

Univerzita Karlova v Praze  
Fakulta humanitních studií  
Katedra sociální a kulturní ekologie



Diplomová práce

**Ekobabo, rad'!**  
**aneb**  
**Ekoporadenství v České republice**

*Zuzana Havlínová*

Vedoucí práce: PhDr. Ivan Rynda

Studijní program: Ekologie a ochrana prostředí

Obor: Sociální a kulturní ekologie

16. září 2011



## Poděkování

Děkuji vedoucímu práce PhDr. Ivanovi Ryndovi za podnětné rady, trpělivost a vstřícný přístup při konzultacích. Dále děkuji kamarádům a rodině, zejména svému maželovi za podporu, pomoc a trpělivost.



## Prohlášení

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a použila jsem pouze podklady uvedené v příloženém seznamu.

Nemám závažný důvod proti užití tohoto školního díla ve smyslu §60 Zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

V Praze dne 16.9.2011

.....



# Abstract

First part of the thesis presents foundations and purpose of eco-counselling as a social institution in Czechoslovakia, the Czech republic and also in general.

Data set consisting of queries sent to czech eco-counsellors throughout one year is described in the empirical part. It also presents in detail methods and execution of classification of more than 9 000 queries. Resulting structure is then analyzed thoroughly from different points of view.

This synthetic and analytic process gives facts about clients' regions of interest in landscape, nature and environment protection and also everyday life. Analysis also reveals clients' true motivation and subjective or objective urge. Thus it can serve eco-counselling offices as a source material for a mid-term conception to increase its competence in environmental education. It can also be used for political and strategic decision making concerning eco-counselling in the Czech republic.

Results show that majority of clients use eco-counsellor's service for ecological and environmental reasons, thus eco-counselling serves as an effective preventive environmental policy instrument. Eco-counselling can be then considered to be able to decrease costs related to correction of human negative impact to environment and an effective way of decreasing environmental burden while meeting people's needs.

# Abstrakt

Práce se v první části stručně zabývá vznikem a účelem ekoporadenství jako společenské instituce ve světě i na území ČSFR a České republiky.

V empirické části popisuje datový soubor, jímž jsou dotazy návštěvníků českých a moravských ekoporaden za jeden rok. Dále podrobně rozebírá a popisuje metodiku a následné provedení klasifikace více než 9 000 dotazů. Výsledná kategorizovaná struktura dotazů je následně několika způsoby detailně analyzována.

Výtěžkem analyticko-syntetického procesu jsou poznatky ohledně oblastí zájmu tazatelů v ochraně přírody a krajiny, životního prostředí a v každodenním životě včetně frekvenčního rozvržení. Analýza se snaží odhalit i skutečné motivace tazatelů a jejich bezprostřední subjektivní nebo objektivní popud. Může tedy posloužit jako podklad pro střednědobé koncepce samotných poraden ve zvyšování jejich kompetence i v osvětové činnosti, ale i pro strategicko-politické rozhodování o rozvoji ekoporadenství v ČR obecně.

Výsledky ukazují, že ekoporadny slouží jako účinný preventivní nástroj politiky životního prostředí, protože je využívají lidé převážně z ochrannářských a ekologických důvodů. Lze proto vyvozovat, že odborné ekoporadenství může vést ke snížení nákladů na likvidaci negativních dopadů lidské činnosti na životní prostředí a být jedním z trvale účinných nástrojů pro snižování zátěže životního prostředí při uspokojování lidských potřeb.



# Obsah

<b>Obsah</b>	<b>xi</b>
<b>Seznam tabulek</b>	<b>xv</b>
<b>1 Úvod</b>	<b>1</b>
1.1 Obecný kontext . . . . .	2
1.2 Předmět diplomové práce . . . . .	4
1.3 Cíle diplomové práce . . . . .	4
1.3.1 Jaká je skutečná motivace lidí, kteří se obracejí se svým problémem na poradnu? . . . . .	4
1.3.2 Kontaktují lidé poradny z vlastní vůle? . . . . .	5
1.3.3 Jaká jsou nejčastější témata, na která se lidé ptají? . . . . .	5
1.4 Definice pojmů . . . . .	6
1.4.1 Ekologické a environmentální poradenství . . . . .	6
1.4.2 Environmentální poradenství . . . . .	7
1.4.3 Ekologie . . . . .	8
1.4.4 Environmentalismus . . . . .	9
1.4.5 Environmentální osvěta . . . . .	9
1.4.6 Ekologická poradna . . . . .	10
1.4.7 Ekologický poradce . . . . .	11
<b>2 Ekoporadenství</b>	<b>13</b>
2.1 O ekologickém poradenství . . . . .	13
2.1.1 Počátky environmentálního poradenství . . . . .	14
2.1.2 Podstata environmentálního poradenství . . . . .	17
2.1.3 Ekoporadenství v Evropě . . . . .	19
2.1.4 Ekoporadenství v ČR . . . . .	21

2.2	Dostupné informace o ekoporadenství . . . . .	27
<b>3</b>	<b>Analýza dat</b>	<b>35</b>
3.1	Popis existujících dat . . . . .	35
3.2	Výběr vzorku . . . . .	36
3.3	Charakteristika dat . . . . .	38
3.4	Zpracování dat . . . . .	39
3.4.1	Metodologie . . . . .	39
3.4.1.1	Rámcová analýza . . . . .	39
3.4.1.2	Frekvenční analýza . . . . .	39
3.4.1.3	Obsahová analýza . . . . .	40
3.4.1.4	Tematická analýza . . . . .	40
3.4.1.5	Korelační analýza . . . . .	40
3.4.2	Způsoby třídění dat . . . . .	40
3.4.3	Kategoriální systém . . . . .	44
3.4.3.1	Charakteristika jednotlivých kategorií . . . . .	45
3.4.3.2	Změna myšlení v průběhu rozřazování . . . . .	49
3.4.4	Způsob vyhodnocení dat . . . . .	50
<b>4</b>	<b>Vyhodnocení</b>	<b>51</b>
4.1	Výsledky . . . . .	51
4.1.1	Eliminace zkreslení dat programem Zelená úsporám . . . . .	51
4.1.2	Motivace . . . . .	53
4.1.3	Týká se mne . . . . .	55
4.1.4	Nejčastější témata . . . . .	55
4.2	Interpretace výsledků . . . . .	57
4.2.1	Motivace . . . . .	57
4.2.1.1	EKO-OCHRANÁŘSKÁ motivace . . . . .	57
4.2.1.2	OSOBNÍ motivace . . . . .	60
4.2.1.3	Motivace OCHRANA ZDRAVÍ . . . . .	62
4.2.1.4	EKONOMICKÁ motivace . . . . .	62
4.2.1.5	Motivace z NIMBY hlediska . . . . .	64
4.2.1.6	Dotazy, u kterých nebylo možné určit motivaci . . . . .	64
4.2.2	Týká se mne . . . . .	65
4.2.2.1	Tázající je subjektem dění . . . . .	65

4.2.2.2	Tázající je objektem dění . . . . .	66
4.2.2.3	Nelze určit subjekt/objekt . . . . .	67
4.2.3	Nejčastější témata . . . . .	67
4.2.3.1	Pracovní dotazy . . . . .	69
4.2.3.2	Boj proti autoritám . . . . .	69
4.2.3.3	Sousedské dotazy . . . . .	70
4.2.4	Frekvenční analýza . . . . .	70
4.3	Srovnání výsledků s výsledky některých studií . . . . .	71
4.3.1	Povědomí o existenci ekoporadenství . . . . .	72
4.3.2	Důvody využívání ekoporaden . . . . .	74
4.3.3	Komunikace s ekoporadnou . . . . .	74
4.3.4	Mýty a pověry . . . . .	78
<b>5</b>	<b>Závěr</b>	<b>79</b>
	<b>Literatura</b>	<b>83</b>
<b>A</b>	<b>Přílohy</b>	<b>87</b>
A.1	Celkový přehled zjištěných výsledků . . . . .	87
A.1.1	Témata . . . . .	89
A.1.2	Forma kontaktu . . . . .	93
A.1.3	Druh klienta . . . . .	98
A.2	Přehled specifických tabulek z textu. . . . .	103
<b>B</b>	<b>Přehled všech skupin témat</b>	<b>105</b>



# Seznam tabulek

2.1	Letáčky o EP . . . . .	34
4.1	Skutečná motivace . . . . .	54
4.2	Subjekt, objekt . . . . .	55
4.3	Nejčastější témata . . . . .	56
4.4	Konkrétní živočichové . . . . .	58
4.5	Porovnání formy kontaktů . . . . .	65
4.6	Nejčastější konkrétní druhy živočichů . . . . .	68
4.7	Frekvenční analýza . . . . .	71
4.8	Povědomí o poradně . . . . .	73
4.9	Forma kontaktu dle studií . . . . .	75
A.1	Skutečná motivace . . . . .	87
A.2	Subjekt, objekt . . . . .	87
A.3	Nejčastější témata. . . . .	88
A.4	Nejčastější témata z eko-ochranářského hlediska. . . . .	89
A.5	Nejčastější témata z osobního hlediska. . . . .	89
A.6	Nejčastější témata z hlediska ochrany zdraví. . . . .	89
A.7	Nejčastější témata z ekonomického hlediska. . . . .	90
A.8	Nejčastější NIMBY témata. . . . .	90
A.9	Nejčastější nezařazená témata. . . . .	90
A.10	Nejčastější témata lidí, kteří jsou subjektem. . . . .	91
A.11	Nejčastější témata lidí, kteří jsou objektem. . . . .	91
A.12	Témata dle sporného subjektu/objektu . . . . .	91
A.13	Nejčastější pracovní témata. . . . .	92
A.14	Nejčastější sousedská témata. . . . .	92
A.15	Nejčastější témata bojující proti autoritám. . . . .	92

A.16 Forma kontaktu . . . . .	93
A.17 Nejčastější témata zaslaná E-mailem. . . . .	93
A.18 Témata při osobním kontaktu . . . . .	93
A.19 Telefonní témata . . . . .	94
A.20 Způsob dotazování se na eko-ochranářské dotazy. . . . .	94
A.21 Způsob dotazování se na ekonomické dotazy. . . . .	94
A.22 Způsob dotazování se na osobní dotazy. . . . .	95
A.23 Způsob dotazování se na dotazy týkající se ochrany zdraví. . . . .	95
A.24 Způsob dotazování se na NIMBY dotazy. . . . .	95
A.25 Způsob dotazování se na sporné dotazy. . . . .	96
A.26 Způsob dotazování se na dotazy, kde jsou tazatelé subjektem. . . . .	96
A.27 Způsob dotazování se na dotazy, kde jsou tazatelé objektem. . . . .	96
A.28 Forma dotazování subjekt/objekt . . . . .	97
A.29 Způsob dotazování se na pracovní dotazy. . . . .	97
A.30 Způsob dotazování se na sousedské dotazy. . . . .	97
A.31 Způsob dotazování se na dotazy, kde bojují proti autoritám. . . . .	98
A.32 Druh klienta . . . . .	98
A.33 Druh klienta - eko-ochranářské důvody . . . . .	98
A.34 Druh klienta - ekonomické důvody . . . . .	99
A.35 Druh klienta - osobní důvody . . . . .	99
A.36 Druh klienta - zdravotní důvody . . . . .	99
A.37 Druh klienta - sporné důvody . . . . .	100
A.38 Druh klienta, který je subjektem . . . . .	100
A.39 Druh klienta, který je objektem . . . . .	100
A.40 Druh klienta, kde je sporné, zda je subjekt, nebo objekt . . . . .	101
A.41 Druh klienta - pracovní dotazy . . . . .	101
A.42 Pedagogická témata . . . . .	101
A.43 NGO témata . . . . .	102
A.44 Podnikatelé témata . . . . .	102
A.45 Studenti témata . . . . .	102
A.46 Porovnání formy kontaktů . . . . .	103
A.47 Znečištění ŽP . . . . .	103
A.48 Konkrétní živočichové . . . . .	103
A.49 Nejčastější konkrétní druhy živočichů . . . . .	104

A.50 Forma kontaktu dle studií . . . . .	104
A.51 Povědomí o poradně . . . . .	104
B.1 Přehled všech skupin témat. . . . .	105





# Kapitola 1

## Úvod

Lidská společnost se dlouhá tisíciletí vyvíjí nezadržitelně kupředu a mění svět kolem sebe. Procesy a děje se neustále zrychlují a myšlenky na konec světa se zdají být častější a aktuálnější, než dříve. Vliv lidské společnosti na naši planetu Zemi je již tak obrovský, že představa, že se otrávíme vyprodukovanými zplodinami, nebo geneticky upravenými a pesticidy ošetřenými potravinami, je stále představitelnější. A když nevyjde žádná z těchto černých předpovědí, je jen otázkou času, kdy si nějaký pomatený člověk usmyslí problémy vyřešit biologickými, chemickými, či atomovými zbraněmi.

V dávných dobách lidé žili úzce spjati s přírodou, která jim poskytovala živobytí, práci i střechu nad hlavou. Lidé moc dobře věděli, jak se k přírodě chovat, aby uživila je i jejich potomky. Lidé zkrátka věděli, jak z přírody brát a jak jí zpět vrátet. A když to náhodou nevěděli, přesunuli se o kus dál, vypálili novou část lesa a žili si zde spokojeně, dokud se nemuseli stěhovat znovu, aniž by tušili, že žijí na malé modrozelené kulaté planetě Zemi na jednom z šesti kontinentů. To však bylo v dobách, kdy žilo na planetě méně než 300 milionů lidí [[Nations, 2001](#)]. Ke dnešnímu dni (16. září 2011) žije na Zemi přes 6990691777 lidí [[Worldometers, 2011](#)], kteří již nemají mnoho možností, kam se přestěhovat.

Dnes v moderní společnosti mají lidé k dispozici mnoho nejrůznějších nástrojů, přístrojů a technických vymožeností, které usnadňují člověku jeho každodenní život. Díky nim má tak stále více času na sebe, na svou rodinu, své blízké a své okolí, ve kterém žije. S viditelnými změnami způsobenými lidskou činností a s pocitem uvědomění si

nezadržitelného směřování k záhubě, začínají lidé chápat, že jestli chtějí tento trend zastavit, musí „začít u sebe a svého okolí“, jak říká i Al Gore ve své knize, *Země na misce vah* [Gore, 1992].

Ze sílící potřeby jednotlivých individuů řešit svůj vztah a chování k životnímu prostředí a z jejich nevědomosti, či z nedostatku informací, jak se opravdu chovat lépe, začala vznikat první místa, kam se lidé mohli obrátit s žádostí o radu a o pomoc. Těmto místům dnes říkáme ekologické poradny.<sup>1</sup>

Motto ekologického poradenství:

*Od uvědomění si k činům.  
(From awareness to Action.)*

## 1.1 Obecný kontext

Environmentální poradenství je relativně nově vznikající odvětví sloužící lidem primárně k řešení otázek ochrany životního prostředí a současně slouží i environmentální osvětě. Program environmentálního poradenství byl schválen jako samostatný dokument teprve v roce 2008. Do té doby bylo environmentální poradenství součástí Státního programu environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty v ČR přijatého usnesením vlády v roce 2000.

Politickým trendem posledních let je ustavování čelných představitelů resortů počínaje ministry nikoli na základě odborné způsobilosti, ale spíše podle manažerských schopností, nebo dokonce jen na základě příslušnosti k politickým frakcím v rámci jednotlivých politických stran. Svým způsobem pak je i není překvapivé, že se ministr nepokouší vyhodnotit význam a smysl environmentálního poradenství v ekonomické rovině, tedy vyčíslit nepřímý ekonomický přínos informací pro zlepšení kvality životního prostředí. Rozhodující pracovníci počínaje ministry proto nechápou, proč by mělo být poskytováno občanům zdarma a jeho budoucnost je tudíž nejistá.

---

<sup>1</sup>V rámci diplomové práce jsou používány výrazy „environmentální poradna“, „enviporadna“, „ekologická poradna“, „ekoporadna“ nebo „poradna“ ve stejném významu.

Na základě těchto úvah a v předtuše snižování podpory environmentálního poradenství ze strany Ministerstva životního prostředí jsem se alespoň rozhodla zjistit, jestli je správné, že je poradenství poskytováno zdarma. Klíčem je odpověď na otázku, zda se lidé obracejí na poradny ze zájmu chránit přírodu a díky této možnosti je pak o životní prostředí lépe pečováno, nebo jestli jsou poradny využívány lidmi k vlastním sobeckým potřebám. Přitom je zřejmé, že při dobře nastaveném prostředí, zejména ekonomických nástrojů, by k ochraně životního prostředí mohly nakonec vést obě motivace. Budou-li vhodně nastavené ekonomické nástroje, může se stát, že ve výsledku bude sobecký zájem současně zájmem ekologickým, neboť sobecké, většinou ekonomické chování povede i k ekologickému jednání. Tato skutečnost nastane, dojde-li k internalizaci externalit<sup>2</sup> [Šauer, 2008]. Ekonomické nástroje v dnešní době nejsou tímto způsobem nastaveny, proto se v práci zabývám zjišťováním, která z motivací převládá.

Budou-li lidé motivováni převážně sobecky, bylo by vhodné tohoto zjištění využít a nastavit procesy ve společnosti tak, aby docházelo k ochraně životního prostředí prostřednictvím ekonomických stimulů dle smyslu „win-win strategie“<sup>3</sup> [Rynda, 2010a]. Bude-li převažovat motivace ekologická nebo ochrannářská, lze konstatovat, že je žádoucí, aby bylo environmentální poradenství státem podporováno. Usuzuji tak z předpokladu, že díky odborné pomoci lidem s jejich uvědomělým chováním vůči životnímu prostředí dochází k předcházení negativních dopadů lidské činnosti na životní prostředí, a tudíž není nutné následně odstraňovat škody způsobené neuváženým chováním společnosti. Environmentální poradenství tak pomáhá společnosti naplňovat základní hodnotové principy trvale udržitelného rozvoje (například princip prevence, princip předběžné opatrnosti ad [Rynda, 2006].)

V současnosti jsem zaměstnána na Ministerstvu životního prostředí, kde mám na starosti agendu ekoporadenství v České republice. Protože se v dané problematice pohybuji dennodenně, rozhodla jsem se svých zkušeností a poznatků využít a vypracovat diplomovou práci právě na toto téma. Některé mé poznatky proto logicky čerpají i z osobních zkušeností získaných mimo jiné na pracovních jednáních.

---

<sup>2</sup>V konečné ceně výrobku či služby budou zahrnuty veškeré náklady spojené s jejich produkcí (výroba, doprava, distribuce . . .), tedy i nezamýšlené efekty dané činnosti, ze kterých mohou plynout negativní (i pozitivní) dopady na životní prostředí.

<sup>3</sup>Kompromisní strategie vyjednávání, kde nikdo z účastníků neprohráje, ale všichni něco získají.

## 1.2 Předmět diplomové práce

V rámci diplomové práce prezentuji několik podrobných analýz evidovaných dotazů z databází ekoporaden. Z vyhodnocených výsledků provedených analýz představuji nové poznatky o environmentálním poradenství v České republice.

V druhé, teoretické kapitole, se věnuji problematice pojetí ekoporadenství ve světě i v České republice zejména prostřednictvím definování ekologického poradenství a přidružených pojmů, ale také i podrobnou historií ekoporadenství a předcházejícím událostem jeho vzniku a rešerší studií a publikací, které na toto téma vznikly.

Ve třetí, analytické části, se věnuji charakteristice dat a samotnému výzkumu, tedy jejich podrobné analýze a metod zpracování.

Ve čtvrté kapitole vyhodnocuji provedené analýzy, interpretuji jejich výsledky a srovnávám je se závěry již existujících studií.

## 1.3 Cíle diplomové práce

Kromě zmapování a shrnutí situace okolo ekologického poradenství se v diplomové práci snažím využít již existující data k podrobnému prozkoumání a k provedení analýz, na základě kterých bych byla schopna zjistit zatím neznámé údaje týkající se environmentálního poradenství v České republice. Výsledkem tohoto analyticko-syntetického postupu by měly být odpovědi na několik zásadních otázek:

### 1.3.1 Jaká je skutečná motivace lidí, kteří se obracejí se svým problémem na poradnu?

Chtějí přírodu chránit, chtějí se chovat ekologicky a trvale udržitelně? Nebo je jen zajímavá, jak ušetřit peníze prostřednictvím například zateplování domu? Nebo se na poradnu obracejí hlavně proto, že chtějí poradit, jak dosáhnout na státní dotace? Lidé se mohou ptát i z potřeby chránit zdraví své vlastní, či svých dětí nebo svěřenců. Mohou existovat ještě jiné motivace? V práci se pokusím zjistit všechny možné motivace, které se v datech vyskytují a ze zjištěných motivací vyvodit možné závěry.

### 1.3.2 Kontaktují lidé poradny z vlastní vůle?

Neboli obracejí se lidé na poradny z důvodu dlouhodobého zájmu, pramenícího například ze zájmu o vnější svět, kdy mají pocit, že jsou jeho součástí a v rámci svého hodnotového přesvědčení cítí, že by měli o tento vnější svět pečovat? Z méně vznešeného hlediska může jejich dlouhodobý zájem pramenit z vidiny vlastního zisku, vlastního zabezpečení a vlastní kvality života. Nebo lidé kontaktují poradny na základě okamžitého neplánovaného popudu, kdy jsou nuceni nějakým způsobem řešit nově vzniklou situaci a jako řešitele, či pomocníka si vybrali ekoporadnu? Jejich motivace navštívit poradnu tedy může pramenit ze dvou stran: jsou aktivní a zajímají se o své okolí, o sebe, zkrátka, jsou tím *subjektem*, který se rozhodl sám dobrovolně nějak konat, něco měnit a proto se obrací s žádostí o radu na poradnu. Nebo může být zákazník poradny pasivní, ale vlivem vnějších podnětů působících na něj je vyprovokován k řešení nově vzniklé situace a stal se tedy původně *objektem* dění, které je nucen nějakým způsobem řešit. A proto se obrací na poradnu.

### 1.3.3 Jaká jsou nejčastější témata, na která se lidé ptají?

Dle současných statistik, které jsou poradny schopné jednoduše vygenerovat, lze zjistit pouze obecná témata zájmu (např. odpady; zemědělství a zahrádkářství; příroda, krajina a živočichové; energie, ochrana klimatu a stavitelství apod.), nikoliv však jednotlivá velmi konkrétní témata (na jaký druh odpadu se nejčastěji ptají?). Ze získání podrobných statistik týkajících se konkrétních témat předpokládám, že bude možné vyvodit z výsledků jednotlivých analýz zajímavé závěry.

## 1.4 Definice pojmů

### 1.4.1 Ekologické a environmentální poradenství

Vysvětlení obou těchto pojmů i samotného významového pojetí není vůbec jednoduché. Ve studii *Průzkum zajištění environmentálního poradenství v členských státech EU, Norsku a Švýcarsku* jsou chápány pojmy environmentální poradenství a ekoporadenství v odlišných významech. V této studii [Agentura Koniklec, 2006] chápou autoři environmentální poradenství jako nadmnožinu ekoporadenství, jako pojem obecnější, který ekologické poradenství v sobě beze zbytku zahrnuje. *Environmentální poradenství*, píší, *znamená poskytování odborných a kvalifikovaných rad a doporučení veřejnosti, popularizaci výsledků vědy a výzkumu ve prospěch životního prostředí v praxi, přibližování šetrných životních standardů požadavkům veřejnosti a ovlivňování veřejnosti ve směru udržitelného rozvoje společnosti, podílení se na prezentaci dat odborného charakteru a poskytování relevantních informací* a ekoporadenství popisují jako „podmnožinu“ environmentálního poradenství: *Ekoporadenství je činnost charakterizovaná pevnými pravidly interakce mezi poradcem a klientem, standardizací nezbytných kvalifikačních předpokladů poradců, procedurálními standardy, trvalým vzděláváním poradců v rámci specializovaných kurzů zaměřených jak na environmentální témata, tak na projektové řízení a efektivní vyjednávání*. Tato definice ekoporadenství dle mého názoru spíše vychází z vysvětlení poradenství jako takového, přívěsk „eko“ si zasloužila pouze díky zmíněným kurzům o environmentálních tématech a problém významového rozdílu mezi adjektivy „ekologický“ a „environmentální“ neřeší.

Některé publikace a studie nerozlišují mezi pojmy „ekologické“ a „environmentální“ poradenství vůbec a hovoří o nich jako o tom samém. Stejně činím ve své práci i já, i když si uvědomuji, že rozdíly mezi samotnými přídavnými jmény (nebo podstatnými, od nichž jsou odvozena) jsou zásadní. Základní rozdíl mezi pojmy „ekologie“, potažmo „ekologický“ a „environmentalismus“, resp. „environmentální“ jsou následující. Ekologie je vždy definována jako věda, a to např. taková, která se zabývá vztahy organismů a jejich prostředí a početností a vztahem organismů navzájem (což je nejstručnější esence obecně přijímaných definic; viz níže). „Environmentalismus“ a „environmentální“ se skutečně zabývá vztahy mnohem obecnějšími, totiž vztahy mezi přírodou a společností, ale liší se i svou základní podstatou. Environmentalismus je v

nehanlivém smyslu ideologií, v níž ve vztahu přírody a společnosti zaujímá příroda důstojné místo jednak pro zdroje, statky a služby, díky nimž uspokojujeme své potřeby, jednak pro svou vlastní vnitřní hodnotu samotné přírody pro ni samu. Ekologické poradenství by proto v zásadě mělo poskytovat pouze „suché“, objektivní vědecké informace, zatímco environmentální poradna poskytuje nejen informace o společenských dopadech a vztazích, např. ekonomických, ale může širěji orientovat tazatele i v oblasti dovedností a dokonce existují.

Vzhledem k tomu, že zkoumám ekoporadenství, které se v praxi nejen u nás, ale pravděpodobně všude na světě zabývá oběma těsně souvisejícími okruhy v jejich plně širší, v rámci této diplomové práce stipulativně používám tyto významy jako synonymum. Výrazy „ekologické poradenství“, „environmentální poradenství“, „ekoporadenství“ nebo „poradenství“ používám tedy ve stejném významu, pokud nejsou v textu výslovně odlišeny, a držím se tak i obecné praxe. Někteří autoři používají i pojem „enviroporadenství“.

### 1.4.2 Environmentální poradenství

Vzhledem k relativně krátké historii ekoporadenství se jeho definice neustále vyvíjí. Poslední zformulovanou definici uvádí úřední dokument Ministerstva životního prostředí - Rozvojový program environmentálního poradenství v ČR pro období 2008 - 2013. Definice v tomto dokumentu mi připadá zdařilá především vzhledem k praxi, i když dle mého názoru komplexně nepostihuje podstatu ekoporadenství jak v národním, tak i v mezinárodním měřítku.

*„Environmentální poradenství (dále i EP) je soubor služeb, které pomáhají občanům i specifickým cílovým skupinám při řešení konkrétních otázek a životních situací souvisejících s životním prostředím. EP je založeno na přímé komunikaci s klientem a na nabídce objektivních expertních rad, které pomohou při řešení klientova dotazu či situace.*

*Environmentální poradenství je odborná činnost spočívající v poskytování expertních konzultací (rad), posudků, pomoci s přípravou a vedením konkrétních projektů, řízení procesů, poskytování primárních informací a také činností směřujících ke zprostředkování specifických služeb. EP využívá výsledků vědy a výzkumu a zprostředkovává relevantní odborná data.“*

Zdroj: Rozvojový program environmentálního poradenství v ČR pro období 2008 -2013 [MŽP, 2008].

### Další možné definice ekologického poradenství

Environmentální poradenství spočívá v „poskytování odborných a kvalifikovaných rad a doporučení veřejnosti, popularizaci výsledků vědy a výzkumu ve prospěch životního prostředí v praxi, přibližování šetrných životních standardů požadavkům veřejnosti a ovlivňování veřejnosti ve směru (trvale) udržitelného rozvoje společnosti, podílení se na prezentaci dat odborného charakteru a podpoře exaktních relevantních informací“ [MŽP, 2000].

Další definice je obsažena ve studii MŽP, ve které je environmentální poradenství popsáno jako: „Ekoporadenství je služba mezi ekoporadcem a klientem sloužící k okamžité orientaci klientů v problematice ochrany životního prostředí a k řešení problémů vyplývajících z legislativy nebo z obecných společenských pohybů, včetně tržních mechanismů“ [Suchánek, 2007].

### Zahraniční definice

„Cílem ekologického poradenství je dosažení dobrovolných, zákonné požadavky převyšujících změn v ekologickém povědomí i v jednání společnosti, a to nejen v oblasti jednání individuálního, ale i ve sféře politické, hospodářské a správní“ [Gaillyová, 1996], tato část definice je součástí úvodního slova zvláštního vydání časopisu Veronica, věnovanému Ekologickému poradenství. Plné znění německé definice se mi nepodařilo nalézt.

### 1.4.3 Ekologie

Následující dvě definice ukazují, že ekologii je možné definovat podrobně a složitě i se snahou zjednodušit: „Ekologie je vědecké studium procesů regulujících distribuci a abundanci organismů a jejich vzájemné vztahy, a studium toho, jak tyto organismy



naopak zprostředkovávají transport a transformaci energie a hmoty v biosféře (především studium struktury a funkce ekosystémů).“ „Výzkum toho, kde se organismy nacházejí, kolik se jich tam vyskytuje a proč“ [Krebs, 1972].

„Ekologie (řec. *oikos* = dům či obydlí, *logos* = nauka) je studium vztahů mezi živými organismy a jejich prostředím (včetně vztahů různých organismů mezi sebou). Prostředí jedněch organismů mohou tvořit jiné organismy a neživé faktory“ [Berger, 1998]. Proto je ekologie vlastně vědou o vztazích živých bytostí k jejich okolí; a protože živé bytosti jsou se svým prostředím neodlučně spojeny, je ekologie vědou o komplexních funkčních biotických systémech zvaných ekosystémy; zahrnuje rovněž studium vzájemných vztahů živých bytostí [Duvigneaud, 1988].

