



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Procesy a nástroje komunikace města Žatce

Výzkumná sonda

Jana Mair

Září 2023

Terénní šetření realizovali: Jana Mair, Adam Duffek, Zuzana Korecká, Luboš Sál

Odbor pro sociální začleňování (Agentura) MMR ČR, 2023

Jana Mair (jana.mair@mmr.cz)

www.socialni-zaclenovani.cz

Text neprošel jazykovou korekturou

Obsah:

Seznam zkratk.....	5
Manažerské shrnutí.....	6
Kontext a výzkumný problém.....	7
Metodologické ukotvení.....	7
Standardy výzkumné práce ASZ.....	8
Základní terminologie.....	9
SVL v Žatci.....	9
Starší lidé/senioři.....	11
Mládež.....	11
Nástroje komunikace.....	12
Komunikační kanály města Žatce.....	14
Procesy a kapacity.....	17
Komunikace města pohledem jednotlivých cílových skupin.....	19
Obyvatelé SVL.....	19
Senioři.....	20
Mládež.....	21
Osoby se sluchovým postižením.....	21
Osoby se zrakovým postižením.....	22
Shrnutí.....	24
Seznam literatury.....	25

Seznam tabulek:

Tabulka 1 Expertní rozhovory.....	8
Tabulka 2 Rozhovory s cílovou skupinou.....	8

Seznam grafů:

Graf 1 Počet obyvatel v Žatci v jednotlivých věkových skupinách.....	11
Graf 2 Počet mládeže v Žatci ve vybraných věkových kategoriích.....	12

Seznam obrázků:

Obrázek 1 Rozmístění SVL v Žatci.....	10
Obrázek 2 Webové stránky města Žatce a jejich zjednodušená verze	14
Obrázek 3 Žatecký zpravodaj	15
Obrázek 4 Setkání s veřejností na sídlišti Jih 3.....	16

Seznam zkratek

Agentura, ASZ – Odbor pro sociální začleňování (Agentura) Ministerstva pro místní rozvoj ČR

APK – asistent prevence kriminality

FB – Facebook

ČSÚ – Český statistický úřad

ČZJ – český znakový jazyk

KD – kulturní dům

NNO – nevládní nezisková organizace

SLDB – Sčítání lidu, domů a bytů

SVL – sociálně vyloučená lokalita

ZON – Základní organizace neslyšících

ZŠ – základní škola

Manažerské shrnutí

Hlavními komunikačními kanály města Žatce jsou webové stránky města, Žatecký zpravodaj (tištěný i pdf na webu města), mobilní rozhlas, sociální sítě (Facebook, v menší míře Instagram) a setkání s veřejností. Město spolupracuje s lokálními novináři a soukromou televizí OK plus.

Žatecký zpravodaj je široce zavedený komunikační kanál pro předávání informací občanům, který většina z oslovených zná a pro informování některých cílových skupin např. seniorů je klíčový. Zástupci města, osloveného spolku i cílových skupin se shodují na potřebě využít potenciál veřejných setkání, která umožňují nejen informování veřejnosti, ale i získání zpětné vazby. Prostor (pro větší využití) nabízejí sociální sítě, zejména k oslovení a zapojení mládeže. Informace pro specifické cílové skupiny (lidé se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním) mohou být předávány prostřednictvím neziskových organizací.

Výzkumná sonda byla zaměřena na téma procesů a nástrojů komunikace města Žatce a představuje analytický podklad pro činnost lokálního konzultanta, experta na participaci a dalších aktérů angažovaných v procesu sociálního začleňování ve městě Žatci. Jejím cílem bylo popsat, jak jsou cílové skupiny (konkrétně obyvatelé sociálně vyloučených lokalit, senioři, mládež, osoby s poruchami zraku a sluchu) městem informovány a zjistit, jaké kanály těmto cílovým skupinám vyhovují nebo je dostihnou.

Kontext a výzkumný problém

Tato výzkumná sonda představuje analytický podklad pro činnost lokálního konzultanta, experta na participaci a dalších aktérů angažovaných v procesu sociálního začleňování ve městě Žatci. Je realizována v rámci Poradenského programu č. 13: *Systém pro komunikaci a zapojování veřejnosti, podpora participativních aktivit*. Zaměřuje se na téma **procesů a nástrojů komunikace** města Žatce.

Jejím cílem bylo popsat, jak jsou určité cílové skupiny (konkrétně obyvatelé sociálně vyloučených lokalit, senioři, mládež, osoby s poruchami zraku a sluchu) městem informovány, jak s nimi město komunikuje a zároveň zjistit, jaké kanály těmto cílovým skupinám vyhovují nebo je dosáhnou (jaké komunikační nástroje jsou pro ně relevantní, nebo jim přinášejí informace).

Tato sonda navazuje na předchozí strategické dokumenty a výzkumy realizované v Žatci, zejména na *Vstupní analýzu města Žatce* (Korecká & Smékalová, 2019), *Místní komunikační plán Žatec, 2020–2022* (Kubičková & Dědková, 2020) a *Analytický podklad pro činnost RC v Žatci* (Mair et al., 2022).

Metodologické ukotvení

Výzkumná sonda má kvalitativní charakter, jedná se o rychlý sběr dat, je založená na rozhovorech a sledování jednotlivých komunikačních kanálů. Jejím cílem není komplexní zmapování situace, ale spíše zjištění názorů vybraných lidí (např. odborníků, zástupců organizací v tomto případě konkrétně zástupců města, spolků a neziskových organizací) a zjištění reakcí na jednotlivé komunikační kanály a vytipování témat pro další zaměření mezi oslovenými zástupci cílových skupin. Získaná data tedy reprezentují pouze perspektivu vybraných aktérů a jsou interpretací toho, jakým způsobem na danou problematiku nahlíží.

Hlavním zdrojem dat byly polostrukturované rozhovory, osloveny byly následující cílové skupiny:

- expertní rozhovory se zástupci města, spolků, organizací zaměřených na osoby s hendikepy,
- obyvatelé lokalit se zvýšenou koncentrací sociálně znevýhodněných osob (dále také „osoby žijící v SVL“) – pro vymezení SVL byla využita předchozí vstupní analýza, která mapovala stav sociálního vyloučení v Žatci (Korecká & Smékalová, 2019). Terénní šetření proběhlo ve čtyřech z pěti zde pojmenovaných lokalit, byly osloveny všechny zde přítomné domácnosti¹.

¹ V SVL současně ale probíhala i další dvě výzkumná šetření, takže obyvatelé SVL byli zároveň dotazováni i pro výzkumnou sondu volného času dětí a mládeže, pokud v domácnosti žily děti, a pro tematicko-průřezovou výzkumnou sondu *Romové a Ukrajinci – napětí v sociálně vyloučených lokalitách*, pokud se sebeidentifikovali jako Romové. Nevýhodou tohoto mnohotematického dotazování bylo, že další témata byla předchozími ovlivněna zejm. v případě tématu napětí mezi Romy a Ukrajinci. Přínosem mohou naopak být i zjištění ohledně využívání a vlivu sociálních médií mezi touto skupinou.

- senioři – rozhovory se uskutečnily formou anketního dotazování v ulicích města, např. v oblasti centra, v Podměstí a na sídlišti Jih.
- mládež – tato skupina byla primárně oslokována v souvislosti s výzkumnou sondou zaměřenou na trávení volného času dětí a mládeže ve veřejném prostoru. Dotazování probíhalo v ulicích města na místech identifikovaných jako místa trávení volného času mládeže, např. u skateparku v Podměstí, na Kruhovém náměstí, u KD Moskva Žatec, náměstí Poperinge a hřišti za ZŠ Žatec, Jižní. V případě starší věkové skupiny, tj. mládeže od cca 16 let, byli její zástupci dotazováni i na otázku informovanosti ze strany města a komunikačních kanálů.

