



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

FAKULTA BIOMEDICÍNSKÉHO INŽENÝRSTVÍ
Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva

**Možnosti využití sociálních sítí pro
informování obyvatelstva při krizových
situacích**

**Possibilities of using social networks to
inform the population in emergency
situations**

Bakalářská práce

Studijní program: Ochrana obyvatelstva
Studijní obor: Plánování a řízení krizových situací
Autor bakalářské práce: Dominik Štoger
Vedoucí bakalářské práce: por. Ing. Tereza Fliegerová

Kladno 2021



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení: **Štoger** Jméno: **Domínik** Osobní číslo: **483106**
Fakulta: **Fakulta biomedicínského inženýrství**
Garantující katedra: **Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva**
Studijní program: **Ochrana obyvatelstva**
Studijní obor: **Plánování a řízení krizových situací**

II. ÚDAJE K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI

Název bakalářské práce:

Možnosti využití sociálních sítí pro informování obyvatelstva při krizových situacích

Název bakalářské práce anglicky:

Possibilities of Using Social Networks to Inform the Population in Emergency Situations

Pokyny pro vypracování:

Cílem práce bude zhodnocení sociálních sítí z hlediska možnosti jejich využití jako zdroje informací pro obyvatelstvo o průběhu mimořádné události, či krizové situace. Teoretická část práce se bude zabírat charakteristikou sociálních sítí a dalších informačních zdrojů. Dále bude teoretická část věnována krizovým stavům a současnému systému varování obyvatelstva. V praktické části práce budou, za pomoci dotazníkového šetření a příslušných statistických metod, posuzovány názory respondentů z řad obyvatelstva v oblasti využití sociálních sítí. Výzkum bude zaměřen na určení efektivity používání sociálních sítí, samotnou důvěru v tyto zdroje a stanovení potenciálu využití sociálních sítí v systému varování obyvatelstva. Dále bude praktická část zaměřena na strukturované rozhovory s odborníky z oblasti IZS a analýzu zkušeností a přístupů v této oblasti. V závěru budou stanovena reálná doporučení pro praxi.

Seznam doporučené literatury:

- [1] BAŠTECKÁ, Bohumila, Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy, Praha: Grada, 2005, ISBN 80-247-0708-X
- [2] LOSEKOOT, Michelle a Eliška VYHNÁNKOVÁ, Jak na sítě: ovládněte čtyři principy úspěchu na sociálních sítích, V Brně: Jan Melvil Publishing, 2019, ISBN 978-80-755-5084-2
- [3] ŠTĚTINA, Jiří a kolektiv, Zdravotnictví a integrovaný záchranný systém při hromadných neštěstích a katastrofách, ed. 1, Grada Publishing, a.s., Praha, 2014, ISBN 978-80-247-4578-7

Jméno a příjmení vedoucí(ho) bakalářské práce:

por. Ing. Tereza Fleggerová

Jméno a příjmení konzultanta(ky) bakalářské práce:

Datum zadání bakalářské práce: **15.02.2021**

Platnost zadání bakalářské práce: **18.09.2022**


doc. Mgr. Zdeněk Hon, Ph.D.
ředitel vedoucí(ho) katedry


prof. MUDr. Jozef Rosina, Ph.D., MBA
popis děkana(ky)

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci s názvem Možnosti využití sociálních sítí pro informování obyvatelstva při krizových situacích vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů, které uvádím v seznamu bibliografických odkazů.

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), ve znění pozdějších předpisů.

V Kladně dne 12.05.2021

.....
Dominik Štoger

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych rád upřímně poděkoval vedoucímu bakalářské práce por. Ing. Tereze Fliegerové a mé kolegyni por. Bc. Janě Fricové, za odborné vedení a pomoc při zpracování bakalářské práce.

ABSTRAKT

Tématem bakalářské práce jsou Možnosti využití sociálních sítí pro informování obyvatelstva při krizových situacích. Toto téma jsem zvolil na základě probíhající pandemie covid-19, při zpozorování problému v komunikaci s občany České republiky. Tato práce by mohla posloužit jako podnět pro inovaci zaběhlých postupů a vytvoření lepších podmínek při situacích, které vyžadují komunikovat s občany.

V teoretické části jsme se zaměřili na definování základních témat této bakalářské práce. Došlo k zhodnocení v současnosti používaných sociálních sítí a dalších systémů z hlediska možnosti využití sociálních sítí, jakožto zdroje informací o průběhu mimořádné události a krizové situace pro zasažené obyvatelstvo. Dále jsme si vysvětlili pojem IZS (Integrovaný záchranný systém) a vše s ním spojené, včetně přiblížení jednotlivých krizových stavů.

V praktické části byla data získána za pomoci nestandardizovaných dotazníků a polostandardizovaných rozhovorů s tiskovými mluvčími bezpečnostních sborů a následně byla přenesena v konkrétní doporučení pro inovaci postupů ve snaze zpestřit možnosti pro informování obyvatelstva při mimořádných událostech. V neposlední řadě byla snaha zjistit, zda jsou sociální sítě budoucností v informování a varování obyvatelstva.

Klíčová slova

IZS, informování obyvatelstva, krizové stavy, krizová situace, sociální sítě, ochrana obyvatelstva

ABSTRACT

The topic of the bachelor's thesis is the possibilities of using social networks to inform the population in crisis situations. I chose this topic on the basis of the ongoing covid-19 pandemic, while noticing the problem in communication with the citizens of the Czech Republic. This work could serve as an incentive to innovate well-established practices and create better conditions in situations that require communication with citizens.

In the theoretical part, we focused on defining the basic topics of this bachelor thesis. The currently used social networks and other systems were evaluated in terms of the possibility of using social networks as a source of information on the course of the emergency and crisis situation for the affected population. We also explained the concept of IRS (Integrated Rescue System) and everything connected with it, including an overview of individual crisis orders.

In the practical part, the data were obtained with the help of non-standardized questionnaires and semi-standardized interviews with press spokespersons of the security forces and were subsequently transferred to specific recommendations for process innovation in an effort, to diversify the possibilities for informing the population in emergencies. Last, but not least, the effort was to find out whether social networks are the future in informing and warning the population.

Keywords

integrated rescue system, informing the population, crisis order, crisis situations, social networks/media, protection of the population

Obsah

1	Úvod.....	10
2	Cíle práce.....	11
3	Přehled současného stavu.....	12
3.1	Krizové stavy.....	12
3.1.1	Krizová situace	14
3.1.2	Kritická infrastruktura.....	14
3.1.3	Prvek kritické infrastruktury	15
3.1.4	Subjekt kritické infrastruktury	15
3.2	Integrovaný záchranný systém.....	15
3.2.1	Operační a informační střediska (OPIS)	15
3.2.2	Základní a ostatní složky IZS	16
3.2.3	Mimořádná událost.....	17
3.2.4	Záchranné a likvidační práce	17
3.2.5	Typové činnosti	17
3.3	Informování obyvatelstva.....	18
3.3.1	Informace a dezinformace.....	18
3.3.2	TÍSŇOVÉ INFORMOVÁNÍ OBYVATELSTVA.....	19
3.3.3	SMS, jako forma tísňového informování obyvatelstva	24
3.3.4	Internet, jako forma tísňového informování obyvatelstva	25
3.3.5	Tísňové informování osob se sluchovým postižením.....	25
3.3.6	Shrnutí.....	27

3.4	Jednotný systém varování a vyrozumění	27
3.4.1	Koncové prvky JSVV	29
3.4.2	Ověřování provozuschopnosti koncových prvků JSVV	30
3.4.3	Signály JSVV	30
3.5	Sociální sítě	31
3.5.1	Facebook	32
3.5.2	Instagram.....	33
3.5.3	Twitter	33
3.5.4	Youtube	34
3.5.5	TikTok.....	34
4	Metodika.....	35
4.1	Obecná charakteristika projektu výzkumu	35
4.1.1	Vymezení a formulace výzkumného problému	35
4.1.2	Charakteristika výzkumného vzorku a způsobu jeho výběru	35
4.1.3	Popis výzkumného nástroje – dotazník.....	36
4.1.4	Popis výzkumného nástroje – rozhovor	38
4.1.5	Popis použitých technik statistické analýzy dat.....	38
4.1.6	Charakteristika předvýzkumu a jeho závěry.....	39
5	Výsledky.....	40
5.1	Nestandardizovaný dotazník	40
5.2	Analýza jednotlivých položek dotazníku	40
5.3	Polostandardizovaný rozhovor	61
6	Diskuze	68
6.1	Dotazníkové šetření.....	68

6.2	Polostandardizované rozhovory	70
6.3	Doporučená opatření a zlepšení.....	71
7	Závěr	72
8	Seznam použitých zkratk.....	74
9	Seznam použité literatury	76
10	Seznam použitých obrázků	79
11	Seznam použitých tabulek.....	81
12	Seznam příloh.....	83

1 ÚVOD

V dnešní, dalo by se říci moderní době, alespoň každý jeden z nás slyšel o sociálních sítích. Ty se stávají fenoménem dnešní doby a den ode dne prohlubují svůj dosah a vliv na další a další uživatele, kteří se stávají součástí nekonečné pavučiny různě propojených uživatelů, názorů, politických hnutí, humorných kanálů a v podstatě čehokoliv, co lze vymyslet. Nabízí se tedy otázka, zda by se tyto rozsáhlé sítě daly využít i jinak, například jako nástroj pro záchranu lidských životů včasným a přesným varováním, lepší komunikací a dostupnějšími informacemi. Existuje ale nějaký takový systém, a jestli ano, nestojí za úvahu tento systém obohatit o modernější technologie s větším potenciálem pro varování a informování obyvatelstva? Tato otázka dala vzniknout nápadu na vypracování této bakalářské práce, propojení se se zástupci z řad tiskových mluvčích a vyzpovídat veřejnost předem stanovenými otázkami na dané téma.

Tato práce by měla sloužit jako možný návod pro inovaci zaběhlých postupů ve snaze zlepšit informovanost obyvatel co se aktuálně probíhajícími mimořádných událostí týče a zjednodušit přístup k informacím, které by měly potenciál zachraňovat životy, právě díky včasnému předání. Sociálním sítím se jen těžko kladou meze, a proto by byla škoda, některé výhody, které z nich dozajista plynou, nevyužít.

2 CÍLE PRÁCE

Cílem práce a výzkumného šetření realizovaného v rámci bakalářské práce bylo najít hlavní rozdíly mezi dvěma věkovými skupinami respondentů do 60 let a nad 60 let.

Jedním z dílčích cílů bylo mezi dvěma věkově rozdílnými skupinami respondentů definovat hlavní odlišnosti v oblasti využívání sociálních sítí, dále v oblasti důvěry v nalezené informace, jakož i v nejčastěji navštěvované sociální síti. Dalším dílčím cílem bylo zjistit odlišnosti v nejrelevantnějších zdrojích aktuálních informací z hlediska věkových rozdílů respondentů, jakož i rozdíly v pohledu na možnosti zlepšení informování obyvatelstva při krizových situacích.

Cílem bylo tyto informace zanalyzovat, vzájemně porovnat a nalézt rozdíly mezi těmito skupinami respondentů. Výsledky výzkumu pro zlepšení způsobu okamžitého informování obyvatelstva při krizových situacích porovnat s názory odborníků z řad tiskových mluvčích formou polostandardizovaného rozhovoru.

Na konci práce navrhnout výstupy z analýzy a navrhnout možné postupy v případě zájmu, jako zdroj informací pro zlepšení a aktualizování zaběhlých systémů a postupů.

3 PŘEHLED SOUČASNÉHO STAVU

V této kapitole bakalářské práce si představíme základní pojmy tak, aby se čtenář orientoval ve zkoumané problematice.

3.1 Krizové stavy

Krizové stavy na základě legislativy rozeznáváme celkem čtyři. Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon) kromě základních krizových pojmů definuje první z nich, kterým je **stav nebezpečí** (zákon č. 240/2000 Sb., §3).

O dalších třech pojednává zákon č. 110/1998 Sb., Ústavní zákon o bezpečnosti České republiky, který uvádí, že se může podle intenzity, územního rozsahu a charakteru situace vyhlásit **nouzový stav, stav ohrožení státu nebo válečný stav**, pokud je bezprostředně ohrožena svrchovanost státu, územní celistvost, demokratické základy České republiky nebo ve značném rozsahu vnitřní pořádek a bezpečnost, životy a zdraví, majetkové hodnoty nebo životní prostředí anebo je-li třeba plnit mezinárodní závazky o společné obraně (zákon č. 110/1998 Sb., Čl. 2 odst. 1).

Baštecká (2013) uvádí, že krizové stavy jsou jedním z nástrojů řešení krizových situací. Jejich vyhlášení upravuje příslušná legislativa. Hejtman kraje je podle krizového zákona oprávněn vyhlásit **stav nebezpečí** jako bezodkladné opatření v případě, že jsou ohroženy životy, zdraví, majetek, životní prostředí a to, pokud intenzita ohrožení nedosahuje značného rozsahu a není možné odvrátit takové ohrožení běžnou činností správních úřadů, orgánů krajů a obcí, složek integrovaného záchranného systému (dále jen IZS) nebo subjektů kritické infrastruktury. Vyhláší se na nezbytně nutnou dobu nejvýše

na 30 dnů, přičemž tuto dobu může hejtman se souhlasem vlády prodloužit, a to pro celé území kraje, nebo jen pro jeho část (Baštecká, 2013, s. 130).

Ústavní zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky vymezuje **nouzový stav** jako nevojenský krizový stav, který může vláda vyhlásit pro zvládnutí živelných pohrom, průmyslových nebo ekologických havárií či jiného nebezpečí, které ve větším rozsahu ohrožuje životy, zdraví a majetek, popřípadě vnitřní bezpečnost a pořádek. V případě nebezpečí z prodlení může nouzový stav vyhlásit i předseda vlády, jehož rozhodnutí musí do 24 hodin zhodnotit vláda, která vyhlášení schválí, nebo zruší. Povinností vlády je neprodleně informovat Poslaneckou sněmovnu o vyhlášení nouzového stavu, která může vyhlášení zamítnout. Nouzový stav se vyhláší na nejdéle 30 dní a lze ho prodloužit nebo zrušit po souhlasu Poslanecké sněmovny (zákon č. 110/1998 Sb., Čl. 5 a 6).

Dalším, teď již vojenským krizovým stavem, je **stav ohrožení státu**. Ten, dle Ústavní zákona č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky vyhláší parlament na návrh vlády v případě, že je přímo ohrožena svrchovanost státu nebo jeho územní celistvost, popřípadě demokratické základy. Pro vyhlášení stavu ohrožení státu je potřeba souhlas nadpoloviční většiny senátorů i poslanců a vyhláší se na omezené nebo celé území státu. Tento krizový stav není časově omezen (zákon č. 110/1998 Sb., Čl. 7).

Posledním krizovým stavem vojenského charakteru je **válečný stav** definovaný Ústavním zákonem č. 1/1993 Sb., kdy k jeho vyhlášení dochází v případě, je-li Česká republika terčem útoku, nebo je-li potřeba plnit mezinárodní smluvní závazky o společné obraně. K jeho vyhlášení, je jako u stavu ohrožení státu potřeba nadpoloviční většiny poslanců i senátorů. Válečný stav nepodléhá žádnému časovému intervalu a je vyhlášený na celé

území státu. Oba vojenské krizové stavy, tedy stav ohrožení státu a vojenský stav nebyly ještě nikdy, v historii České republiky, vyhlášeny (Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Čl. 39 a 43).

S vyhlášením válečného stavu přestávají platit veškeré diplomatické styky mezi dvěma nebo více válčícími zeměmi, dále všechny dvoustranné smlouvy či normy mezinárodního práva. Pro ukončení válečného stavu je potřeba uzavřít příměří nebo vypracovat novou, popřípadě obnovit starou mírovou smlouvu (Žaloudek, 2004).

3.1.1 Krizová situace

Krizovou situací je mimořádná událost (MU) definována dle zákona o integrovaném záchranném systému (zákon. č. 239/2000 Sb.), narušení kritické infrastruktury či jiné nebezpečí, při kterém je potřeba vyhlásit stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu (Štětina, 2014).

3.1.2 Kritická infrastruktura

Kritickou infrastrukturu můžeme dle zákona č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení a o změně některých zákonů rozdělit a definovat jako evropskou kritickou infrastrukturu a kritickou infrastrukturu na území České republiky. Kritickou infrastrukturou rozumíme prvek nebo systém prvků kritické infrastruktury, jehož narušení by mělo negativní dopad na bezpečí státu, dodávek a zabezpečení základních životních potřeb, dopad na zdraví osob, škodách na majetku či narušení ekonomiky státu. Oproti tomu evropskou kritickou infrastrukturou rozumíme infrastrukturu České republiky, jejíž narušení by mělo negativní dopad na další členské státy Evropské unie (zákon č. 240/2000 Sb., § 2).

3.1.3 Prvek kritické infrastruktury

Dle nařízení vlády č. 432/2010 Sb., o kritériích pro určení prvku kritické infrastruktury je prvkem kritické infrastruktury stavba, prostředek, veřejná infrastruktura či zařízení, určené podle odvětvových kritérií definovaných v tomto nařízení (nařízení vlády č. 432/2010 Sb.)

3.1.4 Subjekt kritické infrastruktury

Subjektem prvku kritické infrastruktury se rozumí jeho provozovatel. V případě, že provozuje prvek evropské kritické infrastruktury, mluvíme o tzv. subjektu evropské kritické infrastruktury. Tento subjekt odpovídá za ochranu prvku kritické infrastruktury a pro tento účel zpracovává plán krizové připravenosti subjektu kritické infrastruktury (Štětina, 2014).

3.2 Integrovaný záchranný systém

Podle zákona č. 239/2000 Sb. zákon o integrovaném záchranném systému definujeme integrovaný záchranný systém (IZS) jako koordinovaný postup jeho složek při přípravě na MU a při provádění záchranných a likvidačních prací (zákon č. 239/2000 Sb., § 2).

Skalská, Hanuška, Dubský (2010) ve své knize Integrovaný záchranný systém a požární ochrana: modul I píšou, že IZS není sborem, oddílem, úřadem, institucí ani právnickou osobou. IZS je systém práce s nástroji spolupráce a modelovými postupy součinnosti známými jako typové činnosti (Skalská, Hanuška, Dubský, 2010, s. 8).

