoliv povinnosti nebo jednání vyžadovaného od příjemce úplatku, nepřípustné výhody nebo vyhlídky na ně“*. Tato definice stručně a jasně shrnuje podstatné prvky definic, jež byly uvedeny výše. Transparency International Czech (dále jen TIC)¹⁵ sama sebe představuje jako *nevládní neziskovou organizaci, jejímž posláním je mapovat stav korupce v ČR a svou činností aktivně přispívat k jejímu omezení*. Tato společnost vstoupila do povědomí lidí na celém světě zejména pravidelným sestavováním a zveřejňováním žebříčku zemí s **indexem vnímání korupce**, jenž byl zmíněn v úvodu této kapitoly.

3.1.2 Index vnímání korupce

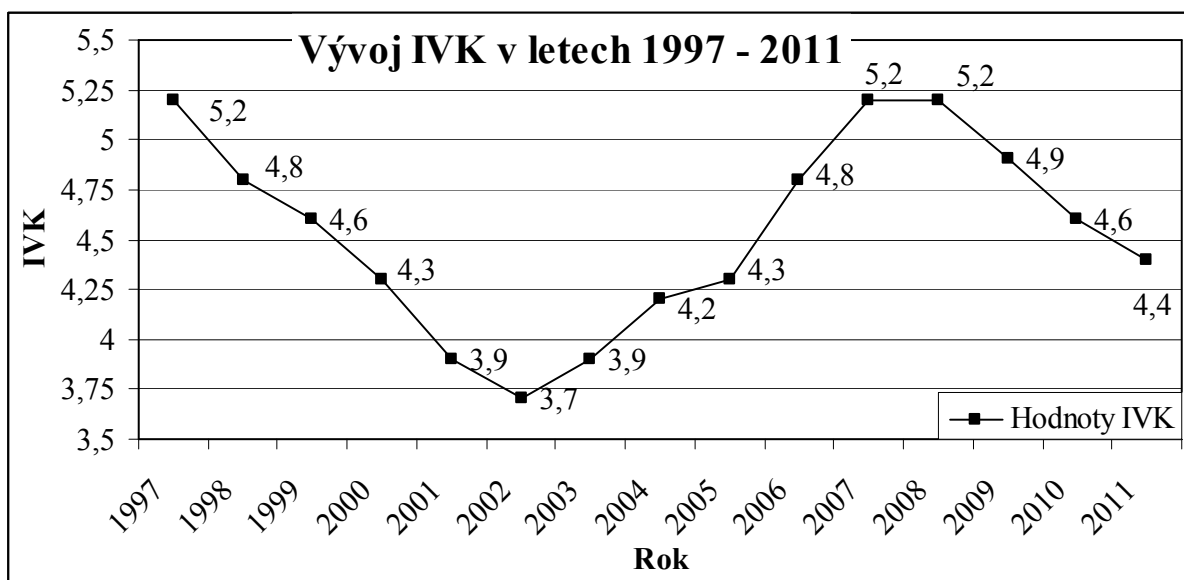
Index vnímání korupce společnost Transparency International značí jako CPI (Corruption Perception Index). **Toto značení v této práci nebude užíváno**, neboť vzhledem k charakteru práce by bylo snadno možné jej zaměnit s Indexem spotřebitelských cen, který se v angličtině

¹⁵ Transparency International Česká republika

rovněž značí jako CPI (Consumer price index). Index vnímání korupce z výše uvedeného důvodu nadále v této práci zkracován českými písmeny, tedy jako **IVK**.

Index vnímání korupce řadí země podle stupně **vnímání existence** korupce mezi úředníky veřejné správy a politiky. Jedná se o složený index, jehož základem jsou výsledky průzkumů, které se vztahují ke korupci, odrážejí názory odborníků a představitelů podnikatelské sféry a zajišťují je různé nezávislé a renomované instituce [154]. Proč nelze index sestavovat na základě reálných ukazatelů, je zřejmé. Korupce není veličina, která by měla svůj vlastní etalon a měřit korupci podle počtu trestních stíhání, soudních případů nebo dokonce podle součtu zaplacených úplatků, není možné. Jak bylo uvedeno výše, tak korupce je nelegální, ba dokonce trestná. Podle TIC může takové jednání vyjít na světlo pouze prostřednictvím skandálů, vyšetřování nebo trestních stíhání [155]. K tomu je nutno podotknout, že takové aktivity musí být poté náležitě medializovány. Proto je obtížné hodnotit absolutní míru korupce v různých zemích na základě tvrdých empirických údajů. Přestože existují také jiné žebříčky, tak sestavování IVK je tedy v tomto ohledu zatím maximem, jak se s touto abstraktní veličinou monitorovat.

Samotný IVK nabývá hodnot uzavřeného intervalu $<0; 10>$, kde nula vyjadřuje vysokou míru korupce a hodnota 10 značí stát bez korupce. V této kapitole při další analýze IVK podle TIC bude respektováno škálování v tomto významu. Pro dotazníkové šetření (viz *Přílohy A, B*; otázka *G1*) byla pro snazší pochopení škála převrácena. Poslední IVK byl zveřejněn organizací TIC 1. prosince 2011. Jedná se tedy o žebříček IVK 2011. Podle něj se Česká republika opět propadla z 52. až na 57. - 59. místo [68]. Hodnota IVK pro ČR poklesla z loňských 4,6 o 0,2 na 4,4. Nejedná se tedy o tak výrazný posun. Tato, a jim podobná, čísla není nutné sebekriticky interpretovat pouze tak, že se situace ohledně korupce v Česku zhoršuje. Na věc je možné nazírat i z jiných úhlů – více se o korupci mluví a píše, média častěji informují o různých vládních či nevládních opatřeních snižující korupční prostor, média poukazují na vyřešené korupční aféry nebo se sami přičiní o odhalení nějakého korupčního jednání. Ať tak či onak, všechny tyto faktory mohou vést k mnohem intenzivnějšímu vnímání korupce, avšak ne nutně ve špatném světle. Zatímco jsme svědky mediálních závodů v tom, kdo více poutavě uvede zprávu o vyřešené korupci, náš dojem může být takový, že korupce je kolem nás více než dříve. V tomto duchu se nesla úvaha [68]. Ale je zde také jiný možný úhel pohledu. Boji proti korupci se v Česku může dařit, ale stále ještě existují země, které vedou účinnější boj, což má za následek naši stagnaci a zároveň jejich posun výše. A to je možný důsledek propadu České republiky v celosvětovém žebříčku. Pravda je ale taková, že absolutní hodnota ukazatele je nižší (horší) již třetí rok po sobě, jak níže ilustruje Graf 1.



Graf 1: Vývoj indexu vnímání korupce v České republice v letech 1997 – 2011

Zdroj: upraveno podle [152]

Závěrem lze k této problematice telegraficky doplnit pohled na tabulku [25]. První příčku obsadil Nový Zéland s hodnotou 9,5. O druhé a třetí místo se dělí Dánsko a Finsko (9,4). Pouze jednu desetinu ztrácí Švédsko (9,3) a na pátém místě je Singapur (9,2). Tyto státy se dlouhodobě drží na předních místech. Poslední 183. místo patří Somálsku. Při porovnání aktuálních hodnot **Giniho koeficientu [93][115][98] a těchto hodnot by patrně bylo možné dojít k závěru, že mezi těmito daty existuje významná korelace.** U Giniho koeficientu je patrné, že severské státy obsazují přední příčky, naopak chudší africké státy obsazují příčky spodní. V případě vnímání korupce je tento jev velmi podobný!

3.1.3 Jiné způsoby měření korupce

Index vnímání korupce není samozřejmě jediným ukazatelem, jak se dovítit nějaké vypovídací hodnoty o dané společnosti. Webové stránky TIC informují také o tzv. Globálním barometru korupce (dále GBK). Jak bylo popsáno výše, průzkum veřejného mínění může být zaměřen mnoha směry. Hodnoty GBK jsou stanovovány na základě průzkumu veřejného mínění, které se zaměřuje na názory a osobní zkušenosti respondentů s korupcí. Výsledky GBK za rok 2010 zahrnují názory 91 781 respondentů z 86 zemí. Na místě je také vhodné uvést metody, jakými bylo dotazování realizováno. Průzkum probíhal prostřednictvím osobního dotazování a rozhovorů po telefonu nebo online [151]. Podle tiskové zprávy [156], jsou státy rozděleny jednak teritoriálně (EU+¹⁶; Severní Amerika; Latinská Amerika; Střední, Východní a Severní Afrika, Subsaharská Afrika, atd.) a dále také podle odvětví (politické strany, policie, soukromý sektor, média, vzdělávací instituce, NGO¹⁷ - nevládní organizace,

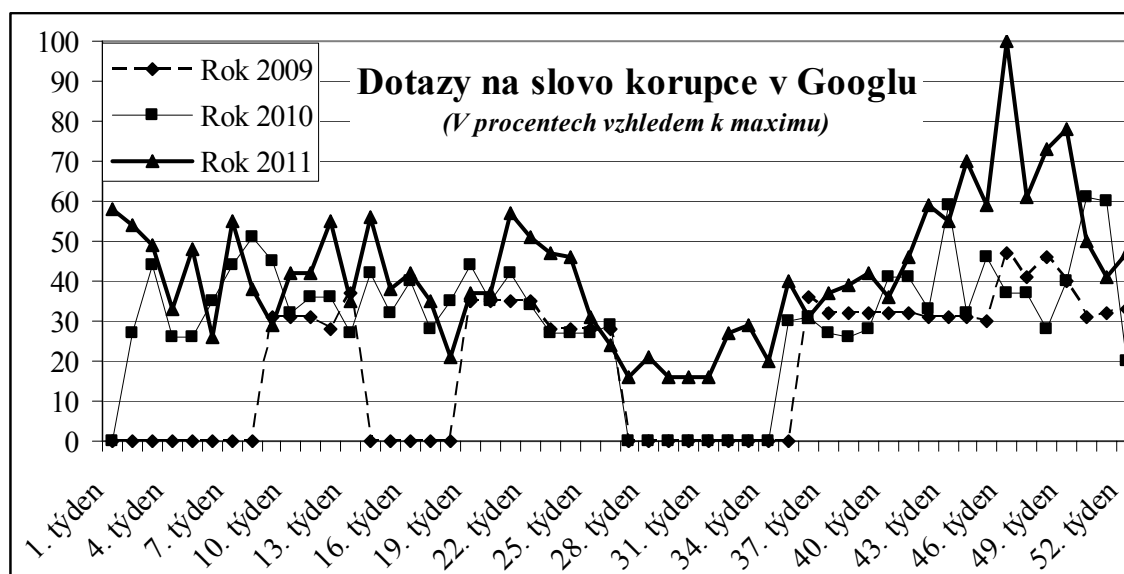
¹⁶ Zahrnuto bylo státy 21 států Evropské unie (chybí Švédsko, Slovensko, Belgie, Estonsko, Malta a Kypr) k nim byly přidáno Švýcarsko, Norsko a Island.

¹⁷ NGO (Non Governmental Organizations) jsou nevládní organizace

soudnictví, atd.). I podle tohoto průzkumu¹⁸ vychází nejhorší postavení pro státy Subsaharské Afriky (56 %), dále Latinské Ameriky (23 %). V případě obou teritorií došlo mezi roky 2006 a 2010 k nárůstu počtu osob, které uplácely. V případě Subsaharské Afriky došlo k nárůstu o 13 procentních bodů, Latinská Amerika zaznamenala nárůst o 4 procentní body.

Nevýhodou IVK nebo GBK je zejména jejich periodičnost. Zprávy IVK jsou vydávány každoročně. Ohledně GBK jsou na stránkách TIC k dispozici pouze zprávy z roku 2008 a 2010. V poslední zprávě z roku 2010 je možné zaregistrovat srovnání s rokem 2006. Z tohoto je možné dedukovat dvouletou periodicitu. Ve 21. století, v době technologického pokroku, nabývají informace na stále větším významu. Proto lze bez nadsázky říct, že i aktuální informace mohou být ještě v daném okamžiku zastaralé. Například akciové kurzy. Z tohoto hlediska nejsou informace o korupci tolik náročné na aktuálnost. Přesto by bylo vhodné a užitečné najít alternativu, v níž bude aktuálnější než zprávy, které vycházejí jednou ročně.

Jednou z mnoha alternativ, které mohou nahradit IVT a GBK mohou být například **statistiky vyhledávaných slov ve vyhledávačích**. Graf 2 monitoruje situaci procentuálního zastoupení vyhledávaného slova „korupce“ internetovým vyhledávačem Google. Na ose x (horizontálně) jsou vyneseny týdny běžného kalendářního roku. Maximem je tedy 52. Osa y zachycuje počty procent výskytu slova „korupce“.



Graf 2: Vývoj vyhledávání slova „korupce“ vyhledávačem Google od ledna 2009 do prosince 2012.

Zdroj: upraveno podle [62]

Absolutní hodnoty, tedy přesná čísla, Google neuvádí. Z dostupných zdrojů je možné zjistit, že maximum, tedy nejčastější zaznamenaný výskyt ve sledovaném období byl naměřen ve 46.

¹⁸ [156], tabulka 7 na straně 11

týdnu roku 2011. V roce 2011 se jednalo přesně¹⁹ o období od 13.11. do 19.11. Zvědavý čtenář bude pátrat po důsledku takového výstřelku, který v tomto období nastal.

Podle mého názoru za zvýšeným zájem stojí především vystoupení podnikatele Andreje Babiše v diskusním pořadu Otázky Václava Moravce, jak již bylo uvedeno výše. V tomto pořadu „přeložil“ slovo korupce do češtiny a poukázal na některé osoby, které jsou podle něj korumpovány či korumpují. Nepřímo též poukázal na nově vznikající politický subjekt²⁰ ANO 2011. Výrazným mediální zájem v té době vzbudil rovněž čelní představitel Ministerstva průmyslu a obchodu – jednalo se o tehdejšího ministra Ing. Martina Kocourka (ODS), který se v přímém přenosu přiznal k tomu, že v době rozvodového řízení odklonil cca 16 milionů Kč, aby tato částka nepodléhala dělení v rozvodovém řízení [44].

Pro tuto práci je ovšem stěžejní jiná otázka, a sice zda je výše uvedený Graf 2 věcný při hledání alternativních zdrojů sledování (míry) korupce ve společnosti. Na základě kompletních dat, jenž jsou uvedeny v *Příloze H* této práce lze mj. vysledovat, že jak dílčí, tak souhrnné výsledky sledovaného období²¹ vykazují rostoucí trend. Vyhledávač lze dle mého názoru použít jako jeden z nástrojů pro zjišťování vnímání míry korupce ve společnosti. Čím více se o ní mluví, tím více je vyhledávána v různých souvislostech na internetu. **Srovnáme-li tento trend se sledovaným IVK, tak zjistíme, že oba ukazatele jdou ve stejném období stejným směrem.** Pro zjednodušení lze závěrem říci, že čím nižších hodnot nabývá IVK, tím větší relativní podíl dotazů na slovo „korupce“ zaznamenává jeden z největších světových webových portálů. Samozřejmě, že není možné tvrdit, že pokles IVK vyvolá vyšší zájem o korupci. Takto tyto data interpretovat nelze! Oponent může namítnout, že vyhledávání výrazu samo o sobě nemá vypovídací charakter. Uživatel – klient webového portálu – může vyhledávat slovo za účelem studia, pro statistický výzkum, pro zjištění aktualit na toto téma nebo že počet uživatelů roste a proto roste i počet sledovaného výrazu, apod. Všechny tyto argumenty jsou na místě. Nicméně se jedná zcela nezpochybnitelně o **alternativu**, která v této souvislosti vykazuje během třech let stejný trend jako Index vnímání korupce. Tento „test“ by bylo možné provést i pro jiné státy, ale bylo by nutné znát, jaký výraz se používá pro slovo korupce v jiných zemích. Nemluvě o skutečnosti, že výraz „corruption“ je možné použít jak pro Spojené státy americké, tak pro Velkou Británii, ale také pro anglicky hovořící část Kanady nebo Austrálii. Česká republika je v tomto ohledu z lingvistického hlediska velmi vhodným státem, na kterém lze tento test provádět.

¹⁹ Google při výsledcích uvádí konkrétní rozmezí dní, pro které daná hodnota platí. Jelikož každý kalendářní rok začíná v jiný den a jiné je také značení týdnů, jsou hodnoty v grafu uvedeny pro zjednodušení v týdnech. Příklad – V textu zmiňovaný 46. týden je pro rok 2009 platný od 15. do 21.11., pro 2010 se jedná o období od 14. do 20.11. a pro rok 2011 je určené období od 13.11. do 19.11.

²⁰ ANO je zkratkové slovo Akce nespokojených občanů.

²¹ Sledovaným obdobím se rozumí léta 2009, 2010 a 2011.

3.2 Model CAF

Model CAF, který je v zemích Evropské unie používán ke **zlepšování kvality v organizacích veřejného sektoru**. Své místo si postupem času začíná nacházet také v České republice, kde v posledních letech dochází k jeho implementaci zejména mezi obcemi [138]. Aplikovatelný je ale na všech úrovních v rámci veřejného sektoru [125]. Model CAF (Common Assessment Framework) lze přeložit jako Společný hodnotící rámec. Tento model byl podle [138] vytvořen Evropskou nadací pro řízení kvality (EFQM), Akademií ve Speyeru a Evropským institutem pro veřejnou správu (EIPA) pro zlepšování kvality v organizacích veřejného sektoru v zemích EU. Model CAF je podle [125] výsledkem spolupráce ministrů EU odpovědných za veřejnou správu. Dále podle [70] společnost Innovative Public Service Group vyvinula novou verzi modelu CAF. Pilotní verze modelu CAF byla prezentována v květnu 2000 na První evropské konferenci o kvalitě ve veřejné správě, která se konala v Lisabonu. Současná verze vychází ze zkušeností získaných při zavádění a používání první verze modelu CAF, upravenou tak, jak byla prezentována na další konferenci kvality ve veřejné správě v říjnu 2002 v Kodani. Doplněna byla také o poznatky ze třetí konference kvality v Rotterdamu. Další revize probíhaly na základě připomínek na dalších konferencích v Římě či Lucemburku [175]. Zmíněný model byl podle [125] v ČR použit poprvé v roce 2003.

Tabulka 2: Varianta bodového hodnocení v modelu CAF na stupnici 0-5

Bodové hodnocení	Kritéria výsledků (míra ztotožnění)
0	Výsledky se neměří a/nebo nejsou k dispozici žádné informace či důkazy o přístupu.
1	Výsledky se měří a ukazují negativní trendy a/nebo výsledky nespĺňují stanovené cíle.
2	Výsledky vykazují nevýrazné trendy nebo mírný pokrok a/nebo jsou splněny některé stanovené cíle.
3	Výsledky vykazují rostoucí trendy a/nebo je splněna většina stanovených cílů.
4	Výsledky ukazují na značný pokrok a/nebo jsou splněny všechny stanovené cíle.
5	Byly dosaženy všechny vynikající a trvale udržitelné výsledky. Všechny stanovené cíle jsou splněny. Porovnání všech klíčových výsledků se srovnatelnými organizacemi je pozitivní.

Zdroj: upraveno podle [175]

Model je podle [175] a [125] charakteristický především tím, že je založen na důkazech, nikoliv na subjektivním hodnocení. Díky bodové stupnici (0-5) je možné zjišťovat a monitorovat pokrok a díky krátkodobým cílům tak dosahovat lepších výsledků. Pokrok v čase vyžaduje pravidelné sebehodnocení. Většinou začíná hodnocení od nuly, neboť málokdy existují při zavedení informace (důkazy), které je možné měřit a následně vyhodnocovat.

Bodovou stupnici modelu CAF dokumentuje na implementaci kroků v organizaci následující tabulka. Bodovat je ale možné také samotné procesy (činnosti) a nikoliv až jejich výsledky. Bodování v takovém případě je popsáno výše v tabulce.

Hodnocení přístupů/procesů může být podle [125] takové, že 0 bodů je přiděleno tam, kde není důkaz či existuje sporný důkaz o přítomnosti uvažovaného přístupu. Jeden bod je udělen v případě, že je přístup plánován. Bodová hranice roste na 2 body tehdy, je-li přístup plánován a také uplatňován. Je-li navíc přezkoumáván, potom se udělují tři body. Je-li plánování, uplatňování a přezkoumávání nastaveno na základě údajů benchmarkingu, potom lze takový proces ohodnotit čtyřmi body a při plném rozšíření takto strukturovaného procesu je přiděleno procesu plných 5 bodů.

Stejně jako pro většinu nástrojů, je i zde nutné, aby zaměstnanci, v tomto případě zaměstnanci úřadu, byli srozuměni s cíli organizace (úřadu). Model CAF tak může sloužit jako prostředek k dosažení společného postoje v otázce potřebných kroků pro zlepšování úřadu. Tímto způsobem je také možné snáze motivovat zaměstnance k zapojení do procesu (neustálého) zlepšování. Ovšem sami zaměstnanci jsou také zdrojem možných nevýhod měření. Podle [125] může v důsledku obav z narušení vztahů v organizaci hrozit zkeslení dílčích výsledků měření a způsobit tak celkové znehodnocení výstupu z modelu CAF.

Výše bylo nastíněno hodnocení, nyní je nutné také uvést kritéria - tedy co se vlastně hodnotí. Stejně jako v modelu excelence (EFQM) je celkem 9 kritérií. Prvních pět kritérií se souhrnně označuje jako *předpoklady*, zbylá čtyři kritéria jsou nazývána jako *výsledky*. Těchto devět kritérií se dále rozpadá na celkem 28 subkritérií [175]. Kritéria a vazby doplňuje následující ilustruje. Šipky znázorňují koloběh, ve kterém dochází na základě zjištěných hodnot za pomoci učení se k dalším inovacím v jednotlivých kritériích (viz Tabulka 2 výše).

Grafickým výsledkem bývá zpravidla pětiúhelník, který vyhodnocuje prvních pět kritérií graficky ve tvaru pavučiny a zrovna tak čtyřúhelník, který hodnotí kritéria 6 - 9. Výsledkem celého hodnocení může být jednak **devítiúhelník** a nebo také **jedno číslo**, které je aritmetickým průměrem devíti hodnot, které jsou průměrem daného počtu subkritérií daného kritéria. Čím je číslo vyšší, tím je hodnocení lepší. Optimální samozřejmě je, aby všechny hodnoty (za každé kritérium) byly v rovnováze. Extrémní hodnoty nejsou v tomto případě, dle mého názoru, žádoucí. Na druhou stranu lze očekávat, že výsledky z části 6-9 by neměly převyšovat hodnoty z části 1-5, neboť právě prvních 5 otázek (předpoklady) by měly být základem pro výsledky v kritériích 6-9. Jinými slovy; není-li některý předpoklad implementován na úrovni n , potom výsledek založený na těchto předpokladech může jen stěží nabývat hodnot $n+1$. Ke jinak formulovaným, ale v zásadě stejným, závěrům dochází také [125]. **Princip hodnocení**, jenž je užíván v **modelu CAF**, tj. vyhodnocení a vážení jednotlivých skupin každého kritéria a následně celku, **bude uplatněn také při vyhodnocování dotazníkového šetření**.

Taktéž hodnocení úřadů bude mj. předmětem dotazníkové šetření²². Hodnotit v tomto ohledu mohou nejen úřady a orgány státní či veřejné správy sami sebe, ale také občané. Neboť **podle** přístupu tzv. **New Public Managementu** je právě **občan zákazníkem**²³. Občan je ten, kdo využívá statky/služby veřejného sektoru. A pakliže soukromý sektor může být efektivní mj. proto, že se orientuje na požadavky zákazníka a orientuje se podle něj, potom by i veřejný sektor, který se v jistých ohledech od soukromého sektoru učí, měl také využívat nástroje zpětné vazby a dbát na zlepšování a zvyšování úrovně poskytovaných služeb.

Princip modelu CAF slouží jako teoretický základ **pro vyhodnocení dotazníkového šetření**, které je podrobně analyzováno dále v této práci. Jedná se o propojení několika segmentů vycházejících z Tabulky 1, kde je veřejný sektor rozdělen do šesti bloků. V každém bloku se nachází několik otázek, jejichž výsledek bude podobně jako v modelu CAF integrován souhrnný výsledek za celý blok a výsledky jednotlivých bloků by měly dát **ucelený závěrečný měřitelný a interpretovatelný výsledek**.

²² Úplné znění dotazníku je obsaženo v příloze - viz **Příloha A**

²³ Více o analýze související s hodnocením zaměstnanců úřadů v ČR na str. 53

4 TERÉNNÍ ŠETŘENÍ

4.1 Základní charakteristika

V kapitole 2.3 bylo pojednáno o formách sociologického výzkumu. Vzhledem k podmínkám je možné dále popisovanou formu dotazování označit za průnik několika technik, jež byly výše popsány. Podle počtu respondentů, a vzhledem k jejich anonymitě, lze říci, že se jedná o anketu, avšak pokládané otázky nejsou zcela povrchní, existují mezi nimi vztahy a určitá provázanost, jak bude dokázáno dále. Přesto však byl užít jeden z prvků ankety, který měl zajistit vyšší návratnost. Výše je jako vzor uveden slosovateľný kupon, což vzhledem k elektronicky šířené podobě a samozřejmě nulovému rozpočtu, s nimž bylo dotazování prováděno, nebylo možné realizovat. Jako jinou výhodu byl respondentům nabídnut výstup dotazování. Tento výstup záměrně **neobsahoval přesné hodnoty**, aby tak nemohlo dojít k publikaci (přesných) výsledků dříve, než-li budou závěry zveřejněny v této práci. Zájemci o přednostní výstup dotazování byli s touto skutečností seznámeni. Data, která jim jako vyhodnocení byla v případě zájmu zaslána, obsahovala také odpovědi těch respondentů, kteří záměrně odpovídali s úmyslem znehodnotit výsledky dotazování. Pro účely této práce byly odpovědi těchto respondentů pro jakékoliv další zpracování vyřazeny (viz níže). Počet **odpovědí** před jejich vyřazením byl **1228**.

Vzhledem k výše uvedenému lze tvrdit, že se v tomto případě se nejednalo o **1 228 respondentů**. Pro účely dalšího zpracování bylo dále pracováno se vzorkem **1112 odpovědí**. To je pouze 90,55 % odpovědí oproti původnímu vzorku. **Vyřazeno** tedy bylo **9,45 %** odpovědí. V tomto ohledu se nabízí několikero otázek; Za jakým účelem bylo vyřazeno 114 odpovědí? Jaký byl klíč (systém) pro jejich vyřazování? Lze tato vyřazení zdůvodnit? A nebyla uměle narušena integrita zjištěného souboru z hlediska jeho reliability? Tyto otázky jsou zodpovězeny v části 4.2.4.

4.2 Struktura a časový harmonogram

Vzhledem k výše uvedenému lze konstatovat, že dotazníkové šetření bylo prováděno metodou CAWI – jednalo se o elektronickou podobu dotazníkového šetření. Stejně jako v případě [173] byly důvodem této zejména nulové náklady, úspora času a také snadná dostupnost respondentům. Nejen skladba otázek, ale především zamýšlená škála odpovědí kladla vysoké nároky na webové rozhraní, na němž by mohl být dotazník konstruován. Po dřívějších zkušenostech byl vybrán server Google, který uživatelům nabízí **aplikaci Google Dokumenty**, v originále Google Docs²⁴. Tato aplikace nabízí online sdílení (a úpravu) dokumentů uživatelům, kteří znají link (odkaz). Kromě vytváření, sdílení či úpravy základních

²⁴ Aplikace je dostupná na webové adrese <http://docs.google.com>.

typů souborů kancelářského balíku Microsoft Office jako jsou Word, Excel či PowerPoint, dokáže tato aplikace vytvořit formulář dotazníku, jehož výstupy (odpovědi) jsou automaticky převedeny do sešitu Microsoft Excel. Zatímco k formuláři má přístup takřka každý, k výstupům má přístup pouze správcem definovaný okruh uživatelů. Ten přiděluje disponibilní práva každému jednotlivému uživateli. Práva se vztahují na čtení (prohlížení) či úpravu. Stejně tak je možné sdílet grafické výstupy, které jsou pouze ke čtení. V tomto případě neměli jiní uživatelé právo nahlížet ani na obsah výstupu v sešitu Excel, ani na grafickou podobu průběžných výsledků. Tato práva nebyla změněna ani poté, co bylo dotazování ukončeno. Důvodem byla reálná obava z odcizení dat následně možné znehodnocení záměrů této práce. Způsob, jakou formou byli respondenti informováni o výsledcích šetření, byl objasněn výše.

Server Google kromě jiného nabízí také další nástroje, které byly využity. Jsou jimi Google URL Shortener²⁵, neboli Google „zkracovač adres“ a Google Analytics. Při vytvoření formuláře v aplikaci Google Docs je vygenerován unikátní webový odkaz, který svou délkou připomíná spíše odkazy bannerových reklam. Je tedy mnohem efektivnější využít zkracovače, který z kterékoliv adresy dokáže udělat adresu ve formátu „*http://goo.gl/ABCDE*“, kde znaky ABCDE jsou zástupnými znaky pro náhodně vygenerovaný čtyř- až šestimístný alfanumerický kód, který je složen s malých a velkých písmena a také číslic. Originální odkaz vygenerovaný aplikací Google Docs pro formulář dotazníku doznal následující podoby: *https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?hl=cs&formkey=dDhHWC1pZmlmMnpaN3c1bzD5NmNxSUE6MQ#gid=0*. Odkaz vygenerovaný aplikací Google URL Shortener je mnohem kratší: *goo.gl/rrHes*. Odkázat na tento odkaz spolu s průvodním dopisem poté působí mnohem elegantněji. Aplikace Google URL Shortener disponuje také nástrojem na generování QR kódu pro tzv. chytré mobilní telefony (viz Obrázek 3).



Obrázek 3: QR kód jako URL odkaz na formulář dotazníkového šetření

Zdroj: převzato z [61]

Aplikace Google URL Shortener umí mimo jiné také zjistit celkový počet přístupů s rozlišením na jednotlivé prohlížeče. Zajímavý je ale celkový počet přístupů. Během října 2011 na tento (zkrácený) odkaz vstoupilo 495 uživatelů, v listopadu bylo zaznamenáno 2240 přístupů a v prosinci 266 přístupů [61]. Jelikož jsou stránky k dnešnímu dni (tj. 29. února 2012) kvůli zpětné kontrole stále v provozu, je možné odhadovat, že počet přístupů během prosince byl nižší, neboť jak v říjnu, tak v prosinci nebyl webový formulář již oprávněn přijímat další odpovědi (viz dále). Důvodem je předem stanovená doba, po kterou bylo dotazníkové šetření

²⁵ Aplikace je dostupná na webové adrese *http://goo.gl*.

konáno. Podaplikace se nazývá Google Analytics a měří také mj. odkud byly přístupy k webovému formuláři realizovány (*referrers*). Drtivá většina uživatelů (přes 2300) nebyla identifikována a je tedy možné předpokládat, že odkaz, který obdrželi otevřeli po zkopírování adresy v novém okně. Přes 300 přístupů byly zaznamenáno ze sociální sítě Facebook, 115 přístupů bylo identifikováno ze serveru ABCLinuxu.cz, dále pak 160 přístupů ze serveru iHned.cz – server Hospodářských novin. Mezi identifikovanými se objevil také email.seznam.cz nebo server televize Nova. Ze statistik je také možné mj. vypátrat, které prohlížeče dnes převažují mezi uživateli webu. Využití Google Analytics a Google URL Shortener je rozšířením postupu, jenž byl uveden v [173]. Dalším rozšířením bylo zapojení služby Google Analytics. Tu Google URL Shortener obsahuje v základním provedení, které zde bylo popsáno. Službu Google Analytics, která disponuje širším spektrem nástrojů bohužel nebylo možné integrovat do webu, kde byl umístěn formulář dotazníkového šetření.

Opustíme-li využití nástroje Google, dostáváme se k samotné struktuře dotazníku. Ta vychází, jak již bylo uvedeno výše, z rozčlenění veřejného sektoru na jednotlivé dílčí podkategorie z hlediska potřeb. Toto blíže popisuje Tabulka 1 výše. Dotazníkové šetření se ale nezabývalo pouze těmito šesti okruhy, ale také dalšími oblastmi, které by nejspíš bylo možné konkrétně zařadit do některé z šesti kategorií, přesto byly vyčleněny a zařazeny do jiné specificky odlišné kategorie. Bližší informace o struktuře dotazníkového šetření přináší následující tabulka (Tabulka 3), kde je uvedeno, jakou povahu měly otázky toho či onoho bloku v dotazníku. Úplné znění dotazníku včetně průvodního textu, formulace otázek a odpovědí je přílohou této práce – viz *Příloha A*.

Tabulka 3: Tématické okruhy otázek v dotazníkovém šetření

Soubor otázek	Zaměření otázek
A	Statky poskytované pouze veřejným sektorem
B	Rozvoj člověka - školství, zdravotnictví, kultura, občanské soužití
C	Poznání a informace - věda a výzkum, média
D	Dálniční doprava v ČR
E	Privátní statky a jejich podpora - politika bydlení, dotační programy
F	Trh práce - politika zaměstnanosti, zprostředkování zaměstnání
G	Celospolečensky zaměřené otázky v politických souvislostech
H	Identifikační otázky

Zdroj: vlastní zpracování

Celkový počet otázek v dotazníkovém šetření je 39. Struktura je následující:

33 otázek je zcela povinných,

1 otázka je povinná s možností odpovědi „nepřeji si odpovědět“,

3 otázky jsou nepovinné,

poslední 2 otázky jsou povinně volitelné – respondent zde vyplní (alespoň) jednu ze dvou odpovědí v návaznosti na svou odpověď v předešlé otázce

4.2.1 Předvýzkum

Poté, co byl určen výběr metody (CAWI; viz výše), sestaven dotazník a forma jeho prezentace (Google Docs), bylo nutné sestavit časový harmonogram. Počátek šetření lze datovat k datu **3. října 2011**, kdy byla sestavena prvotní verze dotazníku a tím započata **fáze předvýzkumu**. Plánovaná doba trvání byla 10 dní. Většina otázek z této fáze se nachází také ve finální verzi. Cílem bylo vhodně vybrat škálu odpovědí či zvolit také optimální nástroj pro tyto odpovědi vzhledem k navrhovaným otázkám. Předvýzkum byl realizován na vzorku 37 lidí. Jednalo se jak o osoby blízké, tak o osoby cizí. Těmto osobám byly zpravidla položeny otázky, aniž by byly vyřčeny či prezentovány odpovědi. Formou volného rozhovoru nad otázkou bylo docíleno dialogu, jenž vedl k vytvoření současné škály odpovědí. Podle plánu byl **předvýzkum ukončen 13. října 2011**. V této etapě byla zároveň provedena analýza, jejíž cílem bylo ověřit, zda vzhledem k charakteru otázek bude vhodné jednofázové šetření (jedna realizace průzkumu v určitém ohraničeném časovém intervalu) či zda bude účelné provedení vícefázového šetření (například 2 či více fází). Po zvážení všech faktorů, které by mohly ovlivnit odpovědi v čase jsem dospěl k závěru, že nebude nutné provádět vícefázové šetření (obdoba panelového šetření kapitola 2.3.2 na straně 23 této práce). Na rozdíl od [173], kde autor předpokládal rozdílný vývoj preferencí mezi dvěma obdobími (před volbami do PSP ČR v roce 2010 a po nich), zde nelze očekávat zásadní anomálie v mínění ve věci přístupu úředníků, intenzity využívání dálnic, korupci či postoje k přímé volbě prezidenta, apod. Diference lze očekávat pouze v otázkách spojených s jednotnou měnou Euro a jejím vývojem na světových trzích ve vztahu k americkému dolaru a české koruně. A také, co je dle mého názoru nejdůležitější, stabilitě a důvěryhodnosti bank. Nejen českých nebo na českém trhu působících, ale obecně evropských bank, jejichž pohledávky se nacházejí v dluhopisech států, které jsou nyní skloňovány ve spojitosti s fiskální nedisciplínou. Dopad celého problému se odráží na finančních trzích (viz dále), kde nejen hlavní burzovní indexy, ale zejména bankovní tituly zažívají (*aktuálně ke 3. čtvrtletí 2011*) největší propady od dob hypoteční krize z let 2008/09. Další změnu lze zcela logicky očekávat v možné změně politických preferencí občana voliče. Jeho mínění může být z velké části ovlivněno zamýšlenými kroky vládní koalice²⁶. Při bližším zkoumání by bylo možné najít také další otázky, u nichž lze očekávat lišící se vývoj odpovědí a provést následně komparaci výsledků dotazníkového šetření mezi obdobími. Přesto vývoj ve 3. čtvrtletí nenasvědčoval tomu, že by ve většině otázek dotazníku mělo dojít k výše popsané situaci.

²⁶ koalice stran ODS, TOP 09 + STAN, VV

4.2.2 Přípravná fáze

Další etapa, kterou odborná literatura (viz výše) nazývá **přípravná fáze**, byla plánována na termín **od 14. do 21. října 2011**, kdy byl alokovan časový fond pro ověření dispozic aplikace Google Docs, vytvoření webové podoby (CAWI) dotazníku a konzultaci finální podoby dotazníkového šetření. I toto stadium lze zpětně vyhodnotit jako úspěšné. Krátce před spuštěním dotazníkového šetření byl také vytvořen zkrácený odkaz (viz Google URL Shortener).

4.2.3 Fáze sběru empirického materiálu

Od pondělí **24. října 2011 od 00:01** bylo povoleno přijímání odpovědí do formuláře dotazníkového šetření umístěného pomocí aplikace Google Docs na serveru Google. Tím byla započata **fáze sběru empirického materiálu**. Časový fond, který byl vyčleněn pro tuto aktivitu byl přesně 6 týdnů. Přijímání odpovědí bylo pozastaveno, resp. ukončeno v neděli **4. prosince 2011 ve 23:59**. Odpovědi odeslané respondenty po tomto datu nebyly již přijaty. Horizont 6 týdnů byl inspirován prací [173], kde byl použit 8 týdenní interval v případě první fáze dotazníkového šetření a 5 týdenní interval ve druhé fázi dotazníkového šetření. Během první fáze bylo zaznamenáno 1862 odpovědí, ve druhé fázi 1048. Na základě historických dat bylo možné odhadovat, že v tomto případě, kdy dotazování trvalo 6 týdnů bude docíleno srovnatelného počtu odpovědí, tedy cca 30 denně. Při počtu 42 dní vychází cílový **odhad na 1260 odpovědí**. Na základě zkušeností autora práce [173] bylo přistoupeno k sudému počtu týdnů, aby bylo možné snáze vyhodnotit odpovědi také v čase. Jelikož není možné v rámci jednofázového šetření provést panelové šetření, byl 6týdenní interval rozdělen na 3 stejně dlouhé úseky (14 denní sekvence), v nichž byl následně sledován trend. Ačkoliv je panelové šetření podmíněno účastí stejných respondentů, existovala zde obava, že nebude možné zajistit dostatečný počet respondentů, kteří by se opakovaně byli ochotni účastnit šetření. Rozdělení celého časového období na 3 úseky bylo tak jedinou možnou aproximací této metody, která dokáže zachytit onen trend. Souhrnnou statistiku vývoje odpovědí respondentů v jednotlivých dílčích úsecích práce vzhledem ke svému rozsahu neobsahuje.