#### 1.4.4 Environmentalismus

Environmentalismus je „... názor, že přírodní prostředí je věcí politicky významnou; slovem *environmentalismus* (na rozdíl od *ekologismu*) se často označuje reformistický přístup k přírodě, ve kterém se odrážejí lidské zájmy a starosti“ [Heywood, 2008: 276]. Heywood chápe ekologismus ve smyslu oboru sociální a kulturní ekologie na základě rozlišení bio-, antro- a eko-centrismu jako „přesvědčení, že příroda je vzájemně propojený celek zahrnující lidi i jiné živé tvory, stejně jako svět neživý. Ekologové stojí na stanovisku ekocentrickém či biocentrickém, které upřednostňuje přírodu či planetu a odlišuje se tudíž od antropocentrického čili člověkostředného pohledu běžných ideologických proudů“ [Heywood, 2008: 271]. Zdaleka tomu tak není vždy. Pojem ekologismus je neustálený a v českém jazykovém prostředí znamená nejčastěji podle vzoru „aktivismus“ ideologii ve smyslu určité míry společenského nátlaku, jenž může být podložen v různé míře hodnotovým přesvědčením a „objektivní“ skutečnou znalostí [Rynda, 2010b].

#### 1.4.5 Environmentální osvěta

Osvěta je definována jako *doplňování základního vzdělávání v této oblasti vhodným objasňováním některých ústředních pojmů, podněcování zájmu o tuto oblast, zdůrazňování odpovědnosti dospělé populace vůči dětem a mládeži* [Kvasničková et al., 1998].

(Mějme na mysli environmentální osvětu) S touto definicí se příliš neshoduji. Za výstižnější definici považuji definici v materiálech Ministerstva: *Environmentální osvětu chápeme jako osvětu vzděláváním a výchovou o životním prostředí a to jak dětí a mládeže, tak i dospělých* [MŽP, 1997]. Za nejméně výstižnější definici však považuji definici použitou v časopise Veronica autory Jozefem Zetkem a Janem Eichlerem: *Komunikace s veřejností (osvěta) je informování a zapojování nejširší veřejnosti do řešení problémů životního prostředí, nástroj pro realizaci a uplatnění zejména Místních agend 21* [Zetek a Eichler, 2004].

### 1.4.6 Ekologická poradna

*Ekoporadna je místem, ve kterém jsou poskytovány služby environmentálního poradenství veřejnosti* [MŽP, 2011]. Tato definice je převzata z připravovaných Certifikačních pravidel pro ekoporadny<sup>4</sup> [MŽP, 2011]. V definici je kladen důraz na slovo „místo“, protože tvůrci pravidel<sup>5</sup> si uvědomují, že ekologická poradna by měla být fyzicky přístupná široké veřejnosti, což není v současnosti všemi lidmi bráno jako samozřejmost, jak je jasně patrné z následující jiné definice: *Ekoporadna je organizace nebo její složka poskytující služby ekoporadenství* [Suchánek, 2007]. V mé diplomové práci se přikláním k názoru, že ekologická poradna musí být tvořena místem (místností, budovou), které je dobře přístupné občanům, a které umožňuje osobní kontakt s poradcem. Ačkoliv by dle první definice měla být ekoporadna vždy „kamennou poradnou“, existují samozřejmě výjimky: za ekoporadnu můžeme považovat i například dočasný stánek na různých akcích (jako je Den Země apod.), který obsluhuje ekoporadce. Stále však platí, že ta poradna, která tento stánek provozuje, musí mít i pevně dané trvalé sídlo. Není tedy možné, aby existovala poradna, která by provozovala pouze tento stánek.

---

<sup>4</sup>Certifikační pravidla pro ekoporadny je připravovaný materiál pro Ministerstvo životního prostředí, který má stanovit pravidla pro udělování značky Ministerstva. Certifikace ekoporaden je koncipována jako jeden z dobrovolných nástrojů přispívající k naplňování státní politiky životního prostředí. Tato značka má být přidělena těm ekoporadnám, které splňují všechny požadavky certifikace. Cílem certifikace je zajištění nezbytné kvality služeb ekoporaden, její trvalé udržení a garance stanovené kvality vůči uživatelům

<sup>5</sup>Na tvorbě pravidel se podílela Rada pro ekoporadenství, která je složena ze zástupců některých ministerstev, zástupců některých resortů životního prostředí (AOPK, CENIA), krajských úřadů, univerzit, ústavů systémové biologie a ekologie a zástupců neziskových organizací zabývajících se touto tematikou.

### 1.4.7 Ekologický poradce

*Ekoporadce je fyzická osoba, která poskytuje veřejnosti služby environmentálního poradenství v ekoporadně [MŽP, 2011].* Opět je kladen důraz na skutečnost, že s ekoporadcem se primárně komunikuje v poradně (nekontaktují-li ho zákazníci jiným způsobem).

Hlavní myšlenkou environmentálního poradenství, dle citovaných definic, je poskytnout požadovanou konkrétní informaci o životním prostředí a současně tím pomoci občanům, kteří se na poradny sami obrátí, změnit jejich chování k životnímu prostředí a k jejich okolí tak, aby dopad jejich činnosti na svět, ve kterém žijí, byl co nejvíce šetrný k životnímu prostředí nejen v jejich blízkém okolí, ale i na celé planetě, na které žijí.

Souhlasím se zmíněnými definicemi, ale pojem ekoporadenství (environmentální poradenství apod.) chápu mnohem širěji, než z definic vyplývá. Hlavní smysl ekoporadenství spatřuji nejen v odborné pomoci občanům s jejich dotazy, ale zejména v šíření osvěty a ve snaze oslovit i ty občany, kteří se o ekologii a ochranu životního prostředí nezajímají. Chybí mi tedy v definicích zahrnutí osvěty. Ve své podstatě ekoporadenství může být chápáno jako pouze odborná pomoc pro lidi s určitým problémem, ale mám-li se zabývat ekoporadenstvím v České republice, nemohu osvětovou složku vynechat. Proto v rámci své diplomové práce chápu aktivní, nevyžádanou osvětu jako nedílnou součást ekoporadenství a přikládám jí velký význam. S tímto pojetím ekoporadenství se shoduji jak s vedoucím mé diplomové práce, panem PhDr. Ivanem Ryndou, tak i s ředitelem odboru nástrojů politiky životního prostředí na Ministerstvu životního prostředí, Ing. Tomášem Kažmierskim, nebo s bývalou kolegyní, která měla mou agendu na starosti, s paní Marcelou Křížovou. Myslím si, že ekoporadenství by mělo brát osvětu jako svou samozřejmou součást, případně ji i zahrnout jako jednu ze součástí nové definice, bude-li v budoucnu nějaká vznikat. V rámci mé diplomové práce je tedy osvěta přirozenou součástí ekoporaden a jejich činnosti. O osvětě, jakožto jedné z možných aktivních činností poradny, budu podrobněji hovořit v kapitole Ekoporadenství v ČR 2.1.4.

V publikaci rozlišující environmentální poradenství od ekologického poradenství se autoři dokonce vymezují proti chápání osvěty jako přirozené součástí poradenství.

Viz úryvek ze studie: *Mnoho účastníků průzkumu považuje i přes srozumitelnou definici za environmentální poradenství i všeobecnou osvětu veřejnosti. Poradenství je však činnost charakteristická pevnými pravidly interakce mezi poradcem a klientem, standardizací nezbytných kvalifikačních předpokladů poradců a procedurálními standardy.* Jak jsem se již zmínila, s tímto názorem zásadně nesouhlasím i z toho důvodu, že environmentální poradenství bylo jednou ze součástí dokumentu *Státní program environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty v České republice*. Konkrétně v kapitole č. 9 - Informace, osvěta a poradenství pro veřejnost. Dokonce jedním z cílů této kapitoly je i pasáž, která říká: *Využívat možnosti mediálního působení na různé skupiny obyvatel a podporovat vybrané informační zdroje a kampaně.* Ačkoliv je ekoporadenství součástí kapitoly zabývající se osvětou, osvětová činnost je zde popsána pouze okrajově jednotlivými dílčími kroky a různými činnostmi. Některé z nich popisují v kapitole o ekoporadenství v ČR. Explicitní zmínka o osvětě, jako o oslovování široké veřejnosti s cílem zasáhnout i ty, které ekologie a ochrana přírody nezajímá, zde však není. Druhým důvodem pro širší pojetí ekoporadenství je fakt, že osvětu existující české ekoporadny běžně samy provádějí; praktickým podpůrným důvodem může být i fakt, že osvětovaná veřejnost nebude zbytečně opakovat základní dotazy, ale bude hledat otázky složitější.

# Kapitola 2

## Ekoporadenství

### 2.1 O ekologickém poradenství

Jak jsem již naznačovala v části věnující se definicím ekoporadenství [1.4.2](#), považuji za nedílnou součást ekoporadenské činnosti i osvětové akce. Ty mají za úkol oslovit (v ideálním případě mají i ovlivnit) širokou veřejnost a poradit občanům, jak se mají chovat uvědoměle v otázkách ochrany životního prostředí. Za tohoto předpokladu nacházím počátky ekoporadenství ještě dříve, než udávají publikace o ekologickém poradenství, které se věnují jen počátkům ekologického poradenství jako samostatného odvětví. Uvědomuji si, že ekoporadenství bylo dlouho nedílnou součástí ekologické výchovy, jak je blíže popsáno v kapitole o historii ekoporadenství v ČR [2.1.4](#). Přesto shledávám prvky ekoporadenské činnosti, které popisuji v části věnující se popisu ekoporadenských aktivit, i v činnostech různých sdružení a spolků sahajících již do předminulého století. Této informaci přikládám značnou důležitost, neboť popsany vývoj dokládá dlouhodobě se vyvíjející ekoporadenství a jeho stoupající význam, který vyústil v roce 2008 samostatným státním dokumentem. Jak jsem se již zmiňovala, důležitost ekoporadenských služeb si dnes pravděpodobně neuvědomují špičky vedení Ministerstva životního prostředí, které se již rok úspěšně brání výraznější podpoře organizací, které se ekoporadenství věnují.

### 2.1.1 Počátky environmentálního poradenství

Ze vzrůstající potřeby řešit problematiku ochrany životního prostředí se stalo environmentální poradenství disciplínou, která je historicky velmi mladá a která slouží občanům k uspokojování jejich potřeb plynoucích z nevědomosti převážně v oblasti ochrany životního prostředí. Možná právě díky její krátké historii v dnešní době stále mnoho lidí netuší (v ČR), že tato služba existuje. Přitom si myslím, že náznaky její existence sahají už do přelomu devatenáctého a dvacátého století, ne-li dál. V následujících pasážích se budu kromě definování podstaty environmentálního poradenství věnovat jak historickým milníkům vedoucích svou podstatou k pozdějšímu vzniku environmentálního poradenství, tak i historii vzniku samotného ekoporadenství.

Láska k přírodě mohla kvést už od pradávna, kdo ví. Kdy přesně však můžeme datovat vznik ochrany přírody, je složitější. Pravděpodobně v době romantismu, tedy v osmnáctém století, se prokazatelně objevují tendence v chování lidí, kteří přírodu poznávají a začínají ji chránit. Už český básník a prozaik, Karel Hynek Mácha oslavuje ve svém díle „Máj“ krásu přírody, kterou při svých častých cestách po Evropě rád poznával. Jan Čeřovský [2004a: 6] říká, že v první polovině devatenáctého století vzniká ochrana přírody, která se od té doby dále rozvíjí jako kontinuální hnutí, které vychází z osvíceneckého romantismu.

Postupně rozvíjející se činnosti v ochraně přírody začínají, podle mého názoru, nést náznaky i ekoporadenské činnosti tak, jak ji vnímáme dnes. Tento jev lze spatřit již v počátcích dvacátého, ne-li dokonce na přelomu devatenáctého a dvacátého století. Ekoporadenská činnost je totiž úzce spjata s ochranářskou činností a s ekologickou výchovou a vzděláváním. Jak se dočteme v časopise Veronica, které je věnované 25 letům ČSOP Veronica, konkrétně ve článku nazvaném „Historický nástin soukromých snah o ochranu přírody v ČR do roku 1939“ a v článku „Okrašlovací hnutí a Svaz okrašlovací a ochranný“, vznikala v té době různá zájmová sdružení, která se zabývala ochranou přírody. Kromě přírodovědných a vlastivědných společností, turistických organizací a sdružení mládeže (např. skauti) vznikl i nejvýznamnější ochranářský spolek té doby - „Svaz spolků pro okrašlování a ochranu domoviny“ [Čeřovský, 2004a: 7]. První spolek vznikl už v roce 1861 v Kutné Hoře [Ptáček, 2004: 10].

O raných počátcích ekoporadenské činnosti usuzuji zejména z popisu jejich činnosti, ačkoliv tento pojem v době působení těchto spolků, pravděpodobně jistě ještě

neexistoval. V článku autor uvádí: „Zmíněné spolky vykonávaly velmi významnou činnost v oblasti průzkumů, upozorňování na problematiku ochrany přírody, potřebu nápravy a v tomto směru šířily informace a působily výchovně v kruzích odborných i mezi širší veřejností“ [Čeřovský, 2004a: 7]. Další jejich činností, která by odpovídala náplni práce dnešních ekologických poraden, je například vydávání propagačních plakátů, publikační činnost (např., 1904-1914 Deset roků Svazu českých spolků pro okrašlování a ochranu domoviny v Čechách, na Moravě a ve Slezsku.“ nebo vydávání evropsky významného časopisu „Krása našeho domova“). Další činností Svazu bylo vysílání řečníků do okrašlovacích spolků, kde byl velký zájem o jejich přednášky, které byly doprovázeny promítáním diapozitivů a výchovných filmů (v roce 1920 mělo obrovský úspěch promítání amerického filmu „O výchově mládeže přírodou v Americe“ [Ptáček, 2004: 21]).

Dalšími činnostmi Svazu, které můžeme přirovnat k činnostem některých ekologických poraden v dnešní době, bylo kromě organizování výstav a kurzů i pořádání různých soutěží. Ty se zejména snažily vybudit aktivitu mezi lidmi v určité oblasti (např. soutěž o nejhezčí školní zahradu nebo fotografická soutěž o nejzajímavější snímky návsi ...). Dalším z cílů, schovávajících se za pořádání soutěží, bylo řešit konkrétní odborné problémy spojené s okrašlováním, například (dnes velmi aktuální a stále diskutované téma) soutěž s názvem „Jak řešiti aleje a stromořadí, aby nevadily dopravě po silnicích ani nepřekážely vedení elektrickým (telegrafickým, telefonním a silnoproudým)“<sup>1</sup>. Svaz podporoval jednotlivé spolky i dodáváním sazenic stromů. Smyslem těchto aktivit Svazu bylo zejména cíleně šířit osvětu. Členové svazu se osobně účastnili i řady kauz, (např. kácení památných stromů, stromořadí kolem silnic a řek, lámání kamene v nevhodných místech, zavážení rybníků.) Podíleli se i na záchraně krajinného rázu, starali se o staré zříceniny hradů atd. [Ptáček, 2004: 11]. Zajímavostí jistě je, že v roce 1931 bojovali proti reklamám v krajině (u Barrandovské skály). Svaz také úzce spolupracoval s různými úřady i ministerstvy (např. s Ministerstvem orby), také se aktivně účastnil různých zahraničních akcí.

Častými ekoporadenskými dotazy jsou podle výsledků mých analýz i dotazy týkající se zapojování veřejnosti do správních řízení. O oficiální včlenění účasti okrašlo-

<sup>1</sup>Při analýze ekoporadenských dotazů, evidovaných v roce 2010, jsem zaznamenala velké množství dotazů týkajících se alejí a stromořadí a jejich kácení, či poškozování. Tyto dotazy se značně podílejí na dotazech obecně zabývajících se *zacházení se stromy*, které se podle početnosti výskytu nacházejí na 4. místě nejčastěji se vyskytujících nadtémat, viz tabulka A.3.

vacích spolků do stavebního řádu se v roce 1933 pokoušel Svaz marně [Ptáček, 2004: 20]. Povedlo se to až v roce 1992 přijetím Zákona o ochraně přírody a krajiny č. 114/1992 Sb.<sup>2</sup>.

O tom, že zde popisované aktivity svědčí o provozování „ekoporadenských činností“ již dlouho před tím, než obor „environmentálního poradenství“ skutečně vznikl, svědčí i fakt, že už v roce 1946 nalezneme zmínku o poradní činnosti okrašlovacích spolků: v období obnovené republiky vydal spolek směrnici pro osvětové pracovníky, ve které mimo jiné praví: *„Není tedy dnešním úkolem okrašlovacích spolků bezplánovitě vysazování stromů a sazenic rostlin, nýbrž soustavná péče o uchování přírodních půvabů a úsilí o zvelebení zevního rázu našich obcí. Těmto úkolům plně slouží zejména okrašlovací spolky v menších obcích a na vesnicích, ...ve velkých městech, kde praktickou stránku zevní úpravy převzaly odborné síly, zejména městští zahradníci, stává se okrašlovací spolek jakýmsi **poradním** nebo dohlédacím orgánem, který bedlivě sleduje všechny úpravy a dbá toho, aby ráz města nebyl porušen. V takových případech je jeho činnost zaměřena také více do okolí města a cílem jeho pozornosti jsou přírodní památky a jejich ochrana“* [Ptáček, 2004: 13]. V období totality (1949-1951) byla činnost Svazu pod dlouhodobě vyvíjenými tlaky komunistických úřadů nakonec zrušena. Na poslední (46.) valné hromadě Svazu se objevují v jejím usnesení náznaky poukazující na existenci ještě nepojmenovaného ekologického poradenství: Valná hromada se usnesla, aby *„likvidační komise vyjednala s Masarykovou akademií práce, aby se okrašlovací organizace mohly se obracet k ní (event. k jejím složkám, například k Ústavu pro ochranu přírody a krajiny o radu v konkrétních otázkách týkajících se ochrany přírody, krajiny, okrašlování, historických památek. ... Archiv Svazu a jiné písemnosti spolu s inventářem budou ... odevzdány Svazem Masarykově akademii práce, čímž bude této umožněna **poradní činnost** a v jejím archivu bude činnost Svazu zachycena.“*

Mezi pokračovatele budoucích „ekologických poradců“ bych zařadila i *konzervátory*<sup>3</sup> pro ochranu přírody, jejichž činnost podrobně popisuje Jan Čeřovský [2004b: 22]. Konzervátoři byli zejména terénními dobrovolnými spolupracovníky odborných profesionálních sil. Tyto síly se snažily působit od roku 1918, kdy byla přidružena péče o přírodní památky (sem patřila i ochrana přírody) k Ministerstvu školství a národní

<sup>2</sup>část šestá, § 70 - účast občanů: (1) Ochrana přírody podle tohoto zákona se uskutečňuje za přímé účasti občanů, prostřednictvím jejich občanských sdružení a dobrovolných sborů či aktivit.

<sup>3</sup>v roce 1919 jmenování plným titulem *konzervátor Ministerstva školství a národní osvěty pro ochranu přírody* [Čeřovský, 2004b: 22].



osvěty. Po několik desetiletí však nedostatečně zajišťovaly odbornou činnost v ochraně přírody. Po roce 1945 ke konzervátorům přibyli i *zpravodajové ochrany přírody*, později ještě *dobrovolní strážci*. Kromě mnohaletých různorodých ochrannářských aktivit se mezi nejúspěšnější jejich aktivity řadí *osvětové - kulturně výchovné práce*, kde lze vidět významné vzdělávací a osvětové aktivity, které dnes sice přičítáme spíše střediskům ekologické výchovy, ale podle mne by měly být i součástí ekoporadenských aktivit (přednášky, besedy, exkurze, spolupráce se školami ...).

Ekoporadenskou činnost lze spatřovat i v činnostech *Nezávislého sdružení přátel přírody - TIS*, jehož počátky vzniku sahají už do roku 1957 [Leiský, 2004]. Po krušný začátcích sdružení vzniklo postupně velmi početné sdružení, které bojovalo o svou existenci s panujícím režimem. Přečteme-li si jejich stanovy (z roku 1969), většina jeho bodů by mohla charakterizovat fungování současných ekoporaden. Příkladem může být bod č. 2: *Seznamovat nejširší vrstvy obyvatelstva a zejména mládež s přírodou a jejími zákonitostmi a s důležitými otázkami z ochrany a tvorby životního prostředí člověka.*

Dalším důležitým milníkem, který významně přispěl ke vzniku různých hnutí pro ochranu životního prostředí jsou 60. léta minulého století. Tehdy, zejména vlivem vzrůstajících obav o stav životního prostředí a jeho složek, se začínají ozývat významné osobnosti bojující za ochranu přírody. Jedním z velmi významných impulsů, bylo mimo jiné i vydání knihy *Silent Spring (Mlčící jaro/Tiché jaro)* (1962) významné americké biologky a spisovatelky Rachel Carson.<sup>4</sup> Její myšlenky jsou aktuální po desetiletích i dnes: „*Man's attitude toward nature is today critically important simply because we have now acquired a fateful power to alter and destroy nature. But man is a part of nature, and his war against nature is inevitably a war against himself? We are challenged as mankind has never been challenged before to prove our maturity and our mastery, not of nature, but of ourselves*“ [NRDC, 1997].

### 2.1.2 Podstata environmentálního poradenství

Těžištěm environmentálního poradenství, jak již vychází z definice EP, je preventivní péče o životní prostředí prostřednictvím zpřístupnění objektivní a všestranné

---

<sup>4</sup>V knize autorka upozorňuje na základě podkladů biologů, toxikologů a entomologů na rizika nebezpečných chemických látek, jako jsou pesticidy, obzvláště DDT [Šuta, 2007].

informace o životním prostředí, o environmentálních problémech a jejich řešeních tak, aby se lidé mohli uvědoměle rozhodovat ve prospěch udržitelných modelů [Daníhelková, 2009]. Environmentální poradenství je obor praktické lidské činnosti, který se snaží šířit osvětu ve všech otázkách týkajících se životního prostředí<sup>5</sup>, ochrany přírody<sup>6</sup> a krajiny<sup>7</sup> a udržitelného rozvoje.<sup>8</sup> Je tedy zřejmé, že environmentální poradenství je oborem teoretickým i aplikovaným, praktickým a oborem velmi širokým.

---

<sup>5</sup>Životní prostředí můžeme v pojetí oboru sociální a kulturní ekologie chápat jako: [Rynda, 2010b]

- a) Prostor, ve které organismus žije, a jeho systém vazeb k prostředí; je to souhrn všech vnějších vlivů (přírodních i kulturních), které jedince obklopují (sociální komunitu, populaci, společnost apod.) a umožňují mu podmínky k životu. ŽP je složitě provázaným systémem, jehož obyvatelé jsou nejen objektem, součástí, ale i aktivním spolutvůrcem. Ohrožení ŽP je v současnosti jedním z hlavních globálních problémů lidstva;
- b) Ta část světa, s níž je sledovaný subjekt v neustálém kontaktu, již používá, přizpůsobuje ji a již se sám musí přizpůsobovat, aby přežil [Wik, 1967];
- c) Vše, co vytváří přirozené podmínky existence organismů včetně člověka a je předpokladem jejich dalšího vývoje. Jeho složkami jsou zejména ovzduší, voda, půda, horniny, organismy, jejich komplexy (populace, společenstva, ekosystémy) a energie (definice dle zákona č. 17/1992 Sb.);
- d) Obecně soubor všech vnějších podmínek, životných i neživotných, které obklopují jedince, populaci nebo jiný živý systém a poskytují mu všechny nezbytnosti k životu. Významnými součástmi prostředí jsou i procesy v něm probíhající, např. přirozené cykly látek (uhlíku, kyslíku, dusíku, síry, fosforu, vody) i tzv. životodárné systémy, jako je klima, ozónová vrstva, přirozený skleníkový jev, přirozená fertilita půd, zabezpečená fyzikálními a chemickými vlastnostmi půd a půdními organismy (edafonem) atd. Pro člověka jsou součástí životního prostředí též sociální, kulturní, ekonomické, politické a pracovní podmínky. Působení je obousměrné. Každý druh organismu vyžaduje jiné životní podmínky, jemu vlastní a nezbytné. Člověk je v podstatě součástí přirozených i umělých ekosystémů a nemůže bez nich existovat. Neuváženě je znehodnocuje a ničí. Proto je nezbytná aktivní ochrana a tvorba ŽP na celosvětové úrovni.

<sup>6</sup>Ochrana přírody se snaží z celospolečenských důvodů (zejména hospodářských, kulturních i vědeckých) trvale zachovat přírodně cenné krajiny i jejich části, včetně rostlin, živočichů i jejich stanovišť [Rynda, 2010b].

<sup>7</sup>Ochrana krajiny je péče o krajinu usilující o její přirozené nebo přiměřené uspořádání, ochranu a vytvoření harmonické skladby obytných, průmyslových, agrárních, rekreačních i dopravních částí (segmentů) [Rynda, 2010b].

<sup>8</sup>„Trvale udržitelný rozvoj je komplexní soubor strategií, které umožňují pomocí ekonomických nástrojů a technologií uspokojovat sociální potřeby lidí, materiální i duchovní, při plném respektování environmentálních limitů. Aby to bylo v globálním měřítku současného světa možné, je nutné nově redefinovat na lokální, regionální i globální úrovni jejich instituce a procesy“ [Rynda, 2010b].

### 2.1.3 Ekoporadenství v Evropě

Environmentální poradenství, jako samostatný obor, se začalo vyvíjet teprve v osmdesátých letech dvacátého století. Ekoporadenství je tedy relativně mladým oborem, který je specifickou součástí environmentální osvěty. První myšlenka environmentálního poradenství se v Evropě na veřejnosti objevila v německém Hamburgu v roce 1985. Již o rok dříve se v Německu i ve Francii začaly objevovat poradenské aktivity zaměřené převážně na oblast „domácí ekologie“ (např. problematika pracích prostředků, separace a recyklace odpadů apod.) [STEP, 2006b].

Jedním z hnacích motorů vývoje ekoporadenství bylo uvědomování si neustále zvyšující se spotřeby, výraznou měrou přispěla i havárie v Černobylské jaderné elektrárně (26. dubna 1986). V roce 1986 byl Evropskou unií vyhlášen „Rok životního prostředí.“ V tomto roce proběhly první pilotní vzdělávací kurzy pro ekoporadce v belgickém Namuru, španělském Bilbau a ve francouzském Štrasburku. Rakouská, lucemburská a švýcarská vláda, včetně vlád několika spolkových zemích, si začaly uvědomovat důležitost environmentálního poradenství jako zdroje nezávislých informací pro veřejnost a začaly ekoporadenské aktivity financovat [STEP, 2006b].

Na evropském workshopu k ekoporadenství, který se konal v roce 1989 ve Štrasburku, se přítomní shodli na potřebě vytvoření evropské sítě pro ekoporadenství. Tato myšlenka vycházela z potřeby rozvoje mezinárodní spolupráce zejména pro podporu integrace zemí bývalého východního bloku. V roce 1991 se konal workshop pro ekoporadce ve Vídni, kterého se zúčastnilo přes dvě stě padesát účastníků. Na tomto workshopu byla založena Evropská asociace ekologických poradců. Zakládajícími členy bylo Rakousko, Belgie, ČSFR, Maďarsko, Německo, Francie a Lucembursko. Další členové se k asociaci připojili v roce 1996 [Kanichová, 1996].

V letech 1990-91 tedy proniká ekoporadenství i k nám (tehdejší ČSFR). V počátcích vzniku Evropské asociace ekologických poradců se Československu podařilo získat plné členství v této síti. Díky tomu proběhly v letech 1991-94 výměnné pobyty ve Francii a v Rakousku [STEP, 2006b].

V květnu 2005 byly přijaty Spolkovým svazem ekologického poradenství (BfUB) v Německu Heidelbergské teze ekologického poradenství. Jejich přijetím byla završena několikaletá diskuse německých ekologických poradců a jsou brány jako relevantní vize rozvoje této nové profese. Základní body Heidelbergských tezí jsou [BfUB, 1996: 2-3]:

- Ekologické poradenství je potřebné pro prosazování koncepce trvale udržitelného způsobu života.
- Města a obce potřebují ekologické poradenství při uskutečňování přeměn plynoucích z ekologicky zaměřené komunální politiky.
- Ekologicky šetrné chování motivované vědomím vlastní odpovědnosti snižuje budoucí náklady plynoucí z poškozeného životního prostředí i lidského zdraví.
- I v oblasti trhu existuje značná poptávka po ekologickém poradenství.
- Uznávané náročné normy zabezpečují kvalifikační profil ekologického poradenství.
- Ekologické poradenství působí jako inovační agentura užívající sociálně-komunikační metody.

Evropská asociace ekologických poradců (Eco-Counselling Europe - dále jen „ECE“) je důležitou součástí rozvoje ekoporadenství v jednotlivých zemích. ECE je sítí organizací zabývajících se preventivní ochranou životního prostředí a pomáhá tak podporovat proces udržitelného rozvoje na úrovni občanů, obcí a podniků, či státních institucí. ECE podporuje rozvoj ekoporadenských sítí v jednotlivých zemích, pomáhá se vzájemnou výměnou zkušeností například prostřednictvím organizování vzdělávacích kurzů a workshopů a naplňuje principy Agendy 21.<sup>9</sup> Nezbytnou součástí aktivit ECE je samozřejmě osvěta v oblasti udržitelné spotřeby, preventivní ochrana životního prostředí nebo podpora implementace Aarhuské úmluvy [STEP, 2006b].

V současnosti je členem ECE osm států: Rakousko, Belgie, Česká republika, Itálie, Německo, Francie, Maďarsko a Lucembursko. Dalších třináct států, které se v rámci své činnosti věnují ekoporadenství nebo je začínají systematicky rozvíjet, ale zatím u nich neexistuje žádná síťová ekoporadenská organizace, se stalo pozorovateli. Díky tomu mohou z ECE přijímat informace i celkové know-how. Mezi tyto státy patří Bulharsko, Norsko, Nizozemí, Makedonie, Slovensko, Ukrajina, Portugalsko, Rumunsko, Švédsko, Švýcarsko, Albánie a Španělsko [ECE, 2009].