3.2.1 Operační a informační střediska (OPIS)

Od roku 2004 by se za určitou výjimku dala považovat operační a informační střediska složek IZS, která jsou založená na organizované dispečerské práci za

pomoci nejmodernějších technologií. Zajišťují operační činnost a příjem a distribuci tísňových volání. Krajské operační a informační středisko, zkráceně KOPIS, spadá pod Hasičský záchranný sbor kraje (HZS kraje) a zajišťuje příjem a distribuci tísňových hovorů z čísel 112 a 150. Tato operační střediska by se do určité míry dala považovat za autonomní součást HZS krajů, které je zaštitují jak materiálně, tak personálně. Oproti tomu Policie České republiky se svým operačním a informačním střediskem (OIS) zajišťuje tísňové číslo 158. Posledním tísňovým číslem je číslo 155, které spadá pod Zdravotnické operační středisko (ZOS) (Skalská, Hanuška, Dubský, 2010, s. 8).

3.2.2 Základní a ostatní složky IZS

Základní složky IZS jsou dle § 4 zákona 239/2000 Sb. o IZS Hasičský záchranný sbor ČR, jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany, poskytovatelé zdravotnické záchranné služby a Policie České republiky. Pokud obec disponuje jednotkou sboru dobrovolných hasičů, která je zároveň začleněna do plošného pokrytí území kraje, je tato jednotka brána jako základní složka IZS. Úkolem základních složek IZS je zajišťování nepřetržité pohotovosti pro příjem ohlášení MU, její zpracování a neodkladný zásah v místě dané MU. Pro tento účel jsou síly a prostředky rozmisťovány po celém území České republiky (zákon 239/2000 Sb., § 4)

Ostatními složkami IZS rozumíme rovněž dle § 4 zákona 239/2000 Sb. o IZS vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil, další ozbrojené bezpečnostní sbory, záchranné sbory, havarijní, odborné či pohotovostní služby, neziskové organizace atd. Ostatní složky IZS poskytují svoji pomoc na vyžádání (zákon 239/2000 Sb., § 4)

3.2.3 Mimořádná událost

IZS koordinuje záchranné a likvidační práce při MU, což jsou takové situace, které způsobují škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka či přírodou, popřípadě havárie, které ohrožují lidské životy, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací (Skalská, Hanuška, Dubský, 2010, s. 11).

3.2.4 Záchranné a likvidační práce

Činnosti nutné k odvrácení, popřípadě omezení bezprostředního rizika vzniklého MU ohrožujícího převážně lidské životy, životní prostředí a majetek nazýváme záchrannými pracemi. Oproti tomu likvidačními pracemi nazýváme takové práce, které vedou k odstranění následků způsobených MU (zákon č. 239/2000 Sb., § 2).

3.2.5 Typové činnosti

Typové činnosti charakterizují postup složek IZS při záchranných a likvidačních pracích při MU. Dělí se podle typu a charakteru dané MU a jsou zpracovávány podle § 18 vyhlášky č. 328/2001 Sb.

Přehled typových činností:

- STČ 01/IZS Špinavá bomba
- STČ 02/IZS Demonstrování úmyslu sebevraždy
- STČ 03/IZS Hrozba použití NVS nebo nález NVS, podezřelého předmětu, munice, výbušnin a výbušných předmětů
- STČ 04/IZS Zásah složek IZS u mimořádné události Letecká nehoda
- STČ 05/IZS Nález předmětu s podezřením na přítomnost B-agens nebo toxinů
- STČ 06/IZS Opatření k zajištění veřejného pořádku při shromážděních a technopárty
- STČ 07/IZS Záchrana pohřešovaných osob-pátrací akce v terénu
- STČ 08/IZS Dopravní nehoda

- STČ 09/IZS Zásah složek IZS u mimořádné události s velkým počtem zraněných osob
- STČ 10/IZS Při nebezpečné poruše plynulosti provozu na dálnici
- STČ 11/IZS Chřipka ptáků
- STČ 12/IZS Při poskytování psychosociální pomoci
- STČ 13/IZS Reakce na chemický útok v metru
- STČ 14/IZS Amok-útok aktivního střelce
- STČ 15/IZS Mimořádnosti v provozu železniční osobní dopravy
- STČ 16A/IZS Mimořádná událost s podezřením na výskyt vysoce nakažlivé nemoci ve zdravotnickém zařízení nebo v ostatních prostorech
- STČ 16B/IZS Mimořádná událost s podezřením na výskyt vysoce nakažlivé nemoci na palubě letadla s přistáním na letišti Praha Ruzyně (hzscr.cz, 2021)

3.3 Informování obyvatelstva

Neodmyslitelnou částí této bakalářské práce jsou informace, způsob a jejich distribuce k obyvatelstvu. Informování veřejnosti je prvním krokem ochrany obyvatelstva za účelem předání informace o hrozícím či již probíhajícím nebezpečí. Včasné a dobře cílené informace o neodkladných opatřeních při krizové situaci vedou k zefektivnění záchrany životů. Při procesu komunikace s obyvatelstvem má významné místo varování a tísňová informace (population-protection.eu)

3.3.1 Informace a dezinformace

Pro naši dobu je charakteristické, že na jakémkoliv téma je možné dohledat nespočetné množství údajů, faktů nebo chcete-li informací. Veškeré informační prostředky a kanály zažívají v posledních letech obrovský „boom“ a obyvatelstvo je zahlcováno informacemi i dezinformacemi. Často informace postrádají kontext, a to je následně zneužíváno pro manipulaci s veřejností. Jak již jednou řekl Will Rogers: *„Náš problém není v tom, že toho víme málo. Náš problém je, že mnoho z toho, co víme, není pravda.“* Lidé, i když v dobré víře, následně tyto

informace předávají a hrozí zbytečné riziko neadekvátní reakce na tyto podněty (growjob.com).

Pojem informace je pojmem nesmírně obecným, používá se prakticky v každém odvětví života a dal by se definovat několika definicemi. *Informace je podmnožina poznatků, která je někým použita v konkrétní situaci k vyřešení problému* (Sklenák, 2001).

Pojem dezinformace lze obecně definovat jako jakoukoliv lživou informaci, využitelnou pro poškození, zdiskreditování či ovlivňování jedince nebo skupiny lidí. V poslední době jsou dezinformace velkým nebezpečím, a to hlavně díky sociálním sítím, které jsou veřejností postupem času využívány stále více ke shánění informací a je nesmírně obtížné je vyvrátit. Boj proti dezinformacím je předem prohraným bojem (encyklopedie.soc.cas.cz)

3.3.2 TÍSŇOVÉ INFORMOVÁNÍ OBYVATELSTVA

Informování obyvatelstva a následná komunikace s ním má nezastupitelnou úlohu v eliminaci hrozeb a rizik pro život, životní prostředí a majetek nebo alespoň částečné zmírnění negativních dopadů daných rizik. Ona varovná informace se může týkat těch nejobecnějších věcí, jako např.: Epidemiologickými hrozbami, teroristickými hrozbami a jinou kriminalitou, nebezpečnými potravinami, meteorologickou situací či průmyslovými haváriemi. V rámci činností, spojených s ochranou obyvatelstva najdeme varování a tísňové informování na prvním místě. Tísňové informace mohou být interpretovány v nejrůznějších formách, a i samotné tísňové informování obyvatelstva je často realizováno širokou škálou systémů, zařízení, prostředků a dalších způsobů. Můžeme tedy tvrdit, že samotná informace může být předávána ve formě audia (přijímané sluchem), vizuálně (přijímané zrakem) či kombinovaně, tedy audiovizuálně (přijímané zrakem i sluchem). Audiální neboli verbální forma

tísňových informací je ve většině případů založena na předem nahraném či živém slovu. Na tíšňové informování obyvatelstva je kladena celá řada požadavků, jako např.: včasnost informace o hrozící či již vniklé MU, rychlost, a hlavně spolehlivost informování co největšího počtu obyvatel v mimořádnou událostí zasažené oblasti, pravdivost, důraz na jednoduchost a srozumitelnost dané informace a především dostupnost. Tíšňové informování obyvatelstva je stále poměrnou částí orgánů veřejné správy do jisté míry opomíjeno a přehlíženo, ať již na metodologické úrovni, tak i na úrovni praktické/realizační. Jako příklad si lze uvést začátek pandemie v roce 2020, kdy k panice veřejnosti dosti přispěla nedostatečná distribuce protiepidemických nařízení ze strany vlády (Šimek, 2016).

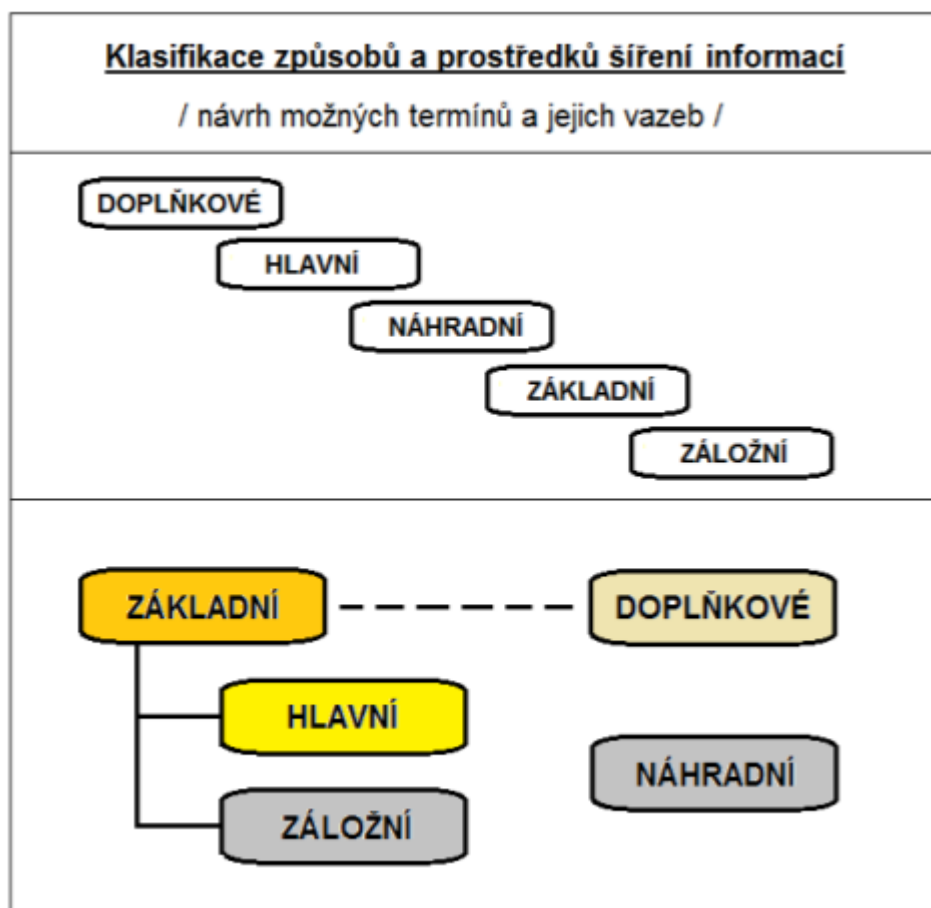
Každý ze způsobů šíření tíšňové informace má svá kritéria a specifikace, své klady i zápory. Obecně však ale lze říci, že by vždy měl být kladen důraz na použití takových prostředků, které zajistí nejrychlejší a zároveň nejspolehlivější předání informace pro co největší počet obyvatel daného zasaženého území. Proto jsou ve většině případů stále preferované tzv. veřejné prostředky pro šíření tíšňové informace, tedy např. koncové prvky JSVV před prostředky individuálními tedy např. pouze za použití mobilních telefonů (Šimek, 2016).

Jako příklad některých informačních prostředků/způsobů mimo JSVV jsou:

- Místní informační systémy (Obecní a objektové rozhlas, informační kanály, rádiové sítě dispečinků městské hromadné dopravy atd.)
- Mobilní varovné prostředky (Jedná se o dopravní prostředky, které jsou vybaveny megafony, mobilními sirénami, výstražným zařízením. Největší využití nalezneme při lokálních MU, jako např. NVS, únik plynu atp.)

- Vyhlášení za využití osob k tomu určených (příslušníci PČR, MěP, HZS a další zpravidla velitelem zásahu pověřené osoby, nejčastěji využívané při evakuaci budov, prostředků atp.)
- Televizní a rozhlasové vysílání (Veřejnoprávní, ale v poslední době čím dál častěji i soukromé. Využívané při MU většího rozsahu, krizových stavech nebo výstrahách Českého hydrometeorologického úřadu před nebezpečnými jevy. Tyto prostředky mají svoji výhodu z důvodu velkého dosahu na obyvatelstvo, nevýhoda ale spočívá v nutnosti sledování těchto prostředků v různou denní dobu, časté výpadky, závislost na provozovateli.)
- Mobilní telefony (SMS zprávy, jako příklad lze uvést textové zprávy od vlády.cz při pandemii 2020)
- Internet (Budoucnost, avšak stále hrají pouze doplňkovou úlohu z důvodu složitých právních předpisů a soukromých vlastníků jednotlivých portálů. Největší podíl na šíření informací mají informační portály a sociální sítě (Šimek, 2016)).

Všechny tyto informační prostředky, způsoby a systémy rozdělujeme na základní: hlavní a záložní a dále také doplňkové a náhradní. Toto rozdělení hraje roli při plánování strategie postupu při krizové situaci, pomáhá ulehčit a urychlit rozhodovací proces.



Obr. 1 Klasifikace způsobů a prostředků šíření informací

Každá MU na určitém území zabezpečovaná orgány obce nebo kraje má specifický charakter hrozby (povodeň, únik nebezpečných látek, NVS, požár aj.) a plošné působení (rozsah, rychlost šíření, závažnost, časové nároky na zrealizování ochranných opatření atd.). Díky těmto specifickým vlastnostem je mnohdy nemožné o celé MU informovat uceleně, protože informace přicházejí postupem času. Z tohoto důvodu tísňové informace rozdělujeme na: prvotní, následné a konečné (Šimek, 2016).

Prvotní tísňová informace musí následovat ihned po aktivaci varovného signálu. Tuto informaci předáváme buďto dálkovou či místní aktivací dle druhu a charakteru MU nebo místní reprodukcí předem nahraného hlášení. V případě, že orgán obce zvolil k vyhlášení varovné informace formu mluveného slova

zprostředkovaného místními prostředky (elektronické sirény, místní rozhlas aj.) je tato varovná a zároveň prvotní informace ve většině případů sloučena do komplexní informace (Šimek, 2016).

Následná neboli doplňující informace může být zprostředkována prostřednictvím obecního rozhlasu, rozhlasovou stanicí, se kterou je obec legislativně dohodnuta o šíření varovných a tísňových informací, kabelovou televizí, mobilními varovnými prostředky, sociálními sítěmi, webovými stránkami obce atd. Tento druh informace je žádoucí předem připravit dle analýzy potenciálních hrozeb dané MU. Jako vhodné se jeví videonahrávky, audionahrávky či popřípadě textové dokumenty vysvětlující a varující před následky již probíhající MU, které mohou mít formu předem připravených scénářů MU a způsob provádění ochranných opatření. Obsah těchto informací se může lišit dle potřeby a znalosti dané MU, obvykle obsahují aktuální údaje, informace a pokyny, které vedou ke zlepšení okolností pro záchranu zdraví, života a majetku. Tyto informace by měly být podány tak, aby v lidech probudili potřebu „jednat“, ale zároveň nesmí v žádném případě vyvolávat paniku. Proto je nutné zvolit interpretaci tak, aby došlo k vybalancování informační hodnoty a psychologického vlivu (Šimek, 2016).

Posledním druhem tísňové informace je tzv. konečná informace. Tato informace by měla nenucenou formou dokončit proces varování a tísňového informování obyvatelstva a vytvořit vhodné podmínky pro budoucí komunikaci orgánů obce a kraje s obyvatelstvem při nouzovém přežití, distribuci humanitární pomoci a jiných činností potřebných k odstranění následků MU až do chvíle normálního stavu. Jedním ze základních cílů této informace je prohloubení důvěry obyvatelstva v orgány obce a kraje při zvládnutí MU, a proto je v předávané informaci využívána taková rétorika, která napomůže ke

zklidnění lidí. Věty typu „situace je pod kontrolou“, „hrozba pominula“ jsou pro konečnou tísňovou informaci typické (Šimek, 2016).

3.3.3 SMS, jako forma tísňového informování obyvatelstva

Rozesílání SMS textových zpráv je klasickou formou využívání mobilních technologií. Rozesílání SMS textových zpráv funguje na dvou základních principech. První způsob je v České republice využíván většinou měst a obcí. Funguje díky databázi telefonních čísel příjemců tísňových zpráv. Toto řešení má svou světlou, ale bohužel i tmavou stránku. Jedná se o jednodušší řešení, než je způsob druhý a tím pádem dostupnější i pro menší provozovatele. Problém však nastává v otázce správy databáze telefonních čísel. V případě, že přihlášení jedinci neaktualizují svá telefonní čísla, ať už v případě změny, vyřazení či přestěhování se, dochází k neaktuálnosti databáze a tím pádem neefektivnosti celého systému tísňového informování obyvatelstva za pomoci SMS zpráv. Některá města a obce udávají až 50% neaktuálnost jejich databáze telefonních čísel. Druhým a zároveň modernějším způsobem je způsob, při kterém se využívají fakta, že systémy mobilních operátorů registrují telefonní čísla přístrojů (tedy lidí) v okruhu signálového pokrytí jednotlivých vysílačů. V případě, kdy by bylo zapotřebí předat onu varovnou informaci danému území, respektive lidem, žijícím v dané oblasti zasažené MU, odeslala by se varovná informace na ta telefonní čísla, která by se dle vysílačů nacházela v dané oblasti. Toto řešení naneštěstí vyžaduje velice úzkou spolupráci orgánů obce a kraje s mobilními operátory a jejich technologiemi. Je na místě dodat, že budoucností v tísňovém informování obyvatelstva jsou stále častější mobilní aplikace viz aplikace „Záchranka“ a velice popularizované sociální sítě (Šimek, 2020).