Terénní šetření se uskutečnilo koncem srpna a v září 2023. Celkem byly realizovány rozhovory (nebo v jednom případě dotazování přes email) s 53 respondenty. Přehled provedených rozhovorů poskytují následující tabulky:

Tabulka 1 Expertní rozhovory

Název	Počet respondentů
Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z. s., Krajská organizace Ústeckého kraje, p. s	1 (e-mailová komunikace)
Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR	2
Městský úřad Žatec (Redakce Žateckého zpravodaje)	1
A dál? z.s.	1
CELKEM	5

Zdroj: Terénní šetření ASZ

Tabulka 2 Rozhovory s cílovou skupinou

Cílová skupina	Počet respondentů
Osoby žijící v SVL	19
Senioři	15
Mládež	14
CELKEM	48

Zdroj: Terénní šetření ASZ

Standardy výzkumné práce ASZ

Výzkumníci Agentury pro sociální začleňování (dále jen ASZ) ctí obecně uznávané standardy kvality a etiky výzkumné práce. Mezi tyto standardy kvality patří především dodržování zásady validity a reliability dat. Validity (platnosti) dat je v ASZ dosahováno dlouhodobým šetřením na místě, pečlivým výběrem (rekrutací) respondentů, užitím vhodných nástrojů výzkumu (scénáře

rozhovoru, karty checklistů a indikátorů sociálního vyloučení, příp. výzkumnického deníku) i za pomoci přímých citací.

Pro zajištění validity dat výzkumníci v ASZ při své práci využívají tzv. metodu triangulace zdrojů, kdy závěry z terénního šetření vycházejí z kombinace min. 3 zdrojů zjištění informací. Práce výzkumníků ASZ je dále založena i na triangulaci výzkumných metod. Mezi standardní použité metody v ASZ tak patří zúčastněné/nezúčastněné pozorování, polostrukturované rozhovory, sekundární analýza získaných dat včetně statistických dat (deskresearch), skupinové rozhovory, příp. dotazníková šetření. Výzkumníci využívají i tzv. triangulaci zjištění v časové ose, tj. ověřují získaná data v rozličných etapách výzkumu.

Reliability (spolehlivosti) dat dosahují výzkumníci v ASZ standardizovaným postupem analýzy dat od jasně stanovených oblastí dotazování (scénáře rozhovorů), vyhotovením přepisů rozhovorů až po kódování sebraných dat (tzv. clustering). Při kódování výzkumníci ASZ redukují velké množství získaných dat do menších počtů analytických jednotek (clusterů) na základě souvislostí (podobnosti či odlišnosti).

Se sběrem a s analýzou dat končí výzkumníci v ASZ v momentě tzv. nasycení (saturace) dat. Nasycením se chápe jev, kdy již nepřicházejí nové informace či poznatky z terénu, naopak se objevují stále stejné vzorce a kategorie.

Při své práci se výzkumníci ASZ řídí i Etickým kodexem výzkumníků Agentury pro sociální začleňování, který ukotvuje mimo jiné práci s citlivými daty či nestrannost vůči subjektům v terénu. Ve zprávách o výsledcích výzkumníci v ASZ jasně rozlišují mezi poznatky zjištěnými od respondentů, svou interpretací těchto poznatků a jakýmkoliv doporučeními na nich založenými. Použití tohoto kodexu mj. znamená, že v šetření není narušeno soukromí a důstojnost respondentů, respondenti byli vždy informováni o smyslu výzkumu a v případě nahrávání požádáni o jeho svolení. Samozřejmostí je i zaručená anonymita dotazovaných respondentů.

Základní terminologie

SVL v Žatci

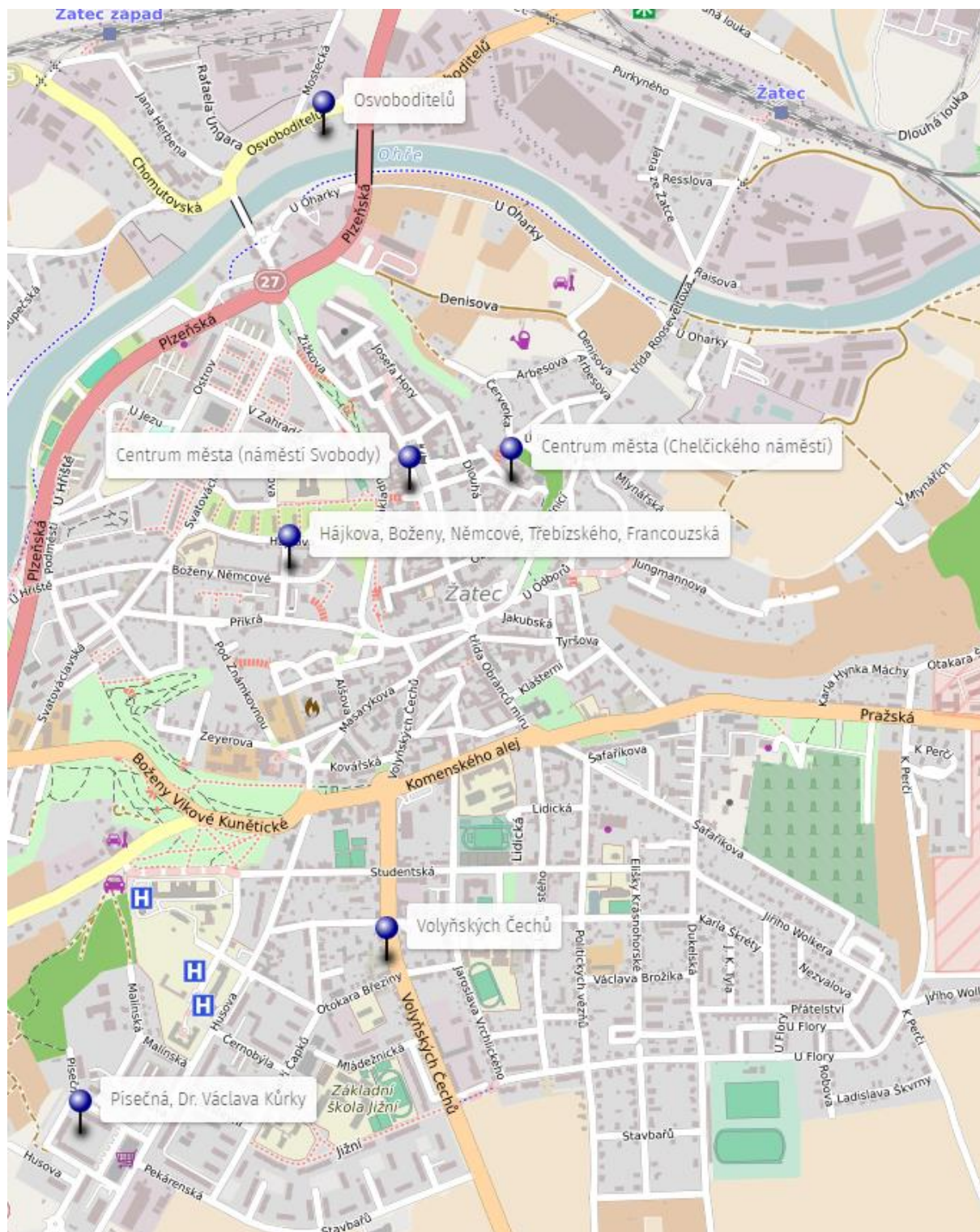
Pro vymezení oblastí SVL pro terénní šetření bylo využito vstupní analýzy z roku 2019 (Korecká & Smékalová, 2019), která zmapovala stav sociálního vyloučení v Žatci. Na základě výpovědí aktérů a na základě provedeného výzkumu žilo v Žatci v únoru 2019 odhadem 650 obyvatel ohrožených sociálním vyloučením v pěti sociálně vyloučených lokalitách. Jednalo se o skupiny domů v několika ulicích nebo o jednotlivé domy se zvýšeným podílem obyvatel ohrožených sociálních vyloučením. Šlo o následující lokality (viz také obrázek 1):