---

<sup>9</sup>Programový dokument OSN schválený na konferenci v Riu de Janeiro (1992). Dokument je strategickým plánem rozvoje společnosti ve 21. století a určuje hlavní směry omezení negativních projevů naší civilizace v různých oblastech (nárůst populace, znečištění životního prostředí, sociální rozdíly mezi chudými a bohatými, špatná zdravotní péče apod.) [A21, 1993].

V rámci zkvalitnění ekoporadenských služeb vznikl evropský projekt ECO STANDS FOR s cílem vytvořit standardy environmentálního poradenství a vytvořit vzdělávací kurz pro poradce. (Za ČR se projektu aktivně účastnila Masarykova univerzita v Brně, Fakulta sociálních studií, a Síť ekologických poraden STEP.) Díky projektu tak vznikly slibované standardy EP, e-learningové vzdělávací moduly a testy poradců [STEP, 2006b].

Na podzim roku 2006 se v Praze uskutečnila mezinárodní konference „15 let ekoporadenství v Evropě“ za účasti ministra životního prostředí ČR Ing. Petra Jana Kalaše. Na konferenci byly shrnuty úspěchy a neúspěchy dosavadní ekoporadenské činnosti v Evropě a představeny plány na příštích patnáct let [STEP, 2006b].

## 2.1.4 Ekoporadenství v ČR

### Historie

První ekologickou poradnou v Československu se stala 28. listopadu 1991 ekologická poradna v Zeleném domě ČSOP v Brně (dnešní EP Veronica). V novinách „Lidová demokracie“ o této události napsali: *Ambicí této služby je pomáhat v rámci jihomoravského regionu tzv. environmental. programům obecních úřadů, radit drobným podnikatelům, zaměřujícím se ve své výrobní sféře na oblast životního prostředí, ale i těm, jejichž činnost by se mohla s životním prostředím dostat do konfliktu. Na druhé straně však bude poradna i službou pro spotřebitele, jimž bude doporučovat, které výrobky mají, takříkajíc, dobrý ekologický základ, které neškodí jak v domácnosti, tak za jejími dveřmi, a bude zároveň upozorňovat na ty, jejichž výroba je ekologicky riziková. Poradna bude taktéž bezplatně poskytovat rady a návody, jak uzpůsobit či změnit spotřebitelské chování tak, aby zátěž, kterou chod domácnosti představuje pro životní prostředí, byla co nejmenší, to jest, jak např. ekonomizovat spotřebu vody, energie, jak postupovat s domácími odpady atd.* [VŠ, 1991].

Během tříleté spolupráce několika poraden (1995-1997) vznikla první publikace s názvem „Ekologické poradenství“, která popisovala činnost poraden a některé jejich základní projekty. Ve spolupráci s Filosofickou fakultou na Masarykově univerzitě v

Brně vznikl i dlouhodobý kurz environmentálního poradenství. V zářetí byla v roce 1997 založena Síť ekologických poraden STEP.

V roce 1998 vznikl dokument *Strategie ekologické výchovy v ČR z pozice nevládních organizací*, který se stal jedním z podkladů při tvorbě *Státního programu environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty v ČR*, přijatý usnesením vlády v roce 2000. Po celých osm let byl tento dokument jediným oficiálním dokumentem věnujícím se alespoň okrajově environmentálnímu poradenství [STEP, 2005].

Od roku 1999 přispěl mohutnému rozvoji ekoporadenství nově vzniklý projekt *Národní sítě středisek environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty*, v rámci kterého byl finančně podpořen i rozvoj ekoporadenství.

Po vstupu do EU, tedy od roku 2004, bylo ekologické poradenství výrazně stimulováno podporou z Evropského sociálního fondu prostřednictvím grantového schématu MŽP *Síť environmentálních informačních a poradenských center* realizovaných v rámci *Operačního programu Rozvoj lidských zdrojů (OP RLZ)*. V období 2004-2008 bylo z těchto finančních prostředků celkem podpořeno 189 poraden a informačních center a vzniklo tak 129 nových pracovních míst. Délka provozní doby poraden stoupla o 3500 hodin týdně [Daníhelková, 2009].

Samostatnou kapitolu ve vládních dokumentech získalo ekoporadenství v dubnu roku 2008. MŽP ustanovilo *Radu pro environmentální poradenství*, složenou ze zástupců resortů některých ministerstev a odborníků v oblasti ekoporadenství, která se podílela na vzniku nových strategických dokumentů. V dubnu 2008 vláda schválila *Rozvojový program environmentálního poradenství v České republice pro období 2008-13* (usnesení vlády č. 408/2008). Díky tomuto dokumentu se ekoporadenství osamostatnilo od Státního programu environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty v ČR a na Ministerstvu životního prostředí získalo samostatnou agendu. Prvními kroky Ministerstva bylo realizování několika zakázek podporujících poradenství. Např. byla zpracována studie „Analýza potřebnosti a využívání environmentálních poraden a poradců na území České republiky“ nebo v rámci podpory EP financovalo MŽP kampaň propagující environmentální poradenství veřejnosti a vznikl webový portál [www.ekoporadny.cz](http://www.ekoporadny.cz). Na základě nově schválených dokumentů Ministerstvo nově otevřelo možnosti financování ekoporadenství prostřednictvím dotací ze Státního fondu životního prostředí [STEP, 2006b].

V roce 2009 byl schválen *Realizační plán Rozvojového programu environmentálního poradenství v České republice na roky 2010-2013*.

### O ekoporadenství v ČR

Díky finanční podpoře z posledních let vzniklo v České republice velké množství ekoporaden i informačních středisek, která se za ekoporadny považují. Úroveň poskytovaných služeb se však může značně lišit včetně představ, jak by měla vypadat ekologická poradna a její poskytované služby, tedy ekoporadenství obecně. Kromě zmínované dobrovolné certifikace, která by měla stanovit ekoporadenské standardy, vznikly i příručky, které se věnují popisu ekoporadenství a jsou jakýmsi návodem zejména pro nově vznikající poradny. Nejnovější publikací na toto téma je dílo *Sítě ekologických poraden STEP* s názvem „E K O poradenství“. Z mnohaleté zkušenosti s ekoporadenstvím byly přijaty určité principy a standardy, jak by mělo ekoporadenství v ideálním případě vypadat:

Ekoporadenství by mělo sloužit zejména široké veřejnosti a mělo by být poskytováno zdarma. Lidé v poradně by měli být vyškoleni a jednat profesionálně. Poradna by měla spolupracovat s regionem, ve kterém se nachází. Měla by tedy spolupracovat s úřady, ale například i se školami a dalšími institucemi a využívat znalostí místních reálií v oblasti ochrany životního prostředí [Daníhelková, 2009]. Poradna by měla vždy působit na občany preventivně a radit jim ve smyslu udržitelného rozvoje. Poradna by také měla sama jít příkladem ve svém fungování, proto by se měl v každé poradně automaticky třídit odpad, používat úsporná opatření, recyklovaný papír apod. Ekoporadenství má být nezávislé na institucích i na jednotlivých firmách. Proto poskytl-li poradce radu například ohledně čistících prostředků, neměl by upřednostňovat konkrétní výrobce, měl by případně ukázat jen seznam všech výrobců, aby si zákazník vybral nejlepší výrobek sám. V současné situaci, kdy není poradenství systematicky podporováno ze strany státu a poradny jsou nuceny hledat vlastní zdroje financování, je těžké a zároveň velmi důležité si zachovat nezávislost na firmách a jiných sporných organizacích, které by mohly mít zájem v poradnách propagovat svou činnost, či své výrobky výměnou za finanční podporu ekoporadnám.

Problematickým bodem v definování poradenství jako takového je i určení zaměření poraden. V současnosti se totiž vede diskuse na téma, má-li být ekoporadenství

převážně všeobecné (tj. radit ve všech otázkách týkajících se životního prostředí), nebo i specializované (tj. zaměřovat se na určitou oblast, či oblasti a být v nich expertem). Ministerstvo životního prostředí preferuje všeobecné poradenství před specializovaným. Všeobecné poradny chce systematicky podporovat prostřednictvím připravované Certifikace ekoporaden. Specializované poradny by prostřednictvím Certifikace podpořeny nebyly.

### Činnost ekoporaden

Ekoporadenskou činnost jsem rozdělila na základě vlastní zkušenosti a také podle podkladů a informací o činnosti poraden, do několika oblastí, které by měly spolu vzájemně souviset:

- „Pasivní činnost“

Klient se na poradnu sám obrátí, proto hlavní činností poradce je zodpovídání jejich dotazů. Tento způsob činnosti je pravděpodobně nejběžnější a zároveň si myslím, že je mezi lidmi i nejrozšířenější představou o tom, co je předmětem ekoporadenské činnosti.

- „Aktivní činnost“

Sem řadím veškeré aktivity, které některé poradny vyvíjejí navíc kromě pasivní činnosti, která je samozřejmostí:

- „Osvětová činnost“

Poradna sama vyvíjí následující aktivity, protože hlavním smyslem ekoporadenství by dle mého názoru měla být osvětová činnost s cílem oslovit i tu část obyvatelstva, která se ekologii a ochraně životního prostředí nijak nevěnuje. Osvětovou činnost poradny realizují **formou**:

- \* **kampaní** - akce na veřejnosti většinou u příležitosti významných dnů v roce (např. ke Dni Země, ke Dni vody, ke Dni pro ekologii, ke Dni zvířat nebo ke Dni dětí atd.)
- \* **vzdělávání** - vzdělávací programy dospělých (např. Noc pro netopýry, Vítání ptačího zpěvu, Žabí noc ...)



- \* **přednášek a veřejných debat** (např. o zeleném úřadování v praxi, pražské zeleni atd.)
- \* **vydáváním publikací a letáčků** - informační materiály (např. o prevenci odpadů, kniha Desatero domácí ekologie, letáček o ekologických pracích prostředcích apod.)
- \* **účastí v kauzách** - samotní občané nemají vždy dostatečné kapacity na řešení složitějších a dlouhodobých kauz, proto se obracejí na poradny, které je s občany řeší společně (např. kauzy týkající se výstavby golfových hřišť, plánovaných výstaveb spaloven, nových rodinných domů, rozšíření skládek apod.)

#### – Samovzdělávání

Důležitým předpokladem pro kvalitní poskytování ekoporadenských služeb je dostatečně vzdělaný a vyškolený poradce s dobrými komunikačními schopnostmi, který se neustále vzdělává a seznamuje s novými trendy v oblasti ekologie, ochrany životního prostředí, práva atd.

Způsob, jakým poradce přistupuje k zákazníkovi se může lišit. Podle Sítě ekologických poraden STEP existuje pět typů poradenské činnosti [Daníhelková, 2009]:

- **Zprostředkování** - např. odkázání klienta na jiného odborníka apod.
- **Poskytování informací** - např. poskytnutí písemných podkladů, či podání základních informací o dané problematice.
- **Posudky** - provedení písemné analýzy a zhodnocení problémů klienta většinou s doporučením, jak by měl jednat.
- **Procesní poradenství** - např. pomoc při zpracování žádostí, projektů, například s pomocí expertů.
- **Vedení (management) na dobu určitou** - vedení procesu a jednání s klienty a dalšími partnery, poradce je součástí systému klienta a je zodpovědný za realizaci projektu [Daníhelková, 2009].

Tyto činnosti by měly být vzájemně provázány, aby mohly ekoporadny poskytovat plnohodnotné ekoporadenské služby [Daníhelková, 2009].

Přestože jsou tyto typy činnosti jasně definovány, stále není všem zúčastněným (ekoporadcům, vedoucím poraden apod.) přesně jasné, co si pod kterým typem činnosti představit. Proto se může stát, že to, co někteří poradci označí za vedení managementu na dobu určitou, jiný poradce označí například jako procesní poradenství. Tuto problematiku se snaží STEP průběžně řešit například na ekoporadenských workshopech. Věc není doposud úplně vyřešena.

### **Ekoporadny v ČR**

Zcela přesný počet ekoporaden není znám. Dle webového portálu Ministerstva životního prostředí [www.ekoporadny.cz](http://www.ekoporadny.cz) je v České republice zhruba 150 informačních a poradenských center. Některé poradny se úzce specializují na některá konkrétní témata (šetrný turismus, ekologické zemědělství, odpady apod.) a jiné poradny jsou všeobecné a umí zodpovědět dotazy ve všech ekologických otázkách v nejširším slova smyslu (např. odpady; prevence znečištění vody, ovzduší a půdy; ochrana přírody a krajiny; úspory energie, alternativní zdroje energie; domácí ekologie; chemické látky - nakládání, prevence, používání; správné řízení, účast občanů ve věcech veřejných; právo na informace o ŽP; legislativa týkající se ŽP atd. [Daníhelková, 2009]).

### **Možnosti kontaktu s poradnou**

Dnes je samozřejmostí, že by každá poradna měla být přístupná široké veřejnosti tak, aby mohlo dojít k osobnímu kontaktu poradce se zákazníkem. Veřejnost má většinou možnost kontaktovat poradnu i jinými způsoby: telefonicky, elektronicky (e-mail, webový formulář, online messangery (icq, skype...)) nebo poštou. S poradnami si může občan domluvit schůzku mimo kancelář, tedy v terénu na místě konkrétního problému (např. v místě plánované výstavby apod.)

Z osobní pracovní zkušenosti na Ministerstvu životního prostředí se obávám, že v budoucnu by mohly být tendence směřovat poskytování poradenství převážně na formu telefonickou či e-mailovou a potlačovat tak možnost osobní návštěvy. Přitom dle mých výzkumů se na „kamenné“ poradny obrátilo v roce 2010 osobně nejvíce lidí (36 %) (viz tab. A.16). Dokonce podle studie Agentury Koniklec v roce 2008 jako *Preferovaný kontakt s poradnou z pohledu klienta poradny* uvedlo 48 % respondentů *osobní*

*návštěvu* [Agentura Koniklec, 2009]. Nejen, že většina klientů preferuje osobní kontakt, dalším důležitým aspektem kamenných poraden je jistě skutečnost, že například náhodný kolemjdoucí může do poradny zavítat z pouhé zvědavosti a zjistit, že nějaké ekoporadenství existuje. Po bližším seznámení se v poradně s poradnou a s poradcem se může dotýčný nad dopady své činnosti na životní prostředí zamyslet a nechat si poradit, jak svůj život změnit k větší šetrnosti vůči životnímu prostředí.

## 2.2 Dostupné informace o ekoporadenství

O environmentálním poradenství byly vypracovány studie, vydány publikace a brožury, byly vytvořeny webové stránky s touto tematikou a v rámci činnosti ekoporaden bylo vydáno velké množství různých letáků informujících občany o jednotlivých tématech týkajících se ochrany životního prostředí. V současnosti bohužel neexistuje přehled všech dostupných materiálů o ekoporadenství. Následuje alespoň částečný přehled těch publikací, o kterých se mi podařilo získat bližší informace:

I přes dvacetiletou historii ekoporadenství v České republice doposud nemá tento obor své vlastní heslo na světově známé webové encyklopedii Wikipedia v české verzi. Nenaleznete zde ani heslo „ekoporadna“, „ekologická poradna“ nebo „environmentální poradna“, tak ani „ekoporadenství“, „ekologické poradenství“, „environmentální poradenství“. Toto zjištění mne přivedlo na myšlenku, že zde tato chybějící hesla v budoucnu vytvořím. V anglické Wikipedii ekologické poradenství naleznete pod pojmem *Environmental consulting*.

K tématice environmentálního poradenství byly vypracovány následující studie:

- 2001 - Spotřebitelské otázky a odpovědi ekologických poraden (STEP)
- 2002 - Rukověť ekologického poradce (STEP)
- 2005 - Studie Environmentální poradenství, část: Oblast analýza témat a potřeb (Nadace partnerství)
- 2005 - Studie o stavu environmentálního poradenství v roce 2005 mimo přímou působnost resortu životního prostředí v ČR a sítí environmentálně orientovaných NNO.

- 2005 - Environmentální poradenství studie (STEP)
- 2005 - Ekologické poradenství z pohledu občanů ČR (DEMA)
- 2006 - Environmentální poradenství v EU, Norsku, Švýcarsku (stav nekomerčního poradenství) studie (STEP)
- 2006 - Průzkum zajištění environmentálního poradenství v členských státech EU, Norsku a Švýcarsku (AK)
- 2006 - Analýza stavu vybavení, prostorových podmínek a investičních záměrů environmentálních poraden (STEP)
- 2006 - Standardy kvality pro ekoporadenství v Evropě (STEP)
- 2007 - Kurikulum evropského vzdělávání pro ekoporadce (STEP)
- 2007 - Akreditace ekoporadce, podkladová studie pro vytvoření národního systému akreditovaného vzdělávání ekoporadců. (DHV)
- 2008 - Ekologické poradenství z pohledu občanů ČR (DEMA)
- 2009 - Analýza potřebnosti a využívání environmentálních poraden a poradců na území České republiky (AK)
- 2010 - Ekoporadenství v praktických příkladech (STEP)

Přehled a základní charakteristika publikací a studií se stručným přehledem jejich výsledků. V kapitole 4.3 se v některých případech věnuji podrobnějším výsledkům vybraných studií a porovnávám je s výsledky mých analýz.

Sít ekologických poraden STEP vydala v roce 2001 rozsáhlou publikaci **Spotřebitelské otázky a odpovědi ekologických poraden**, která tvoří souhrnný přehled často kladených otázek a odpovědí, jak ostatně vyplývá z názvu. V publikaci jsou podrobně obsaženy kapitoly odpady; praní a čištění; hračky a kreslicí potřeby; škodliviny v životním prostředí; tepelné izolace; energie; ochrana přírody a krajiny a ochrana spotřebitele a označování výrobků [STEP, 2001].

**Rukověť ekologického poradce** Sít ekologických poraden STEP v roce 2002 vypracovala příručku pro začínající poradny a poradce, ve které se snaží z vlastní praxe

přiblížit ekoporadenství, jeho fungování a podává návod, podle kterého by měl každý poradce správně postupovat [STEP, 2002].

V roce 2005 Nadace Partnerství zkoumala ve **Studii Environmentální poradenství, část: Oblast analýza témat a potřeb** témata, kterým se nestátní neziskové organizace (NNO) věnují v rámci své provozní poradenské činnosti prostřednictvím analýzy žádostí o dotace na projekt ve výzvách vyhlášených Ministerstvem životního prostředí a Nadací Partnerství. Druhým cílem studie je poskytnout přehled nově identifikovaných potřeb v poradenství a potenciálu NNO na ně reagovat [Tomančíková, 2005].

V roce 2006 vznikly dvě studie věnující se poradenství v Evropě. Agentura Koniklec se věnovala zajištění ekologického poradenství v Evropě na úrovni státní správy, samosprávy (provincií, regionů, měst, obcí) a komerčního poradenství, sledovala legislativní rámec poradenství, finanční zdroje pro poradny a sítě a jejich vzájemnou spolupráci [Agentura Koniklec, 2006]. Síť ekologických poraden STEP se věnovala zjišťování stavu nekomerčního poradenství v neziskové sféře, její historii a konkrétním příkladům sítí nekomerčních ekoporadců a ekoporaden v Evropě [STEP, 2006b].

Velmi podrobnou analýzu stavu ekoporadenství v České republice zpracovala v roce 2005 Síť ekologických poraden STEP. Ve studii **Environmentální poradenství** se zaměřuje na průřezová témata napříč ekoporadenstvím. Autoři popisují management ekoporaden, práci zaměstnanců a pracovní metody práce s veřejností. Studie se věnuje shrnutí témat v poradně a produktům poraden, prostřednictvím kterých komunikují s klienty poradny. V další části je popisována ekonomická situace v poradnách, historie ekoporadenství a síťová spolupráce v ČR včetně mezinárodní spolupráce. V závěru se čtenář dozví doporučení pro další rozvoj ekoporadenství v ČR a zvyšování kvality a profesionality služeb environmentálního poradenství [STEP, 2005].

**Analýzu stavu vybavení, prostorových podmínek a investičních záměrů environmentálních poraden** vypracovala Síť ekologických poraden STEP v roce 2006. Autoři se zaměřili na zmapování stavu vybavení poraden, jejich prostorových podmínek a investičních záměrů v ČR. Výzkum byl proveden formou dotazníkového šetření, kdy byly osloveny vybrané poradny. V rámci studie je zmapován současný stav a investiční záměry poraden [STEP, 2006a].

Příručka **Standardy kvality pro ekoporadenství v Evropě** vyšla v originále pod názvem *Quality standards for eco-counselling in Europe* v roce 2006. Jejím spoluautorem je Síť ekologických poraden STEP. V publikaci evropští autoři přibližují pojetí pojmů „kvalita“ a „standard“ a podrobně popisují metody a procesy ekoporadenství, jak by měly v ideálním případě fungovat. Autoři čerpají z mnohaleté zkušenosti s poradenstvím a z dlouhodobé spolupráce se zahraničím a představují tak ucelený obraz fungování ekoporadenství včetně navržení kontrol a hodnocení ekoporadenství. V publikaci jsou dále popsána jednotlivá pojetí poradenství z pohledů jednotlivých států [STEP, 2006c].

**Kurikulum evropského vzdělávání pro ekoporadce** je překladem materiálu zpracovaného v rámci projektu „Eco Stands For“ a má sloužit v Evropě jako návod vzdělávacího modulu budoucím ekoporadcům, vzdělávacím institucím, ekoporadenským organizacím a akreditačním institucím [STEP, 2007].

Zhotovitelem studie **Akreditace ekoporadce** je firma DHV CR, spol. s r.o. Hlavním cílem studie bylo vytvořit podklady pro připravovaný národní systém akreditovaného vzdělávání ekoporadců. Studie poskytuje přehled existujících vzdělávacích programů pro ekoporadce, představuje kritéria pro autorizovanou činnost ekoporadce včetně požadavků na vzdělání a praxi. Ve studii jsou navrhovány postupy pro přípravu nové normy ČSN (česká technická norma) a podrobně se rozvádějí opatření k vytvoření celého systému akreditovaného vzdělávání ekoporadců [Suchánek, 2007].

V roce 2005 a 2008 proběhl výzkum s názvem **Ekologické poradenství z pohledu občanů ČR**. Standardizovanými rozhovory s reprezentativním vzorkem populace (667 [2005] a 1226 [2008] respondentů), provedli autoři studie rozsáhlý průzkum zabývající se poradenstvím z pohledu občanů. Ve studii zjišťovali povědomí občanů o tématice životního prostředí (jaký je jejich celkový pohled na životní prostředí, jestli se lidé o ně zajímají a jestli mají potřeby řešit problémy týkající se životního prostředí.) Další oblastí zájmu byl kontext s environmentálním poradenstvím. Jestli jsou lidé informováni o tom, že nějaké ekoporadenství existuje, jaké typy, nástroje a produkty podle nich jsou v poradnách k dispozici a jaký kontakt preferují pro komunikaci s poradnou. Zjišťovali také, zda jsou lidé ochotni za poradenství zaplatit. Třetí oblastí, které se věnovali, je oblast ekologické výchovy a osvěty [DEMA, 2008].

Z výsledků nejnovější studie vyplývá, že ve společnosti většina široké veřejnosti projevuje o životní prostředí alespoň okrajový a nesystematický zájem. Aktivních lidí,

kteří se angažují ve prospěch společnosti v oblasti životního prostředí je minimum. Obecně platí, že vzdělanější občané se více zajímají o životní prostředí. Sociodemografické charakteristiky (pohlaví, bydliště apod.) nemají na tento zájem téměř žádný vliv.

Povědomí o ekoporadenství je ve společnosti stále nízké (20 %). Přesto více než čtvrtina dotázaných, kteří poradnu doposud nenavštívili, by měla zájem v budoucnu tak učinit a s poradnou a vším, co nabízí, se blíže seznámit.

Zpracovatelem **Analýzy potřebnosti a využívání environmentálních poraden a poradců na území České republiky** je Agentura Koniklec, o. s. (dále AK). Analýza byla vytvořena na zakázku Ministerstva životního prostředí, kterému byla v roce 2009 předána. Studie popisuje stav zajištění environmentálního poradenství v ČR a zjišťuje potřeby jeho rozvoje s důrazem na budování infrastruktury z prostředků Operačního programu Životní prostředí [Agentura Koniklec, 2009]. Ve studii autoři oslovili poradce v poradnách a zmapovali situaci a úroveň ekoporadenství včetně jejich využívání z pohledů poradců. Také provedli celopopulační výzkum na reprezentativním vzorku obyvatel ČR a zjišťovali, jaká je znalost ekoporaden, jaká je poptávka veřejnosti po nich a jaká jsou od nich očekávání. Autoři hledali i oblasti republiky, které jsou málo pokryty ekoporadenskými službami.

Mezi nejdůležitějšími závěry studie jsou zjištění, že většina veřejnosti (42 %) vůbec netuší, co ekologické poradenství znamená. Pouze 8 % z dotázaných znalo nějakou konkrétní poradnu. Autoři výzkumu zjistili, že kvůli nedostatečné propagaci je osobní návštěvnost poraden nízká, což mohlo být i ovlivněnou špatnou dostupností poraden. Většina klientů poraden je s jejich službami spokojena. Autoři klienty rozdělují na občasné zákazníky (klienty, kteří řeší svůj naléhavý problém) a menší skupinu, kterou tvoří tzv. „tvrdé jádro“ zákazníků, pro které patří navštěvování poraden k jejich životnímu stylu. Klienti upřednostňují osobní kontakt před neosobním kontaktem s poradnou prostřednictvím e-mailu nebo telefonu.

Činnost poraden se často prolíná s činností jejich zřizovatelů. Skončí-li podpora od státu, činnost poraden se často utlumí. Podle autorů výzkumu jsou poradny většinou dobře vybaveny a působí přívětivě a profesionálně. Jako důležitý aspekt upozorňují na nutnost spolupráce poraden s obcemi, která by mohla vést k dlouhodobé udržitelnosti ekoporadenství u nás [Agentura Koniklec, 2009].

V roce 2010 vznikla putovní výstava a zároveň publikace s názvem **Ekopora- denství v praktických příkladech**, která přibližuje zejména poradcům a poradky- ním úspěchy ekoporadenské činnosti ekoporaden zapojených v Síti ekoporaden STEP, která je zároveň i autorem výstavy a publikace [STEP, 2010].

## Letáky s tematikou ekologického poradenství

V této části se věnuji těm materiálům, které by mohly přinést správnou od- pověď občanům na jejich dotazy, které v ekoporadnách poradcům pokládají. V České republice jsou totiž dlouhodobě vydávány různé brožury a letáky informující občany o konkrétních environmentálních tématech s cílem informovat o možnostech ekologic- kého chování s případným ovlivněním jejich budoucího jednání. Většinou tyto letáky reagují na často kladené dotazy a vznikají tak na základě potřeb zákazníků. Vydá- vání těchto materiálů doposud nebylo systematicky sledováno, proto neexistuje jejich kompletní přehled. V rámci své diplomové práce se snažím alespoň poskytnout ukázkou vydaných letáků a brožur, o jejichž existenci jsem se dozvěděla. Bohužel přehled není kompletní a bylo by potřeba oslovit jednotlivé poradny s žádostí o poskytnutí informací o vydávaných materiálech. Seznam letáků v tabulce 2.1 považuji za důležitou ukázkou vydavatelské činnosti ekologických poraden.

Kromě letáků vycházejí i články věnující se ekoporadenským tématům. Napří- klad v časopise Veronica již vyšlo od roku 1998 přes padesát článků v rubrice „ekolo- gická poradna“ věnujících se jednotlivým oblastem. Např.: Obaly a životní prostředí; Hračky; Vybavení školáků; Kompostování; Žrouti elektriny; Pasivní dům; Jak pomáhat ptákům při hnízdění; Zeleň; Sbohem, fosfáty a další.

## Přehled webových stránek s ekoporadenskou tematikou

[www.ekoporadny.cz](http://www.ekoporadny.cz) - portál Ministerstva životního prostředí, který slouží zejména jako rozcestník poraden v České republice podle jednotlivých regionů, tak i podle témat, kterými se jednotlivé poradny převážně zabývají. Na webu je také přehled nejběžnějších otázek a odpovědí, kalendář ekologických akcí a novinky s ekologickou tematikou.



[www.ekoporadna.cz](http://www.ekoporadna.cz) - informační web Sítě ekologických poraden STEP, nejdéle působící sítě sdružující ekoporadny u nás (1997).

[www.ekoporadnypraha.cz](http://www.ekoporadnypraha.cz) - nově vznikající web poskytující přehled ekologických poraden na území hlavního města Prahy.

[www.envic.cz](http://www.envic.cz) - webová stránka sítě informačních center v oblasti životního prostředí v okresech Plzeňského kraje.

[www.mzp.cz/cz/environmentalni\\_poradenstvi](http://www.mzp.cz/cz/environmentalni_poradenstvi) - na stránkách Ministerstva je přehled všech strategických dokumentů pro oblast ekoporadenství v ČR.

[www.senas.cz](http://www.senas.cz) - systém environmentální asistence SENAS, webový portál sloužící občanům s řešením životních situací souvisejících s ochranou životního prostředí. Zde se nacházejí otázky a odpovědi na ně.

[www.helpdesk.cenia.cz](http://www.helpdesk.cenia.cz) - ENVIHELP, nově vznikající nástroj České informační agentury životního prostředí Cenia, který je součástí Celostátního informačního systému pro sběr a hodnocení informací o znečištění životního prostředí. V helpdesku jsou evidovány a zpracovávány životní situace týkající se životního prostředí. Jsou zde tedy evidovány jednotlivá hesla a odpovědi na ně.

[www.ekoporadna.cz/wiki/doku.php](http://www.ekoporadna.cz/wiki/doku.php) - je webová stránka s obsáhlou databází otázek a odpovědí z ekoporadenské tematiky.

Poslední tři zmiňované odkazy jsou tvořeny v podstatě shodným obsahem. Stránky jsou totiž založeny na velmi podobném principu - shrnují často kladené dotazy, odpovědi na otázky, vysvětlují pojmy z oblasti životního prostředí. Všechny tři projekty byly v posledních dvou letech financované Ministerstvem životního prostředí.

