

PERCEPCE POSTOJŮ OBČANSKÉ VEŘEJNOSTI A KOMUNIKACE S MUNICIPALITOU

Šárka Brychtová, Josef Duplinský

Ústav veřejné správy a práva, FES, Univerzita Pardubice

Abstract

Knowledge of citizens' attitudes, needs and interests appears to be a primary starting point for research analyses of the public opinion and communication in public administration. Correct conclusions from such research can become a starting point for successful communication of an institution with the community. The article aims to provide an empirical study of the public opinion relating to work of the public administration, and typical negative phenomena in communication of their representatives with the general public.

Key words:

Communication in public administration, social status, social interaction, communication of an institution, general public

Úvod

Dynamika současných společenských změn a požadavek na jejich důsledné naplňování se dotýká ve velmi významné míře také kvality činnosti pracovníků veřejné správy. V kontextu s probíhající územně-správní reformou snad ještě v mnohem větší intenzitě, než tomu bylo v minulých letech. V souvislosti s tím se zdůrazňují významy různých aspektů jejich činnosti a definují se hlediska a kritéria politická, ideová, ekonomická, právní a další. Významná role se přiznává i sociálně-psychologickým kontextům chování a jednání těchto pracovníků a jejich případnému nežádoucímu dopadu na percepci správních institucí občanskou veřejností.

Postoje veřejnosti, společenský status a role pracovníka veřejné správy

Z psychologického hlediska je možno přistupovat k deskripci a postižení nároků kladených na činnost pracovníka veřejné správy v obecné rovině několika způsoby. Z různých konceptuálních rovin pokládáme za zvláště důležité studium sociální role a sociálních postojů a z nich vyplývající možné negativní chování a jednání v komunikaci s veřejností.

● V souvislosti s anketním výzkumem uskutečněným náhodným výběrem mezi návštěvníky úřadu veřejné správy velkého okresního města jsme při dotazu po vlastnostech pracovníka veřejné správy pozitivně ovlivňujících plnění jeho role získali následující žádoucí vlastnosti:

- všestranná vzdělanost a vysoká odborná vlastnost,
- pozitivně vyhraněné charakterové vlastnosti jako zodpovědnost, důslednost, přátelské, vstřícné chování s respektem k jednajícím stranám,
- pružnost, adaptabilita, tvořivost,
- klid, trpělivost, emocionální vyrovnanost, nadhled,
- dobré komunikační schopnosti a dovednosti.

Součástí uváděné ankety byly i dotazy po negativních projevech v chování správních pracovníků, s nimiž se dotazovaní setkali při jednání na úřadech. Získané volné odpovědi je možno sestavit (bez ohledu na četnost) do následujících kategorií:

- nadřazenost, povýšenost, egoismus, ješitnost,
- nezájem o práci, nedostatek elánu, rezignace,
- nedostatečná odbornost,
- nespravedlnost, nedostatek taktu a empatie,
- nepružnost, konzervatismus,
- emocionální labilita,

- nedostatečná připravenost a koncentrace na jednání,
- nedostatečné komunikační schopnosti, neschopnost srozumitelného vysvětlení.

Ne nepodstatným faktem této ankety je také skutečnost, že dotazovaní uvádějí pozitivní vlastnosti jako ideální – tj. neodpovídající přímé osobní zkušenosti, na rozdíl od negativních charakteristik, které byly údajně výsledkem jejich zkušenosti z jednání na úřadech. Výsledky této nahodilé a v žádném případě reprezentativní ankety nejsou nijak překvapivé a korespondují s převládajícím veřejným míněním o atmosféře panující v institucích státní a municipální správy. Vysvětlení tohoto stavu bývá různé, jako nejčastěji se uvádějí:

- doznívající vlivy předchozí totalitní administrativy,
- přetíženost úředníků,
- plausibilní a nedokonalá organizace veřejné administrativy,
- nízká úroveň kontroly a sankcí,
- špatná práce s informacemi,
- nedokonalý informační systém.

Ze sociálně-psychologického hlediska [1] se zdá být možné vysvětlit negativně hodnocené chování pracovníků ve veřejné správě v souvislosti s klíčovými pojmy politické psychologie jako je sociální vliv a zdroje moci, které souvisí se statutem pracovníka státní správy:

- legitimní moc: souvisí s autoritou danou zákony, předpisy, vyhláškami,
- sociální vztahy: kontakty, podpora kolegů, přátel,
- expertnost: kvalifikace a zkušenosti, nenahraditelnost,
- kontrola zdrojů: informace, finance.

Odborné studie prováděné v různých zemích definují základní legislativní, sociologické a psychologické determinanty negativně ovlivňující výkon veřejné správy:

- nepřesné definování legislativních norem a pravidel výkonů administrativních funkcí,
- nedůsledný systém kontroly a kontroly opatření z této kontroly vyplývajících,
- nekompletnost a nedokonalost legislativních sankcí,
- absence zákona a pravidel o výkonu funkce veřejného činitele, absence morálního kodexu,
- špatná organizace a neefektivnost administrativních činností,
- klientelismus, protekce a nepotismus,
- nízká úroveň občanské společnosti, prioritní materiálních hodnot bez ohledu na způsoby jejich dosahování,
- implantace korupčně „úspěšných“ osob do povědomí veřejnosti jako vzoru chování,
- systém odměňování pracovníků ve veřejné administrativě,
- malá prestiž a image veřejně činných osobností a politiků,
- kampaňovitá a nesystematická práce a služba veřejnosti ze strany masových médií,
- nahodilá, málo průhledná komunikace institucí veřejné správy s veřejností.

V souvislosti s výzkumy veřejného mínění je nutno si uvědomit, že zjišťované údaje popisují pouze názorovou rovinu veřejnosti ve vztahu k veřejné správě a že jejich vztah k objektivní skutečnosti může být jen relativně platný. Bez ohledu na tuto skutečnost je ale nutno zdůraznit, že veřejné mínění je jistým významným politickým činitelem a bez ohledu na „virtuálnost“ negativních názorů občanů je úkolem pracovníků veřejné správy na tyto postoje reagovat – zafixování těchto postojů u veřejnosti má nežádoucí dopady nejen na osobní percepci a sebereflexi veřejného činitele, na jeho pracovní spokojenost a pověst instituce, ale negativně se odráží i v důležitých občanských postojích, volebním rozhodování a pod.

Významným spoluvůrcem veřejného mínění občanů [2,3] jsou hromadné sdělovací prostředky. Kritické analýzy jejich činnosti zdůrazňují kampaňovitost, špatnou úroveň faktů, nesledování vývoje publikovaných kauz, atd. Novináři si naopak stěžují na malou ochotu ke spolupráci ze strany veřejných institucí, odvolávání se na „úřední tajemství“ u zjišťovaných informací apod. Snižování napětí mezi pracovníky hromadných sdělovacích prostředků a institucemi veřejné správy může být z psychologického hlediska jedním z významných prostředků korekce různých fám o kvalitě výkonu veřejné správy.

Komunikace s občany

Komunikaci veřejné správy s občanskou veřejností lze z hlediska komunikačních teorií zařadit s největší pravděpodobností do kategorie masové komunikace [4] a z tohoto aspektu potom definovat specifitější základní podmínky a zásady úspěšné komunikace veřejných institucí a občanů. Dnes již jako klasické [5] se uvádějí následující podmínky úspěšné komunikace:

- důvěryhodnost jako předpoklad pozitivního přijetí informace, ale také případně i změny postoje v hodnocení veřejnosti vznikajícího před informací,
- obsahová jasnost sdělení, která garantuje žádoucí pochopení a současně brání zkreslení poskytované informace,
- konzistence sdělení v toku času,
- kontinuita sdělování – tj. systematickosti a pravidelnosti informačního toku,
- kontextuální adekvátnost – sdělení má odpovídat realitě sociálního prostředí,
- obsah sdělení má reflektovat, resp. percipovat postojové a hodnotové rámce příjemců,
- respektování percepčních a mentálních schopností, možností a zvyklostí příjemců informace,
- výběr nejvhodnějšího komunikačního prostředku pro informaci ve vztahu k zájmové skupině,
- vlastní důkladná orientace v problematice tématu informace,
- výběr persvazivních argumentů - racionálních i emotivních ve vztahu k tématu,
- vícerozměrnost argumentace – tj. např. i uváděním protiargumentů předcházet podezření z tendenčních obsahů informace,
- redukovat redundantnost informace.

● Empirické, i když nesystematické sledování komunikačních aktivit (radniční zpravodaj, regionální tisk, besedy s občany a občanskými sdruženími), vedení městské samosprávy okresního města nám ukázalo jisté problémy v komunikaci radnice s občanskou veřejností. I když je nelze zobecňovat, již z toho důvodu, že bylo obtížné postihnout veškeré aktivity městské správy, ukazují se jisté problémy, které mají zřejmě obecnější a typičtější charakter. Ne vždy lze zdroj problémů spatřovat prioritně u městského vedení – sem patří např. problém s dodavateli určitých zakázek, kde město nemá vždy dostatečné možnosti v přímém sankcionování a je závislé na státních orgánech, jako jsou policie, prokuratura, či soudy, ale které se přesto dotýkají hodnocení městské správy a negativně ovlivňují interakci a komunikaci. Ale i zde informace občanům málo respektují podmínky optimální komunikace.