3.3.4 Internet, jako forma tísňového informování obyvatelstva

Fenoménem „poslední doby“ a hlavně budoucnosti je a bude internet a na něm provozované sociální sítě. Najít oblast, která by nebyla ani v nejmenším poznamenána internetem je v dnešní digitální době v podstatě nemožné. Sociální sítě jsou nejsilnější zbraní při oslovování široké veřejnosti, a to nejen mladé generace a jsou již nějakou dobu využívány orgány v řadě míst České republiky. Zajímavou, ale starší technologii je využívání RSS (Really Simple Syndication) informačních kanálů. Tyto informační kanály dovolují svým provozovatelům uložit zpracované informace, v našem případě informace tísňového charakteru, na servery, ze kterých mohou příjemci za pomoci programů ve svém zařízení (mobilní telefonu, stolní počítač, notebook atd.) číst. Tyto programy nazýváme RSS čtečky. Institut ochrany obyvatelstva (IOO) navrhnul, vyvinul a úspěšně otestoval editor tísňových informací pro RSS tísňové kanály, který nese název ETIRSS. Tento editor byl vyvinut výhradně pro využívání obcemi, které informace budou šířit dále vlastní cestou. Je založen na předdefinovaných textech tísňových informací, které jsou zpracované dle dřívějších MU. Tyto texty před odesláním lze přizpůsobit aktuální MU. Využívání tohoto editoru je z větší části podmíněno právě příjemci informací uložených na serverech, kvůli požadavkům při instalaci a provozu RSS čteček. Program ETIRSS v aktuální formě funkčního modelu slouží především jako praktická ukázka využití internetu pro rychlejší a efektivnější šíření poplašných zpráv pro obce, organizace a instituty veřejné správy (Šimek, 2020).

3.3.5 Tísňové informování osob se sluchovým postižením

Sluchové postižení je potřeba nejdříve rozlišit. Platné právní předpisy sluchové postižení rozdělují na dvě základní skupiny: nedoslýchavé osoby, dále děleny na tři stupně (slabé, střední a těžké sluchové ztráty) a osoby, které sluch ztratili nebo nemají úplně. Dle stupně postižení si osoba musí vybrat nejlepší

zdroj tísňových informací. Jedním z řešení je předávání tísňové informace pomocí QR kódu. Využitelnost QR kódu je založena na jednoduchém převodu textových a audiálních tísňových informací z QR kódu a zpět s možností další práce s textem v mobilním zařízení. Na experimentální úrovni byly jako nosiče QR kódu navrženy komunikační karty, které slouží ve třech základních úrovních. Prvotní a nejdůležitější informace o MU a opatřeních, která byla přijata vzhledem k typu MU jsou předdefinovány ve formě jednoduchých textových vět. Doplnujícími informacemi jsou QR kódy s URL adresou, kde se lze dočíst kompletní informace o MU. Poslední komunikační úroveň může být ručně psaný text, který přináší aktuální informace o vývoji MU a zavedených opatření. Dalším řešením ušitým přímo na míru lidem postiženým ztrátou sluchu je zavedení tísňových SMS na lince 112 spravované HZS krajů. Postižený musí zažádat o zařazení do registru osob s postižením sluchu, po schválení bude jeho telefonní číslo zaraženo do systému KOPIS. Při komunikaci s takto postiženou osobou musí operátor tísňové linky 112/150 počítat s častými chybami a hůře pochopitelným kontextem, osoba takto postižená si uvědomuje svoje nedostatky v psané řeči, a proto může být přivedena do nepříjemné situace a začít zmatkovat. Operátor musí využívat jednoduchých vět a slov, aby postiženému maximálně ulehčil komunikaci a nedošlo k nedorozumění. Přestože jde o naplnění ustanovení § 38 zákona č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky je pro jednotlivé HZS krajů velice obtížné ustanovení splnit z důvodu absence centrálního registru osob se sluchovým postižením. Nicméně přestože se jedná o časově náročný a organizačně složitý úkol při vyhledávání a aktualizování kontaktů na tyto osoby, jedná se mnohdy o jedinou možnost, jak se takto postižené osoby dovolají pomoci. Žádná vynaložená energie není marná, když může zachránit lidské životy (Šimek, 2020), (Štěříková, 2020).

3.3.6 Shrnutí

Varování a tísňové informování obyvatelstva má neodmyslitelné místo v celé struktuře ochrany obyvatelstva. Je základním kamenem pro komunikaci příslušných orgánů s lidmi z postižených oblastí a zahajuje celý proces ochranných opatření, která přímo vedou k minimalizaci negativních vlivů způsobených MU na lidských životech, životním prostředí a majetku. Zároveň je ale vhodné poznamenat, že i když bude způsob předání i samotná tísňová informace sebepřesnější, sebevčasnější a sebekonkrétnější její účinek a vliv na vývoj MU bude vždy jen tak dobrý, jako samotná reakce ohroženého obyvatelstva na ní (Šimek, 2020).

3.4 Jednotný systém varování a vyrozumění

Jednotný systém varování a vyrozumění, dále jen JSVV byl v České republice realizován od roku 1991. Je tvořen sítí varovných sirén, které zajišťují okamžité varování a informování obyvatelstva. Včasné varování a vyrozumění obyvatel je základním kamenem pro veškerá další opatření vedoucí k účinné a úspěšné ochraně zdraví a životů občanů České republiky při MU. Varování obyvatelstva na obecní úrovni zajišťuje obecní úřad, na krajské úrovni a v některých vybraných obcích poté Hasičský záchranný sbor kraje, který k této činnosti využívá právě JSVV. Tento systém využívá koncové prvky varování a infrastrukturu – telekomunikační síť. Infrastrukturu JSVV tvoří zadávací terminál, který je umístěn na každém krajském operačním a informačním středisku HZS kraje. Pomocí zadávacího terminálu a následných radiových signálů se ovládají koncové prvky napojené na tento systém. Druhým prvkem infrastruktury JSVV je přenosová soustava, která je tvořena samotnými radiovými vysílači, které jsou rovnoměrně dislokované po celém kraji. Díky radiovým vysílačům je zajištěn přenos radiového signálu potřebný k ovládnutí koncových prvků. Tento systém umožňuje sirény ovládat na dálku a to

jednotlivě, po celých skupinách nebo všechny sirény najednou. HZS ČR je oprávněn v případě MU, která si toto vyžaduje, vstoupit do sdělovacích prostředků a předat varovnou informaci za pomoci televize a rozhlasu (hzscr.cz).

Tísňové informování obyvatelstva je zabezpečováno elektronickými koncovými prvky varování (EKPV). Tyto prvky reprodukují například verbální informace uložené v EKPV, informace z externího zdroje modulace (rozhlasový přijímač), informace sdělované vestavěným mikrofonom nebo informace předávané autonomním či lokálním systémem ovládání (mobilní telefon). Další způsoby interpretace záleží na funkcionalitě EKPV. Význam EKPV JSVV lze odůvodnit hned na několika případech. Ohroženému obyvatelstvu je tísňová informace předávána s minimálním zpožděním po celé síti akustického pokrytí zabezpečované oblasti bez nutnosti sledovat sdělovací prostředky, bez časového omezení a dalších faktorů ovlivňujících příjem tísňové informace na straně zasažené populace. Výhodou EKPV je jejich trvalé připojení do sítě neboli stálá pohotovost a jsou trvale plně pod kontrolou oprávněných osob, což zamezuje ztrátám drahocenného času. Další výhodou EKPV je nezávislost na elektrorozvodné síti. Jako nejefektivnější se v systému tísňového informování obyvatelstva v podmínkách JSVV osvědčily verbální informace, které jsou předávané bezprostředně po doznění varovného signálu. Verbální informace mají formu 20 až 30 vteřin dlouhého slovního sdělení, které uvádí a ukončuje zvukové znamení. Pod varovným signálem tzv. všeobecnou výstrahou jsou verbální informace děleny na: všeobecná výstraha, nebezpečí zátopové vlny, chemická havárie a radiační havárie. Pro doplnění předdefinovaných verbálních informací může HZS kraje zpracovat až dalších pět, které mohou být využity jako tísňové informace. Tyto verbální informace jsou zpracovány jak mužským, tak ženským hlasem a HZS kraje rozhoduje, kterou variantu zvolí. Rozšiřování funkcionalit EKPV o GSM moduly je velice šikovným trendem umožňujícím předávání hlasových informací z mobilních telefonů starostů, velitelů zásahu,

velitelů místních jednotek a jiných osob k tomu pověřených. Toto řešení v dnešní době umožňuje většina místních informačních systémů připojených do JSVV včetně některých typů elektronických sirén. Výhodou této funkce je finanční dostupnost a vysoká univerzálnost pro využití. Přímé hlasové vstupy osob s oprávněním mají význam pro vlastní proces varování při přípravě na MU nebo již při jejím průběhu ale i pro snadnou komunikaci určených orgánů s občany při krizových stavech, nefunkčnosti prvků kritické infrastruktury a v nespočtu dalších případech (Šimek, 2016).

3.4.1 Koncové prvky JSVV

Koncové prvky JSVV jsou: elektrické rotační sirény, elektronické sirény, místní informační systémy, osobní přijímače (pagery)

Elektrické rotační sirény jsou stále nejrozšířenější koncové prvky na území ČR, i když patří mezi ty zastaralejší. Zvukový signál vzniká díky elektromotoru a rotoru sirény. Rotační sirény instaluje HZS kraje do všech obcí, které mají alespoň 500 stálých obyvatel, nebo do obcí, které jsou ohrožovány povodněmi, či jiným stacionárním zdrojem nebezpečí (hzscr.cz).

Elektronické sirény tzv. mluvící sirény, jsou modernější verzí starších rotačních sirén. V dnešní době dochází k pomalému nahrazování právě těmito sirénami, kde zvuk vzniká díky tónovému generátoru a za pomoci zesilovačů a zvukovodů je dále distribuován do prostoru. Největší výhodou elektronických sirén je doplnění o verbální informaci, která obyvatelstvu vysvětlí co se aktuálně děje. Součástí každé elektronické sirény je záloha napájení, která sirénu udrží v chodu minimálně 72 hodin po jejím odpojení od elektrické sítě (hzscr.cz).

3.4.2 Ověřování provozuschopnosti koncových prvků JSVV

Nejrozšířenějším způsobem testování provozuschopnosti koncových prvků JSVV je akustická zkouška sirén. Akustické zkoušky sirén jsou prováděny z pravidla první středu v měsíci ve 12:00 tzv. zkušebním tónem, který trvá po dobu 140 sekund a je nepřerušovaný. Elektronické sirény doplňují tento tón ještě verbální informací o skutečnosti, že proběhne zkouška sirén. Zkoušku sirén zabezpečuje KOPIS HZS kraje v systému Centrum. Druhým způsobem testování provozuschopnosti koncových prvků JSVV je domluva s KOPIS HZS kraje na zkoušce jednotlivé sirény technikem, který provádí revizi prvku. Požádá o tzv. tichý test, který se odešle na danou sirénu ze systému Centrum. Všechny zařízení mimo JSVV si orgán obce odpovědný za kontrolu tohoto prvku spravuje samostatně (Šimek, 2016).

3.4.3 Signály JSVV

JSVV eviduje celkem 3 druhy signálů: varovný signál neboli všeobecná výstraha, požární poplach a zkouška sirén.

Všeobecná výstraha je od roku 2001 jediným varovným signálem platným na území ČR. Jedná se o signál, který varuje obyvatelstvo před hrozbou či vznikem MU. Tento signál má podobu kolísavého tónu po dobu 140 vteřin. Může být spuštěn až třikrát za sebou ve tří minutových intervalech. Po akustickém tónu v případě elektronické sirény následuje doplňující informace o druhu MU, nebezpečím, které z této události plyne a doporučením, jak postupovat dále (hzscr.cz).

Druhým signálem, který na území ČR evidujeme je požární poplach. Tento poplach má dlouhou historii a odjakživa sloužil ke svolávání jednotek požární ochrany. Nejedná se o varovný signál a je vyhlášen po dobu jedné minuty, kdy kopíruje troubení trubky „HÓ-ŘÍ“ (hzscr.cz).

Posledním, rovněž nevarovným signálem je signál pro zkoušku sirén. Probíhá buďto jednotně na území celé ČR, nebo po dohodě s KOPIS HZS kraje jednotlivě na předem domluvené siréně. Signál slouží ke kontrole provozuschopnosti sirén a jedná se o trvalý, nekolísavý tón po dobu 140 vteřin. U elektronických sirén bývá často doplněn o verbální informaci o zkoušce sirén (hzscr.cz).

3.5 Sociální sítě

Internet, jakožto domov sociálních sítí má fanoušky po celém světě. Lidé se k němu připojují z nejrůznějších důvodů, kvůli každodenním činnostem jako je práce, zábava, ulehčení běžných denních potřeb, nakupování, komunikace s přáteli, shánění informací nebo kvůli stále častější závislosti na něm. Málo kde, dokáže člověk tak snadno a bez povšimnutí ztratit několik hodin života denně, jako právě na internetu, potažmo sociálních sítích. Sociální sítě jsou naprostým fenoménem ve světě zábavy a prokrastinace. Každopádně možnosti jsou nekonečné a k vývoji sociálních sítí dochází každým dnem a nikdo na světě nedokáže odepřít nekonečný potenciál, který mají v podstatě v každém odvětví lidského života (Losekoot, 2019).

Sociální sítě umožňují bezkonkurenční přístup ke specifickým skupinám veřejnosti a mají extrémní dosah při předávání jakýchkoliv informací pro různé skupiny lidí. Už v roce 2009 dosahovaly sociální sítě v Evropě a Spojených státech stamiliónových čísel, co se do uživatelů týče. Zpětná vazba ze sociálních sítí má v dnešní době minimálně stejnou hodnotu, jako z ostatních zdrojů a většina českých i světových firem prezentuje svoje kampaně a veškeré PR právě na sociálních sítích. Samozřejmě jako všechno na světě mají i sociální sítě svoje stinné stránky. V dnešní době je internet přehlčen různými sociálními sítěmi a pro uživatele je stále složitější se orientovat v tom, která síť je pro to, co zrovna potřebují právě ta jejich nejlepší. Největší stinnou stránkou je problematika dětí na sociálních sítích, které se poměrně snadno a bez dozoru dokážou dostat

prakticky ke všemu co je zajímavá, ale i k tomu, co by je nikdy nenapadlo, a hlavně nemělo napadnout hledat (Svoboda, 2009).

Sociální sítě jsou bezesporu místem, kde lze poměrně snadno aplikovat nástroje marketingové, politické ale i jen osobní komunikace. Tato komunikace má ovšem svá pravidla a zásady a nic není tak vrtkavé, jako pozornost uživatelů na sociálních sítích. Sdílející (ten, kdo chce upoutat pozornost) musí být aktivní a aktuální, což vyžaduje finanční prostředky a kvalitní lidské zdroje. Autor musí brát v úvahu, že sociální sítě zatím nepokrývají kompletní věkové a sociální spektrum uživatelů, což se postupem času ale mění. Rok od roku se pomyslné nůžky věkových i sociálních hranic otvírají. Stále více starších a zároveň mladších lidí objevují zákoutí internetu a dříve nebo později narazí na nějakou sociální síť, která, i když často nevědomky, začne mít vliv na jejich život (Přikrylová, 2010).

3.5.1 Facebook

Největší sociální síť v ČR i ve světě je dozajisté Facebook. Je to síť určená pro sdílení a komunikaci mezi uživateli, které propojuje po celém světě. Sociální síť Facebook založil v roce 2004 Mark Zuckerberg, který nápad vytvořit tuto síť převzal od Camerona a Tylera Winklevossových, kterým později dle soudních sporů musel vyplatit 65 miliónů dolarů. V dnešní době spadá pod Facebook ještě sociální síť Instagram a komunikační aplikace Whatsapp. Facebook díky obrovským finančním prostředkům investuje do všech odvětví technologie a marketingu. Drtivá většina finančních zdrojů Facebooku pochází z reklam umístěných na síti, které jsou doslova podsouvané uživatelům. Za roky své existence čelil Facebook již několika žalobám za nakládání s osobními údaji uživatelů a korupci při politických aférách. Účet na Facebooku má přes 2,498 mld. uživatelů (k dubnu roku 2020) a aktivně ho využívá přibližně 2 mld. z nich. Dle statistik se na sociální síť Facebook přihlásí 74 % uživatelů denně. V České

republice je registrováno přibližně 5,2 miliónu uživatelů. Síla Facebooku co do šíření jakýchkoliv informací nemá konkurenci (Rosulek, 2020)

3.5.2 Instagram

Instagram je sociální síť, která uživatelům umožňuje sdílet svůj život ve formě fotografií a videí, která si mezi sebou hodnotí tzv. lajkováním, komentováním a sdílením. Pro práci s fotografiemi je k dispozici celá řada nástrojů a filtrů pro úpravu a vylepšení. Aplikaci Instagram založili Kevin Systrom a Mike Krieger ze společnosti Burbn, Inc. A oficiálně jí spustili v roce 2010. Nyní aplikace Instagram spadá pod Facebook, který jí odkoupil v roce 2012 za 1 mld. dolarů. Následně došlo a stále dochází k částečnému propojení služeb a možností a jsou úzce reklamně i uživatelsky propojené. Přes 1 mld. lidí používá Instagram alespoň jednou měsíčně, přičemž minimálně polovina z nich je na Instagramu aktivní denně. Instagram se stal fenoménem dnešní doby a nespočet lidí postavilo na této síti obrovský bussiness (Rosulek, 2020).

3.5.3 Twitter

Původním smyslem a cílem sociální sítě Twitter byl prostor pro sdílení krátkých textů pro novináře, média a politiky. V dnešní době si Twitter může založit každý. Tato mikrobloginovací platforma umožňuje velmi rychlé sdílení tweetů, což jsou krátké statusy o maximálně 280 – ti znacích. Twitter, obdobně jako Instagram, využívá #hashtagy, která sjednocují jednotlivá vlákna skrze hypertextové odkazy do tematických okruhů a celků. Toto extrémně napomáhá aktuálnosti, přehlednosti a dohledatelnosti tweetů na Twitteru. Zakladatelem Twitteru je Jack Dorsey, který ho založil v roce 2006. V této době používá Twitter minimálně 186 miliónů uživatelů na denní bázi. Nechvalně známým uživatelem Twitteru je Donald Trump, který tuto sociální síť využíval k šíření svých často kontroverzních názorů (Rosulek, 2020).

