



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

**Analýza krizové komunikace státní správy (státu)  
směrem k obyvatelstvu v době krizové situace**

## **DIPLOMOVÁ PRÁCE**

Studijní program: **Ochrana obyvatelstva**

**Autor:** Ing. Bc. Slavomír Ladislav Vacík

**Vedoucí práce:** Mgr. Renata Havránková, Ph.D.

České Budějovice 2021

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci s názvem „*Analýza krizové komunikace státní správy (státu) směrem k obyvatelstvu v době krizové situace*“ jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne „9. května 2021“ .....

## **Poděkování**

Touto cestou si dovoluji velmi poděkovat vedoucí mé diplomové práce Mgr. Renatě Havránkové, Ph.D., za velkou ochotu, cenné rady a čas, který mi věnovala při konzultacích nad jednotlivými částmi textu.

Dovoluji si také poděkovat Mgr. Jiřímu Machátovi, Ph.D., který mi pomohl s úpravou finálního textu diplomové práce.

Dále si dovoluji poděkovat Ing. Zdeňku Kuncovi za pomoc při zpracování statistických dat.

# **Analýza krizové komunikace státní správy (státu) směrem k obyvatelstvu v době krizové situace**

## **Abstrakt**

V diplomové práci bylo zpracováno téma analýzy krizové komunikace státní správy (státu) směrem k obyvatelstvu v době krizové situace, které se ukázalo z pohledu dnešní koronavirové krize jako velmi aktuální. Základ analýzy tvořilo dotazníkové šetření, kterého se zúčastnilo 162 respondentů. Na otázky odpovídali především lidé ve věku od 21 do 65 let, převážně s vysokoškolským vzděláním, bydlící v obcích různých velikostí. V rámci dotazníku byla zjišťována spokojenost respondentů s komunikací státní správy směrem k veřejnosti z pohledu využívaných komunikačních kanálů, druhu poskytované informace o mimořádné události, její srozumitelnosti a důvěryhodnosti. Vyhodnocením výzkumu bylo zjištěno, že pro získání informací o mimořádných událostech byl respondenty nejvíce využíván internet, především pak zpravodajské portály, dále sociální sítě, a také tradiční televizní a rozhlasové vysílání. Většina respondentů uvedla, že dokáže důležité informace o krizové situaci rychle najít a jsou pro ně převážně srozumitelné. Také bylo zjištěno, že většina respondentů spíše dokázala rozeznat pravdivou zprávu od dezinformace a snažila se také důležité zprávy ověřovat z více zdrojů. K tomu také respondenti využívali především veřejnoprávní rozhlas, televizi a její zpravodajský internetový portál, protože byly považovány za nejdůvěryhodnější. Respondenti v dotazníku také uvedli, že nejvíce získávali informace od ministerstev a obcí. Z výzkumu vzešlo několik doporučení pro státní správu. Stát by měl zvážit vytvoření speciální mobilní platformy, která by informovala obyvatele o vzniklých mimořádných událostech a opatřeních pro jejich zvládnutí. Dále by měl zajistit rychlé, srozumitelné poskytování důležitých, jednotných informací za využití všech komunikačních nových i tradičních platforem.

## **Klíčová slova**

krize; komunikace; státní správa; mimořádná událost; krizová situace; internet; sociální sítě

## **Analysis of crisis communication of the state administration (state) towards the population in times of crisis situation**

### **Abstract**

The diploma thesis deals with the topic of analysis of crisis communication of the state administration (state) towards the population during the crisis situation, which proved to be relevant from today's coronavirus crisis point of view. The analysis was based on a questionnaire survey, which was attended by 162 respondents. The questions were answered mainly by people aged 21 to 65, mostly with a university degree, living in municipalities of various sizes. Within the questionnaire, the respondents' satisfaction with the communication of the state administration towards the public was ascertained regarding the communication channels used, the type of information provided about the emergency, its comprehensibility and credibility. The evaluation of the research revealed that the Internet was mostly used by respondents to obtain information about emergencies, especially news portals and social networks, as well as traditional television and radio broadcasting. Most respondents stated that they could quickly find important information about the crisis situation and that it was understandable to them. It was also found that most respondents were able to distinguish the true message from misinformation and also tried to verify important messages from multiple sources. To do so, they mainly used public radio, television and its news internet portal, because they were considered the most trustworthy. Respondents to the questionnaire also stated that they obtained the information mostly from ministries and municipalities. The research resulted in several recommendations for the state administration. The state should consider creating a special mobile platform that would inform residents about emergencies and measures to manage them. It should also ensure the rapid, comprehensible provision of important, consistent information using all new and traditional communication platforms.

### **Key words**

crisis; communication; state administration; extraordinary event; crisis situation; internet; social networks

## Obsah

ÚVOD.....	8
1    TEORETICKÁ ČÁST.....	9
1.1    Vysvětlení základních pojmů.....	9
1.2    Komunikace v době krize.....	17
1.3    Komunikačních kanály.....	22
1.4    Druhy státních úřadů a jejich komunikační kanály.....	32
2    CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÁ OTÁZKA.....	34
3    METODIKA.....	35
3.1    Dotazníkové šetření.....	35
3.2    Otázky a odpovědi uvedené v dotazníku.....	37
4    VÝSLEDKY.....	38
4.1    Výsledky dotazníkového šetření.....	38
4.1.1    Druhý oddíl dotazníku: Identifikační otázky.....	38
4.1.2    První oddíl dotazníku: Otázky týkající se komunikace státní správy.....	43
5    DISKUZE.....	67
5.1    Komunikační prostředky.....	71
5.2    Sociální sítě.....	75
5.3    Dezinformace.....	79
5.4    Komunikační kanály.....	81
5.5    Správná komunikační praxe.....	83
6    ZÁVĚR.....	85
7    SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	86
8    SEZNAM ZKRATEK.....	92

9	SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK.....	93
10	SEZNAM PŘÍLOH.....	95
	PŘÍLOHY .....	96

## ÚVOD

Události minulého i tohoto roku změnilы život všem lidem v České republice. Koronavirová pandemie svým dlouhým trváním změnila pohled na krizovou komunikaci u nás. Dříve jsme zažívali mimořádné události nebo krizové situace, které měly rychlý průběh a relativně krátké trvání. Dnes musí státní správa sdělovat veřejnosti důležité informace o protipandemických opatřeních celý rok. I z tohoto důvodu autor diplomové práce zvolil téma, které nabídla sama dnešní doba. Cílem této práce bylo provést analýzu a posouzení komunikace státní správy (státu) směrem k veřejnosti v době krizové situace. Cílem této práce nebylo udělat hloubkovou analýzu všech komunikačních kanálů a jejich správné nebo nesprávné využívání státní správou v době probíhající krizové situace, ale analyzovat krizovou komunikaci jako celek a provést šetření na vybraném vzorku respondentů prostřednictvím dotazníkového šetření, které mělo zjistit, jak jsou občané spokojení s krizovou komunikací státu. Zda rozumí zásadním sdělením, důvěřují jim a dokáží v dnešní složité informační době rozeznat dezinformace od pravdivých zpráv. Také bylo zjišťováno, zda vedle nových médií, kterým vévodí internet a sociální sítě sledují lidé tradiční komunikační kanály, kterými jsou televize, rozhlas a tištěná periodika. Dotazníkové šetření přineslo několik zajímavých a možná i překvapivých zjištění. Bude zajímavé do budoucna sledovat, jak se bude vyvíjet krizová komunikace po skončení koronavirové pandemie.



# 1 TEORETICKÁ ČÁST

V teoretické části diplomové práce jsou nedříve uvedeny a vysvětleny základní odborné termíny a pojmy, které se vztahují k danému tématu a také ty, které se vztahují ke sdělování a výměně informací v rámci komunikace statní správy směrem k veřejnosti. Jsou zdůrazněny její důležité stránky i možné chyby, které mohou snižovat její porozumění a účinnost směrem k veřejnosti. Další text je věnován mimořádným událostem a krizovým situacím. Spojením těchto dvou témat vznikne ucelená charakteristika komunikace v době mimořádné události, a tím základní úvodní charakteristika tématu této diplomové práce.

## 1.1 Vysvětlení základních pojmů

Základním odborným termínem, kterého se týká tato diplomová práce, je **komunikace**. Je mnoho různých definicí tohoto pojmu. V širším slova smyslu hovoříme o procesu vysílání a přijímání, předávání a přebírání sdělení, dále proces produkce, směny, konzumace a sdílení významů, které jsou předpokladem existence každého živého společenství. Tento proces je vlastní všem živočišným druhům, ale pouze u druhu homo sapiens nabývá komunikace ojedinělých kvalit. (Urban et al., 2011)

České slovo *komunikace* můžeme přiřadit k latinským slovům *communis*, česky společné nebo *communication*, česky sdělení nebo sdílení. Můžeme tedy hovořit o sdílení různých informací mezi dvěma subjekty. (Urban et al., 2011)

Sdělení či sdílení informací může mít různou charakteristiku, např. slovo (psané, mluvené), obrázky, gesta apod.

Pro potřeby efektivní komunikace je potřeba zvolit i její **formu**. Podle komunikačních prostředků rozeznáváme dvě její základní formy (Urban et al. 2011):

- verbální (lidskou slovní);
- neverbální (distanční, kontaktní).

Tato diplomová práce se bude věnovat převážně verbální komunikaci, i když je třeba připomenout, že neverbální komunikace má nezastupitelné místo v krizové komunikaci

směrem k obyvatelstvu v době krizové situace. Týká se to šíření různých zvukových signálů v rámci systému včasného varování obyvatelstva, kterému se budeme věnovat v další části textu.

Další dělení (verbální) komunikace je, podle Antušáka (2005) z hlediska sociálního, na veřejnou a masovou. Oba druhy jsou velmi významné pro předávání informace většímu množství příjemců.

**Komunikace veřejná** oslovuje velké skupiny příjemců (posluchačů), mezi které můžeme řadit voliče, čtenáře, diváky, kteří se zpravidla neznají. Je zde převážně jeden odesílatel informace a publikum, nacházející se na jednom lokalizovaném místě a tím veřejná komunikace podléhá jednotě místa a času, ale není individualizovaná.

**Komunikace masová** je druh sociální komunikace, při které se sdělení veřejného charakteru rozšiřuje příjemcům prostřednictvím masových médií. Publikum je v tomto případě velmi široké, rozptýlené a individuálně neurčené. Komunikaci masovou nelze na rozdíl od té veřejné lokalizovat v čase a prostoru. Jde o proces, při kterém masoví komunikátoři využívají pro přenos informace různé hromadné sdělovací, převážně elektronické, prostředky, prostřednictvím kterých se sdělují informace rychle, na velkou vzdálenost, permanentně a širokému publiku. Masovou komunikaci můžeme chápat jako základní prostředek pro komunikaci s občany. Pro úspěšnost musí splňovat základní podmínky, kterými jsou především: důvěryhodnost, jasnost, konzistence, adekvátnost a další. (Duplinský, 2004)

Tento druh komunikace je velmi účinný pro sdělování informací v době vyhlášené krizové situace.

Vedle formy je důležitý i samotný přenos sdělení informace, tj. **komunikační proces**, který můžeme označit též jako komunikát nebo komuniké proudící od odesílatele, subjektu sdělujícího informace (komunikátor nebo eminent) k příjemci, subjektu/subjektům přijímajícím informaci (komunikant nebo percipient). (Richter, 2009)

Komunikační proces můžeme také chápat dle Janouška (1968) v soudobém pojetí jako sociální interakci dvou a více lidí, kteří se vzájemně ovlivňují sdělováním informací, tedy zpráv s určitým významem a následnou negativní nebo pozitivní zpětnou reakcí.

Richter (2009) také uvádí, že komunikační proces obsahuje tři základní prvky a to *odesílatele, sdělení a příjemce*.

Pro potřeby této diplomové práce je **odesílatelem informace** v rámci krizové situace stát, který důležité informace sděluje obyvatelstvu prostřednictvím svých složek (orgánů).

Dle zákona č. 2/1969 Sb., Zákon České národní rady o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, v aktuálním znění dělíme v písmenech a, b jednotlivé složky státu na:

a) „§1 V České republice působí ústřední orgány státní správy, v jejichž čele je člen vlády:

- *Ministerstvo financí,*
- *Ministerstvo zahraničních věcí,*
- *Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy,*
- *Ministerstvo kultury,*
- *Ministerstvo práce a sociálních věcí,*
- *Ministerstvo zdravotnictví,*
- *Ministerstvo spravedlnosti,*
- *Ministerstvo vnitra,*
- *Ministerstvo průmyslu a obchodu,*
- *Ministerstvo pro místní rozvoj,*
- *Ministerstvo zemědělství,*
- *Ministerstvo obrany,*
- *Ministerstvo dopravy,*
- *Ministerstvo životního prostředí.*“

b) „§2V České republice působí tyto další ústřední orgány státní správy (uveden výběr úřadů, které mají spojitost s tématem této diplomové práce):

- *Český statistický úřad,*
- *Úřad pro ochranu hospodářské soutěže,*
- *Správa státních hmotných rezerv,*

- *Národní bezpečnostní úřad,*
- *Úřad vlády České republiky,*
- *Český telekomunikační úřad,*
- *Úřad pro ochranu osobních údajů,*
- *Rada pro rozhlasové a televizní vysílání,*
- *Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost. “*

K tomu můžeme dále zařadit:

c) Správní úřady zřízené na základě zákona, mezi ně patřící například krajské hygienické stanice (dále jen „KHS“), které jsou zřizovány na základě §82 zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů.

d) Státními složkami můžeme v širším slova smyslu nazývat i orgány místní samosprávy (orgány kraje, obcí), které v době nastalé mimořádné situace informují obyvatelstvo na základě zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (dále jen „krizový zákon“), stejně jako státní orgány vyjmenované výše.

Odesílatelem v době krizové situace je instituce, která patří k územnímu systému ochrany obyvatelstva. Tato instituce by měla být v očích veřejnosti důvěryhodná, to platí pro instituci podávající informace veřejnosti jako celek, včetně jejích konkrétních představitelů. Informace by tedy měla sdělovat známá důvěryhodná fyzická osoba, veřejností respektovaná, která má odpovídající školení v oblasti komunikace, popř. krizové komunikace. (Richter, 2009).

**Sdělení** je proces sdílení (přenos) obsahující důležitou informaci, kterou je potřeba přenést od odesílatele příjemci. Sdělovaná informace, jak už bylo dříve řečeno, má různé podoby. Tato diplomová práce se bude věnovat verbálnímu (slovesnému) projevu, který může být psaný nebo sdělován přímo ústně odesílatelem. Okrajově bude zmíněno i sdělení formou grafických prvků, např. v tištěných letácích.

Základním předpokladem u sdělení je rychlost přenosu. Nejrychlejší cesta je sdělení pomocí elektronických komunikačních kanálů, naopak nejpomalejší je tištěná forma, například v denním tisku. Dále musí být informace srozumitelná. Odesílatel by měl mít na paměti, že informace v době krizové situace je určena pro široké masu obyvatelstva a její obsah by měly pochopit všechny sociální vrstvy obyvatelstva s různou úrovní

vzdělání. Měla by být respektována cílová skupina, pro kterou je konkrétní informace připravována. Opatrně by proto mělo být nakládáno s odbornými termíny, kterým nemusí část veřejnosti rozumět nebo je pochopit, a také by měla být upřednostněna forma jednotlivých vět nebo krátkých souvětí, která jsou srozumitelnější.

