

Univerzita Pardubice

Fakulta ekonomicko-správní

**Typologie komunikačních forem magistrátu krajského města a jejich
hodnocení občanskou veřejností**

Radek Nešetřil

**Bakalářská práce
2016**

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Radek Nešetřil**
Osobní číslo: **E120057**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management podniku: Manažerská etika**
Název tématu: **Typologie komunikačních forem magistrátu krajského města a jejich hodnocení občanskou veřejností**
Zadávající katedra: **Ústav správních a sociálních věd**

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

Cílem práce je klasifikace a analýza komunikačních forem municipality ve vztahu k její akceptaci občany.

Osnova:

- Magistrát krajského města - zhodnocení stávajícího stavu
- Typologie komunikace s veřejností
- Sběr a předzpracování dat
- Aplikace na komunikaci magistrátu s veřejností
- Interpretace a vizualizace získaných výsledků

Rozsah grafických prací: –
Rozsah pracovní zprávy: cca 30 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická
Seznam odborné literatury:

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Město Pardubice v číslech. Pardubice: Český statistický úřad, 2007. 187 s. ISBN 978-80-250-1498-1.
HEGER, V. Komunikace ve veřejné správě. Praha: Grada, 2012. 256 s. ISBN 978-80-247-3779-9.
KOPECKÝ, L. Public relations dějiny - teorie - praxe. Praha: Grada, 2013. 238 s. ISBN 978-80-247-4229-8.
SVOBODA, V. Public relations moderně a účinně. Praha: Grada, 2006. 240 s. ISBN 80-247-0564-8.
URBAN, L., DUBSKÝ J., MURDZA K. Masová komunikace a veřejné mínění. Praha: Grada, 2011. 230 s. ISBN 978-80-247-3563-4.

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Josef Duplinský, CSc.**
Ústav správních a sociálních věd

Datum zadání bakalářské práce: **29. září 2015**
Termín odevzdání bakalářské práce: **29. dubna 2016**

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

L.S.

doc. Ing. Marcela Kožená, Ph.D.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 29. září 2015

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.

V Pardubicích dne 29. 4. 2016

Radek Nešetřil

PODĚKOVÁNÍ:

Rád bych tímto způsobem poděkoval všem lidem, kteří mne na mé cestě podporovali a neustále poháněli kupředu.

Chtěl bych poděkovat především svému vedoucímu práce PhDr. Josefu Duplinskému, CSc. nejen za jeho odbornou pomoc, cenné rady a poskytnuté materiály, ale i za jeho ochotu a trpělivost během zpracování mé bakalářské práce.

Mé velké poděkování patří i celé mé rodině, která za mnou vždy stála nejen v souvislosti s touto prací, ale v průběhu celého studia, ale i všem mým přátelům, školním i mimoškolním. Zvláštní poděkování poté patří slečně Monice Launerové, která mi byla velkou oporou během celého mého studia.

ANOTACE

Komunikace veřejné správy s veřejností je citlivé téma, protože zde dochází ke kontaktu státu a občana. Z tohoto důvodu je nutné profesionálního jednání úředníků, protože to jsou právě oni, kdo reprezentují stát. Cílem této práce je teoreticky popsat problematiku komunikace a zhodnotit poznatky provedeného empirického šetření.

KLÍČOVÁ SLOVA

komunikace, magistrát, úřady, veřejná správa

TITLE

Typology of communication forms the municipality of the county town and rating by the civil public

ANNOTATION

Communication between public administration and the public is a sensitive issue because there is an interaction of state and citizens. Therefore it is necessary professional conduct of civil servants, because they are the ones who represent the state. The aim of this work is to describe theoretically the problems of communication and evaluate the findings amde by empirical research.

KEYWORDS

communication, municipality, authorities, public administration

Obsah

Úvod	11
I. TEORETICKÁ ČÁST	12
1 Komunikace.....	12
1.1 Definice pojmu komunikace.....	12
1.2 Význam komunikace	12
1.3 Druhy komunikace	13
1.3.1 Biologická komunikace.....	13
1.3.2 Sociální komunikace.....	14
1.3.3 Mediální komunikace.....	14
2 Proces komunikace	16
2.1 Model komunikačního procesu.....	16
2.1.1 Komunikační prostředí.....	17
2.1.2 Komunikační kontext	17
3 Typy komunikace	19
3.1 Neverbální komunikace	19
3.1.1 Dělení neverbálních projevů	19
3.2 Verbální komunikace.....	20
3.2.1 Znaky verbální komunikace.....	20
3.2.2 Funkce verbální komunikace.....	21
3.2.3 Řečové registry.....	21
3.2.4 Komunikační bariéry	22
4 Komunikace ve veřejné správě	23
4.1 Veřejná správa	23
4.1.1 Státní správa.....	23
4.1.2 Samospráva.....	24
4.1.3 Úřady.....	24
5 Formy komunikace ve veřejné správě	25
5.1 Způsoby komunikace veřejné správy s veřejností	25
5.1.1 Osobní komunikace.....	25
5.1.2 Internetová komunikace	26
5.1.3 Úřední desky	26
5.1.4 Masmédia.....	26

5.2	Způsoby komunikace veřejnosti s veřejnou správou	27
II.	EMPIRICKÁ ČÁST	28
1	Cíl výzkumu	28
2	Výzkumná metoda	28
3	Charakteristika vybraného vzorku	28
3.1	Pardubice	28
3.2	Vybraní respondenti.....	28
4	Vyhodnocení dotazníkového šetření	30
4.1	Četnost návštěv úřadů	30
4.2	Preference kontaktu se zaměstnanci úřadu	32
4.3	Preference úřední desky	34
4.4	Spokojenost se zaměstnanci úřadů.....	36
4.5	Využívání internetových stránek úřadů	38
4.5.1	Přehlednost internetových stránek.....	39
4.6	Prezentace úřadů v médiích.....	41
4.7	Využívání služeb Czech POINTu.....	42
4.8	Hodnocení poskytování informací úřady	43
	Závěr.....	44
	Seznam použité literatury	46
	Seznam příloh.....	47

Seznam ilustrací a tabulek

Obrázek 1: <i>Model komunikačního procesu složený z 9 prvků</i>	16
Tabulka 1: <i>Složení vzorku podle pohlaví</i>	29
Tabulka 2: <i>Věkové složení vzorku dotazovaných</i>	29
Tabulka 3: <i>Četnost návštěv úřadů</i>	30
Tabulka 4: <i>Četnost návštěv úřadů podle věku</i>	31
Tabulka 5: <i>Preference kontaktu se zaměstnanci úřadů</i>	32
Tabulka 6: <i>Preference úřední desky</i>	34
Tabulka 7: <i>Preference úřední desky podle věku</i>	35
Tabulka 8: <i>Spokojenost se zaměstnanci úřadů</i>	36
Tabulka 9: <i>Spokojenost se zaměstnanci úřadů podle věku</i>	37
Tabulka 10: <i>Využívání internetových stránek úřadů</i>	38
Tabulka 11: <i>Přehlednost internetových stránek úřadů</i>	39
Tabulka 12: <i>Přehlednost internetových stránek úřadů podle věku</i>	40
Tabulka 13: <i>Prezentace úřadů v médiích</i>	41
Tabulka 14: <i>Využívání služeb Czech POINTu</i>	42
Tabulka 15: <i>Hodnocení poskytování informací úřady</i>	43

Seznam grafů

Graf 1: <i>Složení vzorku podle pohlaví</i>	29
Graf 2: <i>Věkové složení vzorku dotazovaných</i>	30
Graf 3: <i>Četnost návštěv úřadů</i>	31
Graf 4: <i>Četnost návštěv úřadů podle věku</i>	32
Graf 5: <i>Preference kontaktu se zaměstnanci úřadů</i>	33
Graf 6: <i>Preference osobního kontaktu se zaměstnanci úřadů</i>	33
Graf 7: <i>Preference elektronického kontaktu se zaměstnanci úřadů</i>	34
Graf 8: <i>Preference úřední desky</i>	35
Graf 9: <i>Preference úřední desky podle věku</i>	36
Graf 10: <i>Spokojenost se zaměstnanci úřadů</i>	37
Graf 11: <i>Spokojenost se zaměstnanci úřadů podle věku</i>	38
Graf 12: <i>Využívání internetových stránek úřadů</i>	39
Graf 13: <i>Přehlednost internetových stránek úřadů</i>	40
Graf 14: <i>Přehlednost internetových stránek úřadů podle věku</i>	40
Graf 15: <i>Prezentace úřadů v médiích</i>	41
Graf 16: <i>Využívání služeb Czech POINTu</i>	42
Graf 17: <i>Hodnocení poskytování informací úřady</i>	43

Seznam zkratk a značek

Czech POINT	Český Podací Informační Národní Terminál
ČR	Česká republika
MS Excel	Microsoft Excel

Úvod

Komunikace patří k základním životním potřebám lidí i zvířat. Je to silný potenciál umožňující přežít, být úspěšný, prosadit se, porozumět i pomáhat jiným. Je to nejčastější aktivita člověka. Komunikace je základním nástrojem interakční aktivity, podle něhož si děláme představu o sobě samém i jiných.

Pomocí komunikace získáváme i předáváme informace, popisujeme, vysvětlujeme, vyjadřujeme pocity, nálady, jsme schopni vést jiné lidi, můžeme je ovlivňovat, vytvářet i ničit vztahy.

Veřejná správa je složitý aparát, jehož cílem je spravovat záležitosti týkající se vymezeného území na základě zákonem stanovených postupů a kritérií. Jestliže má veřejná správa správně fungovat a uplatňovat principy marketingu, pak musí neustále zlepšovat komunikaci s veřejností. Musí pochopit a akceptovat základní potřeby každého občana a naopak musí umět vysvětlit potřeby veřejné správy.

Cílem práce je klasifikace a analýza komunikačních forem municipality ve vztahu k její akceptaci občany.

Nejprve se z tohoto důvodu definuje pojem komunikace a její původ. Dále jsou v teoretické části klasifikovány různé komunikační formy a druhy a samotný komunikační proces. Tyto poznatky jsou aplikovány na veřejnou správu, kterou si v další kapitole popíšeme a charakterizujeme její funkce. Na závěr teoretické části si uvedeme způsoby komunikace mezi veřejnou správou a veřejností a naopak.

V praktické části potom budeme zkoumat typologii komunikačních forem ve veřejné správě. Jejich využití, preference a spokojenost s nimi budeme hodnotit pomocí dotazníkového šetření na náhodně vybraném vzorku respondentů. Získaná data budou následně analyzována.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Komunikace

V první kapitole si představíme komunikaci, co to vlastně je, jak vznikla a jaký je její význam. Poté si uvedeme různé druhy komunikace.

1.1 Definice pojmu komunikace

Komunikace je pojem, který má velmi široké použití. Etymologie slova komunikace naznačuje, že původní rozumění pojmu bylo širší. Příručky a slovníky dnes sice definují komunikaci například jako „proudění informací z jednoho bodu (ze zdroje) k druhému bodu (k příjemci)“, ale *communicatio* znamenalo původně „vespolné účastnění“ v doslovném překladu sdělení či sdílení a *communicare* „činit něco společným, společně něco sdílet, radit se“. Komunikace je tedy sdílení nějakých informací. [16]

Pojem komunikace může být použito jako označení pro dopravní síť, přemísťování lidí, materiálu, ale také myšlenek, informací, postojů, pocitů, od jednoho člověka k druhému. Komunikačními prostředky mohou být jazyk, pošta, telegraf, telefon, počítač, rozhlas, televize, ale také autobusy, vlaky, letadla.

Kasper [5] popisuje ve své knize komunikaci jako potenciálně vědomé plány pro řešení, které jednotlivec prezentuje jako problém při dosažení určitého komunikačního cíle.

1.2 Význam komunikace

Podle Mikulaščíka [7] není komunikace v psychologii považována jen za pouhý přenos informací mezi sdělujícím a příjemcem. Jde o mnohem více, jde o sebereprezentaci, o sebepotvrzování. Jde o vyjádření postojů k předmětu, ke komuniké, ale i k příjemci sdělení. Jde o různou úroveň působení, ovlivňování, znesnadňování či usnadňování porozumění. Nelze nekomunikovat.