Jako velmi časté a velmi obvyklé se ukazují :

- rozhodování informací - úřad rozhoduje, která informace bude sdělena veřejnosti, sděluje se, co my chceme a ne co chtějí vědět občané,
- snaha sdělovat co nejméně – když může úředník něco zamlčet, udělá to raději, než by něco řekl,
- diskvalifikace autoritou – jsme odborníci, nerozumíte tomu,
- vyhýbání se tématu, převádění na jiné pole mimo diskutovaný problém,

- nepřipravenost, nějak to dopadne, něco se sdělí,
- předčasné, často halasné presentování některých aktivit, které se potom neuskuteční, nebo mají jinou podobu – o změnách se potom již neinformuje,
- ztráta paměti – informuje se o problému jinak, než dříve, příp. než jiný kolega,
- přenechání autority – hodnocení a obsah informace se přenechává na subalterním úředníkovi, který může údaje subjektivně a tendenčně zkreslit,
- nedostatečná úroveň informací o určité skutečnosti,
- absence kontroly, která vede k evidentně nepravdivým údajům a tím ztrátě důvěry,
- prezentace úspěchů, popírání problémů,
- dehonestování oponentů,
- neochota diskuze, či změny názoru,
- výběr nevhodného komunikačního média – např. koncentrace na elektronická média, přitom vlastní internet specifická a malá část populace,
- nesystematičnost, kampaňovitost – na poslední chvíli, když něco „hoří“,
- nevhodné verbální registry ve vztahu ke skupině příjemců informací,
- odkládání přislíbené informace, difúznost informace,
- špatné načasování informace a nevhodný systémový rámec informace,
- malá kontrola informačních sdělení, absence zpětné vazby.

● **Komunikace ve veřejné správě (dotazníkové šetření)**

Cíl výzkumu

Se snahou po detailnějším a především konkrétnějším empiričtějším poznání faktických podob komunikace občanské veřejnosti s místní samosprávou byl proveden v jarních měsících 2003 dotazníkový průzkum vycházející z náhodného (z přísně statistického pohledu diskutabilního) výběru.

Použitá metoda a popis vzorku

Dotazníkové šetření bylo provedeno v deseti malých a středně velkých městech (s počtem obyvatel cca od 3000 do 30 000) ve východních Čechách. V každém městě bylo osloveno od 70 do 140 ob.; tj. celkem asi 1000 lidí a 10 kompetentních zástupců městského úřadu. Šetření proběhla během jara 2003 s využitím sběru dat studenty Fakulty ekonomicko-správní Univerzity Pardubice. Položky obou dotazníkových variant i zkoumaných osob byly podrobeny komparativnímu srovnání; zjištěné závěry jsou zpracovány tabulkově a graficky s komentáři k jednotlivým otázkám. Dotazníky byly z důvodu přehlednosti tvořeny zrcadlově. Respondenti měli dostatečný prostor pro vyjádření svých názorů a postojů; dotazník I i II obsahuje 11 otevřených otázek z celkového počtu dvanácti. Všechny skupiny dotazovaných měli na závěr dále možnost vyjádřit i své další připomínky; resp. náměty k dané problematice. Tazatelé zároveň také zaznamenávali veškeré další verbální komentáře k jednotlivým otázkám. Tyto komentáře slouží ke kvalitativní analýze získaných dat; vzhledem k jejich obtížnému kvantitativnímu zpracování nejsou zvlášť tabelovány, pouze tvoří určitý volnější komentář při interpretaci jednotlivých kvantitativně registrovaných položek dotazníku.

Pokud se týče reprezentantů městských úřadů je možno uvést pouze základní údaje tj. průměrný věk 48 let a vzdělání středoškolské (6 osob) a 4 osoby s vysokoškolským vzděláním.

I když v případě dotazované skupiny občanů se nejedná o reprezentativní vzorek a „čistou“ náhodnost výběru není možné garantovat, přesto uvádíme pro přesnější informaci údaje o určitých charakteristikách dotazovaného souboru občanů.

Pohlaví:

Z celkového počtu respondentů tvoří z větší části ženy 59 %; muži se podílejí 41 %, (tab.

č. 1). Ve dvou městech podíl dotazovaných žen přesahoval dokonce 75 %; pouze v jednom městě byl podíl respondentů mužského pohlaví vyšší.

Pohlaví	v %
ženy	59
muži	41

Tab. č. 1: Pohlaví respondentů

Věk:

Z tabulky je patrné, že se na odpovědích podílelo v podstatě celé věkové spektrum obyvatelstva. Téměř dvou třetinový podíl potom tvořili lidé ve věku mezi 31 – 50 lety.

Věk	Podíl v %
do 20	5
21 – 30	15
31 – 40	33
41 – 50	31
51 – 60	9
nad 61	7

Tab. č. 2 Věk respondentů

Vzdělání:

Nejpočetnější skupinu dotazovaných tvoří respondenti se středoškolským vzděláním; dohromady s vyučenými s maturitou tvoří 68 %. Podíly ostatních jsou zapsány v tabulce.

Vzdělání	Podíl v %
základní	1
vyučen	5
vyučen s matur.	17
střední s matur.	51
vyšší odborné	14
vysokoškolské	12

Tab. č. 3 Vzdělání respondentů

Výsledky šetření

V první části zpracováváme odpovědi veřejnosti, ve druhé potom mínění zástupců městských úřadů; třetí část je věnována porovnávání odpovědí těchto dvou rozdílných skupin respondentů a jejich pohledů ze dvou rozdílných stran na v podstatě stejnou problematiku.

• Formy komunikace – četnost, preference, hodnocení

Tato otázka byla volena na začátku dotazníku z důvodu prvotního ověření, který zdroj informací je občany nejvíce používán. Veřejnost měla možnost si vybrat z několika možností a udat jejich priority, jak je uvedeno v dotazníku; resp. připsat i další, dle vlastního uvážení.

Odpovědi respondentů se v udání priorit pochopitelně poměrně výrazně lišily, přesto se zde dala vysledovat určitá shoda v preferencích, která byla poměrně zřetelná ve všech městech. Určitý rozdíl jsme zaznamenali v odpovědích obyvatelstva malých a středně velkých měst, a proto jsme se také v následující tabulkách na tento rozdíl zaměřili.

Obecně lze však říci, že i v době boomu informačních technologií, lidé obvykle dávají přednost osobnímu jednání v úředních hodinách, osobnímu jednání, úřední desce a místním novinám. Uprostřed škály priorit se obvykle pohyboval místní rozhlas, schůze zastupitelstva a besedy s občany; naopak na samém konci se s velkou pravidelností opakoval Internet; z celkového počtu respondentů ho na poslední místo zařadila téměř polovina. Zde byl však velmi podstatný rozdíl daný právě velikostí šetřeného města.

V podstatě můžeme konstatovat, že čím menší město, tím větší preference byly dávány jakékoli formě osobního styku s radnicí před ostatními a tím výrazněji se Internet propadá na samý konec škály. A naopak čím bylo město větší, tím je více Internet upřednostňován. Zatímco v malých městech např. pětitisícových byl celkem pravidelně udáván na poslední místo, se stoupajícím počtem obyvatel města jeho preference stoupá. V následujících tabulkách se lze seznámit s podrobnějším pohledem na danou problematiku.

