

**UNIVERZITA KARLOVA**  
**FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ**

Studium humanitní vzdělanosti



**Experti, laici a problém důvěry: Jak laici  
vyhodnocují, kterým expertům mohou věřit?**

Bakalářská práce

Autor práce: Karolína Nováková

Vedoucí práce: Ing. Petr Špecián, Ph.D.

Praha 2024

## **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně. Všechny použité zdroje a literatura byly řádně citovány. Práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 24.06.2024

.....

Karolína Nováková

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala všem svým kamarádům, kteří to se mnou posledních pár měsíců neměli lehké a měli tak se mnou trpělivost a v celém procesu psaní mě podpořili. Zároveň bych chtěla poděkovat sama sobě za to, že jsem to se studiem nevzdala, i když bylo mnoho momentů a důvodů proč tomu jít naproti. V neposlední řadě bych samozřejmě chtěla poděkovat Ing. Petru Špeciánovi, Ph.D. za odborné vedení, velkou trpělivost, svižnou komunikaci a s tím i cenné rady a připomínky v průběhu celého psaní bakalářské práce.

# Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou důvěry a vztahem laik versus expert v kontextu sociologických generací. Častokrát se nacházíme v situacích, kdy nemáme dostatek znalostí ohledně nějakého tématu a jsme tak odkázáni na odborníky, kteří těmito znalostmi naopak disponují. Tomu, jak jim důvěřujeme, napomáhají určité faktory – například to, jaké má odborník vzdělání, jaké má zkušenosti, jaký má vztah k oboru, ve kterém působí apod. Lidé mají obecně rozdílné názory a pohledy na probíraná témata, tudíž je pravděpodobné, že se tyto preference budou rozlišovat i v důvěryhodnosti vůči expertům. Předpokládá se, že na tento aspekt bude mít vliv generační příslušnost, a proto se práce zaměřuje na charakteristiku generací X, Y a Z. Cílem práce je tedy zjistit, jakým způsobem se lidé rozhodují, kterým expertům budou věřit, zdali existuje mezi faktory důvěryhodnosti mezigenerační rozdíl a který z faktorů má na důvěryhodnost expertů nejsilnější vliv. Zvolenou metodou sběru dat bylo dotazníkové šetření, které se skládalo ze 13 výroků. U každého výroku měli respondenti na výběr mezi dvěma expertními profily, přičemž si měli vybrat, kterému z nich by spíše věřili. Výsledkem výzkumu byla skutečnost, že generační příslušnost nemá na tento proces vliv a nejsilnějšími faktory, které ho naopak ovlivňují, jsou pracovní pozice a praxe experta.

**Klíčová slova:** důvěra, experti, systematické a heuristické zpracování informací, hodnocení zdroje informací, generace X, generace Y, generace Z

## **Abstract**

This bachelor thesis is discussing the problematic area of trust and the relationship of lay people versus experts in the context of sociological generations. We often find ourselves in situations when we do not have enough knowledge of a specific topic and therefore, we are referred to experts, who dispose of this knowledge. The way we trust them is encouraged by specific factors – for example expert’s education, their experience, their relationship to the field they are working at etc. People generally have different opinions and views on discussed topics, therefore it is likely these preferences will differ within the credibility of experts. It is assumed this aspect is going to be influenced by generational affiliation and that is why this bachelor thesis focuses on the characteristics of generations X, Y and Z. The goal of this thesis is to find out how do lay people decide which experts they are going to trust, if there is an intergenerational difference and which one of those factors has the strongest influence on the experts’ credibility. The chosen data collection method was a questionnaire survey, which consists of 13 statements. All these statements are accompanied by 2 expert profiles and the participants were to choose the expert they would trust more. The result of this research was that generational affiliation does not influence this process and the strongest factors that on the contrary do influence this process are the job position and experience of the expert.

**Key words:** trust, experts, systematic and heuristic information processing, evaluation of the information source, generation X, generation Y, generation Z

# Obsah

Úvod .....	7
Teoretická část .....	10
1 Proč věříme druhým? .....	10
1.1 Důvěra veřejnosti ve vědu .....	11
2 Jakým způsobem zpracováváme informace? .....	13
3 Hodnocení a důvěryhodnost zdroje informací .....	15
3.1 Důvěryhodnost zdroje .....	16
4 Sociologické generace .....	18
4.1 Generace X .....	20
4.2 Generace Y .....	21
4.3 Generace Z .....	22
5 Shrnutí teoretické části .....	23
Empirická část .....	24
6 Metodologie výzkumu .....	24
6.1 Cíl výzkumu, výzkumné otázky a stanovení hypotéz .....	26
6.2 Metoda sběru dat .....	26
6.3 Výběr participantů .....	28
7 Analýza dat a interpretace výsledků .....	28
7.1 Sociodemografické údaje .....	28
7.2 Asociace se slovem expert/ka .....	30
7.3 Vyhodnocení expertních výroků a faktorů důvěryhodnosti pomocí chí-kvadrát testu nezávislosti a logistické regrese .....	32
7.4 Který faktor byl pro respondenty při rozhodování nejdůležitější? .....	39
8 Limity výzkumu .....	41
9 Diskuse .....	42
10 Shrnutí empirické části .....	43
Závěr .....	45
Literatura .....	47
Internetové zdroje .....	49
Seznam tabulek a grafů .....	50
Přílohy .....	51

# Úvod

Už jako malí poznáváme svět a učíme se mu rozumět. Rodíme se totiž do prostředí, které je pro nás relativně nepředvídatelné, plné nástrah a nekomfortních situací. Důvěra je tedy jedním z důležitých faktorů našeho bytí obecně, ale je zároveň jedním z klíčových faktorů naší sociální stránky. To, že jsme schopni důvěřovat je nezbytné pro navazování i těch nejběžnějších mezilidských vztahů jako jsou přátelství, partnerství, případně manželství nebo rodičovství. Věříme totiž, že když ukážeme druhému člověku naši zranitelnost, dotyčný nás tak nevyužije pro svůj vlastní prospěch, a naopak nám vyjde vstříc a ukáže svou náklonnost. Doufáme tedy, že nám naše důvěra a zranitelnost zajistí to, že činy druhých budou udělány s dobrými úmysly.

Důvěra je však důležitá nejenom v blízkých vztazích, ale i v těch anonymních. Chodíme například do lékárny, protože věříme, že nám lékárníci poradí a přiřadí správné léky. Důvěřujeme řidičům městské hromadné dopravy s tím, že nás dostanou z bodu A do bodu B. Vkládáme naše zdraví do rukou lékařů, jelikož věříme, že o nás bude patřičně postaráno. Stručně a jednodušeji řečeno, důvěra v druhé, respektive spoléhání se na ostatní, je tak jednou ze základních částí nejenom našich sociálních interakcí, ale i vůči tomu, jak jsme schopni obecně fungovat v našich životech.

Spoléhání se na druhé a důvěra v druhé se tak rovněž objevuje v situacích, kdy jsme k důvěře cíleně odkázáni. Je to na základě enormního množství informací, které v dnešní době získáváme. S pokračujícím vývojem internetu se na nás změň informací z digitálního prostředí tzv. „hrne rychlostí blesku“, a my tak nejsme schopni takový nápor vstřebat, uchopit ho a následně se v něm i zorientovat. Je sice pravda, že si při zpracování informací do jisté míry a v určitých případech vystačíme s našimi vědomostmi. Na druhou stranu se ale my, jakožto laici, víc a víc nacházíme v situacích, kdy jdou tyto aspekty nad rámec našich schopností. Díky tomu jsme tak odkázáni na druhé, respektive na ty, kteří již zmíněné odborné znalosti a dovednosti mají. Potřebujeme tak druhé k tomu, aby nám informace uspořádali, udělali z nich patřičné závěry a tvrzení, které nám budou stravitelné a srozumitelné. Ti, na které se v takovýchto situacích spoléháme, jsou experti a odborníci. Jak ale poznáme, kteří z těch, co nám poskytují rady a doporučení, jsou důvěryhodným zdrojem zprostředkovaných informací? Co je pro nás při tomto uvažování a rozhodování důležité? Existují jisté charakteristiky, faktory a kritéria, kterých si u odborníků všímáme a ty tak

napomáhají expertově důvěryhodnosti. Které aspekty jsou pro nás tedy při tomto procesu klíčové a čemu tak dáváme nejvyšší hodnotu?

Je samozřejmé, že má každý z nás různé názory a postoje, které jsou formovány mnoha faktory (rodinné zázemí, kulturní prostředí, osobní zkušenosti apod.). Jedním z takových faktorů je například generace, která zahrnuje různé aspekty ovlivňující každého z nás. Generace jsou skupiny lidí narozené v určitém časovém období, které sdílí podobné historické a společenské zkušenosti. Každá generační kohorta má totiž jiné klíčové události, momenty a milníky, technologické pokroky, ekonomické změny a kulturní trendy, které ji formují a my, jakožto příslušníci těchto generací, jsme těmito charakteristikami ovlivněni. Generační rozdíly jsou často viditelné v různých oblastech, a to včetně hodnot, preferencí anebo způsobu myšlení. Předpokládá se tak, že budou tyto rozdíly patrné i v tom, co v očích příslušníka konkrétní generace činí experta důvěryhodným a kompetentním.

Problematika laik versus expert je tedy základním tématem a směrem bakalářské práce, jejímž cílem bude zjistit, jakým způsobem se laici rozhodují, kterým expertům budou věřit a zda mezi determinanty expertovy důvěryhodnosti existuje mezigenerační rozdíl.

Výzkumnou otázkou bakalářské práce je, které determinanty důvěry vůči expertům jsou u lidí nejsilnější a zda při procesu rozhodování existuje mezigenerační rozdíl. Centrální hypotéza výzkumu tedy říká, že je proces rozhodování ovlivněn nejenom generační příslušností jedince, ale také dalšími faktory (pohlaví, věk, pracovní pozice či praxe), které podporují expertovu důvěryhodnost. K centrální hypotéze jsou dále stanoveny další pracovní hypotézy. Bakalářská práce je rozdělena na dvě části, a to část teoretickou a část empirickou, pod které spadají příslušné kapitoly a podkapitoly.

Teoretická část uvede zkoumanou problematiku a její dílčí části. První kapitola této sekce se zaměří na to, proč věříme druhým a jakým způsobem by se dala důvěra charakterizovat. Druhá kapitola představí systematické a heuristické zpracování informací. Zaměří se na to, jak tyto procesy fungují, co je jejich hlavní myšlenkou a jaký je mezi nimi rozdíl. Tato kapitola poskytne odrazový můstek, na který naváže následující kapitola, která se zabývá hodnocením a důvěryhodností zdroje informací. V této kapitole bude vytyčeno několik faktorů, které laikům slouží jako determinanty důvěryhodnosti expertů. Poslední kapitolou teoretické části je charakteristika sociologických generací, a to konkrétně generací X, Y a Z. Kapitola tak představí vymezení konkrétních generací, jejich charakteristické prvky, postoje, názory a perspektivy.

Empirická část bakalářské práce představí již zmíněné cíle výzkumu, dále se zaměří na stanovené hypotézy, popis celkové metodologie výzkumu a v neposlední řadě na analýzu



a interpretaci výsledků výzkumů. Metodologie výzkumu popisuje výběr participantů a zvolenou metodu sběru dat, čímž byl strukturovaný dotazník. Analýza a interpretace výsledků zpracovává získaná data, z nichž se následně vyvozují závěry a tvrzení, která jsou následně rozebírána a propojena s teoretickou částí bakalářské práce. K vyhodnocení dotazníkové šetření byly použity dvě statistické metody – chí-kvadrát test nezávislosti a logistická regrese. Závěrem empirické části jsou předloženy limity výzkumu a následná diskuse, kde se rozebírají další zjištění a případné návrhy pro další výzkumy.

# Teoretická část

Práce se v první řadě zaměří na problematiku důvěry, její obecnou charakteristiku a to, jak velkou a fundamentální roli v tomto rámci má. Ať už je to jak v běžných mezilidských vztazích, tak rozebere primárně pozici důvěry v období pandemie COVID-19. Teoretická část se tak pokusí přiblížit a zobrazit to, proč je důvěra tak důležitým a klíčovým aspektem ve vztahu veřejnosti, vědy a vědeckých poznatků.

Další kapitola se bude zabývat tím, jak zpracováváme informace, a to, zdali strategicky nebo heuristicky. Každou informaci, kterou si buďto někde přečteme nebo slyšíme, se snažíme zpracovat, interpretovat, hledat v ní smysl a co si z ní odnést. Otázkou ale je, zdali se více zaměřujeme na to, co přesně nám informace sděluje anebo spíše soustředíme pozornost na to, kdo nám informaci sdělil.

S tím se následně pojí další část, kterou je hodnocení zdroje informací. To, jak informaci zpracujeme je ovlivněno i tím, jaký má informace zdroj, tedy kdo informaci předal. Tato kapitola se tedy bude zajímat o to, podle čeho hodnotíme zdroj informace, čeho si nejvíce všímáme a které faktory jsou pro nás při rozhodování, kterému z expertů budeme věřit, důležité. Důvěryhodnost totiž hodnotíme na bázi jistých kritériích, respektive toho, co je pro nás při rozhodování důležité, zdali je to expertovo vzdělání, zkušenosti či praxe, pracovní pozice, jestli působí v renomovaných institucích, jestli hraje roli i tzv. tendence k podobnosti apod.

Posledním tématem, kterým se teoretická část bude zabývat, je sociologické členění generací. Tento rámec je v kontextu této problematiky zajímavý proto, jelikož se předpokládá, že se hodnoty a názory konkrétních generací budou obecně lišit. Na základě toho se tak pravděpodobně bude nacházet rozdíl i mezi faktory, kterých si u odborníků příslušníci konkrétních generací všímají. Teoretická část se tak zaměří rovněž na generační vymezení generací X, Y a Z a jejich charakteristické prvky.

## 1 Proč věříme druhým?

V odborné literatuře neexistuje jednoznačná definice pro slovo důvěra, tudíž je nemožné najít univerzální způsob, jak ji vysvětlit. Rousseau, Sitkin, Burt & Camerer (1998) definují důvěru jako „psychologický stav spočívající v úmyslu přijmout zranitelnost na základě pozitivního očekávání záměrů nebo chování druhého člověka“ (s. 395). Mayer, Davis &

Schoorman (1995) zase říkají že důvěra je „ochota být zranitelný vůči jednání druhé strany“ (s. 712). Naproti tomu Blöbaum (2021) charakterizuje důvěru jako sociální vztah mezi „důvěřujícím (trustor)“ a „důvěrníkem (trustee)“. Stejně jako Rousseau et al. (1998) popisuje, že volba důvěřovat se opírá o očekávání druhého člověka a ten, kdo důvěřuje, tak do jisté míry přijímá rizika a případnou zranitelnost.

V situacích, kdy jsme odkázáni na důvěru v druhé, jsou přítomna již zmíněná neodmyslitelná rizika a kdybychom nebyli schopni důvěřovat, nebylo by možné tato rizika přijmout. Věříme totiž, že se můžeme vyhnout negativním výsledkům tím, že tyto nejistoty přijmeme (Evans & Krueger, 2009). Skoro každé naše rozhodnutí totiž spočívá v tom, že vkládáme důvěru do druhých a důvěra je tak jednou z klíčových rolí pro fungování ať už ve velmi blízkých vztazích nebo těch, které nám jsou vzdálené nebo úplně cizí (Weiss, et al., 2021).