Komunikace má velmi proměnlivou podobu a širokou škálu možností, které může v různých kombinacích komunikátor užívat, měnit. Záleží na dovednosti každého uživatele, jak dovede citlivě užívat optimální způsoby, které respektují situaci, úmysl, individuální odlišnosti partnera, s nímž komunikuje, k němuž promlouvá. [7]

1.3 Druhy komunikace

Komunikace se může dělit podle různých kritérií. Většinou celá řada druhů komunikace bývá spojována v jednom projevu, v jedné prezentaci jako podpůrné působení, mnohdy i nekontrolované a neúmyslné. Rozeznáváme tedy desítky až stovky různých druhů přenosu informací. Od základních gest a mimiky obličeje, přes konverzaci mezi dvěma lidmi, až po masmediální komunikaci. Tyto druhy komunikace můžeme rozdělit do třech základních skupin:

- biologická komunikace
- psychologická komunikace
- mediální komunikace [1]

1.3.1 Biologická komunikace

Biologická komunikace probíhá jako přenos informací na základě vysílání a přijímání signálů. Může být vědomá i nevědomá. Probíhá především mezi živočichy a můžeme ji rozdělit na dva typy podle přenosu informací:

- vnitrodruhová komunikace
- mezidruhová komunikace [1]

Vnitrodruhová komunikace probíhá pouze v rámci stejného druhu a přijaté signály tak mají význam pouze pro stejný živočišný druh. Pro jiné druhy nemusí vysílané signály znamenat nic nebo mohou vypovídat jinou informaci, než bylo původně zamýšleno. [1]

Naproti tomu do mezidruhové komunikace patří veškeré vysílané i přijímané signály, které živočišný druh chápe a kterým rozumí i jiné živočišné druhy. [1]

V této souvislosti uvádí Duplinský [1] několik příkladů forem komunikace: nesespecifické signálování (vzhledem, stopami), chemická komunikace (feromony), taktilně mechanická komunikace (dotyky, vibrace). Jednotlivé formy komunikace se mohou kombinovat, např. komplexní komunikace jsou včelí tance. Dále to může být komunikace akustická, optická, elektrická, ale také třeba autokomunikace, při které je jedinec informován vlastními signály, např. zvukovými či ultrazvukovými (netopýři - echolokace, delfini - hydrolokace).

1.3.2 Sociální komunikace

Sociální komunikace je podmínkou a předpokladem existence jakéhokoliv lidského společenství. Do sociální komunikace zahrnujeme vzájemnou komunikaci mezi lidmi, ale také komunikaci lidí s přírodou nebo komunikaci lidí s Bohem nebo bohy. V sociální komunikaci jde o porozumění druhému, o to pochopit, o co v rozhovoru jde, co po nás dotyčný chce, jaký sleduje cíl. [7]

Lidská řeč odlišuje lidi od zvířat natolik, že pro lepší pochopení je nutné studovat lidskou komunikaci více než pouze v rámci již zmiňované biologické komunikace. [7] Těmito studii se zabývají společenské vědy sociologie a psychologie.

Psychologie je vědní disciplína, která studuje lidské chování, mentální procesy a tělesné dění včetně jejich vzájemných vztahů a interakcí a snaží se je popsat a vysvětlit. [7]

Sociologie je společenská věda zkoumající sociální život jednotlivců, skupin a společností. V rámci komunikace se tyto vědní obory, sociologie a psychologie zabývají přenosem informací mezi lidmi.[7]

1.3.3 Mediální komunikace

Mediální komunikace je takový druh komunikace, který je realizován pomocí masových způsobů sdělování informací. Média můžeme rozdělit na tři druhy, přičemž ten třetí je vlastně spojení předchozích dvou:

- textové projevy
- hlasové projevy
- elektronické projevy [7]

Mezi textové projevy patří např. noviny, časopisy, knihy, letáky. Do hlasových projevů můžeme zařadit rozhlas a televizi. Pokud oba tyto projevy spojíme dohromady, dostaneme třetí typ, kterým jsou projevy elektronické, jako např. internet nebo kompaktní disky.

Proces mediální komunikace probíhá, když komunikuje médium se svým publikem. Mediální komunikace nedomyslitelně patří k životu naší společnosti. Média jsou schopná ovlivnit uvažování lidí a jejich počínání. Vytváří a formují to, co se jedinec dovídá o světě, a zároveň se můžou stát hlavním zdrojem myšlenek a názorů, které se k němu dostanou. [7]

Je proto nutné, aby každý člověk vnímal zprávy z těchto médií s trochou nadsázky, protože je obecně známo, že co není dostatečně tragické, nemá v mediálním světě moc velkou šanci na úspěch. Média tak mají v tomto směru ohromnou sílu ukazovat nám realitu tak, jak ji chceme vidět, aby pro nás byla tato média zajímavá, a tím jsme přinášeli zisk majitelům těchto médií. To s sebou přináší hrozbu zkresleného vnímání jedinců o skutečném světě, který pak vnímají tak, jak jim byl předložen a ne tak, jaký ve skutečnosti je.

Svoboda [11] ve své publikaci uvádí, že sdělení jsou veřejností přijata jen tehdy, když se jim věnuje pozornost. Popud musí být pro cílovou osobu natolik silný, aby dokázal vyvolat psychickou reakci. Teprve pak existuje šance vnímat nějakou informaci.

2 Proces komunikace

Komunikace je proces, při kterém dochází k přenosu informací mezi dvěma nebo i více subjekty. Záměrně je zde použito slovo subjekty, protože komunikace neprobíhá pouze mezi lidmi, ale i mezi lidmi a úřady, médii nebo třeba na internetu.

Je také důležité rozlišit, zda se jedná o přímý komunikační vztah, kdy se jedná o výsledky vlastní činnosti přímých účastníků komunikace. Nebo zda jde o výsledky cizí činnosti, pak hovoříme o zprostředkovaném vztahu pomocí nějakého zprostředkovatele či distributora. [2]

2.1 Model komunikačního procesu

Model komunikačního procesu by měl odpovídat na otázky: kdo řekne co, jakými způsoby, komu a s jakým efektem. Komunikační model se poté skládá z 9 prvků:

Komunikátor - komunikační jazyk (kódování) - komunikační kanál - sdělení - dekódování
- komunikant - reakce - zpětná vazba. Mezi všemi fázemi se poté vyskytují šumy.

Obrázek č. 1 - Model komunikačního procesu složený z 9 prvků

(vlastní zpracování)

Komunikátor je ten, kdo vysílá nějakou zprávu. Svým způsobem zkresluje informace, do svého sdělení vždy promítá svou osobnost, osobní zaujetí. Svou roli hrají zkušenosti, náladovost či postoje. [7]

Komunikační zpráva se poté předává prostřednictvím určitého **komunikačního jazyka**. I když mluvíme stejným jazykem, neznamená to, že si musíme vždy rozumět. Důležitou roli v komunikačním jazyku hrají procesy kódování a dekódování. Kódování závisí na znalosti jazyka, na slovní zásobě, nebo znalosti signálů, ale také schopnosti umět se přizpůsobit partnerovi, se kterým jednáme. Lékařský jazyk je pro laika nesrozumitelný a má to svůj smysl v tom, aby laici nemohli příliš nahlížet do „lékařské kuchyně“ a nedozvěděli se věci, které by si mohli podle svého interpretovat, mnohdy nevhodně. Avšak lékař by také měl být schopen umět přizpůsobit svou mluvu pacientovi tak, aby rozuměl všemu, co mu chce lékař sdělit. [7]

Komunikační kanál je cesta, kterou je nějaká informace posílána. Při komunikaci tváří v tvář, což je nejobvyklejší forma, jsou hlavním kanálem zvuky, pohledy a pohyby těla. [7]

Sdělení neboli komuniké je poté řada symbolů, které odesílatel posílá. Může jít o řadu logicky uspořádaných písmen v textu, grafické zobrazení, obraz nebo fotografie. [14]

Proces, pomocí kterého příjemce určí význam symbolů odeslaných odesílatelem, nazýváme **dekódování**. Dekódování je obtížné zejména mezi odlišnými kulturami. [13]

Komunikant je ten, který přijímá vyslanou zprávu. Jeho vnímání je také ovlivněno osobností, vlastními zkušenostmi, prožitky a vlastními záměry a cíli. Předpokládá, že jak komunikátor, tak on sám, mají společný repertoár poznatků i vyjadřovacích schopností, tedy stejný způsob kódování, což je však iluze. [7]

Po obdržení informací od komunikátora provede většinou komunikant jednu či více **reakcí**. Jedná se zpravidla o neverbální signály, jako jsou pohyby rukama, hlavou nebo třeba povzdechnutí. [13]

Zpětná vazba neboli feedback je reakce na přijatou zprávu v podobě potvrzení a způsobu interpretace. Každý z nás přijímá i poskytuje nějakým způsobem zpětnou vazbu. Zpětná vazba je při komunikování velmi důležitá, neboť udržuje oba účastníky v komunikační situaci, dává informaci o tom, jak je zpráva přijata a chápána. [7]

Šumy jsou poté neplánované údaje, mají formu zkresleného sdělení během komunikačního procesu. Jsou to jakési odchylky od plánovaného sdělení informací. [14]

2.1.1 Komunikační prostředí

Komunikační prostředí je důležitým prvkem komunikačního procesu a vůbec komunikace samotné. Některá prostředí propůjčují situaci význam formálnosti, reprezentativnosti, což člověka mnohem více zavazuje a stresuje, ale nemusí být vhodným místem pro neformální komunikaci. Komunikační prostředí je prostor, kde se komunikace odehrává. Je tvořeno osvětlením, uspořádáním místnosti, přítomností různého počtu lidí. [7]

2.1.2 Komunikační kontext

Komunikační kontext je situace, celkový rámec, ve kterém komunikace probíhá. Má svoji složku vnitřní a vnější. Vnitřní je to, co se odehrává v nás, v naslouchajícím, jak na nás komuniké působí. Vnější kontextem jsou všechny stimuly, které na nás působily dříve a působí i nyní. To, co na nás v kontextu působí, co ovlivňuje komunikaci, se označuje jako kontextová modalita, tj. jednotlivé stimulační vlivy jako např.:

- čas (kdy komunikace probíhá a jaké jsou časové dispozice)

- prostor, v němž komunikace probíhá
- emoční naladění
- mezilidské vztahy, míra formálnosti
- míra shody v jazyku dorozumívání
- věk účastníků komunikace, pohlaví
- pozice účastníků komunikace z hlediska moci, kvalifikace, společenské role (když vám řekne policista „pojd'te se mnou“, je to vnímáno jinak, než když vám to řekne průvodce v muzeu) [7]

Komunikace podle Mikulaščíka [7] není jenom mluvení, komunikace je také naslouchání, čtení, psaní, pohyby těla, činy. Čím více se něčím zabýváme, tím více diferencujeme jednotlivosti. To se projevuje také v mnohem větší diferencovanosti jazyka (např. Eskymáci mají 80 výrazů na různou kvalitu sněhu, nebo že v arabských jazycích existuje asi 6 000 slov, které nějak souvisejí s velbloudy). Vinaři i výrobci a degustátoři whisky dovedou mnohem jemněji diferencovat vůně a chutě vína či whisky než laici a také je dovedou diferencovaněji popisovat.

Porovnáme-li naslouchání, mluvení, čtení a psaní, může se míra využívání jednotlivých součástí komunikaci vyjádřit v následujícím poměru:

- naslouchání 45%
- mluvení 30%
- čtení 16%
- psaní 9% [7]

Porovnáme-li neverbální komunikaci a komunikaci verbální, tak se dá poměr, v jakém jsou využívány, vyjádřit následovně:

- neverbální komunikace 45%
- verbální komunikace 55% [7]

3 Typy komunikace

V předchozích kapitolách jsme si definovali pojem komunikace, uvedli různé druhy a popsali si, jak vlastně vůbec komunikace probíhá. Lidskou komunikaci pak můžeme jednoduše rozdělit na neverbální komunikaci a verbální komunikaci.

3.1 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je podle Tegzeho [12] širší pojem, jenž zahrnuje mnoho oblastí lidských projevů a produktů. Řeč těla tvoří jednu podskupinu, i když můžeme říci, že tu nejzajímavější. Přináší nám mnoho důležitých informací o vnitřních obsazích člověka, a tak nám pomáhá k jeho lepšímu poznávání.

Tento typ komunikace je souhrn mimoslovních sdělení, která jsou vědomě nebo nevědomě předávána člověkem k jiné osobě nebo lidem. Prostřednictvím neverbální komunikace si s druhými lidmi předáváme informace o tom, jak vnímáme sami sebe a jak vnímáme ostatní lidi v našem okolí. Neverbální signály vysíláme většinou podvědomě a také je podvědomě přijímáme. Patří sem především emoce (radost, když jsme zrovna vyhráli závod), ale i různá gesta (mávání rukama, ukazování prstem) nebo mimika obličeje (úsměv, zamračení). [12]

Nonverbální komunikace, jak se také dá tento typ komunikace nazvat, byla poprvé zkoumána na počátku 60. let. Až do dnešní doby bylo zaznamenáno asi milion nonverbálních signálů, které při komunikaci vysíláme. [6]

3.1.1 Dělení neverbálních projevů

Neverbální komunikace představuje v praxi velmi důležitý doplněk verbální komunikace. Velmi často je neverbální projev nutný, abychom správně pochopili informaci, kterou se nám někdo snaží sdělit. Pokud nám například někdo řekne: „To se ti ale povedlo!“, těžko bychom na první pohled poznali, zda to dotyčný myslí pozitivně (úsměv, radost), že se nám něco opravdu povedlo nebo je to myšleno ironicky (plácnutí se do čela), tedy že se nám daná věc vůbec nepovedla a pořádně jsme ji zkazili, pokud by nepoužil vhodná gesta či emoce.