**Informace v době mimořádné události** v oblasti ochrany obyvatel obsahují většinou nepříjemné a omezující pokyny pro veřejnost, a proto, aby byla informace účinná měla by dle Richtera (2009) splňovat následující podmínky:

- sdělení musí být informativní, musí obsahovat věcné, jasné a specifické informace o dané mimořádné události;
- musí být použit běžný jazyk, přizpůsobený cílové skupině;
- aby byla docílena změna chování společnosti v době mimořádné události, je vhodné plně se soustředit na to, „*co musí být uděláno*“ spíše než „*co nesmí být uděláno*“, tedy soustředit se na pozitivní formu způsobu předání informace;
- informace musí být spolehlivá a kontrastní, tyto vlastnosti činí informaci důvěryhodnou;
- informace musí mít uklidňující charakter;
- sdělovaná zpráva musí být často opakována, její různé části musí být interpretovány beze změny po delší časové období.

V případě této diplomové práce je **příjemcem sdělení** o krizové situaci veřejnost, tj. obyvatelstvo jako celek. Může se to týkat plošně celého území státu nebo lokálně obyvatelstva daného místa, kde může nastat, nebo již probíhá, krizová situace.

Tak, jako jsou kladeny požadavky na odesílatele, je potřeba zmínit, že i příjemcem informace o mimořádné události není homogenní skupina obyvatel, ale jsou zde značné rozdíly (věkové, sociální, v dosaženém vzdělání). Tyto aspekty je třeba mít na zřeteli, když mluvčí daného úřadu sděluje veřejnosti informaci.

Cílové skupiny obyvatel jsou dle věku například děti, dospělé osoby, starší občané. Z pohledu věku je velmi důležité informaci upravit tak, aby respektovala odlišné nároky dané věkové kategorie. Jinak bude informace podávána dětem, a jinak starším osobám, z tohoto důvodu je potřeba volit i vhodné jazykové prostředky, které již samy o sobě

dokáží ovlivnit příjemce informace a navázat s ním kontakt, který je následně udržen po celou dobu předávání informace. (Trnka, 2005)

Lze předpokládat, že při hromadném sdělení např. prostřednictvím elektronických médií je potřeba informaci upravit tak, aby byla lehce pochopena pokud možno co největší částí obyvatelstva. Pro děti budou důležité informace o mimořádných událostech zprostředkovávat dospělé osoby žijící s nimi ve společné domácnosti.

Při komunikaci se často zapomíná na část populace, která má odlišné požadavky na komunikaci. Jedná se o osoby neslyšící, nevidomé, národnostní menšiny, občany ze zahraničí nacházející se na území České republiky dočasně jako turisté nebo trvale žijící osoby, které neovládají češtinu. (Richter, 2009) I když primárně komunikace probíhá v úředním jazyce – v češtině, je třeba důležitá sdělení tlumočit do znakového jazyka a také by měla být ihned přeložena do cizích jazyků okolních států (němčiny, polštiny) a samozřejmě angličtiny.

Ovšem je třeba také připomenout, že pokud instituce krizového řízení považují širokou veřejnost za nekompetentní, dále vyjadřují expertní, povýšené blahosklonné postoje, využívají komplikovaný nebo technický jazyk, lidi to obvykle otráví, odradí a vyvolá to v nich nedůvěru. (Vymětal, 2009) Je potřeba vnímat veřejnost jako svého rovnocenného partnera a maximálně se mu přizpůsobit, vždyť samotné instituce mají povinnost zastupovat a pomáhat svému obyvatelstvu v krizové situaci.

Tato diplomová práce řeší komunikaci v době vymykající se běžnému životu a musí reagovat na skutečnosti, které nastaly a ovlivňují život obyvatel. Jak již bylo uvedeno, jedná se o dvě základní situace – *mimořádná událost* a později *krizová situace*.

**Mimořádnou událost** můžeme jednoduše popsat přesně dle §2, písm. b) zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů (dále jen „zákon o IZS“) se jedná „o škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací“.

Mimořádná událost svým rozsahem, může vyústit v **krizi**. Chalupa (2012 str. 31) předkládá dvě definice o krizi. První poněkud fatalistická zní „*krize je situace, kdy už nic není, jako bylo před tím*“. Druhá realističtější a „optimističtější“ je definice „*krize*

*je náhlá událost, nebo dlouhodobý problém (případně aktivovaný náhlou nehodou)....* “a tento stav je potřeba řešit.

Je nesporné, že se jedná o náročnou životní situaci, která postihuje obvykle větší počet osob, je nebezpečná, obtížně zvladatelná, ohrožuje život a zdraví, často leží za hranicí běžné lidské zkušenosti a mívá fatální důsledky. Mimořádná událost může, ale nemusí plně vést ke vzniku vybrané krizové situace. (Vymětal, 2009)

**Krizovou situaci** rozumíme podle § 2, písm. b), krizového zákona č. 240/2000 Sb. *„mimořádnou událost podle zákona o integrovaném záchranném systému, narušení kritické infrastruktury nebo jiné nebezpečí, při nichž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu“*. Přičemž je pro tyto situace v tomto zákoně používán pojem krizový stav.

Tento stav nabývá takové intenzity, že při jeho řešení, musí být použity mimořádné prostředky. Pro jeho zvládnutí již nepostačuje běžná činnost orgánů veřejné moci, záchranných sborů, bezpečnostních sborů a ozbrojených sil a je potřeba použít *krizová opatření*. (Ministerstvo vnitra ČR, ©2016). Tímto stavem je bezpochyby koronavirová pandemie Covid-19, která zasáhla v roce 2020 prakticky celý svět.

Výše uvedený krizový zákon ve svém § 2 písm. c) vysvětluje, že **krizovým opatřením** se rozumí *„organizační, nebo technické opatření určené k řešení krizové situace a odstranění jejích následků, včetně opatření, jimiž se zasahuje do práv a povinností osob“*.

Opatření této povahy se snaží zkrátit krizovou situaci na minimum. Rychlost řízení a eliminace takové krizové situace ovlivňuje několik faktorů, například není plně identifikována příčina, nebo není plně pod kontrolou z důvodu faktorů, se kterými krizový management nepočítal. Z těchto důvodů mohou být opatření krátkodobá nebo dlouhodobá. Čím déle krizová opatření trvají, tím citlivěji musí být komunikovaná s veřejností, protože dochází k ovlivnění (omezení) životů běžných občanů. (Slepecký, 2006)

V rámci krizové situace, pokud to ke zvládnutí rozsáhlé mimořádné události její povaha vyžaduje, může docházet k vyhlášení jednotlivých **krizových stavů**, kterými jsou:

- *Stav nebezpečí* – tento nejnižší stupeň krizového stavu vyhláší hejtman na základě krizového zákona na dobu max. 30 dnů. S jeho případným prodloužením musí souhlasit Vláda ČR.
- *Nouzový stav* – tento krizový stav vyhláší Vláda ČR na dobu max. 30 dnů. S jeho případným prodloužením musí předem souhlasit Poslanecká sněmovna.
- *Stav ohrožení státu* – v případě ohrožení svrchovanosti a celistvosti státu může požádat Vláda ČR, aby Parlament nadpoloviční většinou hlasů poslanců a nadpoloviční většinou senátorů schválil tento krizový stav.
- *Válečný stav* – nejvyšší krizový stupeň se vyhláší vždy pro celé území republiky Parlamentem ČR, a to vždy nadpoloviční většinou poslanců a nadpoloviční většinou senátorů.

Nouzový stav, stav ohrožení státu a válečné stavy se vyhláší dle ústavního zákona č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky.

V novodobé historii zažila Česká republika několik **významných krizových situací**. Několik povodňových krizí, které ovlivnily nejdříve v roce 1997 Moravu a Slezsko, poté v roce 2002 Čechy a v následujících letech prakticky celou Českou republiku. To byly krize sice velkého rozsahu a intenzity, ale délka, po kterou byla potřeba krizová komunikace státu směrem k občanům se omezila pouze na akutní ohrožení v době vzednutí hladin jednotlivých toků, což netrvalo déle než cca dva až tři měsíce.

V roce 2020 přišla krize naprosto nová, neočekávaná, která měla, a stále má, vliv na způsob použití krizové komunikace. Zatímco komunikace u rychlé a akutní mimořádné události se soustředí na opatření, která jsou potřebná po relativně krátkou dobu a veřejnost je plně chápe, tak ohrožení společnosti nakažlivou nemocí, které trvá více než rok, ukazuje, že dříve použitá komunikační strategie je v případě dlouhotrvajícího ohrožení společnosti problematická a někdy až neúčinná.

K efektivní pomoci při mimořádných událostech, popř. krizových situacích je potřeba, jak již bylo řečeno, významně ovlivňovat životy občanů. Z tohoto důvodu, máme k dispozici různé legislativní normy, které mohou být v případě potřeby využity:



- Zákon č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních správních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů.
- Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky.
- Ústavní zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky
- Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů.
- Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon).
- Zákon č. 241/2000 Sb. o hospodářských opatřeních pro krizové stavy a o změně některých souvisejících zákonů.
- Vyhláška č. 328/2001 Sb., Ministerstva vnitra o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, ve znění vyhlášky č. 429/2003 Sb.
- Vyhláška č. 380/2002 Sb., Ministerstva vnitra k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva.

## 1.2 Komunikace v době krize

U této diplomové práce nelze pro komunikaci v době krize použít definici uvedenou v zákoně č. 240/2000 Sb., zákon o IZS, která hovoří o krizové komunikaci mezi složkami integrovaného záchranného systému (dále jen „IZS“) a územně samosprávnými orgány.

Krizovou komunikací, ze které vychází i zadání této diplomové práce, je sdělování informací odpovědnými institucemi veřejné správy, organizacemi, médii, jednotlivci v průběhu mimořádné události/krizové situace veřejnosti.

Nejdříve je potřeba vysvětlit **základní prvky krizové komunikace**. Podle Vymětala (2009) hovoříme také o „komunikaci v krizi, při mimořádné události, v krizovém řízení a také krizové komunikaci“. Mezi důležité a hlavní aspekty krizové komunikace patří, jak již bylo řečeno, „obsah a forma, problematika budování důvěry a otázky percepce rizika“. Naprosto klíčovým hlediskem krizové komunikace v praxi je, zda vnímání obyvatelstva odpovídá reálnému stavu a jakou mají lidé schopnost asimilovat informace v období ohrožení.

Jiný pohled nabízí Antušák (2005), který jako hlavní cíl krizové komunikace uvádí uvolnit správné informace ve správný čas na správném místě a tím především dosáhnout, včasné a odborné připravenosti orgánů a prvků krizového řízení k následným činnostem. Dále redukovat nejistotu veřejnosti a tím přispět k jejich efektivnímu chování, zabránit nebo pokusit se alespoň zmírnit rozsah negativní publicity poškozující integritu a dobré jméno dotčeného orgánu či prvku v systému krizového řízení.

Krizová komunikace by se měla držet následujících základních principů (Antušák, 2005, str. 26):

- *„Princip přímé odpovědnosti,*
- *princip nezávislosti,*
- *princip přesnosti a stručnosti,*
- *princip důvěryhodnosti,*
- *princip znalosti věcí,*
- *princip očekávané reakce,*
- *princip prognózování nejhoršího vývoje,*
- *princip hledání podpory,*
- *princip pravdivosti,*
- *princip otevřenosti“.*

Uvedené principy ukazují, že krizová komunikace je náročný obor, který vyžaduje především velké odborné znalosti dané problematiky, předběžnou a průběžnou přípravu, aby reakce dotčeného subjektu byla rychlá a budila všeobecnou důvěru. Je důležité, aby státní organizace disponovala silným odborným zázemím, které dodává pravdivé informace, jež se použijí při prezentování veřejnosti. (Antušák, 2005)

I přes veškerou snahu se může stát, že nejsou uvedené principy z nějakého důvodu dodrženy, může dojít k situaci, že sdělovaná informace bude upozaděna rušivými elementy komunikace, které odesílatel neměl v úmyslu sdělit veřejnosti. Dochází tím ke zkreslení, které zeslabuje hodnotu dělení. Tento nežádoucí jev nazýváme **komunikačním šumem**. (Heger a Patočka, 2012)

Komunikační šum můžeme rozdělit do několika kategorií: fyzický, fyziologický, psychologický a sémantický šum. (De Vito, 2008)

Fyzický šum nepochází přímo od odesílatele a příjemce, ale jsou to vedlejší zdroje, které snižují čistotu vjemu sdělení na straně příjemce. Příkladem může být ruch automobilové dopravy, oslnění sluncem, nečitelné písmo sdělení, nedostatky v gramatice apod. naproti tomu fyziologický šum již pochází přímo od odesílatele a příjemce informace. Zde to může být například vada řeči, nedostatečná hlasitost ústního projevu nebo naopak vada sluchu, zraku na straně příjemce. Dalším je psychologický šum, který se projevuje mentální odchylkou. V tomto případě se může jednat o duševní nepohodu na straně odesílatele i příjemce, která se projevuje předpojatostí vůči mluvčímu, předjímání myšlenek druhého, psychické problémy nebo snížený intelekt na straně odesílatele i příjemce, apod. Posledně jmenovaným je sémantický šum, který může být nebezpečný, pokud odesílatel informace neodhadne správně charakteristiku, schopnosti a znalosti příjemce a začne používat odborné termíny, kterým příjemce nerozumí, nebo používá dialekt, žargon, dvojsmyslné, abstraktní a složité termíny, které zůstávají příjemcem nepochopeny nebo si je chybně vyloží. (De Vito, 2008)

Komunikace veřejné správy přináší vedle výše uvedených chyb na straně odesílatele, i rizika poněkud jiná – mocenská. Zajímavý pohled na tuto problematiku nabízí Heger a Patočka (2012, str. 136) „*Z hlediska našeho tématu je důležité, že komunikace má také mocenský rozměr. Ve veřejné správě jde často o to, kdo nastoluje problém či téma komunikace a který politik nebo úředník má hlavní či poslední slovo. Mezi různými druhy mocenského vlivu bývá právem uváděna také informační moc, jež plyne z exkluzivního přístupu k informacím a ze schopnosti přesvědčovat posluchače na základě věcných argumentů a všeobecných komunikačních schopností. Charismatický mluvčí a informace, které podává, nabývají pro společnost symbolického významu, jenž se dá politicky využít.*“

Představitel veřejné moci disponuje informacemi, které běžně veřejnost nemá k dispozici, a záleží na tom, zda tyto informace jsou využity pouze ve prospěch společnosti, nebo jsou veřejnosti sdělovány s vědomím budování vlastního zviditelnění pro například zajištění svého znovuzvolení. To může představovat v krizové komunikaci vážný problém, protože jak již bylo řečeno, jsou většinou sdělovány negativní informace.

V rámci efektivní krizové komunikace si veřejná správa (státní správa i samospráva) a její představitelé musí být vědomi, že jedním z nejzákladnějších práv, které veřejnost má je **právo na informace**.

