

Shrnutí: Výzkum komunikačních kanálů využívaných osobami s udělenou dočasnou ochranou v České republice

Výzkumná organizace SocioFaktor provedla pro odbor azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra ČR výzkum mezi komunitou držitelů dočasné ochrany (dále jen DO). Výzkum se zaměřoval na komunikační kanály a strategie, které komunita využívá při zjišťování informací o životě v České republice, a byl financován z fondu UNICEF.

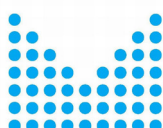
V souvislosti s ruskou vojenskou agresí vůči Ukrajině přijala Česká republika od března roku 2022 velké množství ukrajinských uprchlíků, převážně žen a dětí. V podobných situacích je nezbytné zajistit kromě jiného také **efektivní strategickou komunikaci** nejen mezi **jednotlivými** klíčovými **aktéry**, ale především **vůči osobám, které v novém prostředí hledají spolehlivé informace**.

Kvalitní informování osob o jejich právech, povinnostech a věcech potřebných pro bezproblémový život v ČR je **v oblasti migrace a následných integračních aktivitách zcela nezbytné** a významně napomáhá prevenci možných problémů při pobytu cizinců na území České republiky.

Tento výzkum reaguje na skutečnost, že doposud není zřejmé, jaké komunikační kanály osoby s dočasnou ochranou v České republice využívají a k jakým zdrojům informací se obrací.

Výzkumný vzorek tvořily dospělé osoby (nad 18 let věku), které mají udělenou platnou dočasnou ochranu v ČR (64 % žen a 36 % mužů). Výzkum byl designován jako smíšený, tedy s využitím kvantitativních i kvalitativních metod a technik.

Pro kvantitativní část výzkumu činil vzorek 1 237 dotazníků. Kvalitativní analýza proběhla v rámci 100 rozhovorů s respondenty a 20 validačních rozhovorů po získání kvantitativních dat.



Obsah

Hlavní zdroje čerpání informací u osob s DO	3
Webové stránky	3
Sociální sítě	3
Tištěná a mluvená média	3
Telefonické linky	3
Osoby blízké	3
Osoby z institucí/organizací.....	3
Informovanost v komunitě	4
Informovanost po příjezdu a v prvních šesti měsících.....	4
O jaké informace projevuje komunita zájem?	4
Dávkování informací	5
Nízké využívání placených služeb.....	5
Předávání informací mezi držiteli DO	5
Využívání informačních kanálů	6
Chybné a neúplné informace	6
Důvěryhodnost informačních zdrojů mezi držiteli DO	7
Pocit začlenění se a budoucnost osob s DO v České republice	7

Hlavní zdroje čerpání informací u osob s DO

Držitelé DO v Česku nejčastěji čerpají informace z **webových stránek (93,2 %)**.

Překvapivě ve vysoké míře získává tato komunita informace od **osob z blízkého okolí (90 %)**.

Nových **médií a sociálních sítí pak využívá 86,2 %**¹.

Od institucí/organizací 84,2 %.

Tištěná a mluvená média využívá 63,2 % a **telefonické linky 60,4 %**.

Mezi **pět nejčastějších kanálů** k čerpání informací patří: Facebook, přátelé (krajané), IPC (Informační portál pro cizince; frs.gov.cz), členové rodiny a Telegram.

Webové stránky²

- MV – IPC (57,3 %)
- Jiná ministerstva a úřady (34,5 %)
- Ukrajinská ambasáda (33,1 %)
- Neziskové organizace (25,3 %)

Sociální sítě

- Facebook (68,6 %)
- Telegram (47,6 %)
- Youtube (34,8 %)
- Viber (32 %)
- Instagram (30,3 %)

Tištěná a mluvená média

- Brožury, letáky a plakáty (39 %)
- Televize (26,8 %)
- Rozhlas (13,3 %)
- Noviny a časopisy (9,4 %)