Neverbální projevy se pak obvykle dělí do následujících skupin:

- haptika - dotyky
- kinezika a její součást gestika - pohyby celého těla a rukou
- mimika - pohyby obličeje

- vizika - oční kontakt
- posturika - postoj celého těla
- proxemika - vzdálenost komunikujících
- chronemika - nakládání s časem při neverbální komunikaci [1]

3.2 Verbální komunikace

Slovo verbální pochází z latinského *verbum*, což se dá přeložit jako slovo. Pojem verbální komunikace si tak můžeme přeložit jako slovní sdílení informací. Verbální komunikace tedy znamená komunikaci prostřednictvím jazyka a řeči. Tím můžeme odlišit člověka od živočichů, se kterými ho naopak spojuje neverbální komunikace. [1]

Člověk využívá řeč každý den k dorozumívání s ostatními. Verbální komunikaci používá člověk nejen na úřadu veřejné správy, ale i při veškerých každodenních činnostech, při kterých komunikuje se svým okolím. A tak by měl věnovat dostatečnou pozornost k jejímu zlepšování, aby dokázal vnímat různé projevy svého okolí. [1]

Vybíral [15, str. 106] nabízí ve své publikaci jednu z definic verbální komunikace. Podle něj reprezentuje „*dorozumívání se jedné, dvou i více osob pomocí jazyka anebo jiných znaků jazykového systému*“. Slovní komunikaci pak autor chápe jako „*výběr, kombinování a produkci jazykových znaků (psaní projevu, rozmyšlení řeči, artikulaci, řečovou strategii a diplomacii, volbu stylu), proces vzájemného sdělování, percepce (vnímání) a recepci (příjem)*“.

3.2.1 Znaky verbální komunikace

Na rozdíl od neverbální komunikace, která je bezprostředně vázána na situaci a může být široce srozumitelná, vyznačuje se verbální komunikace několika hlavními rysy. Především užívá artikulovanou řeč, tvořenou hláskami, slovy a větami a je vázána na určitý jazyk. Slova v každém jazyku mají svůj symbol s víceméně stálým a určitým významem, který není zcela závislý na souvislosti a situaci, proto může obsahovat i témata a obsahy nepřítomné, například minulé, vzdálené nebo budoucí. [7]

Člověk je pro verbální komunikaci vybaven fyziologicky, například utvářením a umístěním hlasivek a svalovou ovladatelností jazyka a rtů, jednak patrně vrozenou schopností naučit se jazyku. Jazyk však patří do oblasti kultury a každý jednotlivec se ho musí naučit, aby mohl s danou kulturou komunikovat. Ve společnostech, které neznají písmo, se jazyk

udržuje pouze předáváním z generace na generaci a pokud se toto předávání přeruší, jazyk vymře. [7]

3.2.2 Funkce verbální komunikace

Jednou z hlavních funkcí verbální komunikace z psychologického hlediska je uspokojení důležitých psychických potřeb člověka, jako je potřeba sociálního kontaktu, potřeba sociální jistoty a uspokojování. Při verbálním sdělování se silně uplatňuje informační faktor. Informační funkce však není jedinou funkcí verbální komunikace. Dále můžeme hovořit o takzvaných skrytých funkcích ve vzájemné lidské komunikaci. Jako nejčastější se uvádí:

- kognitivní
- sdružovací
- adaptační
- oddechová
- sebepotvrzující
- silová
- exhibiční [1]

Kognitivní funkce znamená předávání nové informace, poznatku nebo smyslu. Sdružovací funkce je o navázání vztahu a o potřebě kontaktu. Adaptační funkce má v průběhu komunikace charakter zapojování se a přizpůsobování se svému okolí. Sebepotvrzující funkce představuje sdělování vlastních kvalit. Naopak proti tomu stojí funkce silová, která je charakteristická svým sebeprosazováním. Ze sebepotvrzující funkce se poté můžeme dostat do exhibiční, při které dochází k předvádění se a přehánění při sdělování vlastních kvalit. [1]

3.2.3 Řečové registry

Současně s tím, v jakém sociálním kontextu a prostředí se verbální komunikace realizuje, bychom měli uplatňovat (bohužel tomu tak vždy není) i přiměřené řečové registry. Jejich nevhodná aplikace snižuje nejen kvalitu sdělovaného, ale i výrazně ponižuje mluvčího. Dle sociálního prostředí tedy rozlišujeme různé řečové registry a vyhýbáme se jejich vzájemnému překračování:

- deklamační registr - při přednášce, veřejném projevu

- formální registr - například při jednání na úřadech
- informativní - celá řada lidských kontaktů (od informace turistovi, po sdělení, kdy budu v kanceláři)
- přátelský
- intimní [1]

Uvedené řečové registry tedy výrazně souvisí s prostředím, v němž se realizují, a je třeba zdůraznit, že dané prostředí specificky umocňuje povahu řečového registru. Mluvíme o typových rámcích verbální komunikace, jako jsou například veřejná prostranství, různé instituce, firemní prostředí, úřad, obchodní atmosféra, masmédiá, aranžovaná komunikace (divadelní představení) nebo interkulturní kontexty. [1]

3.2.4 Komunikační bariéry

Nejen z odborného psychologického hlediska, ale i na základě každodenní osobní zkušenosti se opakovaně přesvědčujeme o složitosti mezilidské komunikace. V té totiž existuje velký počet komunikačních bariér. Vzhledem k jejich množství si uvedeme jen ty nejčastější, jako jsou například jazykové problémy, nedůvěra, strach, únava, prestiž, váhavost, zkušenosti, pohlaví a věk, problémy s vyjádřením myšlenky a mnoho dalších. [1]

Tyto a další faktory ovlivňují v podstatné míře výsledek komunikace. Neměli bychom zapomínat, že v lidské komunikaci nejde jen o předávání informací, ale že se jedná o velmi složitou vzájemnou interakci. V té se uplatňuje v různé míře určitá konkrétní lidská osobnost se svými přáními, touhami, představami a očekáváním. Ty pak směřuje k druhé lidské osobnosti, která má také svoje určité subjektivní představy a očekávání. Jediným možným řešením je uvědomování si různých řečových registrů, sociálních kontextů a komunikačních bariér a usilování o jejich překonávání a respektování pravidel úspěšné komunikace. Jako příklad si zde uvedeme pár vybraných pravidel úspěšné komunikace, jako jsou například autenticita, respekt nebo empatie. Důležité pak je být konkrétní, srozumitelně formulovat, zbytečně netaktizovat, neutíkat od problému, akceptovat kritiku, raději doporučovat, než přikazovat a dodržet slovo. [1]

4 Komunikace ve veřejné správě

V první kapitole jsme si definovali pojem komunikace a její různé formy. To vše mělo určitý důvod si komunikaci přiblížit a lépe ji pochopit, abychom ji následně mohli aplikovat do praxe. Nyní již víme, jaké typy komunikace můžeme použít na různých místech, v různých situacích, v libovolném čase a s různými komunikačními partnery či skupinami. Proto si již můžeme převést komunikaci do praxe, v našem případě do veřejné správy.

4.1 Veřejná správa

Veřejná správa jako aspekt vládní činnosti existuje od té doby, kdy vznikly politické systémy. Snaží se dosáhnout cílů různých programů, které byly stanoveny politickým rozhodnutím. Veřejná správa je administrativním odvětvím nacházející se v politickém prostředí. Je zaměřena především na provádění společných politických rozhodnutí učiněných autoritou s rozhodovací pravomocí v politickém systému. Naproti veřejné správě poté stojí správa soukromá, tedy neveřejná. [3]

Posuzování efektivity je u veřejných služeb mnohem obtížnější a komplexnější než v soukromém sektoru. Zatímco v soukromém sektoru uspokojení potřeb a přání zákazníka vede k růstu prodejců a tím i k zisku, u veřejných služeb se toto může stát kontraproduktivním. Růst jejich kvality může vést k rostoucí poptávce po službě, což zvyšuje výdaje na službu proti limitovaným zdrojům. [7]

Správou se obecně označují institucionalizované kontrolní a regulativní činnosti. Pojem veřejný pak v našem případě rozumíme jako souhrn věcí, které se týkají všech obyvatel státu a zároveň veškerého majetku státu. Veřejná správa se vyznačuje vrchnostenským postavením, kdy jeden ze subjektů je vždy nadřazen jiným subjektům. [9]

Veřejná správa je oblast výkonu veřejných služeb. Zahrnuje řídicí, rozhodovací, organizační, koordinační a kontrolní činnost, která se týká veřejných záležitostí a prosazování veřejných zájmů v nich. Kromě této správní činnosti bývají za veřejnou správu označovány též správní orgány, které ji vykonávají, tedy především úřady. Systém veřejné správy se rozpadá do dvou subsystémů, a to státní správy a samosprávy. [1]

4.1.1 Státní správa

Pro státní správu je typická nejen výkonná činnost, ale i nařizovací, při níž využívá různé mocenské nástroje. Stát formou zákona deleguje správu na jiné subjekty, tzn. na ústřední

vládu, která má specifické postavení, dále na ministerstva a ostatní ústřední orgány státní správy, decentralizované správní úřady, v ČR například okresní úřady, finanční úřady apod., které vykonávají ze zákona výkon státní správy v rámci tzv. dekoncentrace, dále veřejné ozbrojené a neozbrojené sbory, tedy policie, hasičský záchranný sbor apod. [8]

Dále pak ještě rozlišujeme státní správu na specializovanou a všeobecnou. Příkladem specializované státní správy je finanční úřad. Všeobecnou státní správu vykonávají územní samosprávné celky prostřednictvím svých úřadů. V ČR to je vláda jako vrcholný ústavní orgán moci výkonné a politické. V celé státní správě poté platí hierarchické uspořádání, tedy vztahy nadřízenosti a podřízenosti. [8]

4.1.2 Samospráva

Samospráva je část veřejné správy, která je spravována orgány územní samosprávy, tedy například obce nebo kraje. Dále je spravována orgány zájmové či profesní samosprávy. Příkladem profesní samosprávy je Česká advokátní komora nebo Česká lékařská komora. Samospráva je charakteristická samostatným řešením a rozhodováním svých záležitostí přímo nebo prostřednictvím volených orgánů. [8]

4.1.3 Úřady

Pod pojmem úřad se v českém právu rozumí zpravidla správní úřad. V praxi však může tento pojem zahrnovat i další orgány veřejné moci, jako je například policie nebo i soudy. Úřady jsou zřizovány státem nebo jinou veřejnoprávní institucí. Jejich účelem a cílem je vykonávání správních činností administrativním pracovníkem, tedy úředníkem. Je to místo, kde si lidé zařizují věci veřejného zájmu (občanské průkazy, cestovní pasy), ale i věci soukromého zájmu (živnostenský list, výpis z trestního rejstříku apod.). [8]

Rozlišujeme několik druhů úřadů. Mezi ty nejznámější a nejvyužívanější patří obecní, stavební, živnostenský a finanční úřad, ale i mnoho dalších. Další místo, kde se lidé mohou „setkat se státem“ jsou pobočky Czech POINTu. Tyto pobočky byly zřízeny z důvodu, aby měl občan vše na jednom místě, tedy aby „obíhala data a ne občan“. Na těchto pobočkách si občané mohou vyžádat výpisy z obchodního, živnostenského a mnoha dalších rejstříků. Dále jsou zde dostupné datové schránky, výpisy z katastru nemovitostí, výpis z bodového hodnocení řidiče a mnoho dalších užitečných služeb.

5 Formy komunikace ve veřejné správě

V předchozí kapitole jsme si uvedli, že občané komunikují se státem, tedy s veřejnou správou, pomocí úřadů. Taková komunikace může probíhat různými způsoby. My si zde uvedeme hlavní dvě metody komunikace mezi oběma komunikujícími stranami a poté si jednotlivé způsoby přiblížíme:

- způsoby komunikace veřejné správy s veřejností
- způsoby komunikace veřejnosti s veřejnou správou

5.1 Způsoby komunikace veřejné správy s veřejností

Heger [4] ve své knize uvádí, že představitelé veřejné správy používají specifické komunikační prostředky a specifický jazyk, který může být pro občany někdy nesrozumitelný a vést k nedorozumění. Proto je důležité v rámci komunikačních dovedností rozvíjet administrativní gramotnost, která směřuje k porozumění složitým formulacím správních rozhodnutí a úředních postupů.

Veřejná správa, tedy různé úřady, mohou se svými občany komunikovat několika způsoby. Mezi ty nejčastější poté patří:

- Osobní komunikace
- Internetová komunikace
- Úřední desky
- Masmédia

5.1.1 Osobní komunikace

Osobní komunikace a kontakt mezi veřejnou správou a občany je nejdůležitější a zároveň také nejčastější způsob komunikace. Občan se může osobně dostavit na úřad, kde může vyřešit a uspokojit všechny své potřeby přímo s úředníkem, který stát a veřejnou správu zastupuje. V tomto případě je velmi důležité, aby úředník zvolil vhodný styl komunikace a dodržoval při ní určitá pravidla a naopak se vyvaroval nevhodným projevům, protože je to právě on, kdo na úřadě reprezentuje stát. Na druhé straně je pak potřeba, aby občan dokázal porozumět komunikačnímu stylu úředníka. Proto jak již bylo v minulých kapitolách uvedeno, je potřeba své komunikační dovednosti nejen udržovat, ale i rozvíjet.