Mnohé instituce (i jejich představitelé) ve veřejném sektoru chápou podávání informací veřejnosti jako nutné zlo. Ovšem Procházková (2011) správně uvádí, že právo na informace je shrnuto v Doporučení Výboru ministrů Rady Evropy č. R/81/19 z 25. 11. 1981, o přístupu k informacím uchovávaným státními orgány, které je samo o sobě právně nezávazné, ovšem v mnoha zemích bylo inspirací pro lokální právní úpravy, které zpřístupňují informace obyvatelstvu. Procházková (2011) v této věci dále uvádí, že zmíněné Doporučení zavádí následující principy týkající se práva na informace:

- každá osoba, podléhající jurisdikci členského státu, má právo, aby na požádání obdržela informace uchovávané státními orgány (vyjma informací orgánů moci soudní a zákonodárné);
- k zajištění práva přístupu k informacím mají být použity efektivní a vhodné prostředky;
- přístup k informacím nesmí být zamítnut, ani když žadatel neprokáže ve věci zvláštní zájem;
- přístup k informacím musí být zajištěn na základě rovnosti;
- omezení práva na přístup k informacím může být uskutečněno pouze z důvodů, které jsou v demokratické společnosti nezbytné k ochraně veřejných legitimních zájmů;
- každé žádosti o poskytnutí informace je třeba rozhodnout v přiměřené lhůtě;
- v případě odmítnutí přístupu k informacím jsou státní orgány povinny udat důvody, na nichž se zamítnutí zakládá;
- každé zamítnutí žádosti o informace musí být přezkoumatelné.

V České republice je základní právo na informace řešeno v ústavním zákoně č. 2/1993 Sb., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., článku 17, Listiny základních práv a svobod. Zde je deklarováno následující:

- *„svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny;*

- *každý má právo vyjadřovat své názory slovem, písmem, tiskem, obrazem nebo jiným způsobem, jakož i svobodně vyhledávat, přijímat a rozšiřovat ideje a informace bez ohledu na hranice státu;*
- *cenzura je nepřípustná;*
- *svobodu projevu a právo vyhledávat a šířit informace lze omezit zákonem, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu práv a svobod druhých, bezpečnost státu, veřejnou bezpečnost, ochranu veřejného zdraví a mravnosti;*
- *státní orgány a orgány územní samosprávy jsou povinny přiměřeným způsobem poskytovat informace o své činnosti, podmínky a provedení stanoví zákon.“*

Vedle zmíněného ústavního zákona je zde ještě zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, který ve svém §2 odst. 1 zmiňuje, že povinnými subjekty, které mají podle tohoto zákona povinnost poskytovat informace vztahující se k jejich působnosti, jsou státní orgány, územní samosprávné celky a jejich orgány a veřejné instituce a dále v §4 povinné subjekty poskytují informace na základě žádosti nebo zveřejněním.

Povinnost zveřejňovat informace při mimořádných událostech ukládá již zmíněný krizový zákon č. 240/2000 Sb., který tuto povinnost ukládá jednotlivým složkám státu podílejícím se na řešení krizových situací. Tento zákon ve svém §30 také stanoví, „*že provozovatel televizního nebo rozhlasového vysílání, je povinen bez náhrady nákladů na základě žádosti orgánů krizového řízení neprodleně a bez úpravy obsahu a smyslu uveřejnit informace o vyhlášení krizových stavů a nařízených krizových opatřeních při krizových stavech*“. Tento právní stav je také podpořen zákonem č. 231/2001 Sb., zákon o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů, který ve svém §32 nařizuje „*poskytnout v naléhavém veřejném zájmu státním orgánům a orgánům územní samosprávy na jejich žádost nezbytný vysílací čas pro důležitá a neodkladná oznámení v souvislosti s vyhlášením nouzového stavu, stavu ohrožení státu, válečného stavu, stavu kybernetického nebezpečí, nebo opatření na ochranu veřejného zdraví; odpovědnost za obsah těchto oznámení má osoba, které byl vysílací čas poskytnut*“. Tím je zajištěné, že se krizové informace a opatření dostanou co nejrychleji do povědomí široké veřejnosti.

### 1.3 Komunikační kanály

V předchozích kapitolách byly vysvětlovány pojmy týkající se komunikace a krizového řízení. Nyní přichází na řadu prostředky, které jsou využívány pro přenos a šíření důležitých informací o mimořádných událostech.

Koronavirová pandemie zastihla Českou republiku v době, kdy již nová elektronická masová média o mílové kroky předstihla tištěná média (periodika), která co do rychlosti nemohou elektronickým konkurovat. Konzumace informací dnes probíhá především prostřednictvím internetu. Televize a rozhlas jsou doplňkovými, stále ale velmi vlivnými a důležitými médii, prostřednictvím kterých jsou občanům aktuálně a rychle sdělovány důležité krizové informace. (Bednařík et al., 2011)

**Komunikační kanál** „je způsob, nebo forma, jakou je komunikace mezi dvěma stranami přenášena. Je to médium nebo technologie, která zajišťuje přenos informací z jedné strany na druhou.“ (ManagementMania, 2018)

Ve vztahu k této diplomové práci je můžeme dělit podle mnoha kritérií (např. elektronické, tištěné apod.). Zde je použito dělení dle velikosti lokality zásahu obyvatelstva (v jednotlivých oblastech rozdělení se mohou některé komunikační kanály opakovat):

- *Lokální* – např. místní rozhlas, letáky s lokálními informacemi, regionální média, přímé ústní podání informace, internetové stránky místní samosprávy nebo lokálních médií.
- *Celorepublikové* – zde převládají nová/digitální/interaktivní/síťová média, která rozšiřují možnosti interakce mezi čtenářem a textem, jedná se především o internet a další digitální média (Macek, 2013), poskytující zpravodajské internetové stránky, internetové stránky jednotlivých složek státní správy a místní samosprávy, soukromých subjektů a videoportály, dále tištěná média – deníky, týdeníky. Již méně se používají informační letáky celorepublikově distribuované.
- *Sociální síť* – fenomén posledních let, který kombinuje textové, obrazové sdělení oficiálního i laického pohledu na krizovou situaci. Do této kategorie řadíme Facebook, Twitter, Tik-tok, Snapchat, Instagram, Clubhouse a další.

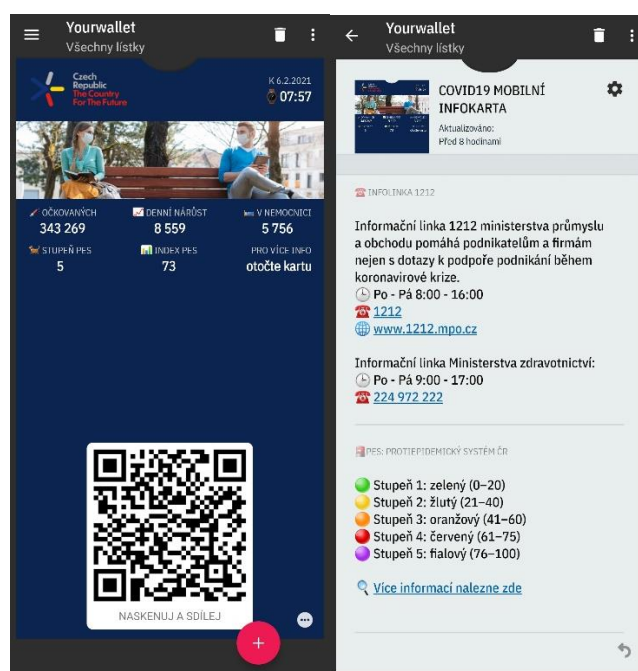
- *Aplikace pro mobilní telefony, tablety apod.* – tato kategorie je specifická a bohužel stále nedostatečně využívána. Mezi nejznámější aplikace, které pomáhají informovat veřejnost v případě mimořádné (krizové) situace, patří aplikace Systému Doplnkové Výstrahy Obyvatel (SDVO) pro iOS a Android Záchranka, Mobilní rozhlas (viz Obrázek 1). Mohou být také využívány aplikace, které primárně neslouží ke sdílení krizových informací, jak je patrné z obrázku 2 znázorňující vzhled aplikace Yourwallet.

Pokud se podíváme na různé zmíněné prostředky, které jsou využívány pro sdělování informací, tak dospějeme k závěru, že mnoho jich má tzv. masový charakter. Masovost v tomto smyslu znamená velký počet, rozsah či množství, a pokud k tomu přidáme i slovo komunikace, které znamená předávání informací, získáme pojem **masová komunikace**. Ta zahrnuje instituce, postupy, které používají rozličné skupiny (tisk, rozhlas, televize, internet) se svými technickými prostředky pro šíření obsahu k rozsáhlému, nesourodému a široce rozptýlenému publiku. (McQuail, 2010)

V jednotlivých oblastech rozdělení se některé komunikační kanály opakují. Na první pohled je nelogické v rámci územního dělení vyčlenit kategorie „sociální sítě a aplikace pro mobilní telefony“, ale tyto dvě kategorie mají velký význam v informování obyvatelstva nejen na regionální úrovni, ale také na celostátní.



Obrázek 1 – Mobilní aplikace pro varování obyvatelstva  
Zdroj: SDVP – Systém doplňkové výstrahy obyvatel (SDVO, ©2021)



Obrázek 2 – Mobilní aplikace pro varování obyvatelstva  
Zdroj: Aplikace Yourwallet pro Android (YourWallet, ©2021)

Nyní se blíže zaměříme na jednotlivé druhy komunikačních kanálů, které jsou v největší míře používány pro šíření důležitých informací v době mimořádné události.

Tradičním komunikačním kanálům, jakými jsou například **tištěná periodika**, bude věnována v rámci této diplomové práce, okrajová pozornost. Dle § 3, odst. a), zákona č. 46/2000 Sb., zákon o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku a o změně některých dalších zákonů (tiskový zákon), mezi periodické tisky patří: „*noviny, časopisy a jiné tiskoviny vydávané pod stejným názvem, se stejným obsahovým zaměřením a jednotné grafické úpravě nejméně dvakrát v kalendářním roce.*“ Jistě mají nezastupitelnou roli v informování obyvatelstva, ale protože sdělení tímto komunikačním kanálem má zpravidla denní zpoždění, je využíváno jako doplňkový prostředek pro šíření krizových informací. Jedná se například o zveřejňování různých nařízení, opatření, příkazů a vysvětlení, kterému může být v periodiku věnována významná část vydání. Pro obyvatele, kteří nedisponují připojením k internetu, je to důležitý doplněk k vysílání elektronických médií, kde se informace podávají ve zkrácené podobě.



V mnohem větší míře bude dán prostor modernějšímu způsobu šíření informací, **elektronické komunikaci**.

V běžném denním styku se dle Musila (2003) termín *médium* používá jako souhrnné označení technických prostředků a sociálních systémů, které slouží k hromadné komunikaci. Předchozí podkapitola byla věnována tištěným médiím a nyní přichází na řadu elektronická média (rozhlas, televize, internet, různé zvukové záznamy – podcasty, multimédia apod.). Lineární rozhlasové a televizní vysílání bylo donedávna hlavní složkou elektronické komunikace bez ohledu na technické prostředky, které ke svému šíření využívá. V dnešní době se ale klasické vysílání prolíná s internetovým prostředím, které nabízí také možnost lineárního sledování programu, ale nabízí i různé další doplňkové služby. Musil (2003) také uvádí základní podmínku, kterou musí plnit média, a to předávat poznatky o věcech, pokud možno v nezkreslené podobě, objektivně, aby bylo zachováno novinářské mistrovství. Tato charakteristika plně odpovídá požadavkům krizového informování obyvatelstva, kdy příjemce musí obdržet informace objektivní a nezkreslené.

Elektronická média zajišťují, převážně jednostrannou komunikaci. Příjemce informace může ovlivnit, jaké informace k němu proudí, pouze volbou příslušného informačního kanálu. Má sice možnost diskutovat pod zpravodajskými příspěvky v internetových diskuzích, ale tím samotnou příchozí zprávu neovlivní.

Z pohledu krizového řízení mají elektronická média hlavní komunikační roli. Jejich výhodou je rychlost a zásah podstatné části obyvatelstva, protože koncové technické prostředky v podobě rozhlasových a televizních přijímačů se nachází prakticky v každé domácnosti. V dnešní době tuto skutečnost podporuje i rozvoj internetu, který také zajišťuje přenos televizního a rozhlasového vysílání, a dle údajů Českého statistického úřadu (dále jen „ČSU“) (2021) bylo v roce 2020 připojeno k internetu 81,7 % domácností a s rozvojem mobilního internetu bude toto číslo ještě vyšší.

Veřejnoprávní i komerční rozhlas a televize jsou povinni dle krizového zákona zpřístupnit své technické prostředky k zajištění informování obyvatelstva v době krizové situace. Internet tuto povinnost nemá, ale s ohledem na jistou „senzačnost“ krizové

zprávy, jsou tyto důležité informace na zpravodajských webových portálech zveřejňovány stejně rychle jako v rozhlasu a televizi.

Dalo by se předpokládat, že s příchodem internetu bude jednodušší dopravovat naléhavé sdělení k příjemcům – obyvatelstvu. Ovšem na internetu je velké množství zpravodajských serverů a dochází k porušení základního pravidla, které zmínil Musil (2003), tedy ke zkreslení jednotlivých informací. Této situaci nahrává i fakt, že jednotlivé státní úřady využívají ke komunikaci několik komunikačních kanálů, které mnohdy neposkytují shodné informace.

Mezi hlavní elektronická média patří:

- *Veřejnoprávní média*, která jsou hlavními nositeli krizových zpráv a mají vždy v konkrétní zemi tuto informační povinnost zakotvenou v příslušném zákoně. V ČR se jedná o Českou televizi a Český rozhlas.
- *Soukromá (privátní) média televizní a rozhlasová*, což jsou další elektronická média, která jsou povinna šířit na požádání příslušných státních orgánů krizové informace. Mají tuto zákonnou povinnost danou krizovým zákonem zakotvenou v licenčních podmínkách, které jim byly stanoveny při udělení licence k vysílání.

V ČR jsou hlavními celoplošnými privátními stanicemi TV Nova, která je plnoformátová stanice, dále TV Prima, mající vedle této plnoformátové televizní stanice i zpravodajskou stanici CNN Prima News, dále Seznam.TV a TV Barrandov. Mimo tyto hlavní televizní stanice působí na území státu i řada lokálních, např. TV Praha, Jihočeská televize, TV ZAK apod.

Hlavními rozhlasovými stanicemi vysílající na celém území ČR jsou Rádio Impuls, Rádio Frekvence 1 a celoplošné rozhlasové sítě Evropa 2, Rádio Blaník a další.

Na území ČR působí i velké množství dalších lokálních rozhlasových stanic nebo rozhlasových sítí, které zasahují oblasti od několika desítek km<sup>2</sup> po území několika krajů. Patří sem například Rádio Faktor, Rádio Zet, Rádio Česká Kanada apod.

Jak již bylo řečeno, všechna elektronická média jsou povinna ze zákona poskytnout svojí vysílací technologii k šíření krizových informací, které musí sdělovat bez redakčního zásahu do jejich obsahu.