Důvěra tedy funguje jako základní stavební kámen mezilidských vztahů a společenských struktur. Bez důvěry by byla jakákoli forma spolupráce, komunikace či sdílení informací prakticky nemožná. Díky ní překonáváme nejistoty a rizika, která jsou neodmyslitelnou součástí každodenního života. Důvěra navíc není jen pasivním prvkem, ale aktivně ovlivňuje způsob, jakým se lidé rozhodují. Díky tomu, že si lidé důvěřují jsou tak posilovány sociální vztahy, zlepšuje se vzájemná kooperace a tím se zároveň podporuje celková stabilita a prosperita jak společenských, tak ekonomických systémů.

## **1.1 Důvěra veřejnosti ve vědu**

Věda nám přináší nové poznatky a to, že veřejnost vědě důvěřuje je nezbytné pro celkový pokrok a obecné fungování lidí ve společnostech. I přes to, že mají lidé k vědě obecně pozitivní postoj, jejich důvěra může být snadno ovlivněna různými faktory jako jsou například média, respektive to, jak jsou vědecké informace v médiích prezentovány – když média poskytují přesné a srozumitelné informace, mohou tak podpořit pozitivní postoj společnosti k vědě. Pokud ale média šíří dezinformace, mohou tak naopak zapříčinit nedůvěru a nedorozumění. Těmi dalšími faktory, které ovlivňují postoj lidí k vědě, mohou být například kulturní hodnoty, politické prostředí, osobní zkušenosti a přesvědčení, společenské struktury apod. Je proto důležité, aby byly vědecké poznatky efektivně komunikovány veřejnosti (Miller, 2014). Většina z nás totiž není schopna těmto poznatkům porozumět, což nás nutí spoléhat se na odborné znalosti a svědectví jiných osob (Špecián & Hudík, 2021). Jsme tak závislí na různých zprostředkovatelích, kteří nám tyto informace

předávají, a to i přes to, že se důvěryhodnost těchto zprostředkovatelů může lišit a může tak být zpochybňována (Hendriks, Kienhues & Bromme, 2015). Důvěra ve vědu je na jednu stranu důležitá například v rámci formování veřejného mínění. Pokud nevěříme vědeckým poznatkům, může to tak mít řadu negativních důsledků. Příkladem může být klimatická krize – pokud lidé ve změnu klimatu nevěří, nebudou následně přijímat a praktikovat činy k jejímu zpomalení, což vede k dalším environmentálním problémům (Huber, Barnidge, Gil de Zúñiga & Liu, 2019).

Na druhou stranu, i když je důležité odborníkům naslouchat, nelze jim však slepě věřit jen proto, že se označují za odborníky. Toto je klíčovým bodem v problematice laik versus expert – odborníci totiž mohou být ve svých vyjádřeních a doporučeních ovlivněni různými profesními či ideologickými zájmy. My jako laici nejsme tak schopni pochopit nejenom vědecké poznatky, ale zároveň je pro nás těžké rozeznat, který z expertů své výroky šíří s dobrým úmyslem (Hendriks, Kienhues & Bromme, 2015).

Toto chápání důvěry prošlo zásadním testem v období covidové pandemie. V tomto kontextu a tím, jak se celková pandemická situace vyvíjela, vyvstaly diskuse nejen o nemoci jako takové, ale také o tom, jak se šíří, jak ji lze léčit a jak proti ní bojovat. To přineslo mnoho spekulací, nejistotu a obavy. Pandemie tak signifikantně proměnila nejenom to, jakým způsobem vnímáme informace na internetu, v médiích apod., ale také to, jaký máme postoj vůči expertům, odborným institucím nebo případně vedoucím autoritám. Tedy že schopnost udržet si důvěru v autority a vedoucí orgány v době, kdy panuje již zmíněná nejistota a strach, se může zdát jako náročné (Battison, Kashvap & Rotondi, 2021). Samotné instituce byly totiž postaveny do pozic plných nejistých situací, které ne vždy úspěšně zvládly. Tyto okolnosti tak následně vedly k poklesu důvěry vůči těmto organizacím, což by mohlo potenciálně zapříčinit ztrátu jejich validity.

V období pandemie se totiž objevovaly všemožné názory a pohledy, díky kterým vznikala zmeť informací, ve které jsme se coby laici nedokázali zorientovat. Nacházeli jsme se tak v situacích, kdy jsme neměli dostatek znalostí, prostředků a ani čas k tomu těch znalostí případně nabýt. Můžeme se sice spoléhat na naše vlastní úsudky, domněnky apod., ty nám ale pokaždé nestačí. Pomáhaly nám tak různé vědní disciplíny a odborníci, kteří nám informace zprostředkovali a my jim tak bezprostředně důvěřovali. Jednodušeji řečeno, spoléhali jsme na druhé a byly zde uplatněny všechny aspekty důvěry, které byly v zmíněné v předchozích odstavcích. Důležitost odborníků a institucí tak spočívá v situacích, kdy nemáme dostatečné znalosti a nejsme schopni adekvátně vyhodnotit a pochopit rizika

spojená s určitým nebezpečím (Bromme & Hendriks, 2022; Battiston, Kashyap & Rotondi, 2021, Špecián & Hudík, 2021).

Během pandemie COVID-19 tedy důvěra hrála klíčovou roli, a to hlavně ve veřejném zdraví a snaze o udržení si společenské harmonie a stability. Situace vyžadovala společenskou kooperaci a spolupráci na tom, aby bylo možné překonat problémy epidemie. V tomto období se tak zdůrazňovala důvěra v druhé, která napomáhala k čelení krizi a zvládnání těžkých časů během této situace (Mariano, 2021). To, že lidé důvěřovali nejenom jeden druhému, ale také institucím, bylo nezbytné pro zavedení preventivních opatření a celkového korigování vzniklé epidemie. Tyto instituce totiž vyvinuly značné úsilí k řešení problémů během pandemie; pracovaly na hledání těchto řešení a spolupracovali s dalšími organizacemi (Mariano, 2021). Rovněž byla zásadní důvěra v ty, kteří nám zprostředkovali informace, které jsme získávali; pomáhalo nám to tak k tomu, abychom lépe porozuměli celkové situaci. Co se týče například vakcín a očkovacích kampaní, byla to právě důvěra, která se stala základní aktérkou v jejich úspěchu. Dále měla důvěra své postavení také v rámci mezilidských vztahů, jelikož na základě důvěry jsme byli ochotni chránit nejenom své zdraví, ale také zdraví ostatních.

Proto je důvěra ve vědu tak důležitou součástí. Její role naznačuje, že k tomu, abychom byli schopni účinně řešit globální problémy, je potřeba důvěřovat ve vědecká zjištění (Bromme & Hendriks, 2022). Odráží se od toho naše následné rozhodování, další činy a celkově chování. To ovlivňuje nejenom mezilidské vztahy a to, jak vnímáme a chápeme svět, ale také to, jak bojujeme proti případným globálním krizím a dalším problémům.

## **2 Jakým způsobem zpracováváme informace?**

Když se nám dostane nějaké informace, snažíme se interpretovat její obsah a vyhodnocujeme to, co se nám snaží sdělit. Ačkoliv se tento proces jeví jako vědomý, je to naopak situace, která je podvědomá, a ne na povrch zjevná; děje se totiž automaticky a my si ji častokrát ani neuvědomujeme.

Chaiken (1980) přišla se studií, která zkoumala procesy zpracování informací, jež jsou spojené s přesvědčováním a zaměřovala se na dvě hlavní strategie; systematické a heuristické. Hlavní rozdíl mezi těmito strategiemi je jejich zaměření – systematická strategie klade důraz na to, jaký má informace obsah (o čem informace je), kdežto heuristická strategie se spíše soustředí na to, kdo informaci vyslovil (zdroj zprávy). Zpracováváme tedy

informace racionálně a strategicky nebo raději ušetříme čas? Výsledky této studie ukazují, že v systematické strategii zpracování se příjemce zprávy soustředí primárně na její obsah a klade tak důraz na její detailní zpracování. Tato strategie funguje na principu toho, že jedinec vynakládá značné úsilí, snaží se pochopit a vyhodnotit argument konkrétního sdělení. I přes to, že aspekty, které se týkají zdroje konkrétní informace, ne obsahu té konkrétní informace, mohou být někdy použity jako pomůcky při posuzování; jsou ale spíše brány jako sekundární. Pokud tedy příjemce používá strategii systematického zpracování, mohou mít charakteristiky sdělení (například to, jak velké sdělení je nebo to, jak srozumitelně na příjemce působí) silnější vliv než charakteristiky zdroje informace (například to, jak je zdroj důvěryhodný nebo oblíbený).

Naopak při heuristické strategii jedinec při zpracování vynakládá poměrně malé úsilí. Spíše, než na zpracování obsahu zprávy se příjemce soustředí na obvykle dostupnější informace, jako je identita zdroje zprávy nebo jiné podněty, které se netýkají právě obsahu zprávy. Snižuje se tak důraz na podrobné zpracování informací a zaměřuje se na úlohu jednoduchých pravidel nebo kognitivních zkratk, tzv. heuristik. Heuristické zpracování informací může zahrnovat použití relativně obecných pravidel, která si jedinec vytvoří na základě svých minulých zkušeností a pozorování. Příjemce se tak vyhýbá podrobnému zpracování obsahu sdělení a spoléhá se na informace jako je identita zdroje (například faktory jako jsou pohlaví, věk, pracovní pozice, to, jaký má zdroj historii apod.). Pokud tedy příjemce používá heuristickou strategii zpracování, charakteristiky zdroje mohou mít větší vliv než charakteristiky samotné zprávy (Chaiken, 1980).

Posuzování informace na základě jiných, než obsahových vodítek je méně náročné než informaci detailně analyzovat. Heuristická strategie má tak výhodu v tom, že vyžaduje menší kognitivní úsilí. Možnou nevýhodou může být její menší spolehlivost (je zde důležitý kontext situace), což může vést třeba ke konfirmačnímu zkreslení. To je termín, který označuje „hledání nebo interpretaci důkazů způsobem, který je částečný ve vztahu k existujícím přesvědčením“ (Nickerson, 1998, s. 175). To znamená, že na základě našich osobních zkušeností máme jistá přesvědčení, kterými si pomáháme vyhodnocovat různé závěry. Vzhledem k tomu, že naše zkušenosti nejsou vždy to, co nám k usuzování stačí, konfirmační zkreslení by tak mohlo zapříčinit chybné úsudky, bránit kritickému myšlení a utvrzovat mylné představy (Nickerson, 1998).

Když lidé využívají heuristickou strategii zpracování, spoléhají se přitom na jednoduchá pravidla a kognitivní zkratky, což často zahrnuje vytvoření obecných pravidel, které jsou založené na našich zkušenostech z minulosti. Tento přístup také často podporuje

již zmíněné riziko konfirmačního zkreslení, protože vede k tendenci upřednostňovat informace, které potvrzují naše existující přesvědčení nebo hypotézy, přičemž protichůdné důkazy bývají přehlíženy či podceňovány (Chaiken, 1980). Vzhledem k tomu, že k samotné systematické strategii by byla potřeba set nějakých kompetencí a znalostí, je tak pravděpodobné, že bude většina z nás převážně využívat. Vzhledem k tomu, že k samotné systematické strategii by byla potřeba set nějakých kompetencí a znalostí, je tak pravděpodobné, že bude většina z nás využívat převážně heuristickou strategii a spoléhat tak na rychlejší rozhodovací zkratky.

### **3 Hodnocení a důvěryhodnost zdroje informací**

To, jak zpracováváme, hodnotíme a interpretujeme informace, které získáváme, se také odvíjí od toho, jaký má konkrétní informace zdroj. Tím se rozumí, kdo informaci vyslovil, na kterém z komunikačních prostředků jsme zprávu našli, jestli jsme ji viděli online nebo například v novinách nebo jak dotyčná osoba či organizace informaci zprostředkovala, zdali písemně či slovně. Jak již bylo zmíněno výše, v situacích, kdy nemáme dostatek odborných znalostí vůči určitým tématům, jsme tak bezprostředně odkázáni na odborníky, kteří tyto znalosti mají, informace nám zprostředkovávají a v danou chvíli se tak stávají naším primárně dostupným zdrojem informací.

Nelze říct, že existuje jeden konkrétní obraz takového odborníka, který by se tak mohl aplikovat na všechny odborníky. Vzhledem k tomu, že je na světě mnoho vědeckých oborů a okruhů, tak je to i prakticky nemožné. Existují však určité charakteristické vlastnosti, jimiž experti obecně disponují. Goldman (2018) například charakterizuje pojem expertízy z hlediska kompetencí – podle něj expertíza zahrnuje nejenom vědomosti, ale také schopnosti dobře fungovat na veřejnosti a efektivně řešit problémy v určité oblasti:

S je expert v oblasti D tehdy a jen tehdy, když je schopen pomáhat ostatním (zejména laikům) řešit různé problémy nebo vykonávat různé úkoly v doméně D, které by tyto lidé nebyli schopni sami vyřešit nebo vykonat. S může takovou pomoc poskytnout tím, že laikovi (nebo jinému klientovi) předá své charakteristické znalosti nebo dovednosti (s. 4).

Odborníci tak vynikají primárně ve své oblasti expertízy; naskytne-li se problém, vidí ho na hlubší úrovni. Dokážou utříbit informace, tyto složité problémy zjednodušit a následně je, společně s případnými řešeními, efektivně sdělit (Shanteau, 1988; Chi, Glaser & Farr,

2014). Je tak důležité se na experty dívat jako na někoho, kdo nejenom vlastní set určitých vědomostí, zkušeností, dovedností apod. (Thon & Jucks, 2017), ale také jako na někoho, kdo s těmito aspekty umí vynaložit, správně je užít, smysluplně a srozumitelně je transformovat a předat veřejnosti.

Za každodenního chodu si běžně u lidí všímáme charakteristik jako jsou barva vlasů či očí, co má konkrétně člověk na sobě a jak na nás celkově působí. U odborníků se toto hodnocení opírá o jiné charakteristiky. Existují totiž jistá kritéria a faktory, kterých si na odbornících všímáme více a na základě těch je vyhodnocujeme jako důvěryhodnější. Otázkou ale je, kterých konkrétních kritérií si všímáme, respektive která jsou pro nás při hodnocení nejdůležitější?

### 3.1 Důvěryhodnost zdroje

Důvěryhodnost zdroje závisí na vlastnostech (například odborné znalosti, zkušenosti, transparentnost apod.), které zvyšují pravděpodobnost, že lidé přijmou to, co zdroj sděluje, jako pravdivé (Hendriks, Kienhues & Bromme, 2015). Na základě čeho to ale můžeme posoudit? Rozumí se tak charakteristikám, které jsou tzv. „na povrchu“ (Bromme, Rainer & Hendriks, 2022), jako jsou například pohlaví, zdali je expert mladšího nebo staršího věku nebo jaké má zkušenosti ve svém oboru. Laici tak mohou odborníky posuzovat spíše na základě jejich pozorovatelných charakteristik (Altenmüller, Lange & Gollwitzer, 2021).

S touto skutečností se pojí to, že laici tak mohou upřednostňovat odborníky, se kterými se ztotožňují na bázi již zmíněných povrchových vlastností. Tato tendence k podobnosti se projevuje v souladu mezi zdrojem informací a laikem – expert a laik spadají do stejné věkové kategorie, mají stejné pohlaví, etnickou příslušnost, sociální status anebo když se laikova přesvědčení, hodnoty a zájmy ztotožňují s expertovými (Bromme et al., 2022; Berlo, Lemert & Mertz, 1969).