Telefonické linky

- Ukrajinská ambasáda (35,2 %)
- Ministerstvo vnitra (26,4 %)
- Neziskové organizace (20,4 %)

Osoby blízké

- Přátelé (krajané) (58 %)
- Členové rodiny (50,7 %)
- Přátelé (Češi) (31,4 %)

Osoby z institucí/organizací

- Pracovníci KACPU (45 %)
- Pracovníci integračních center (42,2 %)
- Pracovníci sociálních služeb (37 %)
- Tlumočníci (31,3 %)
- Zaměstnavatelé (30,8 %)

Hodnocení **dostupnosti** zdrojů: blízké osoby (89,8 %), **osoby z institucí/organizací (88,2 %)** a internet – webové stránky (87,2 %). Méně dostupné jsou sociální a další nová média (např. Facebook, Telegram, Viber apod. – 72,3 %) a informační telefonické linky (69,2 %). Nejhůře dostupná jsou tištěná a mluvená média (58,1 %). Dotázaní držitelé DO využívají především informace z **ukrajinských zdrojů** (90,7 %) a z **českých zdrojů** (75,7 %). Méně již využívají zdroje ruské (20 %), anglické (11,2 %) či jiné (6,1 %)³.

¹ Zřizovateli profilů sociálních médií, které dotázaní držitelé DO využívají jako zdroj informací, jsou především státní organizace, ministerstva a úřady (53,4 %), dále neziskové organizace (44 %) a jiné organizace, jednotlivci nebo skupiny (43,2 %).

² Během výzkumu explicitně nezaznělo, že by respondenti ve větší míře využívali internetový rozcestník Naši Ukrajinci nebo že by o existenci tohoto projektu měli širší povědomí. Tento mezikomunikační nástroj vznikl jako sdílený projekt mezi mnoha zainteresovanými aktéry z různých ministerstev, kde by osoby prchající před válečným konfliktem mohly najít odkazy na důležité informace spojené s jejich pobytem v ČR, které se jinak nacházejí na stránkách dotčených ministerstev, zdravotních pojišťoven, neziskových organizací a dalších aktérů.

³ V tomto kontextu myšleno zdroje v daném jazyce.

Informace, které jim pomáhají řešit důležité záležitosti týkající se jejich pobytu v Česku, **vyhledávají** obvykle **vícekrát za měsíc (25,5 %)**, **vícekrát za týden (22,6 %)** a **jednou za týden (19,7 %)**. **Frekvence vyhledávání informací je spíše vysoká a vychází z potřeby dobře se orientovat.** Celkem 7,3 % dotazovaných zjišťuje důležité informace každý den. Naopak **13,2 % osob vyhledává informace méně často než jednou za měsíc či vůbec.**

Informovanost v komunitě

Informovanost po příjezdu a v prvních šesti měsících

V prvním období přímo **po příjezdu mělo 57,8 % respondentů dostatek** užitečných a **kvalitních informací**. Vysoká úroveň informovanosti mezi držiteli DO **v prvních šesti měsících po příjezdu do ČR byla klíčová pro jejich schopnost orientovat se** v novém prostředí a začlenit se do české společnosti. Držitelé, kteří obdrželi dostatečné informace při příjezdu a během prvních šesti měsíců, se cítili dobře informovaní a uváděli, že se vyznají a orientují.

Celkem 70,9 % osob uvedlo, že se jim v prvních šesti měsících dostalo dostatečného množství informací. V tomto ohledu je významný rozdíl mezi držiteli DO v Praze (59 %) a krajích mimo Prahu (75 %). Domníváme se, že situace v Praze byla na začátku způsobena vyšším podílem příjíždějících osob a přetížením kapacit subjektů, které jim poskytovaly informace. To se díky stabilizaci prostor KACPU Praha a s přispěním dalších aktérů podařilo vyřešit.