Termín **nová (internetová) média** použil jako první v šedesátých letech minulého století Marshall McLuhan a nazval tím nejasný soubor elektronických médií a jejich obsahu. Protože definice je nejednoznačná můžeme jako charakteristiku Nových médií uvést následující rysy a principy, které obsahují (Pavlíček, 2010, str. 11):

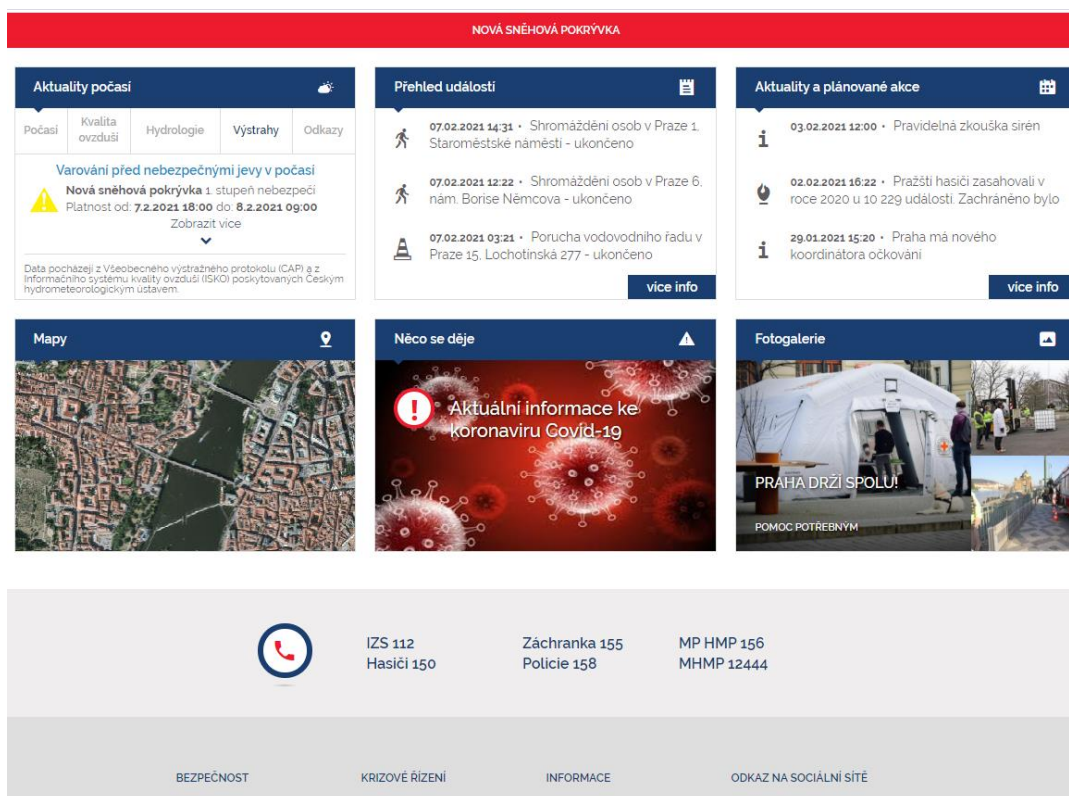
- „*Jsou založena na elektronické/digitální platformě*
- *Využívají výpočetní výkon (procesor)*
- *Jsou interaktivní a reagují na podněty uživatele*
- *Podporují komunikaci, nebo přinejmenším přímou zpětnou vazbu“*

Jak Pavlíček (2010) dále připomíná, výše uvedené čtyři body klasická média (rozhlas, televize, tisk...) dříve nesplňovala, ale s rozvojem informačních technologií mohou i tato média nabývat nových komunikačních forem.

V rámci nových médií můžeme uvádět i komunikační kanály státní správy, které mají sice jiný informační obsah než zpravodajské servery, ale z pohledu krizové komunikace nabízejí identické prostředí pro komunikaci. Do této podkapitoly by patřily i sociální sítě, kterým se budeme věnovat až později v teoretické části diplomové práce.

Mezi nejznámější a nejrozšířenější zpravodajské servery a internetové stránky státní správy patří:

- Internetové portály veřejnoprávních medií: [www.ct24.cz](http://www.ct24.cz), [www.irozhlas.cz](http://www.irozhlas.cz), [www.rozhlas.cz](http://www.rozhlas.cz), [www.ceskatelevize.cz](http://www.ceskatelevize.cz).
- Internetové privátní zpravodajské portály např.: [www.novinky.cz](http://www.novinky.cz), [www.idnes.cz](http://www.idnes.cz), [www.lidovky.cz](http://www.lidovky.cz), [www.seznamzpravy.cz](http://www.seznamzpravy.cz), [www.denikn.cz](http://www.denikn.cz), [www.aktualne.cz](http://www.aktualne.cz) a další.
- Vybrané internetové portály státní správy: Ministerstvo vnitra ČR – [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz), Vláda ČR – [www.vlada.cz](http://www.vlada.cz), Hasičský záchranný sbor ČR – [www.hzscr.cz](http://www.hzscr.cz), Ministerstvo zdravotnictví ČR – [www.mzcr.cz](http://www.mzcr.cz) a dále internetové portály samosprávních celků (krajů, ORP, měst a obcí).
- Vybrané internetové portály poskytující krizové informace: Bezpečnostní portál hl. m. Prahy – <https://bezpecnost.praha.eu> viz obrázek 3, Bezpečnostní portál Karlovarského kraje – <http://bezport.kr-karlovarsky.cz>, Covid portál – <https://covid.gov.cz/>.



Obrázek 3 – Ukázka z Bezpečnostního portálu Hl. m. Prahy

Zdroj: <https://bezpecnost.praha.eu/>

Fenomémem dnešní doby jsou různé **sociální sítě**, které definujeme jako systém, umožňující vytvářet a udržovat seznam vzájemně propojených kontaktů, přátel. Každý uživatel v takové síti definuje své charakteristiky a vlastnosti, dle kterých se mohou uživatelé dále vyhledávat a sdružovat se a vytvářet virtuální komunitu (Pavliček, 2007).

Jinou definici nabízejí Boyd a Ellison, (2008): „*Online sociální sítě dnes představují jednu z nejznámějších webových aplikací, která dovoluje vytváření více či méně veřejných profilů, u kterých si uživatel sestavuje seznam dalších profilů uživatelů, s nimiž vytváří vazby v rámci sítě, a ty umožňují vzájemné sledování těchto profilů.*“

Z počátku se lidé sdružovali na těchto sítích a sdělovali o sobě svému okolí, místo svého pobytu a aktuální pocity, které právě zažívají. Později se přidaly fotografie, videa a nejnověji i jen mluvené slovo bez obrazu. S příchodem sociálních sítí by se mohlo zdát, že to bude ta pravá komunikační platforma, kterou se budou moci velkému množství uživatelů sdělovat aktuální krizové informace při mimořádných událostech. Beze sporu

tomu tak i v některých případech je. Z počátku byly sociální sítě doménou internetu a prakticky kopírovaly již zmíněné portály zpravodajské a státní správy, protože je mohli uživatelé sledovat pouze doma na svém PC. Později došlo k propojení sociálních sítí a mobilních telefonů a tím se složkám krizového řízení státu dostala mocná a efektivní platforma, kterou mohou velmi rychle, aktuálně informovat uživatele lokálně, celostátně, celonárodně o krizových opatření.

Mezi nejznámější sociální sítě patří:

- Facebook – psaný (i obsáhlý) text, fotografie, videa;
- Twitter – krátký text 280 znaků, fotografie, videa;
- Snapchat – psaný text, fotografie, krátká videa;
- Tiktok – krátká videa;
- YouTube – videoportál;
- Clubhouse – pouze mluvené slovo.

Sociální sítě mají také jednu přidanou hodnotu. Oproti dříve zmíněným komunikačním kanálům, kde je možná interakce příjemce vůči odesílateli do jisté míry omezená, mohou v rámci sociálních sítí jejich uživatelé online komentovat a komunikovat s odesílatelem krizové informace, který tak má rychlou zpětnou vazbu a může na ni případně reagovat a informace vysvětlovat nebo zpřesňovat.

Státní správa se teprve učí, jak správně a efektivně využívat ke komunikaci s veřejností sociální sítě. Poslední dobou po vzoru některých politiků USA, i v ČR dochází k tomu, že některé zásadní informace jsou komunikované směrem k veřejnosti, prostřednictvím soukromých (politických) účtů sociálních sítí čelních představitelů daného úřadu nebo celého státu dříve, než je tak činěno prostřednictvím oficiálního účtu daného úřadu (Macková, 2017).

To může být problém, když se v daném úřadu čelní představitelé často střídají, a veřejnost musí s příchodem nového politika hledat nový komunikační kanál na dané sociální síti.

Dalším problémem jsou negativní reakce veřejnosti, které mohou mít za následek, že daná krizová opatření mohou být zaváděna dle nálady a názoru veřejnosti a ne dle aktuální potřeby krizové situace.

Mezi další problémy, které mohou závažně poškodit krizovou komunikaci prostřednictvím sociálních sítí, je šíření **propagandy, dezinformací, misinformací**.

Tyto způsoby přenosu informací jsou sami o sobě negativním způsobem komunikace směrem k veřejnosti, kdy odesílatel informace převážně záměrně šíří polopravdy a lži o určitém tématu. Ve vztahu ke krizovému řízení je tento způsob ovlivňování obyvatel vyloženě trestuhodný a mnohdy hazardující s lidskými životy. S příchodem nových médií a sociálních sítí je tento trend na vzestupu. Ponechme stranou důvody, proč některé skupiny či jednotlivci sdělují prostřednictvím různých komunikačních kanálů nepravdivé nebo zavádějící informace a zaměřme se na jednotlivé termíny, se kterými se můžeme setkat při komunikaci.

**Propaganda** je celkem historický termín, který byl poprvé použit v roce 1622 za vlády papeže Řehoře XV. Ten ustavil orgán zvaný Congregation de Propaganda Fide. Tento orgán měl upevňovat katolickou víru a bojovat proti protestantské reformační vlně (Bittman, 2000). Jedná se o systematické rozšiřování informací a myšlenek, především neobjektivním, zavádějícím způsobem, za účelem prosazování nebo podpory politické kauzy nebo názoru (Ministerstvo vnitra ČR, 2020). Propaganda, aby měla svůj účinek, musí být šířena po určitou dobu. V krizovém řízení, kde se informace často mění anebo není delší časový prostor na jejich sdělení, např. při povodních, není propaganda tak nebezpečná. Ovšem při déletrvající krizové situaci, jakou je koronavirová krize, může propaganda hrát negativní roli při ovlivnění veřejného mínění, které nemusí být již vstřícné k přijímání dalších omezení.

Mnohem závažnější oproti propagandě je šíření tzv. **dezinformací**. Ve vztahu ke krizovému řízení se jedná o negativní a nebezpečný jev.

Dezinformace je záměrné šíření nepravdivých informací, obzvláště pak státními aktéry nebo jejich odnožemi vůči cizímu státu nebo vůči médiím, s cílem ovlivnit rozhodování nebo názory těch, kteří je přijímají (Ministerstvo vnitra ČR, 2020). Dezinformace jsou předkládané příjemcům stejně rychle, jako relevantní informace odpovědných orgánů státní správy.

Subjekty, které dezinformace šíří, se snaží veřejnosti zabránit v informovaném a soudném rozhodování. Pokoušejí se dosáhnout nějakého stanoveného cíle tím, že

úmyslně obcházejí standardní rozhodovací procesy. Otevřeně lžou, aby veřejnost přiměli myslet nebo jednat určitým způsobem (Pamment et al., 2019).

Společnost v ČR stále není připravena ověřovat si informace z více zdrojů a mnohdy uvěří dezinformaci více než té relevantní zprávě. Odpovědné orgány si již uvědomují, že dezinformace ohrožují krizové sdělení, ale nejsou zatím připraveny tyto informace řešit a účinně proti nim bojovat. Je potřeba si uvědomit, že sociální sítě jsou živnou půdou pro šíření záměrně zkreslených informací a pokud státní aparát nebude účinně reagovat, bude docházet k ohrožení lidských životů, protože obyvatelstvo nebude ochotno přijímat a podřizovat se sdělením krizových orgánů státní správy.

**Misinformace** je nesprávná nebo zavádějící informace, která není šířena ani systematicky, ani úmyslně s cílem ovlivnit rozhodování nebo názory těch, kteří ji přijímají. Jedná se o neutrální jev, ale pokud se vyskytuje v daném čase k jednomu tématu ve velkém rozsahu a bez náležité korekce příslušnými orgány, může dojít ke stejnému výsledku ovlivnění mínění (názoru) veřejnosti, jako při šíření dezinformace (Ministerstvo vnitra ČR, 2020).

Mezi jednotlivými kategoriemi uvedených polopravd či falešných informací může docházet k vzájemnému propojení a prolínání nebo se mohou vyskytovat uvedené kategorie současně. Poté je potřeba rychle a účinně reagovat, vysvětlovat pravdu a důvody tvrzení a odhalovat zdroje, které tyto ohrožující zprávy šíří. Je důležité, tak činit při dlouhotrvající krizi, kdy především cizí mocnosti využívají svých zdrojů k rozkladu demokratických společností, které jsou mnohem citlivější než autoritářské režimy, které cílenou propagandou udržují obyvatelstvo v nevědomosti, nebo jsou předkládaná upravená nepravdivá fakta s cílem ovlivnit veřejné mínění ve prospěch autoritářského (diktátorského) režimu.

Demokracie hájí práva jednotlivce a to je v době probíhající krizové situace složité, protože mohou být základní práva omezena. Obyvatelstvo žijící v demokracii je citlivé na omezení svých práv (právo shromažďovací, právo volného pohybu apod.) a státní aparát musí vynaložit mnohem více energie na vysvětlování nepopulárních krizových opatření. Nereagování na šířené dezinformace podkopává důvěru v krizové orgány státní správy a dobře mířená opatření se mívají účinkem.

Jak již bylo řečeno, státní správa by měla být vůči veřejnosti při zavádění a oznamování krizových opatření naprosto transparentní, důvěryhodná, rychlá, srozumitelná a především jednotná.

#### **1.4 Druhy státních úřadů a jejich komunikační kanály**

V této diplomové práci jsou odesílateli, důležité informace o mimořádné události, veřejné (státní, samosprávné) instituce, řešící takovou událost.