3.5.4 Youtube

Sociální síť určená primárně pro sdílení videí, streamování, či jako digitální encyklopedie současné doby. Na světě bychom jenom těžko hledali větší sociální síť s videoobsahem, než je právě Youtube, který byl založen v roce 2005 s vizí, stát se největší platformou pro sdílení videoobsahu. V roce 2006 Youtube odkoupila společnost Google za 1,65 mld. dolarů a došlo k propojení účtů těchto dvou platforem. Na Youtube si může vytvořit svůj vlastní účet prakticky každý, kdo o to projeví zájem a tímto krokem se mu otevrou možnosti pro nahrávání vlastního obsahu, komentování jiných videí, popřípadě hodnocení a sdílení. Youtube se pyšní dvěma mld. uživateli měsíčně, kdy každou minutu je na Youtube nahráno přes 500 hodin nového obsahu (Rosulek, 2020).

3.5.5 TikTok

TikTok, původním jménem Musica.ly, je produktem čínské společnosti ByteDance. I když je TikTok poměrně mladou sociální sítí, jedná se o největšího konkurenta Facebooku a Instagramu na světě. V roce 2019 se stal TikTok dokonce druhou nejstahovanější aplikací na světě. Tato síť je zaměřena na vytváření a sdílení krátkých, často sekvenčních videí tzv. vines na jakémkoliv téma. Bohužel platí, že čím šílenější nápad je, tím větší úspěch video slaví. Aplikace TikTok slaví největší úspěch u mladé generace lidí, často dětí, každopádně postupem času se dostává ke stále starším uživatelům a mění svůj charakter zábavního průmyslu na průmysl informační a marketingový (Rosulek, 2020).

4 METODIKA

4.1 Obecná charakteristika projektu výzkumu

V následujících kapitolách uvádíme základní charakteristiku realizovaného výzkumného šetření z hlediska zaměření bakalářské práce.

4.1.1 Vymezení a formulace výzkumného problému

Výzkumné problémy, které se staly východiskem pro výzkumné šetření v bakalářské práci, byly formulovány v následujících bodech:

- Jaké jsou odlišnosti v oblasti využívání sociálních sítí z hlediska věkových skupin respondentů?
- Jaké jsou odlišnosti v důvěře sociálním sítím z hlediska věkových skupin respondentů?
- Jaké zdroje informací jednotlivé věkové skupiny respondentů preferují?
- Jaké jsou odlišnosti v názorech na možnosti zlepšení přehlednosti informování v krizových situacích z hlediska skupin respondentů?

4.1.2 Charakteristika výzkumného vzorku a způsobu jeho výběru

Realizované šetření výzkumu bakalářské práce probíhalo u dvou skupin respondentů na výzkumném vzorku 161 dotazovaných jedinců.

První skupinu tvořilo 83 respondentů ve věku od 18 do 60 let. Druhou skupinou bylo 78 respondentů ve věku nad 60 let.

Výběr respondentů byl záměrný. Distribuce dotazníku probíhala několika způsoby. U první skupiny respondentů převažoval online dotazník distribuovaný e-mailem, přes sociální sítě a v tištěné formě prostřednictvím tiskového mluvčího. U druhé skupiny respondentů, vzhledem

k protipandemickým opatřením, byla pro zisk alespoň přibližného množství dotazníků zvolena tištěná varianta distribucí do schránky nebo prostřednictvím rodinných příslušníků, zejména z důvodu nízké návratnosti online dotazníků v jakékoliv formě.

Vzhledem k charakteru respondentů se očekávala nižší návratnost dotazníků online formou u druhé skupiny respondentů. Dotazník byl v prvním sledu distribuován online prostřednictvím sociálních sítí a e-mailu. Jak se předpokládalo, návratnost online dotazníku byla ze strany druhé skupiny respondentů mizivá, tudíž byla po dosažení dostatečného množství dotazníků od první skupiny respondentů distribuce online formou zastavena a bylo přistoupeno k distribuci tištěné verze totožného dotazníku druhé skupině respondentů.

Jak se předpokládalo, návratnost dotazníků byla online formou u druhé skupiny respondentů v řádech jednotek procent. U první skupiny procentuální návratnost nelze určit z důvodu distribuce pomocí URL odkazu na dotazník, který je přílohou této bakalářské práce. U druhé skupiny respondentů bylo v případě nízké online návratnosti přistoupeno k tištěné formě dotazníku distribuované prostřednictvím rodinných příslušníků nebo do domovních schránek s žádostí o navrácení skrze rodinné příslušníky z důvodu co nejmenšího ohrožení této skupiny obyvatelstva. Domníváme se, že konečný získaný počet dotazníků (83 od lidí mladších 60 let a 78 od lidí starších 60 let) je pro výzkumné šetření zcela dostačující.

4.1.3 Popis výzkumného nástroje – dotazník

Jako výzkumný nástroj shromažďování nezbytných kvantitativních dat v rámci empirického výzkumu jsme zvolili **nestandardizovaný dotazník**, který je součástí přílohy této práce.

Před samotným výzkumným šetřením byli všichni respondenti seznámeni s cílem i účelem výzkumu a byli poučeni o dobrovolnosti své účasti.

Z hlediska struktury dotazníku byl na začátek umístěn motivační text, pokyny pro vyplnění a informace o anonymitě a dobrovolnosti vyplnění. Vyplnění dotazníků bylo anonymní, pouze v úvodu dotazníku respondenti vyplnili věkovou skupinu a pohlaví. Základem dotazníkového šetření byl soubor 19 -ti otázek předložených respondentům v písemné i elektronické podobě. U všech otázek byly zvoleny uzavřené možnosti odpovědí, kde respondenti zaškrtnuli křížkem odpověď, se kterou se nejvíce ztotožňují, případně dle potřeby dopsali vlastní jiný názor.

Dotazník byl členěn do tří tematických celků. První část se týkala sociálních sítí, nejnavštěvovanějšího typu sociální sítě a způsobu jejich využití. Druhá část tematického celku se zaměřila povědomí respondentů o informování obyvatelstva v případě krizové situace nebo při přípravě na ni. Na povědomí o formě všeobecné výstrahy, na následném postupu po vyhlášení takové výstrahy, jakož i následném postupu získání nejaktuálnější informace o tom, co se děje. Třetí část se zaměřovala na zkušenosti týkající se informování obyvatelstva při aktuálně probíhající pandemii covid-19 na území České republiky. Zjišťovala, zda se respondent orientoval v aktuálních platných opatřeních vydaných vládou, jelikož docházelo ke změnám i několikrát v průběhu jednoho dne, a dále kde nejčastěji respondenti hledali informace o nově vydaných opatřeních. V neposlední řadě se tato část dotazníku věnovala snaze, jaký způsob by respondenti preferovali pro varování a informování obyvatelstva v případě další krizové situace na území nejen České republiky, ale i v rámci jednotlivých krajů a okresů.

4.1.4 Popis výzkumného nástroje – rozhovor

Jako výzkumný nástroj pro porovnávání výstupů z našeho dotazníku byla zvolena forma **polostandardizovaného rozhovoru** (interview). Jde o rozhovor, kde většina otázek je předem definovaných, ale zároveň se tazající snaží, aby měl respondent určitou míru volnosti v odpovědích na tyto otázky, popřípadě může doplnit otázku doplňující, pokud tím vytvoří lepší atmosféru v průběhu interview (Nový, 2006).

Rozhovor jsme prováděli skrze platformu MS Teams z důvodu probíhajících vládních opatření a eliminaci rizik kvůli pandemii covid-19. V rozhovoru byli osloveni 3 zástupci z řad tiskových mluvčích (TM) jednoduchými otázkami a jejich účast byla naprosto dobrovolná.

4.1.5 Popis použitých technik statistické analýzy dat

Pro statistické vyhodnocení dat získaných dotazníkovým šetřením jsme použili v případě uzavřených otázek s výsledky na principu nominálního měření metodu **chí-kvadrát test nezávislosti**.

Podle Chrásky (2007) patří **chí-kvadrát** do kategorie testů významnosti, kde se ověřuje, zda četnosti, které byly získány měřením, se odlišují od teoretických četností, které odpovídají dané nulové hypotéze. Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku využíváme např. v případech, kdy rozhodujeme, zda existuje souvislost mezi dvěma pedagogickými jevy, které byly zachyceny pomocí nominálního měření. Výsledky získané dotazníkovým šetřením je nejdříve nutno zapsat do kontingenční tabulky, následuje opět formulovat nulové a alternativní hypotézy a dále pak provést testování na hladině významnosti $\alpha = 0,05$. Některé počítačové programy analyzují vztahy mezi proměnnými a informují pouze o výsledku analýzy. V těchto případech se většinou uvádí hodnota signifikace, která určuje pravděpodobnost, že v daném

případě neoprávněně neodmítneme příslušnou nulovou hypotézu. Pokud je hodnota signifikace menší než zvolená hladina významnosti, odmítáme nulovou hypotézu (Chráska, 2007, s. 76-78).

V bakalářské práci jsme pro statistické vyhodnocení dat získaných dotazníkovým šetřením a tvorbu histogramů relativní četnosti využili **softwaru STATGRAPHICS Centurion XVI.** verze 16.1.11.

4.1.6 Charakteristika předvýzkumu a jeho závěry

Pro zkvalitnění empirického výzkumu byla provedena pilotáž dotazníku, při které jsme dotazník rozdali deseti náhodně vybraným respondentům. Prvních pět respondentů tvořili osoby mladší 60 let. Druhou skupinou pět respondentů osoby staří 60 let. Hlavním cílem předvýzkumu bylo ověření srozumitelnosti dotazníku a ověření možností pro vyhodnocování získaných dat. Po odevzdání následoval s respondenty krátký rozhovor, ve kterém se k dotazníku vyjádřili. Diskuse byla směřována, zda jsou otázky srozumitelné, zda jsou nabízené možnosti odpovědí dostatečné a zda by něco doplnili, nebo naopak, jestli se některá otázka jeví jako nevhodná nebo zbytečná. Na základě těchto připomínek byl dotazník optimalizován. Tři otázky bylo potřeba přeformulovat a u jedné části s odpověďmi byla doplněna jedna další možnost odpovědi. Rovněž byla od zástupců druhé skupiny respondentů zachycena výtky, že online distribuce je pro ně příliš komplikovaná a často nedostupná. Proto bylo po nízké návratnosti online dotazníků ze strany druhé skupiny respondentů přistoupeno k distribuci následně vytisknutých dotazníků.

Na základě výsledků předvýzkumu bylo konstatováno, že dotazník je pro respondenty srozumitelný, struktura vyhovující a problémy s porozuměním by měly být pouze minimální.

5 VÝSLEDKY

5.1 Nestandardizovaný dotazník

Všechna data pro analýzu jsme získali prostřednictvím nestandardizovaného dotazníku. Získané výsledky jsou interpretovány a porovnávány podle jednotlivých otázek u obou skupin respondentů najednou a výsledky jsou shrnuty v kontingenčních tabulkách a grafech. Následně jsou uvedeny vypočítané hodnoty:

χ^2 = vypočítaná hodnota testového kritéria chí-kvadrát testu nezávislosti

P = pozorovaná hladina významnosti příslušného chí-kvadrát testu nezávislosti

5.2 Analýza jednotlivých položek dotazníku

První otázka sloužila pro roztrídění do dvou skupin respondentů na mladší 60 let a starší 60 let. Otázka ohledně pohlaví sloužila pro prvotní kontakt a informace o respondentech, kteří se šetření účastnili. Tyto otázky se statisticky nevyhodnocovaly, pouze se odpovědi pro přehled zaznamenaly do tabulek a grafů.

Otázka č. 1 Kolik je Vám let?

Tato otázka sloužila pro přehled, jaké věkové skupiny se šetření v rámci bakalářské práce účastnily, avšak hlavním účelem této otázky bylo roztrídění respondentů do dvou skupin. Na „mladší“ (do 60 let věku) a „starší“ (nad 60 let věku).

Tab. I Tabulka četnosti odpovědí na otázku: Kolik je Vám let?

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Do 25 let	23	83	
26 - 45 let	47		
46 - 60 let	13		
60 let a více	78		78

Otázka č. 2 Jaké je Vaše pohlaví?

Tato otázka sloužila pro navázání prvotního kontaktu s respondenty a pro zjištění, zda jsou mezi respondenty zastoupeny více muži či ženy. Při pohledu na tabulku č. II je patrné, že ženy mají mezi respondenty větší zastoupení než muži.

Tab. II Tabulka četnosti odpovědí na otázku: Jaké je Vaše pohlaví?

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Žena	95	52	43
Muž	66	30	36

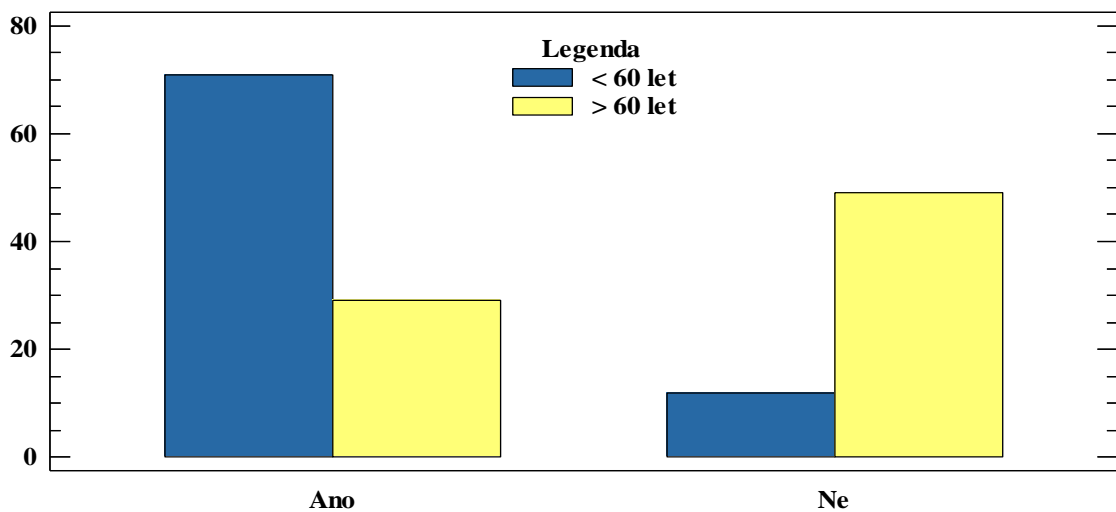
Otázka č. 3 Využíváte nějaké sociální sítě?

Tato otázka sloužila pro zjištění, které je pro bakalářskou práci z hlediska jejího zaměření stěžejní. A to, zda i lidé staršího věku, používají sociální sítě a zda je tak případně možné tuto skupinu obyvatelstva varovat a vyrozumívat prostřednictvím sociálních sítí.

Tab. III Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: Využíváte nějaké sociální sítě?

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Ano	100	71	29
Ne	61	12	49

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. III. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2 = 39,966$; $P = 0,0000$) můžeme konstatovat, že **byl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů, a proto hypotézu o nezávislosti jednotlivých znaků zamítáme. Jak je patrné z četnosti odpovědí, tak i z grafického znázornění odpovědí na obrázku č. 2, více sociální sítě využívají osoby mladšího věku, avšak sociální sítě využívají v menším měřítku rovněž již i osoby starší 60 let.



Obr. 2 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 3

Na základě zjištěných výsledků můžeme konstatovat závěr, že věk respondentů má vliv na užívání sociálních sítí, tedy že starší osoby do světa sociálních sítí zatím tolik nepronikly.

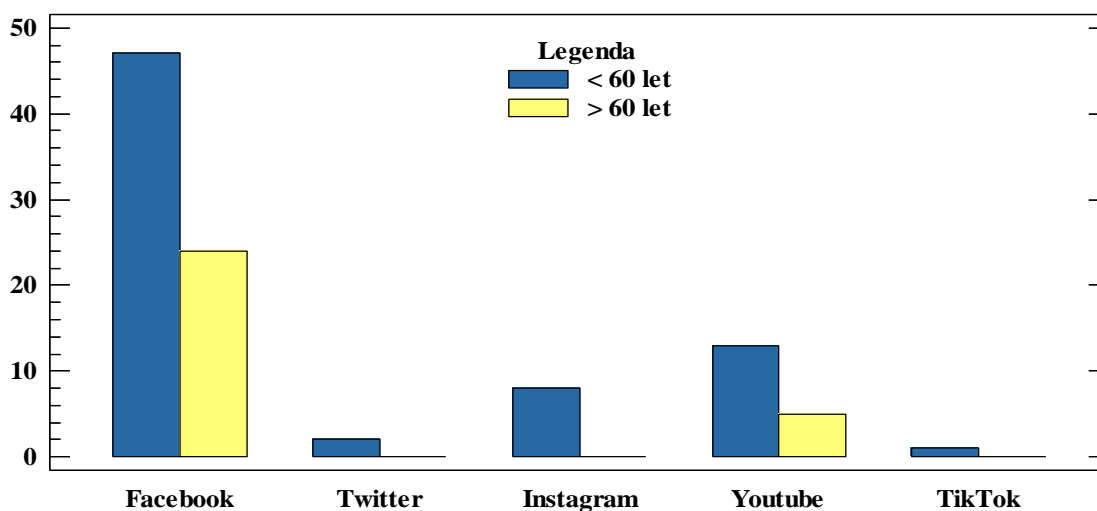
Otázka č. 4 Pokud jste na předchozí otázku odpověděli ANO, jaké nejčastěji?

V případě této otázky jsme chtěli zjistit, zda má věk vliv na výběr nejčastěji využívané sociální sítě.

Tab. IV Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: Pokud jste na předchozí otázku odpověděli ANO, jaké nejčastěji?

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Facebook	72	48	24
Twitter	2	2	0
Instagram	8	8	0
Youtube	18	13	5
TikTok	0	0	0

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. IV. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2 = 5,301$; $P = 0,2577$) můžeme konstatovat, že **nebyl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů. Při pohledu na grafické znázornění odpovědí na obrázku č. 3 můžeme pozorovat, že nejvíce využívanou sociální sítí je Facebook. Na základě zjištěných výsledků můžeme přistoupit k závěru, že vliv věku na druh nejčastěji využívané sociální sítě nepotvrdil.