V **současnosti** se údaj o dostatečnosti informování za ČR výrazně nemění, **72,2 % respondentů má k dispozici dostatek informací**. Oproti situaci v období prvních šesti měsíců pobytu se hodnocení dostatečnosti informování za kraje vyjma hl. m. Praha snižuje o 3,5 %, v hl. městě Praha se však o 15,3 % zlepšuje. **Podíl respondentů (za ČR) s nedostatkem informací klesá pod hranici 10 %.**

Jak uvedlo 79,4 % respondentů, stát zvládá držitele DO v důležitých oblastech informovat v dostatečné kvalitě (například pobytové záležitosti spojené se statutem DO) a **66,6 % uvedlo, že stát zvládá informovat o záležitostech k životu** („jak vést dobrý život“; informace k dlouhodobějšímu pobytu v ČR, jako může být systém zdravotní péče, školní docházky, jazykových kurzů atd.). **Celkem 80,9 % uvedlo, že informace dostává od státu včas** (např. o změně v poskytování HUMPO).

O jaké informace projevuje komunita zájem?

Dotázaní potřebují především informace o:

- ukončení DO 61,1 %⁴,
- pracovním uplatnění 41,6 %,
- výuce českého jazyka 36,1 %,
- bydlení 33,8 % a
- právech a povinnostech 33,5 %.

Z okruhu žádaných informací je zjevné, že se držitelé DO orientují více na dotazy integračního typu, které jim pomohou vést dobrý život v ČR. Nad dotazy k DO a jejímu získání tak převládají dotazy k pracovnímu uplatnění atd.⁵

Výzkum ukázal, že **39 % držitelů DO chybí informace o tom, jak v Česku fungovat a vést dobrý život**. Informace **nechybí 40,1 % dotázaných** a 20,9 % se vyjádřilo neutrálně. Ačkoli respondenti jsou s poskytováním informací ze strany státních institucí obecně spokojeni, subjektivně se až **59,9 % osob domnívá, že je nutné zlepšit jejich přístup k informacím o fungování v České republice.**

⁴ Ukončením DO je ve výzkumu myšlena otázka toho, jaká situace nastane po konci DO, jaká je její budoucnost a zdali bude držitelům DO umožněno zůstat v České republice a přejít na běžný pobytový status (výzkum probíhal v době, kdy ještě nebyla zveřejněna informace o zvláštním dlouhodobém pobytu).

⁵ Další okruhy viz apendix 1

Dávkování informací

Držitelé DO v rozhovorech potvrdovali, že dávkování informací je v současné době dobré a **nemají pocit, že jsou informacemi zavaleni** nebo že by se k nim naopak informace dostávaly pozdě. **Chválí si také to, že změny, které se držitelů DO týkají, jsou zaváděny pozvolna a s dostatečnými časovými rozestupy.** Na otázku, zda informace přijímají z oficiálních zdrojů či dávají přednost komunitním zdrojům informací, neexistuje jednoznačná odpověď.

Nízké využívání placených služeb

V ČR za poskytnutí informace zaplatilo pouze **11,6 % respondentů**. Větší podíl těch, kteří za informace někdy zaplatili, bylo v Praze (15,7 %) oproti krajům (10,3 %). **Průměrná výše** výdajů za poskytnuté informace byla v celé ČR **2 669 Kč**. Medián dosahoval v celé ČR 1 500 Kč.

Nejčastěji respondenti zaplatili:

- právníkovi (56,3 %),
- agentuře zajišťující cizincům pracovní či pobytové záležitosti (32,6 %),
- krajanovi, který pobývá v Česku již déle (20,8 %),
- Čechovi, který má blízko k ukrajinské komunitě (8,3 %).

Předávání informací mezi držiteli DO

Držitelé DO se sami stávají pro ostatní zdrojem informací. Obvykle se jedná o běžnou komunikaci s rodinou, přáteli či známými, ta je často formou diskuse o konkrétním tématu, které držitelé DO řeší.

