

Komunikační strategie města Hranic

- 1. Úvod**
- 2. Hlavní cíle**
- 3. Cílové skupiny**
- 4. Analýza současného stavu komunikace**
- 5. Potencionální rizika**
- 6. Navržená opatření**
- 7. Závěr**

1. Úvod

Komunikační strategii města schválila Rada města Hranic na svém jednání dne 17. června 2008 usnesením 1204/2008 - RM 44 na základě schváleného „Programu rozvoje města Hranic pro roky 2004-2010“. Komunikační strategie byla upravena a schválena Usnesením Rady města Hranic 1817/2013 - RM 54 ze dne 23. 7. 2013. Od té doby došlo k výraznému posunu zejména v oblasti nových technologií, jejich dostupnosti, rozšířenosti i technologických možnostech, proto byla aktualizována Usnesením Rady města Hranic 1305/2020 - RM 48 ze dne 22. 9. 2020.

2. Hlavní cíle

- 1) zprostředkování informací příjemcům, definovaným cílovými skupinami
- 2) propagace města, městského úřadu
- 3) rozšiřování rozsahu i dostupnosti poskytovaných informací

Cílem komunikační strategie města Hranic je co nejlepší informování obyvatel o záměrech radnice, o důležitých akcích které se ve městě připravují a odehrávají, o výsledcích, které město dosáhlo, o změnách vyhlášek, případně i o změnách zákonů, které se jich bezprostředně dotknou. Je velmi důležité vytvářet u veřejnosti pozitivní pohled na město, jako důvěryhodnou veřejnou instituci, která hájí zájmy občanů a je spolehlivým partnerem pro představitele soukromého sektoru a veřejné správy. V dalších rovinách je to pak informování návštěvníků města, informování o městě v jiných regionech a i v celé zemi i informování samotných zaměstnanců městského úřadu.

3. Cílové skupiny

Partnerem pro komunikaci města je jakákoliv osoba nebo organizace, která se o dění ve městě zajímá, mohla by se zajímat, nebo se jí směřování města nějakým způsobem dotýká. A takovými partnery jsou především občané města, nejen ti, kteří se o dění v jejich okolí zajímají, ale i ti, kteří zájem nemají.

Mezi cílové skupiny patří i pracovníci Městského úřadu Hranice, kterých se dotýká vnitřní komunikace úřadu.

3.1. Občané města Hranic

Jde o nejdůležitější skupinu v rámci vnější komunikace, která má nejužší kontakt s městem. Veškerá rozhodnutí „radnice“ se těchto občanů přímo dotýkají a naopak veřejné mínění zpětně ovlivňuje rozhodování radnice. Proto je potřebné věnovat jim v komunikaci nejvyšší pozornost, ptát se, co je zajímavé, vysvětlovat zásadní rozhodnutí města i možné sporné body.

3.2. Občané správního obvodu

Je to skupina, která nemá přímý vztah k městu jako takovému, ale je jeho rozhodnutími ovlivňována. Na MěÚ Hranice vyřizují své úřední záležitosti. Z této skupiny se rekrutuje řada dojíždějících. Hranice jsou pro tuto skupinu správním, obchodním, společenským, kulturním i sportovním centrem.

3.3. Turisté a další občané mimo správní obvod

Jde nejen o turisty, ale i o občany, kteří se o Hranice zajímají z jiných důvodů. Jde například o dojíždějící nebo o rodáky či bývalé obyvatele města. Pro tuto skupinu je potřebné poskytovat cílené informace nejen o dění ve městě, ale zejména nabízet jim důvody, proč město navštívit.

3.4. Podnikatelé

Jde o cílovou skupinu, vyžadující určité specifické informace. Zejména jde o informace o připravovaných projektech, o možnostech spolupráce s městem (oblast financování, rozvojové projekty, zaměstnanost), o možnostech získání dotací.

3.5. Neziskový sektor

Také zde se jedná o specifickou cílovou skupinu. Tato skupina má často zájem získat podporu od města na své projekty. Proto se komunikace musí zaměřit na možnosti, které jim město poskytuje nebo na poskytování rad a informací, jak získat finanční podporu z různých dotačních titulů.