- Centrum města: lokalita s vyšším podílem bytových domů s vyšším podílem sociálně vyloučených bytů
- Osvoboditelů: sociálně vyloučený bytový dům
- Volyňských Čechů: sociálně vyloučený bytový dům
- Hájkova, Boženy Němcové, Třebízského, Francouzská: lokalita s vyšším podílem bytových domů s vyšším podílem sociálně vyloučených bytů

- Písečná, Dr. Václava Kúrky: lokalita s vyšším podílem sociálně vyloučených bytů.

Terénní šetření pro výzkumnou sondu bylo realizováno ve čtyřech z pěti zde pojmenovaných lokalit. Do šetření nebyla zahrnuta oblast Písečné a Dr. Václava Kúrky.

Obrázek 1 Rozmístění SVL v Žatci

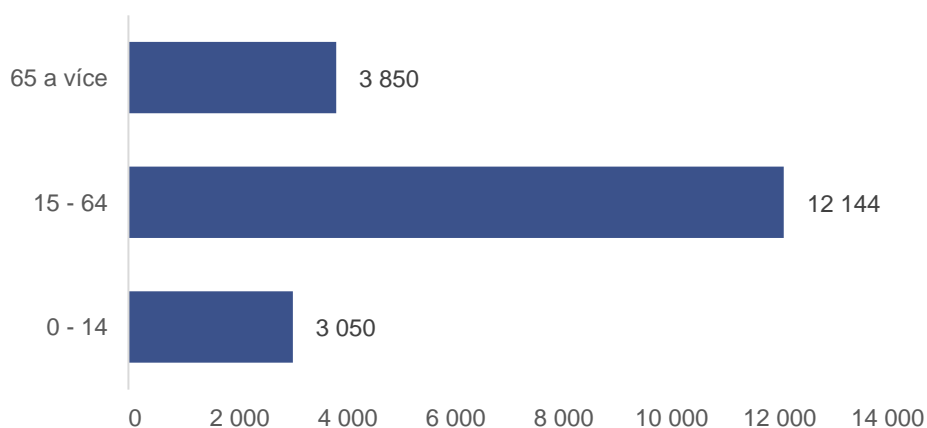


Zdroj: terénní šetření ASZ, zobrazeno v uMap - OpenStreetMap

Starší lidé/senioři

Pojem senior nemá jednoznačnou definici, označuje skupinu lidí od určitého věku. Zároveň se v jednotlivých kontextech může lišit daná věková hranice, odkdy je člověk počítán do kategorie seniorů. V dalších případech se tato široká kategorie seniorů ještě dělí např. na mladší a starší seniory (viz např. Frič et al., 2020). V 31. 12. 2022 činil počet osob nad 65 let v Žatci 3 850. V rámci výzkumné sondy nebyla předem dána přesná hranice, mezi oslovenými byli lidé ve věku od 63 do 87 let. Vzhledem ke způsobu dotazování je tedy nutné zdůraznit, že automaticky byla vyloučena celá skupina seniorů, kteří např. ze zdravotních důvodů nejsou mobilní a v ulicích města nemohou být zastiženi.

Graf 1 Počet obyvatel v Žatci v jednotlivých věkových skupinách



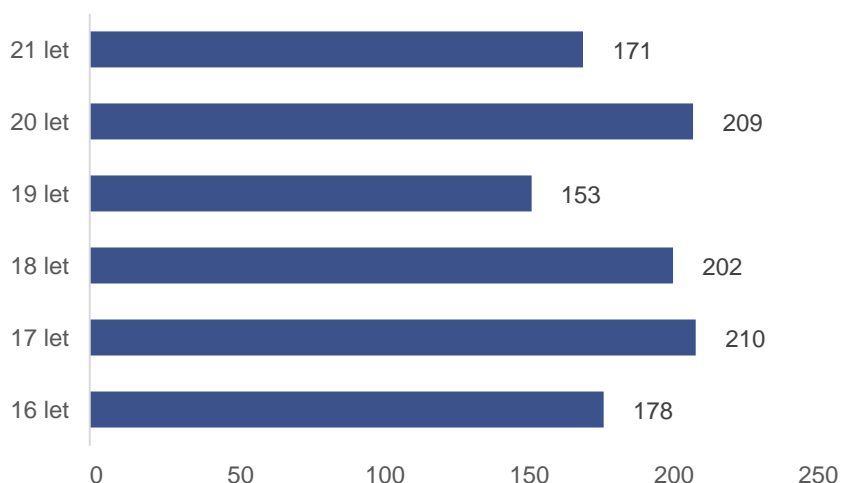
Zdroj: ČSÚ, k 31. 12. 2022

Mládež

Tak jako v případě seniorů, i v případě významu slova mládež neexistují dle sociologické encyklopedie „v běžném životě přesné hranice“. Do tohoto šetření byla zahrnuta nejstarší věková skupina mládeže oslovená pro výzkumnou sondu zaměřenou na volný čas mládeže, tj. ve věkovém rozmezí 16–21 let. Tito respondenti byli současně dotazováni i na otázky sledování informací ze strany města a využívané komunikační kanály.

K 31. 12. 2022 žilo v Žatci 19 044 obyvatel. K 26. 3. 2021 (SLDB) lze sledovat i údaje i po jednoletých věkových skupinách, dle SLDB tedy oslovená věková kategorie mládeže 16–21 let v roce 2021 v Žatci čítala 1 123 osob (viz jednotlivé jednoleté věkové skupiny v grafu 2 níže).

Graf 2 Počet mládeže v Žatci ve vybraných věkových kategoriích



Zdroj: ČSÚ, k 26. 3. 2021

Nástroje komunikace

Komunikace s občany je pro vedení měst a obcí důležitá nejen kvůli předávání informací o novinkách a plánovaných akcích, ale také pro získávání zpětné vazby (Bořil, 2021). Kromě zákonné povinnosti obcí vést úřední desku, webové stránky a zpřístupňovat některé informace dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, záleží pouze na jejich uvážení, pro jaké další formy komunikace se rozhodnou. Způsob komunikace se liší např. i v závislosti na velikosti obce. Obecně lze komunikaci obcí a měst se svými občany rozdělit na:

- **jednosměrnou:** tradičnější přístup, který může probíhat jak mimo internet, tak na internetu, jde například o **úřední desku, web, zpravodaj, obecní rozhlas** nebo **rádio, plakáty a letáky**.
- **oboustrannou:** zahrnuje možnost získat ale i předat informace, a to například prostřednictvím:
 - **návštěvy úřadu**, či telefonu: Např. Ministerstvo vnitra organizuje soutěž *Přívětivý úřad*, která se věnuje několika kategoriím přívětivosti městských úřadů. Část z nich souvisí s otevřeností a komunikací úřadů. Jednou ze sledovaných kategorií je přístupnost. Základem je zveřejnění kontaktů na úředníky na webových stránkách města.
 - **ankety** na webu nebo v offline podobě, sem patří také různé **interaktivní formuláře a diskusní fóra**,
 - **mobilní rozhlas** (Munipolis): chytrá komunikační síť realizovaná především prostřednictvím mobilních telefonů, která propojuje občany s institucemi, umožňuje, aby si každého registrovaného uživatele našly informace od radnic, firem, spolků, vzdělávacích zařízení nebo komunit. Odebírání obsahu mobilního rozhlasu je podmíněno registrací. Mobilní rozhlas také digitálně zpracovává zpětnou vazbu od občanů ve formě minireferend, anket, participativních akcí nebo hlášení podnětů.