Obr. 3 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 4

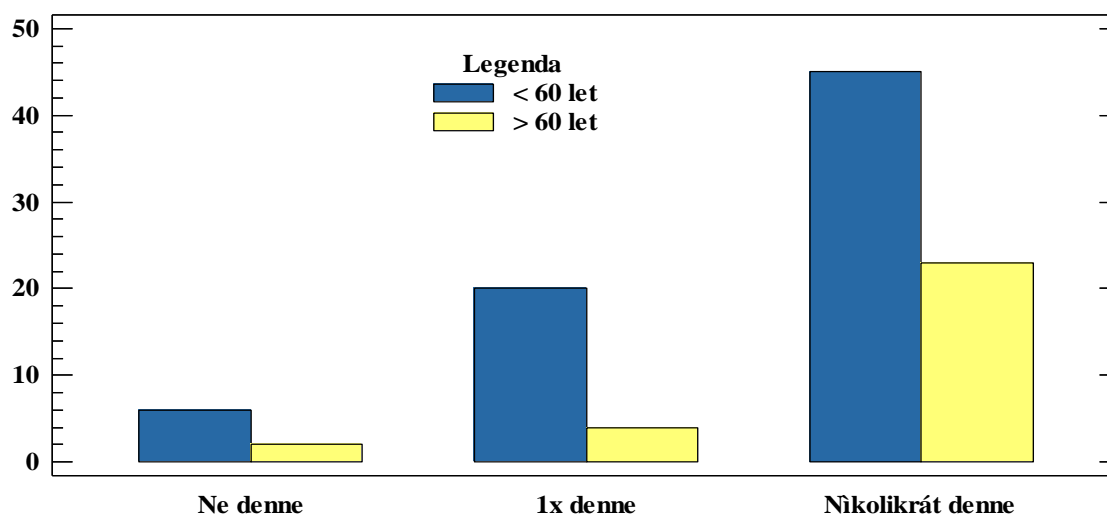
Otázka č. 5 Pokud využíváte sociální sítě, jak často??

V případě této otázky jsme chtěli zjistit, zda má věkový rozdíl vliv na četnost využívání sociálních sítí.

Tab. V Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na: Pokud využíváte sociální sítě, jak často?

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Nikoliv denně	8	6	2
Jednou denně	24	20	4
Několikrát denně	68	45	23

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. V. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2=2,604$; $P=0,2720$) můžeme konstatovat, že **nebyl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů. Jak je tedy patrné z grafického znázornění na obrázku č. 4, věk respondentů nerozhoduje o četnosti využívání sociálních sítí. Lidé, v případě, že sociální sítě používají, je nejčastěji využívají několikrát denně.



Obr. 4 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 5

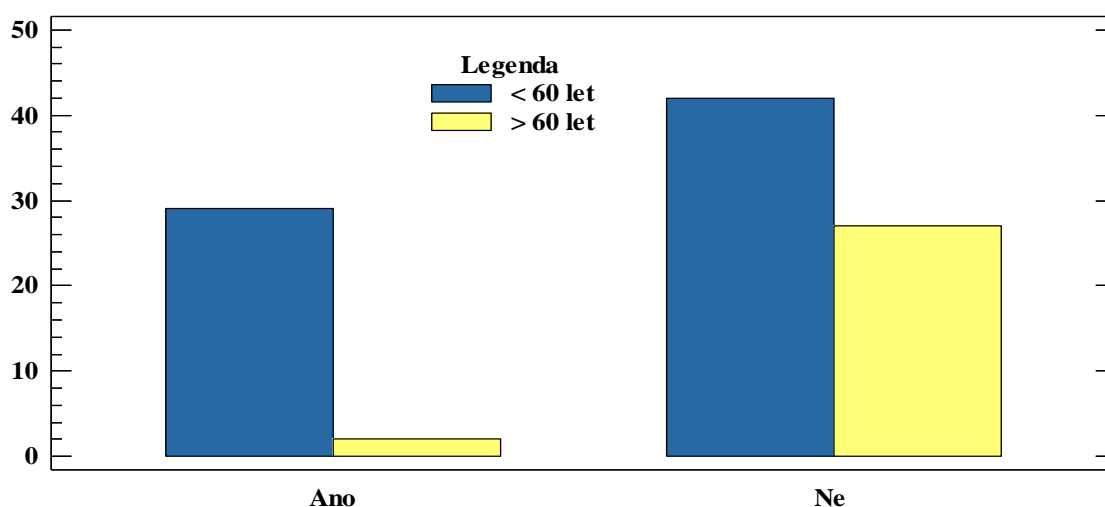
Otázka č. 6 Pokud využíváte sociální sítě, hledáte na nich i informace týkající se aktuálního dění?

V případě této otázky byla snaha vyzpovídat respondenty, zda využívají sociální sítě pro získávání informací o aktuálním dění, nebo pouze pro účely komunikace či zábavy.

Tab. VI Kontingenční tabulka četnosti odpovědí u otázky: Pokud využíváte sociální sítě, hledáte na nich i informace týkající se aktuálního dění?

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Ano	31	29	2
Ne	69	42	27

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. VI. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2 = 11,094$; $P = 0,0009$) můžeme konstatovat, že **byl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů, kdy v případě „mladší“ skupiny respondenti do jisté míry pro tyto účely sociální sítě využívají, kdežto skupina „starší“ informace o aktuálním dění nevyhledává skoro vůbec. Můžeme tedy tvrdit, že snaha vyhledávat aktuální informace závisí na věku uživatele.



Obr. 5 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 6

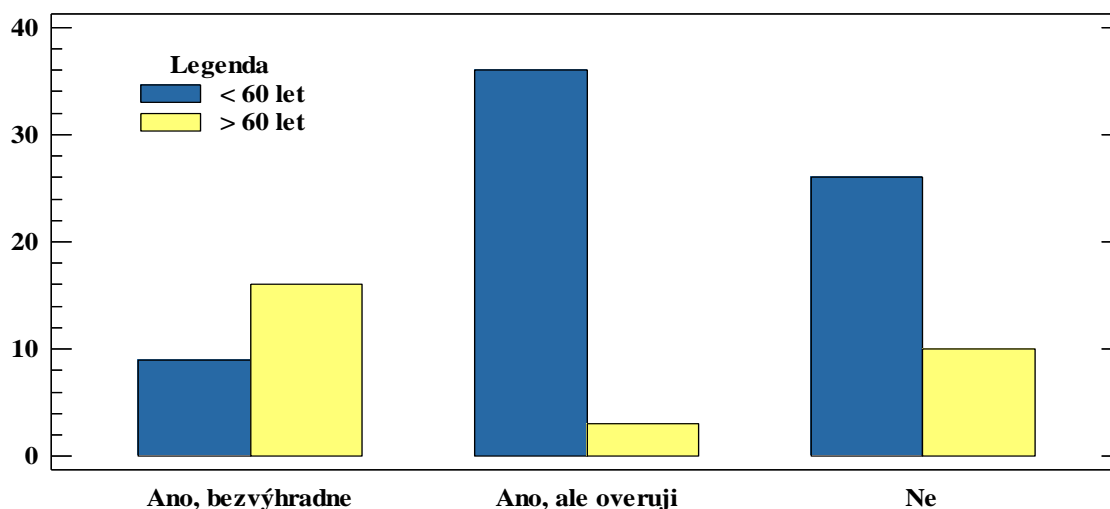
Otázka č. 7 Spoléháte se na informace, které najdete na sociálních sítích?

Cílem této otázky bylo zjistit, zda se liší důvěra v informace, které se uživatel dozvěděl na sociálních sítích vzhledem k jeho věku.

Tab. VII Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: *Spoléháte se na informace, které najdete na sociálních sítích?*

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Ano, bezvýhradně	25	9	16
Ano, ale ověřuji si je	39	36	3
Ne	36	26	10

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. VII. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2 = 23,499$; $P = 0,0000$) můžeme konstatovat, že **byl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů. Jak je z grafického znázornění na obrázku č. 7 patrné „mladší“ skupina respondentů vkládá důvěru do informací nalezených na sociálních sítích, ale zároveň si je ověřuje. Oproti tomu „starší“ skupina informacím buďto věří, nebo nevěří, k ověřování u této skupiny nedochází. Můžeme tedy říci, že věk hraje roli při důvěře v informace nalezených na sociálních sítích.



Obr. 6 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 7

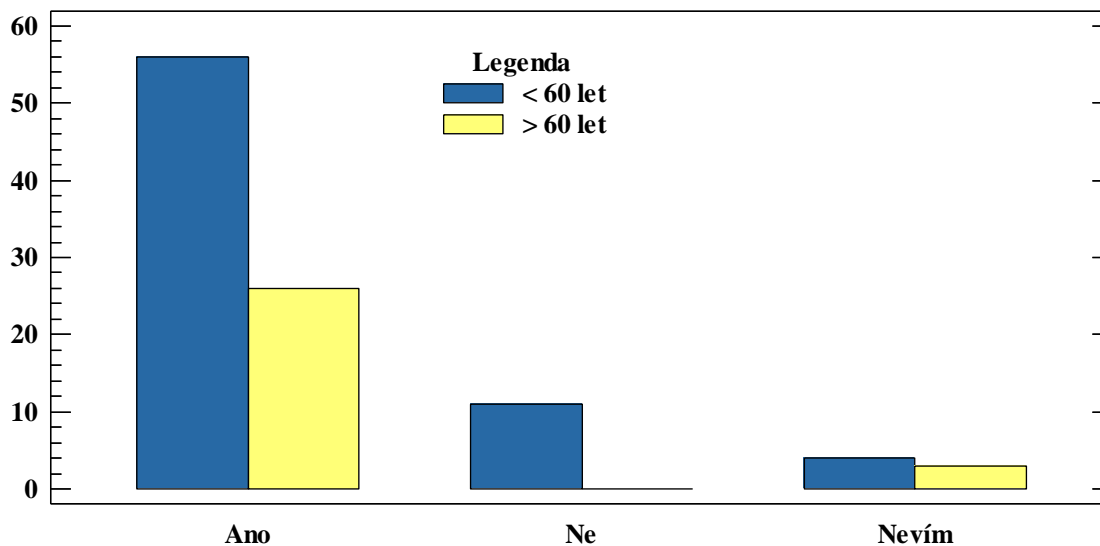
Otázka č. 8 Má Vaše obec zřízený účet na nějaké sociální síti?

Tato otázka měla za úkol zjistit, zda hraje věk nějakou roli co se povědomí o sociálních sítích ve svém bydlišti týče.

Tab. VIII Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: Má Vaše obec zřízený účet na nějaké sociální síti?

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Ano	82	56	26
Ne	11	11	0
Nevím	7	4	3

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. VIII. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2 = 5,438$; $P = 0,0660$) můžeme konstatovat, že **nebyl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů. V drtivé většině obce zřízené sociální sítě mají a dle grafického znázornění na obrázku č. 7 je patrné, že většina uživatelů sociálních sítí o stránkách svých obcí má alespoň základní povědomí, nehledě na jejich věk.



Obr. 7 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 8

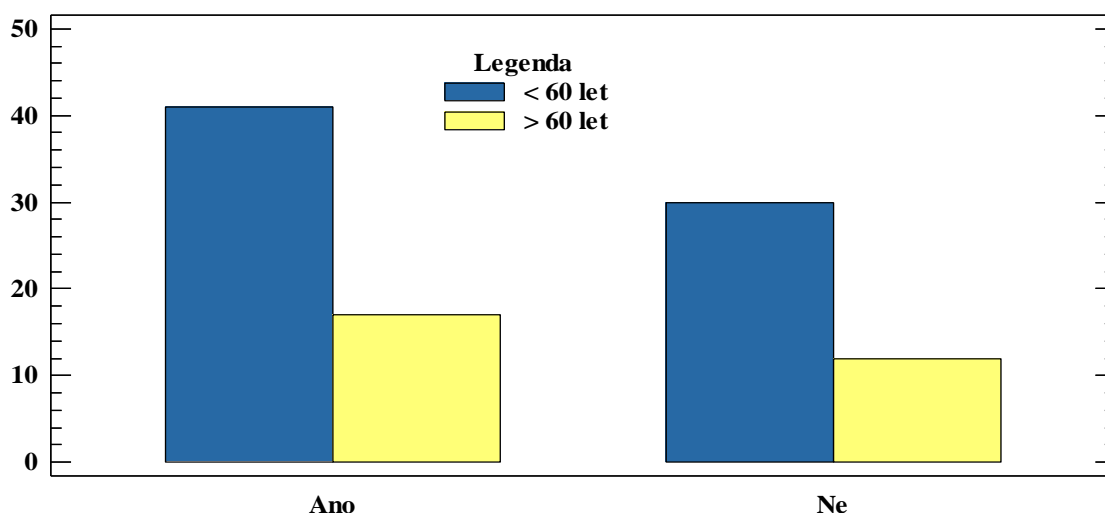
Otázka č. 9 Přispíváte nebo komentujete na sociálních sítích příspěvky, které se týkají aktuálního dění?

Touto otázkou jsme chtěli zjistit, zda věk respondenta hraje nějakou roli v tom, jak aktivní a jestli vůbec, je v zapojování se do debat či příspěvků na sociálních sítích, které se týkají aktuálních palčivých problémů dnešní doby.

Tab. IX Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: Přispíváte nebo komentujete na sociálních sítích příspěvky, které se týkají aktuálního dění?

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Ano	58	41	17
Ne	42	30	12

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. IX. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2 = 0,006$; $P = 0,9359$) můžeme konstatovat, že **nebyl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů tak, jak je patrné na grafickém znázornění na obrázku č. 8. Větší část respondentů se do debat a komentování zapojuje, každopádně věk respondenta tuto skutečnost neovlivňuje.



Obr. 8 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 9

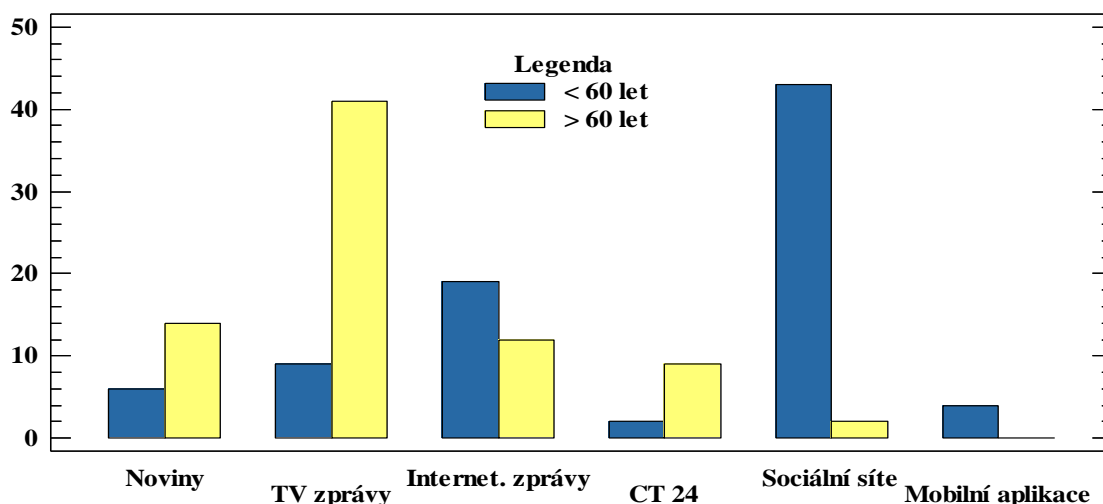
Otázka č. 10 Jaký zdroj informací ohledně krizových situací využíváte nejvíce?

Tato otázka byla zvolena proto, abychom zjistili, který zdroj informací by respondent, vzhledem ke svému věku, využil přednostně při krizové situaci.

Tab. X Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: Jaký zdroj informací ohledně krizových situací využíváte nejvíce?

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Noviny	20	6	14
Televizní zprávy	50	9	41
Internetové zprávy	31	19	12
ČT 24	11	2	9
Sociální sítě	45	43	2
Mobilní aplikace	4	4	0

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. X. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2 = 70,984$; $P = 0,0000$) můžeme konstatovat, že **byl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů. Dle grafického zobrazení na obrázku č. 9 lze konstatovat, že „mladší“ skupina respondentů jako první zdroj informací využije sociální sítě, kdežto skupina „starší“ využívá jako zdroj informací televizi v podobě televizního zpravodajství. Věk v tomto případě roli hraje, rozdíl v hledání informací na sociálních sítích, je mezi takto zvolenými věkovými skupinami extrémní.



Obr. 9 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 10

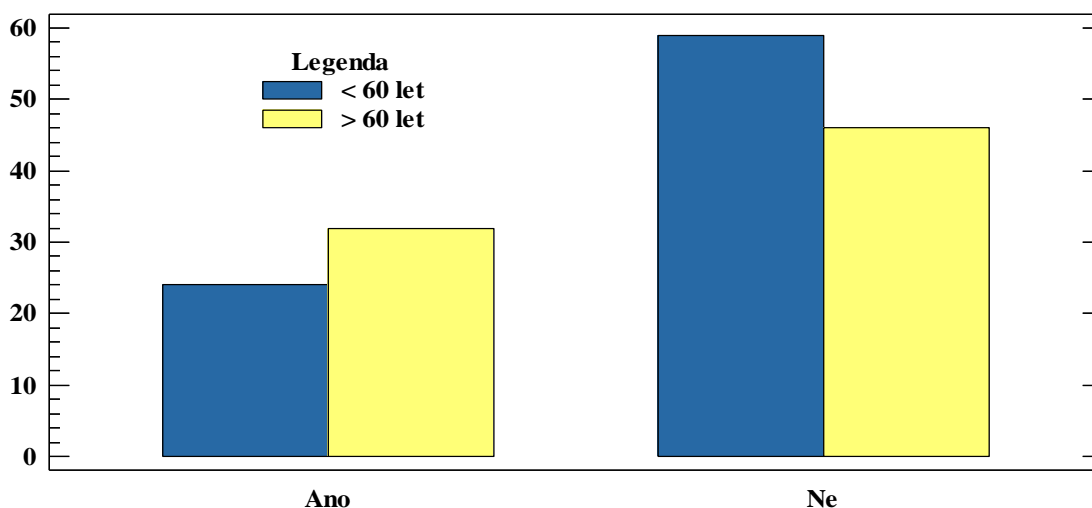
Otázka č. 11 Víte, jaký tón sirény znamená všeobecnou výstrahu?

V případě této otázky jsme se snažili zjistit, zda dané skupiny respondentů znají tón všeobecné výstrahy vzhledem ke svému věku.

Tab. XI Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: *Víte, jaký tón sirény znamená všeobecnou výstrahu?*

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Ano	56	24	32
Ne	105	59	46

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. XI. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2 = 2,600$; $P = 0,1069$) můžeme konstatovat, že **nebyl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů. Častější odpovědi u obou skupin dle grafického zobrazení na obrázku č. 10 bylo, že tón všeobecné výstrahy neznají, a proto věk v tomto případě roli nehraje. Nutno však zmínit, že u „mladší“ skupiny byla odpověď „NE“ výrazně častější, než u skupiny „starší“.