3.6. Pracovníci MěÚ Hranice a organizací, zřízených městem

Jedná se o početně nevelkou, ale velmi důležitou skupinu. Na základě informování této cílové skupiny totiž probíhá oficiální i neoficiální informovanost dalších cílových skupin. Proto je nezbytné, aby vnitřní komunikace úřadu byla kvalitní.

4. Analýza současného stavu komunikace

Komunikace MěÚ Hranice má několik základních komunikačních rovin. Jednak jde o komunikaci uvnitř úřadu - **komunikaci vnitřní** a jednak komunikaci se zainteresovanými stranami (občané, firmy, organizace) – **komunikaci vnější**. Tato vnější komunikace se dále dělí na **povinnou komunikaci**, která vyplývá z příslušných zákonů, vyhlášek a norem, jež je třeba respektovat. Druhou rovinou je „**nepovinná komunikace**“, která není ošetřena zákonem, vychází z tradic, kultury, obecných zvyklostí a představ o slušnosti, respektuje místní specifika a reaguje na konkrétní problémy.

4.1. Personální zajištění

Prioritně se komunikační a mediální politikou Městského úřadu Hranice zabývá pracovník odboru školství, kultury a tělovýchovy Ing. Petr Bakovský (tiskový mluvčí). Zejména v oblasti elektronických médií úzce spolupracuje s oddělením IT a v oblasti mobilních aplikací také s oddělením podpory rozvoje řízení města. Mimo rámec městského úřadu spolupracuje zejména s Městskými kulturními zařízeními. MKZ Hranice vydávají měsíčník Hranický zpravodaj a provozují Informační centrum. Komunikaci se ale více či méně musí věnovat všichni pracovníci úřadu a uvolnění členové zastupitelstva.

4.2. Materiální zajištění

Nejdůležitější výdaje (údaje jsou v tisících Kč)

NÁSTROJ \ ROK	2011	2012	2013 až 2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*** *
Hranická radnice	540	540	540	280**	MKZ	MKZ	MKZ	MKZ	MKZ
Místní televizní vysílání	890	770*	950	950	950	950	920	940	960
Dej tip	0	0	34	34	34	34	34	34	34***
Facebook	0	0	0	0	0	0	0	10	110
Mobilní aplikace***	0	0	0	0	0	0	0	23	91****
Monitoring tisku	0	0	0	0	0	0	30	30	30
Celkem	1 430	1310	1524	1 264	984	984	984	1037	1225

* přechod na digitalizaci - ukončení starých smluv a postupné nabíhání nových.

** 1.7. 2015 bylo zahájeno vydávání měsíčníku Hranického zpravodaje – v průběhu roku bylo 260 tisíc přesunuto do rozpočtu MKZ.

*** Naše Hranicko a Mobilní rozhlas

**** v tabulce jsou uvedeny plánované celoroční náklady, některé aplikace ale v průběhu roku končí (DEJ tip, jiné začínají (Mobilní rozhlas), skutečné náklady tedy budou nižší.

4.3. Komunikace vnitřní

Vnitřní komunikace je nezanedbatelnou částí celkové komunikace úřadu. Ke kvalitní a úspěšné činnosti úřadu je nutné, aby zaměstnanci měli správné informace, rozuměli zadáním úkolům a byli i správně motivováni. Vedení MěÚ proto vytvořilo komunikační kanály k uspokojování potřeb vyplývajících z organizační struktury a informační koncepce MěÚ.

K interní komunikaci jsou využívány zejména porady vedoucích odborů (1x týdně) a vedení, dále porady jednotlivých odborů (dle potřeby). Rostoucí důležitost mají moderní technologie komunikace – například chytré mobilní telefony s integrací emailu (Kerio Connect), práce s aplikacemi – jednotné pracovní SW prostředí pro sdílení dokumentů a souborů úřadu, které je dostupné i vně úřadu oprávněným pracovníkům. K méně formální informovanosti slouží nepravidelný zpravodaj Radnice offline, zasílaný prostřednictvím e-mailové pošty.

4.4. Komunikace vnější

4.4.1. Tradiční média (tisk, televize, rozhlas)

4.4.1.1. „Hranický zpravodaj“

Hranický zpravodaj je měsíčník, který vydávají Městská kulturní zařízení Hranice p. o. ve spolupráci s městem Hranice od 1. 7. 2015 nákladem 8 400 kusů.