V roce 2023 bylo zaregistrováno přibližně 770 tisíc osob a používalo jej zhruba 2 600 měst a obcí ([Města a obce zlepšují komunikaci s občany, nejlépe si vede Jihomoravský kraj a Praha - Aby nám lidé neutíkali](#))²

- **geoaplikace**
- **sociální sítě**, zejména Facebook, YouTube a Twitter a různá další diskuzní fóra, odborníci upozorňují, že komunikace sice proudí oběma směry, jsou však s nimi spojeny problémy jako zdlouhavost, trolling³, navíc se zde hojně řeší kontroverzní témata, která dokážou rozdělovat lidi, a ne vždy se pro ně nabízí konstruktivní řešení. K tomu, aby se zde vedla smysluplná diskuse, je nutná vhodná moderace. Ne všechny platformy toto nabízejí a vyžaduje to také velké časové kapacity (Bořil, 2021)
- **participace veřejnosti**, např. participativní rozpočet, participativní strategické plánování rozvoje města, ideathony, veřejné diskuse a setkání (Pacinová, 2022).

Zapojování občanů a dobrá komunikace umožňuje překonávat a předcházet nedorozuměním, podporuje rozhodování měst a obcí a spolupráci s občany. Může pomoci i v zavádění nepopulárních opatření (Zavadil, 2006). Vzhledem k tomu, že obec tvoří různé skupiny osob, různého věku, s různými potřebami a nároky, je potřeba toto v komunikaci reflektovat.

² <https://www.kurzy.cz/zpravy/706874-mesta-a-obce-zlepsuji-komunikaci-s-obcany-nejlepe-si-vede-jihomoravsky-kraj-a-praha-aby-nam-lide/>

³ spočívá v nevyžádaných, nevhodných, často i sprostých příspěvcích do diskuse. Mnohdy jde o znevažování samotného webu, na kterém probíhá diskuse. Ten kdo „trolí“, je často uživatelem, který záměrně kritizuje, vyvolává hádky a otravuje svým působením ostatní členy řádné diskuse nebo chatu. Zdroj: <https://it-slovník.cz>

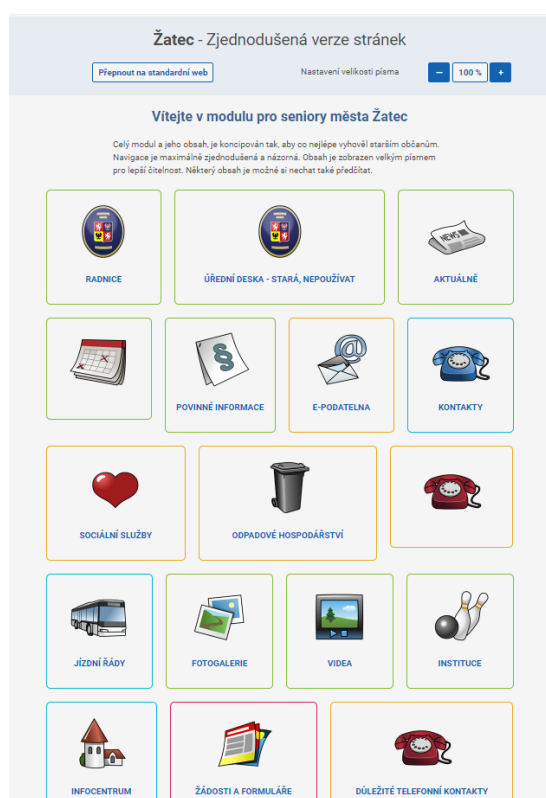
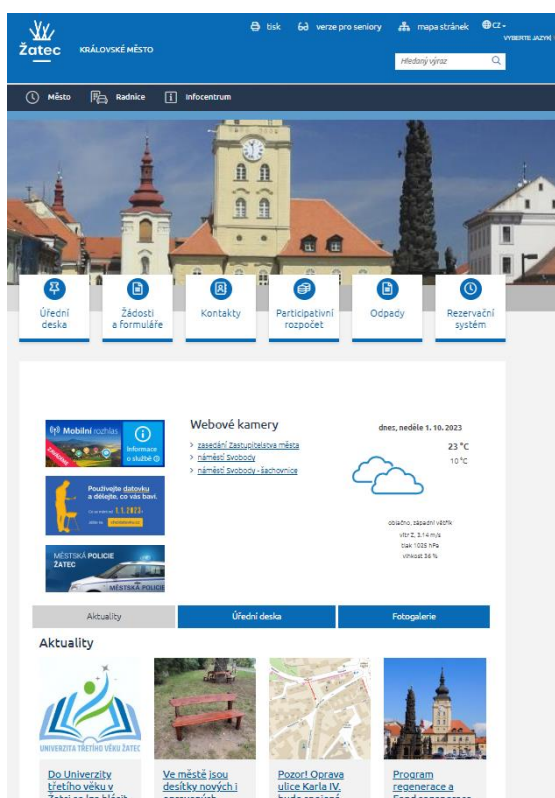
Komunikační kanály města Žatce

Na základě expertního rozvoru se zástupcem městského úřadu a také na základě *Místního komunikačního plánu Žatce* (Kubíčková & Dědková, 2020), který se zaměřuje na mediální pokrytí dění spojeného se sociálním vyloučením v Žatci, lze vyjmenovat následující komunikační kanály, které město Žatec využívá.

V rámci přímé komunikace to jsou:

Webové stránky města: jeden z hlavních komunikačních kanálů města, www.mesto-zatec.cz. Na těch město informuje zejména o aktuálních událostech nebo kulturních akcích ve městě. Na hlavní stránce město informuje o aktualitách (stejný obsah se potom objevuje i v Žateckém zpravodaji a Facebooku). K dispozici jsou zde i kontakty na jednotlivé zástupce a úředníky, včetně fotografie, emailové adresy a telefonu. K dispozici je též verze pro seniory – zjednodušená verze stránek. Na webu města funguje i ikonka „napište nám“.

Obrázek 2 Webové stránky města Žatce a jejich zjednodušená verze



Zdroj: město Žatec

Žatecký zpravodaj: město ho vydává s měsíční frekvencí, k dispozici je jednak v tištěné verzi, nebo ke stažení v pdf na webu města. Tištěné vydání Žateckého zpravodaje mohou lidé zdarma odebírat ve stojanech či na pultech na vybraných místech ve městě⁴, jejichž výčet je uveden na webu města. Dle Místního komunikačního plánu Žatce (Kubíčková & Dědková, 2020) „vizuálně i obsahově zpravodaj naplňuje v porovnání s jinými obcemi poměrně vysoký standard“. Dle zástupců města lidé už tato místa dobře znají. Je určen zejména pro ty, kteří nechtějí nebo nemohou využívat elektronické informační zdroje, např. pro starší generaci.