Tabulka 2.1: Ukázka letáků vydaných ekologickými poradnami

Název	Vydal
Ježci a jak jim pomoci	ZO ČSOP Vlašim
Mláďata, kdy potřebují naši pomoc?	ZO ČSOP Vlašim
Domov pro živočichy na zahradě	ZO ČSOP Vlašim
Ptačí budky	ZO ČSOP Vlašim
Žába na silnici (ochrana obojživelníků na silnicích)	ZO ČSOP Vlašim
Ani kapku na zmar (šetrné zacházení s vodou)	Ekocentrum IRIS
Dřevo u vás doma	Ekocentrum Brno
Vaše šetrná domácnost I a II	Ekocentrum Brno
Mlsáme zdravěji	Ekocentrum Brno
Šetření energií u vás doma	Ekocentrum Brno
Džíny z Číny?	Ekocentrum Brno
Vánoční dobrá rada	Ekocentrum Brno
Mít čím mýt	Ekocentrum Brno
Kam s tím	Ekocentrum Brno
Šetrně do školy	Ekocentrum Brno
Moje šetrná kuchyně	Ekocentrum Brno
Domácí lékárna	Ekocentrum Brno
Jak na nákupní centra	Nesehnutí Brno
Nákupní řetězce nové výzvy	Nesehnutí Brno
O hypermarketech veřejně	Nesehnutí Brno
Zaostřeno na hypermarkety	Nesehnutí Brno
Přelet nad hypermarketovým hnízdem	Nesehnutí Brno
Hypermarkety, příliš drahá sleva!!!	Nesehnutí Brno
Zelené úřadování	Veronica
Nakupujte zeleně	STEP
Ekologicky šetrný, ekonomicky přínosný provoz kanceláře	Ústav pro ekopolitiku
Jak ochránit životní prostředí v Brně	Veronica
Co od nás odpadne - malé velké rady	Veronica
Do čista - o environmentálně šetrném uklízení	Veronica
Nekup to! - o environmentálně šetrném nakupování	Veronica
O vodě bez obalu	Veronica
Plánuji, plánuješ, plánujeme - Proč a jak zapojovat veřejnost do plánování	Veronica

# Kapitola 3

## Analýza dat

### 3.1 Popis existujících dat

Nezbytným předpokladem pro správné fungování ekoporadny je vedení evidence dotazů od lidí, kteří se obracejí se svým problémem na danou poradnu. Díky této evidenci lze v budoucnu, po vyhodnocení například často kladených dotazů, zjistit, na co se lidé nejčastěji ptají. V závislosti na tato zjištění tak může tato poradna zaměřit svou osvětovou činnost právě na tuto oblast.

Ministerstvo životního prostředí si bylo vědomé této skutečnosti a proto v roce 2009 nechalo zpracovat jednotný výkaznický systém pro ekoporadny - EP-VIS (*Environmentální poradenství - výkaznický informační systém*).

Díky tomuto systému zde může každá ekoporadna zdarma evidovat svou činnost prostřednictvím zaznamenávání dotazů a zadáváním specifických informací týkajících se každého dotazu. Lze takto například evidovat, kdo a jakou formou se ptal, jakého tématu se dotaz týkal a také, jak dlouho trvalo poradci zodpovědět daný dotaz. Případně zde může poradce zapsat i svou odpověď a kontakt na klienta poradny.

K tomuto systému mají přístup pouze samotné poradny a Ministerstvo životního prostředí z pozice majitele systému. Jak jsem se již zmínila dříve, protože v současnosti pracuji na Ministerstvu životního prostředí a mám na starosti agendu ekoporadenství v

České republice, mám i já přístup do této databáze jako hlavní administrátor EP-VIS. Mým úkolem je do tohoto systému přidávat nové poradny, které mají o vykazování v EP-VIS zájem.

Díky této zkušenosti s EP-VIS a uvědomění si možností, které systém nabízí, jsem se rozhodla využít této rozsáhlé databáze dotazů jako hlavní zdroj dat pro mou diplomovou práci.

## 3.2 Výběr vzorku

### Data z EP-VIS

Rozhodla jsem se využít dat ze systému EP-VIS a analyzovat tak dotazy poraden, které v tomto systému evidují svou činnost prostřednictvím zaznamenávání jednotlivých dotazů. V EP-VIS je v současnosti zaregistrováno 95 organizací, které projeví o užívání tohoto systému zájem. K dnešnímu dni, tedy k 12. srpnu 2011 zde bylo od počátku spuštění EP-VIS (1. 1. 2009) evidováno téměř jedenáct tisíc dotazů. Bohužel je veřejně znám pouze počet těchto dotazů, ne však znění dotazů jako takových. Část evidovaných dotazů je totiž veřejná, to znamená, že si kdokoliv, kdo užívá EP-VIS, může přečíst údaje o daném dotazu. Druhá část dotazů však veřejná není a vidí je pouze ty poradny, které tento údaj v EP-VIS zaznamenaly. Smyslem této diference byla možnost sdílet veřejné dotazy spolu s odpověďmi s ostatními poradnami a zároveň možnost si evidovat neveřejné dotazy dle svých potřeb s vědomím, že nebudou nikým kontrolovány a budou sloužit jen samotným poradnám. Smyslem evidence i neveřejných dotazů je skutečnost, že EP-VIS umožňuje tvořit různé statistiky ze všech evidovaných dotazů, tedy z dotazů veřejných i neveřejných. Z těchto statistik tedy znám například celkový počet dotazů, abych však mohla s konkrétními dotazy pracovat, musela jsem požádat o poskytnutí konkrétních dotazů samotné poradny a o účelu i přesném způsobu využití jsem se se všemi dohodla.

## Data z Ekologické poradny Veronica

Jedna z nejdéle působících ekoporaden v České republice - Ekologická poradna Veronica v Brně - se podílela na tvorbě EP-VISu zejména díky své mnohaleté zkušenosti s vlastním fungujícím výkaznickým systémem. Díky této spolupráci je výkaznický systém EP-VIS značně podobný systému Veronicy. Tato informace je důležitá proto, protože přestože se Veronica podílela na tvorbě tohoto jednotného výkaznického systému ministerstva životního prostředí, nakonec svá data paradoxně eviduje pouze ve svém původním evidenčním systému a nikoliv v systému EP-VIS. Vzhledem k tomu, že je Veronica jednou z nejdůležitějších a nejznámějších poraden u nás, rozhodla jsem se zahrnout data z jejího systému do své diplomové práce také. Díky zmiňované podobnosti obou systémů tato skutečnost nepředstavovala žádný problém.

Většina ekoporaden ochotně spolupracovala a zaslala mi požadovaná data. Z poradny Veronica jsem získala kompletní databázi dotazů evidovaných za posledních několik let. Vzhledem k množství dotazů poradny Veronica a také vzhledem k tomu, že jsem tak měla k dispozici kompletní data za poslední roky, uvažovala jsem o tom, že by bylo vhodné daná data zpracovat všechna a získat tak i informace o proměně dotazů v čase. Tato analýza by však zahrnovala pouze dotazy z jedné poradny, kam chodí s největší pravděpodobností menší vzorek populace, než kdybych analyzovala data z EP-VIS, tedy data o vzorku lidí z celé republiky. Stála jsem tedy před rozhodnutím, zda zkoumat relativně malý prostor v delší časové řadě, nebo zkoumat poradny v celé České republice v jednom krátkém období, de facto v současnosti. Původní záměr zkoumat vývojový trend jsem tedy nakonec po úvaze upustila a přenechávám jej budoucím diplomantům, kteří by případně chtěli na výsledky mé diplomové práce navázat.

Díky předchozí úvaze a také díky tomu, že systém EP-VIS začal fungovat počátkem roku 2009, rozhodla jsem se využít pouze data evidovaná za celý rok 2010 a k nim připojit data evidovaná poradnou Veronica taktéž pouze za rok 2010. Měla jsem tak k dispozici přes devět tisíc dotazů, které jsem se pokusila všechny jeden po druhém posoudit a zařadit do různých tematických skupin a kategorií, které jsem pro potřeby mé práce vytvořila.

### 3.3 Charakteristika dat

Z dat, která jsem měla k dispozici, bylo možno vyčíst následující údaje:

- **Znění dotazu**, tedy informace, čeho se dotaz týkal.
- **Datum**, kdy byl dotaz zaznamenán.
- **Druh klienta** (expert, jiný, média, neziskové organizace, občan, podnikatel, student, turista, úředník, pedagog, či zastupitel/radní).
- **Forma kontaktu** (dopis, e-mail, hlášená návštěva, jiný druh komunikace (ICQ, Skype...), návštěva, schůzka mimo kancelář, telefon, webový formulář).
- **Poradna**, lze tedy určit, v jakém okrese byl dotaz zaznamenán.

Kvůli ochraně soukromí klientů i samotné poradny jsem nepožadovala zaslání údajů týkajících se odpovědi a kontaktu na klienta. Některé poradny mi však zaslaly i odpovědi, ze kterých jsem v některých případech čerpala informace potřebné zejména při rozřazování sporných dotazů do předem určených kategorií.

Celá má diplomová práce vychází z předpokladu, že z podrobné analýzy dotazů bude možné zjistit požadované informace: skutečnou motivaci lidí, proč se na poradnu obrátili se svým dotazem; informace, jestli se zákazníci ptali proto, že sami chtěli, nebo proto, že museli a data o konkrétních dotazech. Hlavní náplní mé práce tedy bylo přechít každý dotaz, pokusit se z něj tyto informace vyčíst a po dílčích analýzách s použitím několika vzájemně se podporujících metod zpětně syntetizovat souhrnnou informaci o dotazech, tazatelích a svým způsobem i o ekoporadenství jako takovém.

## 3.4 Zpracování dat

### 3.4.1 Metodologie

#### 3.4.1.1 Rámcová analýza

Rámcovou analýzu jsem zvolila za nejdůležitější základní metodu pro zpracování všech dotazů evidovaných poradnami. Cílem rámcové analýzy je totiž především lepší organizace dat. Metoda vychází z odhalených témat a kategorií, které usnadňují organizaci a klasifikaci dat.

Analýza se skládá ze čtyř základních kroků:

- **Identifikace počátečních témat.**

Po podrobném seznámení se s daty a jejich strukturou jsou vytvořeny seznamy s počáteční strukturou témat, které mají sloužit základní klasifikaci.

- **Označení dat.**

Jednotlivé části textu jsou označeny pomocí vytvořených seznamů. Při označování se pročítají jednotlivé fráze a věty a rozhoduje se, o čem materiál vypovídá. Poté se přiřazuje vhodné označení pro jednoduchou pozdější identifikaci.

- **Vytváření tematických tabulek a schémat pro třídění a uspořádání dat.**

Díky poznatkům z předchozí fáze se vytvářejí tematické tabulky, či grafická schémata.

- **Sumarizace a syntéza dat.**

Klíčové prvky částí dat jsou v závislosti na jejich označení umístěny do tabulek.

#### 3.4.1.2 Frekvenční analýza

Zkoumáním výskytu jednotlivých klíčových slov, která se vyskytují v jednotlivých dotazech nezávisle na jejich zařazení do skupin a kategorií lze zjišťovat často vyskytující se témata, či charakter dotazů pouze na základě jejich frekvence výskytu. Výsledky lze srovnávat s podrobnou analýzou dat, případně je možné vyvodit další závěry.

### 3.4.1.3 Obsahová analýza

Na základě obsahové analýzy jednotlivých dotazů se identifikuje výskyt určitých témat v dokumentu, pomocí rozdělování jednotlivých dotazů z pohledu jejich zaměření a obsahu, či pomocí různých logických vzájemně závislých významových vazeb mohou být následně identifikována jednotlivá témata využitelná v tematické analýze.

### 3.4.1.4 Tematická analýza

Postupným zobecňováním významů jednotlivých obsahů dotazů vznikají jejich skupiny se shodným tématem podle určitých společných prvků a identifikátorů. Tato identifikovaná témata mají pak ve výsledných analýzách významnou vypovídající hodnotu o celkovém obrazu a struktuře jednotlivých dotazů.

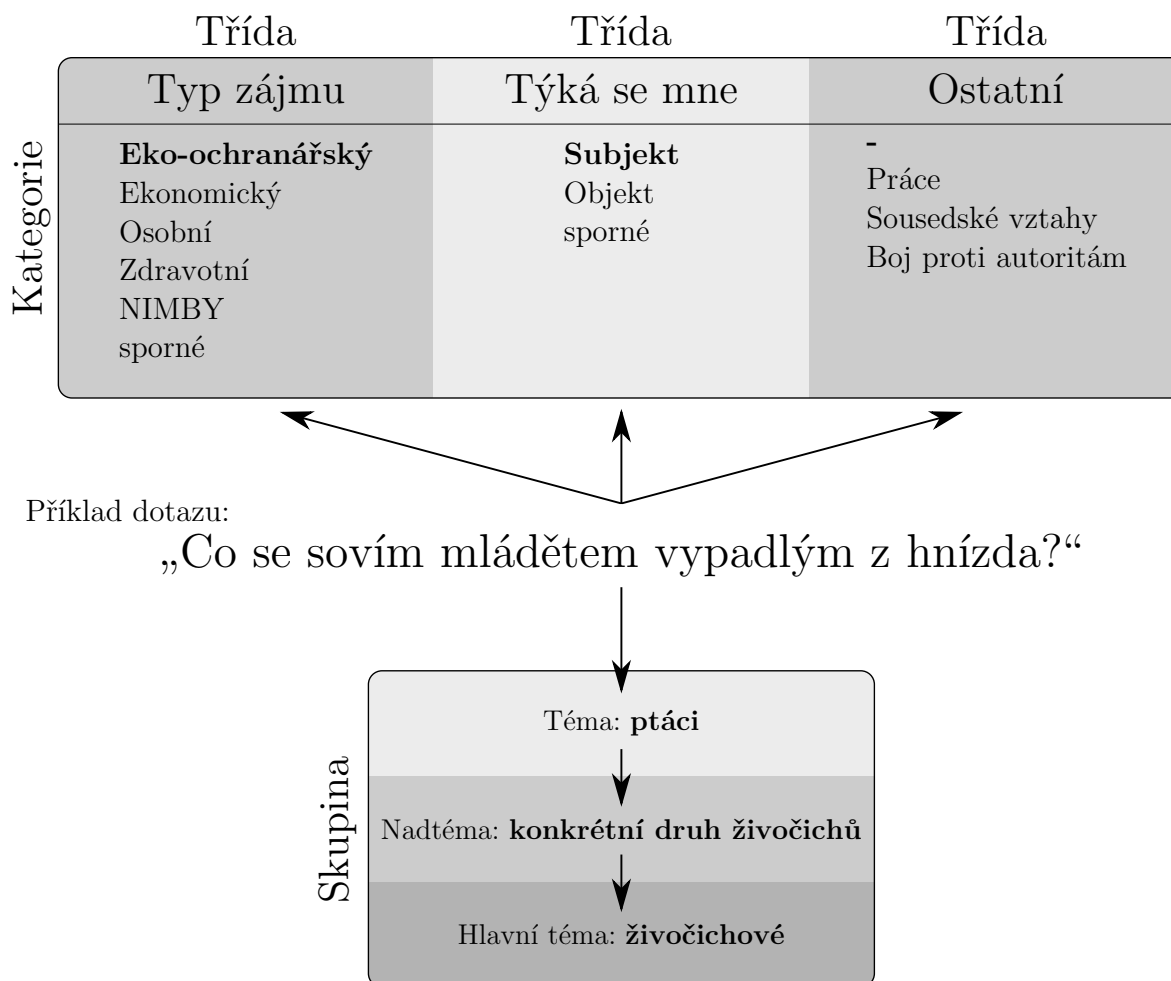
### 3.4.1.5 Korelační analýza

Pomocí korelační analýzy zjišťuji vzájemné souvislosti, vztahy a závislosti mezi jednotlivými kategoriemi a skupinami témat a zjišťuji případné nepřímé závislosti mezi získanými hodnotami.

## 3.4.2 Způsoby třídění dat

Každý jednotlivý dotaz jsem po důkladném přečtení zařazovala do skupin a zároveň do kategorií, které jsem si předem vytyčila. Skupiny identifikovaly dotaz dle tématu, kterého se týkaly, abych mohla zjistit, na co konkrétně se lidé ptají. V kategoriích jsem dotazy rozřazovala dle jednotlivých motivací a zároveň dle toho, byl-li tazatel *subjektem*, či *objektem*. (Vysvětleno níže.) Patřil-li dotaz ještě do kategorie *ostatní*, byl zařazen i do ní, každý dotaz byl tedy zařazen do dvou, případně tří kategorií. Viz grafické znázornění [3.1](#).





Obrázek 3.1: Ukázka postupu rozřazování dotazů

### Zkušební třídění

Na vzorku sta dotazů z EP-VIS a sta dotazů z poradny Veronica jsem začala tvořit seznam tematických skupin, kterými jsem data označovala. Tento seznam se v průběhu procházení všech dotazů postupně rozrůstal. Současně jsem vytvořila tři kategorie, do kterých jsem data po celou dobu rozřazovala. V rámci jednotlivých kategorií jsem data pořádala do tříd. Počet tříd nebylo potřeba v průběhu zpracovávání dotazů měnit.

## Rozřazování dotazů do tematických skupin

Jak jsem již zmiňovala, dotazů, které jsem zpracovala, bylo přes devět tisíc. V průběhu celého třídění vznikaly neustále nové a nové skupiny témat dle nově vznikajících potřeb. V průběhu probírání dotazů jsem některé skupiny slučovala nebo rozdělovala. Po roztrídění všech dotazů jsem nakonec vytvořila přes pět set tematických skupin.

Jak je z čísla patrné, dotazy jsem třídila velmi podrobně tak, že v průměru spadá do jedné kategorie osmnáct dotazů. Ve skutečnosti vznikly skupiny čítající stovky dotazů a jiné, kde se nachází pouze jeden dotaz. Ačkoliv je toto třídění velmi jemné, nemyslím si, že by bylo zcela beze smyslu, protože je z něho přímo patrné, že existuje celá řada dotazů, které jsou čistě singulární a dané téma je tak zastoupeno pouze jedním dotazem. Díky této skutečnosti se mohu zamyslet nad tím, jak je možné, že bylo nějaké téma zastoupeno tak nepoččetně, i když jsem očekávala, že dotazů k dané problematice bude více. Aby však mělo třídění dotazů nějakou vypovídající schopnost, rozdělila jsem 500 úzkých tematických skupin (témat) do 60 širších skupin (nadtémat). Celou dobu jsem přitom vycházela z předpokladu, že sdružovat témata do nadtémat mohu kdykoliv, ovšem obrácený postup, z nadtémat tvořit jednotlivá témata, by byl značně složitější a věcně i nekorektní. Ve výsledných datech tedy uvádím na prvních místech konkrétní témata, která byla většinou zastoupena patnácti až čtyřmi sty dotazy a zároveň prvních pět nadtémat, která již mají větší vypovídající schopnost v celkové šíři výzkumu.

Každý dotaz jsem se snažila zařadit dle tématu tak podrobně, aby bylo možné po zpracování všech dotazů vyčíst, na co konkrétně se lidé nejčastěji ptali, avšak s malou mírou abstrakce tak, aby se alespoň částečně daly dotazy nějak sjednotit. Při rozřazování do témat jsem brala i ohled na četnost jednotlivých dotazů. Stalo se tedy, že jsem si vytvořila například téma *kuna, lasice, sysel a jezevec*. Nakonec jsem však pro příliš malou početnost výskytu jednotlivých skupin a podobnost typu dotazů tyto dotazy zařadila do jednoho společného tématu, který jsem nazvala *menší savci*. Tuto skupinu bych mohla nazvat ideálně *šelmy*, ale *sysel* patří mezi hlodavce. Zařadit však *sysla* do kategorie *hlodavci*, kterou jsem si také vytvořila, mi nepřipadlo správné, protože do kategorie *hlodavci* jsem zařadila všechny dotazy týkající se potkanů, krys, i například hryzců na zahradě. Zkrátka jsem sem řadila dotazy zabývající se „škůdci“

tohoto typu. A troufám si tvrdit, že sysel by nikoho ve sklepě nebo v okolí kontejnerů na odpady neobtěžoval. Ačkoliv vlci a rysy patří také mezi šelmy, pro jejich specifčnost jsem jim ponechala jejich vlastní téma *velké šelmy*.

Příkladem se snažím ilustrovat, že třídění nebylo vedeno jen nějakými předem danými „objektivními“ kritérii, která by ve skutečnosti při mechanickém uplatnění typologii dotazů znásilňovala, ale bylo vždy doplňováno kontextem věcných souvislostí. Výsledné skupiny tak zachycují realitu mnohem plastičtěji a přesněji.

Při rozřazování do témat jsem mohla být velmi konkrétní. Kontext dotazů si však naopak nevyžádal například rozlišování jednotlivých druhů ptáků, takže jsem dotazy týkající se labutí, hrdliček, kosů, káňat, sýkorek, puštíků nebo krmítek pro ptáčky zařazovala do společného tématu *ptáci*. Velmi častému dotazu týkajícímu se nalezení ježka v zimním období jsem přiřadila prostě téma *ježek*. Oběma těmito tématům jsem přiřadila společné nadtéma *konkrétní druh živočicha*.

Na tomto příkladě jsem se snažila vysvětlit způsob rozřazování dotazů do témat. Naštěstí ve většině případů bylo rozřazování do témat jednoznačné.

Některé dotazy jsem přiřazovala do více témat zároveň tak, že jeden dotaz jsem přiřadila maximálně do tří témat. (Nakonec pouze v necelých čtyřiceti případech). Bohužel díky tomuto přiřazení se v malém množství případů stalo, že všechna tři témata se týkala jednoho nad tématu a ve výsledných výpočtech tak mohla tato skutečnost mírně zkreslit celkové výsledky. Jelikož se zde však nacházely i dotazy spadající do různých témat a také vzhledem k tomu, že celkový počet zpracovaných dotazů přesahuje devět tisíc, nepovažuji tuto malou odchylku za nijak závažnou.

#### **Ukázka rozdělení dotazů do tří témat patřících do společného nad tématu**

Dotaz *Určení pavouka a žáby podle fotografií* jsem přiřadila do témat: *identifikace živočichů*, zároveň do *obojživelníci* a do *hmyz*. Společným nad tématem je pojem *živočichové*. Jak jsem již zmiňovala, ve výsledcích tato skutečnost zvýšila počet dotazů, kterým jsem přiřadila eko-ochranářský význam. Naštěstí těchto dotazů bylo naprosté minimum.

### Ukázka rozdělení dotazů do tří témat patřící do různých nadtémat

Dotaz *povodňová ochrana, kůrovec na Šumavě, fotovoltaika* jsem zařadila do témat: *povodně, kácení stromů na Šumavě* a *fotovoltaika*. Tento dotaz tedy zároveň spadá do nadtémat: *životní prostředí, stromy* a *energetika*. Na tomto dotazu demonstruji, proč jsem se nakonec nesnažila nijak zohlednit skutečnost, že ve výsledku může být u malého vzorku počet témat vyšší než skutečný počet dotazů. Jak je z tohoto dotazu patrné, poradce mohl daný dotaz zapsat do tří různých dotazů, protože spolu ve výsledku nijak nesouvisí.

Skupiny témat jsem kódovala pomocí textových zkratk, na základě kterých bylo možné data logicky zpracovávat. Příklad: *zateplování domu* je kódováno: *d-u-zat* - *dům* - *úspory energie* - *zateplení*.

Jak je z uvedených příkladů patrné, rozdělovacím klíčem pro mne nebyla striktně například taxonomická příslušnost živočichů nebo rostlin k nějakému řádu, ale rozdělovacím klíčem byla například motivace tazatelů, proč se na danou věc ptají. Rozdělovacích klíčů bylo více, například praktický důvod dotazu apod. Vytvořená témata a jejich nadtémata jako celek představují konzistentní systém, který má určitou logiku, která je opřena o dotazy samotné. Ve většině případů jsem témata rozdělovala dle logické příslušnosti k dané skupině. Příklad témat (a nadtémat): *plastový odpad* (konkrétní odpad); *spalovny* (zacházení s odpadem); *petice* (právní obranné dotazy); *malá vodní elektrárna* (obnovitelné zdroje energie); *vánoční jedličky* (ekologické akce); *hluk* (ohrožení životního prostředí); *ekologické praní/prací prostředky* (domácí ekologie); *bio restaurace* (bio/eko/fair potraviny) atd. Viz tab. B.1.

### 3.4.3 Kategoriální systém

Kategoriální systém jsem musela definovat tak, aby byl dostatečně konkrétní a aby bylo možné provést jednoznačné rozhodnutí o přiřazení do kategorií a tříd. Každý dotaz jsem zařazovala současně do tří kategorií. V každé kategorii jsem dotazu přidělila jednu třídu. (obr. 3.1)

Dotazy jsem zařazovala do následujících kategorií:

- Typ zájmu
- Týká se mne
- Ostatní

### 3.4.3.1 Charakteristika jednotlivých kategorií

#### Typ zájmu

Jelikož jedním z hlavních cílů mé diplomové práce bylo zjistit skutečnou motivaci lidí obracejících se na poradny, musela jsem vytvořit takové rozřazení, které by mi pomohlo si na tuto otázku odpovědět. Na základě zkušebního třídění jsem vytvořila šest tříd, ze kterých jsem v průběhu rozřazování dotazů vybírala. Každému dotazu jsem tedy přiřadila jednu z šesti tříd. V průběhu rozřazování nenastala potřeba počet tříd zvýšit.

Dle možné motivace lidí jsem dotazům přiřazovala hodnoty dle následujících tříd:

#### 1. Eko-ochranářský dotaz

Sem patří dotazy, ze kterých je jasně patrné, že se týkají ekologie nebo ochrany životního prostředí. Patří sem například dotazy, které se týkají ochrany nějakého živočicha, rostliny či stromu nebo ekologického chování apod. Zkrátka, člověku je jasné, že dotyčnému není lhostejné okolí, ve kterém žije, není mu jedno, jak se chová vůči životnímu prostředí a chce to nějak napravit. Řadila jsem sem i dotazy, které se týkaly například určení nějakého druhu motýla, či rostliny, ze kterých bylo jasné, že člověk se zajímá o přírodu jako takovou. Pro potřeby práce nazývám tyto dotazy v celé své práci „eko-ochranářský“ dotaz.

Příklad: *Jak funguje vermikompostér?*. Z dotazu je patrné, že tazatel přinejmenším uvažuje o možnosti kompostovat svůj odpad (nebo teoreticky naopak zpochybňuje roli žížal apod.), ale rozhodně se o tuto problematiku aktivně zajímá.

## 2. Ekonomický dotaz

Tedy dotaz, ze kterého jasně vyplývá, že dotyčný hodlá ušetřit finanční prostředky (jednorázovým nákupem, provozem domácnosti apod.), případně prosí o radu se získáním dotace, například programu Zelená úsporám. Dotaz je tedy motivován vidinou finanční úspory, či finančního příjmu.

Příklad: *Existuje nějaká dotace na výměnu eternitové (azbestové) střechy za zdravotně nezávadnou?*

## 3. Osobní dotaz

Do této kategorie byly zařazovány dotazy, které buď ze své podstaty nemají přímý vztah k ochraně životního prostředí ani k šetření financí, nebo které jsou pokládány proto, že se na ně dotyčný ptá z pracovních důvodů a lze tedy předpokládat, že kdyby neměl potřebu danou problematiku řešit v práci či pro výkon zaměstnání, nezajímal by se o ni. Proto jsou zde zařazeny například i dotazy s žádostí o podklady pro školní práce, protože lze předpokládat, že student by se o danou tematiku nezajímal, pokud by nebyl nucen zpracovat bakalářskou či jinou práci. To, že si vybral přírodovědné téma, se kterým mu může ekoporadna pomoci, nepovažuji za důvod dávat takové dotazy do ochrannářských dotazů. Do kategorie *osobní* jsem tedy zařazovala například dotazy, které se týkaly práce na zahrádce, či pomoci s vyplněním různých formulářů a pod.

Příklad: *Co dělat, když mi na dům spadl strom?*

## 4. Ochrana zdraví

Dotazy týkající se ochrany zdraví tazatele, či jeho dětí nebo svěřenců.

Příklad: *Je keř pámelníku jedovatý a hodí se do školní zahrady? Zákazník má evidentně strach, jestli může tento keř na školní zahradu zasadit, aby později neměl problémy, kdyby by se mu zde otrávil svěřený žák.*

## 5. NIMBY dotaz

Tedy dotazy lidí, kteří se na poradnu obracejí proto, že jim hrozí, že se v jejich blízkém okolí plánuje postavení nějaké stavby a jim se to nelíbí, protože to bude zasahovat do jejich života. Obecněji, dochází ke střetu veřejného a/nebo skupinových zájmů se zájmem obecním nebo se soukromým zájmem tazatele.

Příklad: *Nedávno se objevil návrh v územním plánování o částečném zastavění*

*plochy veřejné zeleně před našim domem. Jak se nejúčinněji bránit a popř. zabránit této výstavbě?*

## 6. Sporný dotaz

Do této skupiny jsem řadila všechny dotazy, které jsem nemohla jednoznačně zařadit do některé z předchozích kategorií.

Příklad: *Bioplynová stanice v Zábřehu na Moravě*. Z podstaty dotazu nevím, jestli se dotyčný ptá proto, že si ji tam chce postavit a tak potřebuje poradit, co všechno k tomu potřebuje, nebo proto, že je plánovaná výstavba blízko jeho pozemku a nechce ji tam. Samozřejmě se může ptát i z jiných důvodů.

### Týká se mne

V této kategorii jsem přiřazovala jednotlivé dotazy podle toho, jestli se tazatel na poradnu obrátil čistě z vlastní vůle, řekněme, z dlouhodobého zájmu, nebo z akutní potřeby řešit nějaký nově vzniklý problém, který se tazateli nedávno stal, nebo stále děje. Dle tohoto kritéria jsem rozřazovala dotazy do tří skupin:

#### 1. Subjekt

Dotyčný se na poradnu obrací dobrovolně, je tedy subjektem, který z vlastní iniciativy se chystá něco řešit, či nějak konat. Aktivita vychází ze subjektu.