Nový zpravodaj nahradil placenou inzerci v rámci Hranického týdne - Hranickou radnici, která vycházela každý pátek v rámci regionálního týdeníku Hranický týden v rozsahu jedné tiskové strany.

Základem informací města v Hranickém zpravodaji jsou informace o záměrech města, představení zásadních rozvojových a projektů a investičních akcí, informace o činnosti orgánů města, důležité informace ze zasedání rady a zastupitelstva města, zprávy o připravovaných i schválených koncepčních materiálech, vyhláškách, nařízeních a dalších opatřeních, která se dotknou obyvatel města i celého hranického regionu. Zpravodaj v rámci časových možností obsahuje upozornění na důležité projekty města, na různé termíny či změny, týkající se městského úřadu nebo dalších úřadů a také rady pro občany města. Dále pozvánky a zpravodajství z akcí, pořádaných městem, informace z organizací, zřízených městem, z mikroregionu Hranicko, z partnerských měst a další údaje podle potřeby.

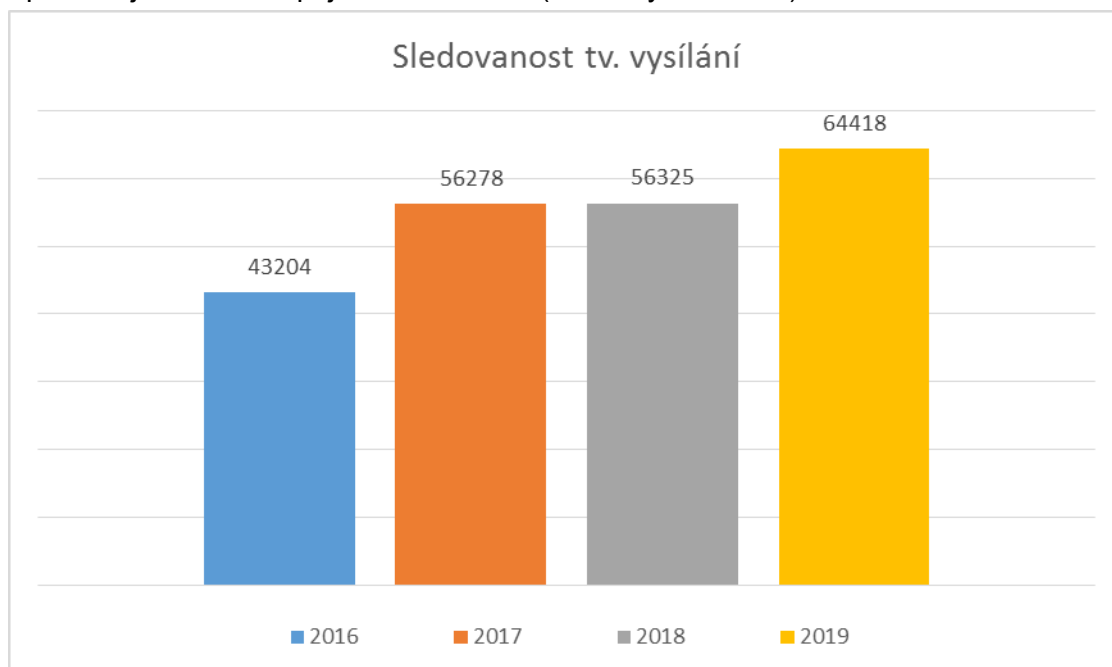
Radniční zpravodaj je průběžně umísťován na internetové stránky města Hranic.

4.4.1.2. Místní televizní vysílání

Místní televizní vysílání má premiéru jednou týdně a trvá 15 minut. Občané ho mohou shlédnout na satelitu, v kabelové televizi nebo na internetu prostřednictvím portálu [YouTube](#). V rámci satelitního vysílání Regionální televize je možné ho sledovat od pátku od 18.40 ve 4 hodinových intervalech (22.40, sobota 02.40, 06.40, 10.40 a 14.40 hod) až do soboty do 14.40 hodin. Satelitní kanál Regionální televize je nekódovaný a sleduje ho v ČR a SR přes 3 miliony domácností což je kolem 7 miliónů diváků. Toto vysílání Regionální televize přebírá také kabelová televize UPC, tudíž je dostupné i divákům místní kabelové sítě.