Následující tabulky uvádějí kvantitativní údaje v preferenci komunikačních prostředků:

Formy komunikace s veřejností	1	2	3	4	5	6	7	8	0*
Internet	58	59	29	57	6	90	91	271	89
Úřední deska	151	238	59	152	7	89	2	32	61
Besedy, setkání s občany	5	63	61	88	122	90	89	242	56
Místní rozhlas	59	88	241	119	118	59	61	9	57
Místní noviny	117	87	86	27	153	63	91	33	59
Osobní jednání	116	149	91	92	93	89	4	32	87
Osobní jednání – úřední hodiny	153	152	115	122	58	3	88	8	88
Schůze zastupitelstva, rady	10	9	56	33	181	244	152	36	95

Tab. č. 4 **Preference různých forem komunikace s veřejností – postoj veřejnosti (města do 9999 ob.)**

* 0 v této tabulce znamená, kolikrát dané formě komunikace oslovení občané nepřidali žádnou prioritu

Formy komunikace s veřejností	1	2	3	4	5	6	7	8	0*
Internet	41	21	51	11	92	60	21	20	20
Úřední deska	81	162	52	100	11	30	71	70	2
Besedy, setkání s občany	32	45	63	77	100	101	73	71	19
Místní rozhlas	31	33	41	75	82	62	111	112	18
Místní noviny	51	41	69	60	43	71	63	62	29
Osobní jednání	121	151	39	10	13	61	59	59	11
Osobní jednání – úřední hodiny	214	100	19	32	40	62	20	19	2
Schůze zastupitelstva, rady	20	3	99	101	124	52	60	58	17

Tab. č. 5 **Preference různých forem komunikace s veřejností – postoj veřejnosti (města nad 10 000 ob.)**

* 0 v této tabulce znamená, kolikrát dané formě komunikace oslovení občané nepřidali žádnou prioritu

Formy komunikace s veřejností	město 1	město 2	město 3	město 4	město 5
Internet	8	8	8	8	8
Úřední deska	4	6	4	5	3
Besedy, setkání s občany	3	4	5	4	5
Místní rozhlas	6	9	7	6	6
Místní noviny	7	7	6	7	7
Osobní jednání	2	2	2	2	2
Osobní jednání – úřední hodiny	1	1	1	1	1
Schůze zastupitelstva, rady	5	3	3	3	4
Styk s novináři	9	5	9	9	9

Tab. č. 6 **Preference různých forem komunikace s veřejností - postoj zástupce MÚ (města do 9 999 ob.)**

Formy komunikace s veřejností	město 1	město 2	město 3	město 4	město 5
Internet	2	6	1	2	1
Úřední deska	5	4	3	3	4
Besedy, setkání s občany	9	8	8	7	8
Místní rozhlas	8	5	9	8	6
Místní noviny	4	2	4	4	2
Osobní jednání	7	3	5	6	5
Osobní jednání – úřední hodiny	3	1	2	1	3
Schůze zastupitelstva, rady	6	7	6	5	7
Styk s novináři	1	9	7	9	9

Tab. č. 7 **Preference různých forem komunikace s veřejností - postoj zástupce MÚ (města nad 10 000 ob.)**

Z tabulek č. 4 a 6 vyplývá poměrně blízká shoda v mínění radnice i veřejnosti. Obě skupiny se v podstatě shodují v řadě podstatných znaků i pohledů na danou problematiku; preferují, a to jednoznačně, osobní jednání; zástupci úřadů potom zcela evidentně osobní jednání v úředních hodinách. Naopak obě skupiny kladou zcela evidentně Internet až na jedno z posledních míst. Důvody jsou v malých městech zcela zřejmé: občané i radnice si mnohem výrazněji než ve větších městech uvědomují vzájemnou sociální a lokální blízkost. Z toho tedy vyplývá i určitá shoda na obou krajních bodech stupnice. Obtížně vysvětlitelná je situace ve středním prostoru škály: zatímco občané na jedny z předních pozic kladou úřední desku, místní rozhlas a místní noviny; zástupci městských úřadů vidí před nimi besedy, setkání s občany nebo schůze zastupitelstva.

I v malých městech lze tedy do značné míry vysledovat často kritizovanou pasivitu občanů. Je zde snaha získat určité informace, ale volí se spíše cesta jejich pasivnějšího příjmu než konkrétní angažovanost v určitý čas a na určitém místě: např. na schůzích zastupitelstva. Tento druh angažovanosti připouští dotazování v rozhovoru spíše v případě jejich osobního zájmu, nikoli v rámci věci jako takové. Radnice tento vztah akceptuje – pokud občané mají snahu se veřejných aktivit zúčastnit, ale nijak své informace občanům nevnucují. Do určité míry je pasivita výhodná pro obě strany, pokud ovšem nedejde ke konfliktu.

Při srovnání malých a středně velkých měst jsou patrné jisté nuance, stojící za zmínky. Zatímco veřejnost stejně jako v malých městech preferuje osobní formy jednání, městský úřad ve středně velkých městech častěji spoléhá na jiné než čistě osobní formy komunikace. V daleko větší míře se ve středně velkých městech na předních místech objevuje Internet, který obě strany respondentů malých měst kladly na zadní pozice. Ve středně velkých městech však dochází v souvislosti s touto formou komunikace k určitým rozdílným. Veřejnost je zde k Internetu více přístupnější než v malých městech, jeho preference je u všech středně velkých měst víceméně stejná. Radnice těchto měst však přesto kladou internet více na přední místa než občané a v podstatě lze konstatovat, že hodnocení internetu jako komunikačního prostředku ze strany správy města je více pozitivní než z pohledu veřejnosti.

U středně velkých měst se besedy, setkání s občany, schůze zastupitelstva apod. posouvají do nižších pozic, a to jak ze strany radnice tak i ze strany občanů. Bez ohledu na příslušnost do malého či středně velkého města se u občanské veřejnosti relativně difúzně uplatňuje hodnocení městského zpravodaje a úřední desky. Celkově se u malých měst ukazuje daleko větší rozkolísanost: buď vysoká preference, nebo v podstatě nezájem, či neznalost některých forem komunikace radnice s veřejností. Občané středně velkých měst, mají zřejmě rozmanitější možnosti komunikace a také je rozmanitěji užívají, což se také promítá do větší pestrosti preferencí hodnocených komunikačních prostředků.

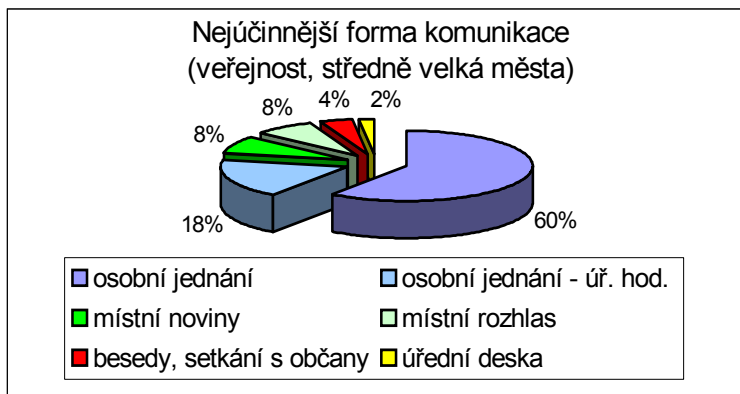
Představitelé samosprávy ve středně velkých městech, dávají více přednost zprostředkovanému styku s občany než v malých městech, což dokladuje poměrně jednoznačné odsunutí besed a setkání s občany do posledních pozic. Naopak místním novinám (městský zpravodaj) přikládají úředníci daleko větší význam než jejich partneři v malých městech.

formy komunikace	malá města	středně velká města
nejčastější	osobní jednání telefon	osobní jednání úřední deska
nejúčinnější	osobní jednání	osobní jednání osobní jednání v úř. h.
nejhorší	internet	místní rozhlas internet

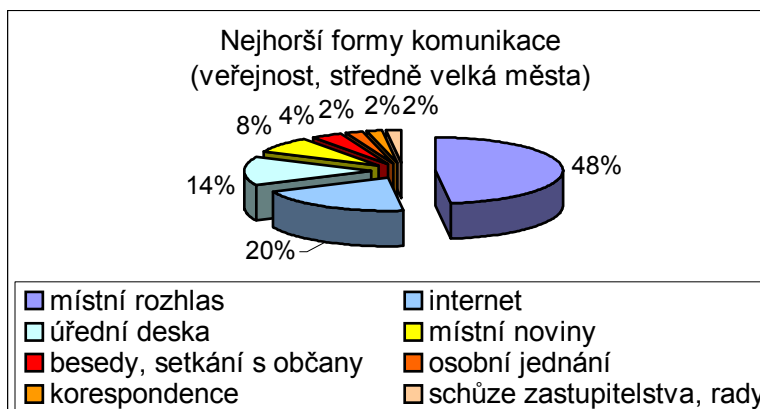
Tab. č. 8 **Formy komunikace radnice s veřejností (veřejnost)**

formy komunikace	malá města	středně velká města
nejčastější	telefon osobní jednání	styk s novináři internet
nejúčinnější	osobní jednání	internet úřední deska místní noviny
nejhorší	styk s novináři internet	besedy, setkání s občany

Tab. č. 9 **Formy komunikace radnice s veřejností** (městský úřad)



Graf č. 1 **Účinné formy komunikace z pohledu veřejnosti**



Graf č. 2 **Nejméně účinné formy komunikace z pohledu veřejnosti**

Předchozí tabulky jsou zpracovány dle pořadí četnosti určité formy komunikace z pohledu veřejnosti a představitelů samosprávy. Z tabulek lze velmi dobře vyčíst shodu či rozdíly mínění obou skupin respondentů. V grafech jsme zvolili srovnání preferencí nejúčinnější a nejslabší formy komunikace podle názoru veřejnosti ve středně velkých městech.