Participantů uvedli, že se snaží šířit zejména ty informace, o jejichž pravdivosti jsou přesvědčení. **Dobře informovaní držitelé DO následně pomáhají vyvracet mylné či nepravdivé informace, a to zejména na platformách, na kterých např. orgány státní správy nefigurují** (Telegram, Instagram atd.). **Informace mezi ostatní držiteli DO šíří více než polovina dotázaných (55,7 %), více šíří informace osoby, které sledují FB Naši Ukrajinci.**

Využívání informačních kanálů

Integrační centra

V celé ČR požádalo integrační centrum o informaci alespoň jednou více než sedm desetin dotazovaných (71,3 %; jednou – 29,3 %; vícekrát – 42 %). Podíl je o cca 10 % vyšší v Praze oproti regionům. Na centrum se nikdy neobrátilo 11,5 % respondentů. **S kvalitou informací bylo spokojeno 92,9 % a pouze 2 % osob byla nespokojena.**

Aktuální informace lze podle respondentů získat nejvíce od neziskových organizací, integračních center a tlumočnicků. **Největší zárukou toho, že respondent obdrží pravdivou informaci, je obrátit se na Informační linku k dočasné ochraně,** kterou provozuje Ministerstvo vnitra.

Pokud jsou informace čerpány od neziskových organizací nebo integračních center, bývají častěji úplné a míří více do hloubky.

Respondenti, kteří se považují za součást české společnosti, tedy jsou začlenění, jsou spokojenější s Informační linkou k dočasné ochraně (89 %) a současně jsou i šířiteli získaných informací k ostatním lidem (67,4 %).

Z výzkumu vyplývá, že informační linky nejsou preferovaným médiem (viz 35 % UKR ambasáda), zatímco hlavním zdrojem pro čerpání informací jsou webové stránky, krajané, soc. sítě a neziskové organizace.

Držitelé DO ocenili, že se informace od českých úřadů a institucí dají vyhledat na oficiálních facebookových profilech a že tyto informace jsou i v ukrajinštině. Častým návrhem držitelů DO je, aby úřady a další instituce využívaly Telegram, který je mezi nimi vysoce

rozšířen. Nicméně z výzkumu vyplývá, že se tato komunita rychle přizpůsobila situaci v ČR, kde je hlavní sociální sítí využívanou státními institucemi Facebook.

Naši Ukrajinci

Facebookovou stránku *Naši Ukrajinci* navštívilo **69,1 %** dotazovaných, 36,5 % dotázaných využívá stránku jednou za měsíc a častěji. Za poslední čtvrtrok ji navštívilo alespoň jednou 53,7 % držitelů DO. Nicméně lze říci, že **praktický dosah je ještě větší, jelikož FB zobrazuje příspěvky Naši Ukrajinci i lidem, kteří nenavštíví stránku přímo.**

Neziskové organizace

Na neziskovou organizaci se obrátila více než polovina respondentů z celé ČR (53,7 %; jednou 16,4 %; vícekrát 37,3 %). Počet osob, které se na ni nikdy neobrátily, byl 34,7 %. **S kvalitou informací bylo spokojeno 92,3 %** a pouze 2 % osob byla nespokojena. Podíl je o cca 10 % vyšší v Praze oproti regionům.

Informační linka k dočasné ochraně Ministerstva vnitra

Celkem 36,9 % respondentů uvedlo, že sice linku zná, ale nikdy na ni nevolalo, **29,4 % držitelů dočasné ochrany informační linku nevyužilo a nezná ji.** Informační linku k dočasné ochraně **využila alespoň jednou téměř čtvrtina dotazovaných** (24,1 %; využili jednou – 12 %; využili vícekrát – 12,1 %). **Celých 84,5 % respondentů bylo s linkou spokojeno, nespokojených bylo 6,4 %.**

Chybné a neúplné informace

I přes určitou míru výskytu problematických informací většina respondentů uvádí, že se s takovými informacemi setkává zřídka nebo vůbec.

- **Neúplné informace:** Často se s nimi setkala 18,9 % respondentů, občas 30,2 % a zřídka nebo nikdy 50,9 %.
- **Nepřavdivé informace:** Často se s nimi setkala 6,3 %, občas 19,8 % a zřídka nebo nikdy 73,9 %.
- **Neaktuální informace:** Často je obdržela 12,4 %, občas 26,2 % a zřídka nebo nikdy 61,4 %.