Již výše bylo uvedeno, že hlavním distribučním kanálem je elektronická podoba dotazníku, tedy metoda CAWI umístěná na serveru Google využívající engine aplikace Google Docs. Uvedeny byly také odkazy, včetně QR kódu, které měly umožnit přístup k formuláři. Důležitou úlohu sehrávají respondenti a bylo tedy nutné rozšířit povědomí o průběhu šetření mezi respondenty. Vzhledem k formě, jakou byl dotazníkový formulář prezentován, se cílovou skupinou staly primárně osoby navštěvující internet. Cesta k nim je popsána blíže v [173]. Jednalo se především o uživatele sociální sítě Facebook, která se v posledních letech stala velmi významnou oblastí společenského života. Sociální síť není dnes fenoménem mladých lidí, kteří zde sdílejí data různého charakteru, ale své místo si Facebook našel také v komerční

sféře, kde subjekty (podniky) využívají této cesty k prezentaci svých podnikatelských záměrů. Opomenout v tomto ohledu nelze ani subjekty veřejné (samo)správy, jako jsou kraje či obce. Vlastními stránkami disponuje také Univerzita Pardubice mající k datu 3. březnu 2012 přesně 2832 členů [53] nebo její knihovna s 1815 členy ke stejnému datu [54]. Svě místo zde mají také politické subjekty, či pořady veřejnoprávní televize, jako jsou Otázky Václava Moravce nebo Události komentáře, apod. Informativní kampaň o průběhu šetření byla vedena právě tímto směrem.

Dalším distribučním kanálem, který se osvědčil v případě [173] byly internetové diskuze u článků zpravodajských serverů. Jedná se o nástroj přímé zpětné vazby mezi autorem a diskutujícím a zároveň o konfrontaci názorů mezi jednotlivými diskutujícími. Tento kanál skýtá potenciál v oslovení desítek diskutujících. Průvodní dopis spolu s odkazem byl distribuován výhradně v diskuzích, které se tématicky vztahovaly k otázkám položeným v dotazníkovém šetření.

Další cestou, kterou bylo možno šířit povědomí o probíhajícím dotazníkovém šetření spočívalo v žádosti o spolupráci ty respondenty, kteří již vyplnili dotazník. Poté, co respondent vyplnil dotazníkové šetření, mu byla nabídnuta možnost zaslání výsledků šetření. To bylo podmíněno zasláním emailu s žádostí o výsledky. Odpovědí na tuto žádost bylo potvrzení respondentovy žádosti s předběžným datem zaslání vyhodnocení. Závěrem byla připojena žádost o rozšíření odkazu na formulář mezi své známé. Posledním zdrojem v rámci distribučních kanálů bylo zapojení rodinných příslušníků, osobních známostí a oslovení respondentů pomocí veřejně dostupných zdrojů.

4.2.4 Fáze zpracování empirických údajů

Poté, co bylo provedeno šetření, se cyklus přesunul do **fáze zpracování empirických údajů**. Toto časově náročné období bylo dále rozděleno do dvou separátních etap. První etapa měla za úkol vyhodnotit klíčové otázky z dotazníkového šetření a informovat respondenty, kterým byl přislíben výstup z dotazníkového šetření po ukončení dotazování. Tato fáze trvala 20 dní. **Od 5. prosince do 14. prosince 2011** a následně pak **od 20. ledna do 29. ledna 2012**. 31. ledna 2012 byly respondentům zaslány výsledky. Druhá etapa zpracování empirických údajů byla nejkritičtější z hlediska výstupů pro tuto práci. Vzhledem k časové náročnosti této etapy byla dále separována na „filtraci“ a „vyhodnocení“. Pro filtraci (viz dále) bylo alokováno 14 dní (od 1. února do 14. února 2012). Vyhodnocení a závěry pocházející z vyfiltrovaných dat je možné na základě předchozích zkušeností na 40 - 60 dní.

Závěrem podkapitoly 4.1 byly položeny tyto otázky: „Za jakým účelem bylo vyřazeno 114 odpovědí? Jaký byl klíč (systém) pro jejich vyřazování? Lze tato vyřazení zdůvodnit? A nebyla uměle narušena integrita zjištěného souboru z hlediska jeho reliability?“

Začneme od konce výše uvedených otázek, které napadnou jistě nejednoho čtenáře. Reliabilita je podle [160] soubor dvou požadavků, jenž jsou kladeny na měření. Jsou jimi **přesnost** a **spolehlivost**. Tyto dva pojmy se zahrnují pod společný pojem **reliabilita**. Primárním záměrem k vyřazování jsou právě dvě výše zmíněná kritéria. Jako autor mám osobní zájem na tom, abych dále pracoval pouze s těmi daty, která nebudou budít jakékoliv podezření, že by mohl být celý průzkum těmito daty zkreslený. Zároveň by však tento záměr, vyřadit některé odpovědi, neměl asociovat dojem, že je tímto způsobem dotazník zmanipulovaný. Tato odpověď také odpovídá na první otázku z těch výše položených.

Aby bylo vyloučeno, že odpovědi nejsou vyřazovány dle záměrů autora, bylo nutné vytvořit pravidla pro jejich vyřazování a tato pravidla zdůvodnit. Více či méně přísných pravidel je možné nastavit asi mnoho. První skupina pravidel se dá označit jako technická. Ta se svou aplikací zaměřují nikoliv na smysluplnost odpovědí, ale na pořadí odpovědí v jednotlivých otázkách a čas odpovědi. Prakticky vzato se jednalo o vytřídění těch řádků, kde respondent vyznačil ve většině otázek krajní (první či poslední) nabízenou odpověď u příslušné otázky. Obdobně bylo postupováno i v případech, kdy respondent uváděl ve větší míře odpověď „nevím“ či jinak formulovanou neutrální odpověď. Několik málo odpovědí bylo též vyřazeno z důvodu vulgárního vyjádření respondenta v prostoru pro poznámky. V praxi by totiž takový respondent vůbec neodpověděl. Prostředí internetové anonymity mu ale takové jednání umožňuje. Posledním pravidlem tohoto bloku bylo vyřazení odpovědí, které byly přijaty ve velmi krátkém časovém horizontu v řadě. Jednalo se o pravidlo, kdy pomocí funkce v Excelu byl vytvořen sloupec, který počítal rozdíly mezi přijetím dvou po sobě jdoucích záznamů. Vezmeme-li do úvahy, že po dobu trvání dotazníkového šetření, tj. 42 kalendářních dní, **bylo přijato celkem 1228 odpovědí**, aritmetický průměr vychází cca 29 odpovědí za 1 kalendářní den. Z hlediska pravděpodobnosti je skoro nemožné, aby odpovědi byly přijaty v rozmezí několika sekund. Kritérium v tomto případě bylo nastaveno na limit 2 minuty. Vyřazování neprobíhalo mechanicky, ale manuálně. Pakliže byla doba přijetí pouze několik sekund, bylo následně porovnáváno kolik odpovědí se v daném řádku liší od předchozího řádku. Zde bylo subjektivně posuzováno, zda-li mohl respondent stihnout např. v rozmezí 5 sekund změnit odpověď u sedmi otázek, které byly v různých částech dotazníku. Pakliže se jednalo pouze o odpovědi pouze u posledních 7 otázek, potom byla taková odpověď vyloučena. Vyloučeny byly rovněž také pokusy o tzv. reload stránky, tedy o více či méně úmyslný stisk tlačítka F5, který následně po odeslání dotazníku vyvolal jeho další odeslání. Pro následné zpracování v SPSS Clementine (viz dále) byly vyřazeni také ti respondenti, kteří označili v otázce G1 odpověď 0 (slovy „nula“). Počet takových respondentů byl 11.

Druhá skupina pravidel se zaměřovala na obsahovou stránku jednotlivých odpovědí, resp. na jejich smysluplnost a logickou provázanost mezi odpověďmi. Ačkoliv se zdá, že zde nemohla být vytvořena pevná pravidla, opak je pravdou. Nejvíce pravidel bylo

postavených na tzv. identifikačních otázkách (skupina otázek „H1 – H4“). Začneme věkem (otázka H1). Z výsledků dotazníkového šetření byly vyřazeny odpovědi těch osob, které uvedly, že se jejich věk nachází ve věkovém rozmezí 18-20 let nemohla dosáhnout v tomto věku vyššího ani nižšího vysokoškolského vzdělání (otázka H3). Vyřazeny musely být také odpovědi respondentů, kteří uvedli, že ve věku vyšším než nad 28 let, kteří se prohlašovali za studenty střední či vyšší odborné školy. Občan v tomto věku je s velkou pravděpodobností práce schopný a není tudíž primárně studentem. Taktéž byly vyřazeny pravděpodobně záměrně fiktivní odpovědi osob, které uvedly, že je jejich věk nižší než 50 let a zároveň se nacházejí v důchodu byl důvodem k vyřazení odpovědí. Ačkoliv jistě existuje skupina lidí, kteří jsou v invalidním (nikoliv starobním důchodu), je tato skupina natolik úzká, že dle mého názoru nemohla ovlivnit klíčové otázky. Vyřazeny byly také všechny odpovědi respondentů, kteří zařadili svůj věk do kategorie mladší 18ti let. Důvodem je především návaznost na politicky zaměřené otázky, o nichž občané této věkové kategorie nemají (a neměli) možnost rozhodovat. Nezřídka se u této věkové kategorie navíc fiktivně objevovaly konkrétní odpovědi u otázek G3 a G4 zaměřené na jejich politickou orientaci. Zrovna tak kterákoliv kladná odpověď v případě otázky D1 (využívání dálnic) je v rozporu s tím, kdy může takový respondent získat řídičské oprávnění na typ dopravního prostředku, jenž je v případě využití dálnic povinen opatřit vylepením kuponu prokazujícího zaplacení dálničního poplatku za užívání dálnice a rychlostní silnice²⁷. V případě otázky H2 byly analýze blíže podrobeny odpovědi respondentů, kteří se označili za nezaměstnané. Vyřazeny byly v této souvislosti odpovědi těch, kteří zároveň u otázky F2 (zprostředkování zaměstnání na trhu práce) odpověděli, že doposud nepotřebovali zprostředkovat zaměstnání. Pochybnosti vzbuzovaly také odpovědi respondentů, kteří u otázky H2 vyplnili, že jsou na mateřské dovolené a zároveň uvedli, že jsou muži (otázka H5). Vyřazena byla v tomto případě pouze jedna odpověď ze čtyř. U zbylých tří odpovědí byla struktura odpovědí v jiných otázkách v souladu s trendem a odpovědi tak nevzbuzovaly pochybnost o věrohodnosti respondenta.

Nejen věk či vzdělání byly hlavními kóty v pravidlech při vyřazování odpovědí. Vyřazeny byly také odpovědi, které neuvedly svou odpověď v povinně volitelných otázkách B1a či B1b poté, co odpověděli na otázku B1. Pakliže respondent uvedl odpověď alespoň na jednu z těchto otázek a nebyl zároveň vyfiltrován z některého z výše uvedených důvodů, potom jeho odpověď byla brána na zřetel. Otázka B1 není nikterak stěžejní, ale jedná se o prvek, který měl za účel ověřit, zda-li respondent čte znění dotazníku a zda nevyplňuje dotazník nahodile. Ačkoliv otázky B1a a B1b byly nepovinné, v dodatku znění otázky B1 bylo uvedeno, že se respondent měl v tomto ohledu dále vyjádřit. V situaci, kdy se vyjádřil v otázce B1 neutrálně, tedy „nevím“, nebyly prázdné odpovědi u B1a a B1b vyřazeny. Byla-li odpověď respondenta v případě otázky B1 záporná, tudíž měl pokračovat k otázce B1b, kterou však

²⁷ Tzv. dálniční známka

nevyplnil, ale zároveň byla vyplněna otázka *B1a*, potom jeho odpověď nebyla vyřazena. Oproti způsobu filtrování, jenž uvádí [173] byl tento prvek uveden jako zkušební a svou roli splnil, a tak nebyl důvod tyto otázky vyřazovat. Mám za to, že jejich vyřazení by vedlo k daleko většímu zkreslení celkového výsledku než-li jejich ponechání.

Oproti [173] je zřejmé, že došlo k daleko přísnějšímu pohledu a vyřazených odpovědí bude více. Podobný průběh před samotným zpracováním je popsán také v [173], kde probíhalo dotazníkové šetření ve dvou fázích. V každé z nich nezávisle na sobě autor vyřadil 7 % odpovědí. V tomto případě se jedná, jak již bylo uvedeno výše, o 9,45 %. Vysvětlení pro nárůst vyřazených odpovědí je možné hledat především v obsahové stránce dotazníku. Dotazník, který pokládá otázky na aktuální politickou situaci (viz [173]) se respondentovi mohl jevit jako atraktivnější na vyplňování, než-li dotazník, který se zaměřuje na veřejný sektor jako takový. Jiný úhel pohledu se naskýtá v případě, kdy zohledníme termín, ve němž bylo šetření prováděno. Prvního dotazníkové šetření realizovaného před volbami do PSP ČR v roce 2010 uvedeného v [173] se zúčastnilo přes 1 800 respondentů. Druhé šetření uskutečněné po volbách během července a srpna téhož roku oslovilo pouze něco přes 1000 respondentů. Vzhledem k tomu, že v období průběhu šetření (ani v daném kalendářním roce) neproběhly žádné volby, považují účast v aktuálním dotazníkovém šetření za nadstandardní. V tomto ohledu je patrné, že česká populace má stále potřebu vyjádřit své stanovisko.

5 VYHODNOCENÍ A INTERPRETACE DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Již výše bylo zmíněno, že některé otázky mají určitou provázanost. Vzhledem k hlavnímu cíli a dílčím cílům práce vyvstává povinnost nahlížet na respondenty z několika hledisek. Při zpracování dat byl využit produkt *Microsoft Excel* z balíku kancelářského balíku Office, dále software *Statistica ver. 10*, jehož užívání mi bylo umožněno licencí vlastněnou Fakultou ekonomicko-správní (dále FES) Univerzity Pardubice a také software *SPSS Clementine ver. 10.1*, k němuž jsem měl přístup v učebnách Ústavu systémového inženýrství a informatiky na FES Univerzity Pardubice.

V této kapitole budou vyhodnoceny vybrané otázky každého bloku. Využito bude v některých případech pro komparaci také sekundárních dat. Tato data z jiných zdrojů, tedy nikoliv z dotazníkového šetření, budou podrobena komparaci s daty získanými dotazníkovým šetřením. Tímto způsobem bude možné jednak porovnat vývoj v čase ověřit realibilitu primárních dat, tedy dat pocházejících z dotazníkového šetření.

5.1 Blok A

Tématikou bloku A jsou čisté veřejné statky, jak je popisuje např. [134]. První tři otázky tohoto bloku jsou orientovány na dialog mezi voličem a zvoleným zastupitelem na různých úrovních. V případě otázky *A1* se jedná o kontaktování zastupitele na komunální úrovni – v místě bydliště. Formulace otázky zdůrazňovala místo bydliště z jediného prostého důvodu. Tím je různorodé členění zastupitelstev v různých městech. Zastupitelstvo v malé obci má jediný úřad s několika zastupiteli, zatímco v krajském městě by respondent mohl být zmaten, neboť se zde může setkat s hejtmanstvím, krajským zastupitelstvem či také komunálním zastupitelem příslušné městské části, jak bývá zvykem mj. u statutárních měst. Místo bydliště spadá geograficky pod určité území spravované příslušnou samosprávou a právě na to byl občan v případě první otázky dotazován. Z šetření vyplývá, že drtivá většina občanů, téměř čtyři pětiny dotázaných, se v uplynulých 12 měsících neobracela na své volené zastupitele, kteří jsou nejbliže k nim, k jejich domovům, k jejich problémům k jejich společné obci nebo městské části. Zbylá pětina dotázaných se na své zastupitele obrátila. Nejčastější odpovědí byla intenzita 1x či 2x za uplynulých 12 měsíců. Podrobný přehled dokladuje **Příloha B**.

Následující tabulka blíže identifikuje skladbu obyvatel z hlediska kraje, v němž má respondent trvalé bydliště (otázka *H2*). V tabulce je patrné, že nejvíce navštěvují své zastupitele občané ve Středočeském kraji (31,19 %), nejméně hlavním městě (pouze 11,17 %). Pardubický i Královéhradecký kraj jsou v tomto ohledu pod průměrem. Ze zástupců Moravy a Slezska je na tom nejlépe Zlínský kraj, který je spolu s Ústeckým krajem v celkovém hodnocení na děleném druhém a třetím místě. Je zde však možné vypočítat určité pravidlo. Tři ze čtyř moravských a slezských krajů jsou v tomto ohledu mezi prvními pěti kraji

s nejvyšším počtem občanů, kteří se na své zastupitele během posledních 12 měsíců obrátili. Naopak velké metropole jako Praha a Brno, resp. Jihomoravský kraj se řadí mezi kraje s nízkou mírou dialogu mezi voliči a zastupiteli.

Tabulka 4: Vyhodnocení otázky A1 podle H4 (kraj trvalého bydliště respondenta)

<i>H4 x A1</i>		A1				
		ani jednou	1× – 2×	3× – 5×	6× – 10×	častěji
H4	Hlavní město Praha	88,83%	9,14%	1,52%	0,00%	0,51%
	Středočeský kraj	68,81%	21,10%	3,67%	2,75%	3,67%
	Moravskoslezský kraj	77,44%	15,04%	6,77%	0,00%	0,75%
	Jihomoravský kraj	87,18%	12,82%	0,00%	0,00%	0,00%
	Ústecký kraj	75,00%	18,94%	3,03%	1,52%	1,52%
	Olomoucký kraj	76,92%	13,46%	3,85%	0,00%	5,77%
	Jihočeský kraj	87,18%	12,82%	0,00%	0,00%	0,00%
	Zlínský kraj	75,00%	18,18%	2,27%	0,00%	4,55%
	Plzeňský kraj	79,07%	13,95%	6,98%	0,00%	0,00%
	Královéhradecký kraj	82,76%	12,07%	5,17%	0,00%	0,00%
	Pardubický kraj	84,09%	15,91%	0,00%	0,00%	0,00%
	Kraj Vysočina	84,21%	7,89%	2,63%	0,00%	5,26%
	Liberecký kraj	79,05%	12,38%	3,81%	1,90%	2,86%
	Karlovarský kraj	83,33%	11,11%	5,56%	0,00%	0,00%

Zdroj: Vlastní zpracování

Jelikož nejsou blíže známy **pohnutky, které vedou k dialogu mezi voličem a zastupitelem**, bude v tuto chvíli nutné zavést **předpoklad racionálního chování**, kdy volič bude nucen přistoupit k dialogu pouze v případě, že jím volené zastupitelstvo (či někteří vybraní členové) jedná v rozporu s voličovými požadavky, či existuje-li objektivní důvod voliče vznést stížnost na konání či nekonání zastupitelstva. Jinými slovy je možné uvažovat tak, že bude-li vše v souladu s požadavky občana, potom občan nebude vynakládat svůj čas a případně další prostředky k tomu, aby vedl se zastupitelstvem dialog, neboť takové jednání by bylo neracionální a občan (volič) by tak nemaximalizoval svůj užitek tím, že by kontaktoval zastupitele například k vyjádření pochvaly. Naopak kontaktování zastupitele lze považovat za akt, v němž občan vyjádří svou nespokojenost v určité záležitosti. Takový kontakt s sebou nese nenulové náklady. Zde občan racionálně očekává, že užitek, který mu náprava situace v budoucnu přinese, bude větší než náklady spojené s kontaktováním zastupitele ve dané věci.

Z této myšlenky lze směrem k výše uvedené tabulce vyvodit závěr, že v krajích, kde nedochází k dialogu mezi zastupiteli a občany funguje správa lépe než-li v krajích kde k dialogům „musí“ docházet. Z hlediska krajů můžeme za nejlepší kraj označit hlavní město Praha, nejhorší pozice patří Středočeskému kraji. Z moravských krajů je na tom nejlépe Moravskoslezský kraj, nejhůře Zlínský kraj. Rozdíly mezi moravskými kraji jsou velmi malé.

Přejdeme-li k vyhodnocení této otázky také z jiných hledisek a zaměříme se na věk respondentů, potom lze výsledek této otázky interpretovat tak, že nejméně kontaktují své zastupitele občané, kterým je 64 a více let (93 %). Aktivní v tomto ohledu jsou naopak lidé ve věku 50-54 let (69 %). Pokud ale budeme sledovat odpověď č. 2 u otázky A1, tedy že se občan na zastupitele obrátil 1 -2x v uplynulých 12 měsících, situace v případě občanů starších 64 let bude stejná. Do této kategorie spadá pouze 3,7 % respondentů, kteří se na své zastupitele obrátili. Naopak věková kategorie občanů ve věku 50 -54 let není dle očekávání na prvním místě, ale až na druhém (17 %). První místo zde patří občanům ve věku 36 - 42 let, tedy v hlavním produktivním věku (18,25 %). Občané mezi 50 – 55 lety však výrazně dominují v 5. odpovědi, tedy že se na zastupitele obracejí častěji. 7,14 % těchto respondentů značně převyšuje průměr (1,89 %).

Zhodnocení podle profese (otázka H2) lze označit lépe spíše jako „společenské zařazení“. Nejméně podnětů na zastupitele pochází od těch, kteří jsou nezaměstnaní více jak 5 měsíců (91 %), naopak respondenti, kteří se označili jako OSVČ jsou z tohoto hlediska aktivnější (73 %). Tento jev je možné vysvětlit tak, že nezaměstnaný občan má vzhledem ke své životní situaci větší potřebu řešit problémy na trhu práce a obrací se tak více na zprostředkovatele trhu práce, na subjekty působící v soukromém sektoru apod. Otázky spojené se samosprávou pro něj pravděpodobně nepředstavují v danou chvíli takovou prioritu. Naopak zájem OSVČ o interakci se zástupci místní správy může být vyvolán například majetkoprávními jednáními, kdy podnikatel usiluje o pronájem obecních prostor. Nebo se může jednat o opačnou situaci kdy místní správa má zájem na využití komerčních prostor. Jednání se zastupiteli ze strany podnikajících subjektů může být také vyvoláno schválením či projednáváním různých místních vyhlášek, které svým charakterem mohou zasáhnout do zájmů podnikatelů působících v dané lokalitě. Mezi těmito krajními body z hlediska H2 se za podnikateli umístili osoby na mateřské dovolené (79 %), dále zaměstnanci (80 %) a studenti VŠ (81 %). Také vzdělání (otázka H3) může být faktorem, dle kterého je možné kategorizovat tuto otázku. Data názorně prezentuje následující tabulka, kde je zachycen vztah mezi četností návštěv zastupitele a vzděláním respondenta.

Tabulka 5: Vyhodnocení otázky A1 podle H3 (dosažené vzdělání respondenta)

<i>H3 x A1</i>		<i>A1</i>				
		ani jednou	1× – 2×	3× – 5×	6× – 10×	častěji
H3	základní	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	úplné střední s vyučením	82,35%	7,84%	1,96%	3,92%	3,92%
	úplné střední s maturitou	79,40%	13,89%	3,94%	0,69%	2,08%
	vyšší odborné	74,29%	17,14%	5,71%	2,86%	0,00%
	vysokoškolské, nižší	78,15%	17,04%	3,33%	0,00%	1,48%
	vysokoškolské, vyšší	80,92%	13,82%	2,96%	0,99%	1,32%

Zdroj: vlastní zpracování

Data byla dále vyhodnocována podle pohlaví (otázka *H5*) a také podle toho, jakou politickou stranu volil respondent ve volbách do PSP ČR v roce 2010 (otázka *G3*), kdy proběhly doposud poslední celonárodní parlamentní volby. Tato data již nejsou, dle mého názoru, nutná více přibližovat. Souhrnné vyhodnocení otázky *A1* za předpokladu, jenž byl uveden výše jsou uvedena v následující tabulce.

Tabulka 6: Vyhodnocení otázky A1 dle vybraných identifikačních faktorů

<i>Identifikační faktory respondenta</i>	A1 [odpověď 1]			
	maxima		minima	
	skupina	podíl	skupina	podíl
H1 - věk respondenta	64 a více let	92,59%	50 - 54 let	69,05%
H2 - profese respondenta	nezam. > 5 m.	90,91%	OSVČ	73,21%
H3 - vzdělání respondenta	ÚS s vyučením	82,35%	vyšší odborné	74,29%
H4 - kraj trvalého bydliště resp.	Praha	88,83%	Středočeský	68,81%
H5 - pohlaví respondenta	muž	80,47%	žena	77,36%
G3 - volba do PSP ČR v roce 2010	nevolil/a jsem	91,67%	KSČM	64,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Zde jsou zachyceny krajní body z hlediska možných identifikací respondenta. Tuto tabulku ovšem nelze v žádném případě interpretovat stejným způsobem jako shlukovou analýzu²⁸, tedy že nezaměstnaný muž starší 64 let, který žije v Praze a nevolil vzorovým typem občana, který nejméně kontaktuje své zastupitele.

Následující tabulka pracuje s těmito údaji a vyvozuje z nich dále **koeficient α (alfa)** a **koeficient β (beta)**. Součet těchto koeficientů spolu s **koeficientem γ (gamma)** tvoří *Výstup X*, což je souhrnný ukazatel za primární data. Koeficienty α , β i γ mají vždy stejné váhy. Pakliže jsou užita pouze primární data, potom má výstup X váhu 1,00. Jde tedy o součet dílčích vah koeficientů α , β , γ . Jsou-li brány v potaz také sekundární data, potom jsou váhy jednotlivých zdrojů přiřazeny individuálně. Souhrnným ukazatelem za sekundární data je *Výstup Y*. Za podmínky existence užití sekundárních dat má výstup X váhu 0,6 a výstup Y váhu 0,4. Důvodem je upřednostnění primárních dat. Součtem výstupu X a výstupu Y dostáváme ukazatel *Výstup Z*, který je souhrnným váženým hodnotícím ukazatelem celé otázky.

Je nezbytné uvést také způsob, jakým vznikají jednotlivé koeficienty. Jak bylo uvedeno výše, první dva koeficienty (α , β) využívají dat v Tabulka 6. Jakým způsobem tato data vznikla bylo uvedeno výše. **Koeficient alfa** je vždy poměr mezi aritmetickým průměrem maximálních hodnot a aritmetickým průměrem minimálních hodnot. V případě dat z poslední uvedené tabulky se jedná o hodnoty 87,80 % (průměr maxim) a 71,12 % (průměr minim). Poměr těchto dvou čísel je 1,235 (viz Tabulka 7). Zlomová hranice tohoto koeficientu je rovna číslu 1 (slovy: jedna). Je-li hodnota tohoto koeficientu větší nebo rovna jedné, potom lze

²⁸ Shluková analýza je použita v dále v práci pro vyhodnocení vztahů mezi otázkami A5b a B7 (viz *Příloha G*)

tvrdit, že existuje stejné nebo větší množství těch, kteří jsou s danou situací spokojeni. Koeficient tak udává, kolikrát převažují „spokojené“ ohlasy nad „nejméně spokojenými“. Je-li hodnota koeficientu v otevřeném intervalu od 0 do 1, potom lze vyvozovat, že bylo zaznamenáno více negativních ohlasů a ty tak převažují. Stejná interpretace platí pro všechny vážené hodnoty v této tabulce (viz Tabulka 7).

Koeficient beta je také poměrovým ukazatelem. Nepracuje již ale s celkovými průměry, ale s průměrem poměrů jednotlivých faktorů. Názorně to lze uvést opět na datech z předchozí tabulky. Hodnota koeficientu beta pro faktor *HI* lze vypočítat jako poměr čísel 92,59 a 69,05. Výsledkem je hodnota 1,341. Analogicky lze uvést výsledek koeficientu beta pro faktor *H3*, který je roven číslu 1,109. Průměr všech dílčích koeficientů beta za každý faktor tvoří výsledný koeficient β . Výsledek, jak uvádí následující tabulka, je **1,242**.

Koeficient gamma je posledním ukazatelem v rámci hodnocení primárního zdroje dat. Tento ukazatel je stejně jako předchozí dva koeficienty poměrovým ukazatelem. Koeficient gamma již nepracuje s daty obsaženými např. v předchozí tabulce, ale pracuje s daty, která jsou obsažena v příloze – **Příloha B**. Tento ukazatel je sestaven jako poměr součtu všech kladných a součtu všech záporných odpovědí. Do tohoto ukazatele nejsou započítány neutrální odpovědi („nevím“, apod.). Výhoda a hlavní důvod zařazení tohoto koeficientu je v tom, že zohledňuje celkový výsledek bez ohledu na identifikační faktor. Pro otázku *A1* je koeficientu γ roven hodnotě 3,877. Kladných odpovědí (odpověď č. 1) bylo přijato 884 (79,50 %), záporných odpovědí (odpovědi č. 2-5) bylo během trvání šetření přijato 228 (20,50 %). V celkovém součtu je tedy stále uvažován vzorek 1112 relevantních odpovědí. Poměr hodnot 79,5 a 20,5 je roven výše uvedené hodnotě, která bude dále označována jako koeficient gamma.

Tabulka 7: Shrnutí výsledků k otázce A1

A1	ukazatel	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	koeficient α	1,235	0,33	0,412
	koeficient β	1,242	0,33	0,414
	koeficient γ	3,877	0,33	1,292
	$= \alpha + \beta + \gamma$	-		2,118
	<i>Výstup X</i>	-	1,00	2,1180
<i>Výstup Z</i>		-	1,0	2,118

Zdroj: vlastní zpracování

Protože v případě otázky *A1* nebyly užity žádná externí data, jsou hodnoty výše uvedených koeficientů sečteny a výsledkem je pouze *výstup X*, který je se dále transformuje s váhou 1 jako *výstup Z*. Jeho výsledná hodnota je **2,118** (viz Tabulka 7 výše). Tato hodnota se dá interpretovat jako syntetický ukazatel, který vyjadřuje spokojenost. Jelikož je hodnota výrazně vyšší než 1, potom lze hovořit o pozitivním nálezu. Tento ukazatel již ale netvrdí, že existuje 2,118 krát více těch, kteří jsou spokojeni než těch, kteří spokojeni nejsou. Tento ukazatel nám

ale v umožní vysledovat, které oblasti v rámci daného bloku jsou občany - voliči více preferovány (a tudíž je třeba je v tomto stavu udržovat a trvale přispívat k jejich zlepšování) a které jsou naopak občany považovány jako problémové (a na ty je potřeba se primárně zaměřit). Budeme-li se inspirovat modelem CAF (viz kapitola 3.2), potom je nutné vyvodit také výsledek za celý blok. Tím je **koeficient κ (kappa)**, který je sestaven jako aritmetický průměr *výstupů* Z v rámci daného bloku.

V případě otázky $A2$ i $A3$ je situace složitější. Otázka $A2$ se zaměřila na dialog mezi voličem a poslancem. Otázkou $A3$ pokračoval dotazník na stejnou problematiku, ovšem zaměřen na senátory. Řazení otázek $A1 - A3$ předpokládalo, že míra dialogu (kontaktování) bude klesat s rostoucí mírou centralizace volených subjektů. Toto očekávání výsledky průzkumu potvrzují. Občanovi je mnohem blíže starosta v obci než-li poslanec/senátor v Parlamentu. To platí jak pro ztotožnění se s občanovými problémy, tak pro dostupnost.

Avšak zde, tedy v případě otázek $A2$ a $A3$, není možné jednoznačně trvat na předpokladu, jenž byl uveden výše (strana 48). Jednalo o myšlenku, že pokud občan nekontaktuje své volené zastupitele (v tomto případě poslance nebo senátory), potom je takový stav možné číst jako pozitivní. Počet odpovědí, v nichž se respondent vyjádřil, že se na svého zástupce v Parlamentu ČR během posledních 12 měsíců neobrátil je – jak již bylo řečeno – vyšší než v případě komunální úrovně. Ovšem spokojenost s politickou reprezentací je nejen dle mého názoru mnohem nižší než-li spokojenost občana s komunální politikou. Bylo by tedy chybou stavět otázky $A2$ a $A3$ na předpokladu uvedeném výše a vztahujícím se pouze k otázce $A1$!

Legitimním nástrojem na komparaci se stávají sekundární data [41][102]. Tato data jsou především díky své aktualitě vhodná. Výsledky průzkumů společnosti STEM pocházejí z období 1. - 9. prosince 2012, tedy v době kdy vrcholilo terénní šetření k této práci. Období je tedy srovnatelné. Podle tohoto zdroje [41] bylo s politickou reprezentací spokojeno v prosinci 2012 pouze **15 %** oslovených respondentů. Toto číslo tedy berme do úvahy při hodnocení *bloku A*. Rovněž jiný zdroj [102] prezentuje výsledky společnosti STEM za listopad a leden. V listopadu 2011 byla spokojenost vyšší, přesně **20 %**, leden 2012 po prosincovém propadu (viz výše) dosáhl úrovně **28 %**. Všechny tyto výsledky nemají vzhledem k časovému nesouladu stejnou váhu. Výsledky reflektují vývoj v měsíci, který předcházel měsíci, v němž byla data prezentována. Na tomto místě je nutné připomenout, že v listopadu probíhalo dotazníkové šetření k této diplomové práci po celý měsíc, v prosinci je časový průnik pouze částečný a v lednu již šetření neprobíhalo. Lednové výsledky však reflektují prosincové dění. Z tohoto důvodu jsou váhy rozděleny takto: listopad 2011 a leden 2012 s váhou 20 %, prosinec 2011 s váhou 60. **Průměrná hodnota** z externího zdroje je rovna **21 %**.

Následná tabulka s koeficienty tentokrát neuvažuje s prvními dvěma koeficienty, ale až s koeficientem třetím, gamma. Zároveň je zde zařazen také prvek práce se sekundárními daty, který byl zmíněn již ve výše uvedeném popisu konstrukce celé tabulky. Aby bylo možné

s těmito hodnotami dále pracovat, je potřeba je upravit do tvaru, aby měla mezní hodnota (tedy číslo 1) stejný význam jako v případě koeficientů a bylo tak možné tyto hodnoty následně sčítat. V závěru minulého odstavce byl zmíněn průměr hodnot ze sekundárního zdroje. Ten hraje klíčovou roli. Každá hodnota je přepočítána jako podíl hodnoty daného měsíce a průměru z externích dat. V případě listopadu (v tabulce uveden jako „Zdroj 1“) bylo zjištěno, že hodnota byla rovna 20 %. Je-li průměr roven 21 %, potom hodnota je hodnota tohoto ukazatele 0,952. Prosinčová data (15 %) jsou zobrazena v řádku pojmenovaném v následující tabulce jako „Zdroj 2“ a lednová data jako „Zdroj 3“. Koeficient gamma opět zohledňuje celkové závěry dotazníkového šetření, které jsou uvedeny v příloze této práce – viz **Příloha B**. Výsledný vážený ukazatel pojmenovaný jako „Výstup Z“ je v u poslanců roven hodnotě **0,413** a u senátorů hodnotě **0,376**.

Tabulka 8: Shrnutí výsledků k otázce A2 a A3

A2, A3	ukazatel	A2			A3		
		hodnota	váha	vážená hodnota	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	γ	0,098	1,00	0,098	0,037	1,00	0,037
	$= \alpha + \beta + \gamma$	-		0,098	-		0,037
	Výstup X	-	0,60	0,0588	-	0,60	0,0222
Sek. data	zdroj 1	0,952	0,20	0,190	0,952	0,20	0,190
	zdroj 2	0,714	0,60	0,428	0,714	0,60	0,428
	zdroj 3	1,333	0,20	0,267	1,333	0,20	0,267
	průměr zdrojů	-		0,885	-		0,885
	Výstup Y	-	0,40	0,3542	-	0,40	0,3542
Výstup Z		-	1,0	0,413	-	1,0	0,376

Zdroj: vlastní zpracování

Čtvrtou otázkou v *bloku A*, tedy *A4* se stala otázka mířená na úředníky, tedy osoby zprostředkovávající vztah mezi občanem a státem. Otázkou pracovitosti a kompetentnosti úředníků se zabývají jednostranně různé televizní pořady, které mají zpravidla za cíl poukázat na byrokracii, průtahy s ní spojené, špatná rozhodnutí v záležitostech apod. Jak je z problematiky patrné, tato otázka českou veřejnost zajímá. Vzhledem k demografickému rozložení populace a rozmanitosti individuálních potřeb každého jednotlivého občana nebylo možné konstruovat otázku se zaměřením na jeden jediný úřad. Například finanční úřad bude pravděpodobněji častěji kontaktovat podnikatel, než-li například student nebo důchodce. Zrovna tak například katastrální úřad občan nenavštěvuje nikterak pravidelně a podobné to může být s obecním úřadem. Výjimkou není ani Český statistický úřad, který pravděpodobně bude více v kontaktu s podnikatelskými subjekty, možná též se studenty, ale méně s osobami na mateřské dovolené. A takto je možné položit výchozí domněnky k Úřadu práce nebo například Czech Investu či Úřadu pro jadernou bezpečnost. Úřadů je celá řada, a proto je otázka položena univerzálním způsobem a klade důraz na celkový dojem

občana při jednání s úřady obecně. Díky tomu může být u některých otázek využita jako identifikační (hodnotící) faktor.

Tato otázka nabízela respondentovi škálu v podobě stupnice od 1 do 10. Systém povoloval označení pouze jedné odpovědi. Znění otázky A4 je následující: *Pokuste se na níže uvedené stupnici vystihnout míru ochoty, která Vám je zpravidla ze strany zaměstnanců úřadu věnována.* Odpověď 1 vyjadřuje „arogantní neochotu“, odpověď 10 označuje „vstřícnou ochotu“. Použití sudé stupnice v sobě skrývá výhodu, že respondent ztrácí možnost volit tzv. „zlatou střední cestu“ [173]. Tato obava se do jisté míry naplnila, neboť **aritmetický průměr hodnot volených respondenty je roven číslu 5,605**. Z mikroekonomického pohledu je v tomto ohledu možné užití také prvku „voliče mediána“. **Medián je roven číslu 5**. Interpretace těchto dat nabádá k tomu, aby byla číselná škála rozdělena na dvě stejné poloviny, tedy od 1 do 5 a od hodnoty 6 do 10 (viz *koeficient gamma*). Uplatnění pouze tohoto postupu by ale degradoval odpovědi ve vztahu ke znění otázky na dichotomickou interpretaci ve smyslu „nespokojen“ versus „spokojen“. 10 stupňová škála nabízí více řešení.