Příklad: *Jak založit firmu v oblasti odpadového hospodářství?*

#### 2. Objekt

Dotyčnému se něco děje, tedy on je tím objektem dění a je nucen danou situaci nějak řešit, nebo se nevyřeší a bude se mu to dít dál, případně se alespoň snaží získat náhradu škody, když už se mu něco stalo. Aktivita subjektu je vyvolána aktivitami (tlakem) okolí.

Příklad: *Jak odradit strakapouda od ničení omítky na domě?*

#### 3. Sporné

Dotazy, u kterých jsem nebyla schopna určit, do které z předchozích dvou kategorií je zařadit.

Příklad: *Těžba v lesích zvláštního určení - kontakty na odborníky*. Z dotazu nelze jednoznačně určit, jestli se ptá někdo, kdo má zájem těžit v lese, nebo někdo, komu na jeho pozemku někdo jiný těží.

## Ostatní

Během zkušebního rozřazování jsem zjistila, že se lidé mohou v určitých situacích obracet na poradny ještě z jiných specifických důvodů. Pokud taková situace nastala, přiřazovala jsem dotaz ještě do jedné z následujících tříd:

### 1. Pracovní důvody

Do této kategorie jsem řadila ty dotazy, u nichž bylo jasně patrné, že dotyčný se obrací na poradnu z důvodů, které plynou z pracovních či studijních povinností. Například proto, že potřebuje nějaké údaje do své absolventské práce. Zařazovala jsem sem i dotazy učitelů týkající se jejich oboru a výuky, obdobně i dotazy novinářů shánějících podklady pro článek nebo reportáž.

Příklad: *Zima ve stanici - rozhovor pro ČT.*

### 2. Řešení sousedských vztahů

Dotazy řešící jakékoliv sousedské vztahy.

Příklad: *Větve mého stromu zasahují sousedovi na pozemek - má právo je ořezat?*

### 3. Boj proti autoritám

Zjistila jsem, že nejedná-li úřad či obec dle zákona nebo obchází-li občany apod., lidé se v těchto případech obracejí na poradny s radou, jak se v dané situaci bránit.

Příklad: *Ochrana aleje před kácením kvůli obchvatu.* Řadila jsem sem i dotazy, kdy je například úředně schválená nějaká činnost, ale lidé se proti rozhodnutí úřadu brání.

## Eko-nomický/logický?

Do kategorie *typ zájmu* a třídy *ekonomický dotaz* jsem zařazovala i ty dotazy, které se jevily jako ekologické dotazy, ale ze své podstaty byly zároveň dotazy ekonomickými. To znamená, že ptal-li se tazatel na úspory energie, zateplení domu nebo obnovitelné zdroje energie, jako například fotovoltaiku či tepelná čerpadla, při počátečních zvýšených nákladech lze v budoucnu předpokládat snížení celkových výdajů na běh domácnosti či domu. Tyto dotazy jsem tedy řadila do dotazů *ekonomických*. Předpokládám však, že do této skupiny mohly být zařazeny i dotazy, které byly podníceny



čistě ekologickým zájmem. Tento zájem však nebylo z podstaty dotazů možné vyčíst. Lze tedy předpokládat, že celkový počet *ekonomických dotazů* by mohl být nižší, než ve výsledcích uvádím.

### 3.4.3.2 Změna myšlení v průběhu rozřazování

Aby měla tato diplomová práce vypovídající hodnotu, bylo nutné po celou dobu rozřazování jednotlivých dotazů posuzovat každý dotaz dle shodných kritérií. Tento fakt jsem si dovolila z níže popsaných důvodů změnit.

Jak jsem se již zmínila, zkoumaná data se skládala z dotazů evidovaných v systému EP-VIS a z dotazů evidovaných poradnou Veronica. Nejprve jsem začala rozřazovat dotazy z Veronicy. Na příkladě se pokusím vysvětlit změnu v procesu rozřazování dotazů.

Během zpracovávání dotazů EP Veronica jsem zařazovala velké množství dotazů do třídy sporné. Například dotaz *Kde se dají najít hnízda vodouše kropenatého? Jakým způsobem hnízdí? Který z rybníků chlumecké soustavy by pro něj měl být vhodný?* jsem původně zařadila do třídy sporné. Uvažovala jsem totiž, že je možné, že dotyčný má zájem vodouše kropenatého ulovit, nebo mu vybrat vajíčka a proto potřebuje vědět, kde pták hnízdí. Samozřejmě se mi tato úvaha zdála vysoce nepravděpodobná, ale nemohla jsem ji nijak ze znění dotazu vyloučit. Jelikož změna postupu v průběhu práce by nebyla metodologicky správná, tímto způsobem uvažování na principu vyloučené pochybnosti jsem se řídila při rozdělování všech dotazů EP Veronica. Nakonec jsem ale uznala, že jsou tyto domněnky vysoce nepravděpodobné a příliš vysoká míra pochybnosti by vedla buď ke znemožnění kategorizace nebo k většímu zkreslení dat než princip „nejvyšší zdůvodněné pravděpodobnosti“. Kdybych totiž tento styl uvažování dohnala do absurdna, mohla bych do třídy sporné zařadit i dotaz *Čím krmit hrdličku?*, uvažovala-li bych, že je možné, že si ji chce dotyčný vykrmit a sníst.

Aby konečné rozřazení dotazů obsahovalo data s dobrou vypovídající hodnotou, bylo nutné zminimalizovat zařazování do kategorie sporné a snažit se vždy přiklonit k té nejpravděpodobnější určité variantě. V tomto případě jsem tedy dotaz zařadila do třídy *eko-ochranářský dotaz*.

Dotazy EP Veronica jsem se tedy nakonec rozhodla roztrždit znova a získanými principy jsem se dále samozřejmě jednotně řídila při třídění všech dalších dat.

### Ukázky neroztříditelných dotazů

Jelikož jsou mezi poradci různí lidé a každý z nich eviduje do systému svým vlastním způsobem, (dotazy jsou někdy pravděpodobně zapisovány doslovně, častěji však bývají zestručněny nebo i zobecněny), nebylo vždy možné z textu dotazu vyčíst všechny potřebné informace. Například z dotazu *Musí hasiči třídit odpad?* nelze vyčíst, kdo a proč se ptá. Může se totiž ptát občan, kterému se nelíbí, že hasiči odpad netřídí a myslí si, že by třídit měli. V tomto případě bych dotaz zařadila v kategorii *typ zájmu* do třídy *eko-ochranářský dotaz* a v kategorii *týká se mne* do třídy *subjekt*. Podá-li však tento občan na hasiče trestní oznámení za to, že netřídí odpad a v reakci na tuto skutečnost se hasiči obrátí na poradnu, jestli jsou povinni třídit odpad, nebo ne, zařadila bych tento dotaz v kategorii *typ zájmu* do třídy *osobní* a v kategorii *týká se mne* do třídy *objekt*.

V některých případech bylo rozřazování složitější. Po delší úvaze nad smyslem dotazu jsem někdy měla tendenci zařadit dotaz do některé z konkrétních tříd, ale nemohla jsem tak učinit, neboť stále byla možnost, že skutečnost byla jiná. Pokud jsem nemohla zavrhnout jiné možnosti třídění dotazu s podobnou pravděpodobností, jako u vykrmování hrdličky, dotaz jsem zařadila do třídy *sporné*. Například dotaz *Pravidla pro kácení stromů*. Opět netušíme, kdo a proč se ptá.

Dotazy jsem se snažila třídit dle svého nejlepšího uvážení a rozhodnutí, ale nemohu vyloučit, že jsem v některých případech byla zbytečně opatrná, nebo naopak.

#### 3.4.4 Způsob vyhodnocení dat

Pro vyhodnocování zařazených dotazů do skupin a jednotlivých kategorií jsem zvolila metodu výpočtu početnosti jejich přidělených hodnot. Korelačními analýzami jsem zjišťovala různé možné vazby a vztahy mezi získanými daty.

U skupin témat jsem počítala početnost jak jednotlivých témat, tak zároveň i početnost jejich nadtémat.

# Kapitola 4

## Vyhodnocení

### 4.1 Výsledky

#### 4.1.1 Eliminace zkreslení dat programem Zelená úsporám

Po vyhodnocení všech dat jsem zjistila, že nejčastějším tématem jsou dotazy týkající se programu Zelená úsporám (dále ZU).

Program Zelená úsporám byl zahájen koncem roku 2009 a slouží jako program na podporu úspor energie a využití obnovitelných zdrojů energie zejména v rodinných nebo v bytových domech. V rámci tohoto programu jsou rozdělovány finance z prostředků získaných prodejem emisních povolenek na vypouštění skleníkových plynů podle Kjótského protokolu [MŽP, 2009]. Program měl fungovat od dubna 2009 do prosince 2012. Přijímání žádostí však bylo v říjnu 2010 pro příliš velký počet zájemců o podporu pozastaveno. V rámci programu Zelená úsporám se některé ze zkoumaných poraden zapojily do poradenství týkajícího se Zelené úsporám. Tento typ poradenství byl financován z prostředků Státního fondu životního prostředí.

Myslím si, že vzhledem ke krátkodobosti fungování programu Zelená úsporám a vzhledem k tomu, že prostřednictvím poraden byl tento program občanům zprostředkován, se domnívám, že k zjištění skutečné motivace lidí navštěvujících poradny není

vhodné údaje o tomto typu poradenství do celkových výsledků zahrnout. Proto jsem se rozhodla zaktualizovat získaná data bez započítání všech dotazů týkajících se programu Zelená úsporám. Myslím si, že tato data mají objektivnější vypovídající hodnotu. Domnívám se totiž, že před vyhlášení programu Zelená úsporám velká část zákazníků dotazujících se na tento program netušila, že nějaké environmentální poradenství existuje. Usuzuji tak na základě studie, kterou provedla Agentura Koniklec v roce 2008. Dle této studie 42 % respondentů nevědělo, co znamená pojem ekologická poradna [Agentura Koniklec, 2009]. Domýšlet si nějaké informace o předchozím zájmu tazatelů na ZU týkajícího se ochrany životního prostředí si netroufám.

Po rozřazení všech dotazů do jednotlivých skupin témat a kategorií jsem se snažila pomocí korelační analýzy zjišťovat různé závislosti mezi získanými daty. Například jsem zjišťovala, jaké dotazy převažují, ptají-li se z *eko-ochranářského hlediska* (ptáci) (A.4), z *osobního hlediska* (zahradní práce) (A.5) či z *hlediska ochrany zdraví* (stav ovzduší) (A.6). Také mne například zajímalo, jaký nejčastější *sousedský dotaz* převažoval (spalování odpadů) (A.14).

Protože jsem měla k dispozici i informace o způsobu, jakým lidé poradny kontaktují, mohla jsem zjistit, na jaké dotazy se nejčastěji ptají například telefonicky (stav ovzduší) (A.19), osobně (dotace) nebo e-mailem (kácení dřevin). Zjišťovala jsem i, existuje-li závislost mezi způsobem dotazováním a motivací dotazu. Zjistila jsem, že na *eko-ochranářské dotazy* a na *ekonomické dotazy* se lidé ptají v poradně osobně, zatímco na *osobní dotazy* se ptají nejčastěji e-mailem. Na dotazy týkající se *ochrany zdraví* se suveréně ptají nejčastěji telefonicky.

K dispozici jsem měla i typologii tazatelů, jedná-li se o občana, studenta, podnikatele, úředníka, odborníka apod. Zjistila jsem však, že při vyplňování tohoto údaje při zadávání dotazu do systému EP-VIS je bohužel defaultně přednastavena specifikace uživatele *občan*. Proto se obávám, že údaje identifikující typologii tazatelů mohou být nepřesné. Předpokládám totiž, že někteří poradci nemuseli vždy věnovat evidování dotazů maximální pozornost a zaznamenávali pouze text dotazu a předem přednastavený typ uživatele ponechali beze změny. Rozhodla jsem se tedy neuvádět podrobnější výsledky korelací mezi jednotlivými údaji, jako je například odpověď na otázku, *Kdo se nejčastěji ptá na eko-ochranářské dotazy?* Ale vzhledem k tomu, že zadali-li poradci do systému jiný typ klienta, než je *občan*, s jistotou lze určit korelace mezi různými

kategoriemi a tématy se všemi typy klienta, kromě typu klienta *občan*. Díky této skutečnosti mohu zjistit, na jaká témata se nejčastěji ptali *podnikatelé* (dotace) (A.44), *zástupci nevládních organizací* (územní plánování) (A.43), *pedagogové* (stav ovzduší) (A.42), *studenti* (literatura) (A.45) nebo jaký typ klienta kromě *občana*, převažuje u dotazů *eko-ochranářských, ekonomických* atd.

Podle zjištěných výsledků usuzuji, že údaje týkající se *typu klienta* s výjimkou typu klienta *občan* mají vypovídající hodnotu. U *eko-ochranářských* dotazů totiž převažuje typ klienta *neziskové organizace*, u *ekonomických* dotazů zase převažují *podnikatelé*.

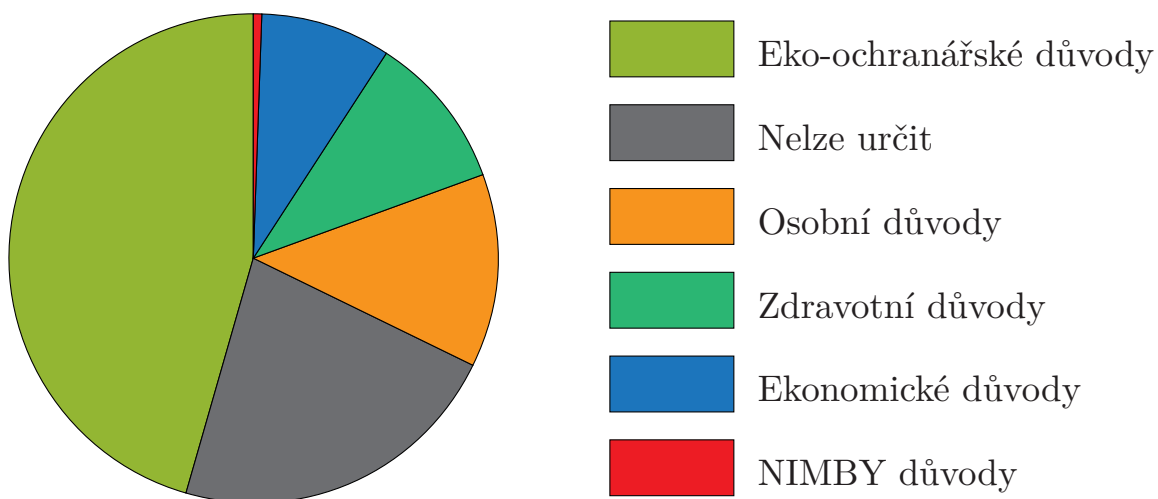
Po zpracování všech 7787 dotazů (počet dotazů bez ZU) jsem se pokusila zodpovědět na tři nejdůležitější otázky:

#### 4.1.2 Jaká je skutečná motivace lidí, kteří se obracejí na poradnu?

Lidé se nejčastěji obracejí na poradny z *eko-ochranářských důvodů* - přes 45 % zákazníků, jak je patrné v obrázku 4.1. Tato motivace výrazně převažuje motivace ostatní, jak je jasně patrné z tabulky 4.1. Na druhém místě byly *osobní důvody* - téměř 13 %. Z 10 % lidé chodí do poradny s dotazy týkajícími se *ochrany zdraví*. Zajímavý je fakt, že z *ekonomických důvodů* se lidé na poradny obraceli pouze z 8,6 %. Jak je z dat patrné, tato motivace se nachází až na předposledním místě. Započítali bychom však do statistik i dotazy týkající se programu Zelená úsporám, ekonomická motivace by jako důvod návštěvy poradny byla už na druhém místě. Lze tedy usoudit, že program Zelená úsporám mírně zpopularizoval poradny a je možné, že se na poradny obraceli i lidé, kteří dříve o poradnách neměli žádné tušení. U 22 % jsem skutečnou motivaci zákazníků nebyla schopna zjistit.

Tabulka 4.1: Skutečná motivace lidí, kteří se obrací na poradnu.

#	Typ zájmu	Bez ZU	Včetně ZU
1.	Eko-ochranářské důvody	45,43 %	39,73 %
2.	Nelze určit typ zájmu	22,31 %	19,51 %
3.	Osobní důvody	12,79 %	12,92 %
4.	Zdravotní důvody	10,10 %	8,82 %
5.	Ekonomické důvody	8,60 %	18,33 %
6.	NIMBY důvody	0,77 %	0,67 %



Obrázek 4.1: Skutečná motivace lidí, kteří se obrací na poradnu.

### 4.1.3 Jsou tazatelé subjektem, kteří dobrovolně řeší danou situaci, nebo jsou objektem dění a v poradně jsou tedy z „donucení?“

Lidé se s obrovskou převahou (81,5 %) nejčastěji obraceli na poradny jako *subjekt* (tab. 4.2). Byli tedy lidmi, kteří sami z vlastní vůle měli zájem o radu z ekoporadny. Pouze 6,61 % lidí do poradny přišlo proto, že se jim něco dělo a byli nuceni danou situaci řešit. Byli tedy objektem dění a subjektem se stali z donucení. U necelých 12 % jsem nedokázala tento údaj určit.

Tabulka 4.2: Rozdělení klientů, zda jsou subjekt nebo objekt.

#	Tazatel	Bez ZU	Včetně ZU
1.	Subjekt	81,49 %	82,28 %
2.	Objekt	6,61 %	6,20 %
3.	Nelze určit	11,89 %	10,29 %

### 4.1.4 Jaká jsou nejčastější témata, na která se lidé ptají?

Nejčastější nejkonkrétnější dotazy se týkaly *stavu ovzduší*. Na druhém místě se umístili *ptáci* a na třetím místě byly *dotace* (tab. 4.3).

Vzhledem k vysokému počtu témat (přes 500) se domnívám, že je vhodnější se řídit nadtématy, které mají větší vypovídající hodnotu, protože jich bylo pouze 66. Nejčastější nadtémata se týkala *konkrétních druhů živočichů*. Na druhém místě byly otázky zabývající se *znečištěním životního prostředí*. Třetími nejčastěji se vyskytujícími dotazy byly dotazy na *konkrétní druhy odpadů* (tab. 4.3).

Podrobnější popis výsledků je v části věnované výsledkům a interpretaci dat 4.2.

Tabulka 4.3: Nejčastější témata

#	Hlavní téma	Nadtéma	Téma
1.	Odpady 14,52 %	Konkrétní druhy živočichů 10,77 %	Stav ovzduší 5,98 %
2.	ŽP 12,60 %	Znečištění ŽP 8,62 %	Ptáci 4,67 %
3.	Živočichové 12,26 %	Konkrétní druhy odpadů 8,17 %	Dotace a žádosti o grant 4,39 %
4.	Stromy 9,75 %	Zacházení se stromy 5,97 %	Kácení dřevin 3,83 %
5.	Právo 9,71 %	Zacházení s odpady 4,78 %	Výstavba 3,02 %
6.	Dům 6,73 %	Dotace obecně 4,70 %	Zateplení domu/budov 2,50 %
7.	Energie 5,02 %	Právní obranné dotazy 4,49 %	Vypůjčení literatury 2,11 %
8.	Organizace 4,78 %	Obnovitelné zdroje energie 3,85 %	Územní plán/plánování 1,57 %
9.	Dotace 4,73 %	Organizace 3,54 %	Kompostování 1,55 %
10.	Domácnost 4,01 %	Domácí ekologie 3,44 %	Hliníkový odpad 1,54 %



## 4.2 Interpretace výsledků

Při interpretaci výsledků je vhodné zohlednit skutečnost, že ačkoliv jsem se snažila rozlišit skutečné motivace lidí, kteří se na poradny obracejí, nelze vyloučit, že osobně, či ekonomicky motivované dotazy ve své podstatě byly i dotazy ekologickými. Ze znění jednotlivých dotazů tato skutečnost však patrná nebyla. Pokud ze znění dotazu vznikly pochybnosti o správné motivaci tazatele, zařazovala jsem tyto dotazy do třídy *sporné*. Výjimku tvořily dotazy spadající do třídy *ekonomický dotaz*, viz vysvětlení v kapitole zabývající se *Kategoriálním systémem*, nebo přímo ve vyhodnocení *ekonomických dotazů*. V některých případech se zabývám spíše nadtématy, pokud jsou nadtémata velmi shodná s konkrétními tématy, uvádím převážně je.

### 4.2.1 Jaká je skutečná motivace lidí, kteří se obracejí na poradnu?

Nejčastější motivace, jak je patrné z tabulky A.1, je eko-ochranářská motivace. V následující části se věnuji podrobně všem motivacím, včetně popisu formy kontaktu a druhu klienta. Před provedením analýzy textu jsem uvažovala i o motivaci morální. Během analýzy jsem však neobjevila dotazy, které by do této kategorie spadaly, proto jsem tuto kategorii nakonec nepoužila.

#### 4.2.1.1 EKO-OCHRANÁŘSKÁ motivace

Ze získaných výsledků lze usoudit, že environmentální poradny plní svůj účel, kvůli kterému původně vznikly. Ekoporadny slouží totiž převážně lidem, kteří mají zájem o ochranu životního prostředí a krajiny. Těmto lidem není lhostejné prostředí, ve kterém žijí a proto většinou z dlouhodobého zájmu o přírodu chtějí řešit stav životního prostředí a jeho jednotlivé složky<sup>1</sup> (4.1).

Mezi nejčastějšími dotazy, zařazenými do této motivace, jsou dotazy zabývající se konkrétními druhy živočichů. Prvenství v této kategorii si zdůvodňují předpokladem,

---

<sup>1</sup>Složky životního prostředí rozdělujeme na neživé (voda, půda, ovzduší, horinové podloží) a živé (organismy).

Tabulka 4.4: Konkrétní druhy živočichů

#	Eko-ochranářské hledisko		Všechna hlediska	
1.	Ptáci	50,31 %	Ptáci	43,03 %
2.	Ježci	9,33 %	Hmyz	8,27 %
3.	Srny	6,12 %	Ježci	7,33 %
4.	Hmyz	6,12 %	Netopýři	6,03 %
5.	Obojživelníci	5,50 %	Obojživelníci	5,44 %

že se na poradnu obracejí i lidé, kteří nejsou „ortodoxními“ ochranáři, kteří se snaží mít co nejnižší ekologickou stopu<sup>2</sup> a chovat se nejvíce ekologicky a ochranářsky, jak jen je v jejich silách. V tomto případě se na poradnu mohou obracet i ti, kteří ve své podstatě mají „jen“ ochranářský cit k živému tvoru a k životu jako takovému. Proto si dovedu představit, že do poradny přinese mladá paní s dětmi zraněného ptáčka, zatímco u ní doma v garáži parkuje několik obrovských aut s ještě větší spotřebou paliva.

Konkrétními nejčastěji frekventovanými živočichy, na které se lidé ptají z eko-ochranářského hlediska, jsou ptáci (4.4). Často frekventované dotazy se týkaly především poraněných ptáků, zamrzlých labutí v ledu, způsobu krmením ptáků v zimě, stavění krmítek pro ptáky atd. Zájem o tuto skupinu živočichů si lze vysvětlit tím, že ptáci odjakživa svým způsobem lidi fascinují a upoutávají jejich pozornost. Většinou jsou všichni ptáci „hezcí“, malí a opeření a mláďata bývají roztomilá. Mláďě vypadlé z hnízda obvykle nenechá chladným ani člověka, který se běžně o přírodu nezajímá.

Druhým nejčastěji vyskytujícím se živočichem, na které se lidé ptají, jsou ježci. Zájem o ochranu ježků spatřuji v tom, že většina dotazů se týkala ježků, kteří lezli dotyčným v zimě po zahradě a dotyční se obávali o jeho život. Troufám si říci, že ježků lezlo v České republice po zahradách v zimě více, ale počet lidí, kterým osud tohoto zvířete není lhostejný, je již značně menší.

Velmi zajímavé zjištění jistě je, že celkový počet ochranářských dotazů týkajících se rostlin (nejsou započítány dotazy o stromech), činí pouze 0,86%! Když tento údaj porovnáme s celkovým počtem ochranářských dotazů zabývajících se živočichy, který činí 19,13 %, rozdíl je to obrovský. Jedním z hlavních důvodů tohoto obrovského zájmu/nezájmu může být fakt, že rostliny nejsou lidmi vnímány jako organismy, které

<sup>2</sup>Smyšlená jednotka, která udává, jak velké území na Zemi potřebuje člověk pro svůj život.

mohou trpět, když je jim ubližováno. Když by se hypoteticky prokázalo, že rostliny ve skutečnosti trpí a cítí bolest, věřím, že počet dotazů zabývajících se rostlinami by rapidně stoupl, představíme-li si, kolik rostlin jsme v životě například zašlápli, nebo natrhali do vázy. Připočítám-li k „rostlinným“ dotazům i ochranné dotazy zabývajících se stromy (11,76 %)), stále významně převažují dotazy zabývajících se živočichy.

Z tabulky 4.4 vyplývá, že na poradny se lidé neobrací jen v touze živočichy chránit, ale i v potřebě se bránit jejich působení. Zejména je vidět rozdíl v zájmech o netopýry. V ochranných dotazech se mezi prvními pěti nejčastěji diskutovanými živočichy vůbec nevyskytli, zato v celkovém přehledu nejčastěji poptávaných živočichů v poradnách nehledě na motivaci tazatele, ano.

Po živočiších se lidé zajímají nejvíce o odpady. Jak o konkrétní druhy odpadů, tak o zacházení s nimi (A.4). Mezi nejčastěji diskutovanými konkrétními odpady je hliníkový odpad, těsně v závěsu jsou odpady plastové. Ze způsobu zacházení s odpady se lidé nejčastěji zajímali o kompostování a poté o obecné třídění odpadu<sup>3</sup>.

Vysoký počet dotazů zabývajících se odpady si lze vysvětlit tím, že představí-li si běžný člověk nějaké ekologické chování, mezi prvními typy chování se mu většinou vybaví třídění odpadů. Tato představa může vycházet z předpokladu, že třídění odpadů patří mezi „nejjednodušší“ počátky uvědomělého chování vůči životnímu prostředí. Díky podpoře státu jsou kontejnery na tříděný odpad často dobře dostupné a obyčejný člověk je tak s nimi v každodenní konfrontaci při chůzi obcí. Chce-li někdo začít žít ekologicky, většinou začíná právě tříděním odpadů. Podle studie Centra pro výzkum veřejného mínění z roku 2007, která se zabývala ekologickým chováním Čechů dokonce vyplývá, že 78 % Čechů, že třídí běžný odpad vždy, nebo často [Dimitrová, 2007].

Dalším častým problémem, který občany trápí a který vychází z jejich osobních podnětů a záležitostí, jsou dotazy týkající se zacházení se stromy, zejména dotazy zabývajících se kácením stromů. Lidé v tomto případě fungují jako „strážci zeleně“ a snaží se zasáhnout tehdy, mají-li pocit, že se děje něco špatně nebo dokonce nelegálně. Proto se ozývají například v případě příliš velkých zásahů kácení v parcích a v sadech nebo při kácení alejí a ptají se, jestli je správné, kácí-li se tam. Tento druh dotazů

---

<sup>3</sup>Týkal-li se dotaz například třídění PET-lahví, zařadila jsem jej jen do tématu *plasty*. Do tématu *třídění odpadu* jsem zařazovala obecně dotazy týkající se třídění, například dotaz *třídění odpadu na školách* apod.

patří také mezi časté dotazy, které jsem zařadila v kategorii *ostatní* do třídy *boj proti autoritám*. Na základě tohoto zjištění lze říci, že lidem není lhostejné, co se v jejich okolí děje. Lidé se na poradny obracejí i v případě, že je daná činnost povolena úřady, mají-li pocit, že je navrhovaný zákrok příliš rozsáhlý, škodlivý apod. Často tak lidé řeší, jak bránit kácení stromů na obecním pozemku, nebo se ptají, kam mají nahlásit již nelegálně pokácené stromy. Ze zájmu o tuto problematiku usuzuji, že zeleň ve městech je pro lidi velmi důležitá a proto se nebojí proti její likvidaci bránit se. Jsou i případy, kdy občané chtějí často řešit již pokácenou zeleň, i když její stav nemohou navrátit zpět.

Dotazy zabývající se domácí ekologií se umístily na posledním místě v první pětici nejčastěji řešených eko-ochranářských nadtémat. Nejčastěji řešené otázky spadající do *domácí ekologie* se zabývají šetrným praním a šetrnými pracími prášky a jejich alternativními náhražky. Zákazníci se například ptají, jak doma vyrobit mýdlový sliz, nebo jak používat a kde sehnat mýdlové ořechy či keramické kuličky a bio koule na praní. Méně odvážní „ekologové“ se zajímají o ekologicky šetrné prací prostředky. Dalším oblíbeným tématem, který jsem zařadila do domácí ekologie, jsou dotazy maminek na látkové pleny. Ekologické čisticí prostředky v domácnosti se v dotazech patřících mezi *domácí ekologii*, umístily na třetím místě.

**Forma kontaktu** - K řešení eko-ochranářských dotazů lidé nejčastěji využívají osobní kontakt s poradcem a to z 46 % (tab. A.20). Jedním z vysvětlení může být skutečnost, že se na poradnu obracejí s živočichem, kterému chtějí pomoci, v ruce. Pravděpodobnější vysvětlení může být i to, že lidé přicházejí do poradny řešit obecně otázky ekologie a ochrany životního prostředí s přáním komplexně vyřešit jejich situaci, aby se začali chovat ekologicky.

**Druh klienta** - Kromě samotných občanů se na ochranářské dotazy nejvíce ptají lidé z neziskových organizací (5 %). Ty jsou následovány vzdělávacími institucemi (přes 3 %), pak studenty (pod 3 %) a po nich podnikateli (skoro 2,5 %) (tab. A.33).

#### 4.2.1.2 OSOBNÍ motivace

Z necelých 13 % se lidé na poradny obracejí čistě z osobních důvodů, které nemají s ekologií a ochranou životního prostředí na první pohled mnoho společného (tab. A.1).