Náklad činí šest a půl tisíce výtisků měsíčně (kromě července, kdy je o něco nižší a činí šest tisíc výtisků). Výtisky rozváží na odběrná místa redaktor zpravodaje, s odstupem pak na některá oblíbená místa doplňuje další výtisky, jedná se např. o polikliniku, Kaufland a Normu. Tento způsob distribuce funguje už zhruba 7 let, kdy se upustilo od distribuce do schránek. Důvodem bylo, že ne všichni měli o zpravodaj zájem, také nepořádek ve vchodech domů a ulicích, vyšší náklad, vyšší náklady na tiskárnu a distribuci.

Obrázek 3 Žatecký zpravodaj



Zdroj: město Žatec

⁴ Vydání Žateckého zpravodaje mohou lidé zdarma odebírat ve stojanech či na pultech na těchto místech: Městský úřad - nám. Svobody, Městský úřad - Obr. Míru, Domov pro seniory, poliklinika - vstupní hala, vlakové nádraží - čekárna, autobusové nádraží - čekárna, zahradnictví Cinke, Informační centrum Chrámu Chmele a Piva, Městské divadlo v Žatci, Lékárna Na náměstí, Městská knihovna Žatec, Kavárna S duší, Samoobsluha JIP - Pražská, Samoobsluha Podměstí, Samoobsluha Bratří Čapků, Kaufland, OC Norma - pasáž, samoobsluha Dukelská (vedle Mandlu), cukrárna v ulici Obránců míru.

Mobilní rozhlas: v Žatci je zaregistrováno přes 3 tisíce uživatelů, což jsou pro město přímé kontakty v případě, že se něco děje např. bude zastavena dodávka vody nebo elektřiny apod. Pravidelně několikrát týdně je mobilní rozhlas využíván k informování, např. v pondělí uživatelé dostávají týdenní přehled událostí (souhrn aktualit, které pak souhrnně vycházejí i v Žateckém zpravodaji). Přes mobilní rozhlas mohou lidé reagovat, mohou hlásit, pokud ve městě narazí na něco rozbitého, nebo nefungujícího. Dle zástupce města nabízí mobilní rozhlas více možností využití, pro kterou ale není personální kapacita, např. chybí i zpětná vazba od uživatelů.

Sociální síť: Město aktivně využívá zejména sociální síť Facebook, kde v současné době spravuje několik stránek a na kterém se v neformálních skupinách sdružují obyvatelé města. Oficiální stránka města Žatecký zpravodaj je využívána k informování občanů o dění v Žatci, která měla v září 2023 3,6 tisíc fanoušků a 4,1 tisíc sledujících. Dle zástupce města se zde potýkají s velkou kritikou a současné personální kapacity nedovolují pravidelnou moderaci a využití možností této sociální sítě.

Infocentrum a Instagram: infocentrum se stará hlavně o kulturu a cestovní ruch. Má svůj Instagram, publikuje hlavně pozvánky a akce a informace pro turisty. V minulosti, ale zhruba jen na půl roku, najalo město pro provoz Instagramu agenturu, úkolem bylo zveřejňovat příběhy, zajímavosti, věci, které lidi zajímají.

Veřejné zasedání zastupitelstva: zasedání zastupitelstva je veřejné a zároveň je vysíláno přes You tube kanál, kde je možné ho shlédnout i zpětně.

Setkání s veřejností: dle zástupce města využívané nedostatečně. Dříve byla organizována přibližně dvě setkání za rok. Setkání se konala ve Staré papírně. Často chodili ale stejní lidé a setkání byla zdlouhavá. Ve spolupráci s ASZ se v roce 2021 uskutečnilo setkání s obyvateli sídliště Jih 3 - ulice Písečná a Dr. Kůrky, jejímž cílem byla debata o dalším rozvoji lokality. V roce 2023 se podobný formát setkání uskutečnil v Bezděkově, kde se plánuje nová kanalizace. Setkání se zúčastnili i zástupci firmy, která bude kanalizaci budovat. Dle zástupce města je toto vhodná cesta, organizovat více menších setkání, častěji, na více místech, zaměřená na konkrétní témata.

Obrázek 4 Setkání s veřejností na sídlišti Jih 3



Zdroj: město Žatec

V rámci nepřímé komunikace lze zmínit spolupráci s novináři (např. Žatecké noviny, Deník, E-region, včetně větších médií, které mají regionální zastoupení např. Právo, MF Dnes, Český rozhlas a ČTK), vydávání tiskových zpráv a pořádání tiskových besedy. Dle zkušeností města regionální novináři sledují web a FB města. Město si nechává dělat monitoring tisku. S městem spolupracuje i soukromá televize OK plus, která má natočit a odvysílat určitý počet reportáží, zajímavostí atd.

V *Místním komunikačním plánu Žatce* jsou navíc pojmenovány i veřejné neformální skupiny: např. FAMILY ŽATEC (7,1 tisíc členů), Akce v Žatci a okolí (8,2 tisíc členů), Na Žatec dobrý (4,3 tisíc členů). Město podpořilo také vytvoření komunitního webu Žatecký maják, který vznikl jako „informační webové stránky pro všechny Žatečany“, tedy pro školy, spolky, sportovní kluby či neziskové organizace“.

Procesy a kapacity

Město Žatec provozuje Infocentrum, které spadá do působnosti vedoucí úřadu. Ve spolupráci s vedoucí úřadu a starostou v Žatci působí také redaktor Žateckého zpravodaje, který má na starosti jeho tisk a rozvoz, publikaci novinek na webu, FB města a komunikaci s novináři, a který působí jako neoficiální tiskový mluvčí. Vedoucí úřadu a starosta jsou vždy informováni o všech článcích, které jsou publikovány. Vedoucí úřadu a jednotliví úředníci ví o možnosti občany informovat těmito kanály a v různé míře ji využívají, např. připomenutí třídění, uzavření silnice, opravy atd. Spolupráce takto funguje i v případě krizových událostí např. požár v teplárně, na druhou stranu je problémem absence systému, a tedy otázka zastupitelnosti.

V oblasti informovanosti se ve městě také angažují spolky, např. spolek A dál?⁵, který se např. zasadil o vytvoření sdíleného kalendáře pro všechny akce realizované v městě Žatci. Tento kalendář nyní spravuje Infocentrum a kdokoliv, kdo chce publikovat akci, tak Infocentru pošle informaci k nasdílení. V současnosti ve spolupráci s městem zpracovávají grafický manuál a vizuální identitu, která se bude zaměřovat na formu komunikace, která také ovlivňuje, zda se daná informace dostane k těm, kterým je určena (diverzifikovat podobu zpráv dle kanálu, tj. kratší zpráva na FB, delší, odbornější text do ŽZ atd.).