Obr. 10 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 11

Otázka č. 12 Víte, jak se zachovat, když takový tón uslyšíte?

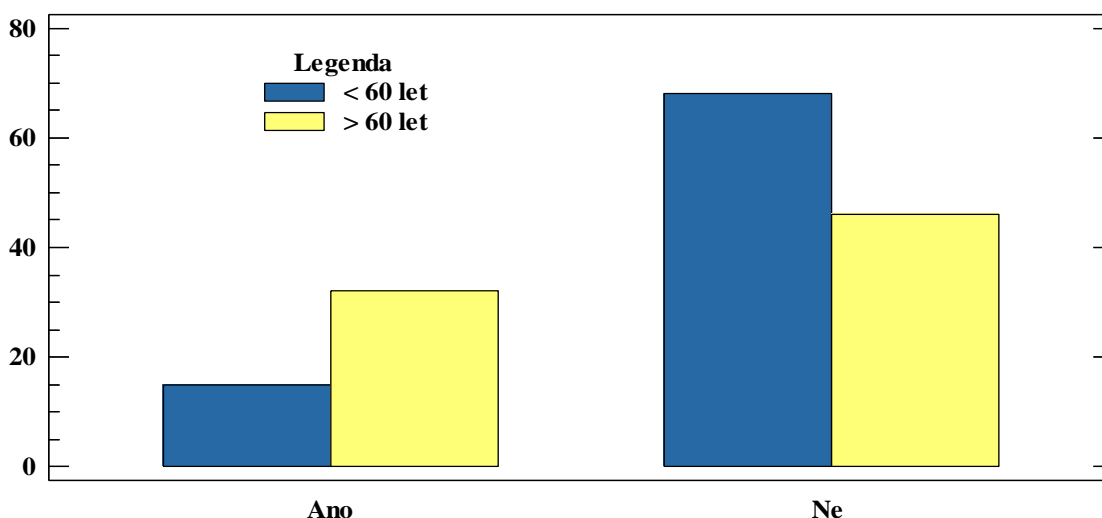
Touto otázkou jsme chtěli zjistit, zda věk u dvou zkoumaných skupin ovlivňuje jejich schopnost/znalost chování se při vyhlášení všeobecné výstrahy.

Tab. XII Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: *Víte, jak se zachovat, když takový tón uslyšíte?*

Odpověď	Celkem m	< 60 let	> 60 let
Ano	47	15	32
Ne	114	68	46

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. XII. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2 = 10,249$; $P = 0,0014$) můžeme konstatovat, že **byl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů. U obou zkoumaných skupin bylo dle grafického zobrazení na obrázku č. 11 častější odpovědi „NE“, tedy že respondent neví, jak se zachovat při tónu všeobecné výstrahy. Je ale potřeba říci, že rozdíl v počtu odpovědí „ANO“ u těchto dvou skupin je tak markantní, že statistický rozdíl zjištěn byl

a tedy, že věk respondenta závisí na jeho schopnosti na všeobecnou výstrahu zareagovat správně.



Obr. 11 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 12

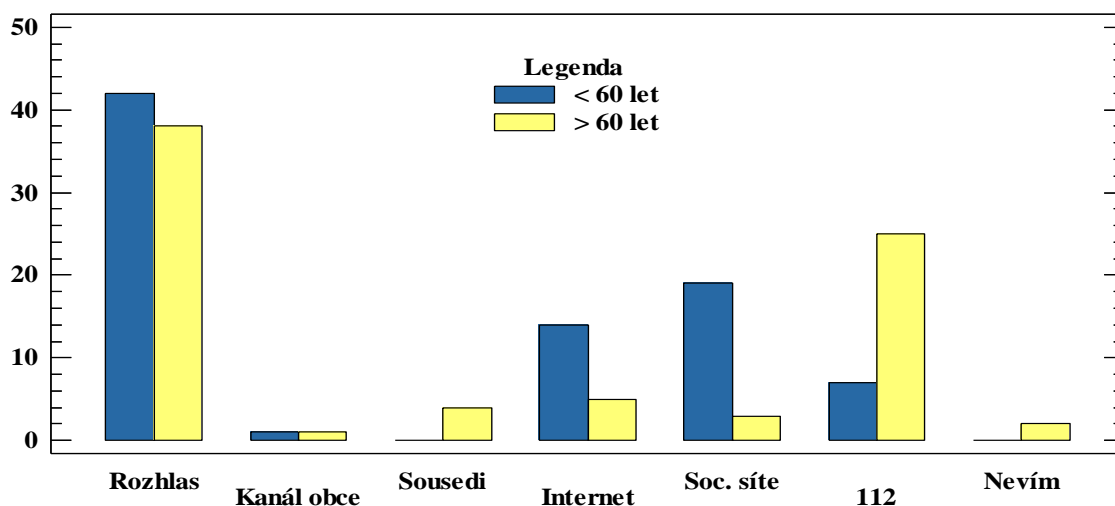
Otázka č. 13 Pokud byste se chtěli okamžitě dovědět, co se konkrétně děje, po zaznění všeobecné výstrahy, co uděláte jako první?

Cílem této otázky bylo zjistit, zda věk respondenta ovlivňuje jeho reakci na to, jak bude shánět doplňující informace neprodleně po zaznění všeobecné výstrahy.

Tab. XIII Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: Pokud byste se chtěli okamžitě dovědět, co se konkrétně děje, po zaznění všeobecné výstrahy, co uděláte jako první?

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Počkám na rozhlas	80	42	38
Zapnu TV kanál obce	2	1	1
Zeptám se sousedů	4	0	4
Podívám se na internet	19	14	5
Podívám se na soc. síť	22	19	3
Zavolám tísňovou linku 112	32	7	25
Nevím	2	0	2

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. XIII. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2 = 32,100$; $P = 0,0000$) můžeme konstatovat, že **byl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů. I přesto, že nejčastější odpovědí u obou skupin byla odpověď „Počkám na rozhlas“ v dalších odpovědích došlo k velkému kontrastu. V případě „mladší“ skupiny respondentů jako dalším krokem bylo začít hledat informace na internetu jako takovém, potažmo sociálních sítích, kdežto u skupiny „starší“ byla druhou odpovědí v drtivé většině možnost, kdy by pro informace volali na tísňovou linku 112. Dedukcí jsme došli k názoru, že „mladší“ skupina má lepší přístup a zkušenosti s internetem. V případě „starší“ skupiny byla dedukce taková, že pravděpodobně bydlí častěji, vůči „mladší“ skupině, na vesnicích, kde stále převažují rotační sirény bez doplňující verbální informace. Toto se jeví jako velký problém kvůli přetěžování tísňových linek při krizových situacích.



Obr. 12 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 13

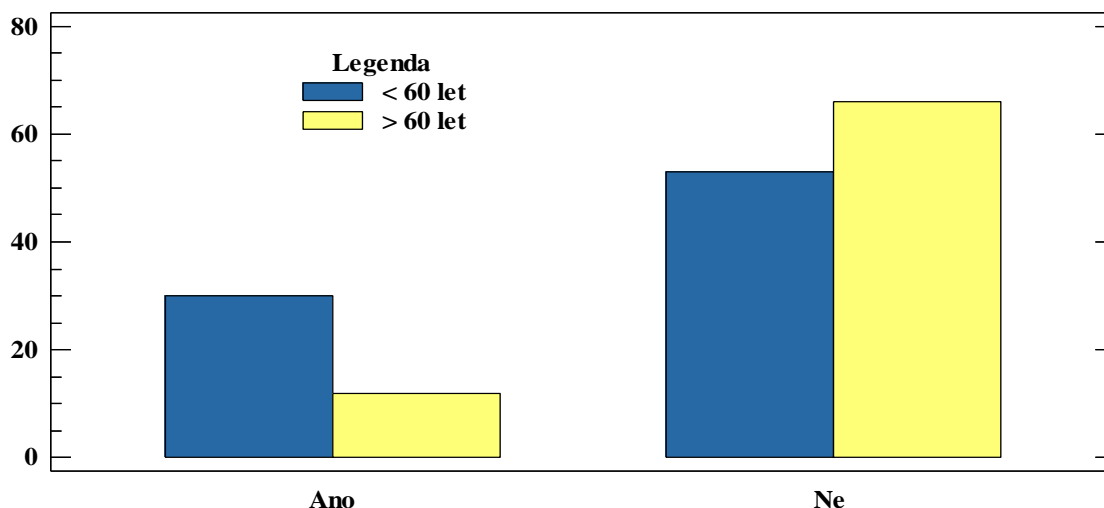
Otázka č. 14 Myslíte si, že je v současné době, pro všechny věkové skupiny obyvatelstva, vhodný způsob osvěty, jak nakládat s informacemi a jak se chovat v případě ohrožení?

Tato otázka měla zjistit, jestli se liší názor dvou věkových skupin na osvětu ohledně reakce na všeobecnou výstrahu a ohrožení, jako takové.

Tab. XIV Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: *Myslíte si, že je v současné době, pro všechny věkové skupiny obyvatelstva, vhodný způsob osvěty, jak nakládat s informacemi a jak se chovat v případě ohrožení?*

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Ano	42	30	12
Ne	119	53	66

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. XIV. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2 = 8,988$; $P = 0,0027$) můžeme konstatovat, že **byl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů. Dle grafického zobrazení na obrázku č. 13 je patrné, že obě věkové skupiny zastávají názor, že osvěta ohledně tohoto problému je minimálně nedostatečná, ovšem je patrné, že u „mladší“ skupiny tento názor není ani zdaleka tak jednostranný, jako u skupiny „starší“. Proto lze odhadovat, že osvěta u mladší populace je na lepší úrovni, jak u té starší, pravděpodobně z důvodu školení BOZP v zaměstnání.



Obr. 13 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 14

Otázka č. 15 Považujete za relevantní zdroje informací veřejnoprávní a soukromé televizní a rozhlasová média?

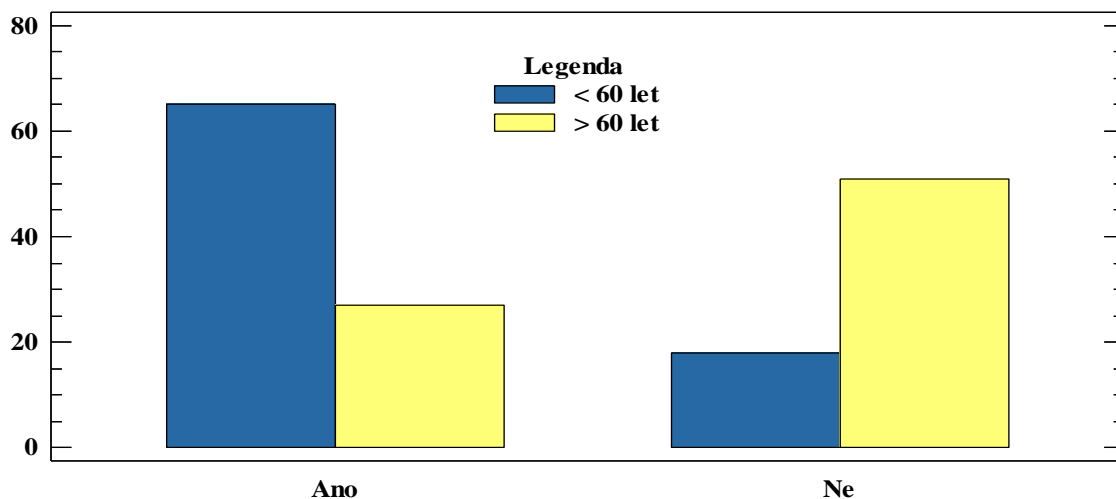
Touto otázkou jsme chtěli zjistit, zda se pohled na relevantní zdroje může měnit s věkem respondenta.

Tab. XV Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: Považujete za relevantní zdroje informací veřejnoprávní a soukromé televizní a rozhlasová média?

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Ano	92	65	27
Ne	69	18	51

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. XV. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2 = 31,353$; $P = 0,0000$) můžeme konstatovat, že **byl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů. Jak je vidět dle grafického zobrazení na obrázku č. 14, odpovědi daných skupin se ve většině naprosto liší. V případě „mladší“ skupiny se nám dostávalo odpovědi „ANO“, tedy že tyto zdroje považují za relevantní, dedukcí lze odhadnout, že důvodem může být lepší schopnost si informace ověřit, kdežto

skupina „starší“ si, dle odpovědí výše, informace ověřuje jen zřídka. Lze tedy tvrdit, že názor na relevantnost těchto zdrojů se s věkem rozchází.



Obr. 14 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 15

Otázka č. 16 Byly pro Vás informace týkající se pandemie v ČR a následných opatření dostačující?

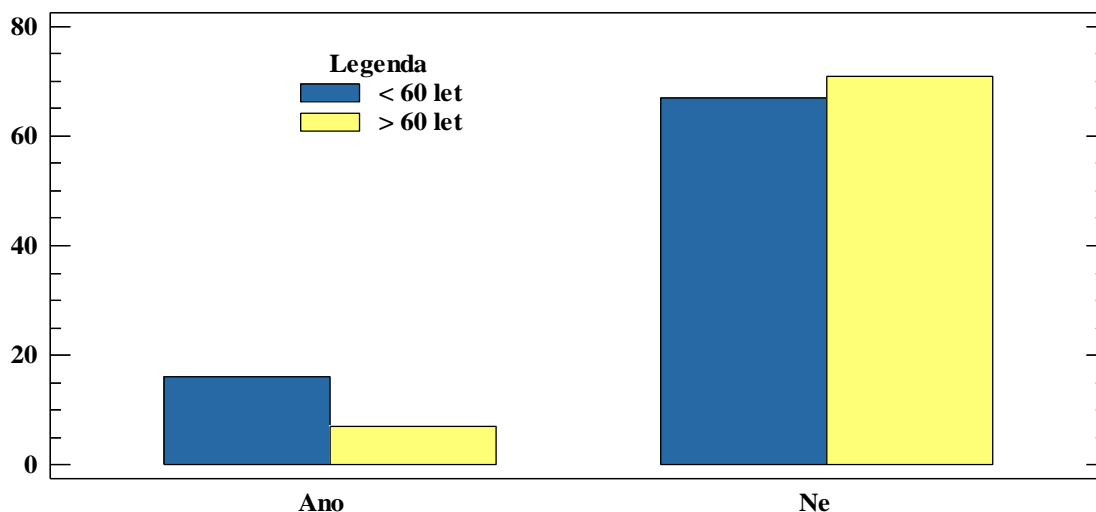
Tato otázka měla za úkol zjistit, zda se vzhledem k věku, respondenti spokojili s dostupnými informacemi k aktuální pandemické situaci v ČR.

Tab. XVI Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: *Byly pro Vás informace týkající se pandemie v ČR a následných opatření dostačující?*

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Ano	23	16	7
Ne	138	67	71

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. XVI. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2 = 3,486$; $P = 0,0619$) můžeme konstatovat, že **nebyl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů. Obě věkové skupiny byly dle grafického zobrazení na obrázku č. 15 nespokojené s dostupnými informacemi k pandemické situaci v ČR, ty pro ně byly nedostatečné. Lze vypořadovat, že u „mladší“ skupiny nebyla situace tak

extrémní, pravděpodobně z důvodu větší schopnosti vyhledávat informace i např. na sociálních sítích.



Obr. 15 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 16

Otázka č. 17 Dokázali jste se orientovat v aktuálních platných protipandemických opatřeních, která prezentovala média?

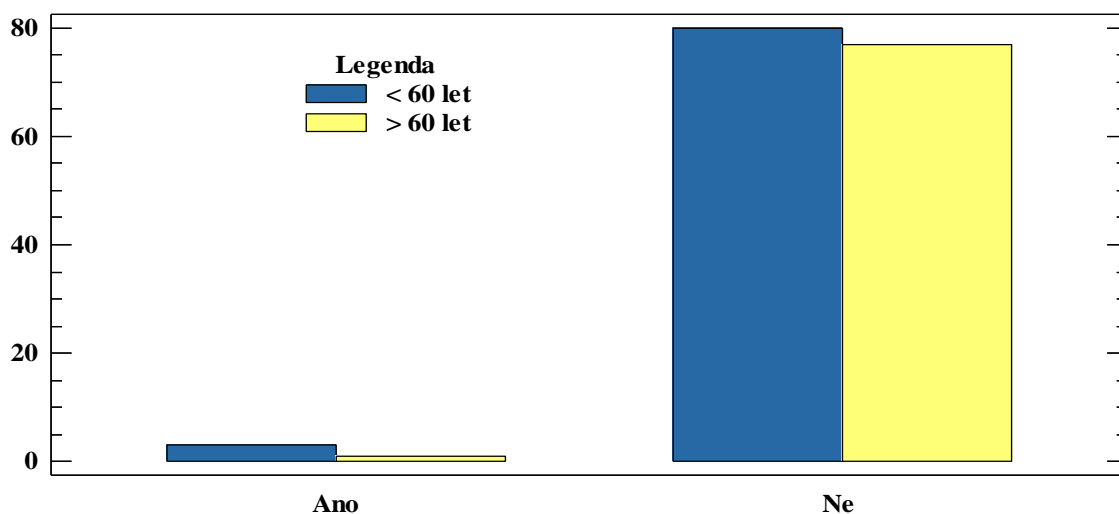
Touto otázkou jsme chtěli zjistit názor dvou věkově rozdílných skupin na orientaci se ve vydávaných protipandemických opatřeních.

Tab. XVII Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: *Dokázali jste se orientovat v aktuálních platných protipandemických opatřeních, která prezentovala média?*

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Ano	4	3	1
Ne	157	80	77

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. XVII. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2 = 0,903$; $P = 0,3420$) můžeme konstatovat, že **nebyl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů, které až na naprosté výjimky odpovídali naprosto identicky. Obě skupiny se nedokázaly orientovat v aktuálně platných nařízeních, a to

pravděpodobně kvůli jejich četnosti, častým změnám a neschopnosti přehledně tato opatření sdílet mezi populací. Věk při této otázce roli nehrál.