Dalším kritériem důvěryhodnosti může být expertovo vzdělání. Prestižní tituly, kvalifikace, odborné znalosti, certifikace, zkušenosti nebo profesní zázemí experta jsou laiky pozitivně vnímány a může to tak být dalším indikátorem toho „komu věřit“ (Bromme et al., 2022; Thon & Jucks, 2017).

Důležitým faktorem, který laici také sledují je to, jakým způsobem experti komunikují – konkrétně jak se vyjadřují, jak předávají své znalosti a jak se prezentují na veřejnosti. S tímto se pojí i použití odborných termínů ve svých výrocích, což mohou laici také vnímat jako pozitivní faktor (Thon & Jucks, 2017). Odborníci, kteří jsou schopni své vědomosti



srozumitelně zprostředkovat mohou být viděni jako indikátor důvěryhodnosti a laici tak mohou mít větší důvěru v ty, které tuto schopnost mají (Bromme et al., 2022; Hendriks et al., 2015).

Dalším faktorem je tzv. „já hledání“ nebo také „me-search“. Altenmüller, Lange & Gollwitzer (2021) tento fenomén charakterizují jako situaci kdy „výzkumníci studují určitý jev z důvodu osobní náklonnosti k tomuto jevu“ (s. 2). To znamená, že když má expert k danému tématu nějakou vazbu, respektive se ho téma i třeba osobně dotýká, může to být laiky vnímáno jako jeden z indikátorů důvěryhodnosti a důvodem toho proč dají konkrétnímu expertovi spíše za pravdu. Zkušenosti expertů, kterých se výzkumné téma osobně dotýká, se mohou brát jako cenné a chvályhodné – může to znamenat, že díky své osobní zkušenosti expert tzv. „ví o čem mluví“. Příkladem by mohla být situace přímo v kontextu pandemické situace. Řekneme, že odborníkem je někdo, kdo se podílí na vývoji vakcín proti nákaze covid-19 (epidemiolog, laboratorní pracovník, případně i sami doktoři a další). Tento odborník si sám nákazou prošel, posléze se nechal očkovat a další nákaza už neproběhla. Má tedy k výzkumnému jevu osobní náklonnost a bude vakcinaci propagovat s pozitivním ohlasem, jelikož on sám měl navíc pozitivní osobní zkušenost. Tím, že si odborník sám prošel nákazou a vakcinací, může tak na společnost působit důvěryhodněji proto, že si tyto situace nejenom sám prožil, ale zároveň se podílí na zlepšeních a inovacích spojené s nimi. Záleží však na také tom, zdali mají laici k danému tématu pozitivní vztah. Pokud totiž takový vztah mají, podpoří to tak jejich náklonnost k expertovi a budou ho tak brát jako důvěryhodnější zdroj. Pokud ale laik nemá k danému tématu pozitivní postoj, tedy s tématem nesouhlasí, nesouzní nebo nepodporuje myšlenky, které téma předává, může tak důvěřovat méně a nebude zdroj brát jako relevantní a důvěryhodný (Altenmüller et al., 2021). Tento indikátor důvěryhodnosti s sebou ale nese jistou kontroverzi. Očekává se totiž, že si expert zachová jistou integritu, tedy že bude vůči svým výzkumným tématům objektivní a neutrální (Hendriks, Kienhues & Bromme, 2015). Je to proto, aby díky osobní angažovanosti experta nedošlo k celkovému ovlivnění výzkumu a případnému zkreslení výsledků. Je tedy otázkou, zdali si expert i přes svůj subjektivní zájem dokáže zachovat již zmíněnou objektivitu a transparentnost.

Jak již bylo zmíněno, důvěryhodnost expertů můžeme posoudit na základě tzv. povrchových charakteristik. Tyto indikátory se dají objektivně aplikovat, jelikož si každý z nás svým způsobem těchto faktorů všimá a bere je v potaz. Je ale podnětné tuto problematiku zkoumat z perspektivy generačního rámce, a to z toho důvodu, že když se liší preference každého jedince (a to ať už jde o cokoliv), je tak pravděpodobné, že se tyto

preferance budou lišit i generačně, tedy že příslušníci jistých generací budou rozdílně vnímat a hodnotit jiné indikátory.

## 4 Sociologické generace

Sociální činitelé, jako je například rodina, příbuzní, spolužáci ve škole, přátelé, kolegové v práci, média, sociální sítě apod., mají velký vliv na to, jak formujeme své názory, postoje a přesvědčení o světě. Člověk, i přes to, že má své vlastní představy a názory, je tvor společenské náтуры, který je ovlivněn těmi, kterými se obklopuje a pozitivně přijímá to, když s ním někdo souhlasí. To znamená, že obecně souzníme s těmi, kteří jsou podobných názorů a pohledů jako my sami. Když totiž souhlasíme s ostatními nebo ostatní souhlasí s námi, dává nám to tak pocit jistoty, pochopení a bezpečí. Na tyto aspekty má tak signifikantní vliv například to, s kým vyrůstáme, v jakém prostředí vyrůstáme, jakým způsobem jsme vychováni, v jaké době vyrůstáme nebo jaké konkrétní události jsme prožili. V rámci jedné generace tak často panuje shoda v názorech, přesvědčeních a hodnotách, které jsou způsobeny hlavně vlivem doby, ve které generace vyrůstá (Kotler & Keller, 2013). Očekává se však, že se tyto názory, přesvědčení a hodnoty budou napříč generacemi lišit a je tak samozřejmé, že se na základě těchto diferencujících se aspektů budou generačně lišit i expertní kritéria a faktory.

Každý z nás se tak nachází v některé z tzv. generačních kohort. Označujeme tak skupinu lidí, kteří mají mezi sebou spojitost v různých aspektech. Nejčastější spojitostí je to, že každá tato kohorta je formovaná určitým časovým úsekem. Příslušníci konkrétní generace se tak narodili přibližně ve stejné době, sdílejí stejný čas a prostor v dějinách, mají srovnatelný věk a procházejí si tak stejnou či podobnou životní etapou. Vzhledem k tomu, že se tato skupina lidí narodila, vyrostla a žila v určitém časovém období, předpokládá se tak, že mají tendence sdílet podobné názory, zkušenosti a charakteristické vlastnosti, protože jsou ovlivněni událostmi, trendy a kulturními změnami, které se v odehrály během jejich formativních let (Strauss & Howe, 1992; Jandourek, 2012; Berkup, 2014; McCrindle, 2014). Tento koncept nám pomáhá vysvětlit, proč určité skupiny lidí vykazují společné rysy a preference. Například generace X, generace Y a generace Z jsou často považovány za odlišné generační kohorty, kdy každá z nich má svůj vlastní soubor charakteristik a bakalářská práce se jimi tak bude zabývat.

Jak už bylo řečeno výše, každá generace má své specifické charakteristické prvky, které jsou formovány „historickými, ekonomickými, sociálně-politickými a kulturními podmínkami“ (Kabátek, 1989, s. 589). Maďarský sociolog Karl Mannheim (1952) zdůrazňuje, že pojem generace není jen pouhá blízkost dat narození, ale je průsečíkem třech aspektů. Jedinci se narodili ve stejném historickém období a kulturním prostředí, prožívají stejné historické problémy, a i přesto že patří do téže generace a prožívají tak podobné události a situace, každý z nich tak může tyto zkušenosti vnímat a interpretovat různými způsoby. Bez toho, aniž bychom pochopili doby, události a klíčové milníky, jimiž jsou jednotlivé generace ovlivněny a formovány, nebudeme schopni pochopit aspirace, názory, hodnoty a pohledy na svět, kterými se od sebe odlišují (Berkup, 2014; McCrindle, 2014).

Jak bylo již řečeno, každá generace je formována určitým časovým úsekem a je tak žádoucí generace časově vymezit. Analýza časového vymezení generací však vyžaduje kritický pohled, neboť odborná literatura nenabízí jednotný pohled na tuto problematiku. Existují totiž jisté odchylky vůči letům narození příslušníků generací a někteří autoři tak datují generace o rok či o pár let dříve nebo později. Berkup (2014) například datuje generaci Y mezi lety 1980 a 1994, kdežto van den Berg (2020) datuje tuto generaci mezi lety 1981 a 1999.

McCrindle (2014) však poskytl časové vymezení generací X, Y a Z, kterým se bakalářská práce, společně s důrazem na české prostředí, bude řídit. Toto vymezení bylo zvoleno proto, že je vhodné pro kontext klíčových událostí a momentů, které se v českém prostředí odehrály.

Generace X, jinak také nazývaná jako Husákovy děti, je narozena mezi lety 1965 a 1979. V českém prostředí je charakteristická komunistickým režimem, omezením základních práv a svobod a uplatňováním cenzury. Generace Y, v nynějším pojetí známá jako Mileniálové, je narozena mezi lety 1980 a 1994. Nachází se v době, kdy se začal hroutit východní blok, autorita komunistického režimu slábla a na konci 80. let došlo k Sametové revoluci. Tato generace zároveň začala dospívat uprostřed obrovského vývoje digitálních technologií, tedy internetu a sociálních sítí. Generace Z je narozena mezi lety 1995 a 2009 a považuje se tak za generaci nejvíce vzdělanou, materiálně zaopatřenou, globálně propojenou a ovlivněnou rostoucím vývojem technologie. Je to generace, která používá technologie již od útlého věku a začíná je integrovat do téměř všech oblastí svého života (van den Berg, 2020).

I přes veškeré distinkce, rozdílné charakteristické rysy, události a klíčové momenty, je třeba generace vnímat jako vzájemně propojené entity. Sice se mluví o dobových událostech,

to ale nutně neznamená, že když se jedna událost odehrávala primárně v období generace Y, tak nemá vliv například i na generaci X. Je to důležité hlavně pro pochopení několika aspektů. Jedním z těchto aspektů může být například historického propojení (viz předchozí tvrzení, kdy má jedna dobová událost vliv na vícero generací), dále společenská kontinuita (zvyky, tradice, sociální instituce, normy a hodnoty apod.) anebo mezigenerační dialog, tedy komunikace a vzájemné pochopení mezi generacemi sobě blízkými (například generace Y a Z) nebo generacemi, které jsou od sebe vzdálenější (generace X a Z).

## 4.1 Generace X

Začleníme-li generaci X do kontextu českého prostředí, je tak důležité na začátek zmínit, že se příslušníci této generace narodili do období již zakořeněného komunistického režimu, v němž následně vyrůstali. V brzkém věku tak zažili události jako je například Pražské jaro (1968), vpád vojsk pěti států Varšavské smlouvy v srpnu téhož roku, upálení studenta Jana Palacha v lednu následujícího roku, nástup bývalého československého prezidenta Gustava Husáka (1975) a také uskupení Charty 77. Dospívali tak v období pokračujícího komunistického režimu, kdy byl díky cenzuře omezený přístup k informacím, což mělo vliv na myšlení a postoje této generace. Událost, která sice není dobovou událostí generace X, ale představuje však významný milník a je důležité jí zmínit je pád komunismu v roce 1989 společně se zrušením železné opony.

Příslušníci generace X často vyrůstali v domácnostech se dvěma příjmy, což pravděpodobně vedlo k tomu, že byli jejich rodiče často zaneprázdnění a děti tak ve výsledku trávily hodně času sami doma. Nyní jsou častokrát označováni jako tzv. „sendvičová generace“ což znamená, že pečují jak o své stárnoucí rodiče, dospívající děti, případně i prarodiče nebo vnoučata. Zároveň budují svou pracovní kariéru, snaží se udržet sociální vztahy, zajistit a zabezpečit hned několik domácností a zastávají tak celou řadu rolí (van den Berg, 2020; McCrindle, 2021).

Generace X vyrůstala v době, kdy se svět rychle měnil a oni se tak museli naučit přizpůsobovat novým situacím a technologiím. Díky těmto zkušenostem se tak naučili tolerovat různorodost, museli být schopni přemýšlet mimo zaběhlé tradice a hledat tak nové způsoby řešení problémů. Členové této generace se dokáží rychle adaptovat a jsou schopni efektivně a snadno analyzovat situace, kterým čelí, což jsou dovednosti, které vyplývají z jejich zkušeností a přizpůsobivosti (Berkup, 2014).

Jedna z klíčových hodnot generace X tak spočívá v zajištění stability své vlastní domácnosti a domácností svých blízkých, včetně finančního zabezpečení a vlastnictví majetku, jako je například nemovitost. Co se týče pracovního prostředí, projevují vysokou loajalitu ke svému zaměstnavateli a jsou schopni tvrdě a dlouhodobě pracovat (van den Berg, 2020).

Na základě těchto generačních rysů a hodnot by se generace X mohla u expertů nejvíce zaměřovat na to, jaké má experti zkušenosti, jelikož ona sama si svých zkušeností cení. Také by mohli pozitivně hodnotit pracovní pozici, a to na základě své loajálnosti vůči práci. Pokud tedy vidí experta, který třeba dlouhou dobu pracuje v nějaké instituci/organizaci, mohlo by to pro příslušníky této generace být kritérium při rozhodování.

## 4.2 Generace Y

Tato generace se narodila do období, kdy se ve společnosti projevoval veřejný nesouhlas s tehdejšími režimem. Zažili tak události jako 17. listopad 1989, následný pád komunismu (stejně tak jako generace X), zažili zvolení Václava Havla do prezidentské funkce a byli i přítomni vzniku samostatného českého státu v roce 1993. Vyrůstali a dospívali tak v období počínající demokracie, která s sebou nesla naději a obrázek prosperující budoucnosti.

Generace Y je první globalizovanou generací, má volný pohyb přes hranice a seznamuje se tak s věcí, kterou dřívější generace neměla, respektive jim nebyla dopřána; svoboda (van den Berg, 2020). Jak už svoboda pohybu, tak svoboda projevu nebo svoboda moci studovat co člověk chce a kde chce. Společně se svobodou se objevilo i vícero možností co se týče například pracovních příležitostí.

Tato generace zároveň vyrůstala ve začínajícím technologickém světě, jehož vývoj sledovala a postupně integrovala do svých každodenních životů. Díky těmto inovacím je generace Y, stejně tak jako následně generace Z, více politicky, environmentálně a celkově globálně uvědomělá (McCrindle, 2014). To, že se narodili do světa plného změn, nových technologií a možností, je tak znakem toho, že jsou, stejně před nimi, zvyklí na to přijímat změny. Generace Y je generací, která se změn nebojí a dalo by se říct, že jim jde naproti. Díky všem změnám jsou do jisté míry tolerantní a respektující vůči jiným „rasám, pohlavím, etnickým skupinám, původům, kulturním hodnotám a sexuálním orientacím“ (Berkup, 2014, s. 222). Tato generace si zároveň váží svého vzdělání, a tak do něj velmi často investuje – jak časově, tak případně i finančně. Je odhodlaná ke kariéernímu růstu a je fanoušky vysoce postavených pozic apod. (McCrindle, 2021). Generace Y by si tak díky těmto hodnotám

mohla u odborníků všimnout a přikládat hodnotu vzdělání, a především pracovním pozicím. Čím vyšší pozice, tím lepší – tedy vysoce postavení manažeři, ředitelé, supervizoři apod.