Ze strany oslovených zástupců města a spolku zazněly tyto návrhy na doporučení pro zlepšení v oblasti komunikace:

- nastavení systému komunikace: zlepšení vnitřní komunikace a zajištění zastupitelnosti jednotlivých aktérů,
- zaměření se na získání zpětné vazby ze strany občanů: například prostřednictvím sociálních médií nebo setkání s veřejností,
- posílení personálních kapacit na správu sociálních médií a moderaci debaty na sociálních médiích, analyzovat, zda se dané informace prostřednictvím algoritmů

⁵ Dříve v Žatci fungovala ještě společná platforma aktivních spolků, sdružení a občanů Večerní klub Žatecko, jejíž ideou bylo na neformální půdě seznat zástupce města a navzájem se informovat, vznášet požadavky apod. Po pandemii Covid19 se aktivity této platformy již neobnovily.

jednotlivých sociálních médií dostávají k občanům (i k těm, kteří nejsou aktivní ve veřejném prostoru nebo vyhledávání informací),

- větší využití formátu veřejných setkání na konkrétní témata: organizovat pravidelně, ve správný čas (vědět, ve které fázi řešeního problému je participace veřejnosti potřebná a platná), odborně, a položit důraz na facilitaci,
- zlepšit webové stránky města: důraz na srozumitelnost struktury, snadnou dohledatelnost informací,
- vytvořit a udržovat seznam spolků a institucí v Žatci

Komunikace města pohledem jednotlivých cílových skupin

Tato část zprávy se věnuje komunikaci města z pohledu jednotlivých oslovených cílových skupin.

Obyvatelé SVL

Mezi oslovenými obyvateli lokalit se zvýšenou koncentrací sociálně znevýhodněných osob jsme zaznamenali celou škálu postojů vůči informacím ze strany města. Na jeden konec této škály by bylo možné zařadit muže, který se během dotazování označil za žateckého patriota, který se o dění ve městě pravidelně zajímá (sleduje stránky města, sleduje žatecký deník a zpravodaj). Na opačném konci by pak mohli být lidé, kteří během dotazování řekli, že informace nepotřebují (např. proto že se zde „nic neděje“) a nevyhledávají (např. proto že nemají čas).

Co se týče komunikačních kanálů, většina z oslovených znala Žatecký zpravodaj, někteří ho četli a někteří i pravidelně. Např. již výše zmíněný muž uvedl, že čte nejen Žatecký zpravodaj, ale i Žatecký a Lounský deník, který má k dispozici pravidelně ve svém zaměstnání. Jiná žena ho zase čte v online podobě. Celkově online zdroje, zejména mezi mladší generací, byly poměrně oblíbené. Z konkrétních lidí zmínili např. skupinu *Akce Žatec*, nebo *Na Žatec dobrý*. Další sice sociální média sledují, ale nemají žádné konkrétní skupiny: „Chodí to tam samo. To se tam vždycky zobrazí samo“ nebo „Spíš to všichni dávají na Facebook.“ (žena, 21 let). K podobnému způsobu sledování odkazují i výsledky z výzkumné sondy *Romové a Ukrajinci – napětí v sociálně vyloučených lokalitách*.

Pokud si lidé konkrétně vyhledávají nějaké informace z města, zmíněny byly např. informace o tom, co se děje v Žatci, o akcích pro děti, o brigádách, nebo „kdy se co bude rozkopávat“. Žena (38 let) uvedla, že sleduje pravidelně stránky obce, kde jsou parky, kde jsou stezky (využívají s rodinou veřejný gril). Další muž chce vědět: „co bude, co je nového, co pro nás dělají“. Někteří lidé reflektovali informování ze strany města v souvislosti s jejich potřebami, naráželi na to, že je nedostatečné, např. na jejich nevyhovující bydlení a nevyslyšenou žádost o byt na městě: „město nic nedá a nevyřeší“ (žena, 60 let).

Důležitou roli v informovanosti občas hrály i konkrétní organizace nebo osoby. Kromě kamarádů to mohli být např. učitelé ve škole nebo neziskové organizace. Příkladem může být rozhovor s člověkem, který byl negramotný, spolupracoval ale s místní neziskovou informací, která pro něho fungovala také jako hlavní zprostředkovatel informací, a to nejen z města.

Část oslovených lidí pozitivně vnímala možnost setkání s veřejností. Zejména pokud by šlo o pro ně důležité téma⁶. Jedna žena (60 let) je dokonce uvedla jako preferovaný způsob zlepšení

⁶ Vzhledem k tomu, že současně probíhalo dotazování i pro výzkumnou sondu zaměřenou na volný čas dětí a mládeže, objevovalo se v rámci rozhovorů jako jedno z takových potřebných témat právě otázka volnočasového využití dětí.

komunikace města vůči občanům: „Dříve, když jsme něco potřebovali vyřešit, tak byla schůze, kde se to všechno řeklo a pak vyřešilo“, s tím, že momentálně žádná setkání neprobíhají. Jiná žena (23 let) zase uvedla, že o veřejných setkáních ví, ale se nestihla účastnit kvůli malé dceři, protože se konalo ráno, nicméně, že kdyby to nebylo brzy ráno, tak by se účastnila. Naopak rozhodně nepotřebuje, aby „někdo chodil přímo za ní“ (žena, 23 let). A část osob o účast na setkáních nemá zájem ani informace.

Senioři

Dotazování skupiny seniorů/starších obyvatel Žatce proběhlo v ulicích města, v oblasti centra, v Podměstí a na sídlišti Jih. Rozhovory se uskutečnili s 15 respondenty. V rámci výzkumné sondy nebyla předem dána přesná hranice, mezi oslovenými byli lidé ve věku od 63 do 87 let. Ve skupině významně převažovaly ženy, přestože muži byli také osloveni. Častěji však odmítli odpovídat, např. s výpovědí „ať si to udělaj, jak chtěj“ nebo „tady se s nikým nedomluvíte, každý si mele svoje“. V oslovené skupině jsme se však častěji setkali s tím, že se o informace ze strany města lidé zajímají, než nezajímají.

Provedené rozhovory ale i tak naznačují, že se také jedná o velmi různorodou skupinu, která využívá různé komunikační kanály. Co se týče informací ze strany města, všichni z odpovídajících seniorů znali *Žatecký zpravodaj*, i když ne všichni si byli schopni vzpomenout na jeho název. Většinou četli i další zpravodaje nebo noviny, z těch lze jmenovat např. *Žatecký a Lounský Deník*, některé si i kupovali. Všichni věděli, kde lze *Žatecký zpravodaj* vyzvednout, např. „Vždy, když jdu nakupovat, tak si ho tam vezmu“. Zajímavým příkladem byla seniorka, která v rámci své dobrovolné aktivity vyzvedávala „v cukrárně“ větší počet výtisků, aby ho pak roznášela seniorům, kteří jsou nemobilní. Jednalo se dle jejích slov až o 60–80 výtisků. Jako vyléčená onkologická pacientka se snažila být aktivní a prospěšná. Z rozhovoru bylo patrné, že tato aktivita jí očividně přinášela radost a naplnění. Jak poznamenala, tento způsob distribuce jí přijde vhodný, protože na rozdíl od rozdávání do schránek všem, se zpravodaj dostane opravdu jen těm, kteří o něj mají zájem, a navíc roznáška probíhá zdarma.

Rozdílné názory byly na online komunikační kanály, na jednom konci stáli senioři, kteří nemají internet a webové stránky, aplikace a sociální sítě nepoužívají. Na opačném pak byli senioři, kteří je naopak využívají velmi často, nebo informace dokonce aktivně sdílí. Tyto aktivity a online informace jsou užitečné např. v případě, že pečují o osoby blízké např. jedna žena takto tráví doma hodně času, protože se stará o nemocného manžela, sleduje i kamery, „prokliká“ se občas i na úřední desku apod. Dalšími vyhledávanými informacemi jsou aktuality, kde dochází k opravám a rekonstrukcím, případně informace o seniortaxi apod. Nikdo z oslovených nezmiňoval zjednodušenou verzi webu pro seniory.