Z tabulek a grafů lze vyčíst preference nejčastěji používané, (nejúčinnější) a nejméně hodnocené z hlediska účinnosti formy komunikace dle mínění veřejnosti a radnice. Tabulky srovnávají postoje veřejnosti a představitelů samosprávy v malých městech a středně velkých městech. V podstatě lze říci, že veřejnost klade na přední místa nejúčinnější i nejčastěji používané formy komunikace osobní jednání. Při pohledu na grafy zaznamenávající podíly jednotlivých forem komunikace podle mínění veřejnosti zjišťujeme: v grafu č. 1 je zřejmá jasná preference osobního jednání (60%) a osobního jednání v úředních hodinách (18%); jedná se o evidentní zájem občanů o komunikaci „face to face“. Pokud zvláště sledujeme malá města, je v nich preference osobního kontaktu ještě výraznější. Následují nepřímé formy komunikace (s poměrně malým podílem) jako jsou místní noviny (zpravodaj), místní rozhlas, úřední deska; 4 % podíl má také setkávání radnice s občany. Zajímavou skutečností je

v podstatě absence Internetu jako moderní formy komunikace; veřejnost ji dle našeho výzkumu rozhodně za neúčinnější formu nepovažuje; naopak se spolu s místním rozhlasem nachází na předních místech komunikace, kterou občané považovali za nejhorší. V malých městech byl potom internet kladen veřejností na jednoznačně přední místo v negativním hodnocení.

Představitelé veřejné správy však, alespoň ve středně velkých městech, viděli situaci evidentně zcela jinak. Na internet je jejich pohled diametrálně rozdílný, jak prokazuje tabulka č. 9 ve srovnání s grafem č. 2; úředníci pokládají za neúčinnější formu komunikace dále také úřední desku a místní noviny, avšak občanům, jak se zdá, se tato forma komunikace jeví asi přece jen málo komunikačně uspokojivá. V malých městech si zřejmě radnice více uvědomuje bezprostřední vazbu na občany a její postoj je zřejmě proto také odlišný, alespoň z obecnějšího pohledu.

60 % respondentů ze středně velkých měst a 80 % respondentů z malých měst zvolilo za neúspěšnější formu komunikace osobní jednání. Mezi výhody osobního jednání oslovení občané nejčastěji označili osobní kontakt mezi úředníkem a občanem, přímost jednání, okamžitou reakci a jistotu, že se informace dostane přímo k osobě, které je určena a je zde navíc možnost ujasnění, doplnění, vysvětlení atd. Mezi časté nevýhody osobního jednání lze pokládat: dlouhá čekací doba, malý rozsah úředních hodin, pocit prosebníka, často i neochota úředníků a antipatie apod. Úřad se pochopitelně k osobnímu jednání takto jednoznačně pozitivně nestaví a jako největší problém vidí možnost emotivně motivovaného konfliktu ze strany občanů.

Úřední desku označili respondenti jak za jednu z neúspěšnějších forem komunikace, tak za nejméně častou. Názory se měnily v podstatě město od města. Za klad úřední desky lze považovat její dostupnost pro všechny obyvatele, pravidelnost a důležitost informací. Za zápor lze označit její vzájemnou malou interakci, malý počet informovaných občanů (zaleží jen na nich, zda mají zájem a dané informace si přečtou; jejich zájem však často nebývá příliš velký).

Výhodou místního rozhlasu je jeho snadná dostupnost na poměrně velké ploše, nevýhodou nemožnost okamžité zpětné reakce a absence osobního kontaktu.

Podle respondentů se také velmi málo používá internet. Klady tohoto komunikačního prostředku jsou nesporné: jistá anonymita, dostupnost, pohodlnost (komunikace přímo z domu), rychlost, přehlednost, možnost informovat se kdykoli. Stálou nevýhodou je fakt, že stále ještě mnoho lidí (především ti starší) ho neumějí použít, ne každá domácnost je připojena na internet (v podstatě se uvádí asi pouze 15 % populace) a stránky nejsou vždy aktualizované. Úřad však často považuje internet za komunikační prostředek budoucnosti a vidí v něm evidentní výhody především ve větších městech, zároveň si ale uvědomují i určitou nepřipravenost, jak veřejné správy, tak celé společnosti.

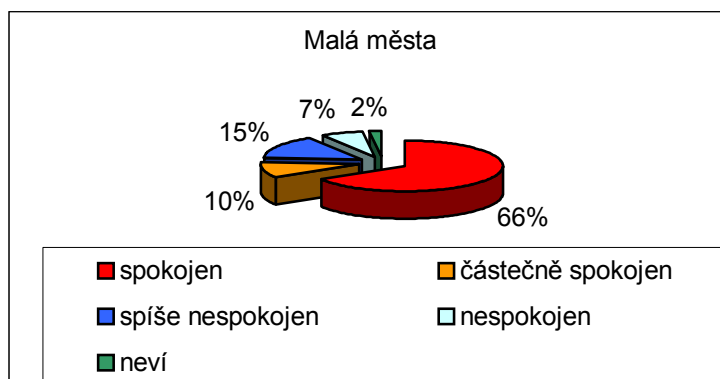
Úřad velice často označil za nejméně častou a nejproblematictější formu komunikace s občany besedy a jednání zastupitelstva. Výhodou je sice okamžitá reakce na konkrétní a aktuální problémy, často jsou zde ale prezentovány výrazně osobní zájmy a účast obvykle není velká. Obecněji lze konstatovat, že ochota účastnit se jakýchkoli setkání radnice s občany je relativně menší.

Za velmi náročnou a problematickou formu komunikace představitelé samosprávy považují styk s médií; zde zástupci samosprávy vyslovují pochybnosti o přesnosti interpretace jejich sdělení a kritizují často i snahu novinářů po senzačnosti zpráv.

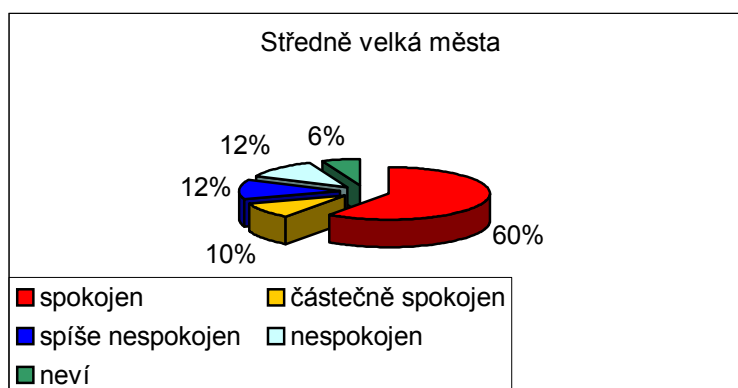
- **Informační systém – valuační a účinnost**

Hodnocení:	malá města (v %)	středně velká města (v %)
spokojen	66	60
částečně spokojen	10	10
spíše nespokojen	15	12
nespokojen	7	12
nevyjádřila se	2	6

Tab.č. 10 Subjektivní spokojenost s informačním systémem města



Graf č. 3 Grafické vyjádření subjektivní spokojenosti s informačním systémem města



Graf č. 4 Grafické vyjádření subjektivní spokojenosti s informačním systémem města

V podstatě lze konstatovat, že všechny oslovené úřady mají určitý informační systém. Zajímavější se jeví otázka směřovaná přímo k občanům ve vztahu k hodnocení úrovně komunikace radnice. Kvalitativní analýza vycházející z doplňujících rozhovorů zde ukazuje poměrně zajímavý efekt: v první fázi lidé obvykle reagují poměrně záporně ve smyslu, že informovaní nejsou vůbec, při vyplňování dotazníku, však jejich odpovědi vyznívají pozitivně a v podstatě jsme nezaznamenali velké rozdíly ani v závislosti na velikosti města, jak je zřejmé z tabulky č. 10 a grafů č. 3 a 4.

Jak je vidět z grafů č. 3 a 4, podíl občanů, kteří jsou spokojeni s informačním systémem radnice tvoří téměř 2/3 respondentů a připočteme-li ty, kteří zvolili částečnou spokojenost, je tento poměr ještě o něco vyšší. Nespokojených je kolem 20 – 25 %, ostatní se nevyjádřili.

Přes počáteční negativní stanovisko je tedy zřejmé, že občané si v podstatě uvědomují, že kdo chce informace získat, má celou řadu možností, jak to udělat.

Informovanost veřejnosti považovali všichni oslovení představitelé samosprávy za velmi důležitou především z hlediska přiblížení se občanovi a celkové demokratizaci a transparentnosti veřejné správy. Poskytování informací chápou vesměs jako jednu ze základních služeb, které musí každý úřad provádět jakou součást své práce. Občané na ně mají nárok a samospráva si ho uvědomuje.