### 4.3 Generace Z

Generace Z, jinými slovy „děti internetu“ či „digitální generace“ (Berkup, 2014, s. 223) nebo také „generace sociálních sítí a digitálního světa“ (van den Berg, 2020, s. 23). Příslušníci této generace se narodili do technologického světa, než že by si na technologie teprve zvykali a učili se s nimi. Charakteristické rysy této generace jsou svoboda, individualismus, závislost na technologiích a rychlost. Rychlost v tom smyslu, že příslušníci této generace dokážou navázat kontakt s jakoukoli osobou na kterémkoli místě na světě a sdílet informace v rámci sekund (van den Berg, 2020). Tato generace komunikuje převážně na sociálních sítích a socializuje se v internetovém prostředí, kde získává veškeré informace a je tak vnímána jako tou nejpropojenější generací vůbec (Berkup, 2014).

Tato generace je ovlivněna digitálním světem, globálními značkami a trendy, sociálními médii a kulturní rozmanitostí. Lidé narození v tomto časovém rozmezí pracují s nástroji jako je umělá inteligence, automatizace, algoritmy apod. Jedním z pozitivních rysů generace Z je to, že se dokáže orientovat v dnešní době, která nemá strukturu, je nepředvídatelná a zmatečná. Generace Z je díky svým technickým zdatnostem připravená na to v této rychle měnící se době prosperovat, přinést pozitivní poznatky a inovativní změny na pracovištích (van den Berg, 2020; McCrindle, 2021). Generace Z je tak díky svému pobývání v digitálním prostředí a na sociálních sítích generací, která se v těchto prostředích umí orientovat, dokáže vyselektovat potřebné informace a vyvozovat patřičné závěry.

Generace Z se zároveň aktivně projevuje. Vnímá totiž velké množství problémů, kterými si svět prochází. Těmito problémy jsou myšleny například změny klimatu, sociální nerovnosti, konflikty a války, inflační krize apod. Díky jejímu sociálnímu aktivismu se generace Z nebojí vyjádřit svůj názor, a to ať už je jakýkoliv. Na druhou stranu ale také dokáže vyjádřit empatii a projevit emoce a náklonnost vůči probíraným tématům.

Generace Z by si tak u expertů mohla všimnout toho, jak se projevují na veřejnosti a jak moc autentičtí jsou. Očekávají totiž, že odborníci budou upřímní a transparentní a že budou nějakým způsobem tzv. „open-minded“. Dále je možné, že bude generace Z důvěřovat spíše těm odborníkům, kteří mají nějaké kvalifikace a zkušenosti. Oceňují totiž vzdělání, zkušenosti nebo praxe v odborných institucích. Pro generaci Z je také důležitá jistá sociální odpovědnost – sama generace Z se zajímá o témata jako je udržitelnost, klimatická krize,

lidská práva nebo sociální spravedlnost a hodnotí tak kladně ty experty, kteří mají o těchto tématech povědomí. Tato sociální angažovanost by tak mohla být dalším indikátorem toho, komu generace Z bude spíše věřit.

## **5 Shrnutí teoretické části**

Teoretická část se zaměřila na klíčové koncepty a teorie týkající se problematiky laik versus expert a vytyčila několik hlavních bodů. Prvním z nich byla důvěra, která je nedílnou součástí našich životů a představuje komplikovanou skutečnost v kontextu důvěry v odborníky. Dalším bodem byly faktory, kterých si u odborníků všímáme a které ovlivňují to, jak experty vnímáme a které z nich považujeme za důvěryhodné. Posledním bodem byly rozdíly v názorech jak obecně, tak na odborníky, ovlivněné různými faktory, včetně generační příslušnosti a toho, jaké hodnoty a priority jednotlivé generace mají. Tento generační konsenzus znamená, že členové jedné generace mohou mít podobné názory, zatímco mezi generacemi mohou existovat výrazné rozdíly a tyto rozdíly se tak mohou projevit v preferencích odborníků.

Tyto teoretické poznatky a východiska umožňují pochopit podstatu práce a také to, jak by různé sociologické generace mohli vnímat a hodnotit odborníky, a které faktory ovlivňují jejich důvěryhodnost. Jsou zároveň důležitým podkladem pro empirickou část, která se bude zabývat tím, který z faktorů je nejsilnější a zdali jsou mezi těmito faktory již zmíněné rozdíly v preferencích.

## Empirická část

Empirická část bakalářské práce se zaměří na představení a následnou analýzu výsledků výzkumu, jehož cílem bylo získat poznatky týkající se způsobu, jakým vyhodnocujeme, kterému z expertů budeme věřit. První sekce empirické části tak popisuje zvolenou metodologii výzkumu, cíl výzkumu a výzkumné otázky společně se stanovením hypotéz. Dále představuje použitou metodu sběru dat, a to včetně informací o jejím výzkumném designu, výběru participantů a nástrojích, které byly ke sběru dat použity. Druhá sekce se zaměřuje na prezentaci, analýzu a interpretaci výsledků výzkumu. Tyto výsledky jsou následně diskutovány v kontextu teoretického ukotvení, a to s důrazem na jejich význam pro zkoumanou problematiku. Tato část rovněž diskutuje omezení a limity výzkumu. Empirická část je zakončena diskusí, která pojednává o dalších možných způsobech a námětech pro budoucí výzkum.

## 6 Metodologie výzkumu

Empirická část bakalářské práce využije kvantitativní postupy pro zpracování dat získaných pomocí dotazníkového šetření (celý dotazník je k dispozici v příloze). Metodologickým východiskem empirické části je článek Hendriks, Kienhues & Bromme (2015). Tato studie navrhla výzkumný nástroj: Muensterský inventář epistemické důvěryhodnosti, též známý jako METI. Cílem této studie bylo vyvinout spolehlivý výzkumný nástroj, který by umožnil měřit důvěru laiků v odborníky. Zaměřuje se především na důvěru v prostorech digitálního prostředí, a to hlavně vůči rostoucí závislosti na elektronických zdrojích.

Autoři na základě empirických i teoretických výzkumů a kvantitativních dat vyvozují, že „vědec, který chce být považován za důvěryhodného, by měl mít určité vědomosti, jednat v rámci integrity a praktikovat benevolenci vůči ostatním“ (Hendriks, Kienhues & Bromme, 2015, s. 3). Tyto tři faktory jsou tak zároveň třemi dimenzemi, které Muensterský inventář používá k hodnocení důvěryhodnosti. Expertíza neboli odbornost zahrnuje expertovy vědomosti, znalosti, kvalifikace a kompetence v rámci příslušné vědecké oblasti. Integrita znamená dodržovat a být v souladu s vědeckými standardy a principy, které zahrnují například to, aby byli odborníci transparentní. To znamená, že by jejich jednání mělo být otevřené, srozumitelné a přístupné pro veřejnost. Zároveň se tímto zabraňuje případným podvodům a neetickému chování ze strany odborníků. Benevolence spočívá v posuzování,



zda expert jedná s dobrými úmysly vůči veřejnosti. Muensterský inventář byl navržen a strukturován tak, aby zachytil vícerozměrnou povahu důvěry v experty a poskytl tak komplexní nástroj pro hodnocení vnímání důvěry laiků v experty. Tento inventář tak může dále posuzovat další dimenze, jimiž jsou například konzistence a přesnost při poskytování informací nebo například expertovi komunikační dovednosti, tedy zdali odborník sděluje informace jasně, srozumitelně, spolehlivě a přesvědčivě (Hendriks, Kienhues & Bromme, 2015).

Klíčovou sekcí pro empirickou část bakalářské práce je třetí studie Muensterského inventáře, kdy autoři sestavili šest krátkých medailonků fiktivních odborníků, jejichž důvěryhodnost měli participanti ohodnotit. V těchto medailoncích se úmyslně měnila míra odbornosti, integrity a benevolence – jeden odborník měl odbornost vyšší, druhý nižší, další měl zase nižší integritu, ale naopak vyšší benevolenci apod. Autoři sepsali krátký blogový příspěvek o studii z oboru neurologie a za tímto příspěvkem následovaly již zmíněné medailonky odborníků, které byly označeny jako potencionální autoři tohoto příspěvku. Medailonky byly sestaveny tak, aby se pro každou dimenzi důvěryhodnosti (odbornost, integrita a benevolence) ukázaly jako popis, který je buďto velmi důvěryhodný nebo nedůvěryhodný. Jedna osoba měla například dimenzi odbornosti popsanou tak, že zatím studuje medicínu třetím semestrem, chodí na hodiny anatomie, fyziologie a neurologie, kdežto druhá osoba je profesorem neurologie s dlouholetou praxí a působením na univerzitě, která je mezinárodně známá a na neurologii se přímo specializuje (Hendriks, Kienhues & Bromme, 2015, s. 10). Tato metoda byla tak použita jako podklad pro výzkumný design této bakalářské práce. Její podoba byla však upravena, protože přímá implementace Muensterského inventáře se ukázala být pro účely výzkumu a úroveň bakalářské práce příliš komplexní. Zároveň byl dotazník upraven a strukturován tak, aby zapadl do českého prostředí a odpovídal výzkumnému cíli.

Dotazníkové šetření této práce se tak skládá ze dvou částí, a to z části demografické a z části expertních výroků společně s profily fiktivních odborníků. Zaměřuje se na hodnocení expertů na bázi následujících faktorů, jimiž jsou pohlaví, pracovní pozice, věk a praxe/zkušenosti. Výroky v dotazníku jsou převzaty z webové stránky Demagog.cz (internetový zdroj 1), tudíž nejsou smyšlené, ale jsou opět upraveny a strukturovány tak, aby byly stravitelnější a člověku smysluplnější. Expertní profily, tedy veškeré informace o pohlaví, věku, pracovních pozicích a zkušenostech všech expertů, jsou naopak čistě smyšlené. Tyto informace však nebyly respondentům v dotazníku sděleny a to proto, aby nedošlo k jejich případnému ovlivnění.

## 6.1 Cíl výzkumu, výzkumné otázky a stanovení hypotéz

Provedené dotazníkové šetření hodnotí experty na základě čtyř faktorů, jimiž jsou pohlaví, pracovní pozice, věk a praxe/zkušenosti. Jak už jsme si ale nyní vědomi, všechny generace jsou něčím charakteristické, mají jiné názory, hodnoty a perspektivy (pro generaci X je například důležité zajištění stability, ať už finanční nebo majetkové, kdežto například generace Y si naopak váží jejich dostupnějších možností, co se týče vzdělání nebo kariérního růstu). Na základě těchto rozdílů se předpokládá, že se budou lišit i faktory, kterých si příslušníci jednotlivých generací u expertů všímají. Výzkum se tak snaží zjistit, jakým způsobem vyhodnocujeme, kterým expertům budeme věřit a jeho výzkumnou otázkou je, které determinanty důvěry vůči expertům jsou u lidí nejsilnější a zdali při procesu rozhodování existuje mezigenerační rozdíl.

Centrální hypotézou je tedy tvrzení, že je proces rozhodování ovlivněn nejenom generační příslušností jedince, ale také dalšími faktory, jimiž jsou pohlaví, věk, pracovní pozice či praxe. Na základě toho je možnost stanovit i další pracovní hypotézy:

**H1:** Generační příslušnost respondenta neovlivňuje důvěru v experty.

**H2:** Důvěryhodnost expertů je ovlivněna pohlavím, přičemž muži jsou vnímáni jako důvěryhodnější než ženy.

**H3:** Důvěryhodnost experta roste s věkem.

**H4:** Pracovní pozice experta ovlivňuje důvěru v něj.

**H5:** Důvěra roste s rozsahem zkušeností či délkou praxe v oboru.

## 6.2 Metoda sběru dat

Metoda sběru dat, která byla pro empirickou část bakalářské práce použita byl strukturovaný dotazník. Ten byl sestaven na základě Muensterského inventáře epistemické důvěryhodnosti. Dotazníkové šetření se skládá z několika dílčích částí (například sociodemografické údaje, sekce se samotnými výroky a další), které jsou podrobněji vysvětleny níže. Dotazník byl

vytvořen za pomoci online platformy Google Forms a byl následně roz distribuován skrz sociální síť Facebook a Instagram.

V úvodním slově byli respondenti seznámeni s dotazníkem, jeho anonymitou a co je jeho cílem, tedy zhodnotit důvěryhodnost expertů na základě výroků týkajících se pandemie a covidu-19. Respondenti měli nejdříve za úkol vyplnit demografické údaje, které se skládaly z jejich pohlaví, dosaženého vzdělání a věku, respektive věkové skupiny.

Po demografické části následovala otázka, která se zajímala o to, která slova si respondenti s pojmem expert/ka spojují. Otázka byla položena za účelem zjištění, co si s tímto pojmem respondenti asociují, což už může výzkumu poskytnout jakýsi pomyslný náhled do toho, jak příslušníci generací na experty nahlíží a jak je vnímají.

Po této otázce následovali již zmíněné expertní výroky. Tato část obsahuje 13 výroků, kdy u každého z nich jsou dva expertní profily, ze kterých si měli respondenti vybrat jednoho odborníka, a to toho, kterému by v kombinaci s konkrétním výrokem více věřili. Jak již bylo uvedeno v metodologii výzkumu, výroky byly převzaty z webové stránky Demagog.cz (internetový zdroj 1) a jsou tematicky zařazené do kontextu pandemie covidu-19. Výroky se zabývají primárně tématy, které byly relevantní a diskutované v rámci covidové pandemie – distanční výuka, očkovaná a neočkovaná procenta lidí ve společnosti, rychlost vyvinutí vakcín a kontroverze kolem nich apod. (plné znění výroků je k dispozici v příloze). S výroky se bude následně pracovat v dalších kapitolách, kdy budou ve vztahu k analýze výsledků podrobněji rozebrány.

Jak již bylo zmíněno v předchozím odstavci, každý výrok má pod sebou vypsáné dva expertní profily. Tyto medailonky byly vytvořeny tak, aby byly kombinací zkoumaných faktorů důvěryhodnosti (pohlaví, věk, pracovní pozice a praxe). Každý z expertů byl tedy buďto muž nebo žena s příslušným věkem, přidělenou pracovní pozicí (jednalo se například o ředitelku cestovní kanceláře, vrchní sestru oddělení paliativní péče, laboratorního pracovníka, epidemiologa či epidemioložku, novinářku, majitelku hospicu, primáře oddělení jednotky intenzivní péče a další) a praxi v letech s doplňujícími informacemi, které prohlubovaly expertovy zkušenosti (plné znění je opět k dispozici v příloze).

Závěrem dotazníku byla otázka, která se zaměřovala na to, který z faktorů byl pro respondenty při rozhodování nejdůležitější. Respondenti měli na výběr mezi čtyřmi zkoumanými faktory (pohlaví, věk, pracovní pozice a praxe) a měli tak vybrat pouze jeden z nich. Tato otázka byla položena za účelem srovnání s tím, co vyšlo ve výsledcích samotných výroků a následně subjektivními odpověďmi této otázky od každého respondenta.

## 6.3 Výběr participantů

Výběr participantů probíhal nezávisle na pohlaví. Cítil ale především na příslušníky jednotlivých generací, tedy generace X, Y a Z. Pomocí demografických údajů, a to konkrétně podle věku, byly výpovědi participantů rozděleny do jednotlivých generací. Generace byly v dotazníku rozděleny do třech věkových skupin. První skupinou bylo věkové rozmezí 15 – 30 (generace Z), druhou 31 – 45 (generace Y) a poslední 46 – 60 (generace X). Jak teoretická, tak empirická část bakalářské práce pracuje s generačním vymezením od McCrindla (2014). Tento způsob kategorizace podle věku byl zvolen z toho důvodu, že kdyby byly v dotazníku uvedeny pouze konkrétní generace, mohlo by tak vést k případným nedorozuměním. Někteří respondenti nemusí být obeznámeni s přesným vymezením jednotlivých generací a mohlo by tak být obtížné se do jedné z generací zařadit. Tím by mohlo dojít k nepřesným výsledkům a zkreslením, kdy by se například jedinec, který věkově spadá do generace X, cítil spíše jako součást generace Y. Tento přístup se tak takovýmito chybám snažil zabránit, a proto byl v rámci empirické části použit.