Celá stupnice byla při vyhodnocování rozdělena na **3 intervaly**. První interval zahrnuje hodnoty 1 až 3, druhý interval zahrnuje hodnoty 4 až 7 a poslední interval pracuje s odpověďmi označenými v hodnotách 8 až 10. Tímto způsobem je možné výsledky interpretovat jako „nespokojen“, „nevím“ a „spokojen“. Nově vzniklá proměnná „nevím“ (prostřední interval) situaci ale do jisté míry komplikuje, neboť z výsledků šetření je zcela jasné, jakou hodnotu respondent označil a přisoudit jeho výroku v tomto intervalu neutrální vyjádření by dozajista odporovalo původní logice stupnice. Data jsou v této fázi počítána jako součet prvních 3 odpovědí pro záporné vyjádření a posledních 3 odpovědí pro kladné vyjádření. Oba intervaly mají stejnou váhu 100 %. Ke každému z těchto intervalů je přičtena hodnota intervalu prostředního s vahou 50 %. Tím se interpretace prostředního intervalu posouvá k rovině „spíše nespokojen“ a „spíše spokojen“. Dělit interval na dva dílčí intervaly 4-5 a 6-7 by dle mého názoru bylo chybné, neboť vzhledem k poloze průměru a mediánu by se výsledky více opíraly o hodnoty s největší četností, tedy o číslo 5. To, dle mého názoru, respondent chápal jako střední hodnotu, která nemá v tomto ohledu hlubší interpretaci. Výsledkem jsou tedy pouze **2 intervaly**, v nichž jsou zahrnuty součty odpovědí 1-3 a 50 % hodnoty součtu odpovědí 4-7 (dále bude značen jako interval A4-I), ve druhém intervalu se nacházejí součty hodnot 8-10 a analogicky zbylých 50 % hodnoty součtu odpovědí 4-7 (dále jako interval A4-II). Tímto způsobem vzniká také dichotomická interpretace, ale ve zcela odlišném pohledu.

Pro další analýzu, která je výsledkem tabulky C/A4 (viz **Příloha C**) byla použita následující metodika. Tento dichotomický model neumožňuje podobně jako při vyhodnocení otázky A1, vzít pouze maxima ze sloupců 8-10 (vč. započtení 50 % hodnoty sloupců 4-7) a minima ze sloupců 1-3 (vč. započtení 50 % hodnoty sloupců 4-7). Mohlo by dojít k tomu, že maxima

ze sloupců 8-10 budou analogicky v opozici proti minimům ze sloupců 1-3. Byl tedy proveden rozdíl intervalů A4-II a A4-I. Předpokladem jsou kladné ($A4-II > A4-I$) i záporné hodnoty ($A4-II < A4-I$). Kladné hodnoty jsou v tabulce ve sloupci „maxima“, záporné ve sloupci „minima“.

Kladné ohlasy na práci úředníků zaznávají od respondentů ve věku 55 – 63 let, od nezaměstnaných osob a dále od osob s vyšším odborným vzděláním. Mezi kraji je na tom nejlépe Plzeňský kraj, kde nejvíce převažovaly odpovědi A4-II nad těmi z intervalu A4-I. Na druhém místě mezi kraji to byl kraj Vysočina, třetí místo obsadil Středočeský kraj. Mezi moravskoslezskými kraji to byl Zlínský kraj, který v celonárodním pojetí byl na 4. místě. Dále potom Moravskoslezský kraj Jihomoravský. Z českých krajů se od konce umístily kraje Karlovarský, Pardubický a hlavní město Praha. Překvapením je pozitivní vnímání úředníků ze strany voličů Strany Zelených., naopak největší problémy na úřadech pocítují nevoliči. Je otázkou, zda vůle neúčastnit se volebního procesu je ve vztahu k míře ochoty úředníků důsledkem nebo příčinou pro takového respondenta.

Z tabulky K/A4 je patrné, že hodnoty relativních četností ve sloupci minima jsou záporná. Z tohoto důvodu je koeficient alfa počítán nikoliv jako podíl průměrů maxim a minim, ale jako jejich převrácená hodnota. Výsledek je uvažován v absolutní hodnotě za účelem uchování kladných hodnot koeficientů. Pokud by byl zachován původní vztah, potom by koeficient alfa nabyl hodnoty 2,874, což je pro tento případ nereálné (a platí to i v dalších výpočtech se zápornými hodnotami). Analogicky platí tentýž postup pro koeficient beta.

Vraťme se ale zpět na začátek této otázky. Bylo uvedeno, že průměrná hodnota je rovna číslu 5,605. Pokud uděláme průměr stupnice 1-10, dojdeme k závěru, že střední hodnota pro tento interval je rovna číslu 5,5. Číslo 5,605 se tedy nachází vpravo od střední hodnoty a lze tedy konstatovat, že je v kladné polovině celé škály. Avšak od střední hodnoty se liší pouze o 1,91 %. To by při obyčejném dichotomickém pojetí znamenalo, že za „spokojené“ bychom mohli označit 50,955 % respondentů. Tzv. „nespokojených“ občanů by potom bylo 49,045 %. Rozdíl je výše uvedených 1,91 procentního bodu. Rozdíl je však velmi těsný a nemusí zcela odrážet vnímanou realitu. Hodnota *výstupu Z* lze interpretovat jako skutečnost, že v rámci této problematiky existuje výrazná rezerva po jejímž vyplnění budou občané mnohem spokojenější. Hodnota kappa u otázka A4 je rovna **0,611** (viz *Příloha D*).

Po otázce A4, kde mohl respondent využít možnosti číselné škály, byl tento prvek implementován²⁹ také do otázek A5a, A5b a A5c. Již značení otázek, tedy následné dělení v rámci jedné skupiny otázek A5 dává tušit, že respondent bude v této věci vyjadřovat svůj názor na podobnou problematiku. Otázky se orientují na dvě ze tří složek integrovaného záchranného systému (IZS). Konkrétně se jedná o Policii ČR (A5b) a Hasičský záchranný sbor (dále jen HZS; otázka A5c). Hasičský záchranný sbor je možné dále dělit na jednotky požární

²⁹ Propojení otázek A4, A5a, A5b a A5c bylo analyzováno statistickými metodami pomocí výběrového koeficientu mnohonásobné korelace – viz *Příloha F*.

ochrany (dále jen JPO). V dotazníkovém šetření jsou zmíněny pouze dvě ze šesti možných úrovní. Pouze JPO-I, což jsou zjednodušeně řečeno profesionální hasiči a JPO-II, což jsou „poloprofesionálové“. Posledním článkem otázky A5 byla složka Městské policie (otázka A5a).

Výchozí předpoklad u této víceúrovňové otázky byl, že Policie ČR bude mít menší skóre, než-li Městská policie. Důvodem této hypotézy je medializace případů, ve se kterých příslušníci Policie ČR svou (ne)činností spolupodílejí na páchání, napomáhání, spoluorganizování trestných činů nebo jinak společensky závažných trestných deliktů. Činnost Městské policie je v tomto ohledu ve srovnání s PČR mnohem méně medializována. Přesto výsledky šetření ukazují, že **Policie ČR má stejné hodnocení jako Městská policie**. Medián při započtení nulových odpovědí má Městská policie na hodnotě 3, při vyřazení 255 nulových hodnot se však medián zvětšuje na hodnotu 5. Medián v případě Policie ČR je při výchozí situaci na úrovni 4, po odstranění 39 nulových hodnot se zvětšuje taktéž na 5. Srovnatelné výsledky dokazuje také **statistický výpočet** na rovnost středních hodnot, jenž je uveden v příloze této práce - **Příloha E**.

Z dostupných zdrojů je možné získat sekundární data, která potvrzují, že důvěra v Policii ČR je obecně velmi nízká. Dokazují to šetření agentury STEM z října 2010 [131] a února 2011 [133]. Také nejnovější údaje z června 2011 [67] potvrzují trend z předchozích dvou šetření. **Aktuálně je důvěra v PČR na hodnotě 60 %**. Pro další práci s daty jsou data ze srpna označena v tabulce jako „Zdroj 1“, data z loňského února jako „Zdroj 2“ a posledně zmíněné údaje jako „Zdroj 3“. Jejich váha je vzhledem ke stáří údajů různá. Procentuální hodnoty z tohoto odstavce se vztahují k otázce A5b. Jako další zdroj sekundárních dat bylo možné uvažovat o anketě na stránkách pořadu *Události, komentáře* ze dne 27. března 2012. Doslovně znění otázky bylo „Důvěřujete Policii ČR?“. Výsledek ankety je, že z 220 hlasů se 8 % respondentů vyjádřilo kladně, 86 % hlasů bylo záporných a 6 % „nevím“. Bohužel tato anketa se vztahovala k mediální kauze odposlechů o údajné vazbě mezi exprimátorem Prahy MUDr. Pavlem Bémem (ODS) a lobbyistou JUDr. Romanem Janouškem, která byla v dané době aktuální. Pochyby vyvolává i rezignace náměstka policejního prezidenta Vladislava Husáka, který popírá, že by jeho rezignace byla jakkoliv spojena s možnými vazbami na osoby figurující v této kauze. Přesto ani tento krok na důvěryhodnosti PČR nepřidá.

Vlastní dotazníkové šetření, tedy primární data lze vyhodnotit podobně jako v předchozím případě. Jelikož je ale střední hodnota před polovinou celého spektra, bylo by nemožné postupovat stejným způsobem, neboť po rozdílu intervalů by byl výsledek záporný. Pro zjištění spokojenosti bude tedy použit pouze interval odpovědí od hodnoty 8 do hodnoty 10 (včetně). Na rozdíl od otázky A4 nebude uvažována váha 50 % součtu hodnot 4 – 7 (včetně). Maximální hodnoty představují ty skupiny obyvatel, které jsou dle hodnot 8 – 10 spokojeni, minima potom ty, kteří jsou ve stejné kategorii spokojeni nejméně. Tabulka C/A5a (viz **Příloha C**) udává hodnoty vztahující se k problematice Městské policie – otázka A5a, tabulka C/A5b (viz

Příloha C) se zabývá odpověďmi na otázku vztahující se k Policii ČR. Souhrnné vyhodnocení s *Výstupem Z* je uvedeno níže (Tabulka 9 na str. 58).

Váha tohoto výstupu (*výstup Z* pro A5a) ve vztahu k celé otázce A5 je **jedna třetina** ($\frac{1}{3}$), **nikoliv jedna** (1,00), jak by se mohlo jevit vzhledem k analytickému členění otázky. Tato váha bude zohledněna až dále (viz Tabulka 10). V případě následujících dvou podotázek bude postupováno kvůli zachování integrity této otázky (A5) stejným způsobem. Výstup za otázku A5b shrnuje Tabulka C/A5b v **Příloze C**. Oba výstupy mají společnou odpověď zejména v oblasti pohlaví. **Ženy lépe hodnotí činnost Městské policie a lépe hodnotí důvěryhodnost PČR**. Naopak mezi kraji je znatelné, že činnost Městské policie je lepší na východě republiky, naopak Policie ČR zaznamenává lepší ohlas na severu a západě Čech. V otázce věku hrají klíčovou roli především občané ve druhé polovině produktivního věku. Rozdíl průměru maxim (15,24 %) a průměru minim (4,54 %) je dle očekávání o něco nižší.

Podle [67] se uvádí, že PČR více důvěřují příznivci stran vládní koalice, méně již levice a nejméně pozitivních ohlasů zaznívá na adresu Policie ČR z řad respondentů, kteří nesympatizují s žádnou politickou stranou. **Toto konstatování lze z vlastního šetření potvrdit** a doplnit o zjištění, že taktéž voliči neparlamentních stran patří spíše k těm, kteří ohodnotili PČR spíše negativně.

Důvěryhodnost HZS je obecně vnímána mezi lidmi kladně. Hlavním důvodem je pravděpodobně fakt, že se nejedná se o represivní složku, a proto i výsledek tohoto segmentu se vymyká výše publikovaným údajům. Tabulka C/A5c (viz **Příloha C**) uvádí shrnutí dle obvyklých identifikačních faktorů. V případě této otázky je možné vysledovat rozdíl ve vnímání této významné složky IZS mladší a starší generací (viz faktor *HI*). Spokojenost z hlediska stran dávají najevo především strany z levicového spektra a také středové strany. **Voliči pravicových stran jsou - dle očekávání - v tomto ohledu, jedná-li se o veřejný sektor, méně výrazní.**

Souhrnné výsledky za jednotlivé podotázky v rámci skupiny otázek A5 jsou uvedeny níže (viz Tabulka 9). Již výše byla zmíněna hypotéza, že PČR má srovnatelné hodnocení jako Městská policie. Za předpokladu existence pouze primárních dat (v tabulce dále *PD*), potom je při váze jedna situace srovnatelná, PČR má o 2,5 % vyšší hodnotu, což je zanedbatelné. Výsledný pokles hodnoty (*výstup Z*) u PČR je způsobem zakomponováním sekundárních dat (v tabulce dále *SD*). Podobná data pro účely otázky A5b nebylo možné dohledat. V celkovém výsledku zůstává hodnocení PČR níže než-li hodnocení Městské policie. **Výchozí hypotéza se tedy v důsledku aplikace modelu, jejímž výsledkem je *Výstup Z*³⁰, potvrzuje.**

³⁰ Hodnoty *Výstup Z* jsou pro každou otázku vypočteny standardním způsobem a pro výsledný koeficient κ (kappa; viz dále) bude každá hodnota násobena redukčním koeficientem 0,33, aby jednotlivé otázky v rámci A5 byly uvažovány jako celek. Více v tabulce na str. 60.

Tabulka 9: Shrnutí výsledků k otázce A5

A5	ukazatel	A5a			A5b			A5c		
		hodn.	váha	vážená hodnota	hodn.	váha	vážená hodnota	hodn.	váha	vážená hodnota
P D	koef. α	2,963	0,33	0,988	3,360	0,33	1,120	1,257	0,33	0,419
	koef. β	3,590	0,33	1,197	3,390	0,33	1,130	1,262	0,33	0,421
	koef. γ	0,493	0,33	0,164	0,472	0,33	0,157	11,424	0,33	3,808
	= $\alpha+\beta+\gamma$	-		2,349			2,407			4,648
	Výstup X	-	1,00	2,3487		0,60	1,4444		1,00	4,6477
S D	zdroj 1				1,376	0,15	0,206			
	zdroj 2				0,988	0,35	0,346			
	zdroj 3				1,059	0,50	0,529			
	průměr zi				-		1,082			
	Výstup Y				-	0,40	0,4327			
Výstup Z	-	1,0	2,349	-	1,0	1,877	-	1,0	4,648	

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka A6, která byla věnována justici bude z důvodu jednoznačnosti výsledku přeskočena. Závěry jsou uvedeny v **Příloze C** a **Příloze D**. Jedním ze závěrů je v této věci domněnka, že respondentova **odpověď** na tuto otázku může být, více než v jiných případech, **projevem vlivu medializace**. Na nepřiměřenou délku soudních sporů často upozorňují média [3], a proto je předpoklad, že respondentova odpověď nevyjadřuje jeho subjektivní názor založený na zkušenostech, ale tlumočí rozhořčený názor společnosti. Ke zpracování bylo čerpáno ze zdrojů [8]³¹ a [56]. K této otázce se váže užití sekundárních dat. V této souvislosti byl užitý [67] pro zdroj 1, [144] pro zdroj 2 a průzkum STEM [130] pro zdroj 3. Výsledný souhrnný ukazatel *Výstup Z* je v **Příloze D**. Jeho hodnota je **0,406**.

Otázky A7 i A8 mají anketní charakter, a proto nebude zařazena do metodiky hodnocení spokojenosti. Vyhodnocení lze posunout až k poslední otázce *bloku A* – k otázce A9. Ta má zásadní vztah k definici veřejného sektoru. Již výše byla uvedena definice (kapitola 1.1, strana 11) veřejného sektoru. „*Veřejný sektor je ta část národního hospodářství, ve které se ve veřejném zájmu realizují veřejné služby, je převážně z veřejných rozpočtů, je řízena a spravována veřejnou správou, rozhoduje se v ní veřejnou volbou a podléhá veřejné kontrole*“ [122]. Právě poslední zmíněný atribut – veřejná kontrola – je předmětem otázky A9.

Pro zařazení otázky existují **dva důvody**. Hlavním důvodem je propojení otázek A1/A2/A3. V těch respondent vyjadřoval svou poptávku po kontaktování voleného zástupce veřejné správy na různých úrovních. Vedlejším cílem je analyzovat a identifikovat ty skupiny respondentů, které provádějí veřejnou kontrolu, kterou lze v tomto světle vnímat jako doplněk

³¹ Zákon č. 82/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci rozhodnutím nebo nesprávným úředním postupem.

veřejné volby. Svou roli zde sehraává také Zákon 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění.

Tabulka C/A9 v **Příloze C** uvádí přehled identifikace skupin respondentů. Tabulka dává tradičně základ pro další vyhodnocení pomocí syntetického ukazatele. Zde je nutné navázat na otázku A1 a znovu **zavést předpoklad**, že občan provádí veřejnou kontrolu, má-li za to, že je něco v nepořádku, např. jsou-li veřejné finanční prostředky využívány neefektivně. Veřejná kontrola s sebou opět nese nenulové náklady, a proto ji občan nebude pravděpodobně vykonávat permanentně a soustavně, ale pouze tehdy, bude-li to třeba. Takový je **racionální předpoklad chování občana voliče**. Jiná interpretace této úvahy zní, že pokud občan nebyl na základě vnějších podnětů nucen iniciovat, podílet se či provádět veřejnou kontrolu, potom je jeho spokojenost vyšší, než-li kdyby např. pochyboval o efektivní alokaci a redistribuci veřejných prostředků a v důsledku toho tím musel sám na své (nenulové) náklady dát podnět či se účastnit veřejné kontroly.

Pro doplnění je možné uvést, že největší negace (odpověď č. 4 a č. 5) v rámci veřejné kontroly byla z hlediska faktoru G3 (volba politické strany či hnutí v roce 2010 do PSP ČR) zaznamenána u respondentů, kteří se v daných volbách neúčastnili procesu veřejné volby 83,3 % a dále u ODS (75,42 %). Podíl voličů, kteří se účastnili veřejné kontroly byl u této strany druhý nejnižší, pouze 10,06 %. Jelikož nejsou dostupné žádné další relevantní informace, které by umožňovaly exaktnější interpretaci, je možné se domnívat, že politika ODS a její volení členové jsou již natolik transparentní, že je není třeba kontrolovat a nebo si daná data lze vyložit způsobem, že voliči této strany jeví nejméně zájmu v otázce veřejné kontroly. Tato věc je **velmi diskutabilní**. Doplnit lze též informaci o krajích, kde mezi českými kraji republiky dominuje Plzeňský kraj (z hlediska odpovědi č. 1 a č. 2 – tedy, že se tito občané podíleli na veřejné kontrole), mezi kraji z východu republiky je dominantní Zlínský kraj (20,45 % kladných hodnot), který se umístil na celkovém druhém místě. Třetí je v rámci republiky Praha (19,8 %). Celkově však více dominuje moravskoslezská oblast, neboť čtvrté i páté místo obsadily po řadě Olomoucký kraj (19,23 %) a Moravskoslezský kraj (17,29 %).

Osobně se domnívám, že pojem (laická) *veřejná kontrola* není natolik v české společnosti etablován, aby bylo možné vážně operovat těmito údaji. O tom svědčí také skutečnost, že odpověď č. 3 – *nevím* – využilo v souhrnu 17,18 % respondentů. Určitý druh **veřejné kontroly vykonávají** svou investigativní činností **média**, která informují veřejnost o kauzách souvisejících s rozdělováním veřejných zakázek, korupčním jednáním či jinými aspekty souvisejícími s výkonem veřejné moci. Výsledná hodnota *Výstup Z* cestou standardního vyhodnocení je uvedena v tabulce v **Příloze D**.

5.2 Shrnutí bloku A

Blok A byl orientován na statky poskytované výhradně veřejným sektorem. Dle výše uvedeného dělení sem spadá justice, obrana (policie, armáda) a také veřejná správa. Právě otázky spojené s výkonem veřejné správy měly v dotazníkovém šetření dominantní zastoupení. Z průzkumu prozatím vyplývá, že se čeští občané jen zřídka obrazejí na jimi volené zastupitele ať již na komunální nebo na parlamentní úrovni. To je dle mého názoru chybou, neboť veřejnou volbou samotný proces výkonu mandátu voleného zastupitele teprve začíná. Komunikace mezi voleným zastupitelem a občanem by měla probíhat nadále i po volbách. Přesto tento jev („neobracení se“ na své zástupce) lze za určitých předpokladů, které byly uvedeny, považovat za pozitivní. V souvislosti s veřejnou volbou byla analyzována také laická veřejná kontrola, coby další z vlastností veřejného sektoru. Pouze 13,85 % respondentů v souhrnu uvedlo, že se v různé míře podílejí na veřejné kontrole. Co se týče výkonu státní správy, byl položen dotaz na spokojenost občanů s ochotou zaměstnanců úřadů. Při pohledu na souhrnný výsledek se spokojenost pohybuje okolo hodnoty 5 s převahou do kladné části spektra. Přesto tento přesah není značný. Hodnocení složek PČR a Městské policie získalo srovnatelné hodnocení a ani v tomto ohledu nevyjádřili respondenti svou spokojenost. Kladně je hodnocen HZS, který jako jediný představuje nezpochybnitelně pozitivní ohlas respondentů. Všechny hodnoty pojmenované jako *Výstup Z* použity pro aritmetický průměr. Výsledkem je **syntetický ukazatel** pojmenovaný **koeficient κ (kappa)**. Ten je, jak již bylo uvedeno, aritmetickým průměrem vážených ukazatelů pojmenovaných *Výstup Z*. Jeho hodnota je **1,324**.

Tabulka 10: Výpočet koeficientu kappa k otázkám bloku A

Označení otázky	Výstup Z	Váha	Vážená hodnota	Sloučení dílčích otázek
A1	2,118	1,00	2,118	2,118
A2	0,413	1,00	0,413	0,413
A3	0,376	1,00	0,376	0,376
A4	0,611	1,00	0,611	0,611
A5 (= A5a + A5b + A5c)	8,873	1,00	2,958	2,958
<i>A5a</i>	2,349	0,33	0,783	
<i>A5b</i>	1,877	0,33	0,626	
<i>A5c</i>	4,648	0,33	1,549	
A6	0,406	1,00	0,406	0,406
A9	2,385	1,00	2,385	2,385
Koeficient κ (blok A)	-	-	-	1,324

Zdroj: vlastní zpracování

5.3 Blok B

Blok B se zabývá veřejným školstvím, veřejným zdravotnictvím a okrajově také kulturou ve společnosti. Obecně lze říci, že se nejedná již pouze o čisté veřejné statky, ale o statky smíšené. Jsou tedy poskytovány jak veřejným, tak soukromým sektorem. Dotazníkové šetření a znění jeho otázek se zaměřuje pouze na veřejně poskytované statky v uvedených oblastech.

První tři otázky se zabývají stále aktuálním tématem – školným na veřejných vysokých školách. Tato problematika je nejdiskutovanější změnou mezi laickou i odbornou veřejností v rámci připravované novely zákona o vysokých školách a připravovaného zákona o finanční pomoci studentům. Záměr MŠMT v této věci pramení již z doby před parlamentními volbami konanými v roce 2010. Společnou řeč v této rovině našly aktuálně vládnoucí strany a je deklarována také v koaliční smlouvě [104]. Věcný záměr uvažoval o školném v maximální výši 10 000 Kč za jeden semestr studia na veřejné vysoké škole. Tato paušální platba školám může dle některých zapříčinit nedostupnost terciálního vzdělání. Spolu s tímto zákonem tedy měl být schválen také zákon o finanční pomoci studentům, který by umožnil studentům garanci půjček po dobu jejich studií. Splácení jistiny a úroku mělo u absolventů následovat poté, co by svými příjmy dosáhly na průměrnou mzdu (cca 24 000 Kč), postupem času byla tato hranice upravena a student by se splácením začal již v době, kdy by dosáhl na dvojnásobek minimální mzdy ($8\,000\text{ Kč} \times 2 = 16\,000\text{ Kč}$). Ačkoliv odborná veřejnost, zejména akademici, volali po diskuzi, ministerstvo v tomto ohledu nechtělo ustoupit. Jakákoliv snaha o diskuzi nebyla vyslyšena a MŠMT ani přes výrazný nesouhlas akademiků svůj věcný záměr nepozměnilo. Vyvrcholením několik měsíců trvajících událostí byla koncem února 2012 studentská iniciativa nazvaná „**Týden neklidu**“, která byla největší studentskou demonstrací od roku 1989. Na tomto místě je nutné podotknout, že věcný záměr neobsahoval pouze návrhy na zavedení školného, ale upravoval poměr zastoupení složení akademických senátů, volbu rektora, složení správní rady, pravomoci Akreditační komise a také funkční místa akademických pracovníků. Výsledkem dosavadních jednání bylo konstatování, že vysoké školství je potřeba reformovat, avšak ne tímto způsobem, které navrhovalo MŠMT.

Otázka *B1* je zaměřena na nejvíce diskutovanou část z uvedeného výčtu a tím je právě zavedení školného a jeho možný dopad na snížení poptávky v důsledku jeho zavedení. **Ze souhrnného výsledku je patrné, že 65,29 % respondentů vnímá zavedení školného jako možný aspekt (hrozbu) vedoucí ke snížení poptávky.** Při pohledu na věc z hlediska *H1* (věk respondentů) je patrné, že největší obavy mají respondenti ve věku 18-20 let (83,81 %). **S rostoucím věkem respondenta klesá relativní počet kladných odpovědí.** U věkové kategorie 21-28 let se s otázkou kladně ztotožnilo 73,38 respondentů této věkové kategorie. Naopak u respondentů starších 64 let bylo zaznamenáno pouze 51,85 % kladných odpovědí. Dáme-li do párového srovnání otázku *B1* s odpověďmi řazenými dle *H2* (profese respondenta), potom dostáváme závěr, že 94,44 % respondentů z řad studentů středních a vyšších odborných

škola označilo odpověď č. 1 – tedy, že se domnívají, že zavedením školního klesne poptávka po tomto vzdělání. Studenti vysokých škol se s názorem ztotožnili v 80,86 % případů. Opačnou kategorií jsou lidé v důchodu, u nichž kladné odpovědi pouze lehce překročil padesátiprocentní hranici (50,52 %). Z hlediska vzdělání (*H3*) je zde ale velmi zřetelný rozdíl mezi těmi, kdo mají nižší vysokoškolské vzdělání (Bc., BcA.) a mezi těmi respondenty, kteří mají vyšší vysokoškolské vzdělání (Ing., Mgr., JUDr...). Bakaláři tvoří maximum v tomto párovém srovnání. Kladnou odpověď sdílí 77,78 % z nich. Naopak inženýři, magistři a doktoři se v názoru shodují pouze v necelých 55 % případů. Vyhodnocovat otázku školního z hlediska kraje není relevantní. Z hlediska pohlaví více převažují v kladných názorech ženy (74,5 %) nad muži (61,07 %). V případě politických stran bylo nejvíce kladných ohlasů na otázku zaznamenáno u voličů ČSSD (84,09 %), dále u nevoličů (73 %) a u voličů SZ a KSČM (72 %). Naopak voliči ODS, TOP 09 a KDU-ČSL se svými kladnými odpověďmi pohybují v intervalu 54-58 %, což jsou minima. U voličů ODS a TOP 09 jsou navíc nejčastěji zaznamenány negativní odpovědi (40-41 %). Názorový rozkol v důsledku vlivu veřejné volby je patrný i zde.

Pro objektivnější vyhodnocení je nutné zapojit zejména **politický faktor**. Rozporuplnost věci podtrhuje nálada ve společnosti, který je rozdělená na dva tábory. Tyto tábory ale nejsou stejně velké. Uvažovat lze například tímto způsobem. Jednotlivé hodnoty které zde budou uvedeny shrnuje Tabulka C/B1 v *Příloze C*.

Pro vyhodnocení není možné použít buď kladnou nebo zápornou odpověď a argumenty ji označit za jedinou správnou. Důsledkem tedy bude abstrahování od koeficientů alfa a beta. Jelikož je tato otázka natolik kontroverzní, je nutné vyhodnotit věc z obou hledisek, tedy z hlediska příznivců i odpůrců školního ve světle znění otázky *B1*, tedy v návaznosti na poptávku. Zde je nutné uvažovat s politickým faktorem. Ten bude do modelu zaveden v podobě vah u koeficientu gamma. Způsob výpočtu tohoto koeficientu je uveden výše. **Voliči** stran vládní **koalice**, která v současné době³² prosazuje zavedení školního, vidí v jeho zavedení jistě více užitků (přínosů) než-li opozičně smýšlející voliči. To ostatně dokladuje analýza výsledků z hlediska faktoru *G3* výše. Tím lze zjednodušeně říci, že koeficient bude v jejich případě vyšší nebo roven hodnotě 1. Naopak u **voličů** soudobé **opozice**, kteří s věcným návrhem MŠMT nesouhlasí bude koeficient nižší než 1. Hodnota poměru odpovědí *ano* a *ne* je pro „koalici“ označena jako γ_1 , pro opozičně orientovaný názor je tato hodnota v tabulce v řádku γ_2 . Bylo by chybou dát těmto hodnotám stejnou váhu, neboť názorový poměr volené reprezentace (PSP ČR) není stejný. Váhy jsou tedy spočítány jako počet koaličních (opozičních) poslanců k celkovému počtu poslanců. Koalice po volbách disponovala 118 mandáty, opozice zbylými 82 mandáty. Výsledkem jsou potom váhy 0,57 pro koalici a 0,43 pro opozici. Pokud by měly být váhy více preciznější, potom by bylo možné tyto váhy zohlednit z hlediska času tím, že bylo by tedy možné říci, že po dobu cca 11 měsíců

³² Údaj se vztahuje k době, kdy probíhalo dotazníkové šetření.

z dosavadních 22 vládnoucích měsíců, měla vládní koalice 118 poslanců, poté se jejich počet zmenšoval až na současných 114. **Faktor času** bude tedy zohledněn následujícím způsobem. Poslední hlasování o nedůvěře vládě, které vyvolala opozice 20. března 2012 dopadlo v poměru 85:113 (pro návrh : proti návrhu). 112 hlasů bylo z řad zákonodárců zařazených do poslaneckých klubů stran vládní koalice, 113. hlas patřil poslanci Martinu Doktorovi (dříve za ODS) zbývající 2 hlasy patřily poslancům koaličních stran a je tedy možné předpokládat, že by byli též proti předkládanému návrhu. Váha koalice bude tedy průměrem počátečního a konečného³³ stavu ku počtu všech zákonodárců. Započítány budou hlasy těch zákonodárců, kteří mají důvěru ve vládu [111]. Tedy $118/200 + 115/200$. Naopak váha opozičního koeficientu bude doplňkem do jedné, což je $82/200 + 85/200$. Konečné výsledné váhy pro γ_1 , γ_2 jsou po řadě **0,5825** a **0,4175**. Jelikož se dále pracuje také se sekundárními daty, nemůže být váha primárních dat rovna jedné. Součet výsledných vážených hodnot je vážen hodnotou 0,5 namísto obvyklých 0,6. Důvodem je odlišná práce s hodnotami gamma. Výsledkem tohoto vážení vztahující se k primárním datům je *Výstup X* o hodnotě **0,6920**. Váha 0,5 navíc zohledňuje skutečnost, že množství sekundárních dat je rozsáhlejší než obvykle.

Sekundární data v sobě nesou další informace, které se také zabývají školným. Nebyl dohledán žádný průzkum veřejného mínění (anketa, apod.), který by se přímo zabýval následnou poptávkou po vzdělání v případě zavedení školného. Proto jako protipól primárních dat je vzat do úvahy názor na zavedení školného jako takového. K dispozici je 6 různých zdrojů z různých časových období mapující různé skupiny obyvatel. Řádek označený jako *zdroj 1* mapuje situaci pouze mezi 11 000 vysokoškolskými studenty. Z nich se pro zavedení školného vyjádřila třetina (**33 %**) dotázaných. Zadavatelem tohoto průzkumu bylo MŠMT. Ačkoliv je tento průzkum [33] z roku konce 2009 (tedy z doby cca půl roku před volbami do PSP ČR), je zohledněn význam zadavatele. Váha tohoto kritéria je proto **0,16**. *Zdroj 2* pochází ze stejného zpravodajského portálu, data jsou však již novější. Jednalo se o průzkum [43], ve kterém se celých 65 procent respondentů z celkových 642 studentů vyjádřilo nesouhlasně se zpoplatněním studia. Souhlas tedy vyjadřuje **35 %**. Váha tohoto zdroje vzhledem k aktuálnosti dat je **0,21**. Další v pořadí je *zdroj 3*, který je také velmi aktuální. Podle tohoto zdroje [99] se v průzkumu vyjádřila kladně třetina dotázaných (**33 %**). Váha tohoto zdroje je **0,19**. *Zdroj 4* se jako jediný zabývá také dopadem na kvalitou výuky. Podle ankety, jenž byla uveřejněna [73] se pro školné kladně vyjadřuje **47 %** dotázaných. Reliabilita tohoto zdroje lze ovšem napadnout. Váha je v tomto případě **0,11**. Ze stejného informačního zdroje [121] pochází předposlední údaj popsáný jako *zdroj 5*, který si jako respondenty vybral vysokoškolské pedagogy. Z jejich řad zaznívá podpora školnému v **70 %** případů. Informační kanál se odkazuje na průzkum MŠMT. Váha je zde **0,16**, neboť data jsou již staršího původu. Posledním zdrojem je *zdroj 6*. Jde o diplomovou práci [173], kde průzkum z roku 2010

³³ Datováno ke dni 21. března 2012

bezprostředně po volbách monitoroval souhlas s návrhem koaliční smlouvy [104] ve věci zavedení finanční spoluúčasti studentů/absolventů veřejných vysokých škol. Pro podporu návrhu se tehdy vyjádřilo **53,02 %** respondentů. Váha tohoto zdroje je **0,17** vzhledem k jeho bezprostřednosti k povolební situaci. Výsledkem je *Výstup Y* s hodnotou **0,4902**. Přičtením této hodnoty k *Výstupu X* dostáváme ukazatel *Výstup Z*, který je roven číslu **1,182**. **Pouze nevýrazné překročení jednotkové hranice je signálem o velmi křehké spokojenosti společnosti v této oblasti.** Hlavní podíl na tom nese hodnota a váha koeficientu γ_1 , potažmo primární data.

Na otázku *B1* bezprostředně navazovaly otázky *B1a* a *B1b*, které se zaměřily na možné snížení/zvýšení kvality v důsledku úbytku studentů. Pakliže se respondenti vyjádřili v otázce *B1* kladně, potom u otázky *B1b* vyjádřil svůj souhlas ve **44,49 %**. Naopak respondent, který řekl, že zavedením školného klesne poptávka nesouhlasí ve **47,25 %** s tím, že by to mohlo napomoci produkci kvalitnějších absolventů. Obdobně lze vyhodnotit i otázku *B1b*. Respondent, který nesouhlasil s tím, že by zavedení školného mohlo zapříčinit snížení poptávky po vysokoškolském vzdělání zároveň ve **41,5 %** souhlasil s tím, že by školné mohlo napomoci zvýšení kvality absolventů. Opačný názor vyjádřilo **49,86 %** z nich.

Dle mého názoru samotné zavedení školného v této podobě není řešením celé věci. Informace z médií evokují pocit, že se jedná pouze o **řešení s pozitivním fiskálním dopadem**. Jinými slovy řečeno se v důsledku zavedení paušálního školného sníží zátěž státního rozpočtu v kapitole MŠMT. Samotné veřejné vysoké školy budou po zavedení školného v situaci, kdy jim pravděpodobně bude omezen přísun finančních prostředků z veřejných zdrojů a bude nahrazen příjmy ze soukromých zdrojů, přičemž konečná bilance bude stejná či dokonce nižší. Studenti veřejných vysokých škol, kde zatím stále není známa výše školného, by se mohli dostat do existenčních problémů poté, co se stanou absolventy. V této době absolvent hledá práci, zakládá rodinu a v mnoha případech začíná splácet hypotéku. Další finanční zatížení mladého člověka nepovede k ničemu jinému než k jeho brzkému zadlužení. To sice může krátkodobě individuálně zvýšit jeho spotřebu, ale v dlouhodobém horizontu za podmínek, kdy trh práce nenabízí dostatek volných pozic odpovídajících množství absolventů, hrozí zadlužení těchto jedinců, kteří nebudou schopni dostatečně efektivně řešit svou finanční situaci.

Jedním z možných řešení, které by mohlo být opravdu motivační, je **navázat výši školného na studijní úspěchy studenta**. Záměrně není užito slovo „prospěch“. Uvažovat lze o modelu, kdy má student zapsány 3 kategorie předmětů. povinné předměty (kategorie A), povinně volitelné předměty (B) a volitelné předměty (C). Součet kreditů z předmětů typu A a B by tvořil základ pro následné hodnocení. Pakliže by student získal 100 % kreditů z předmětů kategorie A a kategorie B, potom by byl od školného osvobozen. V případě, kdy by student získal 86 – 99 % kreditů z kategorií A a B, potom by platil za daný semestr 1 500 Kč. **S klesajícím množstvím získaných kreditů by stoupala výše platby školného**

a to až do okamžiku, kdy by student získal 60 % zapsaných kreditů a méně. Od této meze by platil školné v plné výši. Tento model by bylo možné aplikovat napříč fakultami s různým zaměřením. Dle dostupných zdrojů se uvažuje o tom, že by byly „zvýhodněné“ technické obory, kde by bylo zavedeno nižší školné a naopak s vyšším školným by se uvažovalo u fakult, kde je vyšší poptávka (ekonomický a humanitní směr). Tím by zcela jistě došlo k ovlivnění poptávky v rámci různých společensko-vědních oborů. Druhým návrhem by mohla být **úprava daňových slev na studenta, resp. následně na poplatníka**, v případě, že poplatník dosáhne vysokoškolského vzdělání. Tím bude během svého produktivního věku společnosti přinášet větší hodnotu a odvádět z vyššího příjmu též vyšší daně. Na druhou stranu uplatnitelnost absolventů je v současné době složitá. Z výše uvedených důvodů lze s jistou mírou kontroverze doporučit zohlednění této skutečnosti a upravit těmto poplatníkům výši slev či odčitatelných položek při výpočtu daně směrem k daňovému zvýhodnění poplatníka. To ovšem pouze v případě, bude-li zavedena spoluúčast absolventů.

V této souvislosti lze zmínit cíl Evropské unie zvýšit podíl vysokoškolsky vzdělané populace ve věku 30-34 let ze současných 31 % na 40 % do roku 2020 [127]. Je tento **cíl definován tzv. SMART**? Zcela jistě je strategický, určitě je měřitelný, lze jej zcela bezpochyby dosáhnout, za určitých předpokladů může být i realistický a taktéž je definován v čase. Z tohoto hlediska jsou zcela jistě splněny všechna kritéria SMART cíle. Položíme-li otázku tak, zda-li společnost potřebuje takový podíl vysokoškolsky vzdělané populace v dané věkové kategorii či zda bude trh práce schopen adekvátně zaměstnat a uživit tyto občany, je věc jiná. Vývoj v oblasti vysokého školství za posledních 50 let ilustrují data [20], ze kterých je patrné, že od padesátých let klesl počet obyvatel se základním vzděláním z 80 % na cca 17 % v roce 2011. Z 5 % na 30 % vzrostl počet občanů s maturitní zkouškou a nad 12 % se nyní pohybuje také relativní počet vysokoškolsky vzdělané populace. V roce 1950 bylo nositeli vysokoškolského titulu pouze 1 % české (tehdy československé) populace.