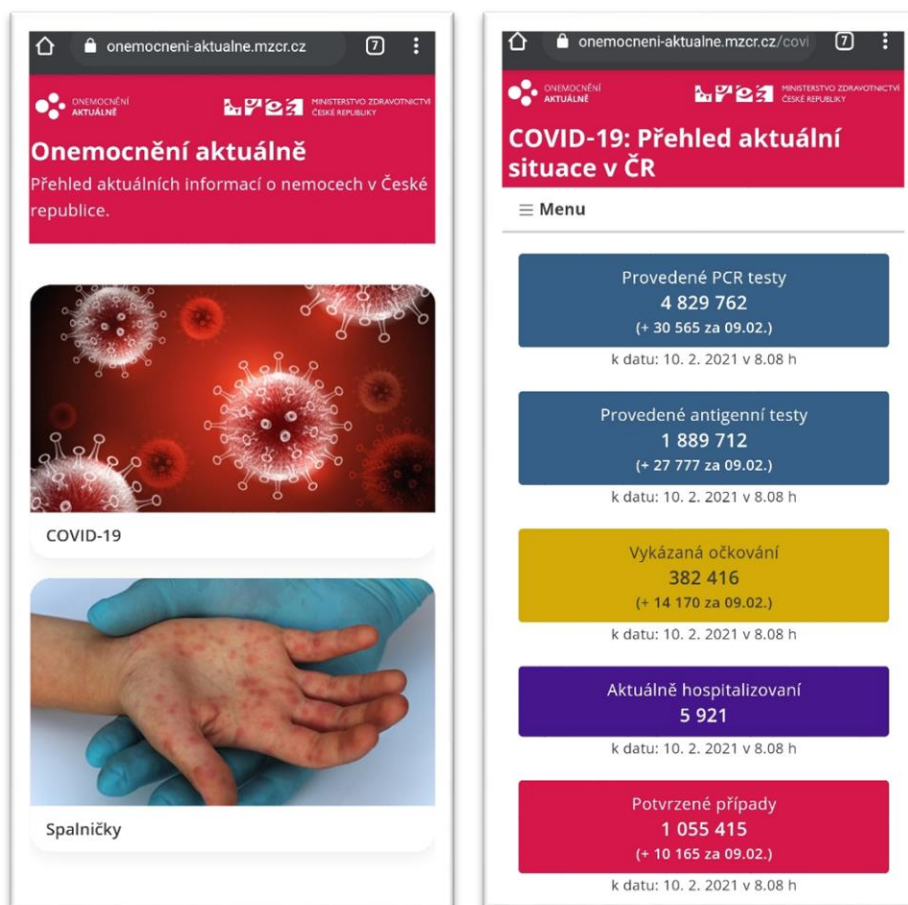
V definování a rozdělení státních institucí budeme vycházet z krizového zákona, který přesně vymezuje orgány krizového řízení.

**Vláda ČR** jako vrcholný orgán krizového řízení ukládá úkoly ostatním orgánům krizového řízení a kontroluje jejich činnost. Vláda ČR rozhoduje o přijímání krizových opatření v době krizové situace, aby zmírnila její dopady, a to např. tím, že zřizuje Ústřední krizový štáb jako svůj pracovní orgán při řešení krizových situací. Vláda ČR by měla směrem k veřejnosti být maximálně otevřená a její představitelé sdělovat veřejnosti opatření, především ta nejvíce omezující základní svobody.

Vedle Vlády ČR jsou dalšími v pořadí **ministerstva a jiné ústřední právní orgány**. Ve vztahu ke krizovému řízení je nejdůležitější Ministerstvo vnitra ČR, které je koordinačním ministerstvem výkonu státní správy v době přípravy na krizovou situaci i při jejím řešení. Ostatní ministerstva (zdravotnictví, obrany, dopravy, průmyslu a obchodu a další), Česká národní banka (dále jen „ČNB“) a další ústřední správní úřady řeší krizovou připravenost v oblasti své působnosti. V případě nastalé krizové situace sdělují veřejnosti jejich představitelé opatření, která jsou přijata pro zvládnutí krizové situace. Sdělení těchto informací se provádí prostřednictvím tiskových konferencí, které svolává každé ministerstvo zvlášť nebo častěji prostřednictvím tiskové konference vlády.

Státní úřady, jak již bylo uvedeno v předchozích kapitolách, využívají ke své komunikaci s veřejností celé spektrum komunikačních kanálů. Především se jedná o hromadné sdělovací prostředky, internetové stránky (viz obrázek 4) a celé spektrum sociálních sítí z nich především Facebook a Twitter.





Obrázek 4 – Internetové stránky Ministerstva zdravotnictví – aktuální informace (verze pro mobilní telefony). (Zdroj: [onemocneni-aktualne.mzcr.cz](http://onemocneni-aktualne.mzcr.cz))

Samosprávné celky tedy **kraje, obce s rozšířenou působností** (dále jen „ORP“) a **obce** řeší přípravu na krizové situace a samotné krizové situace na území své správní působnosti. Hejtman, starosta (primátor) ORP, popř. starosta obce zřizují své krizové štáby, které jsou pracovními orgány při řešení krizových situací. Veřejnost je v tomto případě informována představitelem příslušné samosprávy, nejčastěji právě hejtmanem, starostou (primátorem) ORP, starostou obce. V tomto případě je výhodou, že se jedná o „menší“ území a obyvatelé dané oblasti vedoucí představitele znají, mají k nim důvěru. Z tohoto důvodu je informování obyvatelstva např. místním rozhlasem efektivnější.

Samosprávní celky využívají ke své komunikaci místní rozhlas, lokální hromadné sdělovací prostředky, internetové stránky, Facebook, Twitter.

## 2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÁ OTÁZKA

*Cíle práce:*

- Charakterizovat komunikační platformy, které využívá státní správa k informování obyvatelstva v době krizové situace.
- Zhodnotit jejich informační přínos, rychlost a srozumitelnost pro obyvatelstvo.

*Výzkumná otázka:*

- Je v současné době krizová komunikace státní správy vůči obyvatelstvu rychlá a srozumitelná?

### 3 METODIKA

Úvodem další části diplomové práce, by její autor rád upozornil, že text je, pro lepší přehlednost a srozumitelnost, napsán v tzv. zobecňujícím maskulinu (Valdrová, 2017), kdy je pro obě pohlaví používané slovo *respondenti*. Tímto se autor hluboce omlouvá ženám, kterých si jinak nesmírně váží a plně je respektuje.

Diplomová práce se svým tématem opírala o charakteristiku dostupných pramenů jednotlivých komunikačních platforem a jejich přínos v rámci krizového řízení v minulosti. Ve výzkumné části diplomové práce bylo provedeno zhodnocení komunikace státní správy v rámci krizové situace a dále byla tato komunikace konfrontována se závěry dotazníkového šetření, ve kterém vybraní obyvatelé odpověděli, jak je pro ně krizová komunikace rychlá, srozumitelná a přínosná, a které informační kanály jsou pro tuto komunikaci nejvýhodnější.

I když bylo dotazníkové šetření zaměřeno na neurčitou krizovou situaci a tato skutečnost byla uvedena i v úvodní informaci pro respondenty, bylo dotazníkové šetření do určité míry ovlivněno právě probíhající koronavirovou krizí. Tato krize svým dlouhým trváním, kladla v oblasti krizové situace mnohem větší nároky na státní správu, která měla přizpůsobit svou komunikaci, směrem k obyvatelstvu, celé situaci.

#### 3.1 Dotazníkové šetření

Kvalita a preference v komunikaci státní správy směrem k veřejnosti byla zjišťována pomocí dotazníkového šetření.

**Dotazník** měl elektronickou podobu a byl zpracován v systému Google dokumenty, viz Příloha A. Tento jednoduchý systém umožňoval zaslat respondentovi elektronický odkaz, pod kterým byl samotný dotazník uložen. Respondent potřeboval pouze online připojení k internetu a po vyplnění dotazníku stiskl na konci přehledu otázek tlačítko odeslat. Následně byl dotazník odeslán do úložiště dat.

Při vytváření dotazníku byl především kladen důraz na jeho přehlednost a jednoduchost. Text otázek byl proto zvolen co možná nejjednodušší formou a odpovědi

na ně mohly být respondentem vyplněny třemi formami. Odpověď mohla být výběrem z možností výběrem jedné nebo více předdefinovaných možností a doplněním krátké nebo dlouhé odpovědi.

Při testování formuláře dobrovolníky, kteří měli za úkol prověřit, zda jsou jednotlivé otázky srozumitelné, nebyly ze strany poučených respondentů vzneseny výraznější námítky. Pouze několik otázek bylo v zájmu jejich srozumitelnosti mírně stylisticky upraveno.

Úvod v dotazníku informoval respondenta o tématu diplomové práce a jménu autora. Dále byla uvedena prosba o vyplnění dotazníku a upozornění, že data budou využita pouze pro zpracování diplomové práce a budou zcela anonymizována. Vlastní dotazník byl anonymní, ale mohly být respondentem doplněny některé odpovědi dle jeho uvážení a v případě uvedení identifikačních údajů nebyly tyto v diplomové práci použity.

**Dotazníkové šetření** probíhalo v měsíci březnu roku 2021. Dotazník byl k dispozici respondentům cca 10 kalendářních dní. V počátku šetření rozeslal jeho autor elektronický odkaz pro vyplnění dotazníků okruhu svých spolupracovníků a přátel s prosbou, aby dále odkaz šířili ve svém okolí. Během výše uvedené doby vyplnilo dotazník 162 respondentů.

V době, kdy bylo povoleno vyplnění dotazníku, nezaznamenal autor diplomové práce žádné výtky k samotnému dotazníku, jeho otázkám nebo technickým problémům, které by bránily jeho vyplnění.

Ve výsledkové části této diplomové práce je k dispozici u jednotlivých otázek grafické znázornění počtu respondentů podle jejich odpovědí v dotazníku, bez ohledu na další rozlišení. V případě, že není u otázky uvedený počet respondentů, kteří na ni odpovídali tak byla otázka povinná a odpovídat museli všichni. V opačném případě je počet odpovědí uvedený.

U každé otázky jsou nejdříve představeny výsledky za všechny respondenty s procentuálním zastoupením jednotlivých odpovědí. Procenta jsou aritmeticky zaokrouhlena. V další části hodnocení otázky jsou již výsledky detailnější a vždy je uveden zajímavý příklad, pokud se takový vyskytl. V této části jsou uváděny jednotlivé počty respondentů.

### 3.2 Otázky a odpovědi uvedené v dotazníku

Otázky v dotazníku byly pro větší přehlednost rozděleny na dva oddíly. Při testování dotazníku se ukázalo, že pro vyplnění je tento způsob rozdělení přehlednější. Aby respondent vyplnil i druhý oddíl, byly v něm všechny otázky označeny jako povinné a respondent je musel vyplnit (nemohl na ně zapomenout), až poté mohl dotazník správně odeslat.

**První oddíl** se týkal otázek samotného výzkumu komunikace státní správy v době krizové situace. **Druhý oddíl** obsahoval základní informace o respondentech, kteří se účastnili dotazníkového šetření.

Jednotlivé otázky a připravené možné odpovědi měly některé společné rysy. Respondent mohl vybrat pouze jednu odpověď z předpřipravených nebo naopak více odpovědí. U odpovědí, kde byl předem připravený seznam institucí nebo informačních kanálů, byly tyto seřazeny abecedně, aby byla zachována nezávislost a neutralita výzkumu, a nebyli respondenti ovlivněni autorem dotazníku. Pokud předpřipravené odpovědi účastníkům výzkumu nevyhovovaly, mohli připojit vlastní.

U některých otázek byla zvolena škála pro odpovědi: *Určitě ano, spíše ano, spíše ne, určitě ne, nevím*. Tato škála byla pro respondenty výhodnější, protože více odrážela jejich názor, a dále s ní bylo možné lépe statisticky pracovat v rámci vyhodnocení.

V dotazníku se vyskytuje slovní spojení „informace o mimořádné události“. Původně bylo v dotazníku slovní spojení „krizová informace“. Toto slovní spojení bylo konzultováno s odborníkem, který se zabývá ochranou obyvatelstva a krizovým řízením. Autor diplomové práce po diskuzi hledal jiné vhodné spojení, které by vystihovalo danou problematiku, tedy předávání informací v době mimořádné události, popř. krizové situaci pokud mimořádná události svým rozsahem ke krizové situaci dospěje. Výše uvedené slovní spojení z této diskuze vyplynulo a autor ho převzal do své diplomové práce.

V rámci dotazníku byla většina otázek označena jako povinných, a respondenti museli vybrat (doplnit) vhodnou odpověď. Pouze otázky, které navazovaly na předchozí, byly nepovinné, protože byly využity pouze v případě kladných odpovědí v předchozí otázce.

## 4 VÝSLEDKY

V této kapitole jsou výsledky seřazeny tak, že identifikační otázky o respondentech, které byly v dotazníku uvedeny v jeho druhém oddílu, jsou zde zařazeny jako první, aby byla nejdříve uvedena charakteristika vzorku respondentů účastnících se výzkumu. Následovat budou výsledky z prvního oddílu dotazníku, který se věnoval samotné komunikaci státní správy, směrem k veřejnosti.

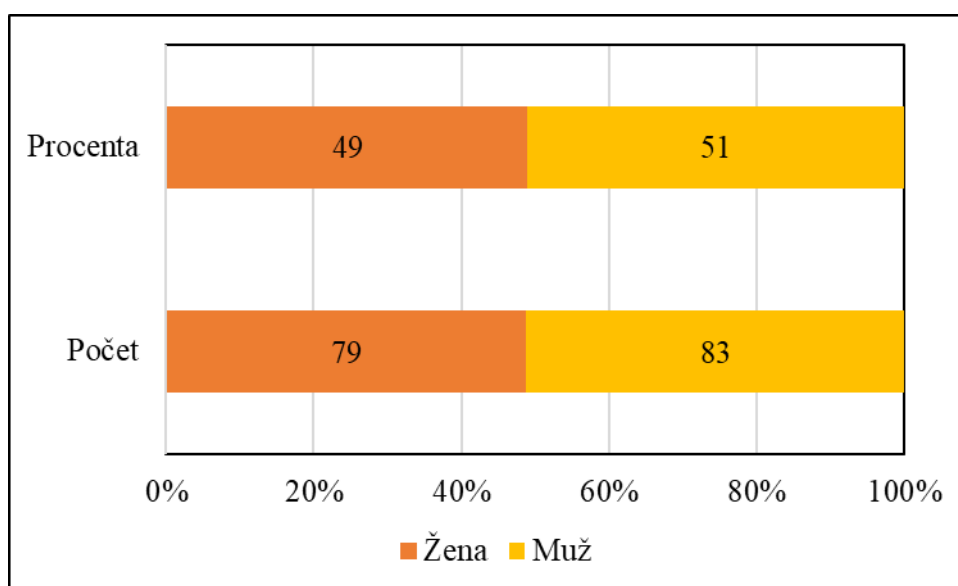
### 4.1 Výsledky dotazníkového šetření

Při zpracování výsledků vyšla najevo zajímavá skutečnost. Jak bude uvedeno níže, účastnil se průzkumu prakticky stejný počet žen i mužů. Při detailnějším zpracování se objevily shodné preference u jednotlivých odpovědí bez ohledu na pohlaví a v mnoha případech také bez ohledu na vzdělání.

#### *4.1.1 Druhý oddíl dotazníku: Identifikační otázky – Základní informace o respondentech, kteří se účastnili dotazníkového šetření.*

##### **Otázka I. – Jste...? Žena/Muž**

V rámci výzkumu dotazník zaslal prakticky vyrovnaný počet žen a mužů, viz obrázek 5.