5.1.2 Internetová komunikace

Komunikace pomocí internetu je v moderní době velmi rozsáhlá a populární, a to především u mladých lidí, kteří možná díky internetu opomíjejí osobní komunikaci a v tomto směru se svými komunikačními dovednostmi zaostávají. Nicméně někdy je pohodlnější vyřešit některé záležitosti z pohodlí svého domova. Proto samozřejmě i všechny úřady a ostatní veřejné instituce mají možnost se prezentovat na internetu. Tam mohou informovat své občany nejen o různých statistikách, historii a dalších důležitých informacích, ale mohou zde prezentovat různé novinky a aktuální zprávy. V dnešní době je již například i možné si domluvit osobní schůzku na úřadě pomocí internetu.

5.1.3 Úřední desky

Úřední deska je veřejně přístupná plocha určená ke zveřejňování právních předpisů, rozhodnutí a jiných dokumentů správních orgánů. Úřední desky musí být nepřetržitě veřejně přístupné a vedena je zásadně ve dvou podobách, a to fyzické a elektronické. [10]

Každá obec i kraj má za povinnost mít úřední desku. Je možné, že na ni mohou své písemnosti vyvěšovat i různé další organizační složky. Výjimku tvoří městské části nebo obvody, které mají svou vlastní. Fyzická úřední deska, většinou v podobě uzamykatelné skleněné vitríny, nemusí být umístěna přímo v prostorách úřadu. Musí však být 24 hodin denně veřejně přístupná a čitelná (v noci osvětlená). [10]

Úřední deska se může členit na různé sekce, například zastupitelstva, rady, starosty, právních předpisů, výběrových řízení atd. Měla by však na ní vždy být navíc umístěna informace o webové adrese, kde lze nalézt její elektronickou verzi. Fyzické dokumenty se pak musí zcela shodovat s těmi v elektronické podobě. [10]

5.1.4 Masmédia

Masmédia nebo masová média, je specifický pojem, pocházející z anglického *mass media*. Českým ekvivalentem pro masmédia jsou hromadné sdělovací prostředky. Masovými médii se rozumí komunikační prostředky a instituce, které jsou schopné velkokapacitně vyrábět sdělení veřejného charakteru a distribuovat je směrem k rozptýlenému, rozmanitému a individuálně neurčenému publiku. Jedná se o noviny, časopisy, knihy nebo třeba vysokonákladové letáky. Dále to může být rozhlas, televize, film a veškeré druhy masové šířených obrazových a zvukových záznamů (video, CD/DVD, internet). [14]

Vymětal [17] ve své knize uvádí, že úspěšnost sdělení, respektive dosažitelnost skupiny při krizové komunikaci pomocí médií souvisí se správnou volbou informačního kanálu pro zveřejnění krizových informací.

5.2 Způsoby komunikace veřejnosti s veřejnou správou

V tomto směru komunikace lidí s veřejnou správou už občané nemají tolik možností jak komunikovat s úřady. Vlastně mají pouze dva způsoby, jak mohou sami s úřady komunikovat.

Prvním způsobem je opět osobní kontakt, kdy mohou občané přijít na úřad, kde vyplní potřebné formuláře, které odevzdají příslušnému úředníkovi. Ten je předá ke zpracování a vyřízení žádosti. Zde se však naskýtá možnost „dlouhých front“, kdy má stejnou potřebu více občanů a tak je možné, že se takové zařizování může protáhnout i na několik hodin.

Abychom takové možnosti předešli, je možné kontaktovat úřad i elektronicky, což je druhý způsob, a domluvit si schůzku na předem sjednaný termín. Pak budeme mít jistotu, že se ihned dostaneme na řadu a naše žádost bude přednostně vyřízena.

Pro některé úkony, jako je například výpis z obchodního rejstříku nebo výpis bodového hodnocení řidiče, nemusí jít občan na úřad, ale postačí mu navštívit některou z poboček Czech POINTu (Český Podací Informační Národní Terminál). Těchto poboček je po celé České republice více jak sedm tisíc. Jsou tedy opravdu skoro na každém rohu a mnohdy je rychlejší a výhodnější pro občana využít právě jejich služeb. Velmi často je můžeme nalézt na některé z poboček České pošty.

II. EMPIRICKÁ ČÁST

1 Cíl výzkumu

Záměrem práce je analyzovat jednotlivé komunikační formy ve veřejné správě, které jsou využívány při interakci s občany. Cílem výzkumu je zhodnotit tyto komunikační formy na základě různých kritérií, jako je míra využití, spokojenost občanů, preference konkrétní formy apod.

2 Výzkumná metoda

Výzkum jsem realizoval formou dotazníkového šetření. Pro tento účel jsem sestavil jednoduchý dotazník (viz příloha č. 1), který obsahoval 10 otázek. Převážná většina z nich byla uzavřeného typu. Získaná data jsem poté zpracoval v programu MS Excel a výsledky poté prezentoval formou tabulek a grafů.

3 Charakteristika vybraného vzorku

3.1 Pardubice

Pardubice jsou jedním ze třinácti krajských měst České republiky. Počet obyvatel se pohybuje okolo 90 tisíc. Organizaci města zajišťuje městské zastupitelstvo, které čítá 38 členů. V jejich čele stojí primátor. Magistrát města poté tvoří 12 různých odborů.

3.2 Vybraní respondenti

Pro zjištění preferencí obyvatel ve vztahu ke komunikaci s magistrátem byl náhodně vybrané skupině (nejedná se o přísně matematicko-statistickou náhodnost, jde spíše o anketní internetový průzkum) respondentů předložen dotazník k vyplnění. Respondenti byli vybíráni náhodně. Celkem bylo k vyplnění dotazníku osloveno 70 občanů. Správně a úplně vyplněných dotazníků bylo vyhodnoceno 53. Náhodně vybraný reprezentativní vzorek obyvatel byl složen dle tabulek č. 1 a 2.

Tabulka č. 1 - Složení vzorku podle pohlaví

Pohlaví	Počet
Muži	32
Ženy	21
Celkem	53



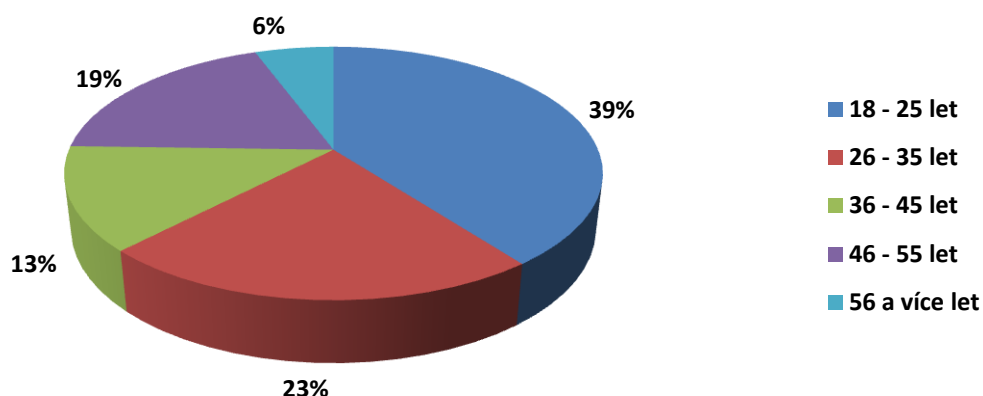
Graf č. 1 - Složení vzorku podle pohlaví

Celkově bylo dotázáno 60% mužů a 40% žen. Rozložení vzorku podle pohlaví zobrazuje tabulka č. 1.

Tabulka č. 2 - Věkové složení vzorku dotazovaných

Věk	Počet
18 - 25 let	21
26 - 35 let	12
36 - 45 let	7
46 - 55 let	10
56 a více let	3
Celkem	53

Graf č. 2 - Věkové složení vzorku dotazovaných



Graf č. 2 - Věkové složení vzorku dotazovaných

Více jak tři pětiny dotazovaných bylo ve věku 18 - 35 let. Všichni dotazovaní mají přístup k internetu a tím pádem i k veškerým elektronickým službám projektu elektronizace veřejné správy.

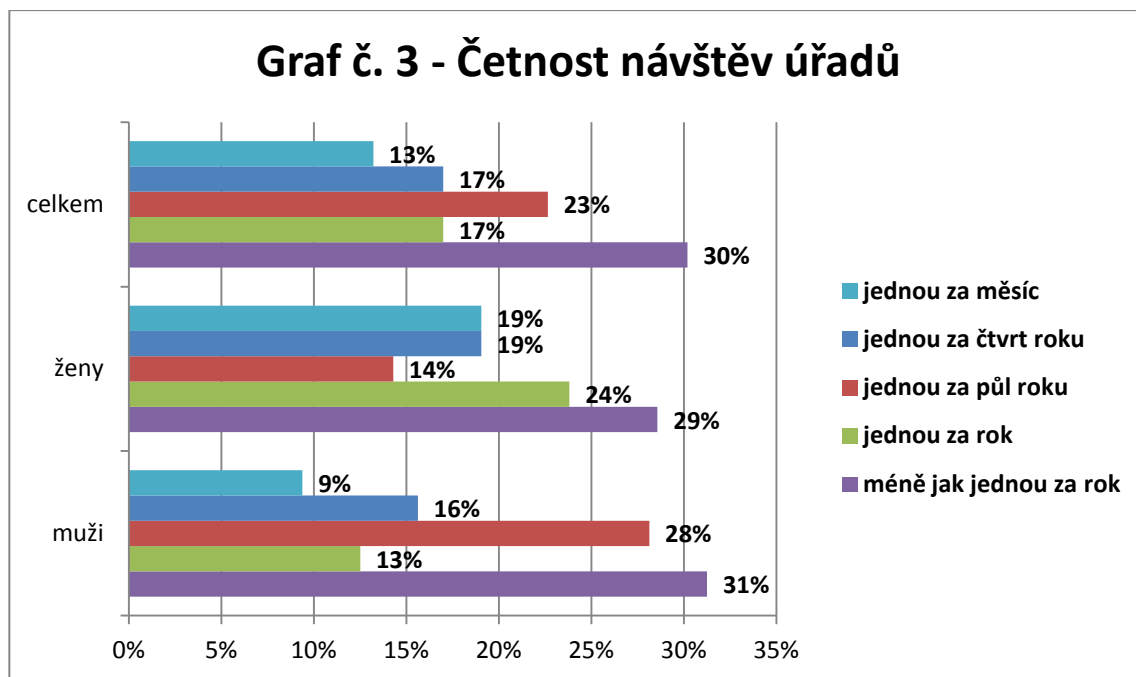
4 Vyhodnocení dotazníkového šetření

4.1 Četnost návštěv úřadů

První otázkou, která byla dotazovaným položena, jsem zjišťoval, jak často občané navštěvují úřad. Výsledky tohoto šetření ukazuje tabulka č. 3.

Tabulka č. 3 - Četnost návštěv úřadů

	Muži	Ženy	Celkem
jednou za měsíc	3	4	7
jednou za čtvrt roku	5	4	9
jednou za půl roku	9	3	12
jednou za rok	4	5	9
méně jak jednou za rok	10	6	16



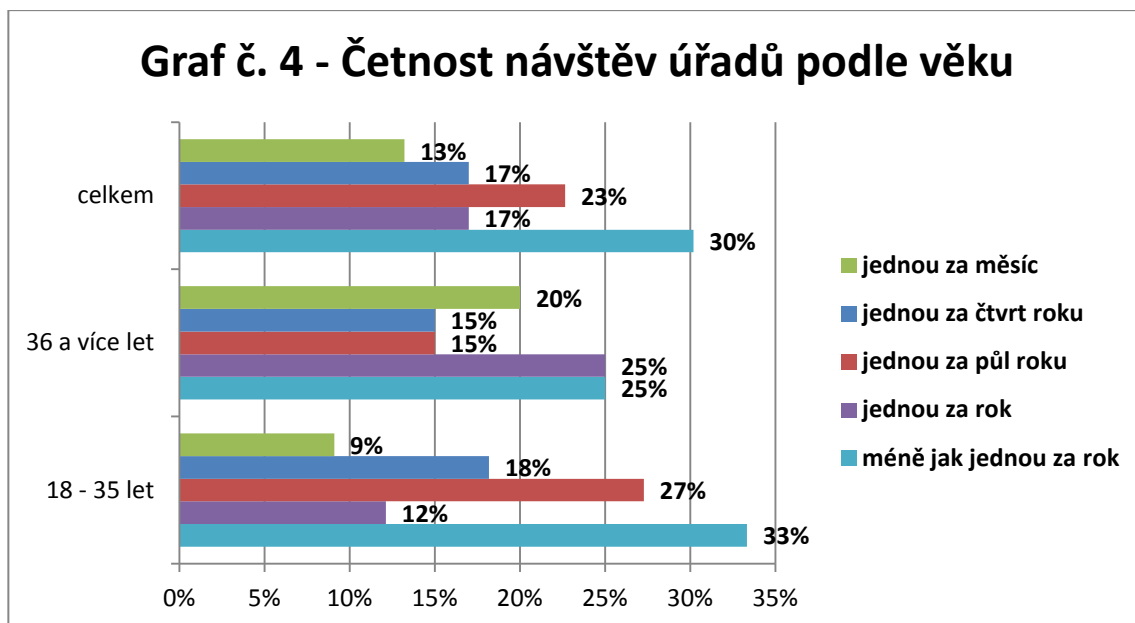
Graf č. 3 - Četnost návštěv úřadů

Z grafu č. 3 je patrné, že necelá třetina všech dotazovaný, ať už to byli muži nebo ženy, navštěvuje úřad méně jak jednou za rok. Dále můžeme říci, že mnoho mužů navštěvuje úřad alespoň jednou za půl roku. Naproti tomu mnoho žen navštěvuje úřad zhruba jednou za rok.