Mezi takovými dotazy jsou podle tabulky A.5 nejčastější dotazy týkající se konkrétních druhů živočichů (11 %). Z nich se lidé nejčastěji ptali na netopýry, kteří je obtěžovali v bytě, nebo na ptáky, kteří také zalétli do jejich obydlí nebo jim jiným způsobem škodili a obtěžovali. Typickým příkladem obtěžujících ptáků jsou strakapoudi nebo datlové, kteří poškozovali fasádu domu. Druhou nejčastěji zařazenou skupinou témat do této kategorie jsou dotazy zabývající se stromy. Zákazníci často potřebovali poradit s ošetřením nebo s prořezávkou ovocných stromů (7 %). Patřily sem i dotazy týkající se kácení stromů, kdy buď sami chtějí strom pokácet, případně jim někdo už strom pokácel, či se právě chystal. Z podstaty dotazů, které jsem zařadila do této motivace, můžeme usoudit, že přestože vypadá, že nemají s ekologií mnoho společného, je dobře, že se tito lidé na poradny obracují s žádostí o pomoc. Díky poradnám tak může dojít jednak ke vzájemnému kontaktu a možnosti ovlivnění tazatele, aby například obtížné slimáky hubil ekologicky, ale také díky tomu, že o existenci poradny tazatelé ví, se zvyšuje šance, že problém s netopýrem v bytě bude vyřešen humánně, nikoliv drasticky. Tím, že lidé tuto možnost mají a využívají ji, mohou být pozitivně ovlivněni ze strany poradců a je pravděpodobné, že se příště obrátí na poradnu znovu, tentokrát již s ochránářsky motivovaným dotazem. Tomuto předpokladu ale nepomáhá skutečnost, že osobní kontakt preferují až na třetím místě:

**Forma kontaktu** - Preferovaným způsobem komunikace s poradnou je suverénně elektronická forma. Z téměř 38 % lidí píše do poradny e-maily. V 31 % případech do poradny telefonují. Řešit dotazy osobního rázu osobně chodí do poradny přes 28 % zákazníků (tab. A.22).

**Druh klienta** - Nejčastějšími tazateli byli studenti (téměř 9 %), poté podnikatelé (přes 7 %) a v těsném závěsu za sebou byly neziskové organizace, média a učitelé (vzdělávací instituce) - v rozmezí 4 - 5 %. Studenti nejčastěji žádají o data pro svou absolventskou práci, která je většinou přírodovědně zaměřena (např. *Přírodovědně zajímavé pískovny v CHKO Třeboňsko - konzultace k tématu maturitní práce*) (tab A.35). Podnikatelé zase měli potřebu řešit například fungování své firmy, například povinné nakládání s odpady. Dotazy zařazené v této kategorii od neziskových organizací jsou velmi různorodé. Média se na poradny často obracela s žádostí o rozhovory na nějaké téma nebo prosila poradnu o její vyjádření se k nějaké kauze nebo o pomoc při natáčení nějakého pořadu. Na poradny se tak obraceli například novináři z MF DNES, ekologu, časopisu Respekt, České televize i Televize Prima, serveru Aktualně.cz a další.

### 4.2.1.3 Motivace OCHRANA ZDRAVÍ

V deseti procentech případů se lidé neobracejí na poradnu z ekologických, či přírodovědných důvodů, jak by se dalo logicky z názvu environmentální, či ekologická poradna předpokládat, ale proto, že mají pocit, že jim poradny pomohou řešit problémy týkající se ochrany zdraví. Nejčastějšími „zdravotními“ dotazy byly otázky zabývající se stavem ovzduší. Tyto dotazy tvořily 57 % všech dotazů zabývajících se ochranou zdraví. Obecně znečištění životního prostředí se věnovalo přes 65 % tazatelů. Z 10 % se zabývali jednotlivými složkami, z nichž převažovaly dotazy zabývající se vodou. Jak vodou ze studní, tak vodou kohoutkovou nebo kojeneckou vodou a její kvalitou. Po stavu ovzduší lidi ještě obtěžuje hluk a kouř (tab.A.6).

**Forma kontaktu** - Na dotazy v této kategorii se ptají lidé nejčastěji telefonicky (téměř 65 %). Rozdíly mezi osobním a e-mailovým kontaktem jsou téměř neznamenné (17,68 % a 16,03 %). Vysokou míru jasně převažujících telefonních dotazů lze po podrobném prostudování konkrétních dotazů jasně vysvětlit: nejčastěji se totiž ptají učitelé mateřských škol, kteří potřebují okamžitě vědět aktuální stav ovzduší, aby se mohli rozhodnout, jestli je vhodné jít s dětmi ven mimo budovu školky. Výskyt dotazů tohoto typu jasně převládá v zimních měsících, tedy v situacích, kdy jsou zhoršené hodnoty znečištění ovzduší (tab. A.23).

**Druh klienta** - Je proto i logické, že typem klienta nyní převažují pedagogové a lidé ze vzdělávacích institucí (téměř 50 %). Dokonce jsou častějšími tazateli, než *typ klienta - občan* (téměř 47 %) (A.36).

### 4.2.1.4 EKONOMICKÁ motivace

Ekonomicky motivovaní lidé se na poradnu obracejí pouze v necelých devíti procentech případů. V této kategorii jsou zařazeny veškeré dotazy, které jakýmkoliv způsobem mohou šetřit dotyčným finance a také dotazy, ze kterých plyne finanční podpora, či nějaký zisk. Ze samotné podstaty dotazů bylo leckdy obtížné vyčíst, jestli se pod ekonomickou motivací neskrývá čistě ekologická motivace. Pokud bychom v této rovině uvažovali, stalo by se, že většina dotazů by byla zařazena v kategorii sporné a neměla by pak vypovídající hodnotu. Většina aktivit a žádostí o dotace nebo dotazů

směřujících například k zateplení domu, jsou totiž již ze samotné podstaty zároveň i ekologickým počinem. Proto prostřednictvím realizovaných opatření nebo pomocí získaných dotací vzniknou ekologické statky. Do ekonomických dotazů jsem tedy zařadila všechny dotazy týkající se zateplování domů, solárních kolektorů, obnovitelných zdrojů energie, nebo vytápění domů různými ekologickými způsoby, ze kterých jasně nevyplýval čistě ekologický záměr. Byl-li zde dotaz zabývající se například zateplování domu slámou, zařadila jsem jej do ekologických dotazů, nikoliv do ekonomických, protože si myslím, že měl by dotyčný čistě ekonomický zájem, nepřidával by si práci s manipulací se slámou, ale použil by k zateplení polystyren.

Z hlediska ekonomické motivace jsou „překvapivě“ nejfrekventovanějším dotazem otázky týkající se dotací, na které se ptali téměř z 37 %. Poté byly nejčastěji řešeny úspory energie (z 22 %) (například zateplování domů, výměny oken, různé typy kotlů, tepelná čerpadla apod.). Nejčastějšími dotazy patřícími mezi obnovitelné zdroje energie, byly otázky zabývající se solárními kolektory a fotovoltaikou (z 12 %). (Z charakteristiky dotazů usuzuji, že lidé mnohdy nerozlišují, mezi těmito pojmy a proto údaje o počtech dotazů týkajících se solárních kolektorů, nebo fotovoltaiky, bych nebrala za zcela průkazné.) Lidé také často řeší, jakým způsobem budou svůj dům vytápět a jakým způsobem by mohl stát na případné ekologické kotle přispět. Podrobnější přehled frekventovaných témat a nadtémat se nachází v tabulce [A.7](#).

**Forma kontaktu** - Osobní kontakt k řešení *ekonomických* dotazů preferuje většina obyvatel stejně, jako u *eko-ochranářských dotazů* (shodně téměř 46 %). Ovšem mírně se liší preference telefonního kontaktu před e-mailovým kontaktem. Této mírné odchylce můžeme přičítat skutečnost, že řeší-li se nějaké finanční záležitosti, lidé chtějí slyšet přímou reakci tázaného a chtějí mít možnost případně okamžitě reagovat na jejich podněty a hledat okamžitě různé možnosti řešení jejich situace, než vše složitě sepisovat do elektronické pošty (tab. [A.21](#)).

**Druh klienta** - Mezi identifikovanými návštěvníky poradny jsou nejběžněji tázající se lidé na *ekonomické* dotazy podnikatelé (přes 6 %), po nich lidé z úřadů (4,5 %) následováni experty a odborníky (přes 2 %). Více v tabulce [A.34](#). Ekonomické motivaci u podnikatelů se nelze divit. Možná ale trochu překvapí, že ekonomicky motivované dotazy úředníků převažují nad jejich ochranářskými dotazy, na které se ptali jen z necelých 1,5 %.



#### 4.2.1.5 Motivace z NIMBY hlediska

Velmi malé množství, tedy pouze 0,77 % všech dotazů, jsem zařadila do této kategorie (tab. A.1). Přes původní očekávání, že tato motivace bude častou příčinou, která lidi povede do poradny, je počet takto označených dotazů velmi malý. Přesto je zajímavé se podívat, které problémy z tohoto hlediska klienty poradny nejvíce trápily: přes 36 % dotazů se týkalo výstavby letišť, železnic, nebo plánování velkých staveb (spaloven). Poloviční zájem (cca 18 %) se týkal dotazů zabývajících se kácením dřevin. Přes 15 % dotazů patřilo peticím (jak koncipovat petici, jak ji lze využít v procesu EIA<sup>4</sup> atd.) Podíváme-li se na tuto kategorii z pohledu nadtémat, nejčastěji diskutovanými oblastmi byly dotazy, které se týkaly práva (právní obranné dotazy (53 %)), poté dotazy zabývajících se zacházení se stromy (sem patřily dotazy, které se zabývaly jen kácením dřevin) (tab. A.8).

**Forma kontaktu** - Nejčastěji využívanou formou kontaktu poradny je osobní kontakt (přes 36 %). Neznatelný rozdíl je poté mezi telefonním kontaktem (33 %) a elektronickým kontaktem (30 %) (tab. A.24).

#### 4.2.1.6 Dotazy, u kterých nebylo možné určit motivaci

U 22 % dotazů jsem nebyla schopna identifikovat skutečnou motivaci lidí, kteří se na poradny obrátili. Nejspornější dotazy se týkaly boje proti výstavbě (téměř 7 %), poté dotazy týkající se územního plánu (přes 5 %) a kácení stromů (5 %). U 4 % dotazů zabývajících se procesem EIA jsem si netroufla určit, spadají-li tyto dotazy do *eko-ochranářské kategorie*, či do *NIMBY* kategorie. Sporná nadtémata se na prvních dvou pozicích shodují s konkrétními tématy, mezi právní územní dotazy jsem zařadila sporné dotazy zabývajících se územním rozhodnutím, územním plánováním, stavebním řízením apod. Na třetím místě sporných nadtémat jsou dotazy zabývajících se konkrétními organizacemi, převážně žádostmi o kontakt na ně (tab. A.9).

**Forma kontaktu** - Nejvíce sporných dotazů přišlo do poradny e-mailem (40 %). Poté telefonicky (32 %) a nakonec se na poradnu obrátilo osobně 27 % zákazníků. Za

---

<sup>4</sup>EIA (*Environmental Impact Assessment* - Vyhodnocení vlivů na životní prostředí je proces, který se provádí před plánováním nějaké výstavby s cílem vyhodnotit, jestli je z pohledu vlivu na životní prostředí vhodné danou výstavbu realizovat, či nikoliv.



zamyšlení jistě stojí fakt, že tato procenta se téměř shodují s procenty formy kontaktu u *osobních* dotazů, jak je patrné z tabulky 4.5. Budeme-li z této shody usuzovat, že většina sporných dotazů by měla být zařazena mezi dotazy osobní, tuto motivaci si zde dokáží představit. (Někomu osobně vadí, že se někde staví, nebo že se mění územní plán, či kácí stromy.) Tento předpoklad je však velmi hypotetický a nebudu z něho vyvozovat žádné závěry, protože taková shoda nepanuje při rozdělení dotazů dle druhu klienta:

**Druh klienta** - Ve sporných dotazech se kromě *typu klienta* občan obraceli nejvíce lidé z neziskových organizací (téměř 15 %), poté podnikatelé (téměř 7 %) a pak studenti (4 %), jak je patrné i z tabulky A.37. Podle druhu klienta se s třídou *osobní* motivace ani s jinými třídami již tyto sporné dotazy neshodují.

Tabulka 4.5: Forma kontaktů - osobní a sporné dotazy

#	Forma kontaktu	Osobní	Sporné
1.	E-mail	38,64 %	39,95 %
2.	Telefon	31,33 %	32,12 %
3.	Osobně celkem	28,53 %	27,12 %

## 4.2.2 Jsou tazatelé subjektem, kteří dobrovolně řeší danou situaci, nebo jsou objektem dění a v poradně jsou tedy z „donucení?“

Jak je jasně patrné z tabulky A.2, ekoporadny pomáhají řešit lidem převážně ty záležitosti, které vycházejí z jejich vlastní vůle a přesvědčení, nikoliv z impulsů z vnějšího okolí, které nějak zasáhly tazatele. Z výsledků provedených analýz vyplývá, že poradny slouží správně hlavně těm, kteří jsou ochotni dobrovolně věnovat svůj čas řešením ochrannářských, ekonomických, či osobních dotazů. Zároveň jsou tu pro ty, kteří potřebují urgentně řešit svou záležitost.

### 4.2.2.1 Tázající je subjektem dění

V téměř 82 % případech se stali lidé z vlastní vůle zákazníky poradny. V deseti procentech řešili konkrétní druhy živočichů, nejčastěji ptáky, poté ježky a pak obojži-

velníky. Konkrétní odpad trápilo přes 8 % tazatelů, konkrétně hliník a plasty. Znečištění životního prostředí řešilo přes 8 % klientů. Nejvíce se řešil stav ovzduší. Z výsledků je vidět, že lidé dobrovolně řeší nejběžnější záležitosti, které se týkají běžného života a našeho okolí, ve kterém žijeme (tab. A.10).

**Forma kontaktu** - Nejoblíbenějším způsobem komunikace s poradnou byla opět osobní návštěva (40 %). Jestli budou lidé telefonovat, či psát e-maily, je téměř nerozhodné (cca 31 % vs 28 %). Lidé tedy preferují osobní kontakt s poradcem, ačkoliv je tento způsob kontaktu časově nejnáročnější a i nejnákladnější. Podrobněji v tabulce A.25.

**Druh klienta** - Po občanovi byli nejčastějšími klienty poraden učitelé ze škol a školek, které zajímal převážně aktuální stav ovzduší (9 %). Za nimi nejčastěji navštívili poradny lidé z neziskových organizací (skoro 5 %) a v závěsu podnikatelé (4 %) (tab. A.38).

#### 4.2.2.2 Tázající je objektem dění

Pouze z necelých sedmi procent byli lidé „přinuceni“ vnějšími okolnostmi poradnu kontaktovat. Ve 20 % případů byli „napadeni“ netopýry, ptáky, mravenci, či kunami a obtížným hmyzem. Z necelých 14 % je trápilo znečištění životního prostředí, konkrétně hluk a kouř. V 9 % případů jim někdo kácel strom, či s ním bylo jinak nešetrně zacházeno (tab. A.11).

**Forma kontaktu** - Podle tabulky A.27 je patrné, že v 40 % případů, kdy lidé jsou nuceni něco řešit, sáhnou nejčastěji po telefonu. E-mail napíše 35 % z nich, k osobní návštěvě se odhodlá pouze necelých 23 % klientů. Z těchto výsledků vyplývá, že většinou se pravděpodobně jednalo o velmi urgentní záležitosti, které musely být vyřešeny okamžitě. Lidem v nepříjemných situacích může být osobní kontakt nepříjemný, proto se mu pravděpodobně část lidí vyhýbá.

**Druh klienta** - Podivuhodné ale je, že po občanech nejčastějšími klienty, kteří byli nuceni vzniklou situaci řešit, jsou neziskové organizace (4 %). Po podrobném prozkoumání těchto dotazů je pochopitelné, proč tomu tak je: neziskové organizace se totiž účastní různých kauz, z jejichž projednávání jim vzešly povinnosti reagovat na různá

soudní rozhodnutí apod. A dotazy, které se týkaly právnických záležitostí, jako jsou různá odvolání, podávání námitek apod. jsem řadila do této kategorie. Za nimi jsou podnikatelé a pak úředníci (tab. A.39).

#### 4.2.2.3 Nelze určit subjekt/objekt

12 % dotazů, které jsem nebyla schopna určit, ptají-li se dotyční dobrovolně, či nikoliv, se samozřejmě shoduje i s dotazy, u kterých jsem nebyla schopna určit typ jejich motivace. Neurčitelnými dotazy jsou opět právnícké obranné dotazy (19 %), potom dotazy týkající se změn území (15 %) a z 9 % se lidé ptali na zacházení se stromy, kde jsem nedokázala určit, jestli jim to kácení stromů vadí proto, že jsou to jejich stromy nebo se o ně zajímají z jiných, většinou z ochranářských, či NIMBY důvodů (tab. A.12).

**Forma kontaktu** - Dotazy, které jsem zařadila do této kategorie, byly z 41 % řešeny elektronickou poštou. V 36 % případech telefonicky a osobně pouze ve 22 % případech (tab. A.28).

**Druh klienta** - Nejčastějšími klienty poraden byli po občanech neziskové organizace a to dokonce v necelých 20 % případech. Za nimi byli podnikatelé (necelých 6 %) a úředníci (necelá 4 %) (tab. A.40).

#### 4.2.3 Jaká jsou nejčastější témata, na která se lidé ptají?

Vzhledem k velmi podrobnému stylu třídění jsem schopna zodpovědět, na které velmi konkrétní dotazy se lidé v poradnách ptali (např. odpad - plast). Neboť těchto dotazů je obrovské množství a ve statistikách s nimi lze špatně počítat, rozhodla jsem se spíše uvádět jednotlivá nad témata, která více obecně, ale stále dost podrobně, danou skupinu charakterizují (konkrétní druh odpadů). Přesto je možné dotazy zobecnit ještě více a zaměřit se jen na jejich základní význam vystihující jejich podstatu (odpady).

Nejpočetnějším diskutovaným tématem na všech úrovních dělení, byly dotazy zabývající se programem Zelená úsporám. Tyto dotazy tvořily téměř 15 % všech dotazů.

Jak jsem se již zmiňovala v kapitole 4.1, rozhodla jsem se dotazy, o kterých jsem věděla, že patří do Zelené úsporám, do statistik nezapočítávat (tab. A.3).

### Základní témata

V roce 2010 byly nejčastěji vyskytujícími se dotazy odpady, tvořily 14,5 %. Z nich lidé řešili nejvíce konkrétní druhy odpadů - hliníkový odpad, plasty a nebezpečný odpad. Nejvyšší počet hliníkového odpadu si vysvětlují tím, že zákazníci obecně vědí, že lze hliník třídit, ale už neví, kam vytríděný hliník mohou odvést. Na plasty se ptali převážně brněňští občané, protože v Brně se třídí pouze PET-lahve, jiný odpad nikoliv. Proto častým dotazem bylo, jestli se v Brně budou třídít všechny plasty. Druhou oblastí věnující se odpadům bylo zacházení s nimi. Nejčastěji lidé řešili kompostování - kde sehnat žížaly, jak funguje kompost apod.

Tabulka 4.6: Nejčastější konkrétní druhy živočichů

#	Druh živočicha	
1.	Ptáci	43,03 %
2.	Hmyz	8,27 %
3.	Ježci	7,33 %
4.	Netopýři	6,03 %
5.	Obojživelníci	5,44%

Druhou nejdiskutovanější oblastí byly otázky zabývající se obecně životním prostředím a jeho složkami (téměř 13 % dotazů). Zde suveréně převládaly dotazy zabývající se stavem ovzduší. Častým problémem byly v zimních obdobích zvýšené koncentrace emisí a proto se na poradny obracelo velké množství učitelů s dotazem, jaký je aktuální stav ovzduší, aby mohli jít bezpečně se svými svěřenci na výlet mimo budovu. Kromě dotazů na stav ovzduší se však ptali lidé i na hlukové, či kouřové znečištění.

S téměř stejným počtem dotazů byly otázky zabývající se živočichy (přes 12 %). Nejčastěji to byli ptáci, kteří tvořili 43 % všech dotazů zabývajících se konkrétními druhy zvířat. Konkrétně se lidé ptali, jak zacházet s vypadlými mláďaty z hnízda, či co s kosem se zlomenou nohou, křídlem apod. Byly zde však i dotazy řešící kormorány, kteří působí škody rybářům na svých rybnících, nebo zákazníci chtěli odstřelit holuby. Našel

se zde i dotaz: *jak zabránit holubům a havranům žrát krmení malým ptáčkům*. Druhou nejpočetnější skupinou byl hmyz - 8 % (domečky pro hmyz, způsob života samotářských včel, kde sehnat dravé vosičky do skleníku, jak zlikvidovat sršní hnízdo ...). Další skupinou byli ježci - 7 %, neboť jejich nálezci se v zimním období báli o jejich život, nebyl-li ježek již dospělý a proto se ptali, co s promrzlým ježkem nebo jak jej zazimovat a kdy je mohou odzimovat. Čtvrtou nejčastější skupinou byli netopýři, tvořili 6 % všech dotazů zabývajících se živočichy. Netopýři trápili zákazníky zejména tehdy, když zalétli do jejich obydlí, ale našly se i případy, kdy se na netopýry dívali pozitivně a dokonce se ptali, jak jim postavit budku. Pátou nejčastěji řešenou skupinou živočichů byli obojživelníci - 5,5 % (co s rosničkami v bazéně, migrace žab, tůňka pro čolky ... ) (tab. 4.6).

#### 4.2.3.1 Pracovní dotazy

Dotazů, které jsem označila jako *pracovní*, bylo v celkovém počtu všech dotazů pouze necelých 6 %. Mezi nejfrekventovanějšími dotazy byly dotazy učitelů ptajících se na pomoc při výuce s ekologickou výchovou (téměř 7 %). Za nimi jsou dotazy zabývající se konkrétními organizacemi (6 %) (tab. A.13).

**Forma kontaktu** - Téměř 49 % klientů řeší pracovní dotazy elektronickou poštou. 27 % osobně a téměř 23 % telefonicky. Z těchto výsledků usuzuji, že pracovní věci řeší dotyční nejraději písemně, protože díky tomu získají pro svou práci sepsaná data přímo poradci, tedy jasně srozumitelná (tab. A.29).

**Druh klienta** - Nejběžnějšími klienty řešícími pracovní dotazy jsou studenti (23 %). Za nimi občané (22 %) a média (téměř 18 %) (tab. A.41).

#### 4.2.3.2 Boj proti autoritám

V necelých 4 % případech jsem zaznamenala dotazy, které svou charakteristikou spadaly do kategorie *boj proti autoritám*. V téměř 47 % případech se jednalo o zacházení se stromy, kde se téměř výhradně řešilo nelegální kácení stromů. 28 % dotazů se věnovalo právním otázkám, konkrétně peticím, či nelegální výstavbě a územnímu plánování (tab. A.15). Tyto dotazy byly řešeny z téměř 47 % elektronicky, v 38 % případech

telefonicky a osobně přišlo tyto dotazy řešit pouze necelých 15 % občanů řešících tyto nepříjemné záležitosti (tab. A.31). Kromě občanů se v této záležitosti obracely na poradny neziskové organizace (25 % případů), následovány úředníky, kteří se například ptají, jak zabránit plánovanému kácení stromů.

#### 4.2.3.3 Sousedské dotazy

Z malého množství dotazů bylo možné vyčíst příčiny sousedských sporů. Jednalo se pouze o 1 % všech dotazů. Nejběžněji se řešilo špatné zacházení s odpady (19 %). Sousedé odpady spalovali ve svých kamnech, nebo na zahradě. Dále docházelo ke sporům se zacházením s dřevinami (přes 15 %), konkrétně nejvíce s jejich kácením (tab. A.14). Sousedské dotazy řešili z 40 % telefonicky a ve 100 % případů se jednalo o spory mezi občany.

#### 4.2.4 Frekvenční analýza

Frekvenční analýzu jsem provedla s dotazy, které sami poradci zapisovali různými způsoby do výkaznických systémů. Některé dotazy jsou tedy pouze heslovitě napsané, jiné velmi podrobné a konkrétní. Heslovité jsou v případě, jednalo-li se o telefonní, či osobní dotazy a konzultace a poradce většinou napsal pouze základní charakteristiku dotazu a to co nejstručněji, nebo používal již zaběhlé fráze, jednalo-li se o často opakující se dotazy. Byl-li to však dotaz přijatý elektronickou poštou, nebo prostřednictvím webového formuláře, poradci do výkaznického systému ve většině případů okopírovali úplné znění dotazu.

V rámci frekvenční analýzy jsem pracovala pouze se slovy a slovními spojeními, které mají určitou vypovídající hodnotu. Díky tomu jsem schopna pomocí této analýzy částečně identifikovat základní témata. Proto jsem nepracovala například se slovem *stav* (stav - ovzduší, stav - budovy), ani jako s kořenem slova (stav-ební, stav-ba). Oproti tomu jsem pracovala s kořenem slova *strom*, protože jakákoliv jeho kombinace se vždy významově týká pojmu *strom* (strom-ořadí). Podle výsledků frekvenční analýzy jsou nejčastěji vyskytující se slova<sup>5</sup>:

---

<sup>5</sup>Patří sem jak celá slova, tak slovní spojení i kořeny slov, které jsou označeny hvězdičkou.

Tabulka 4.7: Frekvenční analýza

#	Slovo/slovní spojení	Počet
1.	Ovzduší*	485
2.	Stav ovzduší	409
3.	Strom*	403
4.	Informace	289
5.	Dotace	274
6.	Kontakt	249
7.	Kácení	225
8.	Zateplení	178
9.	Územní	177
10.	Domu	159

V prvních deseti nejčastěji se vyskytujících slovech se skrývají dotazy z první desítky nejčastějších dotazů, které jsem v práci identifikovala: *stav ovzduší*, *dotace*, *kácení dřevin* a *zateplení domu*, (tab. A.3). Na základě frekvenční analýzy by však nešlo identifikovat dotazy zabývající se ptáky, protože společné slovo, či spojení, tyto dotazy téměř neobsahují. Frekvenční analýzou lze tedy identifikovat částečně základní témata, ne však všechny oblasti stoprocentně.

### 4.3 Srovnání výsledků s výsledky některých studií

V této kapitole se věnuji převážně srovnáním shodných nebo podobných výsledků některých studií a zároveň je porovnávám s mými výsledky, které vyšly z analýz databáze dotazů. Dále hledám i důvody shody, či neshody porovnaných dat, případně navrhuji řešení dané situace nebo vyvozují možné závěry.

Jak jsem se zmiňovala v rešeršní části, pouze tři studie se zabývaly zkoumáním široké veřejnosti české populace. Některé z poznatků těchto tří studií srovnávám se svými výsledky.

Důležitým aspektem je datování studií a sběr dat.

V roce 2005 a 2008 provedla firma DEMA a. s. jeden a tentýž výzkum dotazující se

veřejnosti na otázky spojené s ekoporadenstvím. Data následně vzájemně srovnala a sledovala, jakým směrem se za tři roky změnilo povědomí občanů o ekoporadnách. Výsledky těchto srovnání jsou součástí studie Demy z roku 2008 a nebudu je až na výjimky dále využívat.

Druhou podrobnou analýzou, která zkoumala i pohled občanů ČR na ekoporadenství, se zabývala Agentura Koniklec (AK). Studii vydala v roce 2009. Agentura Koniklec prováděla výzkum dotazníkovou formou s reprezentativním vzorkem obyvatel ČR čítající 997 respondentů. DEMA a. s. sbírala data dotazníkovou formou také a v roce 2008 oslovila 1226 občanů. Zajímavým zjištěním je, že Agentura Koniklec sbírala svá data v období listopad 2008 - leden 2009. Firma DEMA a. s. sbírala data v období 7. - 18. listopadu 2008.

Časové období sběru dat se tedy překrývalo, lze proto předpokládat, že zjištěná data budou shodná. V některých případech se však zjištěná data neshodují.

### 4.3.1 Povědomí o existenci ekoporadenství

Podle výsledků studie Agentury Koniklec 42 % veřejnosti neví, co je ekologická poradna a nedovedou si ani představit, v čem by jim mohly být užitečné. 50 % dotázaných nezná konkrétní poradnu a pouze 8 % z nich nějakou konkrétní poradnu zná. Porovnáme-li tyto výsledky se stejným zjištěním, které provedla firma DEMA a. s., výsledky se poměrně liší. Studie prováděná téměř ve shodnou dobu říká, že 80 % občanů nezná, nebo nikdy neslyšelo o ekologické poradně [DEMA, 2008]. Tento údaj je tedy značně vyšší, než udává studie Agentury Koniklec, přestože výzkum probíhal téměř současně. Firma DEMA a. s. zrealizovala ten samý výzkum i v roce 2005. V tomto roce uvedlo 83 % dotázaných (vzorek 629 lidí), že neví o ekologické poradně. Tento údaj se za tři roky nepatrně snížil (o 3 %). Podle Agentury Koniklec se tento údaj snížil téměř v tom samém období, kdy byl prováděn druhý výzkum, o 38 % (tab. 4.8).

Zarážející přitom je, že v období 1. 10. - 31. 10. 2008 (sedm dní před zahájením sběru dat firmy DEMA a. s.) a teoreticky den před tím, než zahájila sběr dat Agentura Koniklec, probíhala v České republice kampaň Ministerstva životního prostředí propagující „Sít environmentálních informačních a poradenských center v ČR“ s globálním cílem *Zvýšení zájmu veřejnosti o služby poskytované sítí environmentálních informačních a poradenských center podpořených v rámci Operačního programu Rozvoj lidských*



Tabulka 4.8: Povědomí o existenci ekoporaden

Rok	Autor studie	Počet respondentů	O EP neví
2005	DEMA a. s.	629	83 %
2008	DEMA a. s.	1226	80 %
2008/09	Agentura Koniklec	997	42 %

zdrojů a dílčím cílem *Prezentace projektů podpořených v rámci Operačního programu Rozvoj lidských zdrojů, grantového schématu Síť environmentálních informačních a poradenských center a propagace environmentálního poradenství v ČR*. Kampaň cílila na nejširší „environmentálně nedotčenou“ veřejnost [Popp, 2008]. Realizátor kampaně a současně autor této analýzy považuje přitom kampaň za poměrně úspěšnou. Úspěšnost usuzuje autor podle návštěvnosti stránek [www.ekoporadny.cz](http://www.ekoporadny.cz) (3019 osob navštívilo tuto webovou stránku během průběhu kampaně).