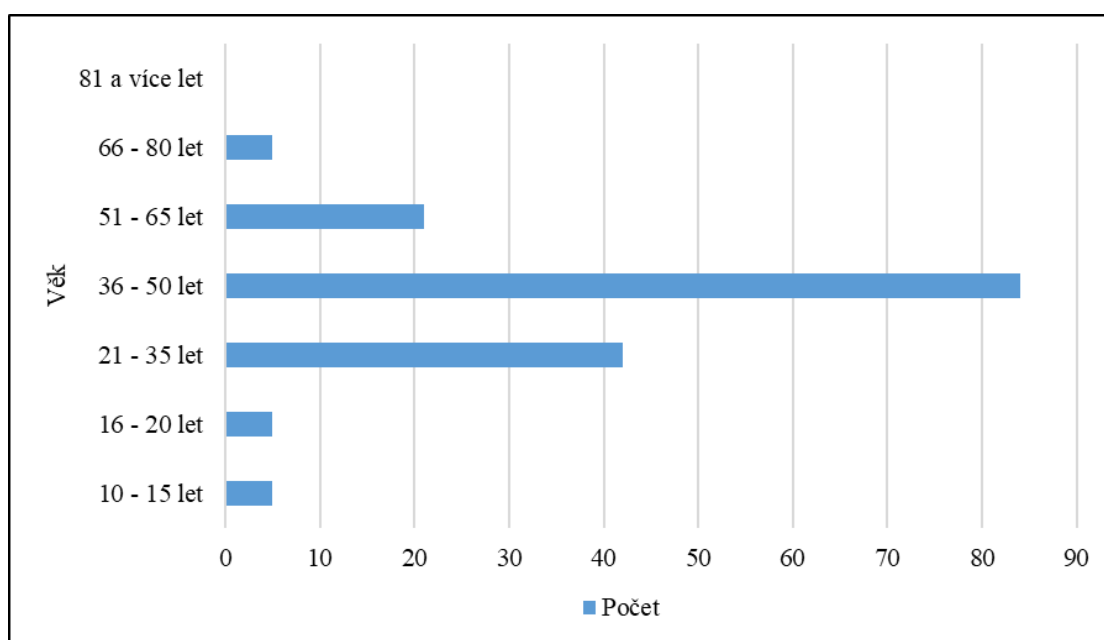
Obrázek 5 – Zastoupení respondentů dle pohlaví. (Zdroj: Vlastní výzkum)

### Otázka II. – Kolik je Vám let?

Věkové zastoupení všech respondentů bylo široké. Vyjma nejstarší kategorie se průzkumu účastnili respondenti ze všech věkových kategorií.

Obrázek 6 zobrazuje, že nejvyšší zastoupení (52 %) měla střední produktivní věková skupina 36–50 let a druhé nejvyšší (26 %) mladší produktivní věková skupina 21–35 let a konečně třetí nejvyšší zastoupení (13 %) vyšší produktivní věková skupina 51–65 let.

Ostatní věkové kategorie (vyjma nejstarší) mělo shodně 3 %.



Obrázek 6 – Věkové zastoupení respondentů v rámci výzkumu (Zdroj: Vlastní výzkum)

Pokud spojíme dvě výše uvedené otázky dohromady, tak zjistíme zastoupení žen a mužů v jednotlivých věkových kategoriích, viz tabulka 1.

Tabulka 1 – Zastoupení počtu žen a mužů

Věková kategorie	Počet	Žena	Muž
10–15 let	5	0	5
16–20 let	5	2	3
21–35 let	42	18	24
36–50 let	84	42	42
51–65 let	21	15	6
66–80 let	5	2	3
81 a více let	0	0	0
<b>Celkem</b>	<b>162</b>	<b>79</b>	<b>83</b>

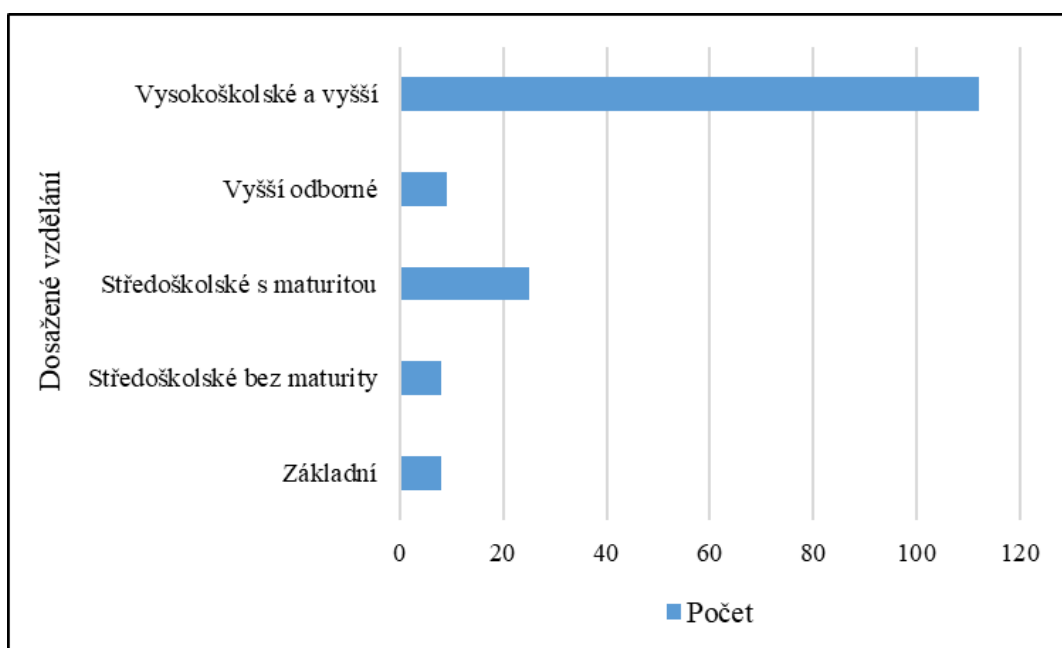
(Zdroj: Vlastní výzkum)



### Otázka III. – Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání?

Dotazník byl distribuován v rámci přátel a známých autora diplomové práce s prosbou, dalšího šíření mezi všechny věkové kategorie respondentů, a pokud možno i s rozmanitým vzděláním.

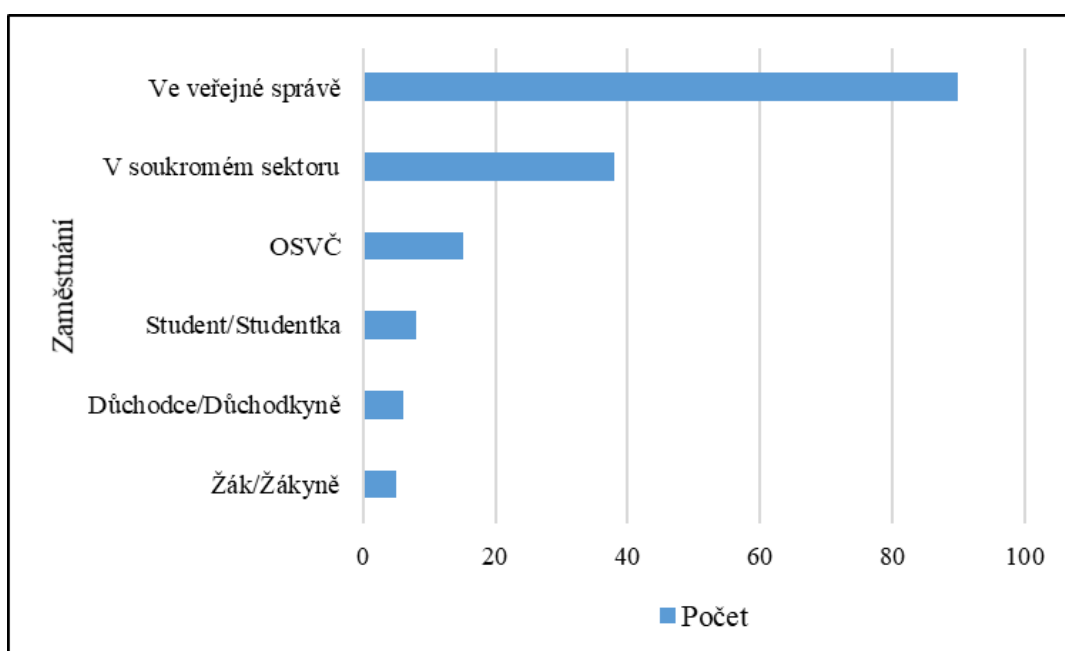
Výzkumu se nakonec zúčastnilo nejvíce vysokoškolsky vzdělaných respondentů, celkem 69 %, viz obrázek 7. Druhé, nejvíce zastoupené vzdělání bylo středoškolské s maturitou, celkem 15 %. Ostatní vzdělání byla zastoupena kolem 5 %.



Obrázek 7 – Nejvyšší dosažené vzdělání (Zdroj: Vlastní výzkum)

### Otázka IV. – V jaké oblasti jste zaměstnán/a?

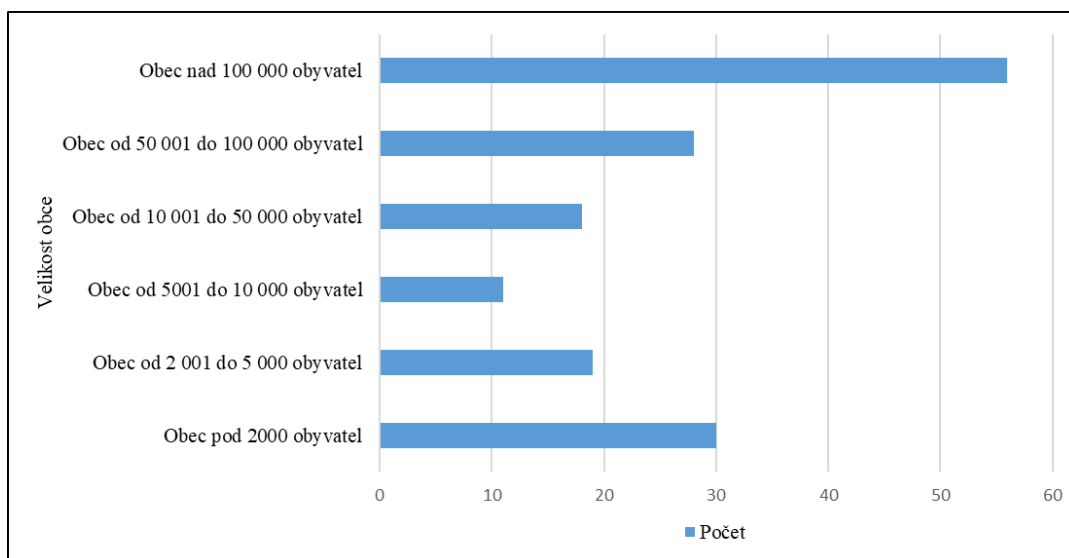
V rámci vyhodnocení došlých dotazníků bylo zjištěno, že nejvyšší procento respondentů pracovalo ve veřejné správě (56 %), jak je uvedeno v obrázku 8. Druhá, nejpočetnější skupina pracovala v soukromém sektoru (24 %). Osoby samostatně výdělečně činné byly zastoupeny 9 %, studenti 5 %, důchodci 4 % a žáci 3 %.



Obrázek 8 – Uvedené zaměstnání účastníků výzkumu (Zdroj: Vlastní výzkum)

**Otázka V.** – *Bydlíte v obci o velikosti?*

Obrázek 9 znázorňuje, že nejvíce dotazníků odevzdali respondenti bydlící v obci nad 100 000 obyvatel, celkem (35 %). Na druhém místě byla kategorie bydlících v obci pod 2 000 obyvatel (19 %) a třetí nejvyšší skupina byla zastoupena respondenty bydlících v obcích od 50 001 do 100 000 obyvatel (17 %). Kategorie obcí od 2 001 do 5 000 obyvatel byla zastoupena 12 %. Předposlední kategorie bydlících v obcích od 10 001 do 50 000 obyvatel 11 %. Nejméně dotazníků odevzdali respondenti bydlící od 5 001 do 10 000 obyvatel 7 %.



Obrázek 9 – Velikost obce, ve které účastníci výzkumu bydlí  
(Zdroj: Vlastní výzkum)

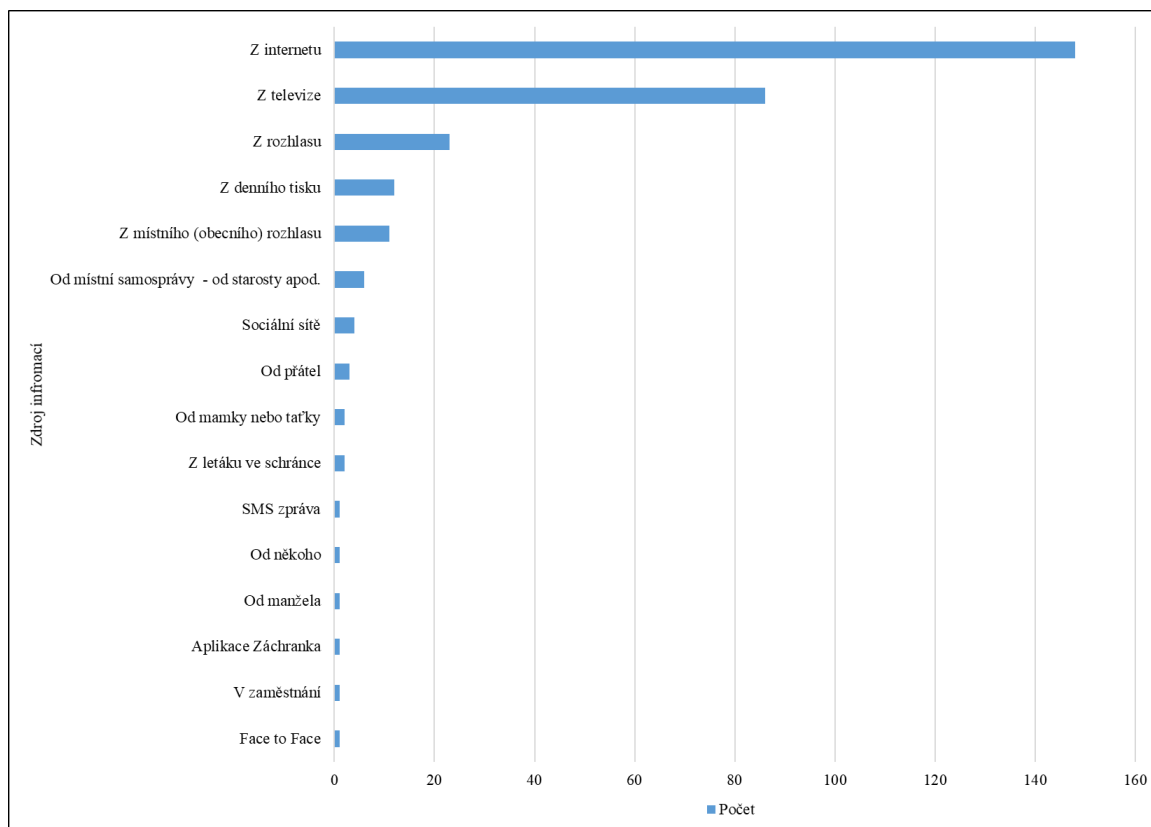
#### 4.1.2 První oddíl dotazníku: Otázky týkající se komunikace státní (veřejné) správy

**Otázka č. 1** – Odkud se zpravidla dovídáte o vzniku mimořádné události (krizové situaci)? Respondent mohl vybrat z více odpovědí.

Otázku, odkud se respondent dovídá o mimořádné události, lze považovat za základní, protože v odpovědi na ní respondent sděluje, který komunikační kanál je pro něho zpravidla nositelem prvotní informace o vzniku (průběhu) mimořádné události, která může následně přerůst v krizovou situaci. V rámci odpovědí jsou připraveny komunikační kanály moderní elektronické i tzv. tradiční tedy např. místní (obecní) rozhlas nebo leták ve schránce.