Tabulka a graf č. 4 znázorní stejné kritérium, avšak dělí návštěvnost úřadů podle věku dotazovaných.

Tabulka č. 4 - Četnost návštěv úřadů podle věku

	18 - 35 let	36 a více let	Celkem
jednou za měsíc	3	4	7
jednou za čtvrt roku	6	3	9
jednou za půl roku	9	3	12
jednou za rok	4	5	9
méně jak jednou za rok	10	5	16



Graf č. 4 - Četnost návštěv úřadů podle věku

U tohoto grafu můžeme tvrdit, že opět necelá třetina dotazovaných navštěvuje úřad méně jak jednou za rok a to nezávisle na věku. Respondenti ve věku 18 - 35 let poté navštěvují úřad zhruba jednou za půl roku. Oproti tomu občané ve věku starším 36 let navštěvují úřad buď jednou za měsíc nebo jednou za rok.

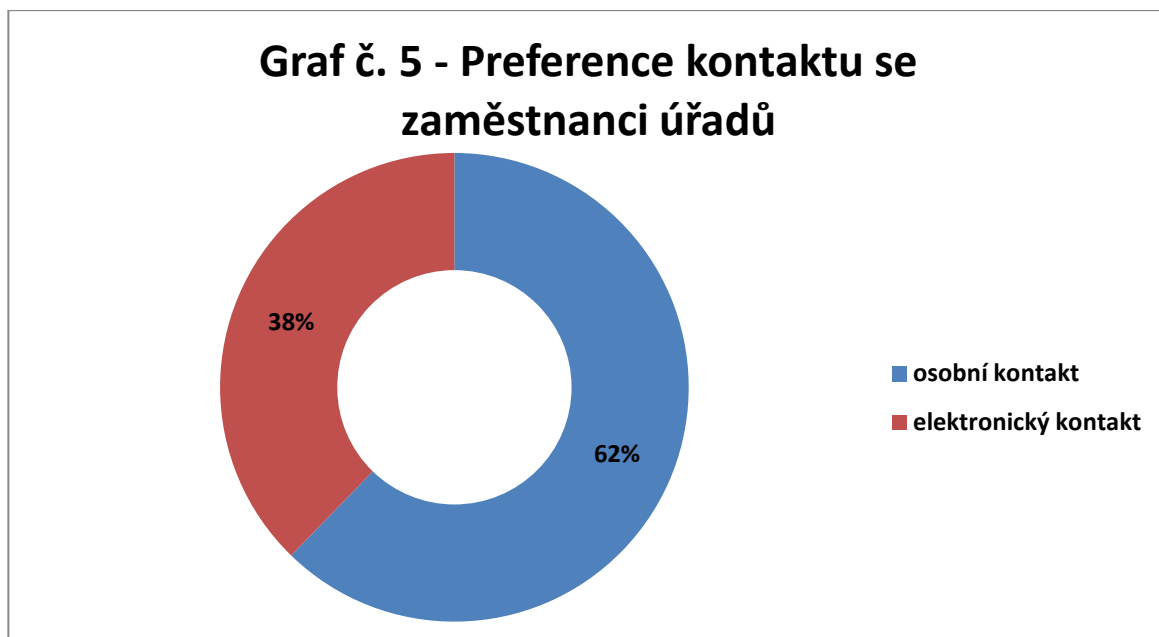
4.2 Preference kontaktu se zaměstnanci úřadu

V odpovědi na další otázku odpovídali respondenti, zda referují osobní kontakt se zaměstnanci úřadu nebo mají raději elektronický způsob kontaktu. Výsledky tohoto šetření jsou shrnuty v tabulce č. 5.

Tabulka č. 5 - Preference kontaktu se zaměstnanci úřadů

	Muži	Ženy	Celkem
osobní kontakt	19	14	33
elektronický	12	8	20

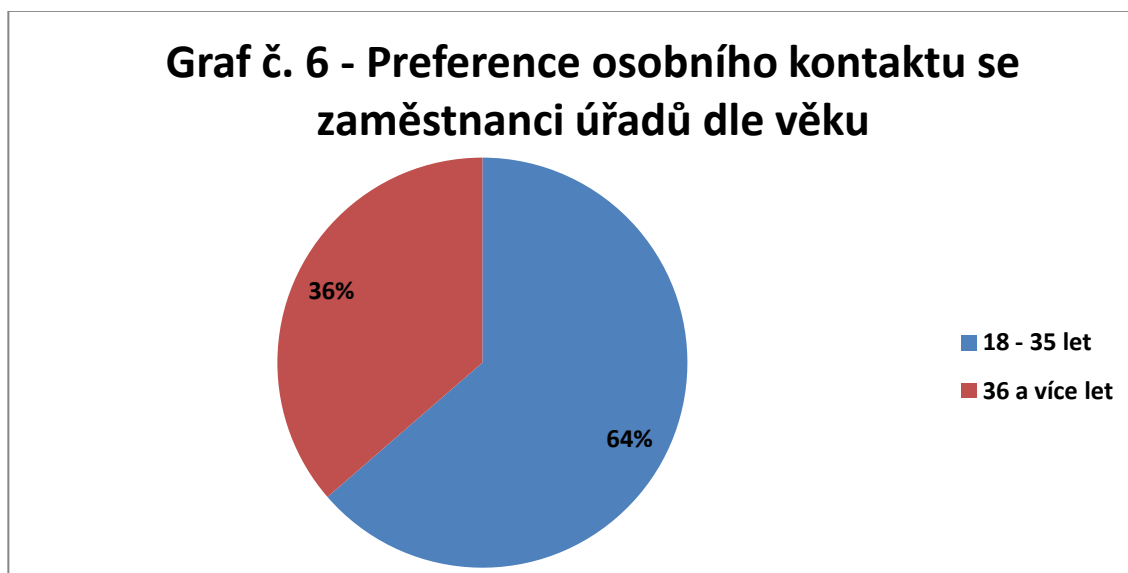
**Graf č. 5 - Preference kontaktu se
zaměstnanci úřadů**



Graf č. 5 - Preference kontaktu se zaměstnanci úřadů

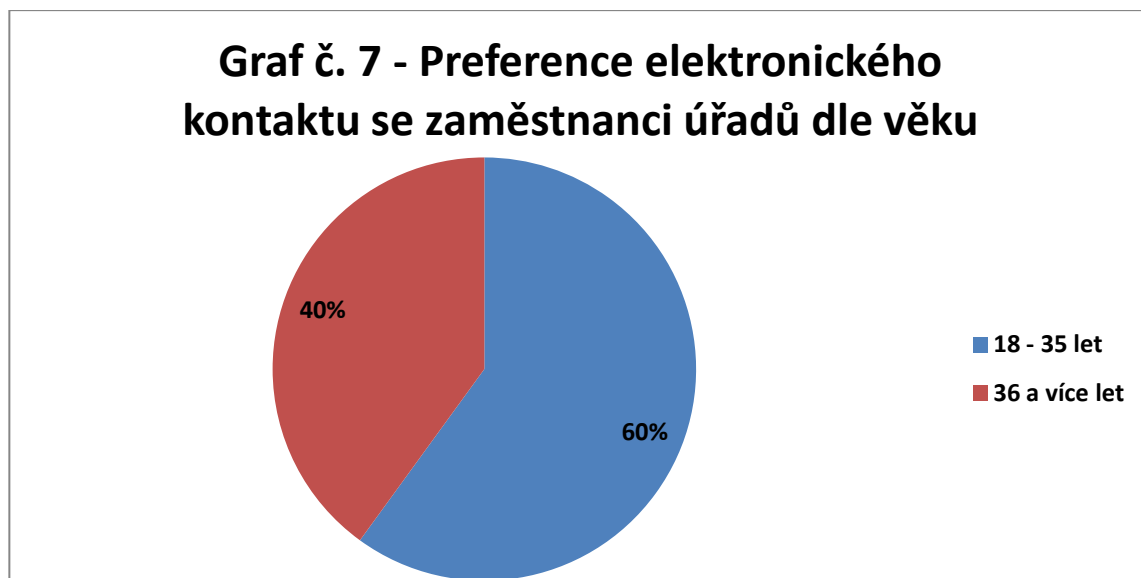
Jak je z grafu patrné, více jak 60% dotázaných upřednostňuje osobní kontakt se zaměstnanci úřadů. Velmi podobné, co se týče poměru, je to i u mužů a žen. Nemůžeme tedy tvrdit, že by jedno pohlaví upřednostňovalo osobní kontakt před elektronickým či naopak. Nelze ani tvrdit, že možnost elektronického kontaktu mezi občany a úředníky je zbytečná.

**Graf č. 6 - Preference osobního kontaktu se
zaměstnanci úřadů dle věku**



Graf č. 6 - Preference osobního kontaktu se zaměstnanci úřadů podle věku

Graf č. 7 - Preference elektronického kontaktu se zaměstnanci úřadů dle věku



Graf č. 7 - Preference elektronického kontaktu se zaměstnanci úřadů podle věku

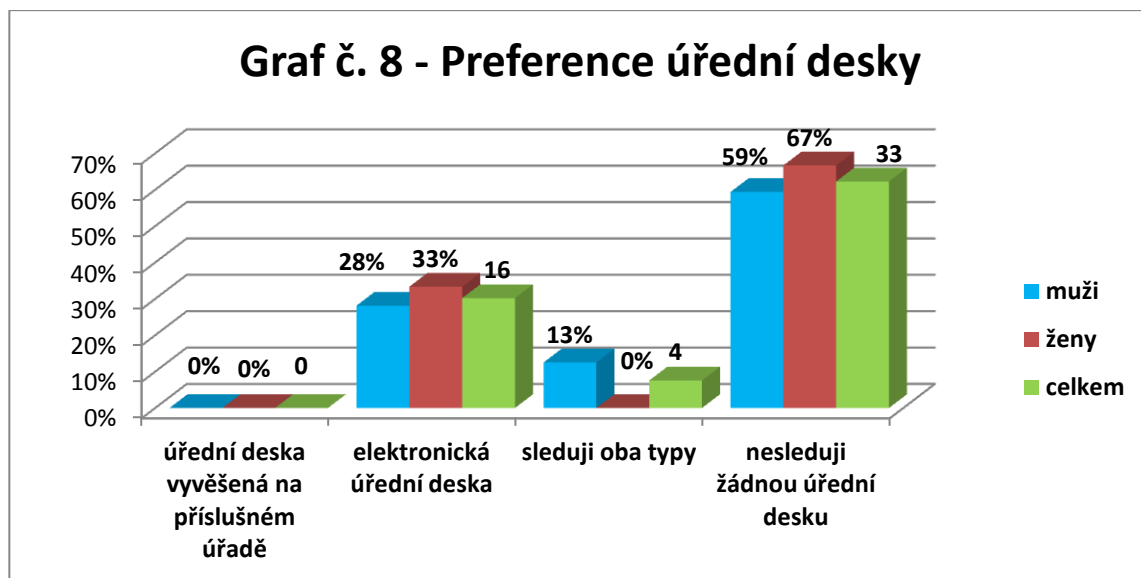
Pokud porovnáme grafy č. 6 a 7, dojdeme k závěru, že osobní kontakt preferuje skupina do 35 let stejně jako kontakt elektronický. Nejinak je tomu i u občanů nad 35 let, kteří se dělí také na dvě přibližně stejně velké skupiny. S jistotou můžeme pouze potvrdit, že osobní kontakt s úředníky upřednostňují občané bez ohledu na jejich věk.

4.3 Preference úřední desky

V další otázce byli respondenti dotázáni, jaký typ úřední desky sledují. Výsledky tohoto šetření jsou znázorněny v tabulce č. 6.