Výrobu a vysílání zpravodajství zajišťuje pro město společnost Vlastimil Mach (TV Mach). Odbavení v rámci Regionální televize pak studio ZZIP Olomouc.

Zprávy Hranického televizního vysílání jsou umísťovány na portál YouTube, obvykle již v pondělí. Využívání internetového portálu YouTube (od roku 2014) se zvýšila dostupnost a dohledatelnost našich zpráv na webu a také kvalita umísťovaného záznamu. Odkaz na tento portál je umístěn na webových stránkách města. Zpravodajství má stoupající sledovanost (statistiky YouTube).



Díky internetu je Hranické televizní zpravodajství přístupné pro všechny návštěvníky webových stránek města Hranice v republice i v zahraničí.

Nejdůležitější aktuální události se ve spolupráci s TV Mach umísťují na portál YouTube a na městské internetové stránky ihned po jejich natočení a zpracování ve střížně, tedy zpravidla do jednoho dne. Pro město je tato možnost obzvláště důležitá a velmi se osvědčila zejména při mimořádných událostech, jako byly například koronavirová krize, povodně nebo nakupení ledů na Bečvě.

4.4.1.3. Ostatní média

Jejich prostřednictvím poskytujeme informace o činnosti Městského úřadu Hranice a o městě Hranicích nejen občanům města, ale také širší veřejnosti. Město přitom využívá zejména regionálního zpravodajství deníků Olomoucký den (Hranický deník), Mladá fronta Dnes, Právo a regionálního zpravodajství tiskové agentury - ČTK, dále místní televizní vysílání, Českou televizi Ostrava, Kabelovou televizi Přerov a TV Morava. Zejména u psaných médií se ale projevuje personální poddimenzovanost – Hranický týden má ve městě pouze externího redaktora, MF DNES nemá stálého redaktora na Přerovsko.

Město spolupracuje také s rozhlasovými stanicemi – zejména s Českým rozhlasem Olomouc. K informování využívá zejména tiskových zpráv, případně tiskových besed, organizovaných dle potřeby. V posledních letech byla ale účast novinářů na tiskových besedách minimální, jednak z důvodu personálních problémů jednotlivých médií a jednak i ze změny stylu práce zejména televizí a Českého rozhlasu. (raději jezdí točit konkrétní události v samostatných termínech, což jim významně šetří čas).

Od roku 2018 se provádí monitoring tisku prostřednictvím firmy Anopress, který podchycuje články o městě Hranicích na základě klíčových slov a to jak v tiskovinách, tak i v televizním i rozhlasovém vysílání.

4.4.2. Elektronická média

4.4.2.1. Webové stránky města (www.mesto-hranice.cz)

Tvorbu a aktualizaci internetových stránek města zajišťuje Odbor školství, kultury a tělovýchovy. Stránky pracují v tzv. „redakčním systému“, což umožňuje okamžitou aktualizaci dle potřeb úřadu.

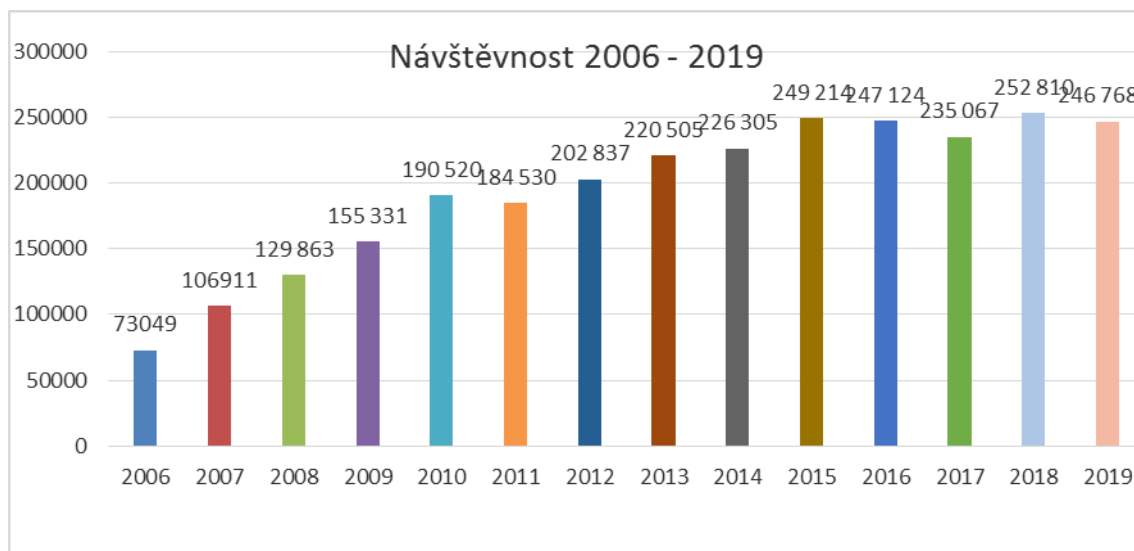
Na internetových stránkách města lze nalézt jednak povinné informace, poskytované podle zákona 106/1999 Sb. a vyhlášky č. 442/2006, dále základní údaje o městě, o městském úřadu, o organizacích, které město zřizuje a základní strategické dokumenty města. Jednotlivé odbory na stránkách města prezentují své služby občanům.