Držitelé dočasné ochrany se setkávají s nepřavdivými nebo zavádějícími informacemi s následující četností:

- **velmi často nebo často:** 10 %,
- **občas:** 24,6 %,
- **zřídka nebo nikdy:** 65,4 %.

Významnou roli v šíření takových informací hrají především zprostředkovatelské agentury, které jsou považovány za nejméně důvěryhodné zdroje informací a dle respondentů dezinformace šíří záměrně.

Nejčastějšími překážkami při vyhledávání informací jsou:

- jazyková bariéra (52,6 %),
- neznalost, na koho se obrátit o radu (31,8 %),
- neschopnost ověřit si spolehlivost zdroje (31,4 %) a
- neznalost toho, kde informaci hledat (25,3 %).

Skutečnost, že čeští úředníci sdělují informace neochotně, nechtějí se bavit, je bariérou pro 17,3 % osob. Zároveň situace, kdy české úřady (úředníci) neznají odpověď na položené otázky, byla překážkou pro 13,7 % a z 8 % byla důvodem skutečnost, že úřady neumí dobře komunikovat.

Pokud informace není dobře přeložena do ukrajinštiny, má více než čtvrtina dotázaných problém smyslu sdělení porozumět (28,6 %). Z výzkumu dále vyplývá, že postupně **došlo ke zlepšení ve využívání ukrajinštiny a správnosti jejího překladu.** Nicméně lze říci, že určité skupiny osob s DO

budou mít problém i s porozuměním formální ukrajinštiny či ukrajinštiny obecně (osoby z oblastí Ukrajiny, kde se zpravidla ukrajinsky nehovoří).

Důvody nepochopení přijaté informace

Celých 50,8 % dotazovaných uvedlo, že nepochopení pramení ze špatného vyložení si informace, 30,6 % má problém rozpoznat, zdali může informaci považovat za důvěryhodnou, pravdivou. Přetíženost množstvím informací jako příčinu nepochopení uvedlo 25,2 %. **Kvůli neznalosti jazyka respondenti informaci vůbec nerozumí (22,3 %)**, potýkají se s obtížným pochopením toho, co je ve sděleních podstatné (21,3%), nebo je informace obtížně srozumitelná, přestože český jazyk na základní úrovni ovládají (20,8 %). **Respondentů, kteří vůbec nerozumí informacím kvůli jazykové bariéře, je v kategorii osob nad 65 let přibližně polovina (49,3 %).**

Pokud informace **nejsou dostatečně kontextualizovány**, často se zdají být protichůdné (23,8 %). **Situaci může zhoršovat jejich prezentace v nepřehledné a neatraktivní formě (26,7 %)**. Důležitou roli hraje schopnost rozpoznat důvěryhodnost informace.

V případě nepochopení či nejistoty správnosti informací využívají držitelé DO strategii ověřování si informací osobně návštěvou organizací a institucí jako KACPU, integrační centra, OAMP a neziskových organizací.

Důvěryhodnost informačních zdrojů mezi držiteli DO

Nejdůvěryhodnější informačními zdroji jsou osoby z institucí/organizací a informační telefonické linky, což koresponduje se zjištěními, že držitelé dočasné ochrany jsou rádi za osobní kontakt, upřednostňují doptávání se na informace osobně.

Za **nejméně důvěryhodný zdroj** informací byla označena **tištěná a mluvená média**. Webové stránky (obecně) jako zdroj důvěryhodných informací jsou zařazeny až na 4. místo. Nicméně stránky Ministerstva vnitra (mvcr.cz a Informační portál pro cizince – frs.gov.cz) dosáhly velice vysoké důvěryhodnosti, spolu s weby jiných ministerstev, úřadů a velvyslanectví.