Další otázkou byla otázka opět zaměřená na školství. Tentokrát na střední školy a státní maturity (B2). Jde o dlouhodobý projekt MŠMT, který byl poprvé realizován ve školním roce 2010/2011. Zde je nutné podotknout, že služba je i nadále zajišťována veřejným sektorem v podobě organizace CERMAT. Centrum pro zjišťování výsledků vzdělávání (dále jen CERMAT) je podle [10] příspěvkovou organizací řízenou Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy. Bylo zřízeno MŠMT k 1. 1. 2006 na základě ustanovení § 80, odst. (2) zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon). Centrum pro zjišťování výsledků vzdělávání navazuje na činnost Centra pro reformu maturitní zkoušky (CERMAT), později Centra pro zjišťování výsledků vzdělávání, které bylo jako divize Ústavu pro informace ve vzdělávání v roce 1999 pověřeno MŠMT přípravou reformované maturitní zkoušky. Organizační složka Centrum pro zjišťování

výsledků vzdělávání nadále užívá historicky vzniklou slovní značku CERMAT, která je v odborné veřejnosti všeobecně známá a užívaná.

Z celkového souhrnu plyne, že pouze 31,12 % dotázaných vidí pozitivní přínos v zavedení státních maturit. Naopak 52,07 % respondentů v tomto směru přínos nevidí. Při podrobnějším pohledu lze ale vyvodit jiné závěry. Zvláště u srovnání se sekundárními, tedy externími daty. Následující tabulka uvádí srovnání mezi primárními a sekundárními daty. Primární data pocházejí z dotazníkového šetření k této diplomové práci, zdrojem externích dat je průzkum společnosti GfK Czech uskutečněný v září 2010 na reprezentativním vzorku 1 000 respondentů ve věku 15 až 79 let formou osobního dotazování (CAPI) [60].

Tabulka 11: Vyhodnocení otázky B2 podle H3 (dosažené vzdělání respondenta) a komparace se sekundárními daty obsahující srovnatelné atributy

<i>Primární data</i>	určitě ano	spíše ano	nevím	spíše ne	určitě ne
základní	10,00%	10,00%	5,00%	40,00%	35,00%
úplné střední s vyučením	13,73%	15,69%	29,41%	19,61%	21,57%
úplné střední s maturitou	9,03%	19,68%	13,89%	33,33%	24,07%
vyšší odborné	8,57%	31,43%	11,43%	28,57%	20,00%
vysokoškolské, nižší	4,44%	22,96%	15,93%	34,81%	21,85%
vysokoškolské, vyšší	8,88%	28,95%	21,05%	26,32%	14,80%

<i>Sekundární data</i>	rozhodně / spíše ano	neví	rozhodně / spíše ne
základní	17,00%	20,00%	43,00%
SŠ bez maturity	29,00%	18,00%	26,00%
SŠ s maturitou	39,00%	7,00%	33,00%
vysokoškolské	57,00%	4,00%	29,00%

Zdroj: upraveno podle [60]; vlastní zpracování

Průzkum [60] společnosti GfK Czech probíhal tedy ještě před tím, než-li byly státní maturity uvedeny do praxe. Tento průzkum zjišťoval postoje respondentů ke státním maturitám. Nevýhodou dat ze sekundárního zdroje je fakt, že součet v řádcích není roven hodnotě 100 %, přesto data postačují pro následnou komparaci. Z výsledků je patrné, že vzdělanější část populace maturity podporuje, naopak lidé, kterých se zavedení státních maturit týkalo, této vizi v dané době nebyli nakloněni. Postoje u středoškolsky vzdělané části populace byly skoro vyvážené a odpověď „nevím“ byla ze strany těchto respondentů velmi častá. Ve srovnání s primárními daty³⁴ se novější data mnoho neliší. Ačkoliv otázka z dotazníkového šetření pro tuto práci zněla jinak, lze zjednodušeně konstatovat, že sekundární data byla hodnocením „ex ante“ a primární data jsou hodnocením „ex post“.

Vysokoškolsky vzdělaná část populace je stále rozdělena stejným způsobem, tedy že kladné odpovědi jsou v poměru přibližně 2:1 proti záporným odpovědím. U středoškolsky vzdělaných

³⁴ Sečtením sloupců „určitě ano“ a „spíše ano“ a sloupců „spíše ne“ a „určitě ne“ lze aproximovat odpovědi, jenž jsou popsány pod těmito sloupci pocházejících ze sekundárních dat.

jedinců s maturitou je stále patrné, že poměr je přibližně vyvážený, ačkoliv je zde zřetelný posun respondentů od kladných odpovědí směrem ke „středu“. Podobná situace je také v případě středoškolsky vzdělaných obyvatel bez maturity. Zde stále převažuje kladný názor a zde je na rozdíl od středoškoláků s maturitou patrný posun od středu směrem ke kladné části spektra. Naopak dynamičtější vývoj v podobě nesouhlasných odpovědí je vidět u té části populace se základním vzděláním. Zatímco v roce 2010 převažovaly záporné odpovědi nad kladnými 2,53 krát, nyní je podle dat zjištěných dotazníkovým šetřením tento poměr 3:1 v neprospěch přínosu státních maturit. Důvodem pro nespokojenost obyvatel se základním vzděláním je s největší pravděpodobností strach z nesložení maturitní zkoušky, její podoby, způsobů vyhodnocování apod. Vliv zde mohou sehrávat též média, která v době příprav státních maturit neustále informovala o komplikacích, které byly se zaváděním tohoto prvku spjaty. Studenti středních škol, které se tato změna dotýkala (či aktuálně dotýká) vnímají tuto otázku mnohem citlivěji, než-li ti, kteří již mají tuto zkoušku dospělosti za sebou. Význam a výsledek státních maturit by měl mít do budoucna vliv také při přijímacím řízení uchazeče na vysokou školu. Dnes je možné na základě kontroly NKÚ [100] konstatovat, že tento původní záměr neplnil v konečném důsledku svůj účel. Navíc byly podle NKÚ předražené a alokace finančních prostředků neefektivní. Díky výše uvedenému závěru NKÚ lze označit nesouhlasný názor respondentů za „správný“ a bude s ním dále pracováno a bude vyhodnocen ve vztahu k šesti identifikačním faktorům, jenž shrnuje následující tabulka. Rozporuplně může působit podsouvané propojení kvality absolventů středních škol a projekt státních maturit z hlediska jeho účelnosti a efektivnosti. Přesto jsou tyto dvě roviny v praxi úzce provázané a proto je možné s nimi takto pracovat. Pravděpodobně není nutné upozorňovat, že jelikož se jedná o hodnoty z otázek 4 a 5 (záporná stanoviska na otázku), bude v případě poměru hodnot průměrů (koeficient alfa) použita převrácená hodnota výsledku.

Pro úplnost lze uvést, že z hlediska voličů mají státní maturity třetí nejvyšší zastání mezi voliči Věcí Veřejných. Více zdrženliví jsou ale voliči dalších stran vládní koalice. V souvislosti s rozsáhlou problematikou školství je možné s nadsázkou říci, že způsobů, jak docílit změny je několik. Ale ve své podstatě jsou dvě. Buď bude probíhat komunikace, která povede ke kompromisům, konsenzům a dohodám nebo bude musí dojít k výměně alespoň jedné ze stran komunikačního týmu, aby bylo možné k určitým shodám (či následně změnám) dojít. 23. března 2012 podal ministr Mgr. Josef Dobeš (VV) demisi.

Kritika na ministra pramenila ze tří stran. První byla nedostatečně vedená komunikace s odbornou veřejností ve věci věcného návrhu zákona o vysokých školách (viz např. školné výše), další kritika zaznívala z řad těch, kteří monitorují čerpání evropských dotací a jsou toho názoru, že Dobešův resort nevyužíval dostatečně evropských zdrojů a čerpání bylo neefektivní. Podrobněji se problematice evropským dotacím věnuji níže v kapitole 5.5 *Blok C*. Poslední významným selháním byla kritika ze strany NKÚ, která se zabývala státními maturitami,

přesněji jejich nákladovostí a účelností. Podle Dobeše nemá jeho odchod s těmito problémy žádnou spojitost a jeho rezignace je projevem nesouhlasu se škrty v jeho resortu [76]. Pro shrnutí problematiky státních maturit je níže uvedena následující tabulka s koeficienty. Údaje označené jako *zdroj 1* jsou vypočteny jako průměrná hodnota záporných odpovědí pocházejících ze sekundárních dat, na než se odkazuje Tabulka 11. Další dvě hodnoty (*zdroj 2* a *zdroj 3*) náleží údajům pocházejících z průzkumu CVVM [13]. Výsledek je uveden v **Příloze D** v tabulce označené **B2**.

Syntetický ukazatel (*výstup Z*) vykazuje v tomto případě mírnou **nespokojenost s danou problematikou**. Jedná se nevýrazně vyšší hodnotu jako v případě školního na veřejných vysokých školách (*B1*). Hodnota kappa je **0,971**.

Počínaje otázkou *B3* dotazníkové šetření opouští školství a přechází k neméně diskutovanému tématu – ke zdravotnictví. Zdravotnictví je v posledních několika letech ve společnosti velmi citlivě vnímanou společností. Svou roli sehrávají opět média, která někdy až s nadsazenou dramatickou vážností informují o událostech vztahujících se ke zdravotní péči v České republice. Ať se již jedná o privatizaci nemocnic, stávka a hrozící odchod stávkujících lékařů nebo poplatky u lékaře či v nemocnici. Posledně zmiňovaná záležitost hýbala veřejným míněním zejména na podzim roku 2008, kdy ČSSD na tomto nepopulárním opatření vystavěla nejsilnější téma pro volby do zastupitelstev krajů (krajské volby). Socialisté slíbili zrušení těchto poplatků a již dříve je napadli u ústavního soudu. ČSSD tehdy dokázala vyhrát ve 13 ze 14 krajích. Jediným krajem, ve kterém nevyhrála, byla Praha. Ačkoliv strana získala silný mandát, svůj slib nesplnila a poplatky zůstaly i nadále aktuální téma. Na významu získaly opět v době sněmovních voleb (2010). Zde však tato strana, přestože volby vyhrála, nebyla díky většinovému zastoupení středových a pravicových stran schopna sestavit koalici a získat pro ni podporu. Namísto zrušení poplatků současná vláda tyto poplatky navýšila. Stalo se tak s účinností od 1. prosince 2011, kdy Ministerstvo zdravotnictví (dále MZČR) pod vedením doc. MUDr. Leoš Heger, CSc. (TOP 09) přišla s několika změnami (tzv. malá reforma). Poplatek u lékaře se zvedá z 30 Kč na 50 Kč, poplatek za den a lůžko v nemocnici byl navýšen z původních 60 Kč na 100 Kč. Tento záměr byl zveřejněn již v Návrhu koaliční smlouvy [104]. Ve vztahu k otázce *B4* bude předmětný poplatek u lékaře. Vyjma posledních 4 dní konání dotazníkového šetření byl jinak po celou dobu poplatek u lékaře ve výši 30 Kč. Otázka *B3*, která bude však vyhodnocena přednostně. Ta se zabývá geografickou dostupností zdravotní péče. Od 1. prosince byla posunuta doba dojezdnosti záchranné služby z 15 na 20 minut, což je jeden z mnoha parametrických změn, se kterými MZČR přišlo.

Bylo by nerelevantní vyhodnocovat tuto otázku (*B3*) dle jednotlivých faktorů, vyjma kraje. Respondenti uvádějí, že velmi dostupná péče (odpověď 1) či dostupná péče (odpověď 2) je v Karlovarském kraji (94,44 %). Zde však vzhledem k osídlenosti kraje a následně k počtu respondentů z tohoto kraje je možné hovořit o zavádějících výsledcích. Na druhém místě se tak

umístila Praha (93,4 %), kde se výborná časová dostupnost předpokládá. Třetí místo patří Zlínskému kraji. Následují Plzeňský kraj a Moravskoslezský kraj. Nejhuře si stojí Olomoucký kraj (14. místo; 75 %), Jihočeský kraj (13. místo) a Pardubický kraj (12. místo; 77,27 %).

V tomto případě je vidět, že rozpětí se pohybuje od 75 do 94,4 %. Poměr mezi maximem a minimem je 1,259 (koeficient alfa). Jelikož se jedná o jedinou hodnotu v rámci identifikačních faktorů, je tento výsledek zároveň platný i pro koeficient beta. Pakliže bychom uvažovali i jiné identifikační faktory, tak tam takto velké rozpětí nenajdeme. Dostupnost (dojezdnost, potažmo spokojenost) se v rámci jiných identifikačních faktorů vyvážená a monitorováním těchto atributů by mohlo dojít ke zkreslení výsledků. Koeficient gamma, který uvažuje pouze souhrnný výsledek je roven hodnotě 6,878. Sekundární data k této problematice nejsou z hlediska průzkumů k dispozici. Uvažovány budou tedy pouze primární data a *výstup X*. Data shrnuje Tabulka B3 v **Příloze D**. Z uvedeného lze soudit, že občané jsou v tomto směru spokojeni. Hodnota *výstupu Z* dosahuje hodnoty **3,132**.

Otázka B4, jak již bylo avizováno, se bude zabývat tzv. regulačními poplatky. Regulační se nazývají z toho důvodu, že mají regulovat poptávku a zamezit tím pádem nadbytečnému užívání lékařské péče. Jak bylo zmíněno, proti existenci poplatků je zejména levice, která na této tématice dokázala vystavět svou předvolební kampaň do krajských voleb v roce 2008. Nutno podotknout, že se kampaň neminula účinkem. Tato otázka je zajímavá ze všech standardních identifikačních hledisek. Vše shrnuje Tabulka C/B4 **Příloze C**.

Dle očekávání poplatky s výší poplatku více souhlasí mladší generace oproti starším spoluobčanům. Zde jistě hraje vliv sociální kondice jednotlivých skupin. Dokazuje to taky faktor H2, na němž je možné pozorovat, že se s poplatky lépe vyrovnávají kromě OSVČ také skupiny obyvatel, kteří jsou v zaměstnaneckém poměru. Jinými slovy se jedná o ekonomicky aktivní spoluobčany s určitou výší důchodu (příjmu). Naopak nezaměstnaní lidé souhlasí s poplatky méně. Zajímavým determinanem je také kraj. Středočeský kraj dominuje faktoru H4, oproti tomu Moravskoslezský kraj, který dlouhodobě doplácí na vysokou míru nezaměstnanosti vyšel z průzkumu jako ten, kde občané nejméně souhlasí s tvrzením první odpovědi u otázky B4. Na předních místech se umístily také Zlínský a Pardubický kraj. Naopak Vysočina, Jihočeský kraj a Ústecký kraj patří k těm, ve kterých je v otázce poplatků nejméně příznivců. Pohlaví nemá na vnímání poplatků zásadní vliv. V neposlední řadě nelze opomenout ani občanovu volbu v roce 2010. Zde **jednoznačně preferují poplatky voliči ODS, naopak voliči KSČM poplatky schvalují pouze v zanedbatelném případě**. Mezi politickými stranami se na poplatku dále shodují také voliči TOP 09. Zcela dle předpokladů se na druhé straně spektra nachází ČSSD, u které jsou poplatky dlouhodobě odmítanou problematikou.

Pakliže by byly analyzovány zbylé odpovědi v rámci otázky B4, narazíme na odpověď č. 2, v níž mohl respondent nesouhlasit se stávající výší poplatku (30 Kč) a požadovat její **zvýšení např. na 50 Kč**, jak k tomu došlo od 1. prosince 2011. Z průzkumu v tomto případě vyplývá,

že se zvyšováním poplatků **souhlasí pouze voliči strany TOP 09**, který o situaci ve zdravotnictví píše již ve svém předvolebním programu a občan tedy mohl zvýšení poplatků očekávat, neboť je tam tento záměr doslovně uveden [149]. „*Vláda prosadí, aby spoluúčast byla dána zákonem v souladu s ústavou, spravedlivá a sociálně únosná. (...) Nárůst spoluúčasti nebude skokový, ale bude realizován postupnými kroky.*“ Regulační poplatek je forma spoluúčasti pacienta na zdravotních výlohách [173]. Výsledek vyhodnocený podle faktoru *G3* je takový, že pro zvýšení poplatků je v případě voličů TOP 09 15,09 % respondentů a s až s velkým odstupem by tento krok pozitivně vnímali respondenti ODS (8,38 %). Poslední vládní stranou jsou Věci veřejné, jejichž voliči se ke zvýšení přiklánějí pouze ve 2,22 % případů. Voliči VV dali naopak najevo, že by tento poplatek chtěli nižší (odpověď č. 3). V případě této odpovědi se jedná o největší relativní četnost v rámci faktoru *G3*.

Výsledné zhodnocení této problematiky je shrnuto v syntetickém ukazateli uvedeném v tabulce K/B4, na níž bylo odkazováno. Jelikož se jedná o velmi rozsáhlé a diskutované téma, bylo možné k této problematice dohledat dostatek relevantních externích zdrojů. Jako *zdroj 1* byla použit průzkum [114] z roku 2008. Vzhledem ke stáří a nízkému počtu účastníků je váha tohoto zdroje pouze 0,08. Data pro *zdroj 2* pochází ze stejného období [83]. Váha je proto jen o něco málo vyšší. Jeden ze závěrů pocházejícího z tohoto zdroje je takový, že necelých 70 % respondentů nepovažuje regulační poplatky za faktor, který nemá na jejich vlastní rozpočty nějaký vliv. K podobným závěrům došel také průzkum z diplomové práce [173], který však vzhledem k dostatku zdrojů nebyl tentokrát použit. Řádek v následující tabulce označený jako *zdroj 3* je vytvořen na základě průměrů dvou hodnot z let 2008 a 2010, které byly čerpány z [37]. Váha tohoto zdroje je 0,13, neboť se jedná o hodnoty z let předchozích a nereflktují aktuální situaci, přesto jsou vhodné k doplnění časové řady. Podobně tomu je v případě [159], který se stal výchozím nositelem údajů pro *zdroj 4*. *Zdroj 5* a *zdroj 6* jsou průzkumem z dílny CVVM [14], který mj. také uvádí hodnoty získané z let předchozích a dává je více do souvislostí. Hodnoty z let 2010 a 2011 byly brány jako samostatné, nikoliv průměrné. Na tento výzkum CVVM se odkazuje také [40].

Výsledek syntetického ukazatele *výstup* *Z* udává hodnotu **2,046**. Zde lze s nastavení poplatku na 30 Kč interpretovat jako optimální a společensky přijatelné. Zvýšení poplatku na 50 Kč, k němuž došlo k 1. prosinci 2011 dotazníkové šetření nepostihuje. Nicméně je zde patrné, že v průběhu několika let od zavedení se regulační poplatek stal více společensky přijatelný a mnohem méně diskutovaný, než-li tomu bylo v počátku zavedení poplatku. Doplněním k otázce *B4* je odkaz na zajímavý zdroj [176], podle něhož stále někteří **lidé neví, kam jdou peníze odvedené na regulačních poplatcích, nebo kdy se poplatek při návštěvě lékaře platit nemusí**. Osvěta či informační kampaň, pokud nějaká byla v této věci vedena, byla pravděpodobně v některých ohledech nedostatečná. Samotné přídavné jméno v sousloví „regulační poplatek“ je v odborných kruzích také velmi diskutovanou tématikou, neboť tento

poplatek nikterak dle mého názoru nereguluje. Přesto jsou regulační poplatky, jak již bylo uvedeno, jednou z mnoha forem spoluúčasti, se kterou se pacient ve zdravotnictví setkává. Právě na spoluúčast je zaměřena otázka B5.

Tato otázka má ryze anketní charakter a měla za cíl ověřit, zda jsou občané informováni, jaká je míra výdajů na zdravotnictví ze soukromých a z veřejných zdrojů. Jako anketní otázka tedy nebude figurovat syntetickým ukazateli κ (kappa). Přesto je názor respondentů v tomto ohledu podnětný, neboť z něj vyplývá, že ani v této problematice nejsou dostatečně informováni. Výsledky je možné vyčíst ze souhrnného vyhodnocení, jenž je uvedeno v příloze této práce – viz **Příloha B**. Podle mnoha dostupných zdrojů [86], [167] a [169] činila **spoluúčast pacienta v roce 2009 16,6 %**. Podle původních dat OECD [106] je to pouze 16,0 %. Oficiální data pro roky 2010 a 2011 nebyla v době, kdy byla psána tato práce, k dispozici. Přesto je možné vycházet z tohoto pramene [29], kde se uvádí, že spoluúčast pacientů je 17 %. Bude-li provedena komparace odpovědí v dotazníkovém šetření vzhledem ke zjištěným údajům, potom je možné tvrdit, že „správnou“ odpověď označilo zhruba 29 % respondentů, 40 % respondentů označilo jiný interval (tedy odpověď č. 1, 3 nebo 4) a 31 % respondentů dokonce otevřeně přiznalo, že neví. Do budoucna by spoluúčast měla **růst ze současných 17 % na 25 %**, připustil ministr zdravotnictví Leoš Heger (TOP 09).

Poslední dvě otázky bloku B se již nezabývají tolik kontroverzními tématy jako bylo školství nebo zdravotnictví. Otázka B6 se vztahuje k podpoře a rozvoji kultury v České republice. Zde je možné ve dvou tabulkách (Tabulka C/B6 v **Příloze C** a Tabulka B6 v **Příloze D**) ilustrovat situaci a ponechat ji dále bez hlubšího komentáře.

Z dat plyne, že **respondenti jsou s úrovní kultury v České republice spokojeni**. Hodnota ukazatele *Výstup Z* je větší, než-li jedna. Významu kultury byl významně posílen zejména díky Evropskému hlavnímu městu kultury, kterým se v roce 2010 stala Plzeň, která ve finále porazila Ostravu. Za negativní milník této vlády lze zmínit odstoupení ministra kultury MUDr. Jiřího Bessera (TOP 09). Podle [36] měl Besser podíl ve společnosti Comoros Group, jejímž prostřednictvím si koupil byt na Floridě, který ale v majetkovém přiznání nevedl. Jednalo se tak o sedmého ministra vlády Petra Nečase, který během 18 měsíců vládnutí rezignoval na svou funkci.

Posledním dotazem, který respondentů vyzýval k odpovědi v rámci *bloku B*, byl dotaz na národnostní menšiny a možné problémy vyvolané sociální a kulturní odlišností. O tom, že tato otázka (B7) není pouze okrajovou otázkou svědčí **teroristické útoky z 11. září 2001** na území **Spojených států**. Přestože právě tento akt byl významným historickým okamžikem, po kterém svět začal více skloňovat slovo terorismus, můžeme nalézt i novější a geograficky bližší okolnosti. Evropa poprvé zažila významný teroristický **útok 7. července 2005**, kdy v **londýnském metru** explodovala série náloží. Podle některých se jednalo o reakci teroristické sítě Al-Kaida na vojenské zapojení Velké Británie mezi koaliční síly vedené

americkou armádou operující na území Afghánistánu. Bez povšimnutí nelze nechat ani nejnovejší teroristické útoky. **Anders B. Breivik** je obviněn, že dne **22. července 2011** v centru Osla (Norsko) nastražil výbušninu a na nedalekém ostrově v převleku policisty chladnokrevně hodinu střílel do neozbrojených mladých civilistů. Jeho řádění nepřežilo okolo 80 lidí. Za jeho počín mu hrozí až 30 let vězení, případně doživotí. Poslední zmínka patří muži, který zastřelil 4 příslušníky židovské obce v **Toulouse** (Francie) v polovině **března 2012**.

Ačkoliv rozměry teroristických útoků mohou být různé, vždy mají jedno společné – boj jedné skupiny s určitým smýšlením, ideologií, náboženským vyznáním, barvy pleti nebo geografické příslušnosti proti jiné skupině obyvatel, která je v očích útočníka považována z různých hledisek za nestejně rovnou.

Definice terorismu nebo specifitější popis pohnutek v tomto případě nejsou na místě a jistě je lze dohledat v odborné literatuře, která se touto problematikou zabývá. Proč ale jsou zmíněny teroristické útoky, z nichž mají některé i rasový podtext v souvislosti s národnostními menšinami žijícími na území ČR? Odpověď je prostá. Již delší dobu média informují o rostoucím extremismu³⁵. A s trochou zjednodušení lze na tomto místě říci, že **extremismus je jakýmsi předstupněm či nižší formou terorismu**. Jakkoliv je nežádoucí, aby otázka *B7* vyznívala zaujatě proti určité skupině obyvatel, není tajemstvím, že extremismus na území České republiky je veden zejména proti romské komunitě a z úst různých extremistických politických stran a hnutí (viz Dělnická strana sociální spravedlnosti) vznikají neologismy jako jsou *anti-cikánismus* apod. Po útocích **žhářů ve Vítkově z dubna 2009** se Českem prohnala další nezanedbatelná událost, která nenechala v klidu ani politickou scénu. Jednalo se o **situaci ve Šluknovském výběžku**. Tato otázka tedy pouze reflektuje názor občana na aktuální³⁶ dění. Jen pro doplnění je možné uvést, že podle [32] *mají Češi z národnostních menšin žijících v České republice nejhorší vztah k Romům. Za nesympatické je stejně jako v minulých letech považují tři čtvrtiny obyvatel*

Interpretace uvedené tabulky (Tabulka C/B7 v **Příloze C**) je následující. Hodnota v Ústeckém kraji patří mezi nejnižší, co se týče spokojenosti obyvatel žijících v tomto kraji. Dolní příčky tabulky dále obsadily Karlovarský kraj (13. místo), kde žije početná komunita rusky hovořících obyvatel, následuje Moravskoslezský kraj (12. místo), kde je geograficky výrazná polská menšina a zmínit lze Liberecký kraj a kraj Olomoucký (10. místo). V posledně jmenovaném kraji, kde může svou roli hrát přítomnost polské nebo slovenské menšiny. Naopak největší spokojenost deklarují respondenti v Pardubickém kraji (viz tabulka K/B7), dále Kraj Vysočina (2. místo) následován Prahou a Plzeňským krajem (3. a 4. místo). Tyto kraje překročily hranici spokojenosti 60 %. Naopak negativně hodnocené kraje uvedené výše

³⁵ Pojmem extremismus jsou označovány vyhraněné ideologické postoje, které vybočují z ústavních, zákonných norem, vyznačují se prvky netolerance, a útočí proti základním demokratickým ústavním principům jak jsou definovány v českém ústavním pořádku. Zdroj: [117]

³⁶ Časové určení „aktuální“ se váže k období, kdy probíhalo dotazníkové šetření.

nepřekročily 40 % hranici spokojenosti. Z tohoto lze vyvodit závěr, že **větší spokojenost deklarují respondenti, kteří žijí spíše ve vnitrozemí, naopak některé příhraniční kraje získaly od respondentů nižší hodnocení.** Pro doplnění lze zmínit, že 5. – 9. místo obsadily po řadě Zlínský, Jihočeský, Středočeský, Jihomoravský a Královehradecký kraj.

Znatelný je i rozdíl mezi faktorem *H5* – pohlaví respondenta. Ženy vykazují mnohem menší hodnoty spokojenosti, než-li muži. Aniž bych chtěl na tomto místě spekulovat, co stojí za touto diferencí, zcela logicky se nabízí úvaha, že **ženy se obecně necítí tolik bezpečně jako muži**, což lze mj. doložit společensko-historickým a evolučním vývojem od doby prvobytně pospolné společnosti až do dnešní doby, kdy se více než kdy jindy zdůrazňuje genderová politika (otázka)³⁷, která se snaží vymýtit postavení ženy v roli matky v domácnosti a muže v roli živitele rodiny. Otázka rozdílů u jiných faktorů nenabízí ve vztahu k cíli práce racionální opodstatnění.

Údaje z tabulky C/B7 (viz **Příloha C**) se stejně jako v dřívějších případech staly základem pro výstup *X*, jenž je souhrnným ukazatelem pro primární data. Při zpracování tabulky B7 uvedené v **Příloze D** jsem dospěl k závěru, že není možné konstruovat ukazatel značený jako výstup *Y*. Přestože existují sekundární zdroje k této problematice a z období přelomu 3. a 4. čtvrtletí 2011, vztahují se výhradně k problematice ve Šluknovském výběžku. Na tomto místě se lze odkázat na zdroje [48], [124] a [30], kde se mj. uvádí, že se situací je nespokojeno více než 80 % oslovených respondentů. Případně novější zdroje [123], kde jsou údaje rovněž vysoké. Dle mého názoru v tomto ohledu je výsledek ukazatele výstup *X* dostačující. Na druhou stranu je pravdou, že celkový výsledek (výstup *X*, resp. výstup *Z*) může být zkreslen medializací tehdejší situace a za jiných okolností by byla jeho hodnota vyšší.

V neposlední řadě je nutné zmínit, že byla sledována závislost odpovědí mezi otázkou B7 a otázkou A5b. Smyslem tohoto propojení je analýza respondenta z pozice zastoupení „principal-agent“. Ve velmi zjednodušené úvaze lze tento model u tohoto případu popsat tak, že občan jako plátce daní platí ve formě daní veřejné statky a služby, tím platí mj. i Policii ČR. Ochrana jeho zdraví a majetku je v souvislosti s otázkou B7 na místě. Shluková analýza zpracovaná v programu SPSS Clementine je uvedena v příloze této práce – **Příloha G**.

5.4 Shrnutí bloku B

V pořadí druhý blok - *Blok B* - se zabýval statky a službami, které dovede poskytovat jak veřejný, tak i soukromý sektor. Dotazník se ale vztahoval pouze ke statkům a službám v sektoru veřejném. Vyhodnoceno bylo šest ze sedmi otázek. Rovnoměrně byly rozděleny na školství, zdravotnictví a kulturu (z hlediska uměleckého a sociálního).

³⁷ Problematika rovného zacházení a rovných příležitostí obou pohlaví.

Školství a zdravotnictví patří mezi témata, která se často skloňují v předvolebních kampaních a která dokáží často názorově rozdělit společnost. Rukopis pravicových vlád lze snadno poznat podle toho, že se v českých podmínkách pokouší zavést či již zavedl u výše zmíněných oblastí jistou formu spoluúčasti. V případě zdravotnictví jsou již několik let zavedeny regulační poplatky, které byly od 1. prosince 2011 poprvé od svého zavedení zvýšeny. Z průzkumu vyplývá, že občané si již na poplatek ve výši 30 Kč zvykli a pouze hysterie, jež byla ještě umocněna médii, umožnila celou otázku zdravotnictví zredukovat pouze na problematiku poplatků. Vidina občanů, že sociálně-demokratičtí hejtmani a senátoři zruší regulační poplatky, byla významným předvolební tématem v roce 2008, které přineslo kandidátům výše zmíněné strany přeměnu vysokých preferenčních hlasů na mandáty. Na druhé straně je zde strana TOP 09, která již před volbami do PSP ČR v roce 2010 prosazovala názorově opačný trend a slíbila navýšení. Na rozdíl od ČSSD, koaliční uskupení TOP 09 a STAN svůj nepopulární předvolební slib dokázali ve Sněmovně prosadit. Regulační poplatek u lékaře je tedy od 1. prosince 2011 ve výši 50 Kč. Poplatek za 1 noc v nemocnici byl navýšen ze 60 Kč na 100 Kč za lůžko. Z průzkumu ale rovněž vyplývá, že většina občanů České republiky neví, jaká je výše spoluúčasti v poměru k celkovým výdajům na zdravotní péči. Přesto lze otázku zdravotnictví hodnotit kladně (viz Tabulka 12). Svou vysokou hodnotou se na tom podílí zejména dostupnost zdravotnických zařízení, která je dle respondentů na vysoké úrovni.

V otázce spoluúčasti na veřejných vysokých školách (tzv. „školné“ nebo „zápisné“) je stále vše ve fázi příprav a diskuzí. V případě této otázky byl kladen vyšší důraz na politickou orientaci respondentů a byla zohledněna více váha sekundárních zdrojů. Zmínka je v práci také o aktuální situaci okolo postu ministra školství, „Týdne neklidu“ apod. Školné na rozdíl od státních maturit dopadlo z hlediska zlomové hodnoty (jedna) kladně. Přesto je možné konstatovat, že školné je opravdu soudobým klíčovým tématem, které neovlivňuje pouze současnou generaci, ale také generace další. Pozitivních a negativních dopadů v tomto ohledu bylo napsáno velké množství a vzhledem k rozsahu zde není možné každé z nich podrobit ekonomické analýze a rozhodnout, zda-li ten či onen názor je více správný. Do jisté míry toto rozhodnutí o „správnosti“ závisí na každém jedinci, na jeho sociální kondici, na jeho znalosti dané problematiky, znalosti daného prostředí, zvyků a tradicích, které se k akademické půdě váží, ale klíčovou roli zaujímá jeho politická orientace... neboť otázka školného bude vždy důsledkem politického rozhodnutí. Státní maturity, na které se průzkum také zaměřoval, by byly označeny jako anketní otázka. Kontrola NKÚ, která v březnu 2012 dospěla k nálezu, že v případě některých kroků vedoucích k zajištění a průběhu státních maturit byly zjištěny pochybnosti ve vynakládání veřejných finančních prostředků. S tím se ztotožňuje i většina respondentů, kteří odmítají, že by projekt státních maturit mohl být ve vztahu ke zvýšení kvality výuky přínosný. Ke srovnatelným závěrům dochází také NKÚ. Lze konstatovat,

že s rostoucím věkem respondenta roste také podpora státních maturit. To dokazuje také sekundární zdroj.

Poslední část byla věnována kultuře. Zde bych pouze stručně zmínil sociální kulturu a pohled na problematiku menšin. Se situací v České republice lidé nejsou spokojeni. Již před vstupem ČR do EU bylo Česko kritizováno za diskriminaci jisté části společnosti a sociální kultura se v tomto ohledu, dle mého názoru, nezlepšuje. Rostoucí nepokoje při soužití s těmito obyvateli často doprovázený množícím se nárůstem kriminality nepřímo dávají podporu extremisticky zaměřeným skupinám, které využívají společenského neklidu k sebepropagaci a k různým pochodům městy. Mediální obraz celé věci má v konečném důsledku dva vítěze. Na jedné straně je to reklama (ať již je vnímána jako pozitivní nebo negativní) pro tyto extremistické strany, na druhé straně je to zcela jistě špatná vizitka pro Česko, které romskou problematiku ani po několika letech stále neumí řešit. Důkazem budiž například dlouhodobě posílené hlídky ve Šluknovském výběžku, které měly za úkol zabránit možným násilnostem iniciovaných jednou nebo druhou stranou. Negativní reklama je to také pro region, což v konečném důsledku může mít vliv na cenu nemovitostí, cestovní ruch či může vést k migraci původních obyvatel z pryč regionu. To do jisté míry může v dlouhodobém horizontu ovlivnit i průmyslové odvětví, který bude pro daný region nebo mikroregion specifický. Tato otázka již ale spíše souvisí s trvale udržitelným rozvojem. V rámci této otázky byla vypočítána logická souvislost mezi mírou spokojenosti a některými příhraničními kraji.

Souhrnný syntetický ukazatel **kappa** nabývá v oblasti *bloku B* hodnoty **1,580** (viz následující Tabulka 12).

Tabulka 12: Výpočet koeficientu kappa k otázkám bloku B

Označení otázky	Výstup Z	Váha	Vážená hodnota
B1	1,182	1,00	1,182
B2	0,971	1,00	0,971
B3	3,132	1,00	3,132
B4	2,046	1,00	2,046
B6	1,549	1,00	1,549
B7	0,597	1,00	0,597
Koeficient κ (blok B)	-	-	1,580

Zdroj: vlastní zpracování

5.5 Blok C

Následující bloky, počínaje *blokem C* jsou mnohem méně obsáhlé, co do počtu otázek. V rámci bloku C budou vyhodnoceny dvě ze tří otázek. První se zabývá financováním vědy a výzkumu, druhá pak objektivitou sdělovaných informací ve veřejnoprávní televizi.

Ačkoliv je věda a výzkum úzce spjata s financováním vysokých škol, o nichž byla řeč v již výše, jsou to také vědecko-výzkumné instituce, výzkumné ústavy apod. Podobně, jako

v případě již některých vyhodnocených otázek, není možné říci, která odpověď je „ta správná“. Proto je nutné se opřít o aktuální data a na základě nich rozhodnout a vyvodit závěr, která data budou při analýze brána v potaz.

Podle [166] Evropská unie vynakládá na výzkum a vývoj cca 2 % HDP, avšak je tu snaha, aby se do roku 2020 tento podíl zvýšil na **3 % HDP**. Zda-li je tento cíl SMART či jak je vynakládání prostředků tímto směrem efektivní, to nelze na tomto místě kvalifikovaně říci. Na období současné šestileté období 2007 – 2013 je v rozpočtu Evropské unie podle [166] vyčleněno na výzkum a inovativní projekty 143 miliard eur. O čerpání dotací skrze MŠMT bylo pojednáno výše pouze ve stručnosti. Podle tohoto ministerstva [87] došlo na národní úrovni k pozastavení tzv. certifikace výdajů, a to na základě zjištění loňského auditu Operačního programu Výzkum a vývoj pro inovace (OP VaVpI). Audit konstatoval, že v rámci programu nejsou uspokojivě nastaveny některé procesy, které mají zaručovat **úspěšné čerpání finančních prostředků**. Opakovaný audit z března 2012 konstatoval, že všechny výtky a závady kromě dvou okrajových záležitostí jsou již odstraněny.

Zpět ale ke strategickému cíli Evropské unie pohledem České republiky. V roce 2008 představovaly výdaje na vědu a výzkum 1,46 % (průměr EU 1,77 %) hrubého domácího produktu (HDP), o rok dříve [34] to bylo 1,54 % a v roce 2006 podle [38] dokonce 1,55 %. Pokles od roku 2006 do roku 2008 je možné zdůvodnit krizí, která svázala rozpočty ekonomik právě po roce 2008. Rok 2006, kdy u nás ekonomika dosahovala meziročního růstu 6 % HDP byly výdaje na vědu a výzkum do té doby největší. V roce 2010 bylo vytvořeno nové maximum - 1,61 % HDP. A absolutní hodnotě to pro daný rok znamenalo 60 mld. Kč [28]. Výdaj 1,61 % se může jevit zanedbatelný, podle Českého statistického úřadu (ČSÚ) Česká republika skutečně výrazně zaostává ve financování vědy za původními státy EU. Mezi novými zeměmi Unie ale patří k nejlepším [34]. Tříprocentní meta je v našem případě ještě velmi vzdálená. Ale například ve Švédsku činily podle [34] výdaje na výzkum a vývoj v roce 2008 3,6 procenta HDP, ve Finsku 3,47 procenta. Mezi půl a jedním procentem se pohybovaly v Maďarsku, Řecku, Polsku a Rumunsku, méně než půl procenta HDP činily v roce 2008 výdaje na vědu v Bulharsku a na Slovensku. Údaje z roku 2009 jsou srovnatelné. Nejméně vynaložilo Lotyšsko (0,46 % HDP), nejvíce pak severské země Švédsko (3,62 % HDP) a Finsko (3,96 % HDP) [28].