Z obrázku 10 je patrné, že 91 % respondentů považuje internet za hlavní zdroj informací, ze kterého se dovídají o mimořádných událostech. Nadpoloviční většina respondentů (53 %) uvedla, že zdrojem informací je pro ni televizní vysílání, a s větším odstupem využívá pro získání informací rozhlasové vysílání (14 %). Ostatní zdroje byly zmiňovány v méně než deseti procentech.

V rámci dalšího zkoumání dat z dotazníků bylo vidět, že ženy o něco více preferují internet jako samostatné médium. Muži naopak preferovali spojení televize a internetu. Rozdíly v počtech respondentů nebyly u jednotlivých odpovědí velké a pohybovaly kolem pěti respondentů.

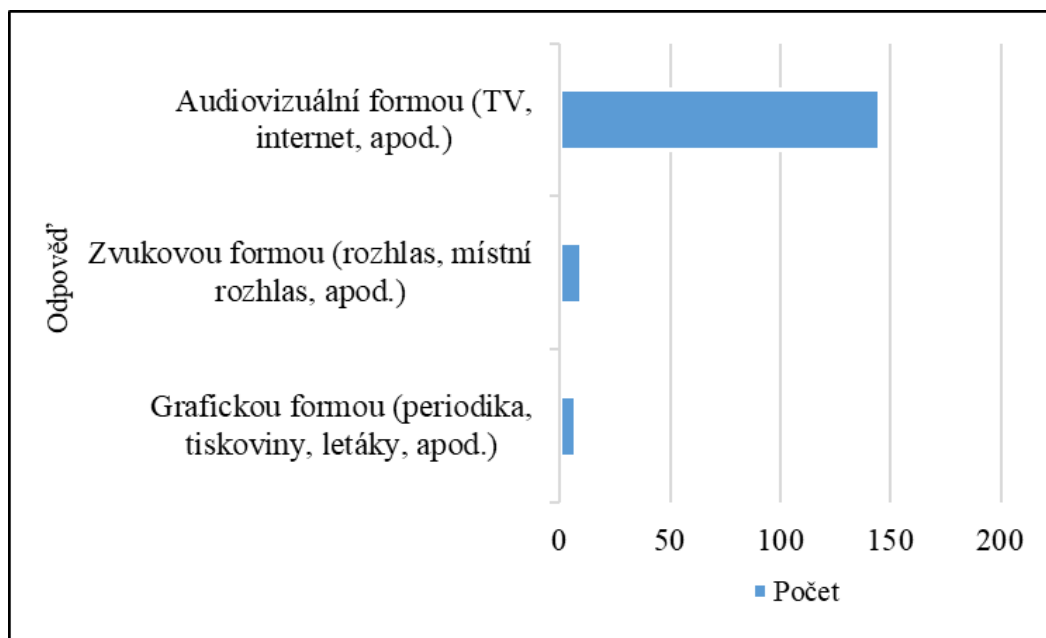


Obrázek 10 – Odkud se zpravidla dovídáte o vzniku mimořádné události (krizové situaci)? (Zdroj: Vlastní výzkum)

**Otázka č. 2** – *Využíváte raději informace o mimořádné události sdělované... (audiovizuální formou, zvukovou formou, grafickou formou).*

Při získávání informací velkou většinou vede, dle obrázku 11, audiovizuální forma (90 %). Ostatní dvě formy (grafická a výhradně zvuková) jsou výrazně upozaděné. Tato skutečnost byla ve shodě s obrázkem 10, ve kterém rozhlas také používalo výrazně méně uživatelů než televizi a internet. Internet měl v této otázce zvláštní roli, protože dokázal

skloubit zvukovou a obrazovou formu. Zajímavé bylo, že zvukovou formu sdělovaných informací preferovalo 8 žen oproti 1 muži.



Obrázek 11 – Využíváte raději informace o mimořádné události sdělované...  
(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Otázka č. 3** – Používáte k získávání informací o mimořádné události nějakou mobilní aplikaci?

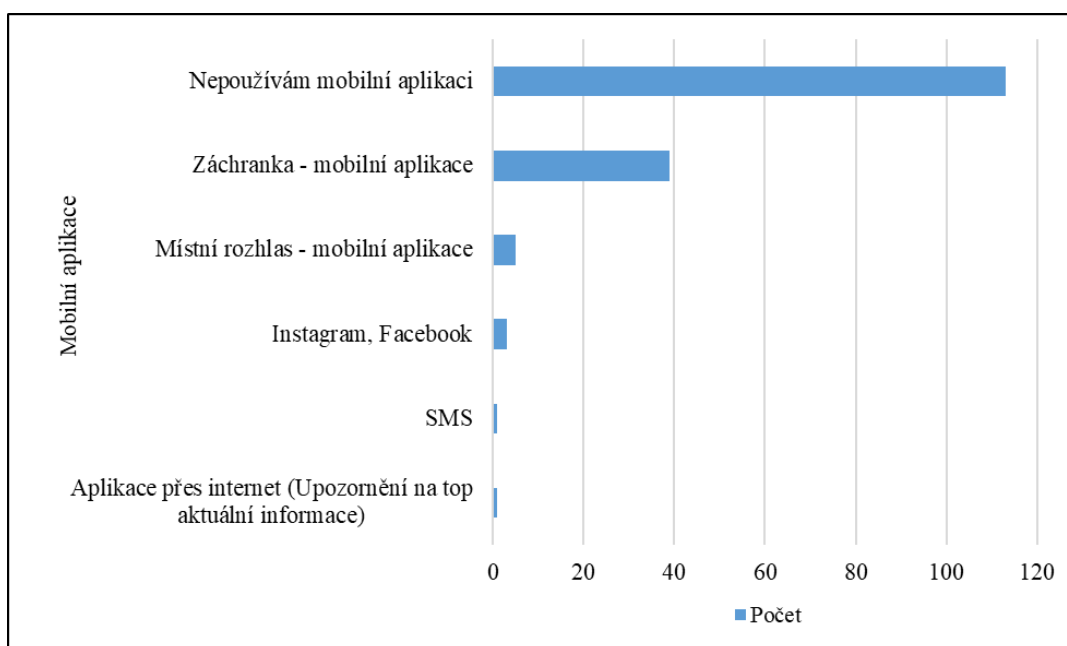
V této otázce bylo zjišťováno, zda respondenti využívají pro získání informací o mimořádné události nějakou specializovanou mobilní aplikaci. Zajímavým zjištěním bylo, že bezmála 70 % respondentů nepoužívá žádnou speciální mobilní aplikaci, jak je patrné z obrázku 12. Dvě uvedené hlavní aplikace využívá dohromady čtvrtina respondentů z toho 24 % aplikaci Záchranka a s velkým odstupem aplikaci místní rozhlas, kterou zmínilo 3 % respondentů.

Ostatní respondenti v jednotkách případů zmiňovali např. SMS, internetová aplikace s TOP aktuálními informacemi, Facebook a Instagram. U Instagramu byl také zmiňován

účet Dominika Feriho (choco\_afro). V jednom případě respondent uvedl, že sice má aplikaci Záchranka, ale nevyužívá ji k získávání aktuálních bezpečnostních informací.

Bližší data ukázala vyrovnanost mezi pohlavími u dvou nejvíce uváděných odpovědí. Rozdíl činil do 5 respondentů.

Zajímavá data se objevila u aplikace Záchranka. U lidí se středoškolským vzděláním s maturitou 8 mužů a 1 žena měli aplikaci v mobilním telefonu. U vysokoškolsky vzdělaných mělo aplikaci 16 žen a 9 mužů.



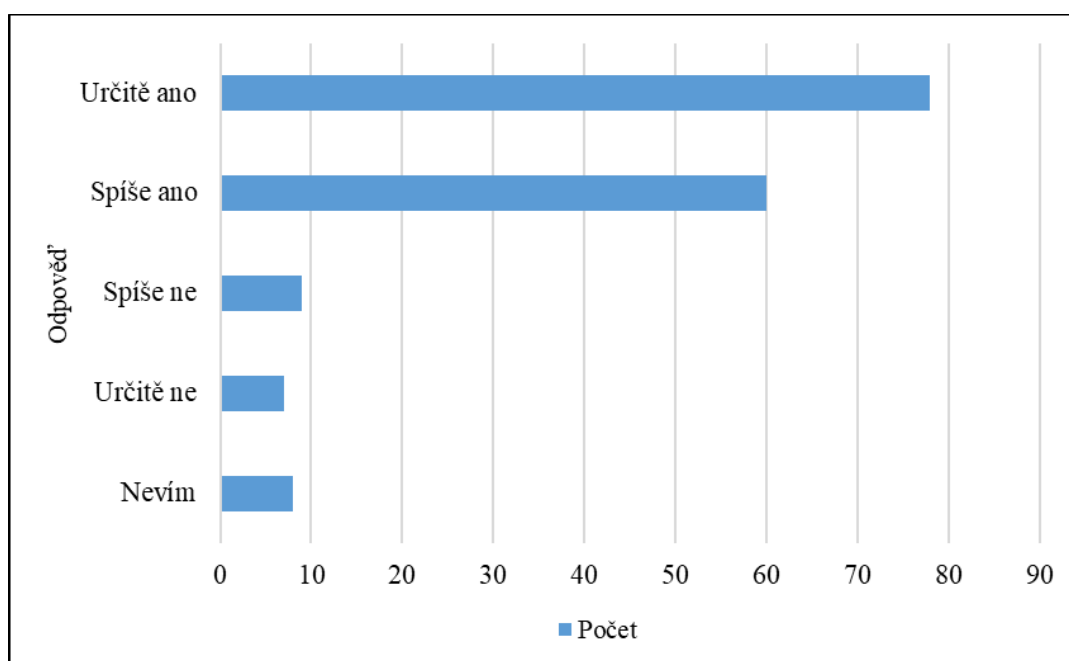
Obrázek 12 – Používáte k získávání informací o mimořádné události nějakou mobilní aplikaci? (Zdroj: Vlastní výzkum)

**Otázka č. 4** – Myslíte si, že by měla být zřízena dostupná, jednotná aplikace/webová stránka pro všechny aktuální informace o mimořádných událostech? Byly by v ní aktuální informace celostátního i regionálního charakteru při každé vzniklé mimořádné události.

Výhradně kladně a spíše kladně se k této otázce vyjádřilo 85 % účastníků výzkumu, viz obrázek 13. Tedy výrazná většina respondentů by si přála, mít k dispozici vhodnou

mobilní/webovou aplikaci. Záporné odpovědi byly v tomto případě ve výrazné menšině, stejně jako odpověď *nevím*.

V rámci bližšího pohledu na jednotlivá data nebyly výraznější rozdíly ani v rámci pohlaví a věku a prakticky se jednotlivé podíly shodovaly s obrázkem 13.



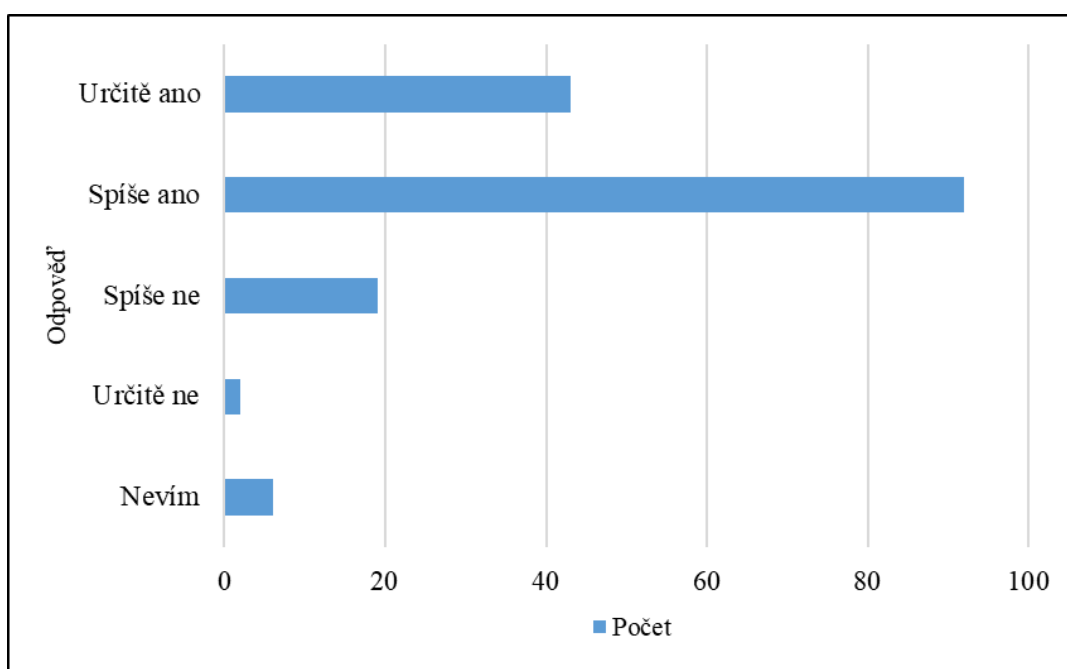
Obrázek 13 – Měla by být zřízena dostupná mobilní/webová aplikace?

(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Otázka č. 5** – Víte, kde v případě mimořádné události/krizové situaci hledat aktuální informace?

Jak je uvedeno v obrázku 14 *určitě ano* a *spíše ano* odpovědělo 83 % těch, kteří vyplnili dotazník, dále 17 % respondentů nevědělo nebo si nebylo jisto, kde informace hledat. I zde je patrné výrazné převážení kladných odpovědí nad zápornými.

V tomto případě si ženy více věří v hledání důležitých informací, 29 jich volilo *určitě ano*, oproti 13 mužům. Odpověď *spíše ano* byla celkem vyrovnaná. Ale 12 mužů oproti 5 ženám uvedlo, že spíše neví, kde hledat aktuální informace.



Obrázek 14 – Víte, kde v případě mimořádné události/krizové situaci hledat aktuální informace? (Zdroj: Vlastní výzkum)

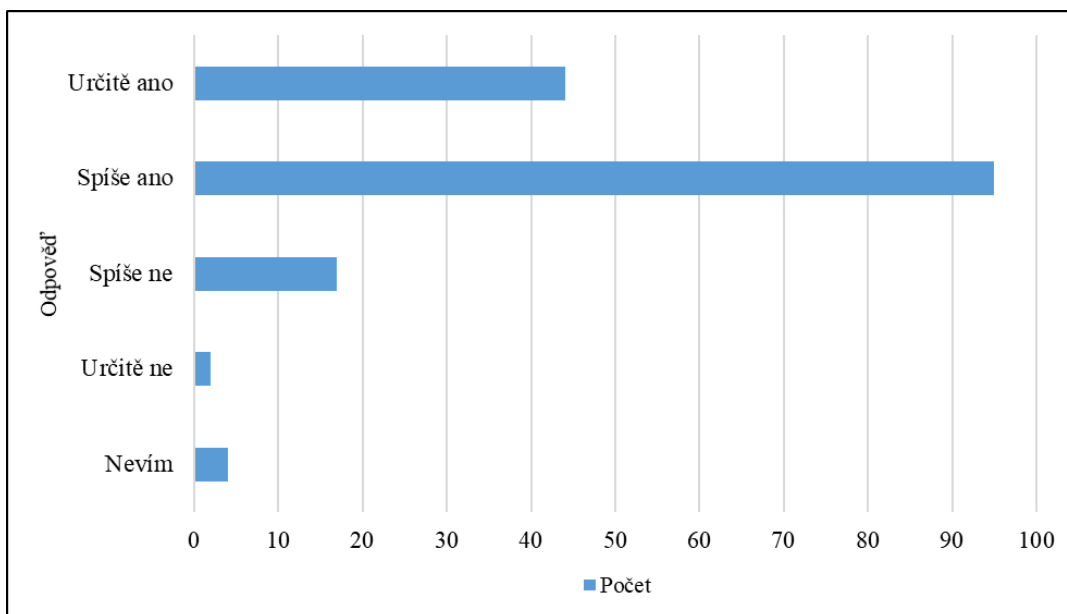
**Otázka č. 6** – Jsou pro Vás dostupné informace o mimořádné události? Dokážete je rychle a lehce vyhledat v případě potřeby?