Na stránky se umísťují upravené výpisy (bez osobních údajů) z usnesení rady města a zastupitelstva města, zápisy, zvukové záznamy a výsledky hlasování z jednání zastupitelstva, materiály na jednání zastupitelstva a další informace dle potřeby. Zároveň se na internet v elektronické podobě umísťuje „Hranický zpravodaj“ a odkaz na místní televizní zpravodajství. Aktualizace stránek probíhá průběžně dle potřeby a požadavků vedoucích odborů.

Vzhledem k velkému rozsahu poskytovaných informací je největším problémem jejich přehlednost. Proto je řada informací (kulturní a sportovní akce, program kin, jízdní řády atd..) poskytována prostřednictvím odkazů na další internetové stránky (Turistické informační centrum, Městské muzeum a galerie, Městská knihovna, Městská kulturní zařízení, Ekoltes Hranice, Plovárna Hranice a další).

Internetové stránky města prošly několika zásadními modernizacemi, zejména v roce 2008, kdy byl zaveden nový redakční systém. Web města poté získal řadu ocenění, zejména vítězství v celostátním i krajském kole soutěže „Zlatý erb 2010“, v r. 2011 získal ocenění za nejlepší webové stránky v mezinárodní soutěži EuroCrest, v roce 2011, 7.-8. místo v celorepublikovém srovnávacím průzkumu Zelená informací za prezentaci životního prostředí na internetových stránkách měst a v r. 2012 5. místo v stejné soutěži.

Nové nároky na weby měst, zejména rozvoj mobilních tzv. „chytrých“ telefonů, umožňujících připojení na internet, si vyžádaly přechod na nový systém webových stránek města od října 2017. Nový web má responzivní design, moderní grafickou podobu, přehlednější strukturu a vyšší uživatelské pohodlí.



Na návštěvnosti webu se v letech 2016 – 2017 projevoval trend využívání chytrých telefonů, na které nebyl městský web uzpůsoben. Zároveň se v posledních letech zvýšilo i využívání sociálních sítí. (viz níže). Nejnavštěvovanější byl web města v roce 2018 (volební rok).

4.4.2.2. Další webové stránky

Město využívá k informování občanů i další internetové stránky. Jde jednak o speciální stránky, zřízené ke konkrétní problematice (mobilita-hranice.cz, investice města, masaryk-hranice.cz).

Dále jde zejména o web Městského informačního centra (infocentrum-hranice.cz), který se věnuje zejména propagaci kulturních, sportovních i společenských akcí a informacím o městě. Zaměřují se zejména na cílové skupiny „občan města“ a „turista“. Město (a také TV Mach) spolupracuje také s informačním webem ihranice, který se snaží zpravodajsky pokrýt dění ve městě.

4.4.2.3. Sociální sítě

Město Hranice začalo od prosince 2019 využívat nejrozšířenější sociální síť facebook. Stránku města Hranice zřídila a provozuje firma Yesmark. Za prvních 8 měsíců získal facebook města přes 2200 sledujících.