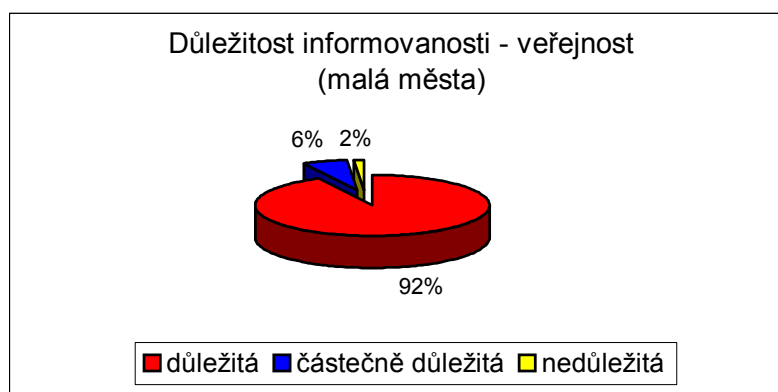
Ne zcela jednoznačné stanovisko jsme zaznamenali na druhou část otázky. Dostatečnost informací lze chápat z dvojího pohledu. Úřady se většinou domnívají, že informují dostatečně, ale informovanost je dle jejich názoru dostatečná pouze průměrně. Tento zdánlivý paradox vysvětlují nedostatečným zájmem občanů o dění ve městě. Informace k dispozici jsou, ale občané je (pokud se jich osobně nebo bezprostředně netýkají) nevyžadují ani nehledají.

Ve většině oslovených měst byl podíl kladných odpovědí na důležitost informovanosti naprosto převládající. V podstatě téměř vždy překračoval 80 - 90 % hranici. Občané se shodují v názoru, že informovanost je pro ně velmi důležitá, je předpokladem demokracie a chápou ji téměř jako samozřejmou povinnost. Argumentují legitimním nárokem na právo obyvatel města být informováni o všech rozhodnutích, které městský úřad učinil.

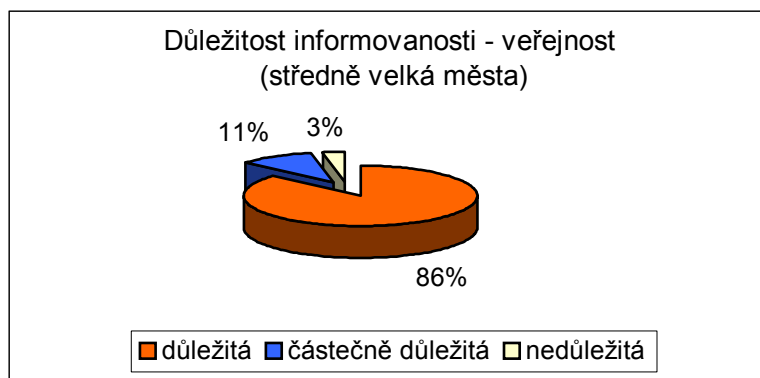
Pocit dostatečné informovanosti již tak jednoznačný není. Veřejnost více než poloviny oslovených měst považuje informovanost za nedostatečnou, dokonce více než z 30 %. V tomto směru jejich odpovědi korespondují s údaji v tabulce č. 10 a grafech č. 3 a 4.

	malá města (v %)					středně velká města (v %)				
důležitá	95	87	94	91	96	85	90	89	81	88
částečně důležitá	4	11	5	7	3	11	8	9	14	10
nedůležitá	1	2	1	2	1	4	2	2	5	2

Tab.č. 11 Význam informací pro veřejnost z pohledu občanů



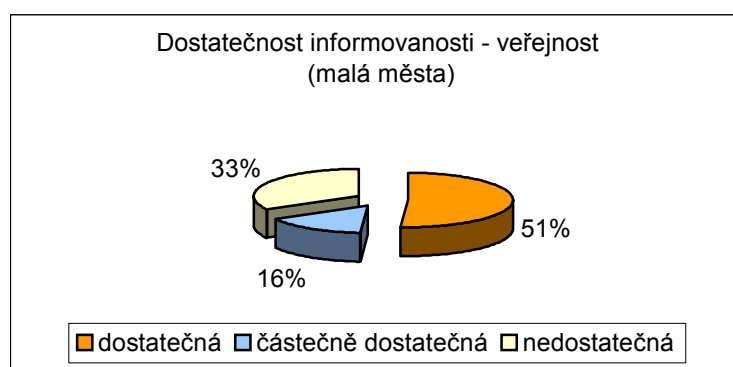
Graf č. 5a) k tabulce č. 11



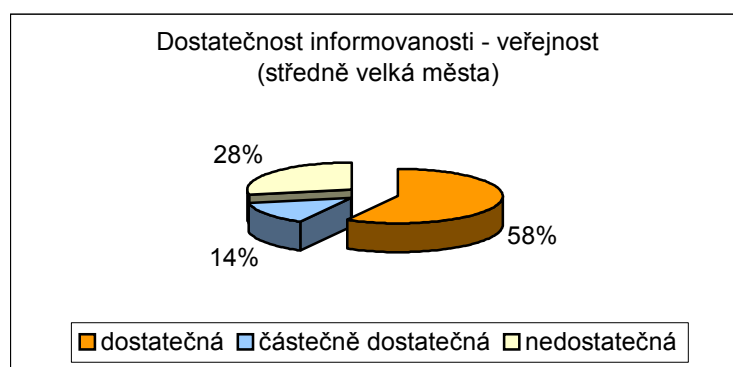
Graf č. 5b) k tabulce č. 11

	malá města (v %)					středně velká města (v %)				
	dostatečná	51	50	52	49	55	50	72	55	56
částečně dostatečná	12	15	11	22	20	14	8	12	14	20
nedostatečná	37	35	37	29	25	36	20	33	30	20

Tab. č. 12 **Hodnocení informačního potenciálu radnice občany**



Graf č. 6.a) k tabulce č. 12

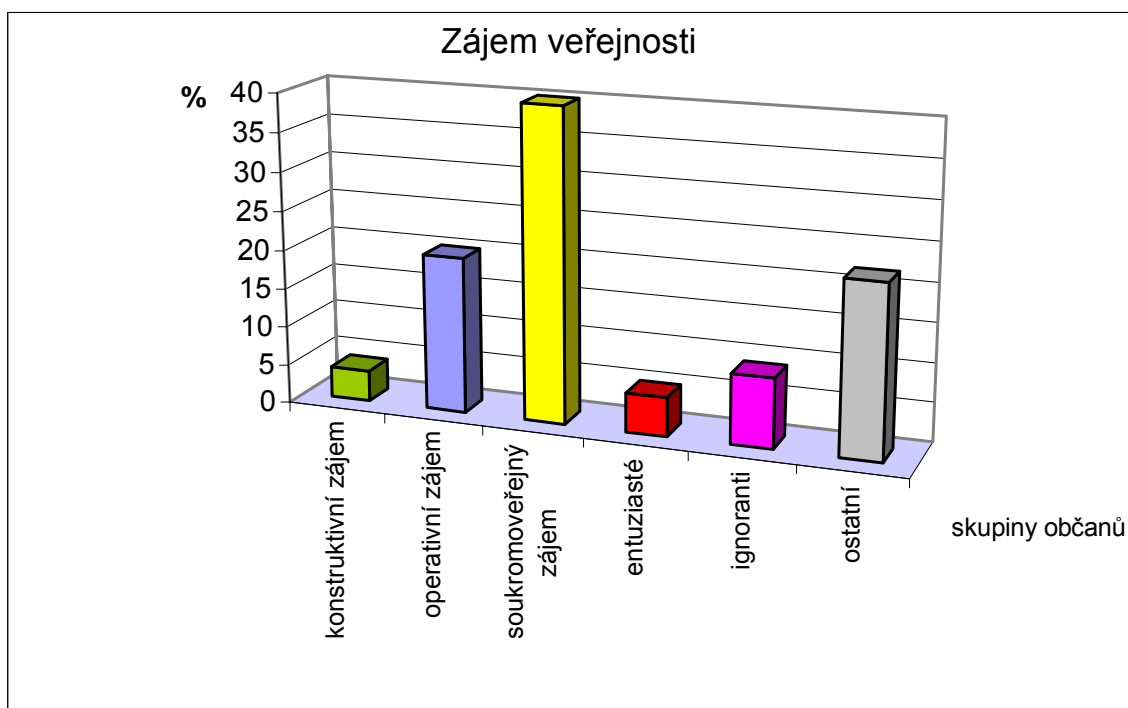


Graf č. 6 b) – tab. č. 12

- **Informace – participace, ambivalence, kooperace, akvitance**

Typologie	(%)
konstruktivní zájem	4
operativní zájem	20
soukromoveřejný zájem	40
entuziasté	5
ignoranti	9
ostatní	22

Tab. č. 13 Postoj veřejnosti k aktivitám města



Graf č. 7 - tab. č. 13

Zpracování položek zaměřených na valuaci postojů veřejnosti a radnice k informacím veřejného a občanského zájmu včetně individuálních postojů vychází více než z kvantitativního zpracování z kvalitativních analýz individuálně formulovaných odpovědí na otevřené otázky dotazníku a kvalitativní analýzy rozhovorových dodatků při sběru dat.