Tabulka č. 6 - Preference úřední desky

	Muži	Ženy	Celkem
úřední deska vyvěšená na příslušném úřadu	0	0	0
elektronická úřední deska	9	7	16
sledují oba typy	4	0	4
nesledují žádnou úřední desku	19	14	33

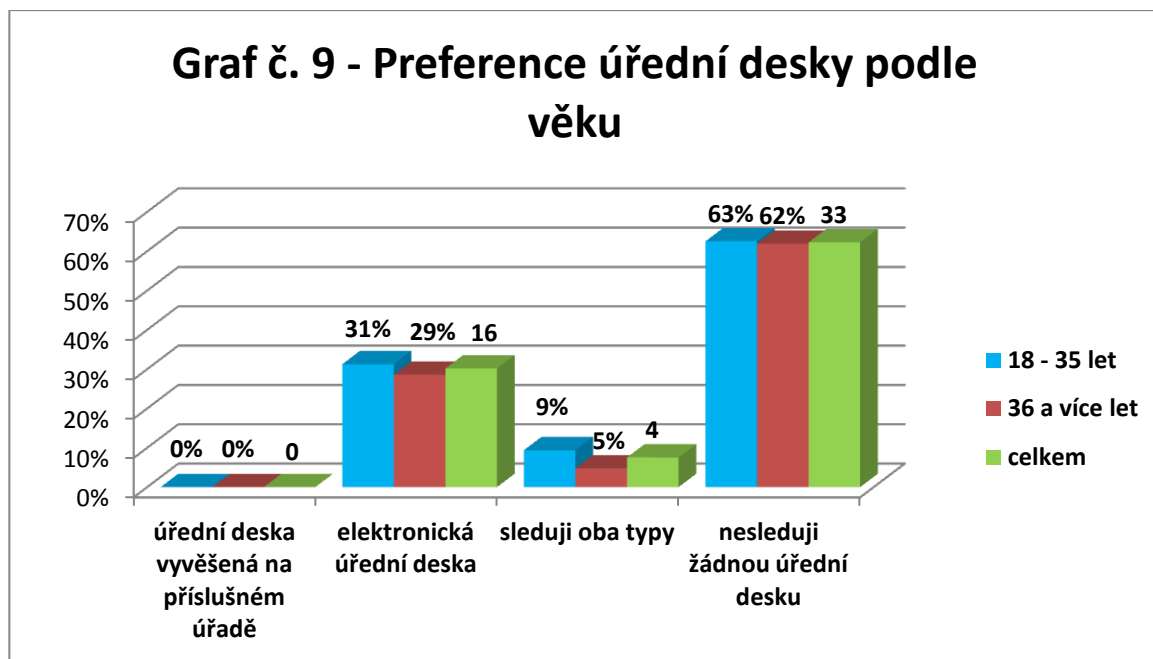


Graf č. 8 - Preference úřední desky

Z grafu č. 8 je zřejmé, že většina dotázaných nejeví zájem o žádnou úřední desku. Největší zájem je poté o elektronickou úřední desku. Je tomu tak zřejmě proto, že v dnešní době má již většina občanů přístup k internetu a je tedy snadnější a pohodlnější sledovat úřední desku z pohodlí domova. Ani jeden respondent nesleduje pouze úřední desku dostupnou na příslušném úřadě, ale minimálně v kombinaci s úřední deskou elektronického typu.

Tabulka č. 7 - Preference úřední desky podle věku

	18 - 35 let	36 a více let	Celkem
úřední deska vyvěšená na příslušném úřadu	0	0	0
elektronická úřední deska	10	6	16
sledují oba typy	3	1	4
nesledují žádnou úřední desku	20	13	33



Graf č. 9 - Preference úřední desky podle věku

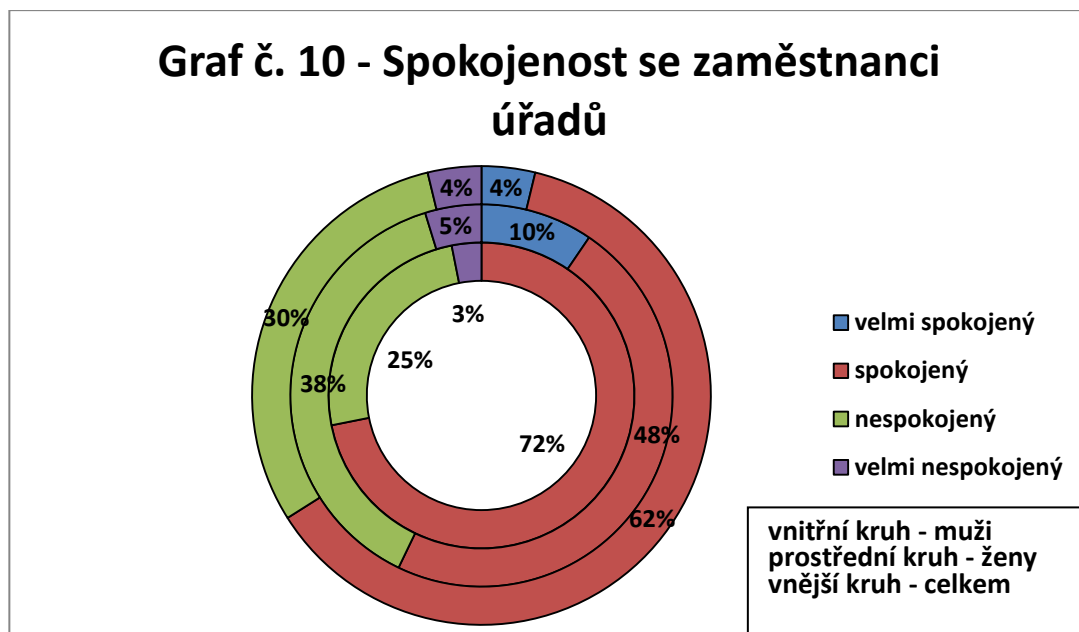
Již při prvním srovnání grafů č. 8 a 9 můžeme konstatovat, že při sledování jednotlivých typů úřední desky nehraje roli pohlaví ani věk. Můžeme pouze spekulovat, že úřední deska vyvěšená na příslušném úřadě je možná trochu zbytečná, protože ji víceméně nikdo nesleduje a většina dává přednost její elektronické podobě.

4.4 Spokojenost se zaměstnanci úřadů

Ve čtvrté otázce mohli respondenti vyjádřit svoji spokojenost či nespokojenost se zaměstnanci úřadů. Spokojenost s úředníky vyjadřuje tabulka č. 7.

Tabulka č. 8 - Spokojenost se zaměstnanci úřadů

	Muži	Ženy	Celkem
velmi spokojený - profesionální přístup	0	2	2
spokojený	23	10	33
nespokojený - neprofesionální přístup	8	8	16
velmi nespokojený	1	1	2



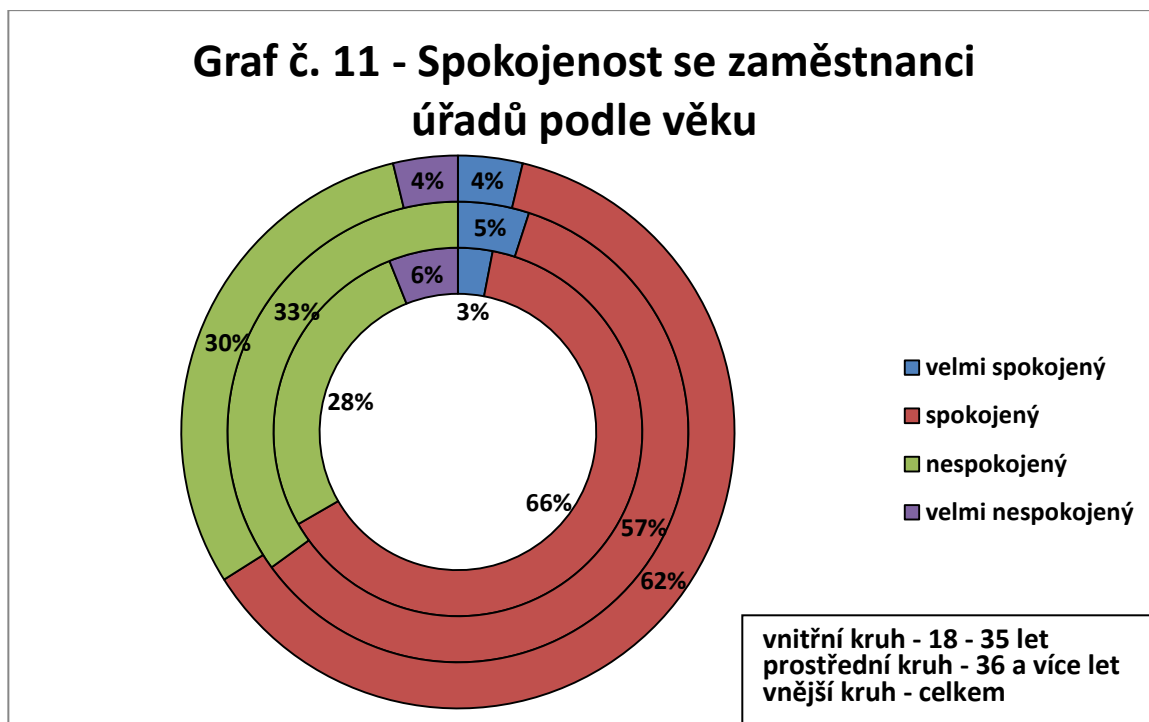
Graf č. 10 - Spokojenost se zaměstnanci úřadů

Z výsledků tohoto šetření vyplývá, že více jak polovina obyvatel je spokojená s kvalitou úředníků. 30% dotázaných si myslí, že by se úředníci měli polepšit. V páté otevřené otázce potom konkrétně uvádějí, že by úředníci měli zlepšit především své chování. Často jsou podle nich nepříjemní, arogantní a neochotní. Několik respondentů se poté domnívá, že úředníci nejsou dostatečně proškoleni a poté se validita jejich informací velmi liší.

Pokud do výsledků zahrneme veličinu pohlaví, zjistíme, že s prací úředníků jsou více nespokojeny ženy než muži. Muži jsou spokojeni v 72% případů, zatímco ženy v pouhých 48%.

Tabulka č. 9 - Spokojenost se zaměstnanci úřadů podle věku

	18 - 35 let	36 a více let	Celkem
velmi spokojený - profesionální přístup	1	1	2
spokojený	21	12	33
nespokojený - neprofesionální přístup	9	7	16
velmi nespokojený	2	0	2



Graf č. 11 - Spokojenost se zaměstnanci úřadů podle věku

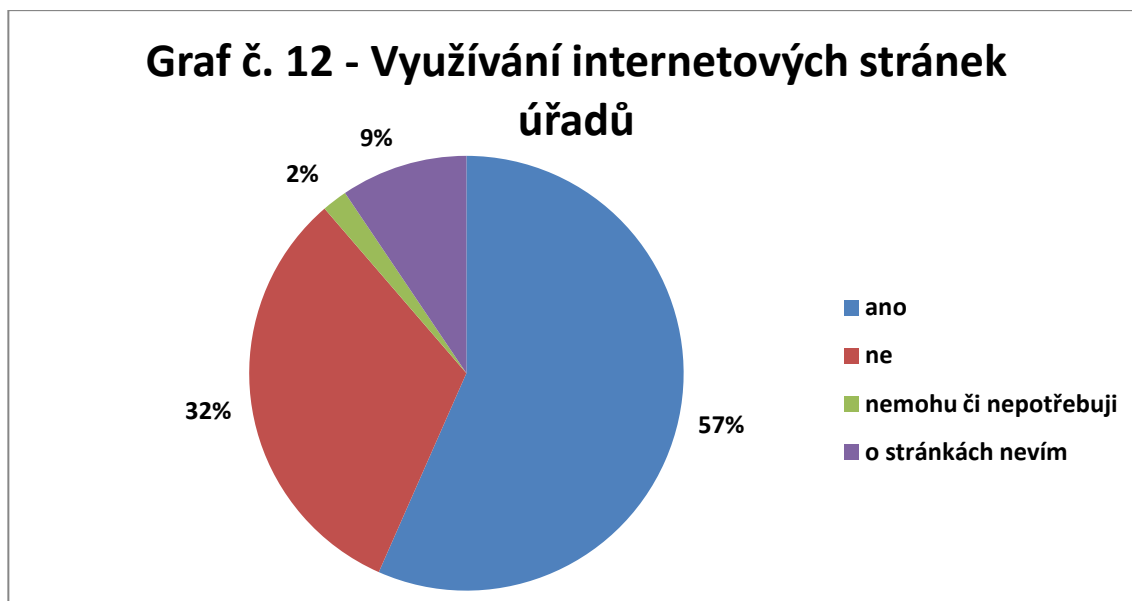
Při pohledu na graf č. 11 můžeme skoro s jistotou tvrdit, že věk nehraje takřka žádnou roli při hodnocení spokojenosti s úředníky. O trochu více jsou ale přeci jen spokojenější lidé ve věku do 35 let.

4.5 Využívání internetových stránek úřadů

Další otázka měla za cíl prozkoumat, zda občané využívají možnosti navštívit internetové stránky úřadů, kde mohou získat užitečné informace. O výsledku poté informuje tabulka č. 9.