Výdaje na vědu a výzkum mohou mít různý původ a různou adresaci. Je tedy možné členit zdroje podle sektorů. Veřejné výdaje na výzkum a vývoj v roce 2008 podle [34] činily 0,6 procenta HDP. Pětina proudila do podnikatelského sektoru, 43 procent do vládního, kam patří například Akademie věd, a 37 procent do vysokoškolského. Podíváme-li se opačným pohledem, potom zjistíme, kde je zdroj těchto prostředků. Pro rok 2010 byla zjištěna tato struktura [28]: podnikatelský sektor 62 %; vládní 19,45 %; vysokoškolský 18 %; neziskový 0,55 %. Hodnoty potvrzuje i [59].

Rozdělení zdrojů na vědu a výzkum dle jednotlivých krajů v letech 2005 a 2010 je vyhodnoceno v bezprostředně následující tabulce (Tabulka 13). Níže (Tabulka 14) následuje výsledek statistické analýzy. Bylo sledováno, **zda-li existuje korelační vztah mezi počtem obyvatel v daném kraji a výší disponibilních zdrojů na vědu a výzkum v daných letech.**

Tabulka 13: Srovnání výdajů na výzkum a vývoj podle krajů v letech 2005 a 2010

Kraj	Rok	2005		2010	
		celkové výdaje (z toho veřejné) [v mil. Kč]	Pořadí	celkové výdaje (z toho veřejné) [v mil. Kč]	Pořadí
Hlavní město Praha		15 835 (9 258)	1	20 998 (12 552)	1
Středočeský kraj		8 561 (1 104)	2	11 900 (1 414)	2
Jihočeský kraj		1 610 (643)	6	2 116 (1 042)	7
Plzeňský kraj		1 130 (409)	10	2 295 (601)	5
Karlovarský kraj		76 (7)	14	106 (5)	14
Ústecký kraj		589 (164)	13	696 (237)	13
Liberecký kraj		1 110 (266)	11	1 449 (457)	11
Královéhradecký kraj		1 169 (599)	9	1 568 (506)	10
Pardubický kraj		1 632 (410)	5	2 228 (545)	6
Vysočina		707 (161)	12	743 (154)	12
Jihomoravský kraj		4 654 (2 644)	3	8 411 (3 881)	3
Olomoucký kraj		1 372 (537)	8	1 599 (788)	9
Zlínský kraj		1 571 (290)	7	1 809 (436)	8
Moravskoslezský kraj		2 182 (756)	4	3 114 (921)	4

Zdroj: upraveno podle [21]

Sečtením sloupců celkových výdajů by byl výsledek 42,2 mld. Kč v roce 2005 a 59 mld. v roce 2010. Na tomtéž se shoduje také [28], který dále pro srovnání dodává, že v roce 2000 činily celkové výdaje na vědu a výzkum 26,5 mld. Kč. Z toho plyne závěr, že za první dekádu nového století se výdaje v absolutní hodnotě zdvojnásobily. Z této souvislosti je možné vyvodit, že **o vědu a výzkum se více začaly zajímat podniky** a více využívají spolupráce s veřejným sektorem (zejména vysokými školami), kde poté mohou tímto způsobem dosahovat synergického efektu. Soukromý sektor začal tedy více investovat do vědy. Svou roli v tom může hrát i příliv zahraničních investic a změna vlastníků tuzemských firem.

Tabulka 14: Hodnoty Spearmanova korelačního koeficientu

Testovaná data		$\Sigma (R_i - Q_i)^2$	Hodnota testovacího kritéria	Kritická hodnota ($n = 14$)		Závěr
Rok				$\alpha = 0,01$	$\alpha = 0,05$	
celkové výdaje	2005	116	0,6747	0,5341	existuje vztah	
celkové výdaje	2010	122			existuje vztah	
veřejné výdaje	2005	98			existuje vztah	
veřejné výdaje	2010	104			existuje vztah	

Zdroj: vlastní zpracování; kritické hodnoty převzaty z [79]

Výsledkem testování je závěr, že byl ve všech čtyřech případech potvrzen korelační vztah mezi počtem obyvatel daného kraje a výdajích vynaložených na vědu a výzkum v obou testovaných letech. Závěr platí nejen pro celkové zdroje, ale i pro veřejné zdroje. Níže uvedený vztah (2) je testovací kritérium pro **Spearmanův korelační koeficient**, kterým byl výpočet v předchozí tabulce proveden.

$$R_s = 1 - \frac{6}{n(n^2 - 1)} \sum_{i=1}^n (R_i - Q_i)^2 \quad (2)$$

Na základě provedeného testu je tedy možné říci, že velikost výdajů na vědu a výzkum jsou spjaty s počtem obyvatel kraje, v němž je výdaj na vědu a výzkum realizován. Údaj o počtu obyvatel v jednotlivých byl převzat z [22] a byl uvažován jako neměnný pro celou tuto práci. S tímto ukazatelem je rovněž pracováno i dále v textu.

Jak uvádí [23], podíl veřejných výdajů na výzkum a vývoj za období 1998 až 2008 vzrostl z 0,4 % na 0,6 % HDP. Česká republika se pohybuje v blízkosti evropského průměru. V absolutních hodnotách došlo v poslední dekádě ke zdvojnásobení výdajů. Podle [85] by na výzkum, experimentální vývoj a inovace mělo jít ze státního rozpočtu v roce 2012 roce 25,9 mld. Kč, tedy stejná suma jako v roce 2011. Ve stejné výši je také výhled pro roky 2013, 2014.

Nejsou to ovšem jen výdaje, které je možné monitorovat. Výdaje jsou v tomto případě na straně vstupů a výstupem jsou patenty. Podle [59] se v Česku meziročně zvýšil počet podaných patentů. V roce 2010 bylo v ČR podáno 864 patentových přihlášek, o 87 více než v roce 2009. Většinu jich podaly tradičně podniky (320) a fyzické osoby (267), následované vysokými školami (200) a státními výzkumnými institucemi (77). Dalšími způsoby měření se zabývala i konference hodnocení vědy a výzkumu .

Závěrem je tedy možné říci (vzhledem k dotazníkovému šetření a znění položené otázky *C1*), že financování vědy rozhodně **není nadprůměrné**. Je možné říci, že v některých oblastech může být **dostatečné**, ale vzhledem ke strategickému cíli, jenž byl stanoven Evropskou unií, je věda v Česku financována **nedostatečně**. Informace shrnuje tabulka C/C1 v **Příloze C**. Celkově lze situaci z pohledu respondenta vyhodnotit jako negativní, neboť ukazatel *výstup Z* je menší než 1 (viz tabulka C1 v **Příloze D**). **Občan vnímá velmi negativně** situaci v otázce **financování vědy a výzkumu v České republice**. Data vhodná jako sekundární zdroj nebyla v tomto případě nalezena.

Poslední poznatek se týká odpovědi č. 4 (u otázky *C1*). Zde vychází najevo, že respondenti často neví, jak (ve smyslu *kolik plyne zdrojů*) je věda a výzkum financována. V souhrnu se jedná o 254 respondentů, tedy v relativním vyjádření jde o necelých 23 % odpovědí. Takové číslo pouze potvrzuje, že občan nemá představu, jak je nakládáno s (veřejnými) finančními prostředky. Pouze 7,6 % respondentů označilo odpověď č. 5 (*nevím, nedovedu posoudit*), což v překladu může vyjadřovat, že těchto 84 respondentů sice zná výši výdajů, ale neumí

rozhodnout, zda-li je objem finančních prostředků již dostačující či zda je v tomto případě financování vědy a výzkumu podhodnoceno nebo nadhodnoceno.

Druhou otázkou v rámci *bloku C*, která bude vyhodnocena, je otázka *C3*. Ta vychází přímo koresponduje s diplomovou prací [173], která se tématem objektivitě médií zabývá. Ačkoliv analýza v [173] se více orientuje na média, co by jeden z determinantů, jež může ovlivňovat rozhodování voliče, zabývá se také samostatně otázkou objektivitě veřejnoprávní televize. Tedy stejně jako v tomto případě.

Při vyhodnocení jednotlivých faktorů je možné shrnout zjištěné poznatky takto (viz tabulka *C/C3* v *Příloze C*). V případě věku bylo zjištěno, že s rostoucím věkem klesá relativní počet respondentů, kteří souhlasí s tvrzením uvedeným v otázce *C3*. Potvrdil to i výpočet podle vztahu (2) pro α^{38} 0,05. Hodnota testovacího kritéria je v tomto případě 0,8333. V případě společenského zařazení (*H2*) jednoznačně dominují studenti středních a vysokých škol nad ekonomicky aktivními i ekonomicky již neaktivními obyvateli. K podobnému závěru dospěl autor také v práci [173]. Zde je tedy možné převzít a doplnit již vyslovenou domněnku, která vysvětluje, proč jsou právě studenti jsou studenti více důvěřiví v objektivitu médií. Jedním z důvodů „*může být mj. skutečnost, že jsou nuceni ke zjišťování informací zpravidla z více zdrojů a jejich rozhled by tak měl být větší. Dalším důvodem je zcela jistě častější využívání informačních technologií a přístup k síti internet. Nezanedbatelným faktorem je jistě i větší množství volného času než je tomu v případě zaměstnaného člověka. O množství sociálních vazeb můžeme pouze spekulovat.*“ ([173], str. 80). Faktor *H3* vychází z věkové struktury, a proto je výsledkem ovlivněn faktorem *H2*. Mezi nezařazenými sekundárními zdroji byla nalezena zajímavost, o které v souvislosti s tématem práce stojí za to pojednat. Podle [55] jsou šťastní lidé sociálně aktivnější, zatímco ti nešťastní pasivnější a seděli víc u televize. Dokazuje to průzkum. Televize je zde [55] popsána pasivní druh zábavy, neboť nevyžaduje vůbec žádnou aktivitu ze strany příjemce. Na tom se shoduje také [173]. Mezi nešťastnými jedinci je tedy více závislých na televizi, která jim ovšem vůbec nepomáhá ke změně jejich psychického stavu, neboť 51 procent z nich uvádí, že se i přesto nudí a nevědí, co s časem, ve srovnání s 19 procenty šťastných lidí. A 35 procent nešťastných má stále pocit, že nestíhá, ve srovnání s 23 procenty šťastných.

Faktor *H4* nedisponuje žádnou skrytou vlastností, kterou by bylo možné identifikovat a blíže analyzovat. Z hlediska pohlaví byla snaha najít informace o tom, kolik času tráví u televize muži a kolik ženy, přesto taková statistika, která by dávala objektivní podklad pro další analýzu, není. V tomto případě (*H5*) je ale možné vycházet z předpokladu, že programové schéma České televize na kanálech ČT1, ČT2, ČT4 Sport a ČT24 je více orientováno na mužskou část diváckého spektra. Převaha publicistických a zpravodajských pořadů převládá nad například cestopisnými pořady nebo pořady o vaření. Ty jsou spíše výsadou komerční

³⁸ alfa je v tomto případě použita jako hladina významnosti

televize. Programová skladba sportu a publicistiky na kanálech ČT4 a ČT24 je dle mého názoru také jednoznačně určena spíše mužům. Ačkoliv se programové schéma mění v čase, je nemožné aby případná rovnováha na ČT1 dokázala vyvážit programovou skladbu tří zbývajících kanálů veřejnoprávní televize z hlediska pohlaví. Přesto **ženy více vnímají objektivitu veřejnoprávního média než muži**. Z hlediska politických stran (*G3*) je na jedné straně spektra středo-pravá strana KDU-ČSL, na druhé straně je KSČM. Přední příčky obsadily dále voliči ODS (64,80 %), VV (62,22 %), SZ (61,11 %) a TOP 09, STAN (57,36 %). Druhý pól patří voličům jiných stran (32,20 %), ČSSD (38,64 %) a respondentům, kteří využili svého práva nevolit (55 %).

K podobným závěrům, jako v případě faktoru *G3*, dochází i [39]. Obecně je ale dle sekundárního zdroje důvěra v objektivitu České televize vysoká. Tvrdí to **71 %** respondentů oslovených v průzkumu STEM [132]. Tento průzkum se vztahuje k začátku prosince 2011. Starší údaje, na které se zdroje [26][132] odkazují, jsou o jeden rok starší a výsledek dosahoval hodnoty **64 %** spokojených respondentů. Oba tyto údaje budou vzaty v úvahu jako sekundární data. Údaje za prosinec 2010 jsou označeny jako *zdroj 3*, údaje za prosinec 2011 jsou označeny jako *zdroj 4*. *Zdroj 1 a 2* patří údajům z přílohy jiné diplomové práce [173]. V případě *zdroje 1 a 2* byla hodnota vypočtena jako poměr kladných a záporných odpovědí. Váhy pro *Výstup X* a *výstup Y* zůstávají po řadě 0,6 a 0,4. Celkovým výsledkem je *výstup Z*, který nabývá z hlediska významu koeficientu, pozitivní hodnoty. Jeho hodnota je **1,495**. Tabulka je uvedena v **Příloze D**. V tomto případě tedy lze konstatovat spokojenost.

Aby byla analýza úplná, je nezbytné uvést proč existuje část lidí, kteří nejsou spokojeni. Vztáhneme-li situaci k aktuálnímu dění, potom se vždy najde skupina, která by ráda prezentovala své názory a nedostává stejný prostor jako jiné zainteresované subjekty. Příkladem mohou být například politické strany, kdy koaliční parlamentní strany mají nepatrně větší pozornost médií než opoziční strany zastoupené ve Sněmovně či v Senátu ČR. Zcela mimo hlavní pozornost médií jsou strany, které nejsou zastoupeny v zákonodárných sborech České republiky. Takovýmto subjektům je vyhrazen prostor, který se zpravidla nachází mimo hlavní vysílací čas a jde spíše o povinnost dostat znění zákona, který veřejnoprávní televizi ukládá podle [17] **poskytování vyvážené nabídky pořadů pro všechny skupiny obyvatel**³⁹. V rámci iniciativy nazvané *Holešovská výzva* [65], která 15. března 2012 vyzývala vládu ČR i prezidenta ČR k demisi došlo k tomu, že demonstranti přestali v jeden okamžik demonstrovat za odchod vlády a přesunuli se na Kavčí hory před budovu České televize, kde svou přítomností chtěli dát najevo, že Česká televize – jako médium veřejné služby – dostatečně neinformovala [66]. Podle [65] bude Holešovská výzva pokračovat dalšími demonstracemi, z nichž nejbližší je plánována na 15. dubna 2012.

³⁹ jeden z úkolů veřejné služby podle zákona č. 483/1991 Sb. o České televizi.

Opačný názor přidávají také MVDr. Pavel Bělobrádek, Ph.D. (předseda KDU-ČSL) a Prof. Ing. Václav Klaus, CSc. (prezident České republiky). Bělobrádek se zabývá porážkou jatečních hospodářských zvířat a jejich údajně překroucené prezentace v médiích [6]. Klaus naopak reflektuje aktuální politická témata (zejména odposlechy) a varuje před zneužitím médií k prospěchu určitých skupin. Současné „zpravodajsko-mediální hry“, skandály a kauzy jsou podle Klause **namířené na likvidaci podstaty našeho politického systému**. Dále mj. uvedl, že se stalo již normou, když *do médií „unikají“ různé výňatky z policejních odposlechů, a na jejich podkladě se potom rozehrávají široké a emocionálně vypjaté kampaně proti jednotlivcům nebo i celým politickým stranám*“. Svými výroky tradičně rozdělil politickou reprezentaci.

5.6 Shrnutí Bloku C

Shrnutí tohoto bloku je bude velmi stručné. Nejprve je nutné uvést tabulku (

Tabulka 15), která bude udávat souhrnnou hodnotu, **koeficient κ** . Hodnota poprvé vychází celkově záporná, a proto lze dotazník za *blok C* interpretovat tak, že občan volič je v tomto případě nespokojen. Nespokojenost v otázce financování vědy a výzkumu, o které bylo výše podrobněji pojednáno, je kompenzována v otázce objektivity veřejnoprávní televize – tedy České televize.

Tabulka 15: Výpočet koeficientu kappa k otázkám bloku C

Označení otázky	Výstup Z	Váha	Vážená hodnota
C1	0,429	1,00	0,429
C3	1,495	1,00	1,495
Koeficient κ (blok C)	-	-	0,962

Zdroj: vlastní zpracování

5.7 Blok D

Problematika dopravní infrastruktury byla předmětem *bloku D*, který otevírá druhou polovinu dotazníkového šetření podle Streckové ([134]; viz Tabulka 1). V rámci tohoto bloku byly položeny 2 otázky, nichž jedna je zařazena jako anketní a nebude vyhodnocena. S ohledem na rozsahu práce je možné rovnou přejít k otázce *D2*, která se podobně jako otázka *A7* zabývá využitím soukromého sektoru v rámci tzv. PPP projektů (Public and Private Partnership). PPP, neboli partnerství veřejného a soukromého sektoru, je podle [139] soubor nástrojů pro spolupráci těchto dvou sektorů při přípravě, realizaci a provozování určitých typů veřejných služeb.

V České republice se PPP projekty realizují v menším měřítku. Na realizaci velkých projektů, jako jsou dálnice, doposud nedošlo. Průlom v uvažování přišel v roce 2010, kde

tehdejší ministr dopravy JUDr. Vít Bárta (VV) navrhoval výstavbu nových úseků silnic R1, R35 a dálnic D3 a D1 za peníze soukromého investora [109]. Tento investor, který by vzešel z veřejné soutěže, by měl pověření provozovat vybudovaný úsek infrastruktury po dobu 20-30 let a měl by nárok na mýto z tohoto úseku. Jiná varianta Bártova strategického plánu počítá se splácením zakázky po dobu 40 let. Podle [147] by jeden kilometr nově vybudované infrastruktury stál 1,5 miliardy korun. Investor by stavbu nejen provozoval, ale také by se staral o její údržbu. Odborníci na problematiku nahlízejí na věc různě. Někteří v ní vidí cestu, jak zajistit tyto statky a služby veřejnosti, aniž by musel být zatížen státní rozpočet, jiní se bojí předražení zakázky a samozřejmě nelze opomenout ani korupční hledisko, které je u veřejných zakázek často zmiňovanou slabinou [146]. Bárta pro svou vizi neváhal oslovit ani slovenské politiky [145], kteří mají s realizací PPP v dopravě již zkušenosti. Bárta dokonce uvažoval o zapojení čínských firem [72], které by údajně mohly být levnější. Po zkušenostech z Polska, kde Číňané stavěli infrastrukturu pro zajištění dostupnosti na evropský fotbalový šampionát, od nápadu upustil. Nakonec celá Bártova strategie v oblasti dopravy nebyla realizována. Ministr podal kvůli osobním i vnitrostranickým pochybnostem o jeho osobě demisi a v resortu dopravy jej po čase vystřídal Mgr. Pavel Dobeš (VV). Ten se rozhodl část Bártových plánů realizovat a navrhuje realizovat projekt na dálnici D3⁴⁰ formou PPP [118]. Původní délka trasy v určitém úseku byla 19 kilometrů a cena se měla pohybovat do 30 mld. Kč. Opět se tedy jedná o investici přesahující 1,5 mld. Kč za jeden kilometr.

Podle kalkulace nového ministra bude ale podle [148] stát jeden kilometr „pouze“ miliardu. Výrazně ale bude zkrácen úsek a to o polovinu na 8,3 km. Otázkou zůstává celkový fiskální dopad. Podle [119] vynesly příjmy z mýta na zpoplatněných úsecích za 62 měsíců fungování více přes 33 miliard Kč. V průměru to vychází na necelých 6,5 mld. Kč za jeden rok provozu. Situace je ale exponenciálně rostoucí, neboť se zvětšuje počet registrovaných automobilů, narůstá také výše poplatku a zvyšuje se intenzita dopravy. K tomu je nutné navíc připočítat rostoucí počet zpoplatněných úseků. V případě uvažovaných PPP projektů se počítá s tím, že příjmy by po dobu provozování získával investor projektu (tedy soukromý subjekt) a stát by z mýtného profitoval až po určité době (20-30 let; dle smluvních vztahů). Při aktuální zjištěné hodnotě výběru mýtného (33,3 mld. Kč) za 62 měsíců je možné vyvodit, že během horizontu 10 let (120 měsíců), po který má společnost Kapsch výhradní právo na správu a výstavbu mýtných bran, je možné předpokládat celkové příjmy ve výši cca 65 mld. Kč. Při zohlednění trvalého růstu veličin by bylo možné odhadovat příjem ve výši mezi 70-80 mld. Kč. Podle [31] **byl projekt plánován s kumulovaným příjmem 90 mld. Kč**, přičemž společnost Kapsch (a další subdodavatelé) by měla inkasovat 17 mld. Kč za provozování mýta a výstavbu infrastruktury. Výpočet dokládá i tento zdroj [57], kde se uvádí, že v roce 2010 stát vybral na mýtném 6,5 mld. Kč, z čehož 1,5 mld. Kč dostal Kapsch. Podle generálního ředitele Kapsch

⁴⁰ Dálnice D3 by měla spojkovat Prahu a České Budějovice [170]

[113] je společnost odměňována paušálně, nikoliv podle počtu průjezdů aut mýtnými branami. Společnost zodpovídá za úspěšnost výběru mýta, která je 95 % všech, kteří mají mýto platit. Výsledky efektivity jsou měsíčně podrobeny nezávislému auditu.

Pro další vyhodnocení byly hledány relevantní sekundární data, avšak přímý dotaz na realizaci PPP projektů renomovanými agenturami nebyl nalezen. Z tohoto důvodu bude otázka vyhodnocena pouze na základě primárních dat (viz *Příloha C*, tabulka C/D2). Podle výše uvedené tabulky lze vyvodit, že největší zájem o spolupráci soukromého a veřejného sektoru v oblasti výstavby dálnic mají mladí lidé. **Zájem klesá úměrně s rostoucím věkem.** Z hlediska atributu *H2* lze identifikovat tři skupiny. V první jsou studenti středních a vysokých škol, u kterých je podpora PPP projektů nejvyšší. Důvodem je pravděpodobně jejich vyšší potřeba mobility do škol případně s výhledem do budoucího zaměstnání. Ve druhé skupině se nacházejí ekonomicky aktivní osoby, tj. OSVČ a zaměstnanci, u kterých bude důvod stejný, jen s rozdílem vnímání v ekonomickém kontextu. Poslední skupinou jsou ekonomicky neaktivní, tedy nezaměstnaní a osoby v důchodu. Rozpětí ve vzdělání či pohlaví není významné. Z hlediska krajů je ale překvapivé, že obyvatelé hlavního města jsou až na 12. místě z hlediska podpory PPP projektů u dálnic. O jedno místo níže je Karlovarský kraj a poslední je kraj Vysočina (viz Tabulka K/D2). Naopak vysoké podpoře jsou nakloněni obyvatelé Olomouckého, Pardubického, Královéhradeckého a Středočeského kraje. Dále je to Moravskoslezský a Jihomoravský a Liberecký. Jedná se tedy o východ a sever republiky. Naopak Plzeňský a Jihočeský jsou již ve druhé polovině. Pakliže bychom se vrátili zpět ke stavbám, o nichž uvažoval exministr dopravy Vít Bárta, potom by bylo **z hlediska přednostního uspokojování zájmů neracionální**, aby byla ve spolupráci se soukromým sektorem **vystavěna komunikace na jihu Čech** (viz výše). Toto doporučení ale nelze uvažovat bez znalosti regionální politiky a dalších vlivů a okolností, které hrají při výstavbě roli. Z hlediska politických stran výrazně dominuje koalice TOP 09 a STAN, v pořadí jsou pochopitelně i voliči ostatních vládnoucích stran ODS a VV. Naopak proti jsou ČSSD, KSČM a také voliči středových stran SZ a KDU-ČSL nejsou podpoře zcela nakloněni. Pro úplnost je nutné podotknout, že PPP projekty jsou výslovně uvedeny v Koaliční smlouvě [104] na str. 46. Výsledné zhodnocení pro ukazatel *výstup Z*, který se v tomto ohledu stává zároveň koeficientem κ uvádí tabulka v *Příloze D*.

5.8 Blok E

Stejně jako předchozí blok, tak i tento obsahuje pouze 2 otázky, z čehož jedna je anketního charakteru. Vyhodnocena bude v tomto případě tedy pouze otázka *E1*, která reflektuje kroky vládní politiky v otázce **redukce státního příspěvku na stavební spoření**. Téma bylo částečně nastíněno již výše. Současný ministr financí Nečasovy vlády, Ing. M. Kalousek (TOP 09) deklaroval půl roku před sněmovními volbami záměr omezit příspěvek na stavební

spoření [162]. Po volbách se tato otázka dostala také do Koaliční smlouvy ([104]; str. 5). Historie výše státního příspěvku se během několika let snížila z částky 4 500 Kč na 3 000 Kč ročně. Aktuálně je to částka **2 000 Kč ročně**. Tato částka není stanovena paušálně, ale procentem z roční naspořené částky. Jedná se tedy o podporu ve výši 10 % z maximální možné částky 20 000 Kč. V počátcích to bylo 25 % z maximální částky 18 000 Kč (výše příspěvku byla 4 500 Kč). Klienti stavebních spořitelů mohou tedy v současné době počítat s částkou nepřesahující 2 000 Kč, která bude vyplacena v roce 2012 za rok 2011 [101][80].

Historie vážící se k úpravě státního příspěvku lze datovat do července 2010 [162], tedy ještě do období před vyslovením důvěry vládě, kdy Kalousek oznámil, jakým způsobem chce omezit výši státních příspěvků [135]. Jeho plán počítal se zavedením speciální (mimořádné) daně ve výši 50 % ze státních příspěvků na stavební spoření. Z příspěvků 3 000 Kč bylo v konečném důsledku vyplaceno pouze 1 500 Kč, u dříve uzavřených smluv činil příspěvek pouze 2 250 Kč. To se vztahuje k podpoře za rok 2010, která byla vyplacena v roce 2011. Ačkoliv návrh prošel legislativním procesem, opozice podala stížnost k ústavnímu soudu. ČSSD podle [120] rozporovala nejen obsah novely zákona o stavebním spoření, ale nepřipustná byla také údajná zpětná (retrospektivní) účinnost, s níž byla daň uplatňována. Hlavní potíž byla ale ve způsobu přijetí normy. Sněmovna **přijala tento zákon ve stavu tzv. legislativní nouze**, ačkoliv k tomu **nebyl objektivní důvod**. Ústavní soud tedy vyhověl stížnosti opozice ve věci a svým náležením s okamžitou účinností zrušil část zákona, která měla zdanit zálohy na státní příspěvky. Jiné napadané pasáže ponechal v dočasné platnosti [84]. Podle [4] měl tento krok i fiskální dopad, který se projeví prohloubením deficitu o 6 miliard. Kč.

Následovat bude postup ve vyhodnocování dotazníkového šetření. Jak vyplývá z celkového výsledku (viz **Příloha B**), převažuje u otázky *E1* negativní stanovisko. To bude uvažováno jako základ pro následující tabulku *C/E1* (viz **Příloha K**). Tuto skutečnost také potvrzují sekundární zdroje [80] a [4], které budou použity pro výpočet *výstupu Y*. Jelikož se ale opět jedná o velmi diskutabilní otázku, u které je patrné, že může veřejnost rozdělovat vzhledem k politickým preferencím, bude užito dvojího koeficientu γ , podobně jako tomu bylo v případě otázky *B1*. Váhy zůstávají standardní. Tedy 0,6 pro primární data a 0,4 pro sekundární data. V rámci anket u sekundárních zdrojů bude uvažován poměr odpovědí vyjadřující souhlas se stavem, který byl platný do doby před zásahem Ministerstva financí.

Nejvíce nesouhlasných názorů pramení od starší generace a věková posloupnost se projevuje i zde. **S rostoucím věkem roste počet respondentů, kteří změnu odmítají**. Potvrdil to i Spearmanův koeficient pořadové korelace. Hodnota testovacího kritéria pro hladinu významnosti 0,05 je rovna 0,7024. Kritická hranice je podle [79] rovna 0,6905. To ale již nelze říci o **vzdělání**, kde tento **vztah potvrzen nebyl**. Ani dle krajů nebyla nalezena žádná relevantní souvislost vzhledem k postojům k otázce *E1*. Z hlediska faktoru $G3$ patří mezi největší odpůrce po KSČM také druhá opoziční strana, tedy ČSSD, na druhém konci spektra jsou vedle

ODS, SZ, TOP09, nevoliči a samozřejmě voliči VV. U voličů VV byla zaznamenána nejvyšší četnost odpovědi č. 3 – *nevím*. Tabulka v **Příloze D** uvádí výslednou hodnotu této otázky a zároveň výslednou hodnotu κ za celý *blok E*. Hodnota této otázky je **0,546**.

5.9 Blok F

Posledním blokem, který uzavírá část dotazníkového šetření sestaveného na základě odborné literatury [134], jejíž výstup je prezentován výše (viz Tabulka 1). *Blok F* je svým rozsahem velmi podobný *blokům D* a *E*. Obě položené otázky se vztahují k trhu práce, pracovním pozicím a zprostředkování práce.

Otázka *F1* měla za cíl zmapovat, jak občan vnímá podporu nových pracovních pozic v jeho okolí (doslovné znění otázky viz **Příloha A**). Jedná se tedy o **aktivní politiku zaměstnanosti**. Zatímco pasivní politika je založena na dávkách (podpoře) v nezaměstnanosti, aktivní politika má za cíl vytvářet nová pracovní místa. Pro vyhodnocení jsou relevantní všechny používané identifikační faktory v této práci. Výsledek je celkově negativní, proto byly brány dále odpovědi č. 4 a 5. Data pro výpočet koeficientů α a β shrnuje tabulka C/F1 v **Příloze C**.

Krátký pohled na tabulku uvádí, že nejhůře vnímají situaci občané ve věku 55-63 let, kteří mohou mít díky vysokému věku problém na trhu práce. Naopak lidé starší 64 let nevidí situaci tolik vážnou. Podobně jako senioři vnímají aktivní politiku zaměstnanosti také lidé ve věku 18-28 let. Po tomto věku dochází ke zlomu a respondenti se dále rozdělili na dvě skupiny. Blíže napoví faktor *H2*, ve kterém dle očekávání nejvíce nespokojenosti vyjadřují lidé, kteří jsou nezaměstnaní déle než 5 měsíců. Aktivní politiku zaměstnanosti nevidí tolik pesimisticky studenti středních škol. Z opačného pohledu (tedy součet odpovědi č. 1 a 2) vidí nejlépe situaci na trhu práce respondenti označení jako OSVČ. Právě tato skupina je jedinou, která je nositelem výsledků aktivní politiky zaměstnanosti. Pouze oni mohou tvořit nová pracovní místa. Samozřejmě také firmy. Velmi pozitivně hodnotí celou problematiku také studenti vysokých škol. Vzdělání bývá při hledání některého druhu práce rozhodující. Lidé se základním vzděláním a s výučním listem vidí problematiku velmi vážně, naopak lidé s magisterským vysokoškolským titulem a respondenti s vyšším odborným vzděláním vnímají situaci v porovnání s jinými subjekty lépe.

V krajích dominují dlouhodobě regiony, které jsou dlouhodobě postiženy vyšší mírou nezaměstnanosti. Ačkoliv dle dotazníkového šetření se nejhůře umístil Karlovarský kraj, očekávané výsledky následovaly v pořadí. Na druhém místě byl Ústecký kraj (součet negativních odpovědí byl 37 %), následoval Moravskoslezský kraj (33 %) a Olomoucký kraj (31 %). Zklamáním byla v tomto ohledu reakce obyvatel hlavního města, kteří jsou až šestým nejméně záporně hodnoceným krajem. V součtu pozitivních odpovědí je však Praha na prvním místě, jen s těsným rozdílem následuje Středočeský kraj. Hodnotit tento faktor lze taktéž podle rozdílu kladných a záporných odpovědí, neboť strategie regionálního rozvoje může být

v různých krajích odlišná a kraj tedy může hrát významnou roli. Z tohoto pohledu je Praha na druhém místě, nejlépe byl hodnocen Jihočeský kraj, nejhůře jsou na tom kraje Ústecký a Karlovarský. V posledně dvou jmenovaných krajích převažují záporné hodnoty nad kladnými. Snazší orientaci v hodnotách umožňuje níže přiložená tabulka (Tabulka 16), která kromě zjištěných hodnot také dokumentuje pořadí z hlediska součtu kladných odpovědí (sloupec **R+**), záporných odpovědí (sloupec **R-**) a jejich rozdílu (sloupec **RR**).

Tabulka 16: Vyhodnocení otázky F1 podle H4 (trvalé bydliště respondenta)

<i>H4 x F1</i>		F1							
		určitě ano	spíše ano	nevím	spíše ne	určitě ne	R+	R-	RR
H4	Hlavní město Praha	50,25%	14,21%	15,23%	7,11%	13,20%	1	6	2
	Středočeský k.	46,79%	15,60%	18,35%	6,42%	12,84%	2	5	4
	Moravskoslezský k.	26,32%	9,02%	31,58%	1,50%	31,58%	11	12	12
	Jihomoravský k.	46,00%	10,00%	25,00%	2,00%	17,00%	4	4	5
	Ústecký k.	16,67%	11,36%	34,85%	0,00%	37,12%	13	13	13
	Olomoucký k.	32,69%	9,62%	26,92%	1,92%	28,85%	7	11	11
	Jihočeský k.	51,28%	7,69%	28,21%	0,00%	12,82%	3	2	1
	Zlínský k.	34,09%	13,64%	29,55%	4,55%	18,18%	6	7	6
	Plzeňský k.	30,23%	6,98%	37,21%	6,98%	18,60%	10	9	10
	Královehradecký k.	29,31%	5,17%	46,55%	0,00%	18,97%	12	3	8
	Pardubický k.	45,45%	9,09%	34,09%	0,00%	11,36%	5	1	3
	Kraj Vysočina	31,58%	10,53%	28,95%	2,63%	26,32%	8	10	9
	Liberecký k.	26,67%	13,33%	37,14%	1,90%	20,95%	9	8	7
	Karlovarský k.	22,22%	5,56%	33,33%	0,00%	38,89%	14	14	14

Zdroj: vlastní zpracování

Průzkumy veřejného mínění, případně jiná data vhodná pro začlenění do dotazníkového šetření, nebyla v této souvislosti pro srovnatelné období nalezena. Interpretace této otázky je dle výsledných parametrů uvedených v tabulce níže jednoznačná. Obecně lze konstatovat, že občan dostatečně nepocití uje uspokojivý výsledek aktivní politiky zaměstnanosti. Ukazatel *výstup Z* nabývá nejnižší hodnoty z doposud prezentovaných výsledků. Jeho hodnota je pouze **0,298** (viz *Příloha D*)

V pořadí druhá a poslední otázka *bloku F* je otázka *F2*, která zjišťuje přínos Úřadu práce, jako orgánu, který nejen vede databázi uchazečů o zaměstnání, ale především by měl práci zprostředkovávat. Jelikož ekonomická teorie (správně) předpokládá neefektivitu ve veřejné správě, došlo s vývojem času k převzetí některých rolí a úloh soukromým sektorem, jenž dokázat této mezery na trhu využít ke svému prospěchu. Řeč je o **personálních agenturách**. Dotazníkové šetření pracuje s pojmem „**agentury působící v soukromém sektoru**“. Začlenit do dotazníku pouze sousloví *personální agentura* by bylo nešťastné, neboť je v tomto ohledu nutné pamatovat na to, že existuje také neziskový sektor, který může v určitých specifických oborech mít své personální agentury, které vykonávají činnost nahodile dle potřeby (ad hoc)

a nejsou primárně orientovány na zisk. Agentura (rozumějme stále *personální agentura*) působící v soukromém sektoru je tímto způsobem jasně separována a vyzdvižen je tam také neodmyslitelný důraz na **generování zisku**. Význam sousloví je důležitý z toho důvodu, aby si respondent danou otázku nemohl vyložit jinak. Pro účely této otázky však budu dále pracovat s pojmem *personální agentura*, čímž bude vždy myšlena agentura působící v soukromém sektoru. Tato situace ilustruje prolínání jednotlivých sektorů, jenž jsou ilustrovány v první kapitole této práce (viz Obrázek 1 na straně 10).

Podle [15] musí mít každá personální agentura (soukromá zprostředkovatelna práce) licenci schválenou ministerstvem práce a sociálních věcí (dále jen MPSV). Seznam všech schválených agentur lze najít na webu ministerstva. Pro klienta je vhodné zjistit si další doplňující informace, např. zda je agentura také členem Asociace provozovatelů personálních služeb či Asociace pracovních agentur. Jak již bylo uvedeno výše, personální agentury mají některou agendu podobnou jako Úřady práce. Je logické předpokládat, že nezaměstnaný občan jen těžko navštíví personální agenturu, aby nemusel po dobu, kdy nemá příjmy, platit odvody na pojistném. Nicméně i MPSV v tomto ohledu přichází v současné době s inovacemi, které do budoucna počítají s využitím personálních agentur. Ministerstvo si je vědomo, že personální agentury pracují efektivněji a že existuje určitá část populace, která se přednostně obrací právě na personální agentury. Podle [95] i [168] může personální agentura inkasovat až pět tisíc korun za to, že se o nezaměstnaného postará. Taková spolupráce bude vázána řadou podmínek, které budou muset personální agentury splnit. Návrh počítá s tím, že personální agentury převezmou databázi nezaměstnaných. Tento „balík“ bude obsahovat alespoň 70 % „problematicky umístitelných“ klientů úřadu práce. Jedná se zejména o osoby starší padesáti let, vysokoškoláky do třiceti let věku či dlouhodobě nezaměstnané. Plnou výši odměny firma dostane jen tehdy, když 60 % převzatých lidí umístí na dobu neurčitou. Jinak se odměna krátí.

O fiskálním dopadu lze pouze spekulovat. Pakliže by personální agentura dokázala umístit všech 30 % neproblematických klientů, kteří by práci po čase našli sami a zbylých 30 % z ostatních (problematických) nezaměstnaných osob v daném balíčku, potom by mohlo stále být až 40 % lidí z řad „problematicky umístitelných“ stále závislých na finanční pomoci státu. Podle [35] budou vstupní náklady na tento projekt ve výši 180 milionů a pomohou 90 000 lidem. To představuje náklad v průměru 2 000 na jednoho uchazeče o zaměstnání. Pokud těmto lidem bude skutečně prostřednictvím tzv. sdíleného zprostředkování zaměstnání umožněno nalézt pracovní uplatnění, potom by se tato investice mohla státu vrátit během několika měsíců.

Nezaměstnanost je ekonomickým jevem určité nerovnováhy na trhu práce, kdy nedochází ke střetu nabídky a poptávky. Takový stav odpovídá nedobrovolné nezaměstnanosti. V případě dobrovolné nezaměstnanosti ke střetu nabídky a poptávky na trhu práce může dojít jen změnou okolních vlivů a chování jedince. Nezaměstnanost ale v každém případě způsobí, že se ekonomika nachází pod svým potenciálem a nedochází tedy k plnému využití výrobních

faktorů a není tedy možné dosáhnout potenciálního produktu. Personální agentury jsou fenoménem poslední doby a jsou reakcí na existenci úřadů práce, které se staly evidenčním místem. To potvrzují také průzkumy. Pro vyhodnocení tedy bude brána jako pozitivní odpovědi č. 1 a č. 2, tedy že respondenti dávají přednost úřadům práce před personálními agenturami. Tabulka C/F2 vyhodnocená dle identifikačních faktorů je uvedena v **Příloze C**.