Studie Agentury Koniklec se v rámci svého výzkumu dotazovala na *znalost klientů ekoporaden probíhající kampaně MŽP na Síť poraden a informačních středisek*. Pouze 18 % dotázaných zaznamenalo probíhající kampaň. Bohužel se na tuto otázku ptali autoři pouze těch lidí, kteří uvedli, že znají nějakou konkrétní ekologickou poradnu. Vzorek dotázaných tedy čítal pouze 243 lidí. Za to autoři uvádějí, že tuto kampaň propagující zejména ekologické poradny, nezaregistrovalo 42 % pracovníků samotných poraden [Agentura Koniklec, 2009].

Zaregistrování kampaně Ministerstva sledovali také autoři studie firmy DEMA a. s.. 1226 lidí se ptali, *zda zaregistrovali kampaň v tisku a na internetu*. 12 % dotázaných zaregistrovalo kampaň v tisku a pouze 8 % občanů si všimlo probíhající kampaně na internetu.

Propagační kampaň Ministerstva byla v období 25. 5. - 15. 6 2009 opakována. Za kratší období navštívilo webovou stránku [www.ekoporadny.cz](http://www.ekoporadny.cz) téměř shodný počet lidí (2966 osob). Další studie zkoumající povědomí občanů o ekoporadenství nebyla po skončení druhé kampaně vytvořena.

Odišnost výsledků studií firmy DEMA a. s. (2008) a Agentury Koniklec (2009) si bohužel neumím vysvětlit.

### 4.3.2 Důvody využívání ekoporaden

Podle Agentury Koniklec uvedlo 31 % klientů, že využívání ekoporaden je pro ně součástí životního stylu a na poradny se obracejí pravidelně. 42 % klientů uvedlo, že se na poradnu obracejí jen v naléhavých případech [Agentura Koniklec, 2009].

Ve výzkumu dále zjišťovali, jaké jsou důvody využívání poraden, jestli soukromé, nebo pracovní. Dotazováním zákazníků poradny zjistili, že z 80 % využívají poradny výhradně pro soukromé účely. Z 5 % pro účely podnikání a 15 % uvedlo, že důvod k návštěvě byl kombinací obojího. Ve studii vysvětlují soukromý důvod návštěv poraden jako projev ekoporadenství jakožto součásti životního stylu. V mém výzkumu jsem dotazy rozřazovala i podle toho, jednalo-li se o dotaz pracovní. Nerozlišovala jsem čistě účely podnikání, ale zahrnovala jsem do této *pracovní* kategorie všeobecně dotazy, které vycházely ze skutečnosti, že tazatel zjišťoval informace potřebné pro svou práci. Proto jsem za pracovní dotazy označila například i otázky zabývající se vypracováním bakalářské práce, nebo rozhovory pro média, či řešením nakládání odpadů zákaznickovy firmy. Takto zařazené dotazy tvořily mezi všemy zpracovanými dotazy pouze 4 %. Lze tedy říci, že se s výsledky studie shodují a ekoporadny slouží lidem z pracovních důvodů jen okrajově.

### 4.3.3 Komunikace s ekoporadnou

Díky oběma studiím a mým výsledkům můžeme porovnat následující data:

- preferovaný kontakt od potenciálních klientů poraden (těch, kteří uvedli, že znají pojem ekologická poradna), za období listopad 2008 - leden 2009,
- preferovaný kontakt zákazníků poradny, za období listopad 2008 - leden 2009,
- preferovaný kontakt občanů v případě, že by se rozhodli navštívit poradnu (nevíme, jestli předem věděli o ekoporadenství, či nikoliv), za období 7. - 18. listopadu 2008,
- data o skutečné formě kontaktu zákazníků poradny v roce 2010

Studie Agentury Koniklec zjistila, že lidé vnímají poradny především jako osobní službu. 43 % lidí, kteří znají pojem ekologická poradna preferuje osobní návštěvu. E-mail by z nich využilo 28 %, telefonát 18 %. Lidé, kteří již někdy poradnu navštívili, uvedli, že 48 % z nich preferuje osobní kontakt s poradcem přímo v poradně. E-mailový a telefonní kontakt preferují až na druhém místě (23 %).

Firma DEMA a. s. zjistila, že 34 % dotázaných také preferuje osobní návštěvu. 26 % by zvolilo jako komunikační nástroj s poradnou telefon a 22 % by sedlo k počítači a poslalo e-mail. Díky datům, které jsem měla k dispozici můžeme tyto údaje porovnat se skutečností v tabulce A.16. Během roku 2010 byl nejčastějším způsobem kontaktu poradny kontakt osobní. Přes 36 % zákazníků se na poradny obrátilo způsobem osobní komunikace, tedy buď neohlášenou návštěvou, kdy se jedná o nejběžnější osobní způsob kontaktu s poradnou (skoro 28 %), nebo si předem domluvili schůzku s poradcem (3 %), či přes 5 % zákazníků využilo možnosti sejít se s poradcem mimo kancelář. Druhým a třetím preferovaným skutečným druhem kontaktu zákazníka s poradnou byl telefonní kontakt (32 %) a e-mailový kontakt (30 %) (tab. 4.9). Tato čísla jsou spolu se součtem osobních kontaktů s poradnou téměř srovnatelná. Oproti výsledkům studie je jasně patrné, že rozdíl mezi jednotlivými druhy komunikace není příliš značný, přesto stále mírně převažuje osobní kontakt s poradnou a je patrný pomalý nárůst významu elektronické komunikace.

Tabulka 4.9: Preferovaná a skutečná forma kontaktu

Forma kontaktu	DEMA 05	DEMA 08	AK 09 (ví)	AK 09 (byli)	data z DP 10
Osobně	30 %.	34 %	43 %	48 %	36 %
Telefon	31 %	26 %	18 %	23 %	32 %
E-mail	15 %	22 %	28 %	23 %	30 %

Studie firmy DEMA a. s. „Ekologické poradenství z pohledu občanů ČR“ z roku 2008 zjišťovala i celkový zájem dotázaných o tematiku životního prostředí. Na vzorku náhodně oslovených 1226 osob zjistila, že zájem o tematiku životního prostředí mezi obyvatelstvem je vysoký. 83 % dotázaných se alespoň okrajově zajímá o tuto problematiku. Aktivně se podílejí na různých akcích 4 % občanů, 17 % sleduje toto téma v médiích a 62 % se o problematiku zajímá pouze okrajově. Pouze 17 % dotázaných se o

tématiku životního prostředí nezajímá vůbec [DEMA, 2008]. Zjištění, že 83 % občanů není teoreticky lhostejné životní prostředí je velmi pozitivní. Tohoto potenciálu by bylo vhodné využít. Občané by měli být více informováni o existenci ekoporaden a o možnostech, které jim nabízí. Bylo by zajímavé zjistit aktuální povědomí o ekoporadenství v ČR, jestliže proběhly už dvě kampaně propagující ekoporadenství.

Zajímavým zjištěním je i skutečnost, že lidé, kteří se věnují podnikání se více zajímají o životní prostředí než ti, kteří nikoliv.

O tom, že lidem není lhostejné životní prostředí, svědčí i odpovědi vyplývající z dalších výsledků této studie: Po položení hypotetické otázky, co by dělali, když by se dozvěděli o ničení životního prostředí v jejich okolí, zodpovědělo 74 % respondentů, že by danou situaci nějak řešilo. 26 % by neučinilo nic. Respondenti, kteří zodpověděli, že by situaci řešili, popsali, na koho by se případně obrátili s konkrétním problémem: 33 % lidí by šlo na obecní úřad. Na policii by se obrátilo 14 % občanů, stejně tak i na odbornou organizaci. O tom, že by využili služeb poradny, není ve studii zmínka. Zajímavé ovšem je, z jakého důvodu jsou lidé nečinní: největší podíl na nečinnosti dotázaných tvoří důvod, že lidé mají pocit, že stejně nic nezmění, zkrátka, mají pocit bezmocnosti. Tento důvod uvedlo 34 % dotázaných [DEMA, 2008]. Podle témat dotazů, které jsem všechny přečetla, se domnívám, že právě poradny jsou vhodným nástrojem, který občanům pomáhá „bojovat proti bezmocnosti“. Z dotazů bylo někdy patrné, že zákazníci poradny upozorňují poradce na problémy v jejich okolí a prosí je, aby daný případ nějak řešili. Většinou mají totiž pocit, že s daným problémem zmůže poradna více, než oni sami, domnívám se. Bylo by jistě zajímavé tento trend zkoumat podrobněji. Je totiž otázkou, jestli tak tito zákazníci činí proto, že skutečně mají pocit, že konkrétní problém vyřeší nejlépe poradna, nebo proto, že nemají na řešení problému časovou, či jinou kapacitu. Nabízí se i možnost, že pro uspokojení jejich svědomí musí danou věc nahlásit a řešení problému delegovat jiným, i když by sami mohli konkrétní problém vyřešit. Zde se nabízí možnost poraden systematicky zapojovat tyto zákazníky do řešení nahlášeného problému. Samozřejmě tak, aby nebyl příště tento „dobrodinec“ odrazen od nového informování o nějakém problému v budoucnu. Tuto problematiku jsem bohužel nezkoumala.

Z dalších poznatků zmíněné studie plyne, že 22 % dotázaných se v životě dostalo do situace, ve které potřebovali řešit nějaké konkrétní problémy, které se týkají životního prostředí [DEMA, 2008]. Tento údaj lze hypoteticky porovnat s mnou vytvořenou

kategorií *týká se mne*, neboli rozřazení podle toho, jestli se dotyčnému něco dělo, nebo se sám rozhodl do poradny zajít a žádná vnější okolnost jej k tomu přímo nenutila.

22 % z 1226 náhodně oslovených občanů mohu tedy hypoteticky porovnat se vzorkem 7787 dotazů z databází poraden, kdy dle mých poznatků bylo pouze 6,6 % dotazů od občanů, kteří byly *objektem* dění, viz. tabulka A.2. Čísla ovšem nelze přesně srovnávat, protože podle mnou nastaveného kritéria, zdali byl tazatel *subjektem* či *objektem*, jsem dotazy rozřazovala pravděpodobně přísněji, než vyplývá z této studie. Podle výzkumu DEMy totiž dotázaní uváděli konkrétní příklady situací, které *potřebovali řešit* i ty situace, které jsem já vyhodnotila jako situace, kde byl tazatel *subjektem*. Jasná ukázka rozdílnosti mezi mým pojetím *potřeby něco řešit* a pojetím tohoto pojmu dotázaných může být patrná z následujícího příkladu: *Problémy černých skládek u lesní studánky* jsem řadila do kategorie, kde jsem určila, že tazatel je *subjektem* dění. (Také jsem jej označila za *ochránce*, kterému daný stav vadí, a proto se obrací na poradnu s žádostí o radu, jak dále postupovat, případně alespoň informuje poradnu o této situaci.) Na této ukázce je dobře patrné, že pro každého občana může znamenat *potřeba řešit nějaký problém ohledně životního prostředí* něco jiného. Zde by bylo opět zajímavé zkoumat charakteristiku občanů z hlediska definování jejich potřeb. Pro někoho může znamenat *řešit potřebu* to, je-li černá skládka na jeho vlastním pozemku, (týká se ho to). Pro jiného může *potřeba* znamenat skutečnost, že se v jeho okolí, kudy občas prochází, nachází černá skládka. Další občan zase může cítit *potřebu řešit* daný problém už i ze samotného faktu, že černou skládku objevil při ojedinelém výletu mimo jeho pravidelné pochůzky. Přesto má potřebu tento problém řešit. Dokázala bych dle těchto jednotlivých potřeb konkrétních občanů rozřazovat zkoumané dotazy dle kritéria *týká se mne*, věřím, že počet dotazů zařazených do kategorie *objekt*, by byl jistě vyšší, než vyplývá z mých výsledků. Specifikaci kategorie *Týká se mne* popisují v kapitole 3.4.3.

Mezi tématy, které dotázaní uvedli jako konkrétní *problémy, které měli potřebu v oblasti životního prostředí v rámci svého bydliště řešit*, jsou na prvním místě problémy s komunálním odpadem (28 %). Těsně v závěsu uvedli problémy s ovzduším (27 %). Problémy městské zeleně jsou s 22 % na třetím místě. Porovná-li tyto údaje s mými výsledky z tabulky A.3, které sledovaly nejčastější nad témata, nejvíce se lidé ptali na dotazy týkající se konkrétních druhů živočichů. Těsně za nimi občany zajímaly dotazy zabývající se znečištěním životního prostředí. Téměř 80 % těchto dotazů je tvořeno dotazy, které se zabývají ovzduším (tab. A.47). Třetí nejčastěji frekventovanou oblastí

dotazů v poradnách byly v roce 2010 dotazy zabývající se konkrétními druhy odpadů. Tyto výsledky potvrzují, že ty problémy, které náhodně vybraní občané České republiky označili za dotazy, u kterých cítí *potřebu je řešit* se významně shodují s dotazy, které návštěvníci poraden skutečně řeší.

#### 4.3.4 Mýty a pověry

V rámci diplomové práce jsem se původně chtěla zabývat i nejčastěji vyskytujícími se mýtům a pověrám, které panují v podvědomí lidí. Při analýze tisíců dotazů z databází jsem nenabyla dojmu, že by mezi lidmi nějaké mýty přežívaly. Při studování dostupných materiálů týkajících se poradenství jsem v časopise Veronica objevila článek Mojmíra Vlašína, který se věnuje mýtům, neboli špatným dobrům, jak je nazývá. Ukázka mýtů: *Zabít hada a zejména zmiji je prospěšné. Netopýr se zaplétá do vlasů a přenáší choroby, je tedy dobré jej odevšad vyhat. Stará tráva se musí vypálit, aby byl pořádek a lépe rostla nová tráva. Je dobré zvěř v zimě přikrmovat. Dobrým skutkem je, vypustíme-li vánočního kapra do řeky atd.* [Vlašín, 2003]. Pokusila jsem se tedy srovnat devatenáct „špatných rad“ se skutečnými dotazy, na které se lidé ptají. Výsledkem srovnání je zjištění, že jen jeden z popisovaných mýtů mezi lidmi skutečně stále panuje. Je však otázkou, jestli se jedná skutečně o mýtus, či nikoliv. Jedná se o představu, že *je třeba se ujmout opuštěné srnky a zajíčka, protože jinak by zahynuli*. Jedině na tato témata se lidé skutečně ptali. Myslím si proto, že v dnešní době mezi lidmi nepanují podobné fámy, protože kromě zmíněných mládat, jsem se s možnými mýty při analýze dotazů nesetkala.

# Kapitola 5

## Závěr

V rámci této práce byla provedena analýza více než devíti tisíc dotazů, které položili klienti vybraným ekoporadnám v ČR během jednoho roku. Zpracování dotazů spočívalo v pečlivém rozřazení každého dotazu do skupin, kategorií a tříd. Tento systém částečně čerpá z již existujících způsobů klasifikace, pro účely zde provedené analýzy byl však přepracován, doplněn a jako analytický nástroj je vypracován nově.

Ekologické poradenství v České republice slouží převážně lidem, kteří poradnu navštíví z ekologicko-environmentálních nebo přímo z ochrannářských důvodů. Tito zákazníci poraden tedy požadují buď odbornou informaci pro zlepšení svých přírodovědných znalostí, nebo, podstatně častěji, chtějí zlepšit své vlastní chování vůči životnímu prostředí nebo by rádi zabránili činnostem, které škodí přírodě, krajině a jednotlivým složkám životního prostředí. Ekologické poradenství zároveň slouží občanům a institucím jako nástroj, díky kterému nejsou v boji proti negativním vlivům působícím na životní prostředí sami. Poradny občany nejen informují o možných řešeních dané situace, v některých případech i na jejich popud daný problém pomohou řešit nebo jej řeší systémově a dlouhodobě, např. cílenou osvětovou činností. Dalšími motivacemi, které zákazníky do poradny přivedly, jsou motivace zdravotní, ekonomické nebo jiné osobní motivy.

Převážně se na poradny obracejí lidé dobrovolně, tedy z vlastní aktivní vůle; poměrně často je však bezprostředním popudem k dotazu nastávající střet zájmů plynoucí např. z investičních záměrů a podobně. Na poradny se obracejí lidé jak z pozice

občana, tak i úředníci, podnikatelé, novináři, učitelé či studenti. Nejčastějším kontaktem s poradnou je osobní návštěva a setkání, které také přináší řadu druhotných efektů (tazatel získává nejen odpověď, ale i tištěné materiály a prostým kontaktem s prostředím poradny je přirozeně směřován k dalšímu tázání a aktivitám v dalších oblastech. Méně často volí tazatelé telefonní a e-mailový kontakt s poradcem. Analýza tedy dokazuje, že strategie přesměrování ekoporadenských služeb pouze na telefonní operátorky, již část Ministerstva životního prostředí navrhuje, by při možném snížení nákladů přinesla významné snížení celkového efektu.

Zájem o ochranu životního prostředí projevuje většina české společnosti a ekogramotnost se postupně zlepšuje. Současně se však společnost postupně diferencuje a v individuálních hodnotových škálách se u části populace zájem o ochranu životního prostředí dostává spíše na okraj [Frič a Potůček, 2004]. Proto je dále důležité občany informovat o samotné existenci a funkcích ekologických poraden; i podle výsledků jiných odborných studií totiž o existenci ekoporaden ví pouze malé množství české populace. I občané se základní informací by měli být lépe zpraveni o spektru jejich nabízených služeb a o úspěšně vyřešených případech. Díky tomu by mohl postupně mizet tak častý pocit bezmocnosti, kvůli kterému se lidé obtížnější otázky životního prostředí ani nesnaží řešit. S pomocí znalostí ekoporadců se mnohem více lidí odhodlá zabránit poškozování životního prostředí v jejich okolí. Podpora ekoporaden však může vést i k pokusu žít či pracovat jinak, tedy ke změně životního stylu a pocit odborné podpory důvěryhodné instituce může přispět dokonce i ke zlepšení společenského klimatu.

Ministerstvo životního prostředí by si proto mělo uvědomit ekologický, zcela jistě i ekonomický a i společenský význam ekoporaden a podle mého názoru by mělo vytvořit takový systém organizační i finanční podpory, aby mohlo být poradenství nadále občanům přístupné zdarma. Podpora státu by měla sloužit mimo jiné i průběžnému vzdělávání poradců, protože množství oblastí, na které se zákazníci v poradnách ptají, je obrovské a trvale roste. Jen díky dostupnosti této služby zdarma je velká šance na masivnější rozšíření jejího užívání, protože žít ekologicky se jinak stále ještě finančně příliš nevyplácí. Až díky širokému povědomí o ekoporadnách a tedy i environmentální problematice poroste šance na postupné, ale stabilní zlepšování kvality životního prostředí všech lidí. Nebude pak zapotřebí vynakládat tolik finančních prostředků a úsilí na likvidaci následků neuváženého chování.



Tyto závěry samozřejmě není možné plně odvodit pouze z databáze ekoporadenských dotazů. Přesto se domnívám, že detailní metodicky podložená klasifikace, rozbor a shrnutí poměrně velmi rozsáhlého souboru ekoporadenských dotazů spolu se znalostí problematiky sociální ekologie tyto obecnější závěry opravňuje.

Budeme-li předpokládat, že se lidé skutečně pokoušejí řídit radami ekoporadců, jestliže se na ně sami aktivně obrátili, je u těchto lidí a institucí význam ekologického poradenství pro ochranu životního prostředí již nyní veliký. Ekologické poradenství jako veřejně prospěšná společenská služba je bohužel státem doposud nedoceno a v současnosti reálně hrozí, že přestane být občanům poskytováno zdarma a že se i celkové podmínky pro jeho provozovatele zhorší, místo aby stát naopak vytvořil kvalitní dlouhodobou strategii rozvoje ekoporadenství jako trvalé součásti environmentálního vzdělávání výchovy a osvěty.



# Literatura

(1993). Agenda 21: Earth summit - the united nations programme of action from rio. [Online], [cit. 2011-08-29]  
URL <<http://www.un.org/esa/dsd/agenda21/>>.

(2009). Eco-counselling europe. [Online], [cit. 2011-08-25]  
URL <[http://ecocounselling-europe.org/memb\\_observlist.htm](http://ecocounselling-europe.org/memb_observlist.htm)>.

Agentura Koniklec, o. s. (2006). Průzkum zajištění environmentálního poradenství v členských státech EU, Norsku a Švýcarsku, studie.

Agentura Koniklec, o. s. (2009). Analýza potřebnosti a využívání environmentálních poraden a poradců na území České republiky. Technical report, Agentura Koniklec, o. s., Chelčického 12, Praha 3, 130 00.

Šauer, P. (2008). *Základy ekonomiky životního prostředí I*, Praha, 2008, ISBN 978-80-86709-13-0. Nakladatelství a vydavatelství litomyšlského semináře,.

Berger, J. (1998). Ekologie.

BfUB (1996). Heidelbergské teze ekologického poradenství. *Veronica*, 10. zvláštní vydání - Ekologické poradenství:2-3.

Danihelková, K. (2009). *EKO poradenství*. Síť ekologických poraden, Panská 9, Brno, 602 00.

DEMA, a. s. (2008). Ekologické poradenství z pohledu občanů ČR, studie.

Dimitrová, M. (2007). Ekologické chování Čechů.

Duvigneaud, P. (1988). Ekologická syntéza.

- Čeřovský, J. (2004a). Historický nástin soukromých snah o ochranu přírody v České republice do roku 1939. *Veronica, časopis ochránců přírody, 16. zvláštní vydání - 25 let ČSOP Veronica*, s. 6–9.
- Čeřovský, J. (2004b). Vývoj hnutí dobrovolných konzervátorů, zpravodajů a strážců přírody na území České republiky. *Veronica, časopis ochránců přírody, 16. zvláštní vydání - 25 let ČSOP Veronica*, s. 22–26.
- Frič, P. a Potůček, M. (2004). Model vývoje české společnosti a její modernizace v globálním kontextu.
- Gaillyová, Y. (1996). Slovo úvodem. *Veronica, časopis ochránců přírody, 10. zvláštní vydání - Ekologické poradenství*.
- Gore, A. (1992). *Země na misce vah*. Argo.
- Heywood, A. (2008). *Politické ideologie*, s. 271–276. Aleš Čeněk.
- Kanichová, K. (1996). *Quality standards for eco-counselling in Europe : handbook 2006.*, chapter Position of eco-counselling, page 11. Education and Culture Leonardo da Vinci.
- Krebs, C. J. (1972). *Ecology*.
- Kvasničková, D., Guth, J., Stach, J., a Velek, O. (1998). Environmentální informace a osvěta, manuál k zákonu č. 123/1998 sb.,.
- Leiský, O. (2004). Tis - nezávislé sdružení přátel přírody. *Veronica, časopis ochránců přírody, 16. zvláštní vydání - 25 let ČSOP Veronica*, s. 27–36.
- MŽP (1997). Vi. 6 environmentální osvěta, součást materiálu Ministerstva.
- MŽP (2000). Státní program environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty v České republice.
- MŽP (2008). Rozvojový program environmentálního poradenství v ČR pro období 2008 - 2013.
- MŽP (2009). Směrnice MŽP č. 9/2009 o poskytování finančních prostředků ze státního fondu životního prostředí České republiky v rámci programu zelená úsporám.

- MŽP (2011). Certifikační pravidla pro ekoporadny, připravovaný materiál.
- Nations, U. (2001). The world at six billion. [Online], [cit. 2011-08-28]  
URL <<http://www.un.org/esa/population/publications/sixbillion/sixbilpart1.pdf>>.
- NRDC (1997). The story of silent spring. [Online], [cit. 2011-08-22]  
URL <http://www.nrdc.org/health/pesticides/hcarson.asp/>.
- Popp, T. (2008). Propagace sítě environmentálních informačních a poradenských center, analýza kampaně.
- Ptáček, L. (2004). Okrašlovací hnutí a svaz okrašlovací a ochranný. *Veronica, časopis ochránců přírody*, 16. zvláštní vydání - 25 let ČSOP Veronica, s. 10–x.
- Rynda, I. (2006). Trvale udržitelný rozvoj a vzdělávání.
- Rynda, I. (2010a). Globální a regionální problematika vztahu člověka k jeho životnímu prostředí. [Online], [cit. 2011-09-12]  
URL <<http://rynda.zeleni.cz/2141/clanek/globalni-a-regionalni-problematika-vztahu-cloveka-k-jeho-zivotnimu-prostredi/>>.
- Rynda, I. (2010b). Sociální a kulturní ekologie. Přednášky.
- STEP (2001). Spotřebitelské otázky a odpovědi ekologických poraden.
- STEP (2002). Rukověť ekologického poradce.
- STEP (2005). Environmentální poradenství, studie.
- STEP (2006a). Analýza stavu vybavení, prostorových podmínek a investičních záměrů environmentálních poraden, studie.
- STEP (2006b). Environmentální poradenství v eu, norskou, Švýcarsku (stav nekomerčního poradenství), studie.
- STEP (2006c). Standardy kvality pro ekoporadenství v evropě, příručka.
- STEP (2007). Kurikulum evropského vzdělávání pro ekoporadce.
- STEP (2010). Ekoporadenství v praktických příkladech.
- Suchánek, Z. (2007). Akreditace ekoporadce.

- Tomančíková, J. (2005). Studie environmentální poradenství, část: Oblast analýza témat a potřeb.
- Šuta, M. (2007). Rachel Carson – příběh síly slova. [Online], [cit. 2011-08-20]  
URL <<http://suta.blog.respekt.ihned.cz/c1-46041730-rachel-carson-pribeh-sily-slova/>>.
- VŠ (1991). Otevřena ekologická poradna. *Lidová demokracie*.
- Vlašín, M. (2003). Špatná dobra. *Veronica, časopis ochránců přírody*, 17/2003, č. 6., page 30.
- Wik, S. (1967). Ekologie.
- Worldometers (2011). Current world population. [Online], [cit. 2011-09-12]  
URL <<http://www.worldometers.info/population/>>.
- Zetek, J. a Eichler, J. (2004). Dva pohledy na vývoj významných nevládních organizací aktivních v oblasti evvo po roce 1989. *Veronica, časopis ochránců přírody*, 16. zvláštní vydání - 25 let ČSOP Veronica, s. 22–26.

# Příloha A

## Přílohy

### A.1 Celkový přehled zjištěných výsledků

Tabulka A.1: Skutečná motivace lidí, kteří se obrací na poradnu.

#	Typ zájmu	Bez ZU	Včetně ZU
1.	Eko-ochranářské důvody	45,43 %	39,73 %
2.	Nelze určit typ zájmu	22,31 %	19,51 %
3.	Osobní důvody	12,79 %	12,92 %
4.	Zdravotní důvody	10,10 %	8,82 %
5.	Ekonomické důvody	8,60 %	18,33 %
6.	NIMBY důvody	0,77 %	0,67 %

Tabulka A.2: Rozdělení klientů, zda jsou subjekt nebo objekt.

#	Tazatel	Bez ZU	Včetně ZU
1.	Subjekt	81,49 %	82,28 %
2.	Objekt	6,61 %	6,20 %
3.	Nelze určit	11,89 %	10,29 %

Tabulka A.3: Nejčastější témata.

#	Hlavní téma	Nadtéma	Téma
1.	Odpady	Konkrétní druhy živočichů	Stav ovzduší
2.	Životní prostředí	Znečištění ŽP	Ptáci
3.	Živočiškové	Konkrétní druhy odpadů	Dotace a žádosti o grant
4.	Stromy	Zacházení se stromy	Kácení dřevin
5.	Právo	Zacházení s odpady	Výstavba
6.	Dům	Dotace obecně	Zateplení domu/budov
7.	Energie	Právní obranné dotazy	Vypůjčení literatury
8.	Organizace	Obnovitelné zdroje energie	Územní plán/plánování
9.	Dotace	Organizace	Kompostování
10.	Domácnost	Domácí ekologie	Hliníkový odpad



## A.1.1 Témata

Tabulka A.4: Nejčastější témata z eko-ochranářského hlediska.

#	Nadtéma	Téma
1.	Konkrétní druhy živočichů 17,00 %	Ptáci 8,60 %
2.	Konkrétní druhy odpadů 13,30 %	Kácení dřevin 3,82 %
3.	Zacházení s odpady 6,50 %	Zájem o literaturu 3,21 %
4.	Zacházení se stromy 6,46 %	Hliníkový odpad 3,14 %
5.	Domácí ekologie 5,85 %	Kompostování 2,85 %

Tabulka A.5: Nejčastější témata z osobního hlediska.

#	Nadtéma	Téma
1.	Konkrétní druhy živočichů 10,82 %	Zahradní práce 4,21 %
2.	Zacházení se stromy 6,99 %	Kácení dřevin 4,02 %
3.	Konkrétní druhy odpadů 4,41 %	Ekologická výchova 2,11 %
4.	Zahradnictví/zahradničení 4,21 %	Netopýr (v bytě) 2,01 %
5.	Znečištění ŽP 3,93 %	Právníké dotazy (obecně) 1,91 %

Tabulka A.6: Nejčastější témata z hlediska ochrany zdraví.

#	Nadtéma	Téma
1.	Znečištění ŽP 65,51 %	Stav ovzduší 57,07 %
2.	Složky ŽP 10,30 %	Voda (kvalita, čistota,...) 7,07 %
3.	Pitná voda 5,09 %	Hluk 4,47 %
4.	Zdravá výživa 3,72 %	Kohoutková voda 3,60 %
5.	Umělé materiály 2,98 %	Ovzduší - zápach/kouř 3,23 %

Tabulka A.7: Nejčastější témata z ekonomického hlediska.