Tabulka č. 10 - Využívání internetových stránek úřadů

Odpověď	Počet
ano, využívám	30
ne, nevyžívám	17
nemohu či nepotřebuji využívat	1
o stránkách jsem dosud nevěděl	5



Graf č. 12 - Využívání internetových stránek úřadů

Jak z grafu vyplývá, výdaje veřejné správy na internetové stránky nejsou zbytečné. Více jak polovina dotázaných uvedla, že stránky využívá. Pět respondentů uvedlo jako svoji odpověď, že dosud o stránkách úřadů nevědělo.

4.5.1 Přehlednost internetových stránek

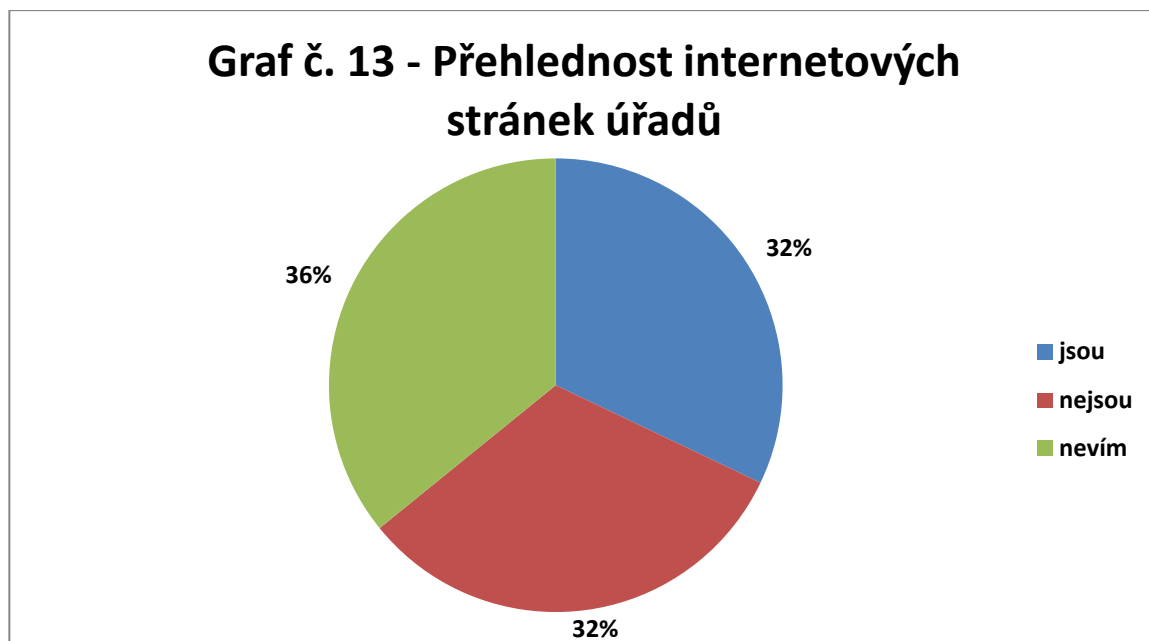
Vzhledem k tak velkému počtu uživatelů internetových stránek úřadů je klíčovou vlastností přehlednost stránek, umožňující intuitivní orientaci návštěvníka. Zda jsou nebo nejsou stránky přehledné, můžeme vyčíst z tabulky č. 10 a grafu č. 13.

Tabulka č. 11 - Přehlednost internetových stránek úřadů

Odpoověď	Poččet
jsou přehledné	17
nejsou přehledné	17
nevím, nemohu posoudit	19

Pokud pomíneme neutrální odpovědi respondentů, kteří nevědí nebo nemohou posoudit přehlednost internetových stránek úřadů, vychází nám stejný počet odpovědí pro přehlednost i nepřehlednost. Tato statistika každopádně značí, že stránky pro polovinu občanů nejsou přehledné a veřejné správy by tak nejspíše měla zapracovat na jejich zpřehlednění a lepší orientaci.

Graf č. 13 - Přehlednost internetových stránek úřadů

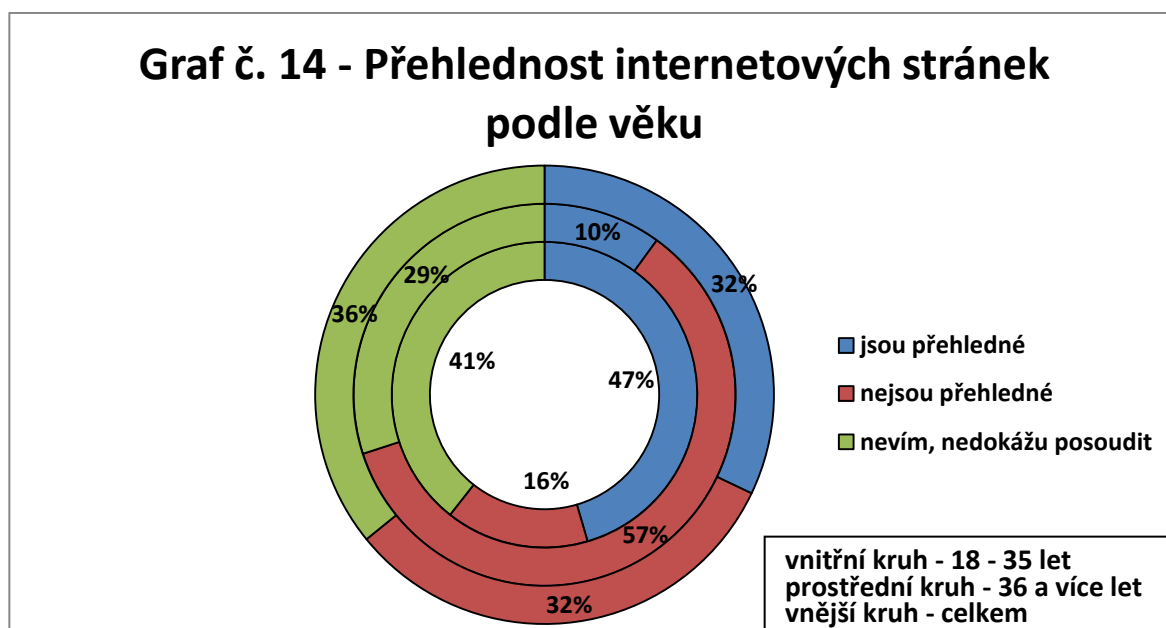


Graf č. 13 - Přehlednost internetových stránek úřadů

Tabulka č. 12 - Přehlednost internetových stránek úřadů podle věku

	18 - 35 let	36 a více let	Celkem
jsou přehledné	15	2	17
nejsou přehledné	5	12	17
nevím, nemohu posoudit	13	6	19

Graf č. 14 - Přehlednost internetových stránek podle věku



Graf č. 14 - Přehlednost internetových stránek úřadů podle věku

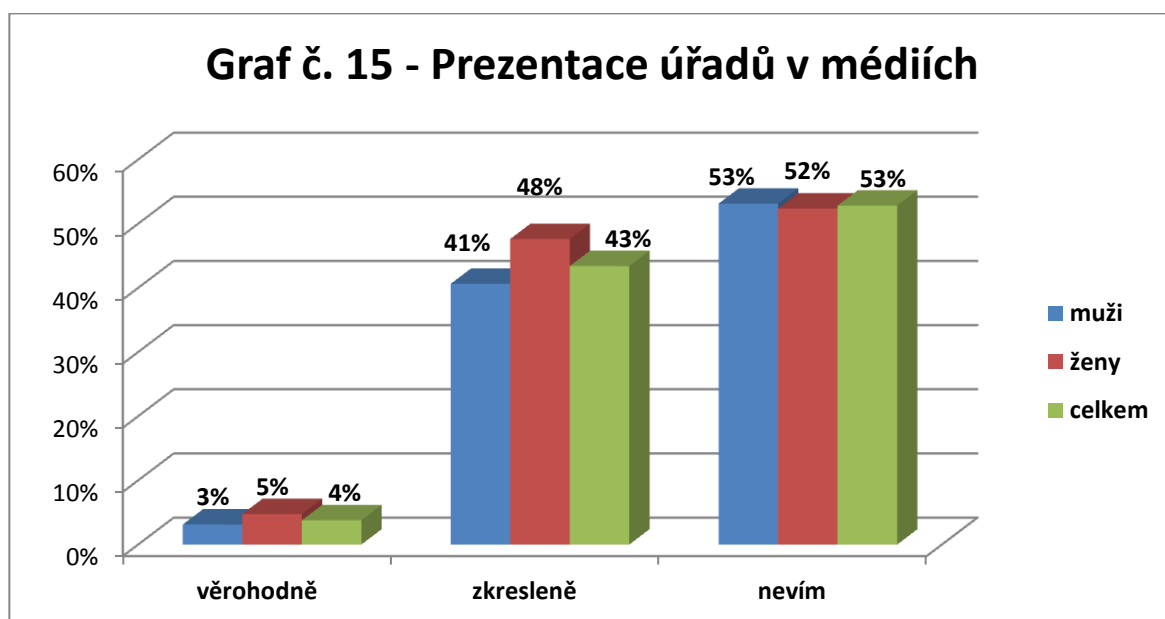
Po zhlédnutí tabulky č. 11 a grafu č. 14 si můžeme vysvětlit předchozí vyrovnanost odpovědí v tabulce č. 10. Nyní již víme, že internetové stránky jsou mnohem přehlednější pro občany do 35 let. Naopak občané nad 35 let mají s orientací na internetových stránkách úřadů horší orientaci, a proto se jim stránky zdají nepřehledné.

4.6 Prezentace úřadů v médiích

V kapitole 1.3.3 Mediální komunikace je zmíněn současný model zpravodajství pomocí médií, což může negativně ovlivnit postoj občana k veřejné správě. Proto se osmá otázka ptá respondentů, jaký postoj zaujímají k informacím o veřejné správě z médií. O výsledku tohoto šetření informuje tabulka č. 12.

Tabulka č. 13 - Prezentace úřadů v médiích

	Muži	Ženy	Celkem
informace jsou věrohodné	1	1	2
informace jsou zkreslené	13	10	23
nevím, média nesleduji	17	11	28



Graf č. 15 - Prezentace úřadů v médiích

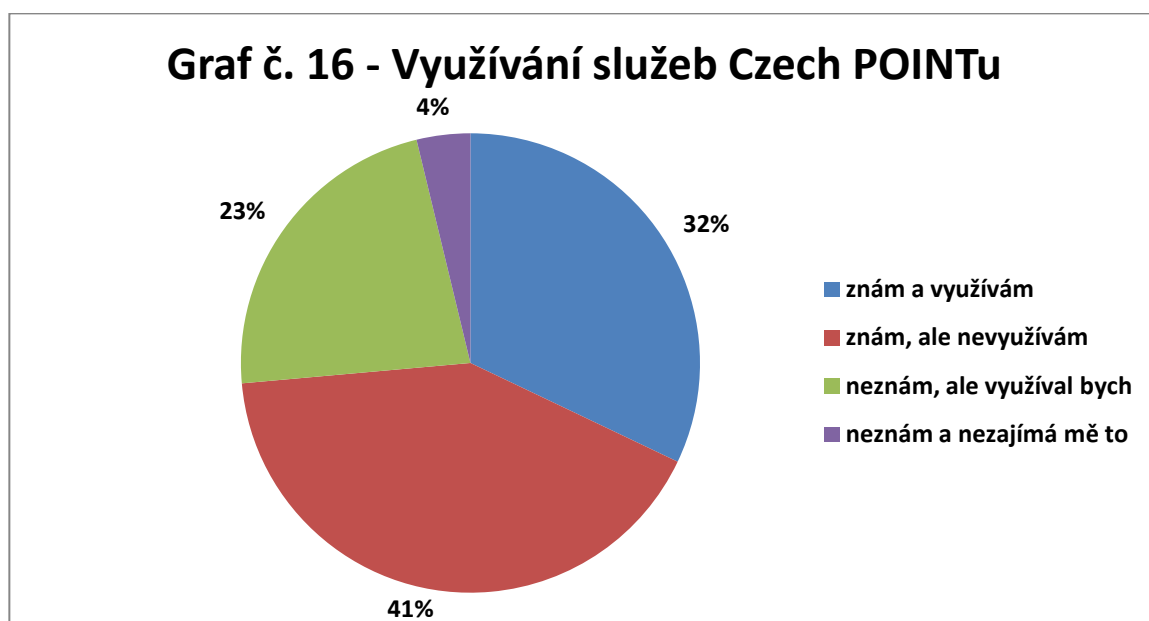
Z grafu č. 15 je více než jisté, že občané mají ve vnímání zpravodajství správný nadhled a nenechají svůj postoj snadno ovlivnit. V obou kategoriích, jak podle pohlaví, tak podle věku, jsou výsledky téměř stejné a oba korespondují s obecným pohledem na odpovědi respondentů.

4.7 Využívání služeb Czech POINTu

V rámci zkvalitnění a zjednodušení služeb veřejné správy ve vztahu k občanovi jsou v obcích zřizovány pobočky Czech POINTu. Respondenti v další otázce, která byla zaměřená na toto téma, odpovídali, zda služby Czech POINTu znají a zda je využívají. Výsledek je zobrazen v tabulce č. 13.