Mezi největší výhody patří schopnost rychlého šíření informací, ovšem pouze, pokud jsou pro facebookovou komunitu zajímavé. Pokud je nějaká zpráva města dostatečně zajímavá, přebírají ji facebookoví „přátelé“ na své vlastní facebookové profily a tím s ní seznamují zase okruhy svých „přátel“. Takové rychlosti a rozsahu šíření takovéto informace nemohou klasické webové stránky nikdy dosáhnout, což může být přínosem zejména v krizových situacích.

Druhou výhodou je, že facebook svojí možností komentování jednotlivých příspěvků poskytuje městu důležitou zpětnou vazbu.

Na druhou stranu je velkým rizikem, že na příspěvky může reagovat i tzv „troll“ (člověk, který zasílá záměrně provokativní, urážlivé nebo irelevantní příspěvky). Zkušenosti z jiných měst sice říkají, že mnohdy příspěvky tohoto trolla odmítají další účastníci diskuse (občané), ale pouhých několik jedinců dokáže diskusi zplevelit zcela nepodstatnými připomínkami nebo urážlivými výpady. Okamžitá reakce na tyto výpady přitom není vždy reálná.

Město využívá také facebooku **Městského informačního centra**, například k propagaci pozvánek na akce. Dále využívá k propagaci některých akcí a informování občanů i facebook informačního webu **ihranice**.

Město od roku 2014 využívá portál YouTube, kam je umísťováno televizní zpravodajství. (viz kapitola 4.4.1.2.)

4.4.2.4. Informování prostřednictvím SMS nebo e-mailu

Výhodou těchto služeb je rychlost poskytování informací. Uživatel dostává zprávy prakticky ihned, přičemž rychlost předání informace není téměř závislá na vzdálenosti mezi uživateli. Výhodou elektronické pošty vedle posílání textových zpráv je tedy rychlost doručení, možnost rozesílání zpráv na více adres, možnost zasílání kopií, možnost vyžádat si potvrzení o doručení, možnost připojení přílohy v elektronické podobě a hlavní výhodou je, že posílání emailů je zdarma (pokud nezapočítáváme poplatek za připojení na internet).

Město Hranice nabízí již několik let obcím ve správním obvodu a místním podnikatelům bezplatnou službu v podobě zasílání e-mailových informací v oblasti vyhlášených dotačních programů a výzev určených podnikatelským subjektům.

Informování prostřednictvím SMS má výhodu v téměř 100% rozšířenosti mobilů. Významná oblast využití této služby se nachází v mimořádných a krizových situacích. Město Hranice má zaveden systém informování občanů prostřednictvím SMS o hrožícím nebezpečí povodní, v rámci projektu varovného a informačního systému obyvatelstva ORP Hranice.

V roce 2020 město sjednotilo webové aplikace na hlášení závad hlášení a podávání návrhů ke zlepšení veřejného prostranství „Zlepši své město“ kterou provozovalo od roku 2019, a mobilní aplikaci „Dej tip“ (od roku 2013) do komplexnější mobilní aplikace Mobilní rozhlas (viz níže).

4.4.2.5. Mobilní aplikace

Jde o moderní formu komunikace, jejíž důležitost neustále stoupá v závislosti na rozšiřování používání smartphonů.

Město od roku 2013 využívalo pro zjištění závad v obci mobilní aplikaci „**Dej tip**“. Od roku 2018 spolupracovalo s Hranickou rozvojovou agenturou při zajištění provozu dvou mobilních aplikací – Česká obec a Naše Hranicko. Aplikace **Česká obec** je zaměřena na krátké informace o aktuálním dění na Hranicku. Nebyla příliš využívána, proto její využívání město ukončilo 31.3.2020.

Aplikace **Naše Hranicko** poskytuje širší škálu informací. Naleznete na ní například aktuality, informace z hranických webů, možnosti různých služeb, kulturní a sportovní program, tipy na výlety, cyklotrasy. Aplikace může obsahovat přehled různých služeb, jako ubytování, stravování, dopravu, taxi, řemeslníky. Její výhodou je také možnost propojení s dalšími médii, tato možnost se již intenzivně využívá. Velmi výhodné je například propojení s televizním zpravodajstvím Hranic, Hranickým zpravodajem, Hranickým týdnem a dalšími zdroji.