# 7 Analýza dat a interpretace výsledků

## 7.1 Sociodemografické údaje

V první části dotazníkového šetření se zjišťovaly tzv. sociodemografické údaje, což jsou data, která představují soubor základních informací o vlastnostech respondentů. V tomto dotazníkovém šetření se konkrétně jednalo o respondentovo pohlaví, nejvyšší dosažené vzdělání a do jaké věkové skupiny, respektive do jaké sociologické generace, respondent spadá.

Na dotazník odpovědělo celkem 125 respondentů, z čehož bylo 85 žen, 39 mužů a 1 nebinární. Co se týče nejvyšší dosaženého vzdělání respondentů, přesahuje tak vzdělání „Střední s maturitou“, které označilo 43 % respondentů a „Vysokoškolské“, které označilo 38 % respondentů. „Základní“ vzdělání označilo pouze 2 % respondentů, „Střední bez maturity – vyučen/a“ čítá 7 % a nakonec zbylých 10 % respondentů označilo „Vyšší odborné“. Přesuneme-li se k sekci věkových skupin, jednoznačně nejpočetnější skupinou, která dotazníkové šetření zodpověděla, je skupina ve věkovém rozmezí od 15 do 30 let, tedy generace Z. Tato skupina se skládá ze skoro půlky respondentů, konkrétně se jedná o 45,6

%. Další skupina, která je v rozmezí od 31 do 45 let, tedy generace Y, nese cca čtvrtinu respondentů, tedy 24,8 %. Poslední věkovou skupinou, generace X neboli skupina, která se pohybuje na věkové škále od 46 do 60 let, měla 29,6 % respondentů.

Jak bylo již zmíněno v předchozích kapitolách, konkrétní generační vymezení je použito na základě vymezení od McCrindla (2014). Na bázi toho byly tak vypočteny věkové skupiny, a to proto aby bylo vymezení respondentům jasnější a aby nedošlo ke zkreslením nebo chybným domněnkám.

**Tabulka 1**

*Sociodemografické údaje*

<b>Pohlaví</b>	
<b>Žena</b>	85 (68 %)
<b>Muž</b>	39 (31,2 %)
<b>Nebinární</b>	1 (0,8 %)
<b>Nejvyšší dosažené vzdělání</b>	
<b>Základní</b>	2 (1,6 %)
<b>Střední bez maturity – vyučen/a</b>	9 (7,2 %)
<b>Střední s maturitou</b>	54 (43,2 %)
<b>Vyšší odborné</b>	12 (9,6 %)
<b>Vysokoškolské</b>	48 (38,4 %)
<b>Věková skupina</b>	
<b>15 – 30 (generace Z)</b>	57 (45,6 %)
<b>31 – 45 (generace Y)</b>	31 (24,8 %)
<b>46 – 60 (generace X)</b>	37 (29,6 %)
<b>Celkem</b>	125

Vzhledem k obecně nízkému počtu respondentů a primárně nevyváženému složení respondentů v generacích (nadměrné zastoupení generace Z v porovnání s generací Y a X, viz tabulka 1) a pravděpodobně i nevhodnému zvolení metody sběru dat, respektive konstrukce strukturovaného dotazníku (způsob vypracování a formulace otázek apod.), se tak výsledky na zkoumaném vzorku nedají brát jako reprezentativní vůči celé populaci. Bylo by potřeba mít mnohem větší množství participantů s akcentem na to, aby se respondenti víceméně početně shodovali v rámci zkoumaných věkových skupin. Je tak důležité brát tuto

skutečnost v potaz. Na druhou stranu výsledky i přes to přinášejí zajímavé poznatky a zjištění.

## 7.2 Asociace se slovem expert/ka

Tato část dotazníku se ptala na to, co si respondenti při slově „expert/ka“ vybaví. Otázka byla otevřená a respondenti měli napsat 5 slov, které si s tímto pojmem spojují. Odpovědi byly roztrženy a přiřazeny jednotlivým zkoumaným generacím a jejich významy byly následně vyhodnoceny kvalitativním způsobem, a to za pomoci tematické analýzy. Tato otázka byla položena za účelem hlubšího porozumění toho, jak právě jednotlivé generace experty vnímají, co s tímto pojmem asociují a případně jaký mají na experty názor.

U generace X se nejvíce objevovaly termíny jako „odborník“ společně s „odborností“, „znalec“ a „znalosti“, „rozhled“, „přehled“, „vzdělání“, „zkušenosti“, „specialista“, „zaujetí“ nebo také „zapálení“. Našly se ale i asociace jako je například „pracovitost“. Odborník by podle generace X měl také mít všeobecný přehled, ale zároveň mít rozsáhlé vědomosti a znalosti ve své konkrétní profesní oblasti a být tak v daném oboru vzdělaný nad rámec ostatních. Objevilo se také, že expert je někdo s vysokoškolskými tituly jako jsou docent, inženýr nebo doktor. Taktéž se objevila asociace s mužským pohlavím. Expert v očích generace X by tak měl být vzdělaný a pracovitý, měl by disponovat jistými znalostmi, kompetencemi a zkušenostmi a měl by být svou profesí zaujatý a měl by pro ni mít jisté zapálení.

Generace Y si, stejně jako generace X, svého experta či expertku asociuje se slovy jako jsou „odborník“, „profesionál“, „specialista“, „praxe“, „zkušenosti“, „znalosti“, „vzdělání“ nebo také „vědomosti“. Podle generace Y by expert měl být člověk, který je odborníkem na určitou oblast, v níž je tak znalcem a má o tuto problematiku také zájem. Zároveň by to měl být někdo, kdo má kvalitní profesní zázemí, dobrou pověst, respekt a případně uznání a obdiv. Příslušníci generace Y si se slovem „expert/ka“ také asociují vysokoškolské vzdělání a vysokoškolské tituly. Generace Y si s experty také spojuje dobré komunikační schopnosti, tedy aby experti věděli, o čem mluví a byli schopni informace efektivně komunikovat s ostatními.

Generace Z si při slově „expert/ka“ nejčastěji vybaví pojmy jako jsou „zkušenost“, „praxe“, „profesionál“, „odborník“ a „odbornost“, „znalost“, „specialista“, „vzdělání“, „inteligence“ a „chytrost“ nebo také „přehled“. Generace Z vidí experta jako někoho, kdo je vystudovaný člověk, má případně vysokoškolské vzdělání (není to však podmínkou) a je

nějakým způsobem kvalifikovaný. Podle generace Z je expert člověk, který má více letou praxi, ví, o čem mluví, rozumí tomu, co dělá a má teoretické vědomosti, které je následně schopen prakticky aplikovat a dokáže tak poradit ostatním. Je to někdo, kdo se pohybuje v dané problematice, má s touto problematikou zkušenosti a zná všechny její okolnosti. Je objektivní a nezaujatý, zároveň má přehled a je myšlenkově otevřený.

Z odpovědí jednotlivých generací je patrné, že je pojem „expert/ka“ napříč věkovými skupinami vnímán podobně, ačkoli se objevují drobné rozdíly. Generace X klade důraz na široké znalosti a všeobecný přehled spolu se specializací a vysokým vzděláním, které je často spojené s akademickými titulky jako jsou například docent, inženýr nebo doktor. Tato generace dále zdůrazňuje pracovitost, zapálení pro obor a kompetence, které umožňují efektivní uplatnění nabytých vědomostí. Generace Y, podobně jako generace X, si experty spojuje s odborností, profesionalitou, vzděláním a zkušenostmi. Jako bonus však vnímají kvalitní profesní zázemí, dobrou pověst a schopnost efektivní komunikace. Je pro ně důležité, aby expert nejen věděl, o čem mluví, ale aby také uměl své znalosti srozumitelně předávat a získal tak respekt a uznání od ostatních. Generace Z vnímá experty jako prakticky zaměřené profesionály, kteří mají vědomosti nejen teoretické, ale jsou zároveň schopni je aplikovat v praxi. Tato generace vnímá pozitivně když je expert kvalifikovaný a objektivní a má víceletou praxi s myšlenkově otevřeným přístupem. Experti jsou podle příslušníků generace Z ti, kteří se pohybují v dané problematice, mají s ní určité zkušenosti a jsou tak díky tomu schopni poradit ostatním.

Celkově lze říct, že pro všechny generace je expert někdo, kdo je vzdělaný, zkušený a kvalifikovaný ve své profesní oblasti. Měl by se vyznačovat hlubokým zájmem o svůj obor, být pracovitý a schopný efektivně komunikovat a aplikovat své znalosti v praxi. Rozdíly mezi generacemi jsou především v jednotlivých aspektech odbornosti a dovedností, což odráží jejich různé životní a profesní zkušenosti. Jinými slovy, každá generace má odlišné priority a očekávání ohledně toho, co činí někoho skutečným odborníkem. Tímto způsobem se tak ukazuje, že zatímco všechny generace vnímají experty jako vzdělané a kvalifikované jedince, liší se však v tom, jaké konkrétní schopnosti a vlastnosti u nich považují za nejdůležitější.

### 7.3 Vyhodnocení expertních výroků a faktorů důvěryhodnosti pomocí chí-kvadrát testu nezávislosti a logistické regrese

Dotazníkové šetření si kladlo dva záměry: prvním cílem bylo zjistit, zdali je proces výběru experta ovlivněn generační příslušností respondenta. Předpokládá se totiž, že když se generace vzájemně odlišují (a to jak už na bázi rozdílných názorů, klíčových momentů a událostí, postojů, hodnot apod.), budou se tak odlišovat i preference a následně tak samotný výběr odborníka u příslušného výroku.

K vyhodnocení této části dotazníku byl tak použit chí-kvadrát test nezávislosti. Tento test napomáhá k tomu vyhodnotit a umožňuje posoudit, zda mezi proměnnými existuje statisticky významná závislost. Tedy zda závisí jedna kategoriální proměnná na jiné kategoriální proměnné, v tomto případě tedy příslušná generace respondenta a samotný výběr experta.

Většina výsledků chí-kvadrát testu nezávislosti ale vyšla jako statisticky nevýznamná, tedy se nepodařilo prokázat, že při procesu rozhodování opravdu existuje vztah mezi příslušnou generací respondenta a výběrem konkrétního experta.

**Tabulka 2**

*Chí-kvadrát test nezávislosti – generace respondenta a výběr experta*

	Generace X – Expert 1	Generace X – Expert 2	Generace Y – Expert 1	Generace Y – Expert 2	Generace Z – Expert 1	Generace Z – Expert 2	$\chi^2$	df	P-value
<b>Výrok 1</b>	22	15	17	14	31	26	0,3	2	<b>0,879</b>
<b>Výrok 2</b>	20	17	15	16	30	27	0,2	2	<b>0,890</b>
<b>Výrok 3</b>	27	10	23	8	48	9	2,1	2	<b>0,349</b>
<b>Výrok 4</b>	16	21	18	13	42	15	8,9	2	<b>0,011</b>
<b>Výrok 5</b>	12	25	7	24	11	46	2,2	2	<b>0,338</b>
<b>Výrok 6</b>	28	9	21	10	47	10	2,5	2	<b>0,290</b>
<b>Výrok 7</b>	26	11	24	7	42	15	0,4	2	<b>0,801</b>
<b>Výrok 8</b>	8	29	5	26	6	51	2,2	2	<b>0,338</b>
<b>Výrok 9</b>	15	22	3	28	15	42	8,3	2	<b>0,016</b>
<b>Výrok 10</b>	21	16	18	13	35	22	0,2	2	<b>0,895</b>



<b>Výrok 11</b>	18	19	13	18	29	28	0,7	2	<b>0,722</b>
<b>Výrok 12</b>	25	12	20	11	43	14	1,4	2	<b>0,509</b>
<b>Výrok 13</b>	13	24	6	25	11	46	3,6	2	<b>0,168</b>

Pro ujasnění a přehlednost tabulka obsahuje následující informace: v řádcích se nacházejí očíslované výroky (1 až 13) a ve sloupcích se nachází to, kolik respondentů si v příslušné generaci a daném výroku vybralo jednoho z expertů, a to buďto prvního nebo druhého. Dále se ve sloupcích tabulky nachází chí-kvadrát statistika ( $\chi^2$ ), stupně volnosti (df) a p-hodnota (p-value).

Chí-kvadrát test nezávislosti byl nejprve proveden pro každý výrok zvlášť, jelikož se předpokládalo, že se výběr expertů bude napříč generacemi lišit. Záměrem tak bylo jednotlivé výsledky a p-hodnoty vzájemně porovnat a vyhodnotit, kde přesně se rozdíly ve výpovědích nacházejí. Vzhledem k tomu, že většina výsledků vyšla jako statisticky nevýznamná (viz tabulka 2), hodnoty se tak sjednotily do jedné souhrnné tabulky.

Podíváme-li se tedy na jednotlivé hodnoty, je vidět, že většina z nich vyšla podstatně vyšší než výchozí hodnota 0,05. To naznačuje, že generační příslušnost respondenta neovlivňuje způsob, jakým si lidé experty vybírají. Nicméně, dvě p-hodnoty, konkrétně 0,011 (viz tabulka 1, výrok 4) a 0,016 (viz tabulka 1, výrok 9) jsou nižší než 0,05 a dala by se tak předpokládat statistická významnost, tedy že by zde v těchto případech generační příslušnost mohla hrát roli.

U čtvrtého výroku, který pojednával o tom, že je ve věkové kategorii 65+ proočkovanost 86 % a více, měli respondenti na výběr mezi statističkou, které je 50 let a má 20 letou praxi ve statistickém úřadu a vrchní sestrou oddělení paliativní péče, které je 60 let a ve zdravotnictví má 20 letou praxi. Jak můžeme vidět na číselných hodnotách u jednotlivých generací, generace Y a Z si v tomto případě vybraly spíše prvního experta, tedy statističku. U generace X, kdy si více než polovina respondentů této generace (56,7 %) vybrala spíše druhého experta, se naopak inklinuje právě k vrchní sestře. Dojdeme tak k závěru, že v těchto podmínkách existuje vztah mezi zkoumanými proměnnými. Zároveň můžeme usuzovat, že k těmto výsledkům došlo na základě charakteristických prvků jednotlivých generací.

Zároveň by se dalo usuzovat, že k těmto výsledkům došlo na základě charakteristických vlastností jednotlivých generací. Je tím myšleno, v jakých prostředích a s jakými prostředky jednotlivé generace vyrůstali. Jak už nyní víme, jak generace Y, tak

generace Z jsou technologicky zdatnější než generace X. Respektive, obě generace vyrůstaly buďto v začínajícím či už zakořeněném technologickém světě a příslušníci těchto generací jsou tak těmto praktikám přívětivější. Je tak možné, že to je právě důvod, proč generace Y a Z preferují statističku namísto vrchní sestry. Statistika je nástroj, který poskytuje podložené údaje z různých průzkumů, přináší nám tak nové poznatky a je v neustálém procesu vývoje. Pozice a práce statističky tak může na generaci Y a Z působit jako důvěryhodnější determinant, kterému v tomto případě dají za pravdu víc, než „obyčejné“ vrchní sestře. Pro generaci X je naopak pozice vrchní sestry tím důvěryhodnějším determinanem. Je to pravděpodobně spojeno s jejími zkušenostmi a také tím, že se dennodenně nachází v obecně zdravotnickém, případně nemocničním prostředí. Generace X se tak pravděpodobně zaměřuje spíše na praktičnost, než že by spoléhala na technologie – neznamená to však, že by je úplně odsuzovala.