Jedním z hlavních rozdílů mezi soukromou a veřejnou sférou je otázka faktického zájmu a zodpovědnosti. Starosta nebo správní úředník má sloužit veřejnosti. Občanům by samotným mělo, v jejich zájmu, co nejvíce záležet na spravování věcí veřejných. Často se poukazuje na komunikační pasivitu občanů, resp. jistou omezenost veřejných postojů a aktivity. Ve velmi různě fragmentovaných skupinách obyvatelstva můžeme pozorovat výraznou aktivitu a vliv reprezentantů různých, často především při prosazování osobních zájmů nebo čistě osobních zájmů nebo v situacích, když se určitá událost, spojená s veřejným zájmem, občana bezprostředně týká. Z volných odpovědí dotazovaných, které dávaly občanům dostatek prostoru se vyjádřit, jsme si vytvořili určitou představu o tomto zajímavém a roztržitém fenoménu a z mnoha odpovědí, které jsme získali jsme se pokusili vytvořit snad alespoň přibližný obraz názoru české veřejnosti v otázce jejího zájmu o věci veřejné a některých jejich motivačních praktikách.

Z odpovědí občanů i představitelů samosprávy lze usuzovat, že zájem veřejnosti je povětšinou spíše průměrný až podprůměrný. Mění se ovšem výrazně, pokud dojde k nějaké významné události (ať už v pozitivním nebo v negativním slova smyslu); potom se akční potenciál občanů výrazně zvýší. Nelze vyloučit někdy až nečekané vzednutí zájmů občana pokud se veřejná věc začíná prolínat s jeho soukromým zájmem nebo do ní nějak zasahuje či s ní nějakým způsobem souvisí.

V tomto směru nelze nalézt podstatnější rozdíly mezi občany malých a středně velkých měst, jak nám potvrzuje kvantitativní i kvalitativní srovnávání dotazníkových dat.

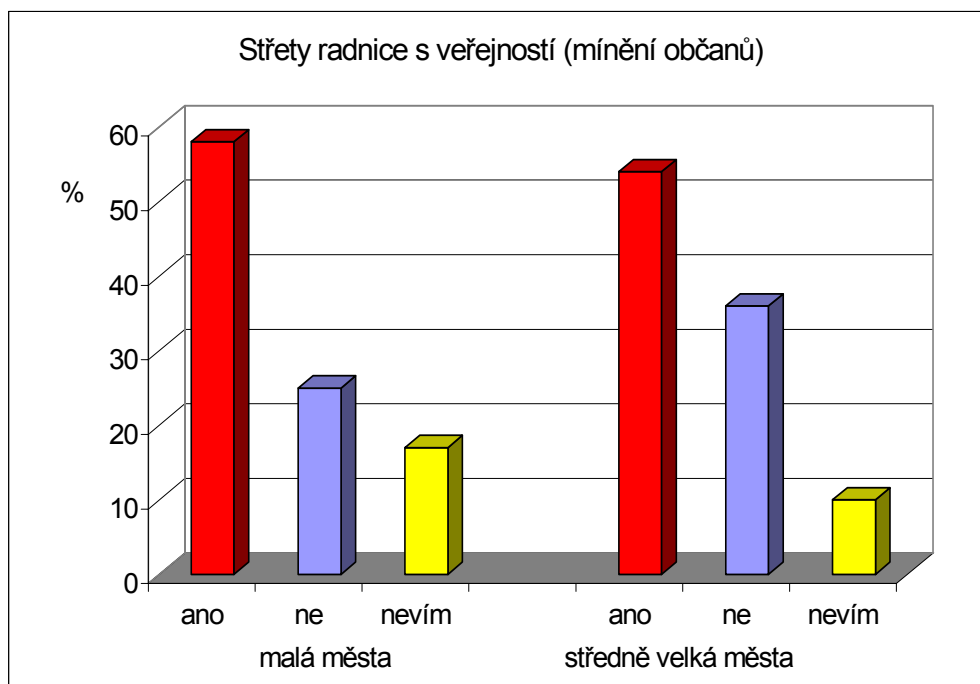
Z hlediska struktury obyvatelstva podle pohlaví se jeví jako více aktivnější muži, ale tyto rozdíly začínají být méně podstatné v závislosti na výši věku - od hranice asi čtyřiceti let se ukazují jako málo podstatné. Ve struktuře obyvatelstva podle věku můžeme konstatovat dvě dichotomní skupiny. Je to jednak mladá generace pozdního adolescentního věku s prakticky nulovým zájmem o veřejné dění. Zlom nastává kolem pětadvaceti let, kdy se do popředí zájmu dostává bytová otázka. Druhou skupinou jsou senioři, u kterých jsou patrné fenomény „rodáckého vlastenectví“, snad i nostalgie a vzpomínková idealizace.

Jako dostatečný se jeví zájem veřejnosti o problémy, které se jí skutečně bezprostředně týkají (jako např. bytová politika, obchvat města) nebo jí zajímají (sportovní a kulturní akce, budování cyklostezek) anebo problémy, které mohou občany i bezprostředně ohrožovat (např. poškozování životního prostředí, rušení lékařské pohotovosti, osobní bezpečnost); veřejnost zajímá také především otázka, jak vůbec úřad nakládá s finančními prostředky a obvykle je její postoj velice kritický, často bez skutečně objektivní znalosti daného problému.

Hlubší (konstruktivní) zájem obyvatelstva sledovaných měst můžeme pozorovat spíše u menší až malé části populace. Daleko výraznější je zájem, který jsme nazvali jako operativní, čili „když se něco děje“; ještě výraznější zájem lze vysledovat při prolnutí zájmu osobního a veřejného (tento typ jsme pracovníčně nazvali jako „soukromověřejný“) a nelze opomenout menší procento entuziastických občanů, kteří se rekrutují z řad seniorů a nadšenců, a které jsme pro účely našeho výzkumu nazvali „entuziasté“. Další pracovníčně vytvořené skupiny občanů jsme nazvali „ignoranty“ (tj. občané, kteří se zpravidla o dění ve svém městě nezajímají) a ostatní s frázovitými odpověďmi, nebo odpověďmi typu „nevím, jak kdy“ apod.

Střety radnice s veřejností	malá města a obce	středně velká města
ano, nedochází	58	54
ne, dochází	25	36
nevím	17	10

Tab. č. 14 **Konflikty radnice a veřejnosti**



Graf č. 8 – tab. č. 14

Odpovědi na tuto otázku se samozřejmě liší sídlo od sídla, avšak až na výjimky, ve většině šetřených měst a obcích k názorovým neshodám či disharmonii mezi názory občanů a radnice dochází. U poloviny z nich přesahuje podíl občanů, kteří odpovídali „*ano dochází*“ více než 50 %. Mírné rozdíly jsme opět zaznamenali v malých městech, a proto opět uvádíme tabulky a grafy pro obě skupiny zvlášť.

Zástupci radnic hodnotí tuto problematiku mírněji. Někteří z nich odpovídali pouze jednoslovně „*nedochází*“ nebo často bagatelizovali skutečnost „*to víte, že někdy k něčemu takovému dojde*“ apod. Přibližně pouze ve třetině oslovených úřadů je patrná jistá míra objektivizace a přiznání existujících neshod mezi radnicí a veřejností města.

Konkrétní příklady konfliktních situací jsou samozřejmě vždy specifické pro každou obec nebo město; všeobecně se však v odpovědích občanů velmi často objevovaly následující akce: zvolení lokality pro budování obchodního domu, průmyslové zóny, rušení lékařských pohotovostí, rekonstrukce kulturních a církevních památek nebo jiných budov (např. bývalých kasáren), bytová otázka, kanalizace, plynofikace atd. Naopak shodu občané vyjádřili např. při monitorování čistoty ovzduší, zlepšení bezpečnosti apod.

Při řešení odpovědi na výše zmíněnou otázku a „čtení mezi řádky“ docházíme k určitému závěru nedostatku důvěry i pochopení u obou sledovaných skupin, jak u obyvatelstva směrem k radnici, tak naopak. Občané velmi často vidí za řešením určitých náročnějších akcí ve městě nebo v obci soukromý zájem zodpovědných představitelů samosprávy, někdy jistě oprávněně, někdy, však aniž by měli sebemenší důkaz, stačí potom pouze podezření nebo „drby“. Ochota však jít do skutečného konfliktu či vyvolání nějakého organizovaného odporu je velmi malá a pokud je, zdá se, že není příliš systematická a intenzivní. Radnice zase často interpretuje zájem občanů v takových situacích jako diletantský, „věčně reptající“ a tudíž nespokojený, za určitou brzdu svých rozhodnutí.

Představitelé samosprávy jsou si plně vědomi své povinnosti veřejnost informovat a většina z nich považuje za nutné a důležité veřejnost informovat stále, ať se to týká záležitostí pozitivních či negativních, ale lze přesto provedenou analýzou vysledovat jistou snahu po „filtraci“ informací.