Obr. 16 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 17

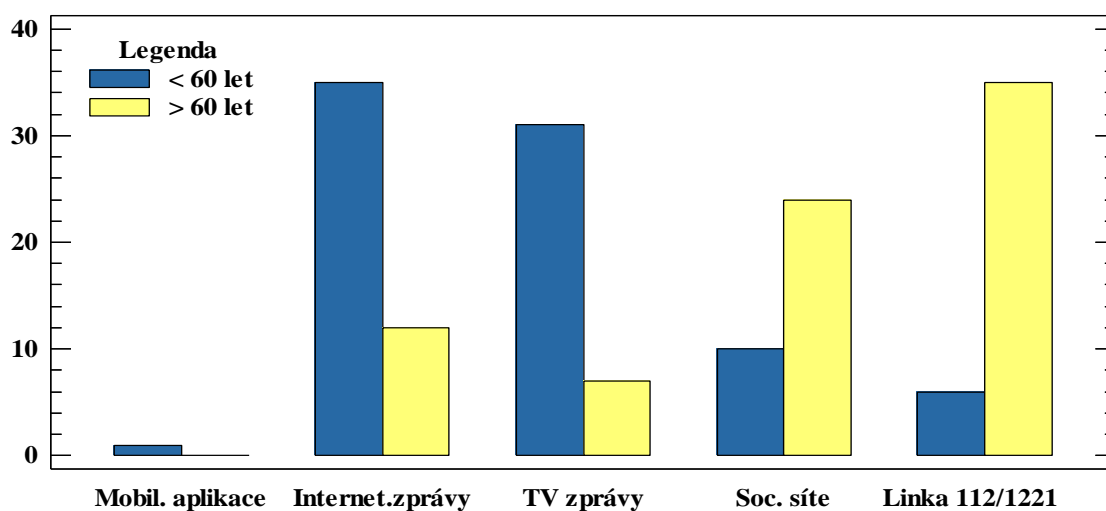
Otázka č. 18 Pokud byste v tuto chvíli chtěli zjistit v co nejkratším čase všechna aktuální platná protipandemická opatření, stručně a výstižně, kde byste je hledali?

Smyslem této otázky bylo zjistit, kam by se jednotlivé věkové skupiny, v případě zájmu, rozhodli vydat pro nejaktuálnější protipandemická opatření.

Tab. XVIII Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: Pokud byste v tuto chvíli chtěli zjistit v co nejkratším čase všechna aktuální platná protipandemická opatření, stručně a výstižně, kde byste je hledali?

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Mobilní aplikace	1	1	0
Internetové zpravodajství	47	35	12
TV zprávy	38	31	7
Sociální sítě	34	10	24
Tísňová linka 112/1221	41	6	35

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. XVIII. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2 = 53,587$; $P = 0,0000$) můžeme konstatovat, že **byl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů. První, tedy „mladší“ skupina respondentů by jako zdroj nejaktuálnějších informací, dle grafického zobrazení na obrázku č. 17, využila internetu a jako druhou možnost TV zprávy typu ČT24 a CNN News. Oproti tomu skupina druhá by pro okamžité informace volala linku 112 a ti, co sociální sítě používají, by hledali informace na právě na nich. V drtivé většině jde o Facebook.



Obr. 17 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 18

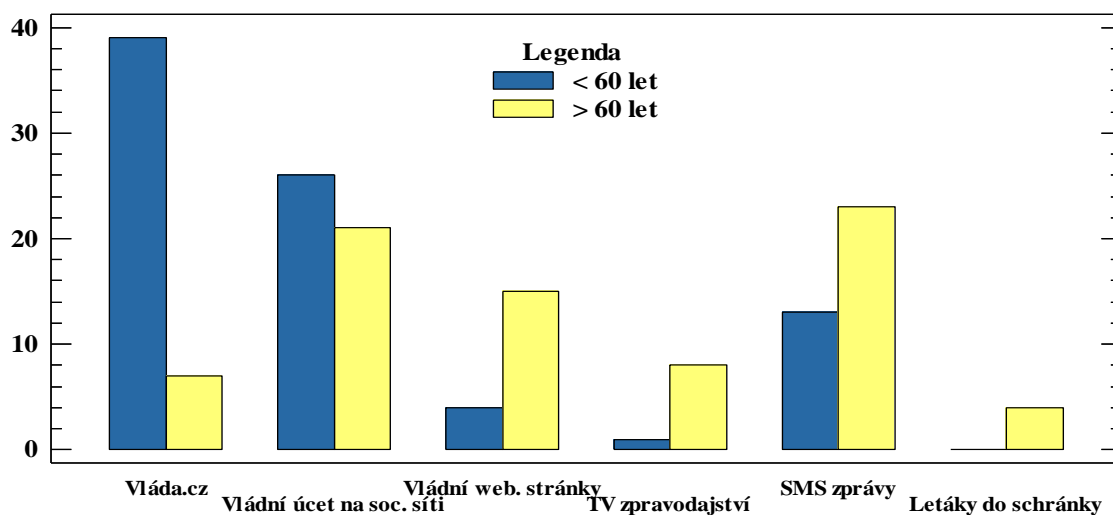
Otázka č. 19 Jakou formou byste preferovali, aby vláda komunikovala s občany?

Touto otázkou jsme se snažili zjistit názor respondentů, vzhledem k jejich věku, na alternativy, které by preferovali pro komunikaci s vládou.

Tab. XIX Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: *Jakou formou byste preferovali, aby vláda komunikovala s občany?*

Odpověď	Celkem	< 60 let	> 60 let
Mobilní aplikace vláda.cz	46	39	7
Účet vlády na soc. sítích	47	26	21
Vládní webové stránky	19	4	15
TV zpravodajství	9	1	8
SMS zprávy	36	13	23
Letáky do schránky	4	0	4

Pro výpočet testového kritéria jsme vycházeli z údajů uvedených v tabulce č. XIX. Na základě vypočítaných hodnot ($\chi^2=41,268$; $P = 0,0000$) můžeme konstatovat, že **byl zjištěn statisticky významný rozdíl** mezi skupinami respondentů. Dle grafického zobrazení na obrázku č. 18 můžeme tvrdit, že první skupina respondentů by preferovala nějakou formu vládní mobilní aplikace či účet vlády na sociálních sítích. Odpovědi u skupiny druhé jsou dosti různorodé a lze tvrdit, že starší lidé v této problematice nejsou jednotní.



Obr. 18 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 19

5.3 Polostandardizovaný rozhovor

Na základě výsledků z dotazníkového šetření bylo sepsáno několik otázek, které jsme prostřednictvím platformy MS Teams prokonzultovali s odborníky. V našem případě se jednalo o TM bezpečnostních sborů. Rozhovor odstartovalo krátké formální seznámení a interpretování výsledků z dotazníků. Poté bylo předloženo 5 otázek s prostorem pro vlastní odpovědi.

- Váš názor jako TM na sociální sítě, vidíte v nich potenciál, co se informování obyvatelstva týče? Výhody/Nevýhody?

Touto otázkou jsme chtěli zjistit názor odborníka na sociální sítě jako takové i na jejich jednotlivé aspekty.

- *Ano, ale ne v rámci „varování“ (viz definice) obyvatelstva. Soc. sítě mohou výborně sloužit jako zdroj doplňujících informací k varování obyvatel.*

Výhody: rychlý, flexibilní (text, obrázky, videa),

Nevýhody: Nemůže sloužit pro varování širokého spektra obyvatel (nutný nabitý telefon a data), prodlení – člověk by musel příspěvky konzumovat 24 hod. denně, selektivita – jak by probíhalo varování obyvatel na území celého kraje x na území části obce (např. v zóně hav. plánování). Zpětná vazba oslovených – kdo bude na reakce odpovídat (J. G. TM HZS ScK).

- *Zásadní pro rychlé šíření informace, pokud vychází z ověřeného a důvěryhodného zdroje – v našem případě oficiální sociální sítě HZS. Nevýhoda je instantnost obsahu, potřeba zestručňovat (P.P. TM HZS PK).*
- *Podle mého názoru jsou sociální sítě rychlým zdrojem informací. Při své práci pro informování obyvatelstva o mimořádných událostech využívám sociální*

sítě Facebook a Twitter. Obě jsou rozdílné a každá má jinou funkci. Facebook je pro mě spíše nástrojem pro přiblížení práce hasičů v našem kraji civilnímu obyvatelstvu. Twitter je nástrojem pro rychlé a včasné informování novinářů, kteří si odtud mohou brát relevantní informace. Výhodou je možnost aktualizace v podobě dalšího tweetu a pokud by novinář něco hledal, dá se zobrazit celé vlákno. Sama soukromě využívám Twitter k vyhledávání informací (T.F. TM HZS ScK).

- *Potenciál vidím v sociálních sítích obrovský. Informování o veškerém aktuálním dění se přesouvá právě na sociální sítě a pracují s nimi i samotná média. Jejich nespornou výhodou (a v určitých případech nevýhodou zároveň) je rychlost. Informace zveřejněná na sociálních sítích se formou sdílení dostává k stále se rozšiřujícímu počtu lidí, konkrétním uživatelům. Výhodou oproti běžným médiím je, že můžeme zásah námi zveřejněné informace pomocí analytických statistik poskytovatelů sociálních služeb přímo měřit a zároveň nám mohou uživatelé poskytovat okamžitou zpětnou vazbu.*

Nevýhodou pak může být zmíněná rychlost šíření informací v případě, že se uveřejní informace nepřesná, zkreslená nebo dokonce nepravdivá (M.G. TM HZS KhK).

- **Váš názor na aktuální systém informování obyvatelstva, včetně JSVV?**

Touto otázkou jsme chtěli zjistit rozdílnost v pohledu na věc odborníků oproti laické veřejnosti ve věci informování obyvatelstva a JSVV.

- *Není dobře systém informování obyvatel v době pandemie srovnávat se systémem, který provozuje HZS ČR ve prospěch ochrany obyvatelstva. JSVV je velmi robustní systém, který slouží pro předání krátké a stručné varovné informace velkému množství obyvatel. Následná reakce je závislá také na*

přípravě obyvatel na tyto situace. U informování obyvatel závisí na tom, kdo a jak velký objem informací předává (J.G. TM HZS ScK).

- *Aktuálně dostačující (P.P. TM HZS PK).*
- *Obávám se, že veřejnost je často zmatená, co se JSVV týká. Na pravidelnou zkoušku sirén proní středu v měsíci si lidé zřejmě již zvykli, ale nejsem si úplně jistá, zda každý ví, co dělat v případě, že se rozezní varovný signál sirény. Celý HZS se snaží o osvětu v tomto případě a vzniká řada videí, kde jsou jasné instrukce, kdy jde o výstražný signál a co dělat potom (T.F. TM HZS ScK).*
- *Domnívám se, že současný systém JSVV je pro širokou veřejnost nečitelný, nesrozumitelný, neadresný a chybí celková zpětná vazba o jeho fungování. Jako vhodné bych do budoucna požadovala doplnit stávající systém o systém přímého vyrozumění obyvatelstva cestou mobilních telefonů, s popisem konkrétního nebezpečí, lokality výskytu možného nebezpečí, apod (M.G. TM HZS KhK).*
- *Jak lze zvýšit důvěru lidí v informace, které si našli na internetu, soc. sítích nebo jinde. Popřípadě, jak modernizovat zaběhlé postupy při informování obyvatelstva při krizových situacích.*

Cílem této otázky bylo zjistit názor odborníků na způsob, který lze zvýšit důvěru lidí v informace, které si našli na internetu. Druhou část otázky tvoří názor na implementaci moderních technologií a inovaci aktuálního systému.

- *Nedůvěra lidí v soc. sítě není hlavní překážka modernizace. Nejprve je nutné překonat nevýhody formulované v odpovědi na otázku č. 1. Obecně lze zvýšit důvěru garantovanými účty, které informace budou předávat. Snaha tvorby*

fake účtů je současně další z nevýhod soc. sítí. Hacker velmi těžko uskuteční vysílání JSVV, ale snadno napodobí a bude šířit poplašné zprávy prostřednictvím soc. sítí (J.G. TM HZS ScK.)

- *Důvěra, či nedůvěra není založena na faktu, je to osobní postoj. Naučit lidi, aby si zvykli ověřovat zdroje, z nichž informaci obdrželi (P.P. TM HZS PK).*

- *Myslím si, že využívání účtů, které se dají ověřit, například na webových stránkách organizace je nejlepší způsob ke zvýšení důvěry. Pokud, například v televizním zpravodajství zazní: „jak uvedli hasiči na svém twitterovém účtu ...“, bude veřejnost vnímat to, že tento účet je důvěryhodný. Modernizace je právě v rychlosti předání této informace. V momentě, kdy se tiskový mluvčí dozví o mimořádné události, může o tom okamžitě informovat a následně za pomoci dalších tweetu. Kdokoli potom může sledovat vývoj události (T.F. TM HZS ScK).*

- *Důvěryhodnost informace se pozná podle toho, z jakého zdroje pochází. Je tedy potřeba při zjišťování informací dbát na to, kdo je jejich původce, autor. V souvislosti s modernizací informování obyvatelstva při krizových situacích bych považovala za optimální, pokud by vznikla oficiální aplikace zaštitěná např. Hasičským záchranným sborem ČR, která by pracovala a zprostředkovala informace důležité při informování obyvatelstva při krizových situacích (M.G. TM HZS KhK).*

- Máte nějakou formu komunikace, kterou byste rádi aplikovali v praxi? Např. společnou IZS stránku na všech zaběhlých soc. sítích, kde by docházelo k celostátnímu šíření informací?

Tato otázka měla vyzpovídat respondenta, kvůli jeho vlastnímu návrhu na inovaci zaběhlých postupů.

- *Ne (J.G. TM HZS ScK.)*
 - *Toto je v současnosti neprůchozí. Ta stránka by obsahovala obrovské množství informací a uživatel by neměl přehled (P.P. TM HZS PK).*
 - *Ne a obávám se, že vztahy mezi jednotlivými složkami v různých krajích jsou rozdílné. V současné době si nedovedu představit, že by fungoval jeden společný účet bez problémů. Toto nefunguje ani na úrovni krajů. Každá základní složka IZS má své účty. Pokud se nepletu, tak jediná policie jede na jednom účtu a jen vždycky napíše, v kterém je to kraji. Ale policie funguje trochu jinak než hasiči (T.F. TM HZS ScK).*
 - *Viz předchozí odpověď (M.G. TM HZS KhK).*
- Jakýkoliv vlastní poznatek/nápad?

Prostor pro vlastní myšlenku.

- *Ne (J.G. TM HZS ScK.)*
- *Sociální sítě jsou fajn a mají potenciál, když se s nimi dobře pracuje (P.P. TM HZS PK).*
- *Nic mě nenapadá (T.F. TM HZS ScK).*
- *Ne (M.G. TM HZS KhK).*

Většinový názor na sociální sítě ze strany odborníků je pozitivní, vidí v nich potenciál a budoucnost, ke které ale ještě musí společnost „dozrát“. Je potřeba aby populace, pro kterou jsou sociální sítě již zaběhlým trendem, zestárla. Tím se informace na nich sdílené dostanou k opravdu velkému procentu lidí žijících na našem území. Nespornou výhodou je rychlost, se kterou se informace dokáží dostat až k jejich příjemci. Nutno ale zmínit fakt, na kterém se shodují odborníci. Tato rychlost je často i hlavní nevýhodou, protože i v případě dezinformace, dochází k její rychle distribuci. Při sdílení informací skrze sociální sítě dochází i k velice žádané zpětné reakci od příjemců, což je často velice užitečné právě pro tiskové mluvčí. Možnost aktualizace informací v podobě „tweetů“ nebo komentářem pod předešlou zprávou lze držet informaci aktualizovanou a dostupnou.

Při otázce č. 2 dochází k lehkému rozporu mezi odborníky. Část z nich považuje aktuální zaběhlé systémy jako dostačující a část druhá vidí systém jako neaktuální, těžce čitelný, nesrozumitelný a neadresný. Problém vidí v nedostatečné zpětné vazbě a nemodernosti systému. I když se HZS ČR snaží o osvětu, lidé si zatím zvykli při nejlepším pouze na pravidelnou středěční zkoušku sirén a o zbytku systému nemají povědomí. *„Jako vhodné bych do budoucna požadovala doplnit stávající systém o systém přímého vyrozumění obyvatelstva cestou mobilních telefonů, s popisem konkrétního nebezpečí, lokality výskytu možného nebezpečí, apod (M.G. TM HZS KhK).“*

Další otázka se věnovala snaze o zlepšení důvěry lidí v informace z internetu. Odborníci se shodují, že problémem je, že lidé nechtějí, nebo nejsou schopni ověřovat informace. Pomohlo by sdílení informací skrze oficiální neboli ověřené účty bezpečnostních sborů v ostatních médiích, aby se dostaly do popředí a lidé jich začali více využívat. Jako nespornou výhodu vidí odborníci v bezpečnosti JSVV oproti sociálním sítím. Přeci jen vyslat „fake“ zprávu skrze JSVV je

složitější, než hacknout nebo napodobit nějaký účet na sociálních sítích. Vlastní mobilní aplikace pod záštitou GRH HZS ČR v rukou tiskových mluvčí by mohla napomoci v otázce důvěry obyvatel v tento typ informací, zároveň by byla zajištěna aktuálnost a přesnost daných informací s možností doplnění o vizuální znázornění.

Předposlední otázka měla za úkol zjistit názor odborníků na konkrétní alternativy a inovace ve způsobu předávání informací. Většina se shoduje, že celostátní účet složek IZS na sociálních sítích je nemyslitelný, a to z důvodu obsáhlého množství potenciálně sdílených informací. Zároveň neschopnost spolupráce mezi jednotlivými složkami je dalším z problémů stojícím v cestě rychlejšímu a přesnějšímu informování.

V poslední otázce byl dán prostor pro vlastní interpretaci, kdy se odborníci shodují, že sociální sítě mají potenciál, je však důležité s nimi umět pracovat a rovněž záleží na lidech, jak k nim přistupují. Možným řešením by byla ona společná aplikace do mobilních telefonů, která by umožňovala základní dělení dle složek a dále podle krajů, posléze okresů. Toto by pomohlo vyhledat aktuální informace, které se dotyčného přímo dotýkají.

6 DISKUZE

V této části práce interpretujeme výsledky z předchozího výzkumu, který probíhal ve dvou částech. V první části šlo o dotazníkové šetření a v části druhé o polostandardizované rozhovory.