Devátý výrok říká, že většina neočkovaných procent jsou lidé, kteří mají nějaké závažné zdravotní důvody, které jim očkování proti nákaze neumožňují. Co se týče tohoto výroku, respondenti měli na výběr opět mezi vrchní sestrou paliativní péče, kdy druhým expertem byl vedoucí očkovačského centra v nemocnici, kterému je 50 let a ve zdravotnictví působí 20 let. Co se týče výsledků, můžeme vidět, že i přes statistickou významnost se mezi generacemi nenachází rozdíl. Je to pravděpodobně z důvodu, že i když je vztah vyhodnocen jako statisticky významný, rozdíly tak nemusí být dostatečně velké na to, aby byly v jednoduchém srovnání patrné. Více než dvě třetiny respondentů (73,6 %) se tak rozhodlo pro druhého experta, jímž je vedoucí očkovačského centra v nemocnici. V této situaci tedy pravděpodobně hraje roli pracovní pozice expertů, jelikož se oba experti nacházejí ve zdravotnickém sektoru, jsou relativně ve stejném věku a ve zdravotnictví působí stejnou dobu. Zdá se tedy, že v kombinaci s výrokem, který pojednává o neočkovaných procentech lidí, bude důvěryhodnější vedoucí očkovačského centra než vrchní sestra jednoho nemocničního oddělení.

Z výsledků je tedy patrné, že výběr experta není ovlivněn tím, do jaké generace respondent spadá. Ze 13 výroků mají pouze dva statisticky významnou p-hodnotu, z nichž však pouze jeden ukazuje mezigenerační rozdíl. Vzhledem k tomu, že se za pomoci chí-kvadrát testu nezávislosti nepodařilo prokázat to, že by na preference výběru experta měla vliv generační příslušnost, byla z toho důvodu provedena logistická regrese. Dostáváme se tak ke druhému cíli dotazníku, jímž bylo zjistit, který ze zkoumaných faktorů důvěryhodnosti má na proces rozhodování nejsilnější vliv. Tedy zda má například expertova

pracovní pozice na tento proces větší vliv než třeba expertův věk nebo to, jakými zkušenostmi a praxí odborník disponuje.

Jak již bylo zmíněno výše, většina výsledků chí-kvadrát testu nezávislosti vyšla jako statisticky nevýznamná. Na základě toho byla tak následně provedena logistická regrese, která je pro použití vhodná hned ze dvou důvodů. Prvním je ten, že dokáže zjistit a celkově vyhodnotit, jak jednotlivé faktory (pohlaví, věk, pracovní pozice a praxe) ovlivňují pravděpodobnost výběru experta. Druhým důvodem je, že umožňuje zahrnout do regresního modelu více vysvětlujících proměnných a posoudit tak jejich individuální a případně kombinovaný vliv na výsledek. Jednou z dalších možných výhod by také mohla být snazší a jasnější interpretace výsledků.

**Tabulka 3**

*Logistická regrese – faktory důvěryhodnosti a jejich vliv*

	Pohlaví	p-value	Věk	p-value	Praxe	p-value	Pracovní pozice – Expert 1	Pracovní pozice – Expert 2	p-value
<b>Výrok 1</b>	-0,061	<b>0,951</b>	-0,912	<b>0,362</b>	7,141	<b>0,000</b>	-0,061	0,061	<b>0,951</b>
<b>Výrok 2</b>	0,049	<b>0,961</b>	-0,932	<b>0,352</b>	-0,735	<b>0,462</b>	-0,049	0,049	<b>0,961</b>
<b>Výrok 3</b>	0,090	<b>0,928</b>	-0,490	<b>0,624</b>	-0,979	<b>0,328</b>	0,098	-0,098	<b>0,922</b>
<b>Výrok 4</b>	0,000	<b>1,000</b>	-0,012	<b>0,990</b>	-2,968	<b>0,003</b>	2,968	-2,968	<b>0,003</b>
<b>Výrok 5</b>	-0,209	<b>0,834</b>	1,045	<b>0,296</b>	1,045	<b>0,296</b>	0,209	-0,209	<b>0,834</b>
<b>Výrok 6</b>	-0,314	<b>0,753</b>	1,430	<b>0,153</b>	-1,570	<b>0,116</b>	0,314	-0,314	<b>0,753</b>
<b>Výrok 7</b>	0,017	<b>0,987</b>	-0,398	<b>0,691</b>	-0,346	<b>0,729</b>	0,017	-0,017	<b>0,986</b>
<b>Výrok 8</b>	-2,549	<b>0,011</b>	-1,403	<b>0,161</b>	1,786	<b>0,074</b>	-0,357	0,357	<b>0,722</b>
<b>Výrok 9</b>	0,000	<b>1,000</b>	-0,513	<b>0,608</b>	1,324	<b>0,186</b>	0,265	-0,265	<b>0,791</b>
<b>Výrok 10</b>	0,999	<b>0,318</b>	1,313	<b>0,190</b>	3,574	<b>0,000</b>	0,999	-0,999	<b>0,999</b>
<b>Výrok 11</b>	-0,367	<b>0,713</b>	-7,549	<b>0,000</b>	-1,833	<b>0,067</b>	0,367	-0,367	<b>0,713</b>
<b>Výrok 12</b>	0,000	<b>1,000</b>	-0,823	<b>0,411</b>	-0,275	<b>0,783</b>	-0,055	0,055	<b>0,956</b>

**Výrok 13**    0,358    **0,720**    1,191    **0,234**    1,789    **0,074**    -0,356    0,356    **0,722**

Tabulka 3 zobrazuje výsledky logistické regrese, která analyzuje faktory důvěryhodnosti a jejich vliv na to, jakým způsobem se respondenti rozhodnou, kterému z expertů budou v daném výroku spíše věřit. Tabulka uvádí všech 13 výroků a čtyři zkoumané faktory, jimiž jsou pohlaví, věk, praxe a pracovní pozice s tím, jak velký či malý mají vliv. Na základě těchto výsledků můžeme obecně shrnout, které faktory měly největší vliv na rozhodování o důvěryhodnosti expertů. Zároveň však můžeme vytyčit, ve kterých výrocích měly jednotlivé faktory konkrétně vliv a jak moc se od sebe odlišovaly.

Začneme-li pohlavím expertů, můžeme tak vyhodnotit, že se tento faktor prokázal místy významně, a to jak pozitivně, tak negativně. Podíváme-li se však obecně na koeficienty u faktoru pohlaví, můžeme tak vyhodnotit, že i přes to, že tento faktor sice má v několika případech pozitivní vliv na expertovu důvěryhodnost (viz tabulka 3, výroky 2, 3, 7, 10 a 13), ve většině případů je tento vliv velmi malý a častokrát faktor nemá vliv vůbec žádný (viz tabulka 3, výroky 4, 9 a 12).

Co se týče věku experta, vliv tohoto faktoru byl vůči důvěryhodnosti velmi proměnlivý. V některých případech byl starší věk spojen s vyšší důvěryhodností, zatímco v jiných to nebyl významný faktor a někdy byl naopak s vyšší důvěryhodností spojen mladší věk. Například výroky č. 5 a 10 (viz tabulka 3) mají v těchto případech pozitivní, ale rozdílný vliv. V pátém výroku se respondenti rozhodovali mezi ředitelem základní školy a pedagožkou střední školy, a to v kontextu hodnocení distanční výuky. V tomto výroku se respondenti spíše rozhodli pro pedagožku střední školy, která je starší než ředitel základní školy (pedagožce je 50 let a řediteli 45 let). V desátém výroku měli respondenti na výběr mezi pediatričkou, které je 50 let a dětským lékařem, kterému je 55 let. Většina respondentů se ale naopak rozhodla pro pediatričku, která je mladší než dětský lékař. V tomto výroku hrálo roli i pravděpodobně pohlaví a v obou výrocích byla zároveň významná praxe a zkušenosti, kterými expertky disponují.

Právě praxe se ukázala jako faktor, který je často významný a je většinou vnímán jako pozitivně ovlivňující faktor. Zkušenosti a praxe v daném oboru jsou totiž jedním z klíčových aspektů pro dosažení hlubšího porozumění složitých problémů a jejich následné interpretaci. Proto i v těchto případech vede praxe obvykle k vyšší důvěryhodnosti, což naznačuje, že lidé mají tendenci více důvěřovat těm expertům, kteří mají více zkušeností, s čímž se pojí i například to, jak dlouho expert v daném oboru působí. V pátém výroku, který byl zmíněn

výše, se respondenti rozhodovali mezi pedagožkou střední školy a ředitelem základní školy. Většina respondentů se přiklonila spíše k pedagožce, která má ve školství působí 20 let, a navíc se aktivně účastnila na vylepšeních distanční výuky, s čímž šel ruku v ruce i výrok samotný – distanční výuka je hodnocena lépe v roce 2021 než na jaře roku 2020.

Dalšími dvěma výroky, kde byla praxe jedním z hlavních faktorů, který ovlivnil výběr experta, byly výroky 8 a 9. V osmém výroku se jednalo o pacientech, kteří byli na jednotkách intenzivní péče – byli to nejčastěji ti, kteří byli neočkovaní a pokud tam byli i očkovaní, bylo to kvůli dalším nemocem, kterými si dotyční procházejí. V tomto výroku se respondenti rozhodovali mezi epidemiologem, kterému je 55 let, má 15 letou praxi v oboru a aktivně se účastnil v diskusích a debatách během pandemie. Druhým expertem byl primář oddělení jednotky intenzivní péče, kterému je také 55 let a má ve zdravotnictví 20 letou praxi, k němuž se většina respondentů ve finále přiklonila. V tomto případě zde nefiguruje jen praxe, ale zároveň i faktor pracovní pozice a respondenti si tak vybrali někoho, kdo má zkušenosti v daném oboru a je zároveň na vedoucí pozici jednoho z nemocničních oddělení.

Devátý výrok pojednával o tom, jak jsou neočkovanými procenty lidé se závažnými zdravotními důvody. Na výběr bylo opět mezi dvěma experty – vrchní sestra oddělení paliativní péče, které je 60 let, má 15 letou praxi ve zdravotnictví vs. vedoucí očkovacího centra v nemocnici, kterému je 50 let a ve zdravotnictví působí 20 let. V tomto výroku hrají opět roli zkušenosti, kdy se většina respondentů spíše přiklonila k vedoucímu očkovacího centra. Stejně tak jako v předchozích výrocích, pravděpodobně v tomto případě figuruje i pracovní pozice, která v kombinaci se sdělením výroku pozitivně ovlivňuje důvěryhodnost experta.

Posledním zkoumaným faktorem byla pracovní pozice expertů. U tohoto faktoru se ukázalo, stejně tak jako u praxe, že byl často hodnocen jako významný a měl velký vliv na důvěryhodnost expertů. Některé konkrétní pozice jako například statistička, pediatrička, epidemioložka anebo primář byly v kombinaci s výroky hodnoceny jako důvěryhodnější než jiné pracovní pozice. Podíváme-li se na konkrétní případy, příkladem by mohl mít výrok č. 3. Tento výrok pojednával o tom, jak na základě protiepidemických opatření a snížené poptávky byly pandemií covidu-19 nejvíce zasaženy sektory dopravy a turismu. V tomto výroku byla důvěryhodnější ředitelka cestovní kanceláře než účetní dopravní společnosti. Je to pravděpodobně z toho důvodu, že ředitelka má vyšší postavení a také se jedná o někoho, kdo je přímo ve vedení cestovní kanceláře a tato funkce tak může působit důvěryhodněji.

Dalším příkladem by mohl být výrok č. 6. Tento výrok sděloval informaci ohledně vakcín a jejich vývoji – tento proces totiž probíhá desítky let, jenom na jiné varianty, a není

tedy pravda, že byla vakcína vyvinuta rychle. V tomto výroku měli respondenti na výběr mezi laboratorním pracovníkem a epidemioložkou, kdy se většina respondentů přiklonila spíše k laboratornímu pracovníkovi. I přes to, že byli epidemiologové v období pandemie aktivně vnímáni, většina respondentů by v tomto případě raději důvěřovala laboratornímu pracovníkovi. Tato profese na ně totiž může působit důvěryhodněji, a to z toho důvodu, že se pravděpodobně dostává do styku s vývojem vakcín na denní bázi.

Následujícím výrokiem, tedy výrokem č. 7, byla informace, která říkala, že studie ze Spojených států amerických ukázala, že uzavření škol během loňského roku pomohlo snížit nemocnost a úmrtnost až o 60 %. Tento výrok měl u sebe statističku a studenta lékařské fakulty. V této situaci se většina respondentů rozhodla důvěřovat spíše statističce než studentovi lékařské fakulty. Vypadá to, že většina respondentů vnímá tuto pracovní pozici jako důvěryhodnější proto, že v kombinaci s výrokiem je statistička vnímána jako někdo, kdo se v takových informacích vyzná a tzv. „ví o čem mluví“ než student lékařské fakulty.

Posledním příkladovým výrokiem je výrok č. 12. Tento výrok sděloval informaci, která se týkala věkových kategorií – jelikož společně s vysokým věkem (který jde ruku v ruce i s vysokou smrtností) patří mezi další rizikové faktory cukrovka, choroby srdce a cév či jiná dlouhodobá onemocnění. V tomto výroku bylo na výběr mezi vrchní sestrou paliativní péče a majitelkou hospicu, kdy se respondenti spíše přiklonili k vrchní sestře paliativní péče. I přes to, že majitelka hospicu je výše postavená pozice, vrchní sestra byla pro respondenty důvěryhodnější. Je to pravděpodobně z důvodu, že na respondenty může působit, že se vrchní sestra setkává s rizikovými pacienty ve větším množství než majitelka hospicu.

Obecně bychom tedy mohli shrnout, že pracovní pozice a praxe expertů byly nejsilnějšími faktory, které ovlivňují důvěryhodnost a hrají tak velkou roli co se důvěryhodnosti týče. Lidé tak častěji důvěřují expertům s více lety praxe a specifickými odbornými pozicemi. Co se týče věku a pohlaví experta, tyto dva faktory měly také určitý vliv, ale jejich význam se lišil mezi jednotlivými výroky a nebyly tak významné jako předchozí faktory. Věk měl často pozitivní vliv, zatímco pohlaví bylo ve výrocih proměnlivé a mělo tak různorodý vliv.

Je však důležité poznamenat, že vliv jednotlivých faktorů se může lišit v závislosti na kontextu výroků a specifických situacích, ve kterých respondenti hodnotili důvěryhodnost expertů. Ukázalo se, že konkrétní znění výroků a informace, které byly ve výrocih sdělovány, měly také jistý vliv na to, jakým expertům se respondenti rozhodli důvěřovat.

Výsledky logistické regrese tak naznačují, že důvěra v experty je multifaktoriální skutečností a závisí tak na kombinaci několika klíčových atributů. Příkladem by mohl být

výrok č. 10, kdy měly všechny zkoumané faktory pozitivní vliv na důvěryhodnost experta, ke kterému se většina respondentů přiklonila. Tento výrok pojednával o již zmíněném hodnocení distanční výuky. V tomto výroku se respondenti rozhodli důvěřovat pedagožce střední školy (faktor pracovní pozice), tedy ženě (faktor pohlaví), které je 55 let (faktor věku) a je tak starší než druhý expert, kterým byl ředitel základní školy, kdy má pedagožka víceletou praxi ve školství, a navíc se aktivně podílela na inovacích a vylepšeních ohledně distanční výuky. Dá se tedy předpokládat, že i přes to, že faktory jako praxe a pracovní pozice jsou v tomto kontextu silnými prvky, nelze je však brát jako primární – tento proces by se dal spíše popsat jako interakce několika různých faktorů.