Občané zastávají v podstatě podobný názor na povinnost samosprávy informovat, informace považují za své právo, dokonce verbálně traktují, že bez ohledu na to, zda je to pro někoho výhodné či ne. Při zjišťování konkrétních událostí ve vztahu k informování o nich, obě skupiny se potom v některých případech v podstatě shodují na určitých situacích z poslední doby, kdy informovanost byla více než potřebná: hrozba povodně, reforma veřejné správy nebo, které pozitivně zapojily občany do řešení věcí veřejných, např. vyhlášení veřejných sbírek na opravu církevních památek, sportovních zařízení atd.

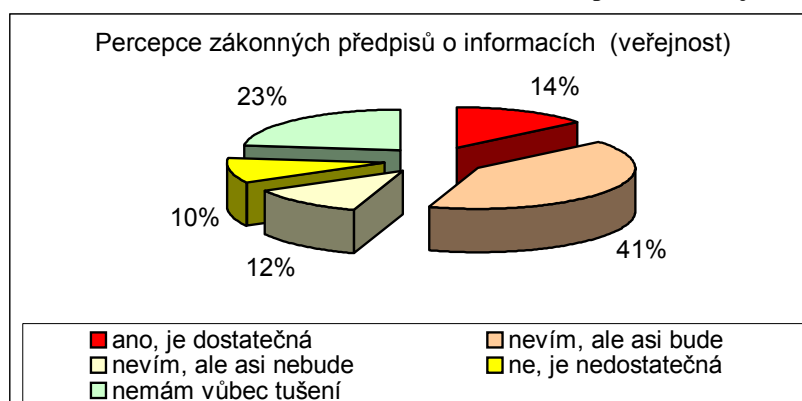
Rozvedeme-li dále výše uvedené, musíme opět, i když jinými slovy konstatovat, že zatímco občané vidí tuto problematiku samozřejmě poměrně jednoznačně, radnice často vnímá tuto záležitost poněkud paradoxně: Skutečné informování veřejnosti může v mnoha příkladech věci neobyčejně zkomplikovat, zpomalit a klade jistě značné nároky na schopnost vysvětlovat, přesvědčovat i naslouchat. Demokratická kontrola veřejnosti, množství relativně nezávislých subjektů, mocenských a zájmových skupin i pouhá roztržičnost názorů, zvyšuje složitost a neurčitost prostředí, v kterém se tvorba řešení určitého veřejného problému odehrává. Správní úředník pak snad oprávněně může podléhat obavám z možného kompromisu jako nedotaženého a neúplného řešení, které se někdy v budoucnu může právě pro svou kompromisnost stát zdrojem kritiky a opakované nespokojenosti veřejnosti.

Obecněji je možno se domnívat, že radnice obvykle chápe povinnost informovanost spíše někdy opravdu jen za povinnost, než jako zodpovědně motivovaný zájem a etickou vůči občanské veřejnosti, která je zvolila do funkce.

Informace – legislativa a organizace

ano, je dostatečná	14 %
nevím, ale asi bude	41 %
nevím, ale asi nebude	12 %
ne, je nedostatečná	10 %
nemám vůbec tušení	23 %

Tab. č. 15 **Valuace zákonů o informacích z pohledu veřejnosti**



Graf č. 9 – tab. č. 15

Jistou objektivitu vzhledu do problematiky vztahu samosprávy občanů a informovanosti skýtá tabulka č. 15 a graf č. 9. Akceptovat a racionálně vycházet z těchto údajů je však přesto problematické vzhledem k iracionálním složkám postojů v lidském chování.

Oslovení představitelů samosprávy legislativu zřejmě dodržují, ale většina z nich se na základě provedených rozhovorů domnívá, že úplně v ideálním stavu není. Určité nevýhody vidí obvykle v nejednotnosti výkladu a krátké době platnosti některých zákonů, které s informovaností veřejnosti souvisí; jako závažný problém však současnou legislativu v tomto směru nevnímají.

Názor veřejnosti je v této otázce poněkud komplikovanější. Většina veřejnosti legislativu o informovanosti v podstatě nezná; asi 23 % občanů se nevyjádřilo vůbec nebo

neví, 45 % v podstatě také neví, ale přiklání se k názoru, že bude asi dostatečná, 13 % také neví, ale přiklání se k názoru, že bude asi nedostatečná a pouze 17 % si je jisto dostatečností a vhodností legislativy, u 21 % tvrdí pravý opak.

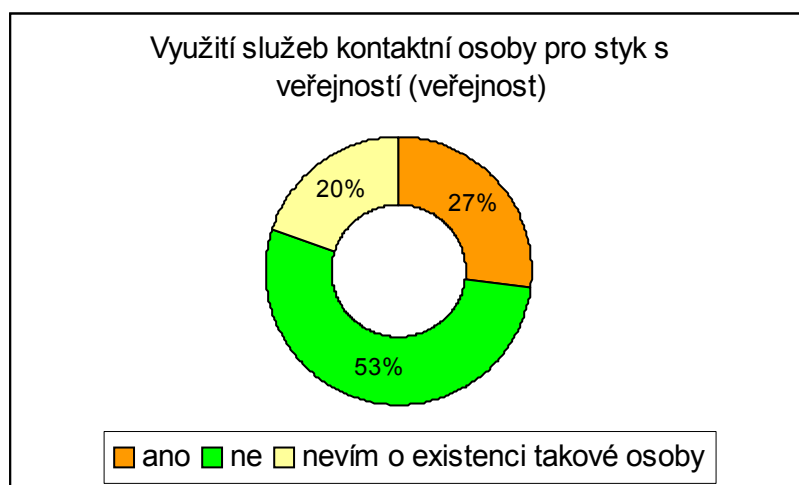
Pokud se podíváme na graf z trochu jiného úhlu pohledu; např. všechny bledé barvy nám ukazují podíl obyvatelstva, který v podstatě legislativu nezná a rozhoduje se tedy pouze intuitivně; dostáváme více než tři čtvrtiny občanů. Z těchto občanů v podstatě polovina uvádí důvěru v legislativní opatření v této oblasti, což de facto jistě není špatným signálem při hodnocení zákona o informacích.

Jistou nepřímou snahu po vycházení samosprávy vstříc občanům by mohl dokládat fakt zřízení tiskového odboru ve větších městech, případně pověřeného úředníka v menších městech. Kontaktní osobu pro styk s veřejností mají ve sledovaných městech pouze 3 radnice, ve zbývajících je situace řešena případ od případu; to je k aktuálnímu problému je delegován někdo z představitelů volené samosprávy nebo úředníků. Z tohoto důvodu bylo další šetření omezeno pouze na obyvatele měst s kontaktní osobou.

Z dotazníkového šetření v těchto městech v podstatě vyplývá, že kolem pětiny oslovených občanů vůbec neví o existenci takové osoby na městském úřadě. Více než jedna polovina oslovených občanů dosud nikdy osobně nevyužila služeb osoby, která má na starost styk s veřejností. Zhruba jedna třetina její služby již využila. Ve všech sledovaných městech je četnost rozložení jednotlivých položek k danému tématu prakticky shodná.

ano	27 %
ne	53 %
nevím o existenci takové osoby	20 %

Tab. č. 16 Využívání kontaktního centra (osoby) města občany



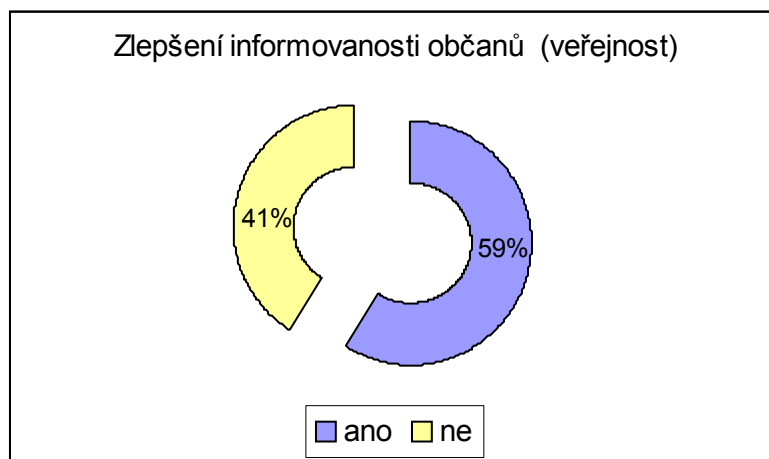
Graf č. 10 – tab. č. 16

• Informace – plány, projekty

šetřené obce*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
odpověď	(v%)	(v%)	(v%)	(v%)	(v%)	(v%)	(v%)	(v%)	(v%)	(v%)	(v%)
ano	56	55	51	66	71	58	60	53	59	52	69
ne, je postačující	44	45	49	34	29	42	40	47	41	48	31

Tab. č. 17 Zlepšení informovanosti občanů do budoucnosti (veřejnost)

* podíl odpovídajících respondentů v šetřených obcích a městech



Graf č. 11 – tab. č. 17

Pokud se týče rozvoje informačního systému města představitelé radnice ve svých výpovědích zdůrazňují zpřístupňování a zkvalitňování informačních cest k občanovi; podle jejich názoru je žádoucí pracovat na zdokonalování oficiálních internetových stránek města a vůbec celkově zlepšit informovanost občanů prostřednictvím internetu. Další plány se týkaly vydávání regionálních novin, zlepšení komunikace s tiskem, výjimečně příprava pravidelných besed s občany. Každé město má samozřejmě své specifické plány, ale v jednom, zdá se, jsou všichni představitelé samosprávy zajedno – maximální podpora zkvalitnění informací přes internetové stránky.