#	Nadtéma	Téma
1.	Dotace obecně 36,73 %	Dotace 35,10 %
2.	Úspory energie 21,89 %	Zateplení domu 20,04 %
3.	Obnovitelné zdroje energie 11,59 %	Solární kolektory 18,42 %
4.	Vytápění (domů) 8,67 %	Fotovoltaika 6,18 %
5.	Ekologický dům 2,09 %	Okno (výměna oken) 3,25 %

Tabulka A.8: Nejčastější NIMBY témata.

#	Nadtéma	Téma
1.	Právní obranné dotazy 53,03 %	Výstavba 36,36 %
2.	Zacházení se stromy 18,18 %	Kácení dřevin 18,18 %
3.	Energetika obecně 4,55 %	Petice 15,15 %
4.	Ekologické mezinárodní programy 4,55 %	Energetické otázky 4,55 %
5.	Právní územní dotazy 3,03 %	Územní plánování 4,55 %

Tabulka A.9: Nejčastější nezařazená témata.

#	Nadtéma	Téma
1.	Právní obranné dotazy 11,04 %	Výstavba 6,78 %
2.	Právní územní dotazy 8,37 %	Územní plánování 5,39 %
3.	Organizace 6,72 %	Kácení dřevin 5,03 %
4.	Zacházení se stromy 6,57 %	EIA 4,26 %
5.	Obnovitelné zdroje energie 6,47 %	Kontakt na organizaci 3,29 %

Tabulka A.10: Nejčastější témata lidí, kteří jsou subjektem.

#	Nadtéma	Téma
1.	Konkrétní druhy živočichů 10,02 %	Stav ovzduší 6,61 %
2.	Konkrétní druh odpadu 8,38 %	Ptáci 4,85 %
3.	Znečištění životního prostředí 7,68 %	Dotace 4,81 %
4.	Dotace obecně 5,15 %	Zateplení domu 2,69 %
5.	Zacházení se stromy 4,51 %	Kácení dřevin 2,41 %

Tabulka A.11: Nejčastější témata lidí, kteří jsou objektem.

#	Nadtéma	Téma
1.	Konkrétní druh živočichů 21,56 %	Kácení dřevin 7,04 %
2.	Znečištění životního prostředí 14,68 %	Hluk 6,19 %
3.	Zacházení se stromy 9,85 %	Ovzduší - zápach/kouř 5,50 %
4.	Právní obranné dotazy 7,81 %	Výstavba 4,81 %
5.	Zacházení s odpady 5,95 %	Netopýr 3,78 %

Tabulka A.12: Nejčastější témata, kdy nelze určit, jsou-li subjektem nebo objektem dění.

#	Nadtéma	Téma
1.	Právní obranné dotazy 19,32 %	Výstavba 11,55 %
2.	Právní územní dotazy 14,95 %	Územní plánování 9,42 %
3.	Zacházení se stromy 9,13 %	Kácení dřevin 8,45 %
4.	Organizace 6,99 %	Kontakt na organizaci 4,08 %
5.	Právní obecně 6,99 %	Soudní řízení 3,11 %

Tabulka A.13: Nejčastější pracovní témata.

#	Nadtéma	Téma
1.	EVVO 6,93 %	EVVO 6,93 %
2.	Organizace 6,09 %	Tisková konference 3,88 %
3.	OZE 5,26 %	Diplomová/bakalářská práce 3,05 %
4.	Právní obecně 4,99 %	Odpady obecně 2,49 %
5.	Zacházení s odpady 4,16 %	Televizní pořad 2,49 %

Tabulka A.14: Nejčastější sousedská témata.

#	Nadtéma	Téma
1.	Zacházení s odpady 18,89 %	Spalování odpadů 18,89 %
2.	Zacházení se stromy 15,56 %	Kácení dřevin 10,00 %
3.	Znečištění životního prostředí 14,44 %	Výstavba 8,89 %
4.	Konkrétní druh zvířete 11,11 %	Ovzduší - zápach/kouř 7,78 %
5.	Právní obranné dotazy 10,00 %	Zahradní práce 5,56 %

Tabulka A.15: Nejčastější témata bojující proti autoritám.

#	Nadtéma	Téma
1.	Zacházení se stromy 46,67 %	Kácení dřevin 44,56 %
2.	Právní obranné dotazy 28,07 %	Petice 15,09 %
3.	Právní územní dotazy 4,56 %	Výstavba 9,12 %
4.	OZE 3,86 %	Právní obranné dotazy 2,81 %
5.	Mezinárodní ekologické programy 2,81 %	Územní plánování 2,81 %

## A.1.2 Forma kontaktu

Tabulka A.16: Forma kontaktu

#	Forma kontaktu	
1.	Osobní kontakt celkem	36,49 %
2.	Telefon	32,00 %
3.	E-mail	30,24 %
4.	Návštěva	27,76 %
5.	Schůzka mimo kancelář	5,39 %
6.	Hlášená návštěva	3,33 %
7.	Jiné	0,71 %

Tabulka A.17: Nejčastější témata zaslaná E-mailem.

#	Nadtéma		Téma	
1.	Konkrétní odpad	7,82 %	Kácení dřevin	4,29 %
2.	Zacházení se stromy	6,88 %	Dotace	3,42 %
3.	Konkrétní druh zvířete	6,13 %	Výstavba	2,52 %
4.	Zacházení s odpady	5,38 %	Kompostování	2,41 %
5.	OZE	4,47 %	Územní plánování	2,14 %

Tabulka A.18: Nejčastější témata, na která se klienti ptají při osobním kontaktu s poradcem.

#	Nadtéma		Téma	
1.	Konkrétní odpad	9,31 %	Dotace	5,01 %
2.	Konkrétní druh zvířete	6,76 %	Zateplení domu	3,99 %
3.	Dotace	6,76 %	Výstavba	3,23 %
4.	Úspory energie v domě	5,16 %	Půjčení literatury	3,20 %
5.	Domácí ekologie	5,04 %	Ptáci	3,16 %

Tabulka A.19: Nejčastější témata, na která se ptají telefonicky.

#	Nadtéma	Téma
1.	Znečištění životního prostředí	Stav ovzduší
2.	Konkrétní druh zvířete	Ptáci
3.	Zacházení se stromy	Kácení dřevin
4.	Dotace	Dotace
5.	Konkrétní odpad	Výstavba

Tabulka A.20: Způsob dotazování se na eko-ochranářské dotazy.

#	Forma kontaktu
1.	<i>Osobní kontakt celkem</i> 46,00 %
2.	Návštěva 36,33 %
3.	E-mail 27,20 %
4.	Telefon 25,47 %
5.	Schůzka mimo kancelář 6,70 %
6.	Hlášená návštěva 2,97 %

Tabulka A.21: Způsob dotazování se na ekonomické dotazy.

#	Forma kontaktu
1.	<i>Osobní kontakt celkem</i> 45,65 %
2.	Návštěva 37,69 %
3.	Telefon 29,13 %
4.	E-mail 24,02 %
5.	Schůzka mimo kancelář 5,41 %
6.	Hlášená návštěva 2,55 %

Tabulka A.22: Způsob dotazování se na osobní dotazy.

#	Forma kontaktu	
1.	E-mail	38,64 %
2.	Telefon	31,33 %
3.	<i>Osobní kontakt celkem</i>	28,53 %
4.	Návštěva	20,42 %
5.	Schůzka mimo kancelář	5,31 %
6.	Hlášená návštěva	2,80 %

Tabulka A.23: Způsob dotazování se na dotazy týkající se ochrany zdraví.

#	Forma kontaktu	
1.	Telefon	64,63 %
2.	<i>Osobní kontakt celkem</i>	17,68 %
3.	E-mail	16,03 %
4.	Návštěva	15,27 %
5.	Schůzka mimo kancelář	1,53 %
6.	Jiné	1,15 %

Tabulka A.24: Způsob dotazování se na NIMBY dotazy.

#	Forma kontaktu	
1.	<i>Osobní kontakt celkem</i>	36,67 %
2.	Telefon	33,33 %
3.	E-mail	30,00 %
4.	Návštěva	23,33 %
5.	Hlášená návštěva	8,33 %
6.	Schůzka mimo kancelář	5,00 %

Tabulka A.25: Způsob dotazování se na sporné dotazy.

#	Forma kontaktu	
1.	<i>Osobní kontakt celkem</i>	27,12 %
2.	E-mail	39,95 %
3.	Telefon	32,12 %
4.	Návštěva	16,87 %
5.	Hlášená návštěva	5,58 %
6.	Schůzka mimo kancelář	4,66 %

Tabulka A.26: Způsob dotazování se na dotazy, kde jsou tazatelé subjektem.

#	Forma kontaktu	
1.	<i>Osobní kontakt celkem</i>	39,86 %
2.	Návštěva	31,17 %
3.	Telefon	30,78 %
4.	E-mail	28,07 %
5.	Schůzka mimo kancelář	5,71 %
6.	Hlášená návštěva	2,98 %

Tabulka A.27: Způsob dotazování se na dotazy, kde jsou tazatelé objektem.

#	Forma kontaktu	
1.	<i>Osobní kontakt celkem</i>	22,52 %
2.	Telefon	39,61 %
3.	E-mail	35,53 %
4.	Návštěva	16,12 %
5.	Schůzka mimo kancelář	4,85 %
6.	Hlášená návštěva	1,55 %



Tabulka A.28: Způsob dotazování se na dotazy, kde nelze určit, jsou-li tazatelé subjektem nebo objektem.

#	Forma kontaktu	
1.	E-mail	41,27 %
2.	Telefon	36,42 %
3.	<i>Osobní kontakt celkem</i>	21,98 %
4.	Návštěva	11,53 %
5.	Hlášená návštěva	6,68 %
6.	Schůzka mimo kancelář	3,77 %

Tabulka A.29: Způsob dotazování se na pracovní dotazy.

#	Forma kontaktu	
1.	E-mail	48,75 %
2.	<i>Osobní kontakt celkem</i>	27,19 %
3.	Telefon	22,81 %
4.	Návštěva	16,25 %
5.	Hlášená návštěva	5,63 %
6.	Schůzka mimo kancelář	5,31 %

Tabulka A.30: Způsob dotazování se na sousedské dotazy.

#	Forma kontaktu	
1.	Telefon	40,48 %
2.	E-mail	35,71 %
3.	<i>Osobní kontakt celkem</i>	22,62 %
4.	Návštěva	19,05 %
5.	Schůzka mimo kancelář	3,57 %
6.	Jiné	1,19 %

Tabulka A.31: Způsob dotazování se na dotazy, kde bojují proti autoritám.

#	Forma kontaktu	
1.	E-mail	46,69 %
2.	Telefon	38,13 %
3.	<i>Osobní kontakt celkem</i>	14,79 %
4.	Návštěva	6,23 %
5.	Hlášená návštěva	5,45 %
6.	Schůzka mimo kancelář	3,11 %

### A.1.3 Druh klienta

Tabulka A.32: Druh klienta

#	Druh klienta	
(1.)	Občan	71,43 %
2.	Pedagog	7,36 %
3.	Nevládní organizace	6,59 %
4.	Podnikatel	4,20 %
5.	Student	3,39 %

Tabulka A.33: Druh klienta - eko-ochranářské důvody

#	Druh klienta	
(1.)	Občan	81,65 %
2.	NNO	5,06 %
3.	Pedagog	3,08 %
4.	Student	2,69 %
5.	Podnikatel	2,52 %
6.	Média	1,98 %

Tabulka A.34: Druh klienta - ekonomické důvody

#	Druh klienta	
(1.)	Občan	77,78 %
2.	Podnikatel	6,56 %
3.	Úřad	4,50 %
4.	Expert	2,25 %
5.	Jiný	2,10 %
6.	Pedagog	2,10 %

Tabulka A.35: Druh klienta - osobní důvody

#	Druh klienta	
(1.)	Občan	65,47 %
2.	Student	8,61 %
3.	Podnikatel	7,11 %
4.	NNO	4,80 %
5.	Média	4,50 %
6.	Pedagog	4,30 %

Tabulka A.36: Druh klienta - zdravotní důvody

#	Druh klienta	
1.	Pedagog	49,49 %
(2.)	Občan	46,56 %
3.	NNO	1,02 %
4.	Student	1,02 %
5.	Média	0,64 %
6.	Podnikatel	0,64 %

Tabulka A.37: Druh klienta - sporné důvody

#	Druh klienta	
(1.)	Občan	62,69 %
2.	NNO	14,80 %
3.	Podnikatel	6,62 %
4.	Student	3,97 %
5.	Média	3,40 %
6.	Úřad	3,05 %

Tabulka A.38: Druh klienta, který je subjektem

#	Druh klienta	
(1.)	Občan	71,95 %
2.	Pedagog	8,91 %
3.	NNO	4,78 %
4.	Podnikatel	4,04 %
5.	Student	3,78 %
6.	Média	2,44 %

Tabulka A.39: Druh klienta, který je subjektem

#	Druh klienta	
(1.)	Občan	85,83 %
2.	NNO	3,88 %
3.	Podnikatel	2,91 %
4.	Úřad	1,94 %
5.	Pedagog	1,36 %
6.	Expert	0,97 %

Tabulka A.40: Druh klienta, kde je sporné, zda je subjekt, nebo objekt

#	Druh klienta	
(1.)	Občan	61,10 %
2.	NNO	19,72 %
3.	Podnikatel	5,60 %
4.	Úřad	3,56 %
5.	Média	2,91 %
6.	Student	2,37 %

Tabulka A.41: Druh klienta - pracovní dotazy

#	Druh klienta	
1.	Student	23,44 %
(2.)	Občan	22,19 %
3.	Média	17,81 %
4.	NNO	10,31 %
5.	Pedagog	9,38 %
6.	Podnikatel	7,19 %

Tabulka A.42: Nejčastější témata, na která se ptali pedagogové.

#	Nadtéma	Téma
1.	Znečištění životního prostředí	Stav ovzduší
	64,54 %	64,03 %
2.	EVVO	EVVO
	5,21 %	5,21 %
3.	Konkrétní druh odpadů	Dotace
	2,69 %	1,68 %

Tabulka A.43: Nejčastější témata, na která se ptali lidé z nevládních organizací.

#	Nadtéma	Téma
1.	Právní územní dotazy 12,72 %	Územní plánování 7,32 %
2.	Právní obranné dotazy 9,76 %	Kácení dřevin 6,45 %
3.	Zacházení se stromy 8,71 %	Výstavba 4,70 %

Tabulka A.44: Nejčastější témata, na která se ptali podnikatelé.

#	Nadtéma	Téma
1.	Konkrétní druh odpadu 14,36 %	Dotace 5,59 %
2.	OZE 8,51 %	Obalový odpad 4,26 %
3.	Dotace obecně 7,18 %	Autorizované osoby 3,19 %

Tabulka A.45: Nejčastější témata, na která se ptali studenti.

#	Nadtéma	Téma
1.	Konkrétní druh živočichů 7,36 %	Literatura 3,68 %
2.	Konkrétní druh odpadu 6,69 %	Přírodní památky obecně 3,01 %
3.	Informace o organizacích 5,02 %	Podklady k závěrečné práci 3,01 %

## A.2 Přehled specifických tabulek z textu.

Tabulka A.46: Forma kontaktů - osobní a sporné dotazy.

#	Forma kontaktu	Osobní	Sporné
1.	E-mail	38,64 %	39,95 %
2.	Telefon	31,33 %	32,12 %
3.	Osobně celkem	28,53 %	27,12 %

Tabulka A.47: Poměr zastoupení konkrétních dotazů ve skupině nad témat *znečištění životního prostředí*.

#	Typ znečištění	
1.	<i>Ovzduší celkem</i>	79,14 %
2.	Stav ovzduší	69,45 %
3.	Kouř	7,9 %
4.	Hluk	7,6 %
5.	Znečištění ŽP obecně	6,41 %
6.	Povodně	3,43 %
7.	CO <sub>2</sub>	1,79 %

Tabulka A.48: Konkrétní druhy živočichů.

#	Eko-ochranářské hledisko		Všechna hlediska	
1.	Ptáci	50,31 %	Ptáci	43,03 %
2.	Ježci	9,33 %	Hmyz	8,27 %
3.	Srny	6,12 %	Ježci	7,33 %
4.	Hmyz	6,12 %	Netopýři	6,03 %
5.	Obojživelníci	5,50 %	Obojživelníci	5,44 %

Tabulka A.49: Nejčastější konkrétní druhy živočichů

#	Forma kontaktu	
1.	Ptáci	43,03 %
2.	Hmyz	8,27 %
3.	Ježci	7,33 %
4.	Netopýři	6,03 %
5.	Obojživelníci	5,44%

Tabulka A.50: Preferovaná a skutečná forma kontaktu.

Forma kontaktu	DEMA 05	DEMA 08	AK 09 (ví)	AK 09 (byli)	data z DP 10
Osobně	30 %.	34 %	43 %	48 %	36 %
Telefon	31 %	26 %	18 %	23 %	32 %
E-mail	15 %	22 %	28 %	23 %	30 %

Tabulka A.51: Povědomí o existenci ekoporaden

Rok	Autor studie	Počet respondentů	O EP neví
2005	DEMA a. s.	629	83 %
2008	DEMA a. s.	1226	80 %
2008/09	Agentura Koniklec	997	42 %



# Příloha B

## Přehled všech skupin témat

Tabulka B.1: Přehled všech skupin témat.

Hlavní téma	Nadtéma	Téma
(Státní) programy	V České republice	Zelená úsporám Zelená úsporám - stav žádosti Ekologicky šetrný výrobek Ekologicky šetrná služba Ekofilm Ekoznačka Farmářské trhy Ekoškola/ekoškolka Ekohotel Zelené veřejné zakázky
	Mezinárodní	IPPC CITES Agenda 21 EIA/SEA Úmluvy Natura 2000
Instituce		ZOO SFŽP MŽP ČIŽP ČHMU

Hlavní téma	Nadtéma	Téma
		CENIA
Veřejný život		Dobrovolnictví Zapojení/účast veřejnosti Environmentální osvěta Veřejný prostor Práce v ŽP
Krajina/kultura		Udržitelný rozvoj Rozvoj venkova Krajinný ráz Kulturní památky
Různé		Volby Wattmetr Měření Projekt Ekologické svátky
Média		Novináři/noviny Televizní pořady
Zdraví		Zdraví a zdravý životní styl Nemoci Eko/biokluby
Výrobky	Ekologické výrobky	Konkrétní ek. výrobky Ekologické barvy Kancelářské/školní pomůcky Ekologické pneumatiky
	Výrobky obecně	Specifické konkrétní výrobky Repelent po domácku Značení výrobků Plastové vánoční stromečky Závadné výrobky Svítilivé tyčinky na chem. bázi Barvení textilu Hračky
Turismus/sport		Turistika Agroturistika Ekologicky šetrný ruch Cyklistika Lyžování

Hlavní téma	Nadtéma	Téma
		Vodáctví Golf
Studium		Environmentální obory Podklady pro výuku Podklady k studentským pracím Oponentura EVVO
Organizace	Konkrétní	EPS ČSOP Česká geologická služba Ekocentrum Brno Nadace Partnerství Arnika Nesehnutí Calla Koalice nádraží v centru Obrana spotřebitele Biowatt Pozemkový spolek Ptačí centrum o.p.s Poradna Tišnov YMCA Brno (Nadace) Veronica
	Obecně	Nevládní neziskové organizace Kampaň Org. na ochranu zvířat Ekoporadna/ekocentra Občanská sdružení Diskusní fóra - ekologická/politická Nákupní centra/supermarkety Kontakt
Obecní záležitosti		Osvětlení v obci Úřední deska Kanalizace Čištění ulic Rozvoj obce
PP/Rezervace/CHKO/NP		Obecně

Hlavní téma	Nadtéma	Téma
		<p>„Ochranářská“ činnost/terénní projekty na ochranu přírody</p> <p>Možnost vyhlášení</p> <p>Informace o ...</p> <p>Plány péče</p> <p>Tábořiště v ...</p> <p>Biotop</p> <p>VKP</p> <p>Informační cedule</p> <p>Vstup do ...</p> <p>Sbírání ohrožených druhů v ...</p> <p>Stavby v ...</p> <p>Podklady o ...</p>
Biologické/ekologické dotazy		<p>Biologické znalostní dotazy</p> <p>Biologický posudek</p> <p>Globální změny klimatu</p> <p>Klimatická kalkulačka</p>
Stromy/lesy	Zacházení se stromy	<p>Ošetření stromu</p> <p>Péče o stromy</p> <p>Zabránění poškozování stromů</p> <p>Ekologická ochrana dřevin</p> <p>Výsadba stromů</p> <p>Nemoci stromů</p> <p>Ořez zdravého stromu</p> <p>Hospodaření v lesích</p> <p>Kácení na Šumavě</p>
	Ekologické ot. se stromy	<p>Památné stromy/aleje</p> <p>(Eko/bio) sad</p> <p>FSC</p> <p>Staré odrůdy jabloní</p>
	Stromy ostatní	<p>Stromolezení</p> <p>Aleje</p> <p>Lesy ČR/obcí a M. Č.</p> <p>Vlastnictví lesa</p> <p>Zeleň</p> <p>Označování stromů</p> <p>Výkup lesa</p>

Hlavní téma	Nadtéma	Téma
		Stromoznalec/dendrolog Stromy u silnice Vánoční strom Stromy různé
Rostliny		Biosemena/biosazenice (místní) Semena Konkrétní rostlinný druh (hloh, kdouloň) Identifikace rostliny Vypalování trávy Plevel Invazivní druhy rostlin Houby Ohrožené druhy rostlin
Živočichové	Konkrétní druh	Ježci Obojživelníci Netopýři Hmyz Slimáci Ptáci Plazi Vydry Vodní živočichové/ryby/škeble Menší savci Lesní mravenci Domácí zvířata Kůň Hlodavci Exotická zvířata Velké šelmy
	Zacházení s živočichy	Reintrodukce živočichů Testování na zvířatech Zabití zvířat (auty) Týrání zvířat Otravy zvířat Hubení škůdců
	Pomoc živočichům	Fond pro záchranu zvířat Záchrané stanice pro handik. živočichy

Hlavní téma	Nadtéma	Téma
		Handikepování živočichové Chránění živočichové Právní systém ochrany zvířat v ČR Zvířata vs. ohňostroj
	Živočichové ostatní	Živočichové ostatní Ptačí oblasti Identifikace živočicha Náhrada škody způsobené živočichem
Dům	Vytápění domu	Obecně vytápění Kotel na peletky Vytápění na biomasu Štěpka Vytápění na plyn Ekologický krb Kogenerace na dřevoplyn Zdroje vytápění domů Tepelná čerpadla Kotle/kamna
	Úspory energie	Úspory energie Zateplování domu Odrazné fólie za topení
	Ekologický dům	Zelená střecha Hliněné omítky Ekologičtí architekti Využití dešťovky Kompostovací WC Stavění z hlíny Pasivní domy
	Dům ostatní	Podlahová krytina Pomoc s údržbou domu Pomoc se stavbou domu Zimní solení chodníků před domem
Materiály	Přírodní materiály	Konopí Bavlna/biobavlna Vrbové proutí Ovčí vlna Sláma

Hlavní téma	Nadtéma	Téma
		Len Přírodní stavební materiály Přírodní izolace
	Ekologické materiály	Bioplasty Recyklované materiály Biodegradibilní materiály
	Materiály umělé	PVC Polystyrén OSB desky/dřevotříska Chemické látky Futon PBT Azbest Eternit Železniční pražce Hliník
	Materiály ostatní	Testování škodlivých látek ve výrobcích Srovnání vlastností materiálů
Ekologické chování		Utírání rukou Nakupování v místních obchodech vs. supermarketech Místní produkty Místní zvyky/tradice Předcházení vzniku odpadů Etické finančnictví Místní měna Uhlíková/ekologická stopa Ekologická kancelář/škola Ekologické tisknutí Ekologické nakupování Ekologické balení dárků Tradiční řemesla Ekologické větrání Nálepky proti reklamě Environmentální odpovědnost
Domácnost	Domácí ekologie	Domácí ekologie Ekologické uklízení Prací prostředky/šetrné praní

Hlavní téma	Nadtéma	Téma
		Ekologická dámská hygiena Zařízení na úsporu energií Ekologické vaření Bio/eko oblečení Ekologická výbava pro miminko Kompostovatelné plenky Bezplenková metoda Látkové pleny Ekologické jednorázové nádobí Ohřev vody Kosmetika/drogerie Čistící prostředky
	Domácí spotřebiče	Lednička Myčka na nádobí Drtička odpadů Zvlhčovač vzduchu
	Domácnost ostatní	Nábytek Analýza bytu Spotřeba různých věcí v domácnosti
Potraviny	Bio/eko/fair trade	Biopotraviny Bio-zelenina Bio-mošty a hostětínské mošty Bio-maso Bio-restaurace Vegetariánství Fair trade Lokální potraviny Bedýnky s potravinami Sušírna ovoce Mlékomaty a produkty z mléka
	Zdravá výživa	Zdravá výživa Bylinky a léčivky Prodejny zdravé výživy Informace na potravinách „Éčka“
	Obecně potraviny	Konkrétní potraviny Potravinová banka



Hlavní téma	Nadtéma	Téma
		Obaly potravin Distributor potravin
	Pitná voda	Kojenecká voda Kohoutková voda
Zemědělství	Ekologické zemědělství	Eko/bio-zemědělství Ekofarma
	Extenzivní zemědělství	Extenzivní zemědělství Chov hospodářských zvířat Pesticidy Hnojení Myslivost Drůbežárny
	Tradiční zemědělství	Včelařství Ovčí farmy Sečení luk a péče o ně Pastevectví
Zahrada	Přírodní zahrady	Přírodní/permakulturní zahrada Ekologické zahradničení
	Zahradnictví	Práce na zahradě Zahrádkářské kolonie
Firmy		Skladiště čistírenských kalů Firmy Autorizované osoby Ekologicky zaměřené firmy
Odpady	Zacházení s odpady	Třídění Sběr Nakládání Recyklace Kompostování Spalovny Skládky Dovoz odpadů z Německa Ekodvory/sběrné dvory Zpracovatelé odpadů Pálení odpadů doma Ekologická likvidace Kořenová čistírna odpadních vod

Hlavní téma	Nadtéma	Téma
		Čistírna odpadních vod
	Konkrétní druhy odpadů	Plasty Papír Sklo Tetrapak Polystyrén Rtuť Nebezpečný odpad Baterie Elektroodpad Mobily Hliník Železo Olej z fritovacích hrnců Pneumatiky Obaly Textil Přírodní materiál Smíšený odpad Jaderný odpad Stavební odpad Staré pečivo Odpad ostatní Odpadní voda Bioodpad Staré věci
	Obecně o odpadu	Obecně o odpadu Popelnice a poplatky za odvoz Koše na psí exkrementy Kontejnery, koše na odpadky, popelnice Černé skládky Odpadové hospodářství
Právní dotazy	Právní obecně	Právní obecně Právní dokumentace Sepsání žádosti Tisková zpráva Přístup k informacím

Hlavní téma	Nadtéma	Téma
		Strategické plánování Soudní znalec/autorizovaný inspektor Legislativa EU Ekologická daň Zákony/vyhlášky/legislativa/směrnice
	Obranné právní	Boj proti výstavbě Černá stavba Účast na veřejném jednání Střet zájmů Boj proti úředníkům Referenda Petice Ekologická hospodářská kriminalita Kauzy
	Právní úkony	Žaloby Pokuty Stavební povolení Soudní/správní řízení Náhrada škody
	Právní územní dotazy	Územní rozhodnutí/řízení Změny území Územní plánování Stavební řízení
Energetika	Obnovitelné zdroje energie	Obecně o OZE Fotovoltaika Solární kolektory Větrné elektrárny Bioplanové stanice Malá vodní elektrárna Bio-paliva Energetické plodiny Ekologicky šetrná opatření provozu BAT
	Neobnovitelná energie	Ropa Tepelné elektrárny Jaderná elektrárna Temelín Jaderné elektrárny a energie

Hlavní téma	Nadtéma	Téma
		Paroplynová elektrárna
	Spotřeba energií a informace	Spotřeba elektřiny Spotřeba tepla Spotřeba energie Světlo (žárovky/zářivky) Informace o energiích Energetické štítky Energetická bilance Energetický průkaz budovy
	Energetika obecně	Elektrické vedení vysokého napětí Exkurze v elektrárnách
Dotace		Dotace na revitalizaci zeleně v obci OPŽP Dotace/žádosti o grant
Akce pro veřejnost	Ekologické akce	Den Země Den bez aut Výstavy Akce netopýří noc Přednášky/semináře/kurzy Vánoční jedličky Exkurze Ekologické akce obecně
	Ostatní akce	Vánoční trhy Soutěže
	Získávání informací	CD/DVD Časopisy/knihy Studie Lektorování
Životní prostředí	Ohrožení ŽP	Emise/imise Zápach, kouř, prašnost Znečišťování ŽP Nebezpečné látky v ŽP Ekologické zátěže Těžba/sběr nerostů Hluk Světelné znečištění Povodně a zátopové oblasti

Hlavní téma	Nadtéma	Téma
		Stav ovzduší
	Části ŽP	Ovzduší Půda Biodiverzita Meteorologie/počasí Jeskyně ČR Biokoridory, biocentra, příroní zajímavosti Retenční schopnosti povrchů Voda Studánky
	Ochrana ŽP	Financování ochrany ŽP Ochrana ŽP, krajiny a území Čištění jezer, přehrad, rybníků Ekologická obnova Rekultivace/revitalizace/sanace
	Změny v krajině	Krajinné plánování Vodní díla, přehrady, nádrže
Doprava	Ekologická doprava	Ekologické auto a palivo Sdílení aut Vliv dopravy na ŽP Ekologická likvidace vraku Ekologičnost dopravy
	Dopravní stavby	Silnice R43 Silnice R49 Dálnice Dopravní značení
	Dopravní prostředky a činnosti	Motorky  Kamiony Nelegální doprava Měření emisí u aut Spotřeba paliva Auta na olej MHD
	Doprava ostatní	Doprava ostatní