Mezi osobami z institucí/organizací se největší důvěře těší pracovníci KACPU, OAMP, integračních center, pracovníci sociálních služeb, překladatelé a tlumočníci. Nejčastěji jmenovanými organizacemi, od kterých držitelé dočasné ochrany čerpají nejvíce informací, byla integrační centra (54,5 %) a také KACPU (39,8 %). Dále 19 % respondentů uvedlo úřad práce a 10,7 % diecézní charitu⁶.

Pocit začlenění se a budoucnost osob s DO v České republice

Více než polovina držitelů dočasné ochrany v České republice (56,4 %) uvádí, že **má dostatek informací k životu v ČR**. Přesto většina dotázaných (50,8 %) pouze „spíše“ cítí, že má dostatek informací, což značí určitou nejistotu v jejich dostupnosti a kompletnosti. Až 28,9 % dotazovaných se nebylo schopno jednoznačně rozhodnout, zda mají dostatek informací. **Celkově pouze 14,7 % respondentů má pocit nedostatečné informovanosti o životě v Česku.**

Mezi dotazovanými převažují ti, kteří se necítí být plně součástí společnosti, 39,3 % respondentů uvádí, že se spíše nebo rozhodně necítí začlenění. V krajích mimo Prahu je tento pocit ještě výraznější, 42,7 % dotazovaných cítí, že se do společnosti nezačlenilo. Naproti tomu v Praze tento pocit vyjádřilo méně lidí, konkrétně 29,1 %. **Celkově se 24,7 % respondentů cítí být součástí české společnosti.**

V otázce **budoucích plánů zůstat v ČR 41,6 %** dotázaných uvádí, že **není rozhodnuto**, přičemž nejistota je vyšší v Praze (45,5 %) oproti ostatním krajům (40,3 %). Celkem **29,3 % plánuje usadit se v ČR trvale, s vyšším zastoupením v Praze (35,6 %)** ve srovnání s ostatními kraji (27,1 %). Další **23,9 % dotázaných má v plánu zůstat v ČR dočasně**, ale na delší dobu než jeden rok, což může být ovlivněno situací ve válečném konfliktu. Tento záměr je častější v krajích mimo Prahu (26,6 %) než přímo v hlavním městě (16 %). **Nejmenší podíl respondentů (5,2 %) si přeje v ČR zůstat do jednoho roku**, přičemž v krajích mimo Prahu je tento záměr mírně častější (6 %) než v Praze (2,9 %).

⁶ Viz Apendix 3

Apendix 1

Poptávka po informacích

Informace, o kterých je potřeba být informován	Procento dotázaných
Zdravotní péče, zdravotní systém	32,4 %
Podmínky a pravidla v zaměstnání	30,8 %
Sociální dávky a příspěvky	29,4 %
Podmínky a pravidla dočasné ochrany	28,3 %
Zdravotní pojištění	26,8 %
Pravidla pro vycestování na Ukrajinu	26,4 %
Finanční povinnosti, daňové přiznání	22,5 %
Služby pro cizince, sociální služby	20,6 %
Povinnosti spojené s bydlením	18,2 %
Pobytové záležitosti	16,8 %
Školský systém, vzdělávání dětí	16,2 %
Registrace vozidla, koupě vozidla	15,9 %
Nálady české společnosti	15,5 %
Nostrifikace vzdělání	15,8 %
Místní kulturní zvyklosti a odlišnosti	14,2 %
Fungování českých úřadů a institucí	12,9 %
Trávení volného času, zapojení do společnosti	12,1 %
Umísťování dětí do školek a škol	12,4 %
Jak s úřady jednat, komunikovat	10,7 %
Fungování dopravy, pravidla silničního provozu	7,7 %
Struktura a organizace úřadů, jejich pravomoci	6,4 %