Občané se opět shodují v názoru, že informovanost je velmi důležitý proces; již se ale často různí názory na způsob jeho provedení. Občané by chtěli být lépe informováni o nových úkolech městských úřadů, přejí si zlepšení informovanosti v celé řadě oblastí: mají zájem o místní televizní vysílání, zlepšení informační dostupnosti pomocí internetu, častější besedy s občany, informování o veřejných zakázkách před jejich uzavřením, více zpráv na úřední desce, přístup k více rozličným informacím, přizpůsobení úředních hodin, rychlejší a efektivnější reagování na jejich žádosti a v neposlední řadě zlepšení osobního jednání směrem k větší vstřícnosti a aktivity ze strany městských úřadů.

Ve všech městech překročil podíl občanů, kteří si přejí zlepšení komunikace s veřejnou správou 50 % hranici a ve třetině z nich dokonce výrazně i hranici 60 %. Odpovědi na tuto otázku jsou poměrně jednoznačné, tedy ano nebo ne. Zbytek respondentů (tj. obvykle kolem 40 %) je se stávající informovaností spokojen a považuje ji za postačující.

Závěr

Aniž bychom si kladli právo na obecněji uplatnitelné závěry k tématu komunikace samosprávy a veřejnosti, je možno i z takto koncipovaného výzkumu vyvodit určité závěry. Především se ukazuje značná ambivalentnost a mnohvrstevnost různých faktorů a situací, které determinují různé vztahové situace ve společenském dění obce. Zřejmě tedy nelze vyvodit nějaké obecné zákonitosti o komunikačních procesech, spíše lze konstatovat určitá empirická fakta, ale i ta s různou silou validity.

V nejobecnější rovině se občané i správa shodují na důležitosti informování, ale i zde pozorujeme první znaky rozporů mezi obcí a občany; obce mají spíše pocit, že informují dostatečně a zodpovědně, občané se naopak vyjadřují kriticky. Názor občanů na nízkou úroveň informovanosti, však při kvalitativní analýze ukazuje, že jde spíše o demonstraci

jakéhosi vágního hodnotícího stereotypu administrativy než o objektivnější hodnocení situace. Tento poznatek, ale současně nevyklučuje situace, kdy občané naopak velmi intenzivně sbírají informace a to často i mimo informační systém urbánního celku – jedná se vždy o situace, které se bezprostředně dotýkají individuálních a skupinových zájmů.

Můžeme i na základě výše uvedeného konstatovat, že společenství obce je silně diferencované, tato diferenciacie je dána individuálními a skupinovými zájmy a postoji; přesto ale jistou homogenitu uvnitř společenství nacházíme – v nejobecnější rovině je to vliv pohlaví, kdy muži se děním v obci a sběrem informací zabývají poněkud více než ženy. A dále je to faktor věku, kdy u nejmladších věkových skupin dospělých je možno konstatovat prakticky mizivý až nulový zájem o informace, který je potom ve středním a vyšším věku vystřídán podstatně aktivnějším zájmem. Zvláštní skupinu potom tvoří senioři, kteří v některých případech jsou kritičtí, ale současně také u nich převládá pozitivní a vstřícný zájem o dění v obci, bohužel ne vždy vedení města systematicky spolupracuje s touto skupinou občanů. Současně je možno konstatovat, že v podstatě, v určitých situacích a z různých motivů a zájmů se o informace a dění v obci zajímají prakticky cca tři čtvrtiny občanů a bez ohledu na povahu těchto motivů musí vedení města s tímto faktem počítat, i když samozřejmě intenzita tohoto zájmu může mít různou kvalitu.

Závažným faktorem, který vede často ke zbytečným konfliktům mezi vedením města a občanskou veřejností, je relativně nízká znalost legislativních norem a předpisů včetně vyhlášek obce u občanů a i když následující fakt nemůžeme zcela exaktně dovést, zdá se na základě kvalitativních analýz rozhovorů s kompetentními úředníky, že i v této skupině (zřejmě i pod vlivem různých novelizací a novelizací novelizací) nebývá vždy jasná znalost všech legislativních opatření. Psychologicky potom někdy úředníci tuto skutečnost nepřiznají ani sami sobě a v kontaktu s občany se obecně a nekonkrétně odvolávají na různé zákony. S tím potom možná souvisí i výzkumem zjištěná snaha administrativy po využití elektronických komunikačních prostředků, zavádění úředních hodin a preferování jiných neosobních způsobů komunikace.

Bohužel při zjišťování „strategických plánů“ v oblasti styku s veřejností je patrný trend ze strany vedení obcí po sice zvyšování nebo zlepšování informačního toku, ale spíše formalizovanějšími prostředky, především opět internetové médium.

Psychologicky velmi zajímavým informačním médiem jsou potom sousedé, kolegové, známí, kteří vytvářejí svou aktivitou někdy velmi problematické situace ve vztahu vedení města – občan; zřejmě na tomto základě vznikají různé fámy v obci, které mohou vést i k aktivaci občanů a animozním a hostilním postojům veřejnosti k zástupcům samosprávy.

V souvislosti s provedeným výzkumem je zřejmé, že námi zjištěné údaje zachycují spíše jen názorovou rovinu veřejnosti ve vztahu k municipalitě a jejich relace k faktické realitě je jen relativní. Ale bez ohledu na tento fakt je zřejmé, že mínění občanů hraje významnou politickou úlohu a bez ohledu na „virtuálnost“ některých negativních názorů, je povinností veřejné administrativy tyto postoje akceptovat a hlavně na ně reagovat vzhledem k nežádoucím vlivům na osobní percepci a sebereflexi představitele veřejné správy; tyto postoje ovlivňují nejen pracovní spokojenost a image úřadu, ale mohou mít i závažné dlouhodobé vlivy např. při volebním rozhodování.

V tomto kontextu se ukazuje o to významnější důležitost tvorby a následné faktické činnosti útvarů pro styk s veřejností. S tím souvisí tvorba „Public Relations“ instituce a iniciování a formulování tzv. morálního kodexu instituce a jeho prezentování veřejnosti. Kvalita komunikace institucí ve vztahu k občanské veřejnosti se ukazuje opakovaně jako jedna z důležitých podmínek formování pozitivních postojů veřejnosti k těmto institucím. Zde se ukazuje jako primární východisko pro výzkumné analýzy znalost postojů, potřeb a zájmů občanů. Poznatky z těchto výzkumů se mohou teprve potom stát východiskem pro úspěšnou

komunikaci instituce s občanskou veřejností. Tato skutečnost samozřejmě vyžaduje další specifické podmínky, jako je systematické sledování a vyhodnocování veřejného mínění, fungování zpětné vazby a pravidelné vyhodnocování využívaných komunikačních kanálů z hlediska jejich efektivity a v neposlední řadě také zabezpečení informačního centra instituce a především školení, výcvik a rozvíjení sociálních dovedností, jako je pozitivní komunikace a interakce pracovníků veřejné správy v individuálním styku s občany, ale i vystupování na veřejnosti, kde pracovník jedná jako reprezentant instituce před medií, či občanskými sdruženími, příp. je pověřen jednáním s hospodářskými organizacemi a podniky.

Literatura:

- [1] Výrost, J., Slaměnik, I. a kol. : Aplikovaná sociální psychologie I. Portál, Praha, 1998.
- [2] Foret, M.: Komunikace s veřejností. MU, Brno, 1994.
- [3] Foretová, V., Foret, M.: Komunikující město. MU, Brno, 1996.
- [4] De Fleuer, M.,L., Bellová – Rokeachová, S.,J.: Teorie masové komunikace. UK, Praha, 1996.
- [5] Vybíral, Z.: Psychologie lidské komunikace. Portál, Praha, 2000.

Kontaktní adresa:

RNDr. Šárka Brychtová, Ph.D., PhDr. Josef Duplinský, CSc.
Ústav veřejné správy a práva, FES, Univerzita Pardubice
Studentská 84, Pardubice 532 10
e-mail: sarka.brychtova@upce.cz; josef.duplinsky@upce.cz

Recenzoval:

doc. Ing. Karel Paulík, CSc.
Katedra psychologie a sociální práce, FF, Ostravská univerzita, Ostrava