Dotazníkové šetření v praktické části bakalářské práce je hlavním zdrojem relevantních dat. Před sestavením samotného dotazníku došlo k sepsání hlavních výzkumných problémů. Dotazníkové šetření probíhalo ve dvou věkových skupinách. Z důvodu probíhající pandemie covid-19 se musely dotazníky vyplňovat on-line formou, i když na začátku práce bylo záměrem se s respondenty setkat osobně. Respondenti byli z řad civilního obyvatelstva a byli rozděleni do dvou věkových skupin jedna do 60 let a druhá nad 60 let. Po vyhodnocení dotazníkového šetření došlo k sestavení polostandardizovaného rozhovoru. S těmito rozhovory jsme se poté obrátili na příslušníky HZS ČR ve funkci tiskového mluvčího. Šlo o zástupce HZS Středočeského kraje, HZS Plzeňského kraje a HZS Královehradeckého kraje. Po vyhodnocení těchto rozhovorů s odborníky jsme došli k několika doporučením aplikovatelným v praxi. Tato doporučení mají potenciál zlepšit a zjednodušit informování obyvatelstva, nejen za pomoci sociálních sítí.

6.1 Dotazníkové šetření

Jak již bylo zmíněno, dotazníkovému šetření bylo podrobena civilní obyvatelstvo. Konkrétněji šlo o dvě věkové skupiny. První skupina se skládala z občanů pod 60 let věku a druhá nad 60 let. Celkově měl dotazník 19 otázek, které byly rozděleny do tří okruhů. První okruh, konkrétně otázky (3. - 9.), se zabýval sociálními sítěmi jako celkem. Z celkového zkoumání prvního okruhu odpovědí můžeme říci, že se potvrdila naše domněnka a to, že starší lidé (druhá skupina respondentů) zatím tolik nepronikli do světa internetu a sociálních sítí.

Pokud už sociální sítě využívají, nehledají aktuální informace o dění kolem nich. V případě, že se druhá skupina k nějaké takové informaci dostane zpravidla ji bezmezně věří. Nedochozí tak k žádnému prověření získané informace. Zajímavostí bylo zjištění, že velká většina „starších“ respondentů komentuje příspěvky na sociálních sítích, které se často týkají aktuálního dění.

Druhý okruh otázek (10. - 14.) se zabýval informováním obyvatelstva. Zde byl vidět markantní rozdíl mezi věkovými skupinami respondentů. „Starší“ respondenti využívají sociální sítě v minimální míře, pokud jde o informace ohledně krizových situací. Nejčastěji využívají informace z televizního zpravodajství. Co nás však překvapilo bylo zjištění, že ze všech 161 respondentů celkem 105 netušilo, jak zní tón všeobecné výstrahy a 114 respondentů vůbec nevědělo, jak se zachovat, pokud tento tón uslyší. Myslíme si, že tady nejde ani tak o věk respondenta, jako spíše o nedostatečnou prevenci na úseku ochrany obyvatelstva. Tón všeobecné výstrahy je jeden ze základních článků při informování obyvatelstva o možném ohrožení.

Třetí a poslední okruh dotazníkového šetření se týkal momentální informovanosti ohledně pandemie covid-19. Jak se předpokládalo, většina respondentů se shodla na tom, že informace týkající se pandemie a následných opatření nebyla dostačující. Valné většině nepřišla protipandemická opatření srozumitelná a jasně formulovaná. Lidé se v nich jednoduše nedokázali orientovat. Při položení otázky č. 18 „Kde byste hledali právě platná protipandemická opatření“ nás zaskočila odpověď druhé skupiny, která odpověděla, že na tísňové lince 112. Pracuji jako operátor na tísňové lince a tyto informace opravdu neshromažďujeme. Lidem předáváme kontakt na linku, která byla právě pro tyto případy zřízena. Jde o linku 1221. Většina mladších respondentů by preferovala, aby vláda měla svoji aplikaci nebo webové stránky, kde by s občany komunikovala a zveřejňovala informace o krizových situacích.

Straší respondenti by uvítali informace formou SMS zprávy. Toto nepovažujeme za špatný nápad, ale jak již bylo zmíněno v teoretické části v kapitole 3.3.3 dle Šimka, vyskytoval by se často problém s aktualizací všech kontaktů, na které by byly SMS zprávy rozesílány.

6.2 Polostandardizované rozhovory

Otázky k rozhovorům byly zpracovány dle informací z dotazníkového šetření s civilním obyvatelstvem. S připraveným rozhovorem jsme se poté obrátili na tiskové mluvčí z řad HZS ČR a to z krajů Středočeský, Královehradecký a Plzeňský.

V první otázce se všichni oslovení tiskový mluvčí shodli a tím tak i podpořili náš vlastní názor, že obrovskou výhodou sociálních sítí je rychlost a dostupnost jakou se informace dostane k obyvatelstvu. Je pravda, že bohužel již zmíněná rychlost šíření informace, pokud nejde o oficiální účet sboru, může být zkreslená, nepřesná nebo i nepravdivá.

Co se týče druhé otázky o JSVV i zde se většina tiskových mluvčích shodla na tom, že jde o velmi robustní systém a veřejnost je často velmi zmatená. Souhlasím s Terezou Fliegerovou (TM HZS SčK), že veřejnost si zvykla na pravidelné zkoušky sirén první středu v měsíce, ale jak nám vyplynulo z dotazníkového šetření, tak valná většina by netušila, co dělat, pokud se by opravdu rozezněl varovný signál sirény. Velmi sympatizujeme s názorem tiskové mluvčí HZS KhK, že by bylo vhodné rozšířit stávající systém o přímé vyrozumění obyvatelstva cestou mobilních telefonů.

Otázka číslo tři se zabývala důvěrou obyvatelstva v informace, které našli na internetu a sociálních sítích. Opětovně došlo k souhlasu všech dotazovaných. Důvěru obyvatelstva lze zvýšit prostřednictvím garantovaných účtů a jejich

propagací, například v televizním zpravodajství. Další výhodou by bylo zřízení oficiální aplikace, která by pracovala a zprostředkovala informace důležité při informování obyvatelstva za krizové situace.

V poslední otázce, zda by byla výhoda mít jednu velkou společnou webovou stránku nebo účet na sociálních sítích týkajících se složek IZS, byla jednoznačná odpověď „NE“. Denně se děje v rámci republiky tolik mimořádných událostí, kde složky IZS zasahují, že by docházelo k přehlcení této společné stránky a pro občana by bylo velmi těžké se v takovém množství informací orientovat.

6.3 Doporučená opatření a zlepšení

Z proběhlých dotazníků a rozhovorů jsme zjistili několik nedostatků, které by se v informování obyvatelstva mohly zlepšit. Přišli jsem tedy s několika nápady.

- Používání ověřených účtů bezpečnostních složek na sociálních sítích
- Sdílení těchto ověřených účtů jinými médii
- Aktualizování systému varování obyvatelstva
- Vyvinutí mobilní aplikace
- Celková snaha držet se moderních postupů a technologií
- Větší pravomoci a zastání pro tiskové mluvčí složek IZS
- Celkově zlepšit osvětu populace ohledně informací na internetu

7 ZÁVĚR

Jak jsme si již řekli na začátku, přístup k internetu a potažmo sociálním sítím má v dnešní době, minimálně zprostředkovaně, naprosto každý. Proto jsme se v dotazníkovém šetření zaměřili na takové otázky, které by pomohly konkretizovat právě ty sociální sítě, které lidé na našem území využívají přednostně. Díky tomu jsme mohli porovnávat již konkrétní výsledky s odborníky v této oblasti a konzultovat s nimi jejich názor na věc. Hlavním posláním této práce byla snaha přijít s několika doporučeními, jak účinně zlepšit a zjednodušit varování a informování obyvatelstva na území ČR.

- Používání ověřených účtů bezpečnostních složek na sociálních sítích
- Sdílení těchto účtů skrze další platformy jako např.: Televize, soukromé účty influencerů a jiných prostředků s velkým dosahem na veřejnost.
- Doplnit stávající systém o systém přímého vyrozumění obyvatelstva cestou mobilních telefonů.
- Vyvinutí „vlastní“ mobilní aplikace
- Celkovou snahu držet se moderních postupů a technologií
- Větší pravomoce a právní zastání pro TM
- Osvětu populace ohledně informací na internetu a zacházení s nimi v podobě předmětu na základních a středních školách.

V teoretické části došlo k seznámení čtenáře se základními pojmy této problematiky a blíže jsme si přiblížili krizové stavy, IZS a sociální sítě.

V praktické části této bakalářské práce byly vysvětleny postupy, které sloužily pro sběr dat, přiblížení a analyzování jednotlivých otázek dotazníku, včetně vyhodnocení a patřičného komentáře. Na konci praktické části došlo ke konzultaci s odborníky za pomoci rozhovoru skrze platformu MS Teams

a následnému vyhodnocení pro zlepšení a zjednodušení varování a informování obyvatelstva právě za pomoci sociálních sítí.

V závěru je nutné zmínit, že se internet a sociální sítě jako takové, vyvíjejí každým dnem kupředu a zcela jistě lze říci, že mají nekonečný potenciál nejen pro varování a informování obyvatelstva. Proto je příhodné držet krok s technologiemi a vytěžit z nich maximum ve snaze ochránit a zachránit lidské životy.

8 SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

BOZP – Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

ČR – Česká republika

EKPV – elektronické koncové prvky varování

GŘ HZS ČR – Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky

HZS ČR – Hasičský záchranný sbor České republiky

HZS KhK – Hasičský záchranný sbor Královehradeckého kraje

HZS kraje – Hasičský záchranný sbor kraje

HZS PK – Hasičský záchranný sbor Plzeňského kraje

HZS ScK – Hasičský záchranný sbor Středočeského kraje

IOO – Institut ochrany obyvatelstva

JSVV – jednotný systém varování a vyrozumění

KOPIS – krajské informační a operační středisko

MěP – Městská Policie

MS Teams – Microsoft Teams

MU – mimořádná událost

NVS – Nástražný výbušný systém

OIS – Operační a informační středisko

PČR – Policie České republiky

PR – public relations

QR – Quick response

RSS – Really Simple Syndication

SMS – Short message service

TM – tiskový mluvčí

TV – Televize

URL – Uniform Resource Locator

ZOS – Zdravotnické operační středisko

9 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4195-6.

Dokumentace IZS. HZS ČR [online]. [cit. 2021-04-19]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/dokumentace-izs-587832.aspx>

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1369-4.

JONÁŠ, Martin. INFORMACE VS. ZNALOSTI [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <https://www.growjob.com/clanky-personal/informace-vs-znalosti/>

LOSEKOOT, Michelle a Eliška VYHNÁNKOVÁ. *Jak na síť: ovládněte čtyři principy úspěchu na sociálních sítích*. V Brně: Jan Melvil Publishing, 2019. Žádná velká věda. ISBN 978-80-755-5084-2.

MV-GŘ. *Koncové prvky JSVV* [online]. [cit. 2021-5-2]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/jednotny-system-varovani-a-vyrozumeni-koncove-prvky.aspx>

NOVÝ, Ivan a Alois SURYNEK. *Sociologie pro ekonomy a manažery*. 2., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2006. Manažer. ISBN 80-247-1705-0.

Nařízení vlády č. 432/2010 Sb., *o kritériích pro určení prvku kritické infrastruktury*

PŘIKRYLOVÁ, Jana a Hana JAHODOVÁ. *Moderní marketingová komunikace*. Praha: Grada, 2010. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3622-8.

SKALSKÁ, Květoslava, Zdeněk HANUŠKA a Milan DUBSKÝ. Integrovaný záchranný systém a požární ochrana: modul I. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. ISBN 978-80-86640-59-4.

SKLENÁK, Vilém. Data, informace, znalosti a internet. Praha: C.H. Beck, 2001. C.H. Beck pro praxi. ISBN 80-7179-409-0.

SVOBODA, Václav. Public relations moderně a účinně. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2009. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2866-7.

ŠIMEK, Tomáš. THE SCIENCE FOR POPULATION PROTECTION: TÍSŇOVÉ INFORMOVÁNÍ OBYVATELSTVA [online]. 2/2016 [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <http://www.population-protection.eu/prilohy/casopis/32/247.pdf>

ŠIMEK, Tomáš. Tísňové informování obyvatelstva v České republice. : Institut ochrany obyvatelstva [online]. 2020, 13. listopadu 2020 [cit. 2021-5-2]. Dostupné z: <https://www.tzb-info.cz/bezpecnost/21437-tisnove-informovani-obyvatelstva-v-ceske-republice>

ŠTĚŘÍKOVÁ, Nela. Tísňové SMS pro sluchově postižené [online]. 2020 [cit. 2021-5-2]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/casopis-112-rocnik-xix-cislo-5-2020.aspx?q=Y2hudW09OA%3D%3D>

ŠTĚTINA, Jiří. Zdravotnictví a integrovaný záchranný systém při hromadných neštěstích a katastrofách. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4578-7.

R. NEŠPOR, Zdeněk. Sociologická encyklopedie: dezinformace [online]. 2017 [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Dezinformace>

ROSULEK, Martin. Největší sociální sítě [online]. 2020 [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://sitevhrsti.cz/socialni-site/>

Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., *Ústava České republiky*

Zákon č. 110/1998 Sb., *Ústavní zákon o bezpečnosti České republiky*

Zákon č. 240/2000 Sb., *o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon)*

ŽALOUDEK, Karel. Encyklopedie politiky. 3., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Libri, 2004. ISBN 8072772090.

10 SEZNAM POUŽITÝCH OBRÁZKŮ

Obr. 1 <http://www.population-protection.eu/prilohy/casopis/32/247.pdf>

Obr. 2 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 3

Obr. 3 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 4

Obr. 4 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 5

Obr. 5 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 6

Obr. 6 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 7

Obr. 7 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 8

Obr. 8 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 9

Obr. 9 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 10

Obr. 10 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 11

Obr. 11 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 12

Obr. 12 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 13

Obr. 13 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 14

Obr. 14 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 15

Obr. 15 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 16

Obr. 16 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 17

Obr. 17 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 18

Obr. 18 Grafické znázornění četnosti odpovědí na otázku č. 19

11 SEZNAM POUŽITÝCH TABULEK

Tab. I Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 1.

Tab. II Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 2.

Tab. III Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 3.

Tab. IV Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 4.

Tab. V Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 5.

Tab. VI Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 6.

Tab. VII Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 7.

Tab. VIII Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 8.

Tab. IX Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 9.

Tab. X Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 10.

Tab. XI Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 11.

Tab. XII Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 12.

Tab. XIII Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 13.

Tab. XIV Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 14.

Tab. XV Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 15.

Tab. XVI Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 16.

Tab. XVII Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 17.

Tab. XVIII Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 18.

Tab. XIX Kontingenční tabulka četnosti odpovědí na otázku: 19.

12 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. I – Dotazník

DOTAZNÍK

Přečtěte si prosím následující informace!

Dobrý den,

dovoluji si Vás oslovit s prosbou o vyplnění krátkého dotazníku, který je součástí výzkumu v rámci bakalářské práce, která se zabývá **možnostmi využití sociálních sítí pro informování obyvatelstva při krizových situacích**.

Dotazník je zcela anonymní, proto jej nepodepisujte. Dotazník neobsahuje žádné informace, které by Vás mohli identifikovat, proto prosím odpovídejte upřímně. Vaše odpovědi jsou považovány za důvěrné.

Vyplnění dotazníku je dobrovolné. Křížkem označte možnost odpovědi, která nejvíce vystihuje Váš názor.

Předem Vám velmi děkuji

1. Kolik Vám je let?

2. Jaké je Vaše pohlaví?

Žena

Muž

Tato část dotazníku je zaměřena sociální sítě

3. Využíváte nějaké sociální sítě?

Ano

Ne

4. Pokud jste na předchozí otázku odpověděli ANO, jaké nejčastěji?

Facebook

Twitter

Instagram

TikTok

Youtube

Jiné. Jaké?

5. Pokud využíváte sociální sítě, jak často?

Nikoliv denně

Jednou denně se podívám

Několikrát denně

6. Pokud využíváte sociální sítě, hledáte na nich i informace týkající se aktuálního dění?

Ano

Ne

7. Spoléháte se na informace, které najdete na sociálních sítích?

Ano, bezvýhradně

Ano, ale zjištěné informace si raději ověřuji i z jiných zdrojů

Ne

8. Má Vaše obec zřízený účet na nějaké sociální síti?

Ano

Ne

Nevím

9. Přispíváte nebo komentujete na sociálních sítích příspěvky, které se týkají aktuálního dění?

Ano

Ne

Následující část dotazníku je zaměřena informování obyvatelstva

10. Jaký zdroj informací ohledně krizových situací využíváte nejvíce?

- Noviny
- Televizní zprávy
- Internetové zprávy (iDnes.cz, Novinky.cz, SeznamZpravy.cz, apod.)
- ČT24
- Sociální sítě
- Mobilní aplikace
- Jiný, jaké?.....

11. Víte, jaký tón sirény znamená všeobecnou výstrahu?

- Ano
- Ne

12. Víte, jak se zachovat, když takový tón uslyšíte?

- Ano
- Ne

13. Pokud byste se chtěli okamžitě dovědět, co se konkrétně děje, po zaznění všeobecné výstrahy, co uděláte jako první?

- Počkám na případné doplňující informace z rozhlasu po odeznění sirény
- Podívám se na TV kanál obce
- Půjdu se zeptat ven sousedů
- Podívám se na internet, na zpravodajské portály
- Podívám se na sociální sítě obce
- Zavolám tísňovou linku 112
- Jiné.....
- Nevím

14. Myslíte si, že je v současné době, **pro všechny věkové skupiny obyvatelstva**, vhodný způsob osvěty, jak nakládat s informacemi a jak se chovat v případě ohrožení?

- Ano
- Ne

Následující část dotazníku se týká zkušeností se získáváním informací v době pandemie

15. Považujete za relevantní zdroje informací veřejnoprávní a soukromé televizní a rozhlasová média?
- Ano
 Ne
16. Byly pro Vás informace týkající se pandemie v ČR a následných opatření dostačující?
- Ano
 Ne
17. Dokázali jste se orientovat v aktuálních platných protipandemických opatřeních, která prezentovala média?
- Ano
 Ne
18. Pokud byste v tuto chvíli chtěli zjistit v co nejkratším čase všechna aktuální platná protipandemická opatření, stručně a výstižně, kde byste je hledali?
- Mobilní aplikace
 Internetové zpravodajství
 TV zprávy
 Sociální sítě
 Tísňová linka 112
19. Jakou formou byste preferovali, aby vláda komunikovala s občany?
- Mobilní aplikace vláda.cz
 Účet vlády na sociálních sítích
 Vládní webové stránky
 TV zpravodajství
 SMS zprávy
 Letáky od schránky
 Jinak. Jak?