Apendix 2

Významné rozdíly mezi Prahou a ostatními regiony

Okruhy s největšími rozdíly v informovanosti	Praha	Regiony
Využití informačních telefonických linek	74,7 %	55,6 %
Dostupnost informací o pracovním uplatnění	41 %	39,7 %
Dostupnost informací o ukončení dočasné ochrany	66,7 %	59,2 %
Setkávání s nepravdivými informacemi	Méně často	Častěji
Dostupnost bydlení	32,1 %	34,4 %
Využívání veřejné dopravy	Častěji	Méně často
Práva a povinnosti v Česku	23,4 %	36,9 %
Přístup k zdravotní péči	23,4 %	35,5 %
Využívání sociálních služeb	11,9 %	23,6 %
Nálady a postoje české společnosti	10,3 %	17,3 %

Apendix 3

Hodnocení důvěryhodnosti vybraných infomačních zdrojů (nejlepší 1, nejhorší 5)

Zdroj/území	Celá ČR	Kraje vyjma hl. m. Praha	Hl. m. Praha
Osoby z institucí/organizací (N = 1 153)	1,9	2,0	1,8
Informační telefonické linky (N = 974)	2,0	2,1	1,6
Osoby z blízkého okolí (N = 1 169)	2,1	2,2	2,1
Internet – webové stránky (N = 1 119)	2,2	2,2	2,1
Sociální a další nová média (N = 1 118)	2,8	2,9	2,6
Tištěná a mluvená média (N = 1 005)	3,1	3,2	2,8

Webové stránky/území	Celá ČR	Kraje vyjma hl. m. Praha	Hl. m. Praha
Webové stránky Ministerstva vnitra, www.mvcr.cz, portál pro cizince (N = 1 035)	1,5	1,6	1,4
Webové stránky jiných ministerstev a úřadů (úřad práce, finanční úřad aj.) (N = 902)	1,7	1,7	1,5
Webové stránky velvyslanectví (N = 882)	1,8	1,9	1,7
Webové stránky vzdělávacích institucí (školy, univerzity, kurzy) (N = 681)	2,0	2,1	1,7
Webové stránky mezinárodních organizací (N = 675)	2,1	2,1	2,0
Webové stránky měst a obcí (N = 630)	2,1	2,2	1,7
Webové stránky neziskových organizací (N = 769)	2,4	2,5	2,1
Webové stránky médií, online zpravodajské weby (N = 737)	3,1	3,2	2,6
Webové stránky firem (N = 638)	3,1	3,3	2,6
Webové stránky jednotlivců, blogerů (N = 715)	3,6	3,8	3,0
Jiné webové stránky (N = 614)	3,3	3,5	2,8

Osoby z institucí, organizací/území	Celá ČR	Kraje vyjma hl. m. Praha	Hl. m. Praha
Pracovníci KACPU (N = 923)	1,6	1,6	1,4
Pracovníci OAMP (N = 724)	1,6	1,7	1,4
Pracovníci CPIC (N = 874)	1,6	1,7	1,4
Pracovníci sociálních služeb (N = 831)	1,7	1,8	1,6
Překladaatelé, tlumočníci (N = 781)	1,8	1,9	1,6
Právníci, advokáti (N = 583)	1,8	1,9	1,6
Zaměstnanci bank, finančních ústavů (N = 685)	1,9	2,0	1,9
Vzdělavatelé (pedagogové) (N = 639)	2,0	2,0	1,8
Pracovníci úřadu práce (N = 782)	2,0	2,1	1,9
Zaměstnanci zdravotní pojišťovny (N = 728)	2,2	2,2	2,1
Pracovníci finančního úřadu (N = 497)	2,2	2,3	1,8
Zaměstnavatelé (N = 841)	2,2	2,3	2,1
Pracovníci obcí, měst (N = 483)	2,4	2,5	2,0
Pracovníci neziskové organizace (N = 642)	2,4	2,5	2,1
Lidé z církve (N = 559)	2,7	2,8	2,3
Poskytovatelé ubytování (N = 485)	2,8	2,8	2,6
Pracovníci kulturních institucí (N = 422)	3,0	3,2	2,5
Pracovníci zprostředkovatelské agentury (N = 521)	3,4	3,6	3,0