Velký kontrast je patrný u faktoru *H2* a také u faktoru *H3*. V případě krajů je možné doplnit, že vývoj poptávky po službách úřadu práce částečně kopíruje mapu nezaměstnanosti v České republice. Přestože nejnižší hodnoty byly zjištěny u Prahy, Středočeského kraje a na Vysočině, nejvyšších hodnot dosahovaly kraje Olomoucký, Jihočeský a Liberecký. Kraje, kde je dlouhodobě vysoká nezaměstnanost, tedy Moravskoslezský a Ústecký se umístily až na 4. a 5. místě. Dále bylo zjištěno, že pohlaví není pro rozhodování tolik významným faktorem. Spíše však potvrzuje trend, že mezi nezaměstnanými převládají více ženy [96]. Co se týče politické orientace, potom jsou úřady práce výsadou spíše levicově orientovaných voličů. **Voliči politického středu a pravice dávají přednost personálním agenturám.** Pro další vyhodnocení by byly zapojeny externí data, avšak komparací úřadů práce a soukromých agentur se pravděpodobně doposud nikdo nezabýval. Žádná relevantní data v tomto směru nebyla nalezena. Výstupem tedy bude pouze *výstup X*, který zachycuje tabulka uvedená s označením otázky v **Příloze D**. Hodnota je **0,267**.

Zjištěná hodnota je opět velmi nízká, což potvrzuje soudobý fenomén, kdy se respondenti více obracejí na agentury působící v soukromém sektoru. Tento jev ale z celospolečenského hlediska nelze hodnotit jako negativní. Přesto je spokojenost občanů s úřadem práce velmi nízká. Svou roli sehrává také skutečnost, že občan, který má práci si význam v danou chvíli neuvědomuje a nebo jako racionálně uvažující a dobře informovaný jedinec si je vědom toho, že úředník na úřadu práce má ve své agendě dalších 300 či 400 jiných uchazečů o zaměstnání, a proto předpokládá, že při občasně schůzce nemusí dojít k uspokojení jeho poptávky po práci⁴¹. Poslední tabulka v rámci bloku F přináší výsledný ukazatel, který je průměrem otázek F1 a F2. Jeho hodnota je **0,283**. **Spokojenost občana v otázce trhu práce lze hodnotit jako nedostatečnou.**

Tabulka 17: Výpočet koeficientu kappa k otázkám bloku F

Označení otázky	Výstup Z	Váha	Vážená hodnota
F1	0,298	1,00	0,298
F2	0,267	1,00	0,267
Koeficient κ (blok C)	-	-	0,283

Zdroj: vlastní zpracování

⁴¹ V ekonomické teorii nezaměstnaný subjekt práci nepoptává, ale vytváří stranu nabídky. Poptávku tvoří firmy

5.10 Výpočet souhrnného koeficientu za bloky A - F

V předchozích částech práce byly vyhodnoceny jednotlivé bloky a vypočteny hodnoty **koeficientu** κ (kappa). Nyní se nabízejí dva přístupy, jak s těmito hodnotami pracovat, proto zde bude zavedeno odlišné značení tohoto nového koeficientu. Levá část následující tabulky počítá výsledný **koeficient** λ (lambda) jako aritmetický průměr vážených koeficientů κ , přičemž váhy jsou vypočítány jako počet otázek v daném bloku v poměru k celkovému počtu otázek. Tím se zohledňuje počet otázek v jednotlivých blocích. Touto vahou je vynásoben dříve vypočtený koeficient κ . Oproti tomu **koeficient** λ (2) v pravé části tabulky tuto skutečnost nezohledňuje a je vypočten jako nevážený aritmetický průměr koeficientů κ . Je tedy zřejmé, že **koeficient** λ (1) dává přesnější údaje. Oba číselné údaje se výrazně neliší

Tabulka 18: Výpočet koeficientu lambda

Blok	hodnota κ	počet otázek v bloku	váha	výsledná vážená hodnota	Blok	hodnota κ
A	1,32379	7	0,3684	0,48771	A	1,32379
B	1,57952	6	0,3158	0,49879	B	1,57952
C	0,96196	2	0,1053	0,10126	C	0,96196
D	2,09797	1	0,0526	0,11042	D	2,09797
E	0,54593	1	0,0526	0,02873	E	0,54593
F	0,28267	2	0,1053	0,02975	F	0,28267
Koeficient λ (1)					Koeficient λ (2)	
						1,132

Zdroj: vlastní zpracování

Pomocí této tabulky je možné identifikovat bloky, oblasti působnosti veřejného sektoru, v nichž existuje prostor ke zlepšení spokojenosti nebo naopak v nichž může vzhledem k úsporným opatřením, o nichž bylo pojednáno v úvodu, docházet ke škrtům a regulacím. Ve vztahu k veřejné volbě mohou tyto hodnoty sloužit jako určitá analýza potřeb občanů, na nichž lze s dobře sestaveným public relation konceptem sestavit také volební program politické strany.

Svou doplňující úlohu by v také význam posledního této otázky mohl sehrát bloku, tedy *bloku G*, který přestože skýtá řadu zajímavých otázek, jenž by mohly být předmětem další diskuze, zde není zevrubně vyhodnocen. Výsledky tohoto bloku jsou zaznamenány v **Příloze B**. Blok celospolečenských otázek se dotýká z několika rovin výše uvedených bloků, a proto lze tvrdit, že názor respondenta na celospolečenské otázky je determinován jeho postoji v prvních šesti blocích, nikoliv obráceně.

ZÁVĚR

Práce se zabývá analýzou pozice *občana*, který je vzhledem ke statkům a službám, jež mu veřejný sektor poskytuje, *v roli zákazníka*. Jako zákazník disponuje instrumentem veřejné volby v níž svými preferencemi určuje, v jaké míře budou veřejné statky poskytovány. Na rozdíl od soukromého sektoru, kde je spokojenost spojena s cílenou orientací na zákazníka a vyšší tržeb, je ve veřejném sektoru mnohem složitější komplexně zmapovat oblasti, s nimiž je *občan v roli voliče* spokojen.

Hlavním cílem práce je identifikovat skupiny občanů z hlediska spokojenosti se službami poskytovanými veřejným sektorem v České republice.

Za tímto účelem bylo provedeno dotazníkové šetření, jehož cílem bylo zachytit názor respondentů v klíčových segmentech jednotlivých bloků tak, aby tato data mohla být následně komparována se sekundárními daty. Jejich postupnou syntézou byla vytvořena řada *dílčích koeficientů*, které jsou v konečném důsledku reprezentovány jedním souhrnným ukazatelem, jehož hodnota svědčí o tom, že v české společnosti existuje pouze mírná převaha spokojených občanů. Je možné se domnívat, že pakliže by hodnoty ukazatele λ byly nižší než 1, mohl by to být signál k blížícím se občanským nepokojům, které by mohly vést krajním případě k demonstracím, stávkám a určitému obratu ve smýšlení společnosti.

Přínos této práce spatřuji ve třech rovinách. Tou první jsou výchozí *teoretické principy* uplatněné v této práci, které je možné z hlediska občana – zákazníka uchopit jako nástroj na identifikaci silných a slabých stránek veřejného sektoru. Z nich vychází následné praktické aplikace. Pro efektivnější práci s občanem v roli voliče mohou politické strany na základě *analýz silných a slabých stránek* koncipovat v předvolebním období svůj program. V povolebním období může být tento nástroj uplatněn v kontextu s krátkodobou fiskální politikou tak, že z oblastí, u nichž je občan spokojen, by za určitých podmínek bylo možné *realokovat prostředky* do oblastí, s nimiž občan vyjadřuje nespokojenost. Posledně zmíněná úvaha však předpokládá kratší fiskální období (nikoliv jeden rok). Trend by však bylo možné pozorovat z dlouhodobého hlediska, kde by negativní rozpočtová opatření byla kompenzována.

Ve vztahu k veřejné volbě a politické situaci se domnívám, že spokojenost v některých oblastech je determinována politickou orientací a vnímáním mediálního obrazu politické scény. V tomto ohledu lze doporučit úpravu volebního modelu, neboť historická zkušenost dokládá, že spolupráce více subjektů je velmi problematická. Politická kultura je dle mého názoru v zemi dlouhodobě občany vnímána špatně. Doporučením je v tomto ohledu užší spolupráce s voličem, který je nositelem volebního práva a který, jak se potvrzuje *nedostatečně využívá* instituci *veřejné kontroly*.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] ADAMOVÁ, Karolina; KŘÍŽKOVSKÝ, Ladislav. *Základy politologie*. Vydání první. Praha : C. H. Beck, 2000. 276 s. ISBN 80-7179-315-9.
- [2] ADAMOVÁ, Karolina; KŘÍŽKOVSKÝ, Ladislav; ŠOUŠA, Jiří; ŠOUŠOVÁ, Jitka. *Politologický slovník*. 1. vydání. Praha : C. H. Beck, 2001. 284 s. ISBN 80-7179-469-4.
- [3] AJE; MAFRA. Rozhodčí řízení: férově a efektivně [online]. 2011-12-16. [cit. 2012-03-14]. Dostupný z WWW: <http://sdeleni.idnes.cz/rozhodci-rizeni-ferove-a-efektivne-dth/zpr_sdeleni.aspx?c=A111213_125713_zpr_sdeleni_ahr>.
- [4] AKRMAN, Libor; SKALKOVÁ, Olga; ECONOMIA; IHNEDE.CZ. *Kalouskovy škrtky stavebního spoření neplatí, Klaus zuří* [online]. 2011-04-26. [cit. 2012-04-03]. Dostupný z WWW: <<http://byznys.ihned.cz/c1-51687550-kalouskovy-skrty-stavebniho-sporeni-neplati-klaus-zuri>>. ISSN 1213-7693.
- [5] AUGUR Consulting, s.r.o. Kvantitativní výzkum [online]. [cit. 2012-02-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.augur-consulting.cz/metody/kvantitativni-vyzkum.html#telefonicke-dotazovani>>.
- [6] BĚLOBRÁDEK, Pavel. *Veřejnoprávní médium by mělo být symbolem objektivity. Nebo ne?* [online]. 2012-01-19. [cit. 2012-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.ac24.cz/zpravy-z-domova/152-verejnopravni-medium-by-melo-byt-symbolem-objektivity-nebo-ne>>.
- [7] BEZKORUPCE.CZ. *Vláda dostala vysvědčení za boj proti korupci* [online]. 2012-02-01. [cit. 2012-02-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.bezkorupce.cz/2012/02/vysvedceni/>>.
- [8] BEZPLATNÁ PRÁVNÍ PORADNA.CZ. *Náhrada škody kvůli nepřiměřeně dlouhé délce soudního řízení podle zákona č. 82/1998 Sb.* [online]. 2011-03-15. [cit. 2012-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.bezplatnopravniporadna.cz/online-zdarma/obcanske-pravo/odpovednost-za-skodu-nahrada-skody/6987-nahrada-skody-kvuli-neprimerene-dlouhe-delce-soudniho-rizeni-podle-zakona-c-821998-sb.html>>.
- [9] BUCHTA, Miroslav. *Mikroekonomie : pro magisterské studium*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2007. 171 s. ISBN 978-80-7395-036-1.
- [10] CERMAT. *Centrum pro zjišťování výsledků vzdělávání : O nás* [online]. [cit. 2012-03-19]. Dostupný z WWW: <<http://www.cermat.cz/o-nas-10039.html>>.
- [11] CISCO SYSTEMS. *How Voice over IP (VoIP) Works* [online]. [cit. 2012-02-09]. Dostupný z WWW:

- <http://www.cisco.com/cisco/web/solutions/small_business/resource_center/articles/serve_customers_better/how_voip_works/index.html>.
- [12] CONNOLLY, Sara; MUNRO, Alistair. *Economics of the public sector*. Harlow : Pearson Education, 1999. 515 s. ISBN 0-13-096641-X.
- [13] CVVM SOCIOLOGICKÝ ÚSTAV AV ČR, V.V.I. *Tisková zpráva or111109 : Názory občanů na státní maturitu*. [online]. 2011-11-09. [cit. 2012-03-23]. Dostupný z WWW: <www.cvvm.cas.cz/upl/zpravy/101198s_or111109b.pdf>.
- [14] CVVM SOCIOLOGICKÝ ÚSTAV AV ČR, V.V.I. *Tisková zpráva oz120120 : Názory obyvatel na poplatky ve zdravotnictví a jiná vybraná opatření*. [online] 2012-01-20; [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <http://www.cvvm.cas.cz/upl/zpravy/101226s_oz120120.pdf>.
- [15] ČEMPELOVÁ ŠLAPALOVÁ, Zuzana; ECONOMIA; IHNED.CZ. *Personální agentura ano či ne?* [online]. 2012-01-13. [cit. 2012-04-03]. Dostupný z WWW: <<http://kariera.ihned.cz/c1-54408390-personalni-agentura-ano-ci-ne>>.
- [16] ČESKÁ STRANA SOCIÁLNĚ DEMOKRATICKÁ. *CVVM: ČSSD jednoznačně vede volební preference* [online]. 2010-03-17. [cit. 2011-12-30]. Dostupný z WWW: <<http://www.cssd.cz/aktualne/pruzkumy-verejneho-mineni/cvvm-cssd-jednoznacne-vede-volebni-preference/>>.
- [17] ČESKÁ TELEVIZE. *STATUT ČT* [online]. 2012-02-08. [cit. 2012-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.ceskatelevize.cz/rada-ct/dokumenty/statut-ct/>>.
- [18] ČESKÁ TELEVIZE. *Události, komentáře – Česká televize* [online]. 2012-03-27. [cit. 2012-03-27]. Dostupný z WWW: <<http://www.ceskatelevize.cz/porady/1096898594-udalosti-komentare/>>.
- [19] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Radka Růžičková, Adam Jaroš In Přehled článků - červenec 2011*. [online]. 2011-07-01. [cit. 2012-02-12]. Dostupný z WWW: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/prehled_clanku_cervenec_2011> nebo <<http://www.blesk.cz/clanek/radce-prace/155492/prumerna-mzda-23-144-kc-kdo-to-ma.html>>.
- [20] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Souhrnná data o České republice : Obyvatelstvo podle dosaženého vzdělání*. [online]. Aktualizováno dne 2012-03-13. [cit. 2012-03-18]. Dostupný z WWW: <http://czso.cz/csu/redakce.nsf/i/souhrnna_data_o_ceske_republice>.
- [21] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Veřejná databáze (kategorie 9/95) : Výdaje na výzkum a vývoj podle krajů*. [online]. [cit. 2012-03-28]. Dostupný z WWW: <http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabdetail.jsp?cislotab=13-20&kapitola_id=43&null>.

- [22] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Veřejná databáze : Stav obyvatel ve vybraném území - časová řada (DEM1030CU)* [online]. [cit. 2011-10-24]. Dostupný z WWW: <http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?cislotab=DEM1030CU&kapitola_id=5&voa=tabulka&go_zobraz=1&childsel0=2>.
- [23] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Veřejná podpora výzkumu a vývoje* [online]. [cit. 2012-03-28]. Dostupný z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/verejna_podpora_vyzkumu_a_vyvoje_pdf/\\$File/v3_final.pdf](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/verejna_podpora_vyzkumu_a_vyvoje_pdf/$File/v3_final.pdf)>.
- [24] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD; KRAJSKÁ SPRÁVA ČSÚ PRO STŘEDOČESKÝ KRAJ. *Průměrný evidenční počet zaměstnanců a průměrné hrubé měsíční mzdy podle místa pracoviště v ČR a krajích v 1. až 3. čtvrtletí 2011* [online]. Aktualizováno dne 2012-01-09. [cit. 2012-02-12]. Dostupný z WWW: <http://www.czso.cz/xs/redakce.nsf/i/prumerny_evidencni_pocet_zamestnancu_a_prumerne_hrube_mesicni_mzdy_v_cr_a_krajich>.
- [25] ČT24.CZ. *TI: Vnímání korupce je v ČR stejné jako v Namibii a horší se* [online]. 2011-12-01. [cit. 2012-02-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.ceskatelevize.cz/ct24/domaci/155276-ti-vnimani-korupce-je-v-cr-stejne-jako-v-namibii-a-horsi-se/>>.
- [26] ČT24; ČTK; MEDIAFAX. *V objektivitu zpravodajství ČT věří 71 procent lidí.* [online]. 2012-01-12. [cit. 2012-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.ceskatelevize.cz/ct24/media-a-technologie/160247-v-objektivitu-zpravodajstvi-ct-veri-71-procent-lidi/>>.
- [27] ČTK; BORGIS a.s. *Referendum o EU v pátek třináctého?* [online] 2003-03-12 [cit. 2011-12-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.novinky.cz/domaci/4018-referendum-o-eu-v-patek-trinacteho.html>>.
- [28] ČTK; CESKENOVINY.CZ. *V ČR šlo loni do vědy a výzkumu 60 mld, vede automobilový průmysl.* [online]. 2011-10-11. [cit. 2012-03-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.ceskenoviny.cz/zpravy/v-cr-slo-loni-do-vedy-a-vyzkumu-60-mld-vede-automobilovy-prumysl/699186>>.
- [29] ČTK; ČESKÉNOVINY.CZ. *Heger: Spoluúčast pacientů má postupně růst ze 17 na 25 pct* [online]. 2011-10-18. [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.ceskenoviny.cz/zpravy/heger-spoluucast-pacientu-ma-postupne-rust-ze-17-na-25-pct/702542>>. ISSN 1213-5003 © Copyright 2012 ČTK.

- [30] ČTK; DENÍK.CZ; VLTAVA-LABE-PRESS. *Problémy Šluknovska se dotýkají celé společnosti* [online]. 2011-11-09. [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <http://www.denik.cz/z_domova/deni-na-sluknovsku-je-problem-cele20111109.html>.
- [31] ČTK; E15; MLADÁ FRONTA. *Silnice nižších tříd zůstanou zatím bez myta, tvrdí Kapsch*. [online]. 2011-11-03. [cit. 2012-04-02]. Dostupný z WWW: <<http://zpravy.e15.cz/byznys/doprava-a-logistika/silnice-nizsich-trid-zustanou-zatim-bez-myta-tvrdi-kapsch-714314>>.
- [32] ČTK; ECONOMIA; IHNED. *Průzkum: Třem čtvrtinám Čechů jsou Romové nesympatičtí* [online]. 2010-06-04. [cit. 2012-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://zpravy.ihned.cz/lehke-zpravy/c1-44081680-pruzkum-trem-ctvrtinam-cechu-jsou-romove-nesympaticti>>. ISSN 1213-7693.
- [33] ČTK; ECONOMIA; IHNED. *Průzkum: Třetina vysokoškoláků by souhlasila se školným* [online]. Aktualizováno 2009-12-11. [cit. 2012-03-21]. Dostupný z WWW: <<http://zpravy.ihned.cz/cesko/c1-39443520-pruzkum-tretina-vysokoskolaku-by-souhlasila-se-skolnym>>. ISSN 1213-7693.
- [34] ČTK; ECONOMIA; IHNED. *Výdaje na vědu v Česku klesly. Mezi novými státy EU patří ale k nejlepším* [online]. 2009-10-16. [cit. 2012-03-28]. Dostupný z WWW: <<http://zpravy.ihned.cz/cesko/c1-38675600-vydaje-na-vedu-v-cesku-klesly-mezi-novymi-staty-eu-patri-ale-k-nejlepsim>>. ISSN 1213-7693.
- [35] ČTK; HR EXPERT. *Úřad práce vypíše výběrové řízení na pracovní agentury* [online]. 2011-11-14. [cit. 2012-04-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.hrexpert.cz/ziskavani-a-vyber-zamestnancu/aktuality/urad-prace-vypise-vyberove-rizeni-na-pracovni-agentury.html>>.
- [36] ČTK; LIDOVKY.CZ; MAFRA. *Ministr kultury Jiří Besser rezignoval. Necítí podporu*. [online]. 2011-12-08. [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <http://www.lidovky.cz/ministr-kultury-jiri-besser-rezignoval-neciti-podporu-pis-/ln_domov.asp?c=A111208_083934_ln_domov_mpr>. ISSN 1213-1385.
- [37] ČTK; MEDIASPOT.CZ. *Lidem poplatky ve zdravotnictví vadí trochu méně* [online]. 2010-01-27. [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.medispot.cz/reforma-zdravotnictvi-1/lidem-poplatky-ve-zdravotnictvi-vadi-trochu-mene.html>>.
- [38] ČTK; NÁRODNÍ VZDĚLÁVACÍ FOND; BUDOUCNOSTPROFESI.CZ. *Aktuality : Výdaje na vědu a výzkum se v ČR 2,3 krát zvýšily* [online] 2011-01-14. [cit. 2012-03-28]. Dostupný z WWW: <http://budoucnostprofesi.cz/aktuality.html/11_411-vydaje-na-vedu-a-vyzkum-se-v-cr-2-3-krat-zvysily>.

- [39] ČTK; NES; MLADÁ FRONTA. *Média se u lidí těší větší přízni než před rokem.* [online]. 2012-01-12. [cit. 2012-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://zpravy.e15.cz/byznys/technologie-a-media/media-se-u-lidi-tes-i-vets-i-prizni-nez-pred-rokem-733730>>.
- [40] ČTK; www.ZDN.cz. *Z poplatků lidé nejvíce tolerují novou platbu za recept* [online]. 2012-01-23. [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.zdn.cz/denni-zpravy/z-domova/Z%20poplatk%3F%20lid%3F%20nejv%3Fce%20toleruj%3F%20novou%20platu%20za%20recept-463067>>.
- [41] ČTK; ZEP; MAFRA. *Deziluze z politiků v číslech - spokojenost klesla za 10 let na půlku* [online]. 2012-01-10. [cit. 2012-03-11]. Dostupný z WWW: <http://zpravy.idnes.cz/deziluze-z-politiku-v-cislech-spokojenost-klesla-za-10-let-na-pulku-10z-/domaci.aspx?c=A120110_151509_domaci_zep>.
- [42] DJS RESEARCH LTD. *What are CAPI, CATI and CAWI?* [online]. [cit. 2012-02-09]. Dostupný z WWW: <http://www.marketresearchworld.net/index.php?option=com_content&task=view&id=2114>.
- [43] DOM; ČTK; ECONOMIA; IHNED. *Průzkum mezi studenty: Školné nechceme, spolupráci s komerční sférou uvítáme* [online]. 2012-02-15. [cit. 2012-03-21]. Dostupný z WWW: <<http://zpravy.ihned.cz/c1-54722240-pruzkum-mezi-studenty-skolne-nehceme-spolupraci-s-komercni-sferou-uvitame>>. ISSN 1213-7693.
- [44] DOM; ECONOMIA; IHNED. *Martin Kocourek už není ve vládě, jméno jeho nástupce Nečas zatím neřekl* [online]. 2011-11-14. [cit. 2012-02-17]. Dostupný z WWW: <<http://zpravy.ihned.cz/politika/c1-53644560-martin-kocourek-uz-neni-ve-vlade-jmeno-jeho-nastupce-necas-zatim-nerekla>>. ISSN 1213-7693.
- [45] DOTAZNÍK-ONLINE [online]. [cit. 2011-02-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.dotaznik-online.cz/zaklady-dotazniku.htm>>.
- [46] DOTAZNÍK-ONLINE [online]. [cit. 2011-02-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.dotaznik-online.cz/uzavrene-otazky.htm>>.
- [47] DOTAZNÍK-ONLINE [online]. [cit. 2011-02-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.dotaznik-online.cz/otevrene-otazky.htm>>.
- [48] DRAHORÁD, Jan; MEDIAFAX. *Za problémy na Šluknovsku můžou noví Romové, uvádí průzkum* [online]. 2011-10-02. [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.mediafax.cz/domaci/3293169-Za-problemy-na-Sluknovsku-muzou-novi-Romove-uvadi-pruzkum>>.

- [49] DUBEN, Rostislav. *Neziskový sektor : v ekonomice a společnosti*. Vydání první. Praha : CODEX Bohemia, 1996. 376 s. ISBN 80-85963-19-1.
- [50] DVORSKÁ-KRUPKOVÁ, Ladislava. *Teorie veřejné volby*. Praha : Vysoká škola ekonomická v Praze, 1994. 55 s. ISBN 80-7079-700-2.
- [51] DVOŘÁK, Pavel. *Veřejné finance, fiskální nerovnováha a finanční krize*. Vyd. 1. Praha : C. H. Beck, 2008. 343 s. ISBN 978-80-7400-075-1.
- [52] EMPIRICKÉ CENTRUM VYSOČINY. *Techniky dotazování pro realizaci výzkumných projektů* [online]. [cit. 2012-02-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.ecvysocina.cz/nabidka-nasich-sluzeb/techniky-dotazovani>>.
- [53] FACEBOOK.COM. Univerzita Pardubice [online]. [cit. 2012-03-03] Dostupný z WWW: <<http://www.facebook.com/univerzita.pardubice>>.
- [54] FACEBOOK.COM. Univerzitní knihovna Pardubice [online]. [cit. 2012-03-03] Dostupný z WWW: <<http://www.facebook.com/knihovna.upce>>.
- [55] FAMOUS.CZ; NOVINKY.CZ; BORGIS. *Doma u televize tráví většinu času především nešťastní lidé*. [online]. 2008-11-19. [cit. 2012-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.novinky.cz/zena/zdravi/154520-doma-u-televize-travi-vetsinu-casu-predevsim-nestastni-lide.html>>.
- [56] FINANČNÍ NOVINY.CZ; FINANCE.CZ; ČTK. *Právo zdraží. Soudní poplatky půjdou přes nesouhlas Senátu nahoru* [online]. 2011-07-20. [cit. 2012-03-15]. Dostupný z WWW: <http://www.financninoviny.cz/zpravy/pravo-zdrazi-soudni-poplatky-pujdou-pres-nesouhlas-senatu-nahoru/664974&id_seznam=4709>. ISSN 1213-4996.
- [57] FINANČNÍNOVINY.CZ; FINANCE.CZ; FINANCE MEDIA. *Kapsch zahájí jednání o úsporách na provozování mytného systému*. [online]. 2011-03-28. [cit. 2012-04-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.finance.cz/zpravy/finance/303484-kapsch-zahaji-jednani-o-usporach-na-provozovani-mytneho-systemu/>>.
- [58] FRÁNEK, Tomáš. *Škrty u stavebního spoření neplatí, ruší je soud* [online]. 2011-04-27 [cit. 2011-12-11]. Dostupný z WWW: <<http://aktualne.centrum.cz/domaci/soudy-a-pravo/clanek.phtml?id=698327>>.
- [59] FUK; EUROZPRÁVY.CZ, MEDIAFAX. *Česká věda vloni získala rekordních 60 miliard korun* [online]. 2011-10-11. [cit. 2012-03-28]. Dostupný z WWW: <<http://ekonomika.eurozpravy.cz/ceska-republika/35711-ceska-veda-vloni-ziskala-rekordnich-60-miliard-korun/>>.

- [60] GfK CZECH. *Státní maturity podporují spíše vzdělaní lidé* [online]. [cit. 2012-03-19]. Dostupný z WWW: <http://www.gfk.cz/public_relations/press/press_articles/006698/index.cz.html>.
- [61] GOO.GL. [online]. created 2011-10-23. [cit. 2011-12-05]. Dostupný z WWW: <<http://goo.gl/info/rrHes>>.
- [62] GOOGLE.COM. *Statistiky vyhledávání* [online]. 2012. [cit. 2012-02-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.google.com/insights/search/?hl=cs#q=%22korupce%22&date=1%2F2011%2012m%2C1%2F2010%2012m%2C1%2F2009%2012m&cmpt=date>>.
- [63] GUBIN, Oleg. *Andrej Babiš: Korupce je česky zlodějna. Kradlo se i za socanů, ale Topolánek s Dalíkem přidali tři nuly* [online]. 2011-11-13. [cit. 2012-02-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.vasevec.cz/blogy/andrej-babis-korupce-je-cesky-zlodejna-kradlo-se-i-za-socanu-ale-topolaneck-s%20dalikem-pridali-t>>.
- [64] HAMERNÍKOVÁ, Bojka. MAATYOVÁ Alena, et al. *Veřejné finance*. 2. aktualizované vydání. Praha : Wolters Kluwer ČR, 2010. 340 s. ISBN 978-80-3757-497-0.
- [65] *Holešovská výzva* [online]. [cit. 2012-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://holesovskavyzva.zacit.cz/>>.
- [66] HRONÍK Jiří; OUR MEDIA. *ČT pod palbou. Beduini jí byly víc než tisíce demonstrantů*. [online]. 2012-03-18. [cit. 2012-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.parlamentnilisty.cz/zpravy/CT-pod-palbou-Beduini-ji-byly-vic-nez-tisice-demonstrantu-226241>>.
- [67] HRUBÁ, Petra; MEDIAFAX. *Policii věří nadpoloviční většina Čechů, práci soudů kritizuje necelá čtvrtina veřejnosti* [online]. 2011-06-27. [cit. 2012-03-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.mediafax.cz/domaci/3244375-Policii-veri-nadpolovicni-vetsina-Cechu-praci-soudu-kritizuje-necela-ctvrtina-verejnosti>>.
- [68] HUBATKA, Ondřej; IHEP (INSTITUT HOSPODÁŘSKÉ A ENVIRONMENTÁLNÍ POLITIKY). *Proč je zhoršující se index vnímání korupce dobrou zprávou pro Českou republiku - 168 hodin české politiky 48. týdne* [online]. 2011-12-06. [cit. 2012-02-14]. Dostupný z WWW: <<http://ihep.cz/?p=629>>.
- [69] CHARBUSKÝ, Miloš. *Státní správa : pro kombinovanou formu studia*. Vydání první. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2005. 93 s. ISBN 80-7194-807-1.
- [70] INSTITUT EUROSCHOLA. *Vzdělávací program CAF : Skripta „Vzdělávací program – Common Assessment Framework“ byla zpracována v rámci projektu APVS –*

- Akademie přeshraničního vzdělávání zaměstnanců samosprávy* [online]. [cit. 2012-02-20]. 111s. Dostupný z WWW: <www.euroschola.cz/Files/File/skripta%20CAF.pdf>.
- [71] JUNGOVÁ, Eliška. *Metody a techniky výzkumu veřejného mínění* [online]. 2008 [cit. 2012-02-08]. Dostupný z WWW: <[www.richardjung.cz/II.Metody_a_techniky_vyzkumu\(1\).ppt](http://www.richardjung.cz/II.Metody_a_techniky_vyzkumu(1).ppt)>
- [72] KALÁB, Vladimír; ECONOMIA; IHNEĎ. *Bárta chce nabídnout výstavbu dálnic Číňanům, pokud české firmy nezlevní* [online]. 2010-09-14. [cit. 2012-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://byznys.ihned.cz/c1-46434710-barta-chce-nabidnout-vystavbu-dalnic-cinanum-pokud-ceske-firmy-nezlevni>>. ISSN 1213-7693.
- [73] KAŠPAR, Mirek. *Školné se blíží: 10 tisíc za semestr od roku 2013?* [online]. 2010-06-08. [cit. 2012-03-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.ukacko.cz/skolne-se-blizi-10-tisic-za-semestr-od-roku-2013>>.
- [74] KLAUS, Václav. *Hra s ohněm* [online]. 2012-03-31. [cit. 2012-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.klaus.cz/clanky/3074>>.
- [75] KLÍMA, Karel. *Teorie veřejné moci (vládnutí)*. ASPI – knihovna 67655
- [76] KOPECKÝ, Josef; MAFRA. *Ministr Josef Dobeš ve vládě končí. Odmítl miliardové škrty u školství* [online]. 2012-03-21. [cit. 2012-03-23]. Dostupný z WWW: <http://zpravy.idnes.cz/ministr-skolstvi-josef-dobes-ve-vlade-konci-fe9-/domaci.aspx?c=A120321_184138_domaci_brm>.
- [77] KOZEL, Roman a kol. *Moderní marketingový výzkum : nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. 1. vyd. Praha : Grada, 2006. 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
- [78] KUBANOVÁ, Jana. *Statistické metody pro ekonomickou a technickou praxi*. 2. vyd. Bratislava : Statistika, 2004. 249 s. ISBN 80-85659-37-9.
- [79] KUBANOVÁ, Jana; LINDA, Bohdan. *Kritické hodnoty a kvantily vybraných rozdělení pravděpodobností*. 1. vydání (dotisk). Pardubice : Univerzita Pardubice, 2006. 53 s. ISBN 80-7194-852-7.
- [80] KUČERA, Petr. *Škrty ve stavebním spoření: Vládou prošly bez problémů* [online]. 2010-09-23. [cit. 2012-04-03]. Dostupný z WWW: <<http://aktualne.centrum.cz/finance/bydleni/clanek.phtml?id=664678>>.
- [81] KUL; ČT24; ČTK. *Vláda dostala na protikorupčním vysvědčení trojky* [online]. 2012-02-02. [cit. 2012-02-19]. Dostupný z WWW: <<http://www.ceskatelevize.cz/ct24/domaci/162956-vlada-dostala-na-protikorupcnim-vysvedceni-trojky/>>.

- [82] MAREK, David. *Nerovná cesta kapitalismu: V globálním kontextu zůstává příjmová nerovnost v Evropě velmi nízká* [online]. 2011-05-17. [cit. 2012-02-11]. Dostupný z WWW: <<http://dialog.ihned.cz/c1-51869930-nerovna-cesta-kapitalismu>>.
- [83] MARKOVIČ, Jan; ECONOMIA; IHNED. *Průzkum: Poplatky u lékaře nevadí 70 procentům lidí*. [online]. 2008-06-19. [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://zpravy.ihned.cz/cesko/c1-25602090-pruzkum-poplatky-u-lekare-nevadi-70-procentum-lidi>>. ISSN 1213-7693.
- [84] MEDIAFAX; E15; MLADÁ FRONTA. *Ústavní soud zrušil škrty ve stavebním spoření* [online]. 2011-04-27. [cit. 2012-04-03]. Dostupný z WWW: <<http://finexpert.e15.cz/ustavni-soud-zrusil-skrty-ve-stavebnim-sporeni>>.
- [85] MEDIAFAX; E15; MLADÁ FRONTA. *Vláda bude rozdělovat peníze na vědu, resort školství chce víc*. [online]. 2011-05-14. [cit. 2012-03-28]. Dostupný z WWW: <<http://zpravy.e15.cz/domaci/udalosti/vlada-bude-rozdelovat-penize-na-vedu-resort-skolstvi-chce-vic-601862>>.
- [86] MEDOP: Zdravotnický portál. *Srovnání OECD: Češi platí za zdravotnictví málo. Lépe jsou na tom jen Dánové* [online]. 2011-08-05 [cit. 2011-10-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.medop.cz/medop/zdravotni-politika/srovnani-oecd-cesi-plati-za-zdravotnictvi-malo-lepe-jsou-na-tom-jen-danove>>.
- [87] MELICHAR, Radek; MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. *Evropské peníze na vědu a výzkum potečou dál* [online]. 2011-04-07. [cit. 2012-03-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.msmt.cz/strukturalni-fondy/evropske-penize-na-vedu-a-vyzkum-potecou-dal>>.
- [88] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Boj proti korupci : Strategie vlády v boji proti korupci* [online]. Aktualizováno 2011-12-06. [cit. 2012-02-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/boj-proti-korupci-strategie-vlady-v-boji-proti-korupci.aspx>>.
- [89] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Extremismus : Souhrnná situační zpráva 3. čtvrtletí roku 2011* [online]. 2011-11-10. [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.romea.cz/dokumenty/mvcr-3-2011.pdf>>.
- [90] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *FAQ – Vymezení pojmů : Jak definovat pojem korupce* [online]. [cit. 2012-02-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/faq-vymezeni-pojmu-jak-definovat-pojem-korupce.aspx>>.
- [91] MIŠOVIČ, Ján. *Pomáhají či škodí průzkumy volebních preferencí soutěži politických stran?* [online]. 2010-03-25. [cit. 2011-28-12]. Dostupný z WWW: <<http://blisty.cz/art/51760.html>>. ISSN 1213-1792.