Tabulka č. 14 - Využívání služeb Czech POINTu

Odpověď	Počet
znám a využívám	17
znám, ale nevyžívám	22
neznám, ale měl bych zájem	12
neznám a nezajímá mě to	2



Graf č. 16 - Využívání služeb Czech POINTu

Jak je z grafu č. 16 patrné, občané ČR služby Czech POINTu vesměs znají a podle potřeby je využívají. Většina z těch, kteří doposud o službách Czech POINTu nevěděli, by měli zájem je využít. Dá se tedy s určitou mírou pravděpodobnosti tvrdit, že zavedení Czech POINTu usnadnilo jednání občanů s veřejnou správou.

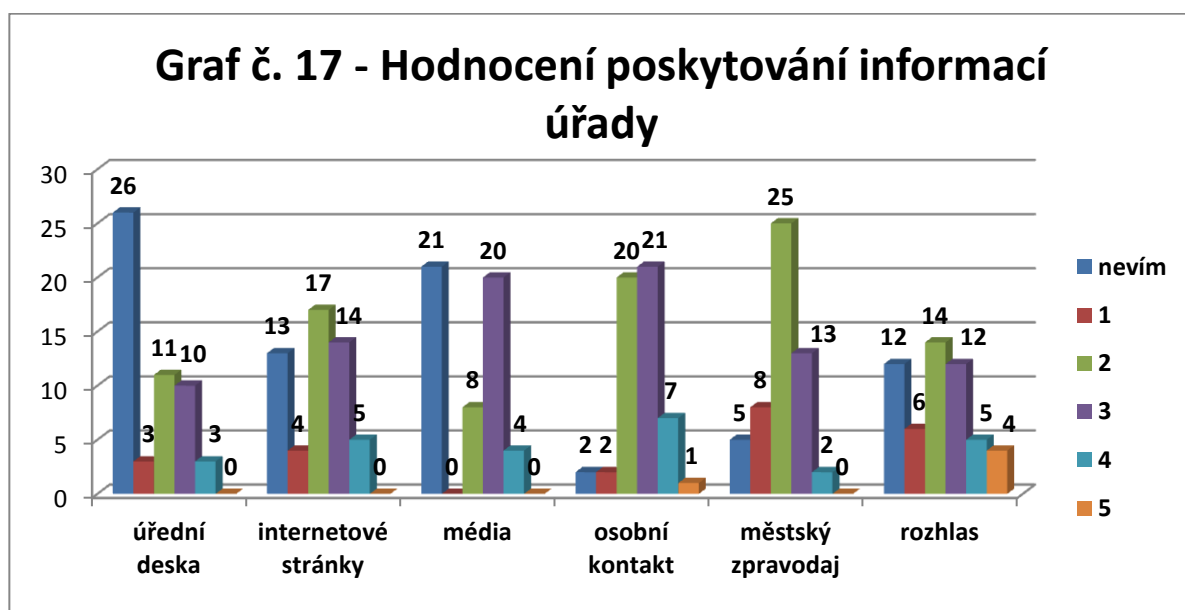
4.8 Hodnocení poskytování informací úřady

V poslední otázce poté respondenti hodnotili poskytování informací úřady různými způsoby. Každý způsob byl hodnocen známkou 1 - 5, kdy 1 bylo nejlepší hodnocení a známka 5 nejhorší hodnocení. Občané měli i možnost odpovědi „nevím“ pro případ, že daný způsob poskytování informací nesledují. Průměrné hodnocení jednotlivých způsobů je poté uvedeno v tabulce č. 14.

Tabulka č. 15 - Hodnocení poskytování informací úřady

Způsob	Průměrná známka
úřední deska	2,5
internetové stránky	2,5
média	2,9
osobní kontakt	2,7
městský zpravodaj	2,2
rozhlas	2,7

Graf č. 17 ukazuje počty jednotlivých známek určitým způsobům poskytování informací úřady. Respondenti hodnotili jednotlivé způsoby nejčastěji známkou 2 nebo 3. V tomto rozmezí se také pohybují všechny průměrné známky jednotlivých způsobů. U médií a úřední desky poté mnoho dotázaných uvedlo odpověď nevím. Nejlépe občané hodnotili městský zpravodaj.



Závěr

Ve své práci jsem se zabýval komunikací, jejími styly a průběhem. Tyto komunikační formy jsem aplikoval do veřejné správy a vysvětlil, jak může veřejná správa komunikovat s veřejností a jak naopak může veřejnost komunikovat s veřejnou správou. Veřejná správa je systém s vysokými nároky na celkové řízení. Podstatným znakem je skutečnost, že veřejná správa představuje služby společnosti a jejím občanům.

Hlavní formy komunikace veřejné správy s veřejností jsou osobní a internetová komunikace. Dále pak může veřejná správa podávat informace svým občanům pomocí úředních desek, městské zpravodaje, rozhlasu nebo masmédií. V dotazníkovém šetření jsme se dozvěděli, že nejoblíbenější forma získávání těchto užitečných informací je prostřednictvím městského zpravodaje. Nejméně se poté občanské veřejnosti zamlouvá poskytování informací médii.

Neoblíbenost poskytování informací veřejnosti pomocí médií dokazuje i průzkum, který byl zaměřen na prezentaci úřadů v médiích. Ten potvrdil, že informace podávané pomocí médií jsou veřejností vnímány s nadhledem a neovlivní tak snadno postoj občana k úřadům. To je pozitivní zjištění vzhledem k tomu, že dnešnímu zpravodajství jde především o zisk než o serióznost.

Komunikace je nejdůležitějším prvkem pro pracovníky veřejné správy. Čím více mají úředníci rozvinuté komunikační schopnosti, tím lépe mohou s občany komunikovat a porozumět jejich potřebě. S vystupováním zaměstnanců veřejné správy je spokojena více jak polovina dotázaných respondentů. 30% dotázaných si pak myslí, že by úředníci měli své znalosti a chování zlepšit.

Dotazníkové šetření nám potvrdilo, že s orientací na internetových stránkách mají větší potíže občané ve věku 36 let a více. Více jak polovina z nich odpověděla, že stránky pro ně nejsou přehledné. Naopak každý druhý respondent ve věku 18 - 35 let odpověděl, že internetové stránky úřadů se mu zdají přehledné.

Další výsledek, který z dotazníkového šetření vyplynul, potvrzuje důležitost osobního kontaktu občana s úředníkem. Ačkoliv jsou internetové vymoženosti v dnešní době na velmi vysoké úrovni, 62% dotázaných preferuje osobní kontakt se zástupcem veřejné správy před kontaktem elektronickým a to bez ohledu na jejich věk.

Naproti tomu však veřejnost preferuje elektronickou úřední desku před úřední deskou vyvěšenou na příslušném úřadu. Občané ale o informace pomocí úřední desky obecně nestojí. Bez ohledu na věk přibližně dva ze tří respondentů uvedlo, že úřední desku nesledují ani v jedné podobě.

Také bylo zjištěno, že internetové stránky úřadů využívá více jak polovina dotázaných. Při průzkumu přehlednosti internetových stránek úřadů jsme se dozvěděli, že pokud pomineme respondenty, kteří na vzhled stránek nemají názor, zjistíme, že polovina dotázaných je s přehledností internetových stránek úřadů spokojená a polovina si myslí, že by se vzhled stránek měl zlepšit a zpřehlednit.

V závěru dotazníkového šetření byla občanům položena otázka, zda znají a využívají služby Czech POINTu. 73% dotázaných uvedlo, že ví, jaké služby pobočky Czech POINTu poskytují. Více jak polovina respondentů však uvedla, že nemá zájem tyto služby využívat.

Seznam použité literatury

- [1] DUPLINSKÝ, J., BRYCHTOVÁ, Š. *Komunikace ve veřejné správě*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004. 72 s. ISBN 80-7194-653-2.
- [2] FORET, M. *Komunikace s veřejností*. 1. Vydání. Brno: Masarykova univerzita, 1994. 206 s. ISBN 80-210-1034-7.
- [3] HEADY, F. *Public administration*. 6. vydání. New York: Marcel Dekker, 2001. ISBN 0-8247-0480-0.
- [4] HEGER, V. *Komunikace ve veřejné správě*. 1. Vydání. Praha: Grada, 2012. 256 s. ISBN 978-80-247-3779-9.
- [5] KASPER, G., KELLERMAN, E. *Communication strategies*. 2., upravené vydání. New York: Longmann, 1997. ISBN 0-582-100178.
- [6] KHELEROVÁ, V. *Komunikační dovednosti manažera*. 1. vydání. Praha: Grada, 1995. 144 s. ISBN 80-7169-223-9.
- [7] MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., doplněné a přepracované vydání. Praha: Grada, 2010. 328 s. ISBN 978-80-247-2339-6.
- [8] PEKOVÁ, Jitka a Jaroslav PILNÝ. *Veřejná správa a finance*. 1. vydání. Praha: Codex Bohemia, 1998. 304 s. ISBN 80-85963-85-X.
- [9] POMAHAČ, Richard a Olga VIDLÁKOVÁ. *Veřejná správa*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2002. 290s. ISBN 80-7179-748-0.
- [10] PRAHA 19. *Pravidla úřední desky*. [online]. 2006 [cit. 2016-04-10]. Dostupné z: http://www.praha19.cz/documents/pravidla_uredni_desky.html.
- [11] SVOBODA, V. *Public relations moderně a účinně*. 1. Vydání. Praha: Grada, 2006. 244 s. ISBN 80-247-0564-8.
- [12] TEGZE, O. *Neverbální komunikace*. 1. Vydání. Praha: Computer Press, 2003. 482 s. ISBN 80-7226-429-X.
- [13] UNIVERZITA ONLINE. *Komunikační proces*. [online]. 2012 [cit. 2016-04-03]. Dostupné z: <http://www.univerzita-online.cz/mtg/zaklady-marketingu/komunikacni-proces/>
- [14] URBAN, L., DUBSKÝ, J., MURDZA, K. *Masová komunikace a veřejné mínění*. 1. Vydání. Praha: Grada, 2011. 240 s. ISBN 978-80-247-3563-4.
- [15] VYBÍRAL, Z. *Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. 176 s. ISBN 80-7178-812-0.
- [16] VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 2. vydání. Praha: Portál, 2009. 320 s. ISBN 978-80-7367-387-1.
- [17] VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. 1. vydání. Praha: Grada, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.

Seznam příloh

Příloha 1: <i>Dotazník</i>	48
----------------------------------	----

Dotazník

Vážený respondente, předem děkuji za vyplnění anonymního dotazníku, který je součástí mé bakalářské práce.

1. Jak často navštěvujete úřad?

- a) jednou za měsíc
- b) jednou za čtvrt roku
- c) jednou za půl roku
- d) jednou za rok
- e) méně jak jednou za rok

2. Jaký kontakt se zaměstnanci úřadu preferujete?

- a) osobní kontakt
- b) elektronický kontakt

3. Jaký typ úřední desky navštěvujete?

- a) úřední desku vyvěšenou na příslušném úřadu
- b) elektronickou úřední desku
- c) obě úřední desky
- d) nesleduji ani jednu úřední desku

4. Jak hodnotíte zaměstnance úřadu?

- a) velmi spokojený/á - profesionální přístup
- b) spokojený/á
- c) nespokojený/á - neprofesionální přístup
- d) velmi nespokojený/á

5. Co Vám na zaměstnancích úřadů vadilo? Co by měli zlepšit? (v případě spokojenosti nemusíte odpovídat)

6. Využíváte internetových stránek úřadů?

- a) ano, využívám
- b) ne, nevyžívám
- c) nemohu nebo nepotřebuji využívat
- d) o stránkách jsem dosud nevěděl

7. Jsou podle Vás internetové stránky úřadů přehledné?

- a) jsou přehledné
- b) nejsou přehledné
- c) nevím, nedokážu posoudit

8. Jak vnímáte prezentaci úřadů v médiích?

- a) média ukazují úřady věrohodně
- b) média zkreslují pohled na úřady
- c) nesleduji, nemohu posoudit

9. Znáte služby Czech POINTu?

- a) znám a služby využívám
- b) znám, ale služby nevyžívám
- c) neznám, ale měl bych zájem služby vyzkoušet
- d) neznám a nezajímá mě to

10. Oznamkujte jako ve škole (1=nejlepší, 5=nejhorší), jak hodnotíte poskytování informací úřady:

úřední deska	nevím	1	2	3	4	5
internetové stránky	nevím	1	2	3	4	5
média	nevím	1	2	3	4	5
osobní kontakt s úředníkem	nevím	1	2	3	4	5
městský zpravodaj	nevím	1	2	3	4	5
rozhlas	nevím	1	2	3	4	5

Zařazení do referenční skupiny

Pohlaví:

- a) muž
- b) žena

Povolání:

- a) pracuji
- b) studuji
- c) jiné (důchodce, mateřská dovolená, ...)

Věk:

- a) 18 - 25 let
- b) 26 - 35 let
- c) 36 - 45 let
- d) 46 - 55 let
- e) 56 a více let

Přístup k internetu:

- a) ano
- b) ne

Děkuji za spolupráci