## 7.4 Který faktor byl pro respondenty při rozhodování nejdůležitější?

Poslední otázka dotazníkového šetření se zaměřovala na subjektivní pohled respondentů v rámci toho, který z faktorů důvěryhodnosti byl pro ně při rozhodování nejdůležitější. Otázka byla položena za účelem porovnání výsledků regresního modelu společně s výsledky této otázky. Původně se předpokládalo, že bude, stejně tak jako ve výrocih, panovat mezigenerační rozdíl – tedy že generační příslušnost bude ovlivňovat preference jednotlivých faktorů a například věk bude nejsilnějším faktorem u generace X nebo naopak praxe bude hrát největší roli u generace Z.

**Tabulka 4**

*Chí-kvadrát test nezávislosti – faktory důvěryhodnosti*

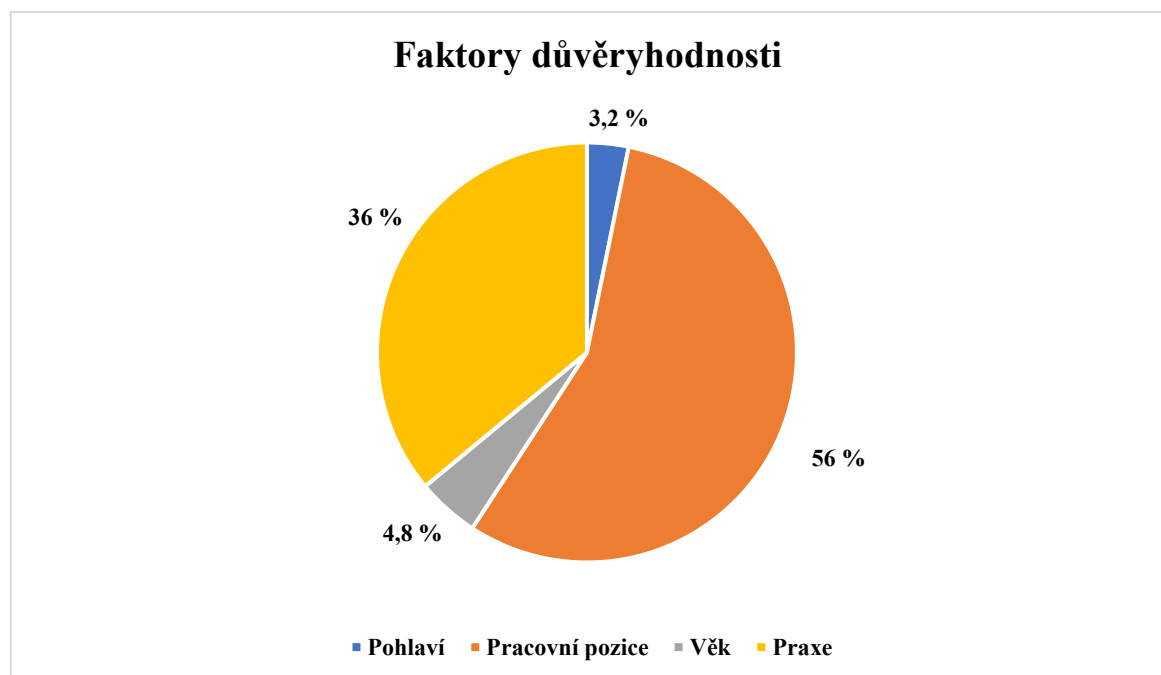
Generace	Pohlaví	Věk	Pracovní pozice	Praxe	$\chi^2$	df	p-value
X	1	17	4	15			
Y	1	17	1	12			
Z	2	36	1	18			
<b>Celkem</b>					5,87	6	0,437

Stejně tak jako výroky v tabulce 2, i tato otázka byla vyhodnocena pomocí chí-kvadrát testu nezávislosti. Jak již bylo zmíněno výše, předpokládalo se, že bude mezi zkoumanými proměnnými existovat jistý vztah. Tento vztah byl ve většině výroků vyhodnocen jako statisticky nevýznamný a není tomu jinak ani u této otázky. Jak můžeme vidět ve výsledcích

a číselných hodnotách (viz tabulka 4), chí-kvadrát test nezávislosti vyhodnotil vztah jako statisticky nevýznamný. Tomuto tvrzení napomáhá i vyšlá p-value, která je 0,437, tedy hodnota, která je vyšší než hodnota významnosti 0,05. Nicméně, i přes to, že vztah mezi generační příslušností a zkoumanými faktory vyšel jako statisticky nevýznamný, díky vyhodnocení za pomoci koláčového grafu jsou výsledky následující:

### Graf 1

*„Který faktor pro Vás byl při rozhodování nejdůležitější?“*



Podíváme-li se na procentuální rozložení odpovědí u této otázky (viz graf 1), můžeme tak vidět, že nejsilnějším faktorem důvěryhodnosti je pracovní pozice. Konkrétně si tento faktor vybralo 56 % respondentů, tedy více než půlka celkového počtu participantů. Druhým silným faktorem je praxe, kterou si vybralo 36 % respondentů, následně věk, který činí 4,8 % a na posledním místě je pohlaví, které zastupuje pouze 3,2 % respondentů.

Pracovní pozice je v tomto případě zastoupena nejenom tím, jakou konkrétní profesi expert vykonává, ale i v jakém oboru ji praktikuje. Například laboratorní pracovník bude důvěryhodnější v situaci, kdy se jedná o případ s různými typy a druhy vakcín, jelikož se profesně nachází v oboru, který s vakcínami přichází do styku dnes a denně. Dalším příkladem může být ředitelka cestovní kanceláře, která se bude zdát jako důvěryhodnější



odborník v případě, kdy se pojednává o tom, jaké ztráty měla díky covidové pandemii cestovní kancelář.

Praxe je v tomto kontextu myšlena nejenom jako počet let v profesi a oboru, ale zároveň jako to, co konkrétně odborník vykonává a čím se zabývá. Pedagožka střední školy, která má dlouholetou praxi ve školství a aktivně se účastnila na vylepšení distanční výuky bude v situaci, která se setkává právě s distanční výukou, působit jako důvěryhodnější než ředitel základní školy, který má podobně dlouhou praxi jako pedagožka. Zároveň bude důvěryhodnější působit statistička, která má 20 letou praxi ve statistickém úřadě než student lékařské fakulty, který se se statistikou v průběhu studia setkává, ale pravděpodobně ne v takové míře jako právě statistička.

Ve srovnání s výsledky logistické regrese si tedy můžeme všimnout, že se výsledky poměrně shodují. Věk a pohlaví expertů u sebe sice nějaké procento měli (viz graf 1), stejně jako když logistická regrese ukázala jistý vliv, který však nemá vždy významnou hodnotu. Je tak patrné, že se velká většina respondentů spíše zaměřovala na to, jakou expert vykonává pracovní pozici a jakými zkušenostmi disponuje. Jak výsledky logistické regrese (viz tabulka 3), tak graf (viz graf 1) hodnotí tyto faktory pozitivně a naznačují, že v tomto kontextu má na proces rozhodování největší vliv pracovní pozice a praxe experta než jeho či její pohlaví a věk.

## 8 Limity výzkumu

Dvěma největšími byl celkový počet respondentů a metoda sběru dat (respektive její konstrukce), se kterou se pojí i následné vyhodnocení a analýza výsledků. Co se týče celkového počtu respondentů, ten nebyl dostatečně velký na to, aby se výsledky daly reprezentativně aplikovat. Metoda sběru dat zahrnovala techniky, jež se ukázaly být problematické, a to hlavně z hlediska způsobu zpracování a vyhodnocení dat a následné interpretace společně s vyvozením závěrů.

Celkový počet respondentů byl 125, což je samozřejmě velmi malé množství na to, aby se výsledky mohly brát jako reprezentativní. Společně s tímto omezením se pojí i diferenciací v jednotlivých generačních skupinách, tedy malý počet respondentů v každé generaci. I přes to, že bylo dotazníkové šetření roz distribuováno rovnoměrně jedincům (a případně skupinám), kteří spadají do příslušných generačních skupin, nebylo možné dosáhnout optimálního počtu respondentů v každé generaci. Hojně zastoupenou generací

byla generace Z, což se na druhou stranu dalo předpokládat, jelikož sama autorka práce do této generace spadá, je tak jejím příslušníkem a nepochybně jimi budou i její vrstevníci.

Metoda sběru dat byla dalším omezením výzkumu. Respektive ne metoda sběru dat jako taková, – strukturovaný dotazník je v kontextu tohoto výzkumu (viz co se zkoumá, za jakých okolností a další aspekty práce) vhodným nástrojem pro sběr dat – ale jde spíše o to, jakou má dotazníkové šetření konstrukci. Kamenem úrazu bylo pravděpodobně velké množství výroků a zároveň i velké množství expertních profilů. Tímto složením se však chtělo docílit rozmanitosti a různorodosti výsledků. Pravděpodobně by ale bylo lepší mít méně výroků a zároveň méně expertů. Od toho se následně odráží i způsob vyhodnocení dotazníkového šetření, který nebyl úplně zdatně promyšlen. Tato skutečnost následně ovlivnila i samotnou interpretaci výsledků a jejich zasazení do kontextu práce.

Výzkum i tak přinesl zajímavé poznatky a zjištění, ale je třeba brát tyto limity v potaz, a to hlavně v následujících kapitolách, které se týkají analýzy a vyhodnocení zpracovaných dat.

## 9 Diskuse

V průběhu vyhodnocení dotazníkového šetření a následné interpretace výsledků se ukázala jedna zajímavá skutečnost, která byla místy zmíněna v předchozích kapitolách. Zdá se, že při výběru experta závisí nejenom na tom, jaké faktory důvěryhodnosti respondenti preferují, ale i na samotném výroku, respektive na tom, o čem výrok pojednává, jak je naformulovaný a jací konkrétní experti jsou s výrokiem v kombinaci. Příkladem by mohly být například pátý a šestý výrok.

Jak už bylo představeno v předchozích kapitolách, v pátém výroku se jednalo o tom, že rodiče hodnotí distanční výuku v roce 2021 lépe než na jaře roku 2020. V tomto výroku byl na výběr mezi ředitelem základní školy a pedagožkou střední školy. Oba mají plus mínus stejnou praxi ve školství, ředitel působí ve školství 15 let, pedagožka 20 s tím, že ředitel je ve své funkci 5 let a pedagožka se aktivně účastnila na vylepšení distanční výuky.

Šestý výrok pojednává o vývoji vakcín – není totiž pravda, že byla vakcína proti nákaze covid-19 vyvinuta rychle, jelikož takovéto výzkumy probíhají desítky let, jenom na jiné varianty. V tomto výroku bylo na výběr mezi laboratorním pracovníkem, kterému je 35 let, má 10 letou praxi v oboru a aktivně se účastnil na výzkumech a inovacích týkajících se

různých vakcín. Druhým expertem byla epidemioložka, které je také 35 let, má 5 letou praxi v oboru a taktéž se aktivně účastnila na výzkumech, ty se však týkaly protilátek.

V pátém výroku si většina respondentů vybrala pedagožku a v šestém laboratorního pracovníka. Konkrétně si v každém výroku zvlášť oba experty vybralo kolem 76 % respondentů. U situace s ředitelem a pedagožkou tedy upřednostnili pedagožku, a to pravděpodobně díky její přímé účasti na vylepšení distanční výuky. Naopak u situace s laboratorním pracovníkem a epidemioložkou respondenti upřednostnili laboratorního pracovníka, protože z něj možná mají respondenti dojem, že s testováním vakcín přichází do styku víc než epidemioložka.

Je tedy otázkou, zdali jsou faktory důvěryhodnosti natolik relevantní a opravdu tím, co respondenty nutí k tomu se rozhodnout, kterého z expertů si vybrat. Je možné, že má na tento proces vliv i pouhá slovní asociace. Je tím myšleno že respondent vidí ve výroku řekněme tu distanční výuku a vidí zároveň u experta slovo distanční výuka, tudíž si tato slova následně spojí a vnímá tak konkrétního experta jako důvěryhodnějšího, bez toho, aniž by dával hodnotu dalším okolnostem (viz že je pedagožka žena, její léta působení ve školství apod.).

I když se jedná o spekulativní závěry, přesto se zdá, že důvěryhodnost odborníků je vnímána nejen skrze faktory důvěryhodnosti, ale i ve vztahu ke konkrétním tématům a informacím, které jsou ve výrocích sdělovány a diskutovány. Toto téma by možná bylo zajímavým námětem pro další případné výzkumy a bakalářské práce v tomto kontextu.

## **10 Shrnutí empirické části**

Z analýzy výroků dotazníkového šetření je tak patrné, že nejsilnějšími faktory důvěryhodnosti expertů jsou pracovní pozice a praxe. Celkově tak lze konstatovat, že důvěryhodnost odborníka je determinována nejen tím, jakou konkrétní profesi vykonává, ale i tím, jakou praxi a aktivitu v daném oboru má. V empirické části byly však zjištěny další klíčové poznatky. Prvním je nepochybně ten, že generační příslušnost respondenta neovlivňuje proces rozhodování a to, kterému z expertů se respondent rozhodne věřit. Druhým poznatkem je, že nejsilnějšími faktory důvěryhodnosti jsou pracovní pozice a praxe experta s čímž se pojí i poslední zjištění, kdy věk a pohlaví experta také místy ukázaly svou významnost.

Empirická část zároveň potvrdila, případně částečně potvrdila většinu stanovených hypotéz. Centrální hypotéza byla potvrzena jen z části, jelikož proces rozhodování není ovlivněn generační příslušností respondenta, ale pouze faktory důvěryhodnosti expertů. Plně potvrzeny byly i některé pracovní hypotézy, a to konkrétně H1 (Generační příslušnost jedince neovlivňuje důvěru v experty, vliv mají pouze zkoumané faktory (pohlaví, věk, pracovní pozice a praxe)). Další plně potvrzenou hypotézou byla H5 (Důvěra roste s rozsahem zkušeností či délkou praxe v oboru) – toto tvrzení podporují samotné výsledky a také i statistická významnost. Na základě p-hodnot (viz tabulka 3) se dá předpokládat, že existuje dostatek důkazu k tomu, aby byla tato hypotéza podpořena.

Druhá, třetí a čtvrtá hypotéza byla, stejně tak jako centrální hypotéza, potvrzena jen z části, tedy jejich tvrzení se nedá úplně vyvrátit. U H2 se ukázalo, že důvěryhodnost není ovlivněna pohlavím (podporují to i statisticky nevýznamné p-hodnoty, viz tabulka 3) a muži nejsou obecně vnímáni jako důvěryhodnější – důvěryhodnost expertů je pohlavím ovlivněna však částečně, a to s tím, že závisí na kontextu výroku a dalších okolnostech. Podobně je tomu i u H3, kdy důvěryhodnost experta neroste s věkem a jako důvěryhodní jsou vnímáni jak starší, tak mladší experti. Tyto dva faktory (pohlaví a věk) byly ve výsledcích vyhodnoceny jako proměnlivé a různorodé. Co se týče H4 (Pracovní pozice experta ovlivňuje důvěru v něj), výsledky napovídají, že pracovní pozice je důležitým faktorem důvěryhodnosti expertů, a to i přes statisticky nevýznamné p-hodnoty (viz tabulka 3).