- [92] MIŠOVIČ, Ján. *Zbytečně „dramatické“ titulky průzkumů veřejného mínění* [online]. 2010-03-03. [cit. 2011-12-28]. Dostupný z WWW: <<http://blisty.cz/art/51462.html>>.
- [93] MONGABAY.COM. *Global Gini index (Distribution of family income) ranking by country* [online]. Last updated 2010-01-25. [cit. 2012-02-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.mongabay.com/reference/stats/rankings/2172.html>>.
- [94] MORÁVEK, Daniel. INTERNET INFO. *Statistiky klamou, přes milion podnikatelů existuje jen na papíře* [online]. 2011-07-15. [cit. 2012-02-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.podnikatel.cz/clanky/pocet-podnikatelu-mpo-statistiky/>>. ISSN 1802-8012.
- [95] MP; OUR MEDIA. *Agentury mají shánět práci těžkým případům a říkají: Pane Drábku, to nezvládneme* [online]. 2012-04-02. [cit. 2012-04-03]. Dostupný z WWW: <<http://www.parlamentnilisty.cz/rss/zpravy/Agentury-maji-shanet-praci-tezkym-pripadam-a-rikaji-Pane-Drabku-to-nezvladneme-227999>>.
- [96] MPSV. *Tisková zpráva : MÍRA NEZAMĚSTNANOSTI ROSTLA V LISTOPADU 2011 O 0,1 % NA 8,0 %* [online]. 2011-12-08. [cit. 2012-04-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/11809/tz081211a.pdf>>.
- [97] NAHODIL, František a kolektiv. *Veřejné finance v České republice*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. 359 s. ISBN 978-80-7380-162-5.
- [98] NATIONMASTER.COM. *GINI index (most recent) by country* [online]. [cit. 2012-02-11]. Dostupný z WWW: <http://www.nationmaster.com/graph/eco_gin_ind-economy-gini-index>.
- [99] NOVÁK, Jakub. *Dluhy studentů i bez školného rostou, ročně na 13 tisíc* [online]. 2012-01-29. [cit. 2012-03-21]. Dostupný z WWW: <<http://aktualne.centrum.cz/domaci/zivot-v-cesku/clanek.phtml?id=730632>>.
- [100] NOVÁK, Jakub. *Státní maturity byly drahé a neplní účel, kritizuje NKÚ* [online]. 2012-03-19. [cit. 2012-03-21]. Dostupný z WWW: <<http://aktualne.centrum.cz/domaci/zivot-v-cesku/clanek.phtml?id=737730>>.
- [101] NOVÁKOVÁ, Jolana; MAFRA; IDNES.CZ. *Rok 2012: Co se pro všechny změnilo ve stavebním spoření* [online]. 2011-11-30. [cit. 2012-04-03]. Dostupný z WWW: <http://finance.idnes.cz/rok-2012-co-se-pro-vsechny-zmeni-ve-stavebnim-sporeni-f82-/spor.aspx?c=A111122_1688520_spor_sov>.
- [102] NOVINKY.CZ; JAS; BORGIS. *Spokojenost s politickou situací i politiky po dlouhé době vzrostla* [online]. 2012-01-23. [cit. 2012-03-11]. Dostupný z WWW:

- <<http://www.novinky.cz/domaci/256994-spokojenost-s-politickou-situaci-i-politiky-po-dlouhe-dobe-vzrostla.html>>.
- [103] NOVÝ, Ivan. SURINEK, Alois, a kol. Sociologie pro ekonomy a manažery. 2. přepracované a rozšířené vydání. Praha : Grada, 2006. 287 s. ISBN 80-247-1705-0.
- [104] ODS; TOP 09; VV. *Koaliční smlouva o vytvoření koalice rozpočtové odpovědnosti, vlády práva a boje proti korupci* [online]. 2010-07-12 [cit. 2011-12-10]. 57 s. Dostupný z WWW: <http://data.idnes.cz/soubory/domaci/A100709_JW_NAVRH_SMLOUVY.PDF>.
- [105] OECD. *Growing Income Inequality in OECD Countries: What Drives it and How Can Policy Tackle it? : Forum, Paris, 2 May 2011* [online]. 2011-05-02. [cit. 2012-02-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.oecd.org/dataoecd/32/20/47723414.pdf>>.
- [106] OECD. *Health: Key tables from OECD (Public expenditure on health: As a percentage of total expenditure on health)* [online]. Last update 2011-07-12 [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.oecd-ilibrary.org/sites/hlthxp-pub-table-2011-1-en/index.html;jsessionid=79bhqb4qd514c.epsilon?contentType=/ns/StatisticalPublication,ns/KeyTable&itemId=/content/table/20758480-table3&containerItemId=/content/tablecollection/20758480&accessItemIds=&mimeType=text/html>>. ISSN 2075-8480 - © OECD 2011.
- [107] OECD. *Social issues: Key tables from OECD (Public health spending: Public social expenditure as a percentage of GDP)* [online]. Last update 2011-04-13 [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <http://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/public-health-spending_20743904-table4>. ISSN 2074-3904 - © OECD 2010.
- [108] OCHRANA, František. *Veřejný sektor a efektivní rozhodování*. Praha : Management Press, 2001. 246 s. ISBN 80-7261-018-X.
- [109] OLB; OUR MEDIA. *Bárta chce míchat mýtné s PPP projekty. Kvůli nedostatku peněz* [online]. 2010-10-08. [cit. 2012-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.parlamentnilisty.cz/zpravy/doprava/Barta-chce-michat-mytne-s-PPP-projekty-Kvuli-nedostatku-penez-177570>>.
- [110] PANENKA, Radim; OUR MEDIA. *Klaus varuje média, aby si "nehrála s ohněm". U politiků vyvolal rozruch* [online]. 2012-03-31. [cit. 2012-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.parlamentnilisty.cz/zpravy/Klaus-varuje-media-aby-si-nehrala-s-ohnem-U-politiku-vyvolal-rozruch-227921>>.
- [111] PATRIA ONLINE; REDAKCE. *Nečasova vláda přežila i třetí hlasování o důvěře. Prý jen do toho příštího, dodal šéf ČSSD*. [online]. 2012-03-21. [cit. 2012-03-21]. Dostupný

- z WWW: <<http://www.patria.cz/zpravodajstvi/2032080/necasova-vlada-prezila-i-treti-hlasovani-o-duvere-pry-jen-do-toho-pristihododal-sef-cssd.html>>.
- [112] PBS NEWSHOUR. *Infographic: U.S. Income Equality Trails Iran, Mongolia and Lithuania* [online]. 2011-09-29. [cit. 2012-02-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.pbs.org/newshour/multimedia/gini/>>.
- [113] PECKOVÁ, Nina; ČESKÁ INFORMAČNÍ AGENTURA. *Kapsch: Mýto lze rozšířit až o dalších 1000 km* [online]. 2012-03-21. [cit. 2012-04-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.cianews.cz/rozhovory-cianews/kapsch-myto-lze-rozsirit-az-o-dalsich-1000-km/>>.
- [114] PERKNEROVÁ, Kateřina; DENÍK.CZ; VLTAVA-LABE-PRESS. *ANKETA: Chtěli byste zrušit poplatky ve zdravotnictví?* [online]. 2008-03-18. [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <http://www.denik.cz/z_domova/zruseni_poplatku20080318.html>.
- [115] PHOTIUS.COM. *Distribution of family income - Gini index 2011 Country Ranks, By Rank* [online]. Last modified 2011-02-05. [cit. 2012-02-11]. Dostupný z WWW: <http://www.photius.com/rankings/economy/distribution_of_family_income_gini_index_2011_0.html>.
- [116] POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. *Stop korupci : Co je korupce* [online]. [cit. 2012-02-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/stop-korupci.aspx>>.
- [117] POLICIE ČR. *Informace o extremismu : Co je extremismus?* [online]. 2010. [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/prevence-informace-o-extremismu-co-je-extremismus.aspx>>.
- [118] PPP CENTRUM ČESKÉ REPUBLIKY. *Ministr oprášil plány: dálnici na jih zaplatí firma* [online]. 2012-02-13. [cit. 2012-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.pppcentrum.cz/index.php?cmd=article&lang=cs&id=410>>.
- [119] PROFIT; TZ. *Mýtné si díky dnu navíc udrželo meziroční nárůst o 11 %*. [online]. 2012-03-02. [cit. 2012-04-02]. Dostupný z WWW: <<http://profit.tyden.cz/clanek/mytne-si-diky-dnu-navic-udrzelo-mezirocni-narust-o-11/>>.
- [120] RED; ČTK; EMPRESA MEDIA. *Škrty u stavebního spoření zrušeny, lidé o peníze nepřijdou* [online]. 2011-04-27. [cit. 2012-04-03]. Dostupný z WWW: <http://www.tyden.cz/rubriky/byznys/skrty-u-stavebniho-sporeni-zruseny-lide-o-penize-neprijdou_200154.html>.
- [121] REDAKCE ÚKÁČKO.CZ. *Dvě třetiny pedagogů jsou pro zavedení školného. UK účast na průzkumu odmítla* [online]. 2009-09-05. [cit. 2012-03-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.ukacko.cz/dve-tretiny-pedagogu-jsou-pro-zavedeni-skolneho-uk-ucast-na-pruzkumu-odmitla>>.

- [122] REKTOŘÍK, Jaroslav a kolektiv. *Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru*. Vydání I. Praha : Ekopress, 2002. 264 s. ISBN 80-86119-60-2.
- [123] SANEP. *Extremismus (publikováno 19.1.2012)* [online]. 2012-01-19. [cit. 2012-03-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.sanep.cz/pruzkumy/extremismus-publikovano-19-1-2012/>>.
- [124] SANEP. *Nepokoje na Šluknovsku* [online]. 2011-10-02. [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.sanep.cz/pruzkumy/nepokoje-na-sluknovsku/>>.
- [125] SIEGL, Milan; STEJSKAL, Jan; STRÁNSKÁ KOŤÁTKOVÁ, Pavla. *Management veřejného sektoru II. díl : Distanční opora*. První vydání. Pardubice : Univerzita Pardubice, srpen 2011. 104 s. ISBN 978-80-7395-416-1.
- [126] SOVOVÁ, Eva; iDNES.CZ; MAFRA. *Kdo kolik bere v Česku. V bance mají čtyřnásobek toho, co v hospodě* [online]. 2010-11-16. [cit. 2012-02-12]. Dostupný z WWW: <http://finance.idnes.cz/kdo-kolik-bere-v-cesku-v-bance-maji-ctyrynasobek-toho-co-v-hospode-pw0-/viteze.aspx?c=A101115_102040_viteze_sov>.
- [127] STÁLE ZASTOUPENÍ ČESKÉ REPUBLIKY PŘI EVROPSKÉ UNII; MINISTERSTVO ZAHRANIČNÍCH VĚCÍ. *EU přichází s novou strategií vysokoškolského vzdělávání*. [online]. 2011-09-20. [cit. 2012-03-18]. Dostupný z WWW: <http://www.mzv.cz/representation_brussels/cz/evropska_unie/strategie_evropa_2020/-zastupitelske_urady-representation_brussels-publish-cz-evropska_unie-strategie_evropa_2020-eu_prichazi_s_novou_strategii.html>.
- [128] STEJSKAL, Jan. *Daňová teorie a politika : pro kombinovanou formu studia. 1. díl*. Vyd. 1. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2008. 94 s. ISBN 978-80-7395-097-2.
- [129] STEM – Středisko empirických výzkumů. *Zeptali jste se nás* [online]. [cit. 2012-01-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.stem.cz/pages/faq.php#faq2>>.
- [130] STEM. *INFORMACE Z VÝZKUMU TRENDY 2/2010 : SPORY O VOLBY UTICHLY, DŮVĚRA V NEJVYŠŠÍ SOUDNÍ INSTITUCE SE OBNOVILA*. [online]. Únor 2010. [cit. 2012-03-20]. Dostupný z WWW: <<http://stem.cz/clanek/1979>>.
- [131] STEM. *TISKOVÁ INFORMACE Z VÝZKUMU STEM TRENDY 09/2010 VYDÁNO DNE 1. 10. 2010 : ZATÍMCO DŮVĚRA V ARMÁDU ČR V POSLEDNÍM ROCE KLESÁ, POLICIE ČR SI U OBČANŮ MÍRNĚ POLEPŠILA*. [online]. 2010-10-01. [cit. 2012-03-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.stem.cz/clanek/2001>>.
- [132] STEM. *TISKOVÁ INFORMACE Z VÝZKUMU STEM TRENDY 12/2011 VYDÁNO DNE 9. 1. 2012 : ČINNOST MÉDIÍ HODNOTÍ LIDÉ PŘÍZNIVĚJI NEŽ PŘED ROKEM. ZLEPŠILO SE I HODNOCENÍ OBJEKTIVITY ZPRAVODAJSTVÍ ČT*.

- [online]. 2012-01-09. [cit. 2012-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.stem.cz/clanek/2328>>.
- [133] STEM. *TISKOVÁ INFORMACE Z VÝZKUMU STEM TRENDY 2/2011 VYDÁNO DNE 25. 2. 2011 : ČESKÉ ARMÁDĚ DŮVĚŘUJE PŘES 60 % OBČANŮ, POLICII VÍCE NEŽ POLOVINA LIDÍ.* [online]. 2011-02-25. [cit. 2012-03-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.stem.cz/clanek/2124>>.
- [134] STERCKOVÁ Yvonne, MALÝ Ivan a kolektiv. *Veřejná ekonomie : pro školu a praxi.* Vydání první. Praha : Computer Press, 1998. 214 s. ISBN 80-7226-112-6.
- [135] STUHLÍK, Jan; PENÍZE.CZ. *Stavební spoření zůstane výhodné. I přes škrtky* [online]. 2010-07-27. [cit. 2012-04-03]. Dostupný z WWW: <<http://aktualne.centrum.cz/finance/bydleni/clanek.phtml?id=673447>>.
- [136] SUDOVÁ, Miroslava. Jak (z)hodnotit vědu a výzkum - Knowledge, research, education 2011. *Inflow: information journal* [online]. 2011, roč. 4, č. 11. 2011-11-07. [cit. 2012-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.inflow.cz/jak-zhodnotit-vedu-vyzkum-knowledge-research-education-2011>>. ISSN 1802-9736.
- [137] SYLLOVÁ, Jindřiška a kolektiv. *Parlament České republiky. 2. podstatně přepracované vydání.* Praha : Linde Praha, 2008. 477 s. ISBN 978-80-7201-689-4.
- [138] ŠINDELKA, Vladimír; FINANCE.CZ. *Model CAF zlepšuje kvalitu veřejné správy* [online]. 2005-10-21. [cit. 2012-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.finance.cz/zpravy/finance/55200/>>.
- [139] TETŘEVOVÁ, Liběna a kol. *Veřejný a podnikatelský sektor.* Druhé vydání. [Praha] : Professional Publishing, 2011. 190 s. ISBN 978-80-7431-043-0.
- [140] TETŘEVOVÁ, Liběna a kol. *Veřejný a podnikatelský sektor.* První vydání. [Praha] : Professional Publishing, 2009. 190 s. ISBN 978-80-86946-90-0.
- [141] TETŘEVOVÁ, Liběna. *Veřejná ekonomie.* První vydání. [Praha] : Professional Publishing, 2008. 185 s. ISBN 978-80-86946-79-5.
- [142] THE ECONOMIST. *Daily chart : The Big Mac index* [online]. 2012-01-12. [cit. 2012-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.economist.com/blogs/graphicdetail/2012/01/daily-chart-3>>.
- [143] THE ECONOMIST. *Unbottled Gini : Inequality is rising. Does it matter—and if so why?* [online]. 2011-01-20. [cit. 2012-02-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.economist.com/node/17957381>>.

- [144] TISCALI; jap; ČTK. *V nezávislost soudů věří jen 30 procent lidí, zjistil průzkum* [online]. 2011-06-27 [cit. 2012-03-20]. Dostupný z WWW: <<http://zpravy.tiscali.cz/v-nezavislost-soudu-veri-jen-tretina-lidi-zjistil-soud-88482>>.
- [145] TOMAN, Karel. *Chcete drahé dálnice? Jděte do PPP, varuje Čechy expert* [online]. 2010-09-05. [cit. 2012-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://aktualne.centrum.cz/ekonomika/doprava/clanek.phtml?id=676304>>.
- [146] TOMAN, Karel. *Soukromá dálnice? Další tunel, zní tam, kde PPP zkusili* [online]. 2012-03-30. [cit. 2012-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://aktualne.centrum.cz/ekonomika/doprava/clanek.phtml?id=739055>>.
- [147] TOMAN, Karel. *Soukromé dálnice budou drahé. Kilometr za 1,5 miliardy* [online]. 2011-02-09. [cit. 2012-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://aktualne.centrum.cz/ekonomika/penize/clanek.phtml?id=690652>>.
- [148] TOMAN, Karel. *Stavět D3 "na leasing"? Ve Vysokém Mýtě PPP funguje* [online]. 2012-03-28. [cit. 2012-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://aktualne.centrum.cz/ekonomika/doprava/clanek.phtml?id=738930>>.
- [149] TOP 09 s podporou Starostů. *VOLEBNÍ PROGRAM : Volby 2010 do Poslanecké sněmovny* [online]. 2010. [cit. 2012-03-24]. Dostupný z WWW: <<http://www.top09.cz/files/soubory/volebni-program-2010-do-poslanecke-snemovny.pdf>>.
- [150] TRANSPARENCY INTERNATIONAL - ČESKÁ REPUBLIKA. *Co je to korupce?* [online]. [cit. 2012-02-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.transparency.cz/korupce/>>.
- [151] TRANSPARENCY INTERNATIONAL – ČESKÁ REPUBLIKA. *GBK 2010.* [online]. [cit. 2012-02-16]. Dostupný z WWW: <<http://www.transparency.cz/gbk-2010/>>.
- [152] TRANSPARENCY INTERNATIONAL – ČESKÁ REPUBLIKA. *Na celosvětovém žebříčku CPI - Index vnímání korupce 2011 se Česká republika dělí o 57.–59. místo s Namibií a Saúdskou Arábií* [online]. 2011-12-01. [cit. 2012-02-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.transparency.cz/celosvetovem-zebricku-cpi-index-vnimani-korupce-2011-ceska-r/>>.
- [153] TRANSPARENCY INTERNATIONAL – ČESKÁ REPUBLIKA. *O nás* [online]. [cit. 2012-02-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.transparency.cz/o-tic/>>.
- [154] TRANSPARENCY INTERNATIONAL – THE GLOBAL COALITION AGAINST CORRUPTION. *Index vnímání korupce (CPI) 2011 : Otázky a odpovědi* [online]. 2011. [cit. 2012-02-14]. Dostupný z WWW: <www.transparency.cz/doc/CPI_2011_otazky_a_odpovdi.doc>.

- [155] TRANSPARENCY INTERNATIONAL – THE GLOBAL COALITION AGAINST CORRUPTION. *Index vnímání korupce (CPI) 2010 : Otázky a odpovědi* [online]. 2010. [cit. 2012-02-14]. Dostupný z WWW: <http://www.transparency.cz/doc/publikace/indexy/cpi_2010/CPI2010_FAQ_CZ.pdf>
- [156] TRANSPARENCY INTERNATIONAL. *Global Corruption Barometer 2010* [online]. [cit. 2012-02-16]. Dostupný z WWW: <http://www.transparency.cz/doc/publikace/indexy/gbk_2010/Global_Corruption_Barometer_report_2010_Dec2_.pdf>.
- [157] TŮMA, Ondřej; PENÍZE.CZ. *Markéta Šichtařová In Očima expertů: Bohatí kontra nahatí. Sociální nůžky se dál rozevírají* [online]. 2011-07-01. [cit. 2012-02-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.penize.cz/mzdy/212707-ocima-expertu-bohati-kontra-nahati-socialni-nuzky-se-dal-rozeviraji>>.
- [158] TŮMA, Ondřej; PENÍZE.CZ. *TŮMA Aleš Tůma In Očima expertů: Bohatí kontra nahatí. Sociální nůžky se dál rozevírají* [online]. 2011-07-01. [cit. 2012-02-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.penize.cz/mzdy/212707-ocima-expertu-bohati-kontra-nahati-socialni-nuzky-se-dal-rozeviraji>>.
- [159] UMA; ECONOMIA; IHNED. *Zdravotnické poplatky půjdou znovu k Ústavnímu soudu, slibuje Rath* [online]. 2010-01-31. [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://zpravy.ihned.cz/cesko/c1-40267410-zdravotnicke-poplatky-pujdou-znovu-k-ustavnimu-soudu-slibuje-rath>>. ISSN 1213-7693.
- [160] UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ. *Ověřování kvality testu* [online]. [cit. 2012-02-27]. Dostupný z WWW: <http://fim.uhk.cz/oliva/tvorba_vedeni/REKAP-www/modul1/04-01-4.html>.
- [161] VANĚK, Ondřej; OUR MEDIA. *Kalousek ví, kolik bere většina z vás. A říká: Máte víc než před revolucí* [online]. 2011-07-12. [cit. 2012-02-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.parlamentnilisty.cz/rss/zpravy/Kalousek-vi-kolik-bere-vetsina-z-vas-A-rika-Mate-vic-nez-pred-revoluci-202353>>.
- [162] VAŠEK, Petr; ECONOMIA; IHNED.CZ. *Nepopulární hesla mladé TOP 09 zabírají. Zatím* [online]. 2009-11-30. [cit. 2012-04-03]. Dostupný z WWW: <<http://hn.ihned.cz/c1-39248620-nepopularni-hesla-mlade-top-09-zabiraji-zatim>>. ISSN 1213-7693.
- [163] VAVROŇ, Jiří; PRÁVO; BORGIS. *Stát by bez korupce ušetřil 40 až 100 miliard a nepotřeboval by reformu penzí* [online]. 2011-06-23. [cit. 2012-02-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.novinky.cz/ekonomika/237061-stat-by-bez-korupce-usetril-40-az-100-miliard-a-nepotreboval-by-reformu-penzi.html>>.

- [164] VESELÁ, Jana. *Sociologický výzkum*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2000. 59 s. ISBN 80-7194-313-4.
- [165] VESELÁ, Jana; VESELÁ, Petra. *Sociologické aspekty v managementu : pro kombinovanou formu studia*. 1. vyd. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2007. 187 s. ISBN 978 80 7395 002-6.
- [166] VICENOVÁ, Milena. *Pomoc české vědě*. [online]. 2011-04-12. [cit. 2012-03-28]. Dostupný z WWW: <http://www.mzv.cz/representation_brussels/cz/udalosti_a_media/prohlaseni_a_stanoviska/pomoc_ceske_vede.html>.
- [167] VITALIA.CZ. *Jak si Češi doplácují na zdraví?* 2011-08-05 [cit. 2011-11-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.vitalia.cz/clanky/jak-si-cesi-doplacuji-na-zdravi/>>.
- [168] VLKOVÁ, Jitka; MAFRA; IDNES.CZ. *Úřady práce přestaly lidem hledat zaměstnání, budou to dělat agentury* [online]. 2012-04-02. [cit. 2012-04-04]. Dostupný z WWW: <http://ekonomika.idnes.cz/nezamestnane-prevezmou-soukrome-agentury-f2b-ekonomika.aspx?c=A120401_205532_ekonomika_brm>.
- [169] WIRNITZER, Jan. *Srovnání se světem: zdravotnictví má málo peněz a spoluúčast je nízká* [online]. 2011-08-04. [cit. 2011-10-31]. Dostupný z WWW: <http://zpravy.idnes.cz/srovnani-se-svetem-zdravotnictvi-ma-malo-penez-a-spoluucast-je-nizka-12i-/domaci.aspx?c=A110804_110213_domaci_jw>.
- [170] ZAHRADNÍKOVÁ, Andrea; DENÍK.CZ; VLTAVA LABE PRESS. *Část dálnice D3 bude hotová už příští rok*. [online]. 2012-04-02. [cit. 2012-04-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.denik.cz/jihocesky-kraj/cast-dalnice-bude-hotova-uz-pristi-rok-20120401-9r4a.html>>.
- [171] ZÁKON č. 106/1999 Sb. ze dne 11. května 1999, o svobodném přístupu k informacím. In *Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 39, s. 2578-2582. Dostupný z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/1999/sb039-99.pdf>>.
- [172] ZÁKON č. 561/2004 Sb. ze dne 24. září 2004, o předškolním, základním středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon). In *Sbírka zákonů České republiky*. 2004 částka 190, s. 10262-10324. Dostupný z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4494>>.
- [173] ZBOŘIL, Jan. *Vliv médií na rozhodování občanů v politických a ekonomických otázkách a jejich socio-ekonomické dopady* [online]. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2011. 130 s. Diplomová práce. Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko-správní, Ústav managementu. Vedoucí práce Doc. Ing. Pavel Duspiva, CSc. Dostupné z WWW: <http://dspace.upce.cz/bitstream/10195/38802/1/ZborilJ_VlivMedii_PD_2011.pdf>.

- [174] ZBOŘIL, Kamil. *Marketingový výzkum*. Dotisk prvního vydání. Praha : Vysoká škola ekonomická v Praze, 1996. 106 s. ISBN 80-7079-389-9.
- [175] *Zvyšování kvality úřadů pomocí sebehodnocení : Model CAF pro úřady územní veřejné správy* [online]. Praha : 2010. [cit. 2012-02-20]. 143 s. Dostupný z WWW: <<http://npj.cz/tmce/aktuality%20soubory/82.pdf>>.
- [176] ŽIŽLAVSKÁ, Veronika; MEDIAFAX. *Čtvrtina lidí nechápe, kam jdou peníze vybrané na poplatcích ve zdravotnictví, říká průzkum* [online]. 2010-08-12. [cit. 2012-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.mediafax.cz/domaci/3080973-Ctvrtina-lidi-nechape-kam-jdou-penize-vybrane-na-poplaticich-ve-zdravotnictvi-rika-pruzkum>>.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Znění dotazníku pro šetření uskutečněné ve dnech 24. 10. – 04. 12. 2011

Příloha B Souhrnné výsledky dotazníkového šetření za celé období

Příloha C Tabulky pro vstupní hodnoty koeficientů α (alfa) a β (beta)

Příloha D Výsledné hodnoty vážených primárních a sekundárních dat označené jako Výstup X, Výstup Y a Výstup Z

Příloha E Dvouvýběrový test pro střední hodnoty dvou základních souborů

Příloha F Výběrový koeficient mnohonásobné korelace

Příloha G Výstup shlukové analýzy pro otázky A5b a B7 v software Clementine

Příloha H Četnost vyhledávání slova „korupce“ ve vyhledávači Google mezi lety 2009 – 2011; provedení v týdenních intervalech

Dobrý den,

dovolte mi, abych Vás požádal o vyplnění dotazníku, jehož výsledky se stanou podkladem pro praktickou část mé diplomové práce na téma „Analýza spokojenosti zákazníka (občana) u vybraných služeb veřejného sektoru“. Dotazník je rozdělen do 6 kategorií (A-G) a je koncipován tak, aby Vám jeho vyplnění zabralo 5, maximálně však 10 minut. Není-li uvedeno jinak, označte pouze jednu odpověď.

Za Váš čas při spolupráci Vám předem děkuji.

Ing. Jan Zbořil

A1 Kolikrát jste se v posledních 12 měsících obrátil/a na své zastupitele v místě Vašeho bydliště?

- 1. ani jednou
- 2. 1× – 2×
- 3. 3× – 5×
- 4. 6× – 10×
- 5. častěji

A2 Kolikrát jste se v posledních 12 měsících obrátil/a na své zastupitele v Poslanecké Sněmovně Parlamentu ČR?

- 1. ani jednou
- 2. 1× – 2×
- 3. 3× – 5×
- 4. 6× – 10×
- 5. častěji

A3 K Kolikrát jste se v posledních 12 měsících obrátil/a na svého senátorka/ku v Senátu ČR?

- 1. ani jednou
- 2. 1× – 2×
- 3. 3× – 5×
- 4. 6× – 10×
- 5. častěji

A4 Pokuste se na níže uvedené stupnici vystihnout míru ochoty, která Vám je zpravidla ze strany zaměstnanců úřadu věnována.

(1 = arogantní neochota; 10 = vstřícná ochota)

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

A5a Pokud je ve Vaší obci Městská policie, jak hodnotíte její činnost?

(1 = špatné hodnocení; 10 = dobré hodnocení;

0 = nevím resp. nebydlím v obci, kde působí MP)

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

A5b Jak hodnotíte důvěryhodnost Policie ČR?

(1=velmi nedůvěryhodná; 10=velmi důvěryhodná; 0 = nevím)

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

A5c Jak hodnotíte důvěryhodnost Hasičského záchranného sboru? (JPO I, II)?

(1=velmi nedůvěryhodná; 10=velmi důvěryhodná; 0 = nevím)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **A6 Je podle Vás délka soudních řízení v ČR optimální?**

1. ano, případy jsou řešeny adekvátně ke složitosti sporu
2. ne, případy jsou řešeny příliš pomalu
3. ne, případy jsou řešeny rychleji než se očekává
4. nevím, nedokáži posoudit

A7 Jste pro to, aby byly věznice v ČR spravovány soukromým sektorem?

1. ano
2. ne
3. nevím, nedokáži posoudit

A8 Souhlasíte s nasazením českých vojáků v zahraničních misích?

1. ano, na dobu srovnatelnou s jinými koaličními silami
2. ano, vždy na dobu nezbytně nutnou
3. ne
4. nevím, nedokáži posoudit

A9 Podílel/a jste se v posledních 12 měsících přímo či nepřímo na veřejné kontrole?

1. určitě ano
2. spíše ano
3. nevím
4. spíše ne
5. určitě ne

B1 Dojde podle Vás zavedením školného na veřejných vysokých školách ke snížení poptávky po tomto vzdělání?

1. ano (pokračujte dále otázkou B1a)
2. ne (pokračujte dále otázkou B1b)
3. nevím (pokračujte dále otázkou B2)

B1a Může dojít v důsledku úbytku studentů ke zvýšení kvality absolventů vysokých škol?

1. ano
2. ne
3. nevím

B1b Povede zavedení školného podle Vás ke zvyšování kvality absolventů vysokých škol?

1. ano
2. ne
3. nevím

B2 Přispělo zavedení státních maturit ke zvýšení kvality výuky na středních školách?

1. určitě ano
2. spíše ano
3. nevím
4. spíše ne
5. určitě ne

B3 Jak hodnotíte dostupnost zdravotnických služeb v místě (okolí) Vašeho bydliště?

1. velmi dostupná péče (včetně pohotovosti s dojezdností do 15 min.)
2. dostupná péče (v mém okolí je zdravotnické zařízení s dostupností 15 min.)
3. časově hůře dostupná péče (s dojezdností nad 15 min.)
4. nedostupná péče (v mém okolí se nenachází žádné zdravotnické zařízení, které by mělo dojezdnost do 25 min.)
5. nedovedu posoudit

B4 Je podle Vás regulační poplatek u lékaře a v lékárnách ve výši 30 Kč optimální?

1. ano, jsem pro zachování jeho stávající výše
2. ne, jsem pro zvýšení poplatku na 50 Kč či výše
3. ne, jsem pro zachování poplatku, ale s nižší částkou
4. ne, poplatek by měl být zrušen
5. nevím

B5 Kolik podle Vás činí spoluúčast pacienta v ČR?

1. 1% - 10%
2. 11% - 20%
3. 21% - 30%
4. 30% - 50%
5. nevím

B6 Je podle Vás věnována dostatečná pozornost rozvoji a podpoře kultury v ČR?

1. určitě ano
2. spíše ano
3. nevím
4. spíše ne
5. určitě ne

B7 Dochází v místě Vašeho bydliště či v jeho blízkém okolí k problémům s národnostními menšinami?

1. určitě ano
2. spíše ano
3. nevím
4. spíše ne
5. určitě ne

C1 Jak je podle Vás v ČR financována věda a výzkum?

1. nadměrně
2. dostatečně, optimálně
3. nedostatečně
4. nevím kolik finančních prostředků se vynakládá na vědu a výzkum
5. nevím, nedovedu posoudit

C2 Využíváte tzv. datovou schránku?

1. ano, dobrovolně
2. ano, povinně
3. ne, ale uvažuji o tom
4. ne, neuvažuji o tom

C3 Je podle Vás veřejnoprávní televize (tj. Česká televize) objektivní ve sdělování informací?

1. určitě ano
2. spíše ano
3. nevím
4. spíše ne
5. určitě ne

D1 Jak intenzivně využíváte síť českých rychlostních silnic a dálnic?

1. velmi intenzivně, nad 25000 km ročně (vlastním roční dálniční známku)
2. méně intenzivně, do 25000 km ročně (vlastním roční dálniční známku)
3. občas (kupuji 1-3 14denní dálniční známky v průběhu roku)
4. nejezdím po dálnicích
5. nemám řidičské oprávnění – nemohu se kvalifikovaně vyjádřit
6. nevím

D2 Měly by být podle Vás rychlostní silnice a dálnice stavěny ve spolupráci se soukromými investory?

(tzv. PPP projekty = spolupráce soukromého a veřejného sektoru)

1. určitě ano
2. spíše ano
3. nevím
4. spíše ne
5. určitě ne

E1 Souhlasíte se snížením příspěvku na stavební spoření?

1. určitě ano
2. spíše ano
3. nevím
4. spíše ne
5. určitě ne

E2 Zajímal/a jste se o možnost dotací z prostředků Evropské Unie?

1. ano, bylo mi vyhověno
2. ano, nebylo mi vyhověno
3. ne, neměl/a jsem dostatek informací
4. ne, nevyznám se v legislativě
5. ne, nemám důvod o ně žádat
6. neumím posoudit

F1 Je podpora nových pracovních míst s cílem snížit nezaměstnanost ve Vašem regionu dostatečná?

1. určitě ano
2. spíše ano
3. nevím
4. spíše ne
5. určitě ne

F2 Na jaké instituce se obracíte při zprostředkování (nabídku či poptávku) zaměstnání na trhu práce?

1. využívám pouze zprostředkování přes Úřad práce (ÚP)
2. využívám převážně zprostředkování přes ÚP, zřídka se obracím na agentury působící v soukromém sektoru (SS)
3. využívám rovnoměrně služeb ÚP i agentur působících v SS
4. využívám převážně zprostředkování přes agentury působící v SS, zřídka se obracím na ÚP
5. využívám pouze zprostředkování přes agentury působící v soukromého sektoru
6. doposud jsem nepotřeboval/a zprostředkovat zaměstnání
7. nevím, nedokáži posoudit

G1 Pokuste se na níže uvedené stupnici vystihnout, jak vnímáte míru korupce v ČR?

(1=žádná korupce; 10=velmi korupční prostředí; 0 = nevím)

- 0
-
- 1
-
- 2
-
- 3
-
- 4
-
- 5
-
- 6
-
- 7
-
- 8
-
- 9
-
- 10
-

G2 Jste pro přímou volbu prezidenta?

(pro nadcházející volbu v roce 2013)

1. určitě ano
2. spíše ano
3. nevím
4. spíše ne
5. určitě ne

G3 Jakou stranu jste volil/a ve volbách do PSP ČR v roce 2010?

1. ČSSD (Česká strana sociálně demokratická)
2. ODS (Občanská demokratická strana)
3. TOP 09, STAN (TOP 09, Starostové a Nezávislí)
4. KSČM (Komunistická strana Čech a Moravy)
5. VV (Věci veřejné)
6. KDU-ČSL (Křesťanská a demokrat. unie - Československá strana lidová)
7. SZ (Strana Zelených)
8. jinou stranu
9. nevolil/a jsem
10. nepřeji si odpovědět

G4 Jakou politickou stranu preferujete dnes?

1. ČSSD (Česká strana sociálně demokratická)
2. ODS (Občanská demokratická strana)
3. TOP 09 (TOP 09)
4. KSČM (Komunistická strana Čech a Moravy)
5. VV (Věci veřejné)
6. KDU-ČSL (Křesťanská a demokrat. unie - Československá strana lidová)
7. SZ (Strana zelených)
8. jinou stranu
9. nevolil/a bych

G5 V jakém časovém horizontu bude podle Vás obnovena důvěra v Euro?

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. důvěra v Euro není poškozena | <input type="checkbox"/> |
| 2. do 12 měsíců | <input type="checkbox"/> |
| 3. během 2 - 3 let | <input type="checkbox"/> |
| 4. během 4 - 5 let | <input type="checkbox"/> |
| 5. v horizontu přesahujícím 5 let | <input type="checkbox"/> |
| 6. nevím – nedovedu odhadnout | <input type="checkbox"/> |
| 7. nevím – nerozumím problematice / nezajímám se o problematiku | <input type="checkbox"/> |

H1 Jaký je Váš věk?

- | | | | |
|----------------|--------------------------|------------------|--------------------------|
| 1. méně než 18 | <input type="checkbox"/> | 6. 43 - 49 let | <input type="checkbox"/> |
| 2. 18 - 20 let | <input type="checkbox"/> | 7. 50 - 54 let | <input type="checkbox"/> |
| 3. 21 - 28 let | <input type="checkbox"/> | 8. 55 - 63 let | <input type="checkbox"/> |
| 4. 29 - 35 let | <input type="checkbox"/> | 9. 64 let a více | <input type="checkbox"/> |
| 5. 36 - 42 let | <input type="checkbox"/> | | |

H2 Jaká je Vaše profese?

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1. zaměstnanec | <input type="checkbox"/> |
| 2. OSVČ | <input type="checkbox"/> |
| 3. student SŠ, VOŠ | <input type="checkbox"/> |
| 4. student VŠ | <input type="checkbox"/> |
| 5. nezaměstnaný méně než 5 měsíců | <input type="checkbox"/> |
| 6. nezaměstnaný více než 5 měsíců | <input type="checkbox"/> |
| 7. na mateřské dovolené | <input type="checkbox"/> |
| 8. v důchodu | <input type="checkbox"/> |

H3 Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. základní | <input type="checkbox"/> |
| 2. úplné střední s vyučením | <input type="checkbox"/> |
| 3. úplné střední s maturitou | <input type="checkbox"/> |
| 4. vyšší odborné (DiS.) | <input type="checkbox"/> |
| 5. vysokoškolské, nižší (Bc., BcA.) | <input type="checkbox"/> |
| 6. vysokoškolské, vyšší (Ing., Mgr., MgA., JUDr., MUDr., PhDr., RNDr., ThDr...) | <input type="checkbox"/> |

H4 Jaký je kraj, ve kterém máte trvalé bydliště?

- | | | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Hlavní město Praha | <input type="checkbox"/> | 8. Zlínský kraj | <input type="checkbox"/> |
| 2. Středočeský kraj | <input type="checkbox"/> | 9. Plzeňský kraj | <input type="checkbox"/> |
| 3. Moravskoslezský kraj | <input type="checkbox"/> | 10. Královehradecký kraj | <input type="checkbox"/> |
| 4. Jihomoravský kraj | <input type="checkbox"/> | 11. Pardubický kraj | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ústecký kraj | <input type="checkbox"/> | 12. Kraj Vysočina | <input type="checkbox"/> |
| 6. Olomoucký kraj | <input type="checkbox"/> | 13. Liberecký kraj | <input type="checkbox"/> |
| 7. Jihočeský kraj | <input type="checkbox"/> | 14. Karlovarský kraj | <input type="checkbox"/> |

H5 Jaké je Vaše pohlaví?

- | | |
|---------|--------------------------|
| 1. muž | <input type="checkbox"/> |
| 2. žena | <input type="checkbox"/> |

Mnohokrát děkuji za Váš čas.

V případě dotazů se na mě můžete obrátit na adrese jan.zboril@student.upce.cz.

Informace o souboru	č. odp.	Výsledky dotazníkového šetření																	
Značení otázky	č.o.	A1	A2	A3	A4	A5a	A5b	A5c	A6	A7	A8	A9	B1	B1a	B1b	B2	B3	B4	
Období od: 24. 10. 11. do: 04. 12. 11.	1	79,50%	94,24%	96,22%	Průměr				2,25%	22,39%	29,50%	6,38%	65,29%	36,69%	22,93%	8,09%	47,48%	49,73%	
	2	14,57%	4,23%	3,24%	5,605	4,508	4,530	8,305	81,83%	45,95%	37,41%	7,46%	32,28%	37,86%	44,51%	23,02%	38,49%	8,00%	
	3	3,42%	1,17%	0,18%	Medián				0,27%	31,65%	26,89%	17,18%	2,43%	11,15%	9,08%	16,82%	10,79%	5,58%	
	4	0,81%	0,18%	0,09%					15,65%		6,03%	25,18%				31,12%	1,71%	32,37%	
	1112 odpovědí	5	1,71%	0,18%	0,09%	5	3	4	9			0,18%	43,79%				20,95%	1,53%	4,32%
Kontrolní součty		100,0%	100,0%	99,8%					100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	85,7%	76,5%	100,0%	100,0%	100,0%	
Značení otázky	č.o.	B5	B6	B7	C1	C2	C3	D1	D2	E1	E2	F1	F2	G1	G2	G3	G4	G5	
Období od: 24. 10. 11. do: 04. 12. 11.	1	24,46%	8,45%	27,34%	2,43%	5,13%	5,85%	8,54%	27,88%	18,79%	5,67%	3,06%	6,12%	Průměr	49,28%	7,91%	7,82%	4,86%	
	2	28,78%	36,60%	24,10%	11,87%	8,72%	47,03%	39,12%	35,88%	17,09%	5,22%	11,24%	4,59%	8,402	25,00%	16,10%	10,88%	2,25%	
	3	11,33%	11,96%	3,42%	55,31%	11,69%	9,89%	18,08%	15,38%	10,34%	10,88%	35,88%	7,64%		4,68%	23,83%	19,24%	10,43%	
	4	4,32%	35,97%	34,08%	22,84%	73,83%	22,84%	20,86%	14,30%	26,89%	6,92%	28,33%	8,27%	Median	13,40%	2,25%	6,29%	12,50%	
	5	31,12%	7,01%	11,06%	7,55%	0,63%	14,39%	10,43%	6,56%	26,89%	66,10%	21,49%	14,57%	9	7,64%	8,09%	1,80%	42,99%	
	6								2,97%			5,22%		49,55%			1,98%	2,34%	23,38%
	7													9,26%			4,86%	5,58%	3,60%
	8																15,92%	30,31%	
	9																10,79%	15,74%	
Kontrolní součty		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%	91,7%	100,0%	100,0%	
Označení otázky		H1	H2	H3	H4	H5													
odpověď č. 1		0,00%	45,86%	1,80%	17,72%	68,62%													
odpověď č. 2		9,44%	15,11%	4,59%	9,80%	31,38%													
odpověď č. 3		38,85%	1,62%	38,85%	11,96%														
odpověď č. 4		20,59%	29,14%	3,15%	8,99%														
odpověď č. 5		11,33%	1,17%	24,28%	11,87%														
odpověď č. 6		9,08%	0,99%	27,34%	4,68%														
odpověď č. 7		3,78%	1,71%		3,51%														
odpověď č. 8		4,50%	4,41%		3,96%														
odpověď č. 9		2,43%			3,87%														
odpověď č. 10					5,22%														
odpověď č. 11					3,96%														
odpověď č. 12					3,42%														
odpověď č. 13					9,44%														
odpověď č. 14					1,62%														
Kontrolní součty		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%													

Období
od: 24. 10. 11.
do: 04. 12. 11.