V roce 2020 v rámci informování o koronavirové krizi začala být využívána mobilní aplikace **Mobilní rozhlas**. V krátkém čase si aplikaci stáhlo 1 200 obyvatel Hranic (což je stejný počet jako stažení za rok v součtu všech stávajících aplikací) a tímto se tato aplikace stala silným komunikačním nástrojem města. Tato platforma umožňuje informování občanů nejen prostřednictvím mobilní aplikace, ale také pomocí e-mailů a SMS zpráv. To je zejména vhodné pro informování občanů, kteří nevlastní „chytřejší“ mobily. Velkou výhodou je možnost zacílit informaci přesně na cílovou skupinu (uzavírka ulic, porucha, a pod). Zároveň umožňuje pořádání anket nebo hlášení podnětů a závad.

4.4.3. Úřední deska

Jde o důležitý prostředek informování občanů, daný zákonnými normami (Správní řád 500/2004 Sb.). Úřední deska je umístěna ve dvoraně zámku. Na ní jsou zveřejněny základní dokumenty města dle Zákona o obcích 128/2000 Sb. (vyhlášky, záměry, upozornění apod.) a povinně zveřejňované informace. Dokumenty, zveřejňované na úřední desce jsou zároveň vyvěšovány i na internetové úřední desce na stránkách města prostřednictvím podateln MěÚ Hranice.

4.4.4. Tiskoviny (Informační brožury a letáky)

Podle potřeby jsou vydávány informační brožury, které slouží občanům a návštěvníkům města k zvýšení informovanosti.

4.4.5. Osobní kontakt (kulaté stoly, veřejná projednávání, osobní jednání)

Setkání s veřejností formou kulatých stolů, či veřejných projednávání v zásadě probíhá vždy při řešení zásadních problémů rozvoje města. Například se jednalo o přípravu Programu rozvoje města na období 2012 – 2020, kdy byly vytvořeny i pracovní skupiny ze zainteresovaných občanů, které se na přípravě Programu dlouhodobě podílely. Dále o Plán udržitelné městské mobility, kdy veřejná projednávání navazovala na připomínkové řízení prostřednictvím speciálního webu mobilita-hranice.cz.

Dále se projednávají na veřejných jednáních významné jednorázové akce. Jde například o regeneraci sídlišť nebo přípravu obchvatu města.

V osobním jednání hraje kladnou roli příznivé rozmístění budov městského úřadu v centru města.

Vstupní informování občanů zabezpečuje podatelna v přízemí. Orientaci občanů na úřadě napomáhají informační tabule.

Jednotliví úředníci mohou poskytovat informace telefonicky, e-mailem nebo při osobním jednání. Zpětnou vazbu nám poskytuje každoroční (od roku 2007) **Průzkum spokojenosti občanů s organizací a službami**, který provádí externí a nezávislá firma. Výsledky průzkumu ukazují vysokou úroveň poskytovaných informací při osobním styku a to i při porovnání s městy z pracovní benchmarkingové skupiny.

4.4.6. Další způsoby komunikace

K dalším způsobům informování veřejnosti, které mají účelový charakter, patří například šíření signálů ohrožení (hlášení městské policie, místní rozhlas v některých místních částech, hlasové sirény pro případ povodní).

5. Potenciální rizika

5.1. Nedostatečná informovanost

Obecně lze říci, že mezi potenciálními slabá místa komunikace vždy patří nedostatečná informovanost a s tím spojené pozdní zapojování veřejnosti do řešení celoměstských i lokálních problémů. Pak se stává, že pod vlivem neúplných, zkreslených nebo úplně chybějících informací se část veřejnosti, zpravidla pod vedením nejrozličnějších zájmových skupin, následně sdružuje do opozice proti záměrům města. Kde totiž chybí informace, tam narůstá prostor pro zkreslování faktů a spekulace.

Ani při včasné a korektní informovanosti se však nedá vyloučit vytváření různých pseudokauz a nafouknutých problémů, ať už je důvodem jejich vzniku snaha po mediální senzaci, či politický záměr. Lze předpokládat, že zejména vždy v roce komunálních voleb se počet těchto případů bude zvyšovat.