## Závěr

Bakalářská práce se zabývala problematikou laiků a expertů. Důležitost odborníků je totiž nepochybná nejenom v momentě, kdy se nacházíme v době, která je plná nejistot, strachu, dezinformací, výměn názorů apod. Odborníci a jejich znalosti společně s kompetencemi jsou pro nás potřebné a důležité i během každodenního života. Ne každý z těchto odborníků má však dobré úmysly a my jsme tak postaveni do situace, kdy se musíme rozhodnout, kterému z nich vložíme naši důvěru.

Práce si kladla za cíl zjistit, jakým způsobem se lidé rozhodují, kterým expertům budou věřit, zdali existuje mezi faktory důvěryhodnosti mezigenerační rozdíl a který z faktorů má na proces rozhodování největší vliv. Bakalářské práci se víceméně podařilo tohoto cíle (a dalších dílčích částí) dosáhnout.

Výzkum zjistil několik hlavních poznatků. Prvním zjištěním bylo, že generační příslušnost neovlivňuje proces toho, kterému expertovi se lidé rozhodnou věřit. Namísto toho mají na rozhodovací proces výrazný vliv specifické faktory důvěryhodnosti. Těmi nejsilnějšími faktory jsou pracovní pozice a praxe experta, což naznačuje, že lidé obecně kladou větší důraz na profesionální zázemí a zkušenosti expertů. Další dva zkoumané faktory, jimiž byly pohlaví a věk, měli v jistých případech také svůj vliv, ale ukázalo se, že to obecně nejsou faktory, které by měly v tomto rámci významnou hodnotu.

Výzkum v tomto aspektu zároveň ukázal, že mezi faktory důvěryhodnosti neexistuje mezigenerační rozdíl. Co se týče stanovených hypotéz, žádná z nich se úplně nevyvrátila – všechny se buďto potvrdily nebo se potvrdily alespoň částečně.

Jedním z dalších zajímavých poznatků a potencionálním výzkumným tématem, který se objevil v průběhu vyhodnocování výsledků, byla celková komplexnost této problematiky. Ukázalo se, že na vnímání důvěryhodnosti expertů působí více faktorů současně, což podtrhuje více vrstevnatou povahu tohoto fenoménu. Tento aspekt otevírá dveře pro další výzkum, který by mohl poskytnout hlubší vhled do interakcí mezi jednotlivými faktory a jejich vlivem na důvěru v experty.

Vzhledem k těmto závěrům je zřejmé, že tato problematika důvěry v experty je složitým tématem a vyžaduje tak další zkoumání. Budoucí výzkumy by mohly například podrobněji zkoumat, jak se mění důvěra v experty v různých kulturních kontextech nebo jaké role hrají nové technologie (například stále rozvíjející se umělá inteligence) a média

v tom směru, jakým způsobem se formuje důvěra v odborníky. Práce tak přináší nejen odpovědi na stanovené otázky, ale i nové směry, kterými by se mohlo ubírat další bádání.

Celkově tedy lze říct, že práce nejen splnila své cíle, ale také otevřela nové perspektivy pro další výzkum. Důvěra v odborníky zůstává klíčovým tématem současné společnosti, které si zaslouží, aby mu nevyhasla pozornost a také aby se v budoucích studiích a výzkumných projektech podrobněji zkoumalo.

# Literatura

- Altenmüller, M. S., Lange, L. L., & Gollwitzer, M. (2021). When research is me-search: How researchers' motivation to pursue a topic affects laypeople's trust in science. *PLOS ONE*, 16(7), e0253911. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0253911>
- Battiston, P., Kashyap, R., & Rotondi, V. (2021). Reliance on scientists and experts during an epidemic: Evidence from the COVID-19 outbreak in Italy. *SSM - Population Health*, 13, 100721. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2020.100721>
- Berg, M. van den. (2020). *Jak se vzájemně chápat: Generace X, Y, Z* (Vydání 1.). Praha: Grada.
- Berkup, S. B. (2014). Working with generations x and y in generation z period: Management of different generations in business life. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n19p218>
- Berlo, D. K., Lemert, J. B., & Mertz, R. J. (1969). Dimensions for evaluating the acceptability of message sources. *Public Opinion Quarterly*, 33(4), 563. <https://doi.org/10.1086/267745>
- Blöbaum, B. (2021). Some thoughts on the nature of trust: Concept, models and theory. In B. Blöbaum (Ed.), *Trust and Communication* (s. 3–28). Cham: Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-72945-5\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-030-72945-5_1)
- Bromme, R., & Hendriks, F. (2022). *Trust in science: Considering whom to trust for knowing what is true* [Preprint]. PsyArXiv. <https://doi.org/10.31234/osf.io/t754d>
- Evans, A. M., & Krueger, J. I. (2009). The psychology (And economics) of trust. *Social and Personality Psychology Compass*, 3(6), 1003–1017. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2009.00232.x>
- Goldman, A. I. (2018). Expertise. *Topoi*, 37(1), 3–10. [https://doi.org/10.1007/s11245-016-9410-](https://doi.org/10.1007/s11245-016-9410-3)

- Hendriks, F., Kienhues, D., & Bromme, R. (2015). Measuring laypeople's trust in experts in a digital age: The muenster epistemic trustworthiness inventory (Meti). *PLOS ONE*, *10*(10), e0139309. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0139309>
- Huber, B., Barnidge, M., Gil De Zúñiga, H., & Liu, J. (2019). Fostering public trust in science: The role of social media. *Public Understanding of Science*, *28*(7), 759–777. <https://doi.org/10.1177/0963662519869097>
- Chaiken, S. (1980). Heuristic versus systematic information processing and the use of source versus message cues in persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, *39*(5), 752–766. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.39.5.752>
- Chi, M. T. H., Glaser, R., & Farr, M. J. (Ed.). (2014). *The nature of expertise* (0 vyd.). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9781315799681>
- Jandourek, J. (2012). *Slovník sociologických pojmů: 610 hesel* (Vyd. 1.). Praha: Grada.
- Kabátek, A. (1989). K sociologickému vymezení generačních skupin. *Sociologický Časopis*, *25*(6), 588–607.
- Kotler, P., Keller, K. L. (2013). *Marketing management* ([14. vyd.]). Praha: Grada.
- Mannheim, K. (1952). The sociological problem of generations. *Essays on the Sociology of Knowledge*, 163–195.
- Mariano, S. (2021). Let me help you! Navigating through the COVID-19 crisis with prosocial expert knowledge behaviour. *Knowledge Management Research & Practice*, *19*(4), 484–492. <https://doi.org/10.1080/14778238.2020.1866445>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *The Academy of Management Review*, *20*(3), 709. <https://doi.org/10.2307/258792>
- McCrandle, M. (2014). *The ABC of XYZ: Understanding the global generations* (3rd edition-fully expanded and enlarged.). Bella Vista, NSW: McCrandle Publication.



- Miller, J. D. (2004). Public understanding of, and attitudes toward, scientific research: What we know and what we need to know. *Public Understanding of Science*, 13(3), 273–294.  
<https://doi.org/10.1177/0963662504044908>
- Nickerson, R. S. (1998). Confirmation bias: A ubiquitous phenomenon in many guises. *Review of General Psychology*, 2(2), 175–220. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.2.175>
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393–404.  
<https://doi.org/10.5465/amr.1998.926617>
- Shanteau, J. (1988). Psychological characteristics and strategies of expert decision makers. *Acta Psychologica*, 68(1–3), 203–215. [https://doi.org/10.1016/0001-6918\(88\)90056-X](https://doi.org/10.1016/0001-6918(88)90056-X)
- Strauss, W., & Howe, N. (1991). *Generations: The history of America's future, 1584 to 2069* (1st Quill ed). New York: Quill.
- Špecián, P., & Hudík, M. (2021). O expertech a lidech: Spasitelské lhaní v časech pandemie. *Dedičstvo koronakrízy: Ako lepšie zvládnuť ďalšiu pandémieu*, 53–74.
- Thon, F. M., & Jucks, R. (2017). Believing in expertise: How authors' credentials and language use influence the credibility of online health information. *Health Communication*, 32(7), 828–836. <https://doi.org/10.1080/10410236.2016.1172296>
- Weiss, A., Michels, C., Burgmer, P., Mussweiler, T., Ockenfels, A., & Hofmann, W. (2021). Trust in everyday life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 121(1), 95–114.  
<https://doi.org/10.1037/pspi0000334>

## Internetové zdroje

### Internetový zdroj 1

- Demagog.cz. (b.r.). *Přehled ověřených výroků*. Demagog.cz. Získáno 20. červen 2024, z <https://demagog.cz/vyroky>

# Seznam tabulek a grafů

**Tabulka 1:** Sociodemografické údaje

**Tabulka 2:** Chí-kvadrát test nezávislosti – generace respondenta a výběr respondenta

**Tabulka 3:** Logistická regrese – faktory důvěryhodnosti a jejich vliv

**Tabulka 4:** Chí-kvadrát test nezávislosti – faktory důvěryhodnosti

**Graf 1:** „Který faktor byl pro Vás při rozhodování nejdůležitější?“

# Přílohy

## Příloha 1: Dotazník

### Hodnocení důvěryhodnosti expertů

Dobrý den,

Cílem tohoto anonymního dotazníku je zhodnotit důvěryhodnost expertů na základě konkrétních výroků týkajících se pandemie a Covidu-19. Vyplňte tak prosím demografické údaje v první sekci tohoto dotazníku a následně vyberte kterému z expertů byste u jednotlivých výroků spíše věřili.

### Vyberte prosím Vaše pohlaví

- Žena
- Muž
- Nebinární

### Vyberte prosím Vaše nejvyšší dosažené vzdělání

- Základní
- Střední bez maturity – vyučen/a
- Střední s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

### Vyberte prosím věkovou skupinu, do které spadáte

- 15 – 30
- 31 – 45
- 46 – 60

### Napište prosím 5 slov, které si s pojmem expert/expertka spojujete

\*otevřená odpověď\*

Nyní se před vámi objeví několik výroků s dodatečnými informacemi o expertech, kterými byly tyto výroky vysloveny. Každý výrok má pod sebou napsané dva experty a Vy tak prosím vyberte jednoho z nich, jemuž byste více důvěřovali.

**„Za posledních 100 let, tedy od dob španělské chřipky (1918 – 1920), zasáhla svět řada epidemií. U žádné z nich však nebyl počet zemřelých za rok tak vysoký jako u covidu-19.“**

- Epidemiolog, 55 let, 15 letá praxe v oboru, aktivní účast v diskuzích a debatách během pandemie
- Laboratorní pracovnice, 40 let, 15 letá praxe v oboru, aktivní účast na výzkumech týkajících se variant covidu

**„Naprostá většina zemí v Evropě nejde cestou povinného očkování; výjimkou je Rakousko.“**

- Novinářka, 35 let, 15 letá praxe, aktivní působení v zahraničních médiích
- Student lékařské fakulty, 27 let, praxe převážně z praktických stáží zaměřených na výzkumy týkajících se vakcín

**„Na základě protiepidemických opatření a snížené poptávky byly pandemií covidu-19 nejvíce zasaženy sektory dopravy a turismu.“**

- Ředitelka cestovní kanceláře, 50 let, 25 letá praxe v oboru cestovního ruchu
- Účetní dopravní společnosti, 45 let, 15 letá praxe v oboru účetnictví

**„V kategorii 65+ je proočkovanosť 86 % a více.“**

\*paliativní péče = aktivní péče poskytovaná nevyhlášeně nemocný v pokročilém nebo terminálním stádiu jejich choroby; hlavním cílem je zmírnění bolesti, ne odstranění její příčiny

- Statistička, 50 let, 20 let praxe ve statistickém úřadu
- Vrchní sestra oddělení paliativní péče\*, 60 let, 20 letá praxe ve zdravotnictví

**„Rodiče v roce 2021 hodnotí distanční výuku lépe než na jaře roku 2020.“**

- Ředitel základní školy, 45 let, 15 letá praxe ve školství, funkce ředitelství 5 let
- Pedagožka střední školy, 50 let, 20 let praxe ve školství, aktivní účast na vylepšení distanční výuky

**„Není pravda, že byla vakcína vyvinuta rychle – výzkum vakcíny probíhá desítky let, jenom na jiné varianty.“**

- Laboratorní pracovník, 35 let, 10 letá praxe v oboru, aktivní účast na výzkumech a inovacích týkajících se různých vakcín
- Epidemioložka, 35 let, 5 letá praxe v oboru, aktivní účast na výzkumech týkajících se protilátek

**„Studie ze Spojených států amerických ukázala, že uzavření škol během loňského roku pomohlo snížit nemocnost a úmrtnost až o 60 %.“**

- Statistička, 50 let, 20 let praxe ve statistickém úřadu
- Student lékařské fakulty, 27 let, praxe převážně z praktických stáží zaměřených na výzkumy týkajících se vakcín

**„70 % lidí, co bylo na jednotkách intenzivní péče, bylo neočkovaných. Pokud tam však byli i očkovaní, jednalo se o staré lidi, kteří k tomu měli ještě řadu jiných nemocí.“**

- Epidemiolog, 55 let, 15 letá praxe v oboru, aktivní účast v diskuzích a debatách během pandemie
- Primář oddělení jednotky intenzivní péče, 55 let, 20 let praxe ve zdravotnictví

**„Neočkovaná procenta jsou většinou lidé se závažnými zdravotními důvody.“**

- Vrchní sestra oddělení paliativní péče, 60 let, 15 letá praxe ve zdravotnictví
- Vedoucí očkovacího centra v nemocnici, 50 let, 20 leté působení ve zdravotnictví

**„Děti, zejména ty mladší, jsou až o polovinu méně náchylné k nákaze covidem-19 než dospělí.“**

- Pediatrička, 50 let, 20 let praxe ve zdravotnictví
- Dětský lékař, 55 let, 20 let praxe ve zdravotnictví

**„Nakažlivost varianty omikron je násobně vyšší než u varianty delta.“**

- Epidemioložka, 35 let, 5 letá praxe v oboru, aktivní účast na výzkumech týkajících se protilátek
- Laboratorní pracovník, 35 let, 10 letá praxe v oboru, aktivní účast na výzkumech a inovacích týkajících se různých vakcín

**„Závisí však také na tom, v jaké věkové kategorii se člověk nachází; společně s vysokým věkem (a tedy vysokou smrtností) patří mezi další rizikové faktory cukrovka, choroby srdce a cév či jiná dlouhodobá onemocnění.“**

- Vrchní sestra oddělení paliativní péče, 60 let, 20 letá praxe ve zdravotnictví
- Majitelka hospicu, 45 let, 15 let praxe, aktivní socializace se seniory

**„Vakcíny jsou experimentální, nemají dosud ukončené třetí fáze klinických studií.“**

\*klinické studie = studie, které mají pomoci testů potvrdit bezpečnost, efektivitu a účinnost nové léčby

- Epidemioložka, 35 let, 5 letá praxe v oboru, aktivní účast na výzkumech týkajících se protilátek
- Laboratorní pracovník, 35 let, 10 letá praxe v oboru, aktivní účast na výzkumech a inovacích týkajících se různých vakcín

**Který faktor pro Vás byl při rozhodování nejdůležitější?**

- Pohlaví
- Pracovní pozice
- Věk
- Praxe