

ni časopis *International Journal for Public Opinion Research* vydávaný WAPORem v anglickém jazyce. Obsahuje vědecky orientované články z oblasti výzkumu veřejného mínění, recenze a anotace knížek z příbuzných oblastí i zprávy. *Newsletter* vydávaný WAPORem v tištěné i v elektronické podobě je rychlejším zdrojem novinek a obsahuje aktuální

zprávy i informace o připravovaných i právě skončených konferencích. Najdete jej na webových stránkách WAPORu spolu s informacemi o členství v této užitečné mezinárodní organizaci:

www.wapor.org nebo www.unl.edu/WAPOR/

Hynek Jeřábek

11. září – mezinárodní komunikační on-line výzkum

Rozsáhlý mezinárodní internetový výzkum, který již během prvních dvou týdnů shromáždil data od dvou a půl tisíc respondentů z celého světa, vznikl spontánně 11. září 2001 v rámci pobytu Hynka Jeřábka na Universität Konstanz. Zrodil se unikátní záměr zachytit prostřednictvím internetu *bezprostřední* komunikační chování a *okamžitou* reflexi této mimořádné události globálního významu v postojích a chování lidí na celém světě. Tento *Just in time research* je zaměřen na následující výzkumné okruhy:

- Zdroje informací
- Spontánní reakce
- Komunikace s okolím
- Média a komunikace

Události 11. 9. 2001 byly výjimečné, protože se významně, bezprostředně a okamžitě dotkly všech lidí na celém světě a všichni je také mohli sledovat v přímém přenosu. Z toho důvodu byl výzkumnický záměr od začátku projektován jako otevřený *on-line* výzkum, který se neomezuje na určitou populaci na daném teritoriu. *Jako médium dotazování byl zvolen internet, protože jako jediný umožňuje rychlý sběr dat ve skutečně velkém měřítku a zároveň dovoluje okamžité, průběžné a flexibilní zpracování dat. Také nastoluje zcela nové metodologické otázky týkající se jak způsobu dotazování, tak i možnosti zobecňování výsledků.*

Výzkum byl díky bleskové spolupráci s firmou Network Media Services spuštěn 13. 9. 2001 ve třech jazykových verzích (anglické, německé a české) na internetových adresách: www.nms.cz/usa/en, www.nms.cz/usa/cz a www.nms.cz/usa/de

Výzkumný tým tvořili: Eva Veisová – Network Media Services, Praha a FSV UK, Praha; Kamil Kunc, Petra Pavlišťáková – Network Media Services, Praha; Connie de Boer, Renae Reis, Fred C. Turner, Robert Chung – WAPOR; Thomas Petersen – Institut für Demoskopie, Allensbach; Mathias Maucher – ZUMA, Mannheim; Petra Gumplová, Barbora Stašková, Magda Juránková, Mirek Kříž, Petra Hejnová, Petra Rakušanová, Jana Leontiyeva – FSV UK, Praha; Přemysl Čech – MEDIAN, Praha; Jan Flemr – ČTK; John Sherpereel – Wisconsin, USA; Miloš Rataj – ČR.

Dotazník s 41 otázkami vyplňovali respondenti sami na internetu a vyplněný jej odesílali na uvedené internetové stránky. Data byla shromažďována na serveru pod příslušnou adresou.

- První výsledky byly počítány z dat sebraných do 18. 9. 2001 (přesně týden po události);
- Tyto výsledky byly prezentovány 21. 9. 2001 na mezinárodní konferenci Světové organizace pro výzkum veřejného mínění WAPOR v Římě na zasedání kulatého stolu, který byl uspořádán speciálně k této události;
- Sběr dat byl zastaven 9. 10. 2001, den po oznámení náletů na teroristické základny v Afganistanu. Do tohoto data bylo shromážděno 2 628 vyplněných a odeslaných dotazníků, z nichž 2 578 je platných;
- Tisková konference a prezentace prvních výsledků v ČR proběhla 30. 10. 2001;
- Dokumentace na internetových stránkách www.sociologie.cz/msv probíhá průběžně;
- Prezentace referátu H. Jeřábek a E. Veisová: *11th September international communication on-line research* na konferenci WAPOR ve Varšavě 10. 11. 2001.

Datový soubor sestává z 2 578 úplně vyplněných dotazníků. Z odpovídajících bylo 2 088

Čechů a 490 cizinců z celého světa. Odpovědělo 88 Slováků, 144 Němců, 104 obyvatel jiných evropských zemí, 81 občanů USA, Kanady, Velké Británie a Austrálie a 73 osob z Latinské Ameriky, Asie a Středního Východu. Odpovědělo 1 463 mužů (59 %), a 1 011 žen (41 %) a 104 osob neuvedlo své pohlaví. Složení podle pohlaví je vyrovnané ve všech jazykových a národnostních skupinách.