1112 odpovědí

Zdroj: vlastní zpracování

Identifikačními faktory pro následující tabulky se rozumí dělení respondenta dle otázky H1 (věk respondenta), H2 (profese respondenta), H3 (vzdělání respondenta), H4 (kraj trv. bydliště respondenta), H5 (pohlaví respondenta), G3 (volba do PSP ČR v roce 2010).

Tabulka C/A4

A4 [odpovědi 1; 10]				
maxima		minima		
skupina	r. četnost	skupina	r. četnost	
H1	55 - 63 let	14,00%	50 - 54 let	-2,38%
H2	nezam. > 5 m.	27,27%	student SŠ, VoŠ	-11,11%
H3	vyšší odborné	20,00%	základní	-15,00%
H4	Plzeňský	18,60%	Karlovarský	-11,11%
H5	žena	6,30%	muž	4,33%
G3	SZ	29,63%	nevolil/a jsem	-5,00%

Tabulka C/A5a

A5a [odpovědi 8 - 10]				
maxima		minima		
skupina	r. četnost	skupina	r. četnost	
	43 - 49 let	12,87%	55 - 63 let	6,00%
	student SŠ, VoŠ	22,22%	mateř. dovolen	5,26%
	základní	20,00%	ÚS s vyučením	5,88%
	Karlovarský	16,67%	Zlínský	2,27%
	žena	14,33%	muž	9,57%
	ČSSD	18,18%	jiná strana	6,21%

Tabulka C/A5b

A5b [odpovědi 8 - 10]				
maxima		minima		
skupina	r. četnost	skupina	r. četnost	
H1	64 a více let	18,52%	55 - 63 let	6,00%
H2	v důchodu	14,29%	nezam. > 5 m.	0,00%
H3	VŠ nižší	12,96%	vyšší odborné	2,86%
H4	Liberecký	14,29%	Plzeňský	4,65%
H5	žena	13,18%	muž	9,70%
G3	KDU-ČSL	18,18%	KSČM	4,00%

Tabulka C/A5c

A5c [odpovědi 8 - 10]				
maxima		minima		
skupina	r. četnost	skupina	r. četnost	
	55 - 63 let	82,00%	18 - 20 let	65,71%
	nezam. < 5 m.	84,62%	mat. dovolená	63,16%
	ÚS s vyučením	82,35%	VŠ nižší	65,00%
	Jihočeský	87,18%	Pardubický	61,36%
	muž	72,21%	žena	70,20%
	KSČM	80,00%	SZ	62,96%

Tabulka C/A9

A9 [odpovědi č. (4; 5)]				
maxima		minima		
skupina	r. četnost	skupina	r. četnost	
H1	43 - 49 let	74,26%	18 - 20 let	66,67%
H2	mat. dovolená	84,21%	student SŠ, VoŠ	61,11%
H3	vyšší odborné	74,29%	základní	65,00%
H4	Karlovarský	77,78%	Olomoucký	61,54%
H5	muž	71,35%	žena	67,89%
G3	SZ	53,70%	nevolil/a jsem	83,33%

Tabulka C/B2

B2 [odpovědi č. (4; 5)]				
maxima		minima		
skupina	r. četnost	skupina	r. četnost	
	18 - 20 let	79,05%	43 - 49 let	38,61%
	nezam. > 5 m.	72,73%	OSVČ	38,10%
	základní	75,00%	VŠ, vyšší	41,12%
	Liberecký	67,62%	Jihomoravský	43,00%
	žena	65,04%	muž	46,13%
	jiná strana	60,45%	KDU-ČSL	40,91%

Tabulka C/B4

B4 [odpověď č. 1]				
maxima		minima		
skupina	r. četnost	skupina	r. četnost	
H1	21 - 28 let	56,71%	64 a více let	22,22%
H2	OSVČ	50,00%	nezam. > 5 m.	9,09%
H3	VŠ, vyšší	57,41%	ÚS s vyučením	29,41%
H4	Středočeský	60,55%	Moravskoslezský	36,84%
H5	muž	50,33%	žena	48,42%
G3	ODS	67,60%	KSČM	4,00%

Tabulka C/B6

B6 [odpovědi č. (1; 2)]				
maxima		minima		
skupina	r. četnost	skupina	r. četnost	
	43 - 49 let	54,46%	64 a více let	37,04%
	student SŠ, VoŠ	50,00%	nezam. < 5 m.	23,08%
	základní	55,00%	ÚS s vyučením	35,29%
	Jihočeský	56,41%	Karlovarský	22,22%
	muž	45,61%	žena	43,84%
	ČSSD	51,14%	SZ	20,37%

Tabulka C/B7

B7 [odpovědi č. (4; 5)]				
maxima		minima		
skupina	r. četnost	skupina	r. četnost	
H1	29 - 35 let	53,28%	18 - 20 let	29,52%
H2	nezam. > 5 m.	45,45%	student SŠ,VoŠ	22,22%
H3	vyšší odborné	54,29%	základní	35,00%
H4	Pardubický	68,42%	Ústecký	12,88%
H5	muž	49,15%	žena	36,39%
G3	SZ	66,67%	VV	30,00%

Tabulka C/C1

C1 [odpovědi č. (2; 3)]				
maxima		minima		
skupina	r. četnost	skupina	r. četnost	
H1	55 - 63 let	78,00%	18 - 20 let	48,57%
H2	OSVČ	75,60%	student SŠ,VoŠ	50,00%
H3	VŠ, vyšší	79,93%	základní	45,00%
H4	Karlovarský	77,78%	Zlínský	47,73%
H5	muž	75,10%	žena	49,86%
G3	SZ	87,04%	nevolil/a jsem	55,00%

Tabulka C/C3

C3 [odpovědi č. (1; 2)]				
maxima		minima		
skupina	r. četnost	skupina	r. četnost	
H1	18 - 20 let	74,29%	55 - 63 let	30,00%
H2	student SŠ,VoŠ	88,89%	nezam. > 5 m.	36,36%
H3	základní	70,00%	ÚS s vyučením	35,29%
H4	Liberecký	63,81%	Jihomoravský	40,00%
H5	žena	61,60%	muž	48,89%
G3	KDU-ČSL	68,18%	KSČM	32,00%

Tabulka C/D2

D2 [odpovědi č. (1; 2)]				
maxima		minima		
skupina	r. četnost	skupina	r. četnost	
H1	21 - 28 let	69,21%	64 a více let	48,15%
H2	student SŠ,VoŠ	77,78%	nezam. > 5 m.	27,27%
H3	VŠ, vyšší	67,78%	VŠ, nižší	60,86%
H4	Olomoucký	78,85%	Vysočina	55,26%
H5	muž	64,74%	žena	61,60%
G3	TOP09, STAN	76,60%	KSČM	32,00%

Tabulka C/E1

E1 [odpovědi č. (4; 5)]				
maxima		minima		
skupina	r. četnost	skupina	r. četnost	
H1	55 - 63 let	60,00%	18 - 20 let	40,95%
H2	nezam. < 5 m.	61,54%	student SŠ,VoŠ	33,33%
H3	ÚS s vyučením	62,75%	základní	35,00%
H4	Plzeňský	58,14%	Karlovarský	16,67%
H5	žena	47,28%	muž	44,95%
G3	KSČM	80,00%	ODS	37,43%

Tabulka C/F1

F1 [odpovědi č. (4; 5)]				
maxima		minima		
skupina	r. četnost	skupina	r. četnost	
H1	55 - 63 let	44,00%	64 a více let	18,52%
H2	nezam. > 5 m.	54,55%	student SŠ,VoŠ	5,56%
H3	ÚS s vyučením	37,25%	vyšší odborné	11,43%
H4	Karlovarský	38,89%	Pardubický	11,36%
H5	žena	26,36%	muž	23,72%
G3	KSČM	56,00%	TOP09, STAN	18,49%

Tabulka C/F2

F2 [odpovědi č. (1; 2)]				
maxima		minima		
skupina	r. četnost	skupina	r. četnost	
H1	55 - 63 let	20,00%	64 a více let	0,00%
H2	nezam. < 5 m.	69,23%	student VŠ	6,17%
H3	základní	30,00%	VŠ, vyšší	6,25%
H4	Olomoucký	17,31%	Hl. m. Praha	3,05%
H5	žena	14,33%	muž	9,04%
G3	KSČM	28,00%	KDU-ČSL	4,55%

Výsledné hodnoty vážených primárních a sekundárních dat označené jako Výstup X, Výstup Y a Výstup Z (1/2)

Příloha D

A4	ukazatel	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	koeficient α	0,348	0,33	0,116
	koeficient β	0,591	0,33	0,197
	koeficient γ	0,894	0,33	0,298
	$= \alpha + \beta + \gamma$	-		0,611
	Výstup X	-	1,00	0,6110
Výstup Z		-	1,0	0,611

A9	ukazatel	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	koeficient α	1,074	0,33	0,358
	koeficient β	1,099	0,33	0,366
	koeficient γ	4,981	0,33	1,660
	$= \alpha + \beta + \gamma$			2,385
	Výstup X		1,00	2,3847
Výstup Z		-	1,0	2,385

B3	ukazatel	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	koeficient α	1,259	0,33	0,420
	koeficient β	1,259	0,33	0,420
	koeficient γ	6,878	0,33	2,293
	$= \alpha + \beta + \gamma$			3,132
	Výstup X		1,00	3,1320
Výstup Z			1,0	3,132

B7	ukazatel	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	koeficient α	0,492	0,33	0,164
	koeficient β	0,420	0,33	0,140
	koeficient γ	0,878	0,33	0,293
	$= \alpha + \beta + \gamma$			0,597
	Výstup X		1,00	0,5967
Výstup Z			1,0	0,597

B1	ukazatel	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	$\gamma_1 \sim$ koalice	2,022	0,5825	1,178
	$\gamma_2 \sim$ opozice	0,494	0,4175	0,206
	$= \gamma_1 + \gamma_2$			1,384
	Výstup X		0,50	0,6920
Sek. data	zdroj 1	0,731	0,16	0,117
	zdroj 2	0,775	0,21	0,163
	zdroj 3	0,731	0,19	0,139
	zdroj 4	1,041	0,11	0,114
	zdroj 5	1,550	0,16	0,248
	zdroj 6	1,174	0,17	0,200
	součet zdrojů			0,980
	Výstup Y		0,50	0,4902
Výstup Z			1,0	1,182

C3	ukazatel	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	koeficient α	1,918	0,33	0,639
	koeficient β	1,982	0,33	0,661
	koeficient γ	1,420	0,33	0,473
	$= \alpha + \beta + \gamma$			1,773
	Výstup X		0,60	1,0640
Sek. data	zdroj 1	0,823	0,16	0,132
	zdroj 2	0,689	0,18	0,124
	zdroj 3	1,180	0,32	0,378
	zdroj 4	1,309	0,34	0,445
	součet zdrojů			1,078
	Výstup Y		0,40	0,4312
	Výstup Z			1,0

A6	ukazatel	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	γ	0,027	1,00	0,027
	$= \gamma$			0,027
	Výstup X		0,60	0,0162
Sek. data	zdroj 1	0,714	0,35	0,250
	zdroj 2	0,762	0,35	0,267
	zdroj 3	1,524	0,30	0,457
	součet zdrojů	-		0,974
	Výstup Y	-	0,40	0,3895
Výstup Z		-	1,0	0,406

C1	ukazatel	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	koeficient α	0,626	0,33	0,209
	koeficient β	0,624	0,33	0,208
	koeficient γ	0,036	0,33	0,012
	$= \alpha + \beta + \gamma$			0,429
	Výstup X		1,00	0,4287
Výstup Z			1,0	0,429

Výsledné hodnoty vážených primárních a sekundárních dat označené jako Výstup X, Výstup Y a Výstup Z (2/2)

Příloha D

B2	ukazatel	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	koeficient α	0,590	0,33	0,197
	koeficient β	0,586	0,33	0,195
	koeficient γ	0,598	0,33	0,199
	$= \alpha + \beta + \gamma$			0,591
	Výstup X		0,60	0,3548
Sek. data	zdroj 1	0,794	0,30	0,238
	zdroj 2	1,309	0,20	0,262
	zdroj 3	0,897	0,50	0,448
	součet zdrojů			0,948
	Výstup Y		0,40	0,3794
Výstup Z			1,0	0,971

E1	ukazatel	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	koeficient α	0,563	0,33	0,188
	koeficient β	0,509	0,33	0,170
	koeficient γ_1	1,499	0,19	0,291
	koeficient γ_2	0,667	0,14	0,093
	$= \alpha + \beta + \Sigma\gamma$			0,741
	Výstup X		0,60	0,4447
Sek. data	zdroj 1	0,180	0,50	0,090
	zdroj 2	0,326	0,50	0,163
	součet zdrojů			0,253
	Výstup Y		0,40	0,1012
Výstup Z = κ			1,0	0,546

D2	ukazatel	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	koeficient α	1,525	0,33	0,508
	koeficient β	1,712	0,33	0,571
	koeficient γ	3,056	0,33	1,019
	$= \alpha + \beta + \gamma$			2,098
	Výstup X		1,00	2,0980
Výstup Z = κ			1,0	2,098

F1	ukazatel	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	koeficient α	0,347	0,33	0,116
	koeficient β	0,261	0,33	0,087
	koeficient γ	0,287	0,33	0,096
	$= \alpha + \beta + \gamma$			0,298
	Výstup X		1,00	0,2983
Výstup Z			1,0	0,298

B4	ukazatel	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	koeficient α	2,284	0,33	0,761
	koeficient β	4,931	0,33	1,644
	koeficient γ	1,082	0,33	0,361
	$= \alpha + \beta + \gamma$			2,766
	Výstup X		0,60	1,6594
Sek. data	zdroj 1	0,842	0,08	0,067
	zdroj 2	1,548	0,10	0,155
	zdroj 3	0,742	0,13	0,096
	zdroj 4	1,650	0,22	0,363
	zdroj 5	0,709	0,23	0,163
	zdroj 6	0,509	0,24	0,122
	součet zdrojů			0,967
	Výstup Y		0,40	0,3868
Výstup Z			1,0	2,046

F2	ukazatel	hodnota	váha	vážená hodnota
Prim. data	koeficient α	0,162	0,33	0,054
	koeficient β	0,170	0,33	0,057
	koeficient γ	0,469	0,33	0,156
	$= \alpha + \beta + \gamma$			0,267
	Výstup X		1,00	0,2670
Výstup Z			1,0	0,267

Výchozími daty jsou číselné **nenulové** odpovědi na otázky A5a, A5b, přičemž tyto veličiny vystupují v následující tabulce pod těmito proměnnými:

X = A5a (hodnocení činnosti Městské policie)

Y = A5b (důvěryhodnost Policie ČR)

Data mají normální rozdělení pravděpodobností. Obě náhodné veličiny jsou nezávislé.

Přehled vstupních statistických dat pro testy:

	počet prvků (n)	výběrová disperze (S)	výběrová disperze ² (S^2)	výběrová směrodatná odchylka (\bar{S})	výběrová směrodatná odchylka ² (\bar{S}^2)	průměr
X (A5a)	857	2,49672	6,23361	2,49818	6,24089	4,50758
Y (A5b)	1073	2,16927	4,70575	2,17028	4,71014	4,53029

Zdroj: vlastní zpracování

Nulová hypotéza má tvar $H_0 : EX = EY$ proti hypotéze $H_1 : EX \neq EY$, kde E označuje střední hodnotu. Parametry σ_1 a σ_2 , ale lze předpokládat, že jsou stejné. Pro tyto účely je nutné použít testovací kritérium, které má studentovo rozdělení pravděpodobnosti (T) s $n_1 + n_2 - 2$ stupni volnosti. Předtím je ale nutné ověřit rovnost disperzí F-testem, který dává do poměru hodnoty součinu čtverců výběrových směrodatných odchylek obou výběrů (značeno jako S s pruhem). Kritická hranice u tohoto testu je tabelována s $n_1 - 1$ a $n_2 - 1$ stupni volnosti. Alfa je v obou případech 0,05.

$$F = \frac{\max\{\overline{S_1^2}; \overline{S_2^2}\}}{\min\{\overline{S_1^2}; \overline{S_2^2}\}} = \frac{6,24089}{4,71014} = \underline{\underline{1,00117}}$$

Hodnota testovacího kritéria F-testu se nachází v oblasti přípustných hodnot, neboť je menší než kritická hranice. Kritická hranice je pro $F_{\alpha, n_1-1; n_2-1}$ rovna hodnotě **1,13505**. Výpočet byl proveden v Excelu dle vztahu $=FINV(0,025; 856; 1072)$. Nulovou hypotézu o rovnosti disperzí (tedy $DX = XY$) nezamítáme a lze pokračovat dále s T-testem.

$$T = \frac{\overline{X} - \overline{Y}}{\sqrt{n_1 S_1^2 + n_2 S_2^2}} \cdot \sqrt{\frac{n_1 n_2 (n_1 + n_2 - 2)}{n_1 + n_2}} =$$

$$T = \frac{4,50758 - 4,53029}{\sqrt{857 \cdot 6,23361 + 1073 \cdot 4,70575}} \cdot \sqrt{\frac{857 \cdot 1073(857 + 1073 - 2)}{857 + 1073}} =$$

$$T = \frac{-0,0227}{\sqrt{5342,2007 + 5049,2656}} \cdot \sqrt{\frac{919561 \cdot 1928}{1930}} = \frac{-0,0227}{\sqrt{10391,4663}} \cdot \sqrt{\frac{1772913608}{1930}} =$$

$$T = \frac{-0,0227}{\sqrt{10391,4663}} \cdot \sqrt{\frac{1772913608}{1930}} = \frac{-0,0227}{101,93854} \cdot \sqrt{918608,08705} =$$

$$T = -0,000222725 \cdot 958,44045 = \underline{\underline{-0,213469}}$$

Kritická hranice¹ pro T-test je definována jako $P[(T < -t_{\alpha, n_1+n_2-2}) \cup (T > t_{\alpha, n_1+n_2-2})] = \alpha$. Alfa, jak bylo uvedeno výše, je volena 0,05. Kritická hranice pro 1928 stupňů volnosti bude rovna hodnotě **1,961193**. Nulovou hypotézu o rovnosti středních hodnot nezamítáme a je tedy možné říci, že střední hodnoty výběrů se rovnají.

Závěr pro data z dotazníkového šetření je takový, že **respondenti zaujímají k činnosti Městské policie stejný vztah jako k důvěryhodnosti Policie ČR.**

Zdroje:

KUBANOVÁ, Jana. *Statistické metody pro ekonomickou a technickou praxi*. 2. vyd. Bratislava : Statistika, 2004. 249 s. ISBN 80-85659-37-9.

KUBANOVÁ, Jana; LINDA, Bohdan. *Kritické hodnoty a kvantily vybraných rozdělení pravděpodobností*. 1. vydání (dotisk). Pardubice : Univerzita Pardubice, 2006. 53 s. ISBN 80-7194-852-7.

¹ Kritická hranice je uvažována pro $n = 1000$

Výchozími daty jsou číselné odpovědi na otázky A4, A5a, A5b a A5c, přičemž tyto veličiny vystupují v následující tabulce pod těmito proměnnými:

Y = A4 (míra ochoty zaměstnanců úřadu)

X₁ = A5a (hodnocení Městské policie)

X₂ = A5b (důvěryhodnost Policie ČR)

X₃ = A5c (důvěryhodnost Hasičského záchranného sboru jednotek JPO I a JPO II)

Výběrová korelační matice:

	Y	X1	X2	X3
Y	1	0,158363	0,255446	0,069056
X1	0,158363	1	0,318675	0,108488
X2	0,255446	0,318675	1	0,291316
X3	0,069056	0,108488	0,291316	1

Zdroj: vlastní zpracování

$$K_{YX} = (0,158363 \quad 0,255446 \quad 0,069056)$$

$$K_{XY} = \begin{pmatrix} 0,158363 \\ 0,255446 \\ 0,069056 \end{pmatrix} \quad K_{XX} = \begin{pmatrix} 1 & 0,318675 & 0,108488 \\ 0,318675 & 1 & 0,291316 \\ 0,108488 & 0,291316 & 1 \end{pmatrix}$$

$$K_{XX}^{-1} = \begin{pmatrix} 1,113365 & -0,349254 & -0,019043 \\ -0,349254 & 1,202293 & -0,312357 \\ -0,019043 & -0,312357 & 1,093060 \end{pmatrix}$$

Tyto matice slouží k výpočtu vztahu: $r_{Y,(X_1,X_2,X_3)} = \sqrt{K_{YX} K_{XX}^{-1} K_{XY}}$

$$r^2_{Y,(X_1,X_2,X_3)} = K_{YX} K_{XX}^{-1} K_{XY} = \underline{\underline{0,07189}}$$

Hodnota¹ výběrového koeficientu mnohonásobné korelace (po odmocnění) je **0,26813 = r**.

Nyní bude testována hypotéza $H_0 : \rho_{Y,X_i} = 0$ proti hypotéze $H_1 : \rho_{Y,X_i} \neq 0$; pro $i = 1, 2, 3$. Testovací kritérium má studentovo rozdělení pravděpodobnosti s $n - 2$ stupni volnosti. Jedná

¹ Výsledek je zaokrouhlen nástrojem MS Excel

se o test významnosti pro koeficient korelace. Uvažujme $\alpha = 0,05$ a $n = 1112$. Vztah je následující:

$$T = \frac{r_{Y,X_i}}{\sqrt{1-r_{Y,X_i}^2}} \cdot \sqrt{n-2} = \begin{cases} 5,343570 & \text{pro } i = 1 \\ 8,802633 & \text{pro } i = 2 \\ 2,306224 & \text{pro } i = 3 \end{cases}$$

Kritická hranice² je **1,96238**. Je tedy možné říci, že mezi YX_1 , YX_2 i YX_3 **existuje významný vztah**. Žádná z dvojic není nekorelovaná.

Poslední vztah má následující nulovou hypotézu $H_0 : \rho_{Y,(X_1;X_2;X_3)} = 0$ a alternativní hypotézu $H_0 : \rho_{Y,(X_1;X_2;X_3)} \neq 0$. Jedná se tedy o **zjištění existence mnohonásobné korelace**. Testovací kritérium má Fischer-Snedecorovo rozdělení pravděpodobností s m a $n - m - 1$ stupni volnosti.

$$F = \frac{n-m-1}{m} \cdot \frac{r_{Y,X}^2}{1-r_{Y,X}^2} = \frac{1112-3-1}{3} \cdot \frac{0,07189}{1-0,07189} = \underline{\underline{28,608}}$$

Kritická hranice je pro $\alpha = 0,05$ v tomto případě rovna **2,605**. Nulovou hypotézu je tedy možné zamítnout, neboť výsledek testovacího kritéria není v oblasti přípustných hodnot. Na základě získaného základního výběru **byla prokázána závislost náhodné veličiny Y** (otázka A4) **na souhrnném vlivu veličin X_1 , X_2 , X_3** (otázky A5a, A5b, A5c).

Zdroje:

KUBANOVÁ, Jana. *Statistické metody pro ekonomickou a technickou praxi*. 2. vyd. Bratislava : Statistika, 2004. 249 s. ISBN 80-85659-37-9.

KUBANOVÁ, Jana; LINDA, Bohdan. *Kritické hodnoty a kvantily vybraných rozdělení pravděpodobností*. 1. vydání (dotisk). Pardubice : Univerzita Pardubice, 2006. 53 s. ISBN 80-7194-852-7.

² Kritická hranice je uvažována pro $n = 1000$

Výchozími daty jsou otázky A5b, B7 dále také H4. Aby bylo možné další zpracování a výstup shluků ve shlukové analýze K-Means, byly slovní odpovědi u otázky B7 pomocí uzlu *Reclassify* ohodnoceny číselně následujícím způsobem.

- určitě ano 5
- spíše ano 4
- nevím 3
- spíše ne 2
- určitě ne 1

Číselné hodnoty platné pro otázku A5b byly zachovány v původní podobě. Algoritmem Kohonen bylo vytvořeno 10 shluků. Ty jsou uvedeny níže v tabulce. Číslo vlevo od přerušované čáry je ohodnocení otázky A5b, číslo vpravo je ohodnocení otázky B7.

Tabulka A: Hodnoty Kohonnenovy sítě pro otázky A5b|B7

Y=2	3 2	5 2	5 3	5 1
Y=1		4 3	1 3	
Y=0	3 4	5 4	5 5	2 5
	X=0	X=1	X=2	X=3

Zdroj: vlastní zpracování v programu SPSS Clementine

Tabulka B: Četnosti pro souřadnice Kohonnenovy sítě, jež znázorňuje Tabulka A

Y=2	260	119	18	124
Y=1	-	9	10	-
Y=0	223	45	53	251
	X=0	X=1	X=2	X=3

Zdroj: vlastní zpracování v programu SPSS Clementine

Z výše uvedeného plyne, že pro hodnoty Y=0 platí, že občané jsou z hlediska otázky B7 nespokojení (uvedli odpověď č. 1. a č. 2; v číselném označení se jedná o hodnoty 5 a 4). S rostoucí hodnotou na ose Y roste spokojenost respondentů. Zde byly uvažovány pouze 2 atributy. Níže jsou dokumentovány shluky pro stejný případ za podmínky existence atributu H4 (kraj trvalého bydliště respondenta). Kategorizaci na ose X je v tomto ohledu obtížné interpretovat. Následující tabulka (Tabulka C) uvádí přehled výsledků metody K-Means.

Tabulka C: Hodnoty modelu K-Means s předem určeným počtem clusterů (9)

Číslo clusteru	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Hodnoty A5b B7	5 2	5 4	5 5	5 1	5 3	9 2	3 2	1 2	3 5
Četnost	303	268	264	123	38	5	55	16	40

Zdroj: vlastní zpracování v programu SPSS Clementine

Clustery (shluky) jsou v případě analýzy K-Means mnohem lépe identifikovatelné. V případě prvních 5 skupinách se nacházejí ti respondenti, kteří volili u otázky A5b nejčastěji volenou hodnotu, tedy hodnotu č. 5. Ostatní shluky jsou v z tohoto hlediska jiné významné. V případě prvních 5 shluků můžeme vypočítat celou škálu odpovědí z hlediska otázky B7. Cluster č. 2 a č. 3 patří respondentům, kteří nejsou se situací menšin spokojeni. Naopak shluky č. 1 a č. 4 reprezentují respondenty spokojené. Nespokojených v i z tohoto hlediska mnohem méně. Shluk 5 označuje nerozhodnuté respondenty. Za pozornost stojí shluk č. 6, neboť zde spokojený respondent (B7) považuje důvěryhodnost Policie ČR za vysokou. Takových respondentů je ale bohužel minimum. Spokojených respondentů, kteří nevěří Policii ČR je více (shluk 8). Naopak občané, kteří nevěří Policii a zároveň jsou nespokojení z hlediska otázky B7 (shluk 9), těch je zhruba o 100 % více, než tvoří součet respondentů ze shluků č. 6 a č. 8. Nejvíce je ale ze zbylých clusterů těch, kteří jsou spokojeni, ale Policii nevěří (shluk č. 7). Výše uvedená tabulka je dále doplněna o síťový graf a legendu.

Poslední tabulka, jak již bylo nastíněno je opět Kohonnenova síť, kam byly umístěny 3 proměnné. Jednalo se o H4 (první řádek; písmeno odpovídá označení kraje na registračních značkách vozidel), A5b (vlevo od přerušované čáry v daném řádku) a B7 (vpravo od čáry převedenou do číselného hodnocení). Číselný údaj v každém třetím řádku (shora) následující tabulky udává četnost prvků v daném shluku.

Tabulka D: Hodnoty Kohonnenovy sítě pro otázky H4; A5b; B7.

Y=2	A	H	L	A
	5 4	2 4	2 2	5 2
	241	21	106	150
Y=1	M	B	S	A
	3 a 8 4	2 3	3 2	3 2
	9	16	55	66
Y=0	U	S	A, T, S	A
	5 5	2 5	1 3	5 1
	210	84	38	116
	X=0	X=1	X=2	X=3

Zdroj: vlastní zpracování v programu SPSS Clementine

Tabulku lze číst takto. Souřadnice X=0 a X=1 patří respondentům nespokojeným s problematikou menšin, výjimkou je souřadnice X=1; Y=1, kde jsou zastoupeni i nerozhodní respondenti. Naopak souřadnice X=2 a X=3 patří v této oblasti (B7) ke spokojenému spektru. Rozporuplně se jeví souřadnice X=0, Y=1, kde je spokojenost s Policií ČR rovna počtu spokojených obyvatel, přesto převažuje v otázce B7 nespokojenost. Vše je orientováno na

Olomoucký kraj. Nespokojenost je patrná také v Ústeckém kraji (souřadnice 0; 0). Vývoj v Praze je na souřadnici X=3 a tvoří samostatnou kategorii shluků. Geografické odchylky reprezentuje vertikální souřadnice X=2, kde jsou kromě Prahy také další tři kraje.

Tabulka E: Četnosti a síla vazeb v síťovém grafu (viz Obrázek A)

Strong Links

Links	Field 1	Field 2
303	\$KY-Kohonen = "2"	\$KM-K-Means = "cluster-1"
268	\$KY-Kohonen = "0"	\$KM-K-Means = "cluster-2"
235	\$KY-Kohonen = "0"	\$KM-K-Means = "cluster-3"
223	\$KX-Kohonen = "0"	\$KM-K-Means = "cluster-2"
184	\$KX-Kohonen = "0"	\$KM-K-Means = "cluster-1"
182	\$KX-Kohonen = "3"	\$KM-K-Means = "cluster-3"
123	\$KX-Kohonen = "3"	\$KM-K-Means = "cluster-4"
123	\$KY-Kohonen = "2"	\$KM-K-Means = "cluster-4"
119	\$KX-Kohonen = "1"	\$KM-K-Means = "cluster-1"
55	\$KX-Kohonen = "0"	\$KM-K-Means = "cluster-7"
55	\$KY-Kohonen = "2"	\$KM-K-Means = "cluster-7"
53	\$KX-Kohonen = "2"	\$KM-K-Means = "cluster-3"
45	\$KX-Kohonen = "1"	\$KM-K-Means = "cluster-2"
40	\$KX-Kohonen = "3"	\$KM-K-Means = "cluster-9"
40	\$KY-Kohonen = "0"	\$KM-K-Means = "cluster-9"

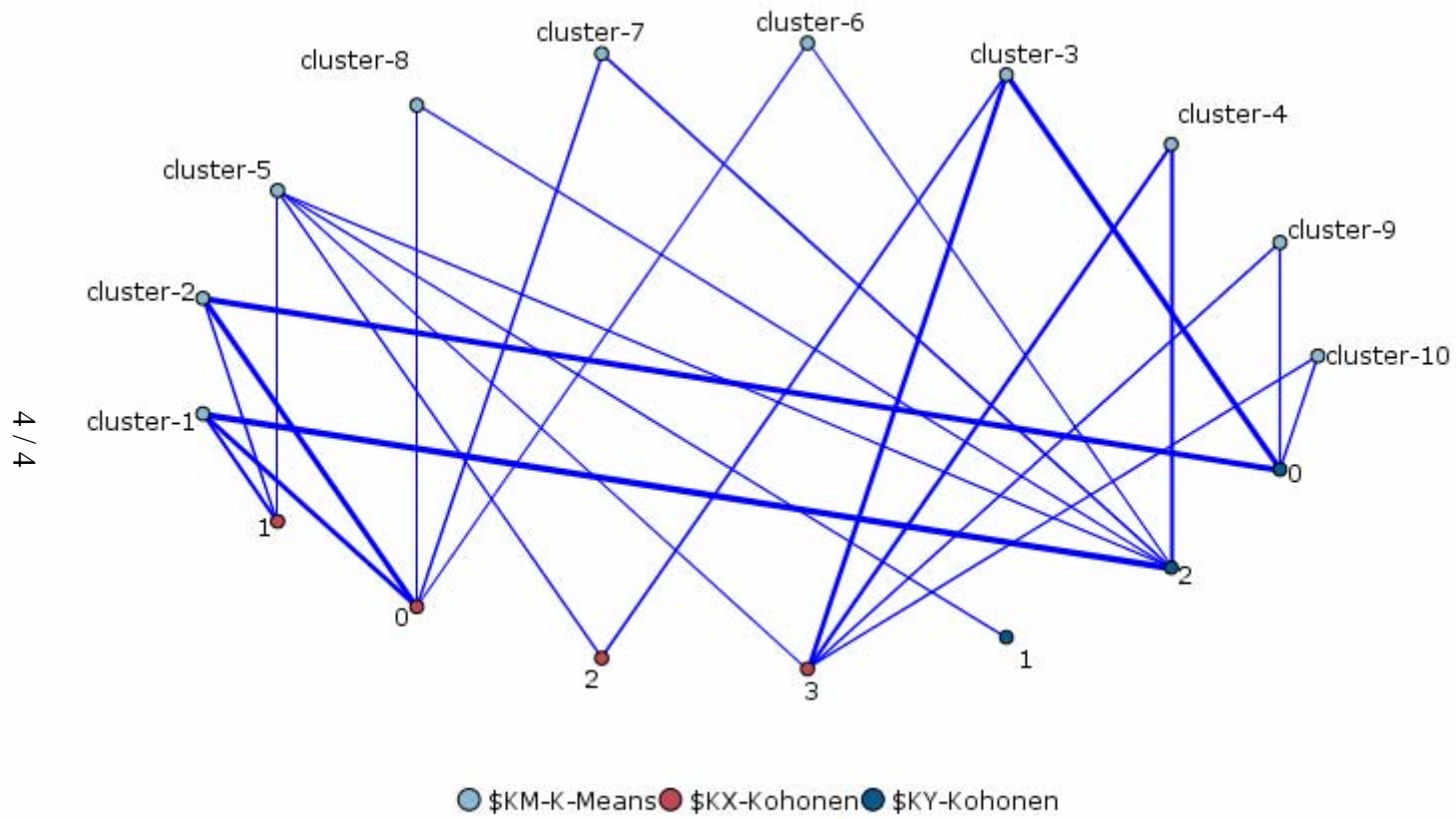
Medium Links

Links	Field 1	Field 2
29	\$KX-Kohonen = "3"	\$KM-K-Means = "cluster-10"
29	\$KY-Kohonen = "0"	\$KM-K-Means = "cluster-10"
28	\$KX-Kohonen = "2"	\$KM-K-Means = "cluster-5"
19	\$KY-Kohonen = "1"	\$KM-K-Means = "cluster-5"
19	\$KY-Kohonen = "2"	\$KM-K-Means = "cluster-5"
16	\$KX-Kohonen = "0"	\$KM-K-Means = "cluster-8"
16	\$KY-Kohonen = "2"	\$KM-K-Means = "cluster-8"

Weak Links

Links	Field 1	Field 2
9	\$KX-Kohonen = "1"	\$KM-K-Means = "cluster-5"
5	\$KX-Kohonen = "0"	\$KM-K-Means = "cluster-6"
5	\$KY-Kohonen = "2"	\$KM-K-Means = "cluster-6"
1	\$KX-Kohonen = "3"	\$KM-K-Means = "cluster-5"

Zdroj: výstup ze software SPSS Clementine



Obrázek A: Síťový graf vazeb mezi hodnotami Kohonen (X;Y) a jednotlivými shluky K-Means

Zdroj: výstup software SPSS Clementine

Týden v roce	Rok*		
	2009	2010	2011
1. týden	0	0	58
2. týden	0	27	54
3. týden	0	44	49
4. týden	0	26	33
5. týden	0	26	48
6. týden	0	35	26
7. týden	0	44	55
8. týden	0	51	38
9. týden	31	45	29
10. týden	31	32	42
11. týden	31	36	42
12. týden	28	36	55
13. týden	37	27	35
14. týden	0	42	56
15. týden	0	32	38
16. týden	0	40	42
17. týden	0	28	35
18. týden	0	35	21
19. týden	35	44	37
20. týden	35	35	37
21. týden	35	42	57
22. týden	35	34	51
23. týden	28	27	47
24. týden	28	27	46
25. týden	28	27	31
26. týden	28	29	24

Týden v roce	Rok*		
	2009	2010	2011
27. týden	0	0	16
28. týden	0	0	21
29. týden	0	0	16
30. týden	0	0	16
31. týden	0	0	16
32. týden	0	0	27
33. týden	0	0	29
34. týden	0	0	20
35. týden	0	30	40
36. týden	36	31	31
37. týden	32	27	37
38. týden	32	26	39
39. týden	32	28	42
40. týden	32	41	36
41. týden	32	41	46
42. týden	31	33	59
43. týden	31	59	55
44. týden	31	32	70
45. týden	30	46	59
46. týden	47	37	100
47. týden	41	37	61
48. týden	46	28	73
49. týden	40	40	78
50. týden	31	61	50
51. týden	32	60	41
52. týden	33	20	47

Souhrnné aritmetické průměry za jednotlivá léta

Rok	2009	2010	2011
Hodnota	19,212	29,769	42,519

Dílčí aritmetické průměry za jednotlivá léta:

Kvartál / Rok	2009	2010	2011
1.-13. týden	12,15	33,00	43,38
14.-26. týden	19,38	34,00	40,15
27.-39. týden	10,15	10,92	26,92
40.-52. týden	35,15	41,15	59,62

Dílčí aritmetické průměry za období 2009-2011 ve čtvrtletích:

Období 2009-11	Hodnota
1.-13. týden	29,51
14.-26. týden	31,18
27.-39. týden	16,00
40.-52. týden	45,31

Parametry vyhledávání: Platné období 2009-2011 ; výskyt ve *webovém vyhledávání* ; působnost hledaného výrazu *celosvětově* .

*Zdroj: GOOGLE.COM. *Statistiky vyhledávání* [online]. 2012. [cit. 2012-02-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.google.com/insights/search/?hl=cs#q=%22korupce%22&date=1%2F2011%2012m%2C1%2F2010%2012m%2C1%2F2009%2012m&cmpt=date>>.