O veřejná setkání projevila zájem menší část z oslovených. Většinou o jejich konání věděli, nicméně v rozhovorech ne vždy bylo patrné, jestli nemají na mysli spíše veřejná zasedání zastupitelstva. Části z nich účast neumožňoval zdravotní stav jejich nebo jejich blízkých, případně někteří účast odmítali již s tím, že by se měli angažovat hlavně mladší. Nicméně i tady mezi oslovenými byli tací, kteří se v minulosti veřejného setkání zúčastnili, nebo lidé, kteří

se o možnosti účasti v budoucnosti vyjádřili pozitivně. Na sídlišti Jih byli také dotázáni, zda se zúčastnili setkání u Normy v roce 2021, jedna z dotázaných žen poznamenala, že to bylo pro „ty obyvatele“ a sama tedy preferuje setkání na radnici či ve Staré papírně⁷. Setkání ale vnímají jako možnost dát vedení města zpětnou vazbu.

Mezi oslovenými nebyl nikdo, kdo využíval mobilní rozhlas, úřední deska byla zmíněna jen na přímý dotaz, a to většinou v případě, že něco vyřizují ve městě, tak při čekání si ji přečtou.

Mládež

Děti a mládež byli dotazováni primárně v rámci výzkumné sondy zaměřené na trávení volného času ve veřejném prostoru. V případě mládeže (od 16 let) pak byli ještě dotázáni na otázky týkající se zájmu o informace ze strany města a využívání jednotlivých komunikačních kanálů. Rozhovory proběhly jak individuální, tak i se skupinkami mladých, tzn. v rámci jednoho rozhovoru odpovídali 2–4 účastníci. Celkem bylo tedy osloveno 14 zástupců mládeže, z toho 7 chlapců a 7 dívek. Věkové rozpětí dotázaných činilo 16–21 let.

Zástupci této oslovené skupiny mladých lidí informace od města pravidelně „nesledují“, nebo „moc nesledují“ nebo je ani „nepotřebují“. Několik z nich připustilo, že Žatecký zpravodaj, nebo Žatecké noviny mají doma rodiče a oni ho tedy občas prolistují a přečtou. Webové stránky města nenavštěvují. Jako zásadní zdroj informací o dění ve městě uváděli své kamarády (případně i rodiče a známé). Další jmenovali skupiny na FB, konkrétně Drbna Žatec, Na Žatec dobrý, případně další skupiny, kde je možné najít brigádu apod. Dva z oslovených dokonce zmínili, že čtou informace na lampách a jeden z nich to dokonce označil za preferovaný způsob informování ze strany města.

Co se týče preferovaného komunikačního kanálu uváděli nejvíce zejména FB. O možnosti účastnit se setkání s veřejností většina netušila, nicméně na přímý dotaz, zda by byli ochotni se účastnit, třeba např. v otázce volnočasového využití (které s nimi bylo diskutováno v rámci rozhovorů), velká část z nich se vyjádřila pozitivně.

Osoby se sluchovým postižením

V rámci terénního šetření byl osloven Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z. s., Krajská organizace Ústeckého kraje, p. s. Cílovou skupinu Svazu tvoří osoby se sluchovým postižením, tj. neslyšící, nedoslýchaví, ohluchlí, uživatelé kochleárních implantátů a osoby s jiným sluchovým postižením. Této znevýhodněné skupině osob⁸ Svaz poskytuje sociálně aktivizační služby a tlumočnické služby.

⁷ Prostory Staré papírny jsou součástí Regionálního muzea K. A. Polánka, v části jsou veřejnosti k dispozici prostory pro pořádání kulturních a vzdělávacích akcí.

⁸ Dle České unie neslyšících, z. ú. (Novák, 2017) neexistuje jednotná statistika osob se sluchovým postižením, navíc existuje různá terminologie vymezované skupiny, někdy se uplatňuje hledisko lékařské jindy sociální (dopad na praktický život člověka). Podle Výběrového šetření osob se zdravotním postižením (ČSÚ, 2019) bylo v roce 2018 odhadem 134,9 tisíce osob se sluchovým postižením.

Z emailové komunikace se ZON (základní organizace neslyšících) v Mostě a Lounech vyplývá, že v Žatci mají okolo 20 klientů ve věkové hranici od 45 do 81 let (dle písemných a ústních smluv, kde se uvádí i adresa⁹). V některých anonymních smlouvách není uvedena adresa, takže je možné, že klientů zde bude o něco víc.

Pracovníci organizace fungují jako prostředníci v komunikaci¹⁰ mezi klientem a např. zdravotnictvím, školou atd. Klientům pomáhají i v rámci různých setkání, klienti si objednávají tlumočnickou službu např. na schůze SVJ, na pracovní nábor, v autoškolách, svatby, pohřby, třídní schůzky, na soudy, u notáře. Klienti mají zájem i o tlumočnicka při demonstracích a akcích, které jsou prvoplánově určené „slyšící“ skupině lidí¹¹. Klienti ze Žatce nejčastěji chtějí pomoci s telefonickým objednáváním k lékařům a následně tlumočení v těchto ordinacích, s realizací přednášek a výletů v ZON Louny, kde se řadu let scházejí s ostatními členy.

Klienti získávají informace převážně od sociálních pracovníků organizace, pracovníků v sociálních službách, tlumočnicků českého znakového jazyka. Pracovníci jim je předávají od různých nadací, spolků, organizací nebo z komunitního plánování, akcí na internetových stránkách daného města i od samotných klientů navzájem. Na informace tohoto druhu mají v organizaci vyčleněnou nástěnku, kterou vytváří zaměstnanci SNN (Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob) Most, ale i klienti (nejen ze Žatce) mezi sebou. Klienti mají své stránky na Facebooku, mezi sebou používají WhatsApp, Messenger.

Z pohledu pracovnice organizace jsou jejich klienti v Žatci dobře informováni. Mnoho místních aktérů organizaci přeposílá informace o různých akcích apod, s tím, že se tyto informace klientům vždy snaží nejrychleji předat. Dle zájmu mohou pracovníci organizace fungovat jako prostředníci klientů v komunikaci v českém znakovém jazyce, tj. pomáhají jim odstraňovat komunikační bariéry ve slyšícím prostředí. A je možnost je přes ně vždy v konkrétním případě oslovit.

Osoby se zrakovým postižením

Pro zjištění potřeb osob se zrakovým postižením byla oslovena Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR, což je spolek, který sdružuje osoby s těžkým zrakovým hendikepem¹² a organizace, která zároveň poskytuje celou škálu služeb této cílové skupině.

⁹ Osoby se sluchovým postižením organizaci osloví, pokud potřebují pomoc s komunikační bariérou (např. na úřadech, u lékařů nebo přetlumočit úřední dopis a následně s naší pomocí odepsat, pomoc s dluhy, s bytovou situací...) a na základě toho s námi sepiší smlouvu (písemnou, ústní nebo zůstanou v anonymitě).

¹⁰ např. zdravotnictví (v ordinaci, objednání...), ve školství (kontakt s učitelem, třídní schůzky, zápisy do prvních tříd, přetlumočení informací ze školy), s úřady práce, s OSSZ, pomoc s formuláři DSSP, pomoc s kontaktováním dluhových poraden, bytovou problematiku, objednávání tlumočnických služeb u soudů, sepisování dopisů exekučním správcům, soudům, úřadům, oslovování potenciálních zaměstnavatelů a sepisování životopisů atd. vše ve spolupráci s klientem... Tlumočnick je přítomen i při přednáškách, výletech a různých společenských akcích pokud je přizván (pohřby, svatby...)

¹¹ Zde pracovnice organizace uvádí např. nedávnou akci Noc literatury v Praze, kde byla vybraná místa, kde byl přítomen tlumočnick pro osoby se sluchovým postižením.