Složení dotazovaných odpovídá jiným internetovým výzkumům *odpovídajících dobrovolníků*. Odpověděli nám především mladší lidé (74 % ve věku od 20 do 39 let), vesměs s vysokoškolským, případně středoškolským vzděláním (79 % z nich navštěvovalo školu více než 12 let). Téměř všichni využívají počítač pro komunikaci (95 %).

Cílem výzkumu je především *zachytit univerzální*, v mnoha kulturních a jazykových prostředích se opakující názory, postoje a modely komunikačního chování. Druhým modelem výpovědi o výzkumných datech je *srovnání významných rozdílů* mezi kulturně a společensky definovanými částmi souboru zkoumaných osob. Tomu je přizpůsobena analýza i interpretace dat.

Zkoumáme aktivní, zaujatou část populace zajímající se o dění, účastníci se veřejného života, vyjadřující názory. Na základě univerzálního opakování v mnoha podpopulacích, *na podkladě teoretického zdůvodnění* anebo na základě srovnání významných rozdílů mezi kulturně a civilizačně odlišnými částmi zkoumané populace provádíme výpověď o společnosti, jejích pravděpodobných názorech, postojích a modelech komunikačního chování.

Velké množství odpovědí přišlo hned v prvním období několika málo dnů. Druhý den bylo již shromážděno 850 platných vyplněných dotazníků, 19. září, týden po události, byly zodpovězeny čtyři pětiny celkového počtu dotazníků (2 058) a 25. září, tedy dva týdny po událostech, byl sběr dat fakticky ukončen (2 492 platných dotazníků).

Jedním z nejvýznamnějších zjištění celého výzkumu je *potvrzení významu osobní mezilidské komunikace pro internetovou populaci, a pokud to platí pro ni, platí to s vysokou pravděpodobností také pro ostatní obyvatele* zkoumaných zemí. Tento závěr je možno opřít o data výzkumu a o předpoklad, že právě lidé

odpovídající na otázky dotazníku si cení elektronické komunikace daleko více než všichni ostatní. A přesto právě oni v několika směrech potvrdili význam interpersonální komunikace v takové vypjaté situaci, jakou byl teroristický útok na Světové obchodní centrum v New Yorku i na další cíle ve Spojených státech.

Nejčastěji se internetová populace dozvěděla o událostech 11. září z televize. Ve srovnání s dalšími výzkumy české populace (MEDIAN 12. 9. 2001 – telefonické dotazování 350 osob – kvótní výběr) i s výzkumy zahraničními je pro sledovanou internetovou populaci procento lidí, kteří se o události poprvé dozvěděli z televize, významně nižší než srovnatelné údaje pro českou nebo například pro americkou populaci.

Nejdůležitějším a nejvíce překvapujícím zjištěním pro nás bezpochyby bylo, že *na druhém místě se jako zdroj prvotní informace o událostech 11. září ukázala osobní mezilidská komunikace, osobní kontakt, interpersonální komunikace*. To vše v době telefonů, mobilů, internetu, televize a vůbec za vlády elektronických médií. Celých 20 % „internetové“ populace, tedy lidí, kteří využívají počítač pro komunikaci, se dozvědělo o útocích od někoho blízkého osobním kontaktem. Teprve na třetím místě byl telefonický hovor (17 %), na čtvrtém rozhlasové vysílání (16 %), na pátém internet (12 %) a na šestém elektronická pošta – e-mail (3 %).

99 % naší internetové populace diskutovalo o událostech v USA s přáteli nebo s příbuznými. Naše hlavní hypotéza se potvrdila. *Události 11. září se staly významným podnětem k rozhovorům pro všechny lidi na celém světě.*

Jak dlouho lidé o této události diskutovali? Většina z nich po celý zbytek dne – 66 %. Pro Čechy a Slováky i pro ostatní Evropany to znamenalo dobu několika hodin. Pro Američany ještě o hodně více. 90 % všech odpovídajících vedlo rozhovory se svými blízkými nebo s přáteli nejméně hodinu. Interpersonální komunikace – rozhovory o této světové události – byly tedy bezesporu jednou z hlavních činností toho dne, odpoledne a večera v mnoha rodinách na celém světě. A to, co jsme zjistili pro zvláštní, internetovou populaci, především proto, že se výsledky opakovaly pro všechny podsoubory, do značné míry platilo i pro ostat-