5.2. Zahlcení přílišným množstvím informací

V současnosti je problémem zahlcení mediálního a internetového prostoru velkým množstvím informací. Extrémní množství informací způsobuje vznik informačních šumů a z nich plynoucích zavádějících sdělení. Důsledkem je například to, že někteří lidé se uzavírají ve „své bublině“ a nepřijímají nové informace, nebo u nich dochází k nepochopení či zkreslení předávané informace. V množství různorodých informací navíc snadno zapadne právě ta důležitá.

6. Navrhovaná opatření

Celkové zaměření komunikace města s veřejností není třeba měnit. Město svoji komunikaci průběžně upravuje na základě připomínek občanů, místních podmínek i na základě zkušeností z jiných měst. Navržená opatření proto nejsou zásadního charakteru, směřují ale k ještě kvalitnějšímu informování veřejnosti.

6.1. Aktualizace webových stránek města

Jde o nepřetržitý proces, kdy je zejména nutné, při neustálém rozšiřování množství poskytovaných informací, udržet i přehlednost webových stránek města. Uživatelé nemají k ničemu ani informace nezveřejněné, ani informace sice zveřejněné, ale skryté v množství jiných údajů.

6.2. Využití mobilních aplikací

Mobilní aplikace začalo město šířeti využívat v roce 2019. (Česká obec a Naše Hranicko). V roce 2020 přechází město na platformu Mobilní rozhlas, která poskytuje komplexnější služby a umožňuje automatické propojení jak s webem města, tak s facebookem. Tato oblast prochází bouřlivým rozvojem, nabídka různých mobilních aplikací se neustále rozšiřuje, ne vždy však jejich kvalita odpovídá potřebám města. Je proto potřeba tuto oblast sledovat a vytipovávat vhodné aplikace, která by bylo možné co nejlépe využít ve prospěch zlepšení informovanosti všech cílových skupin.

6.3. Větší využití sociálních sítí

Sociální síť je služba na Internetu, která registrovaným členům umožňuje si vytvářet osobní (či firemní) veřejný či částečně veřejný profil, komunikovat spolu, sdílet informace, fotografie, videa, provozovat chat a další aktivity. Nejrozšířenější sociální síť je v Česku stále facebook, který má dopad zejména na mladší generaci, kterou neoslovují tradiční způsoby komunikace. Mladší věkové skupiny často nejenže nečtou tištěné měsíčníky, ačkoliv jsou distribuovány do všech domácností, ale nesledují již ani televizní vysílání,

ani klasické weby. Důležitou součástí (nejen) facebooku je možnost zpětné vazby a diskuse s ostatními členy skupiny.

Oblast sociálních sítí procházejí častými a rychlými změnami, nové vznikají, dosavadní ztrácí na popularitě nebo zanikají, takže je třeba tuto oblast sledovat, zejména další rozšířené sociální sítě jako twitter, instagram nebo linkedln.

6. 4. Provázanost jednotlivých systémů

Vzhledem k neustálému rozšiřování způsobů, kterými městský úřad poskytuje informace, při neměnném personálním zabezpečení, je nutné využívat moderních informačních technologií. Zejména maximálně usilovat o provázanost jednotlivých systémů a automatické přebírání informací, především v trojúhelníku web - sociální sítě (facebook) – mobilní aplikace.

7. Závěr

Komunikační oblast prochází v posledních letech velkým vývojem. Mění se jak chování zákazníků, tak i médií, objevují se nové technologické možnosti. Tlak na zvýšení informovanosti občanů neustále roste, proto je nutné oblast informační a mediální politiky dále rozvíjet. Především se, v souladu se světovým trendem, neustále posiluje úloha moderních technologií (mobilní aplikace, sociální sítě), jejichž dostupnost a rozšíření stále stoupá. Město proto musí v maximální možné míře tyto moderní informační technologie využívat.

Tradiční způsoby informování – tisk, televize, rozhlas však nebudou v nejbližší době zcela ustupovat ze svého významu – velké množství lidí zejména v obcích správního obvodu města stále nemá kvalitní přístup k internetu nebo, dává přednost „tradičním“ médiím.

V současné době, přehlcené informačním šumem je navíc nutné využívat co nejširší škály šíření informací, protože jedině tak je možné oslovit maximum občanů, zainteresovat je do problémů a přizvat je, aby se spolupodílely na hledání nejvhodnějšího řešení. Vzájemná komunikace je pak snazší a kladně působí na růst důvěry mezi městem a občany.