¹² Podobně jako u osob se sluchovým postižením nelze přesný počet osob se zrakovým postižením zjistit. Záleží též na vymezení této skupiny, dle mezinárodní klasifikace zrakového postižení se rozlišuje

V Lounech se nachází oblastní odbočka, která pomáhá klientům začleňovat se do společnosti, pořádá pro ně aktivity zaměřené na prostorovou orientaci, organizuje společnou návštěvu dopoledních divadelních představení, spolupracuje se speciální ZŠ v Lounech atd.

Mezi klienty mají přes 40 lidí z Loun a okolí (i okolí Žatce, ale přímo ze Žatce nikoho). Jedná se převážně o seniory, pouze 7 klientů je ve věku 40–65 let (v případě mladších klientů jde často o kombinaci s jinými zdravotními problémy např. psychickými. Jsou to převážně lidé, kteří přišli o zrak v pozdějším věku¹³.

S městem Žatec nespolupracují. Zástupkyně organizace pozitivně hodnotí spolupráci s městem Louny (město Louny je podporuje). Informace z webu města pracovnice dávají do vlastního časopisu, který tisknou a který pak klientům posílají poštou. Časopis si pak klienti buď čtou sami, nebo mají někoho, kdo jim to přečte¹⁴. Také jedenkrát za měsíc pořádají setkání, na kterém probírají různé věci. V Lounech organizují veřejná setkání a pracovnice se domnívají, že někteří z klientů chodí. Naopak ony zvou zástupce města Louny k nim na setkání.

střední slabozrakost, silná slabozrakost, těžce slabý zrak, praktická slepota, úplná slepota (Pavlíček, 2018). Podle Výběrového šetření osob se zdravotním postižením (ČSÚ, 2019) bylo v roce 2018 odhadem 252,4 tisíce osob se zrakovým postižením.

¹³ Pokud jde o mladší lidi, kteří jsou slepí od narození, pomoc organizace nevyhledávají, neboť své postižení umí kompenzovat, umí používat kompenzační pomůcky apod.

¹⁴ V Breillově písmu to nevydávají, protože mezi jejich klienty umí pouze jeden člověk. Také mají kompenzační pomůcky a programy, které to umí přečíst např. existují i lupy, které to umí přečíst

Shrnutí

Hlavními komunikačními kanály města Žatce jsou webové stránky města, Žatecký zpravodaj (tištěný i v pdf na webu města), mobilní rozhlas, sociální sítě (FB, v menší míře IG) a setkání s veřejností. Město spolupracuje s lokálními novináři a soukromou televizí OK plus. Zástupce města a oslovený spolek vidí možnosti pro zlepšení v oblasti komunikace v těchto oblastech:

- nastavení systému (vnitřní) komunikace,
- zaměření se na získání zpětné vazby ze strany občanů,
- posílení správy sociálních médií a moderaci debaty,
- využití setkání s veřejností,
- přehlednost a struktura webových stránek města.

Pohled jednotlivých cílových skupin na komunikaci města:

- Obyvatelé SVL: zaujímají různé postoje vůči informacím ze strany města (někteří pravidelně sledují, jiní informace nevyhledávají nebo nepotřebují). Část z nich znala i četla Žatecký zpravodaj, mladší generace preferuje online zdroje a sociální sítě, včetně žateckých skupin. Důležitou roli v informování mohou hrát i školy nebo neziskové organizace. Část z oslovených obyvatel vyjádřila zájem o setkání s veřejností.
- Seniori: nejčastěji zmiňovali Žatecký zpravodaj, který např. aktivní zástupkyně této věkové skupiny roznášela těm, kteří mají problémy s mobilitou. Zatímco část seniorů online komunikační kanály nevyužívá, pro jiné jsou naopak důležitým zdrojem informací, využívané např. při potížích s mobilitou nebo při péči o člena rodiny.
- Mládež: mezi preferované komunikační kanály patřily sociální sítě např. žatecké skupiny, případně i informace vylepené v ulicích města. Část z nich projevila ochotu zúčastnit se setkání s veřejností.
- Osoby se sluchovým a se zrakovým postižením: osloveny byly zástupkyně Svazu neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s. (v Žatci cca 20 klientů) a Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR (sídlí v Lounech a přímo v Žatci nemá klienty) – obě organizace poskytují svým cílovým skupinám podporu a pomoc a podílejí na předávání informací.

Žatecký zpravodaj je široce zavedený komunikační kanál pro předávání informací občanům, který většina z oslovených zná a pro informování některých cílových skupin např. seniorů je klíčový. Zástupci města, osloveného spolku i cílových skupin se shodují na potřebě využít potenciál veřejných setkání, která umožňují nejen informování veřejnosti, ale i získání zpětné vazby. Prostor (pro větší využití) nabízejí sociální sítě, zejména k oslovení a zapojení mládeže. Informace pro specifické cílové skupiny (lidé se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním) mohou být předávány prostřednictvím neziskových organizací.

Seznam literatury

Bořil, M. (2021). *Zpravodaje, rozhlas, web, sociální sítě i mapové aplikace. Jak města a obce komunikují s občany?* DVS.CZ, Deník veřejné správy. [Deník veřejné správy - Zpravodaje, rozhlas, web, sociální sítě i mapové aplikace. Jak města a obce komunikují s občany?](#)

ČSÚ. (2019). *Výběrové šetření osob se zdravotním postižením v roce 2018.* [VSPO s přílohami.pdf \(czso.cz\)](#)

Frič, P., Potůček, M., Šmídová, M., Vávra, M., Witz, P. & Władyniak, L. *Manuál přípravy na stáří pro občany.* Ministerstvo práce a sociálních věcí a Centrum pro sociální a ekonomické strategie Fakulty sociálních věd na Karlově univerzitě. [ddd7ba32-9885-d038-ef87-9c41034ca9e6 \(mpsv.cz\)](#)

Korecká, Z. & Smékalová, T. (2019). *Vstupní analýza města Žatce.* Odbor pro sociální začleňování (Agentura), Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. [Vstupní analýza města Žatce \(socialni-zaclenovani.cz\)](#)

Kubíčková, K. & Dědková, Ch. (2020). *Místní komunikační plán Žatec, 2020–2022.* Odbor pro sociální začleňování (Agentura), Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. [Žatec MKP ZOR10.pdf \(socialni-zaclenovani.cz\)](#)

Mair, J., Knížková, B. & Korecká, Z. (2022). *Analytický podklad pro činnost RC v Žatci.* Odbor pro sociální začleňování (Agentura), Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.

Novák, M. (2017). *Statistiky počtu osob se sluchovým postižením.* Česká unie neslyšících, z.ú. [Statistiky počtu osob se sluchovým postižením – Czech Union of the Deaf, z.ú. \(cun.cz\)](#)

Pacinová, Z. (2022). *Jak na komunikaci s občany.* Pro města a obce. [Jak na komunikaci s občany – Pro města a obce \(promestaobce.cz\)](#)

Pavlíček, R. (2018). *Kolik je v České republice zrakově postižených lidí?* Poslepu.cz. [Kolik je v České republice zrakově postižených lidí? - POSLEPU](#)

Zavadil, P. (2006). *JAK PŘIZVAT OBČANY KE SPOLUPRÁCI aneb jak dát radnici uši, aby slyšela, co lidé chtějí.* Agora Central Europe společnost pro demokracii a kulturu. [Participace - Jak přizvat občany ke spolupráci \(agorace.cz\)](#)