Rozdělení odpovědí u této otázky bylo prakticky totožné s předchozí otázkou, jak napovídá obrázek 15. Dostupností informací si je určitě jisto 27 % a spíše jisto 59 % respondentů. I zde je patrné jisté váhání, zda informace o mimořádné události jsou pro respondenty dostupné vždy. Z odpovědí lze odvodit, že někteří účastníci výzkumu v minulosti měli problém s dostupností informací. Naproti tomu *spíše ne* volilo 11 % a *určitě ne* 1 % což je relativně nízký počet. K odpovědi *nevím* se uchýlilo 3 % respondentů.

U této otázky bylo z odpovědí zjištěno, že ženy považovaly informace o mimořádné události více dostupné. *Určitě ano* uvedlo 29 žen proti 15 mužům. *Spíše ano* bylo celkem vyrovnané kolem 47 respondentů, ale *spíše ne*, volilo více mužů 13 proti 4 ženám. Také



více vysokoškolsky vzdělaných žen volilo obě kladné odpovědi oproti mužům v poměru 59:40.

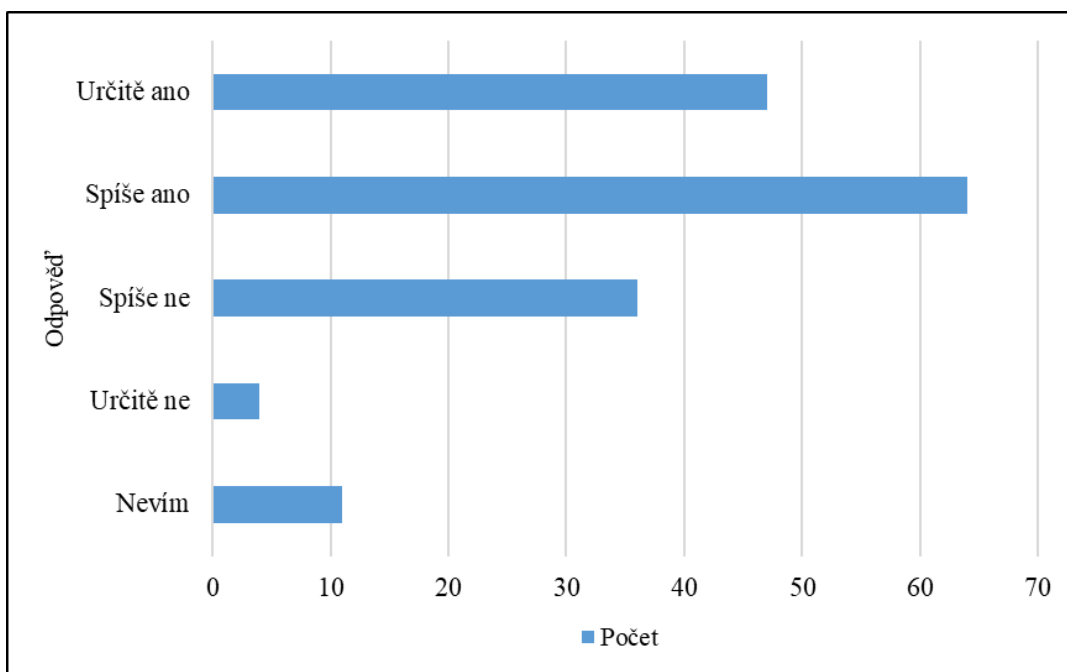


Obrázek 15 – Jsou pro Vás dostupné informace o mimořádné události? Dokážete je rychle a lehce vyhledat v případě potřeby? (Zdroj: Vlastní výzkum)

**Otázka č. 7** – Pokud používáte internet, pamatujete si internetový zdroj, který v případě mimořádné události/krizové situace ihned navštívíte, nebo nejdříve pátráte v internetu kde důležitou informaci zjistit?

Dle obrázku 16 *určitě ano* volilo (29 %) a *spíše ano* (40 %), *spíše ne* a *určitě ne* volilo 25 % respondentů. Výsledná data ukazují, že je potřeba veřejnosti připomínat důležité internetové stránky, které poskytují relevantní informace v době krizové situace, protože celá čtvrtina respondentů si není jistá, zda přesně ví, kde informace hledat.

V rámci podrobných dat bylo patrné, že 30 vysokoškolsky vzdělaných žen volilo odpověď *spíše ano* oproti 12 mužům. Ostatní odpovědi dle kategorie vzdělání a pohlaví byly vyrovnané s 23 hlasy.

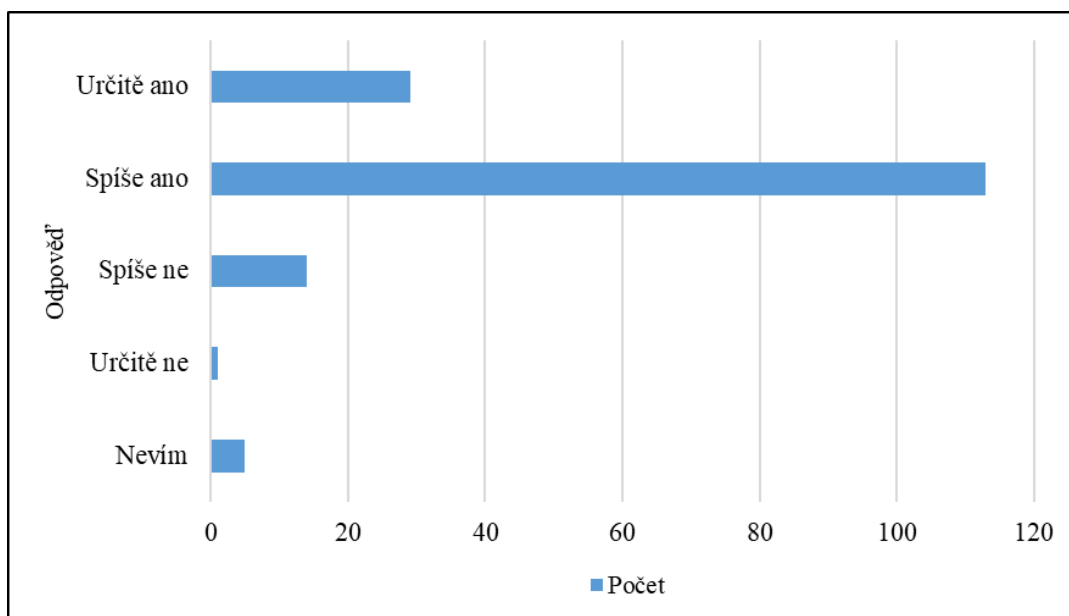


Obrázek 16 – Pokud používáte internet, pamatujete si internetový zdroj...?  
(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Otázka č. 8 – Rozumíte předkládaným informacím o mimořádných událostech?**

V níže uvedeném obrázku 17 je patrné, že s jistotou rozumí informacím 18 % odpovídajících v dotazníku a spíše rozumí 70 % dotázaných. To je velmi dobré hodnocení těch, kteří důležité informace o mimořádných událostech sdělují. Lze tedy konstatovat, že pouze 9 % nerozumí důležitým informacím. Odpověď *nevím* volily v tomto případě 3 %.

Bližší pohled na data neukazoval žádnou významnou odchylku, kterou by bylo potřeba okomentovat. V rámci pohlaví a vzdělání byly hodnoty vyrovnané, viz obrázek 17.



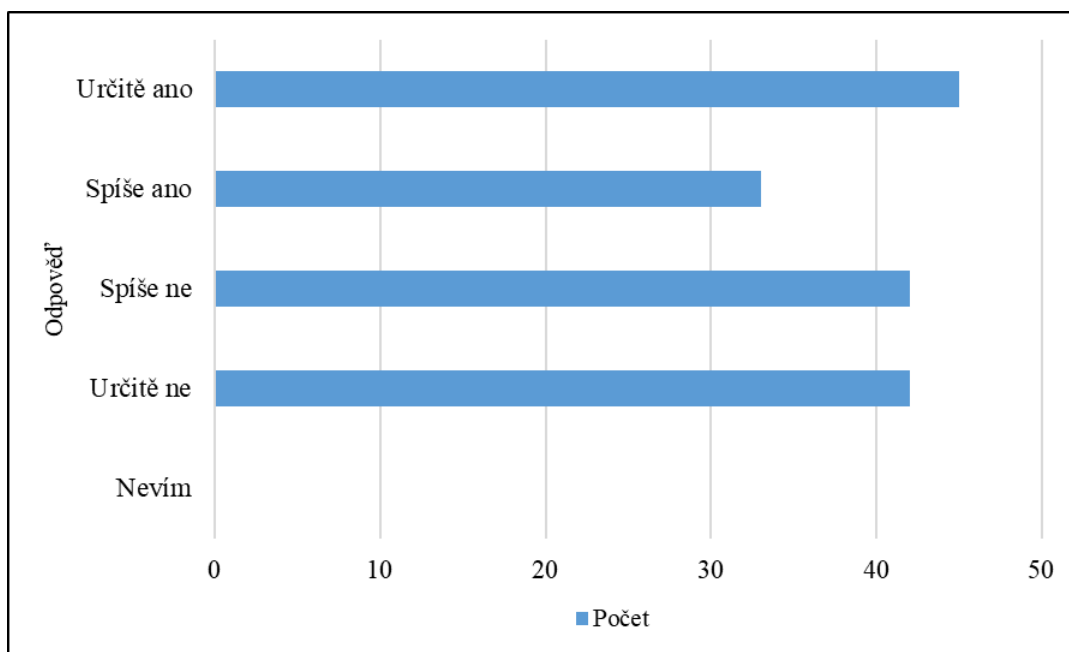
Obrázek 17 – Rozumíte předkládaným informacím o mimořádných událostech?  
(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Otázka č. 9a** – Využíváte pro získávání informací o mimořádných událostech sociální sítě?

Obrázek 18 ukazuje překvapivě vyrovnaný počet respondentů u jednotlivých odpovědích. Velmi mírně převládají odpovědi *spíše ne* a *určitě ne* 52 %. Méně než polovina respondentů je přesvědčena, že využití sociálních sítí pro získávání informací o mimořádných událostech má smysl a aktivně je využívá.

Pokud se podíváme podrobněji, tak odpověď *určitě ano* volilo 28 %, *spíše ano* 21 %, *spíše ne* 26 %, a *určitě ne* 26 %. Nikdo nezvolil odpověď *nevím*.

Odpovědi byly velmi vyrovnané i podle pohlaví nebo struktury vzdělání. Lišily se maximálně o několik respondentů.



Obrázek 18 – Využíváte pro získávání informací o mimořádných událostech sociální sítě? (Zdroj: Vlastní výzkum)

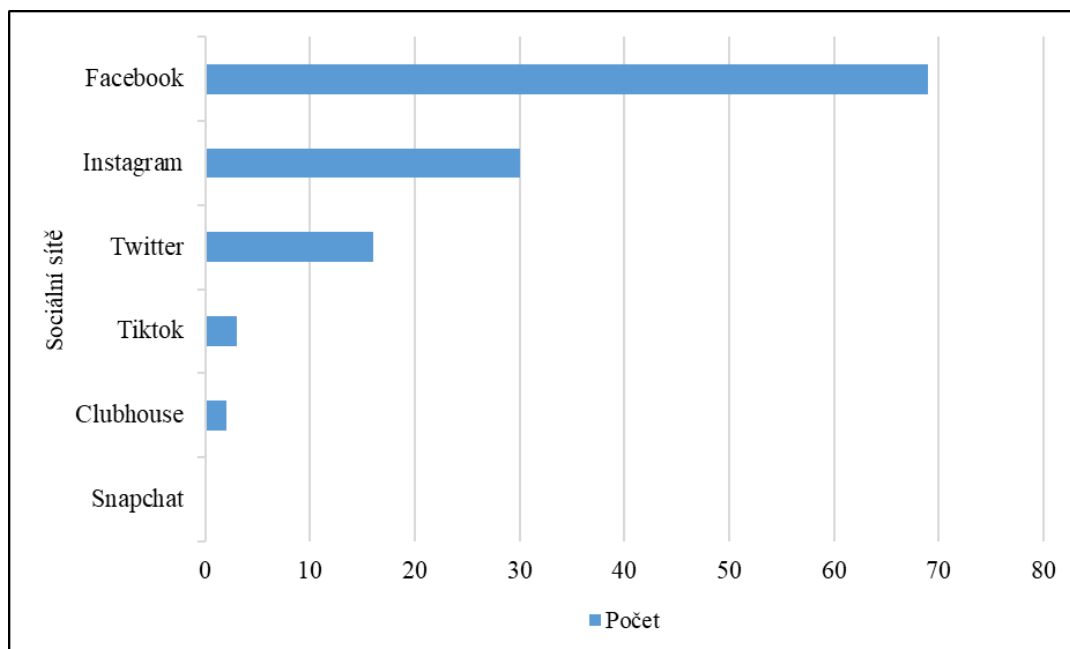
**Otázka č. 9b** – V případě, že jste na předchozí otázku č. 9a odpověděl/a „Určitě ano, Spíše ano“ vyplňte, prosím, odpověď na otázku: Jaké sociální sítě využíváte při získávání informací o mimořádné události? Respondent mohl vybrat z více možností.

Otázka č. 9b vycházela přímo z otázky předchozí a měli na ni odpovědět ti, kteří v rámci otázky č. 9a zvolili odpověď *určitě ano* a *spíše ano*. Tyto varianty zvolilo 78 respondentů, ale na otázku č. 9b jich odpovědělo 77, kteří poté volili mezi vyjmenovanými sociálními sítěmi ty, které využívají při získávání informací o mimořádné události.

Z obrázku 19 je patrné, že s velkým náskokem vedl Facebook s bezmála 90% podílem, následovaný Instagramem s 39 % a trojici nejvýznamnějších uzavírá s bezmála 21 % Twitter. Ostatní sociální sítě měly zanedbatelný podíl.

Bližší zkoumání dat přineslo zjištění, že jsou naprosto vyrovnané poměry mezi pohlavími a to napříč vzděláním. Dělení dle věkové struktury přineslo menší rozdíly mezi

pohlavími a vzděláním, ale vždy se jednalo o jednotky respondentů, nebyla patrná žádná zajímavá odchylka.



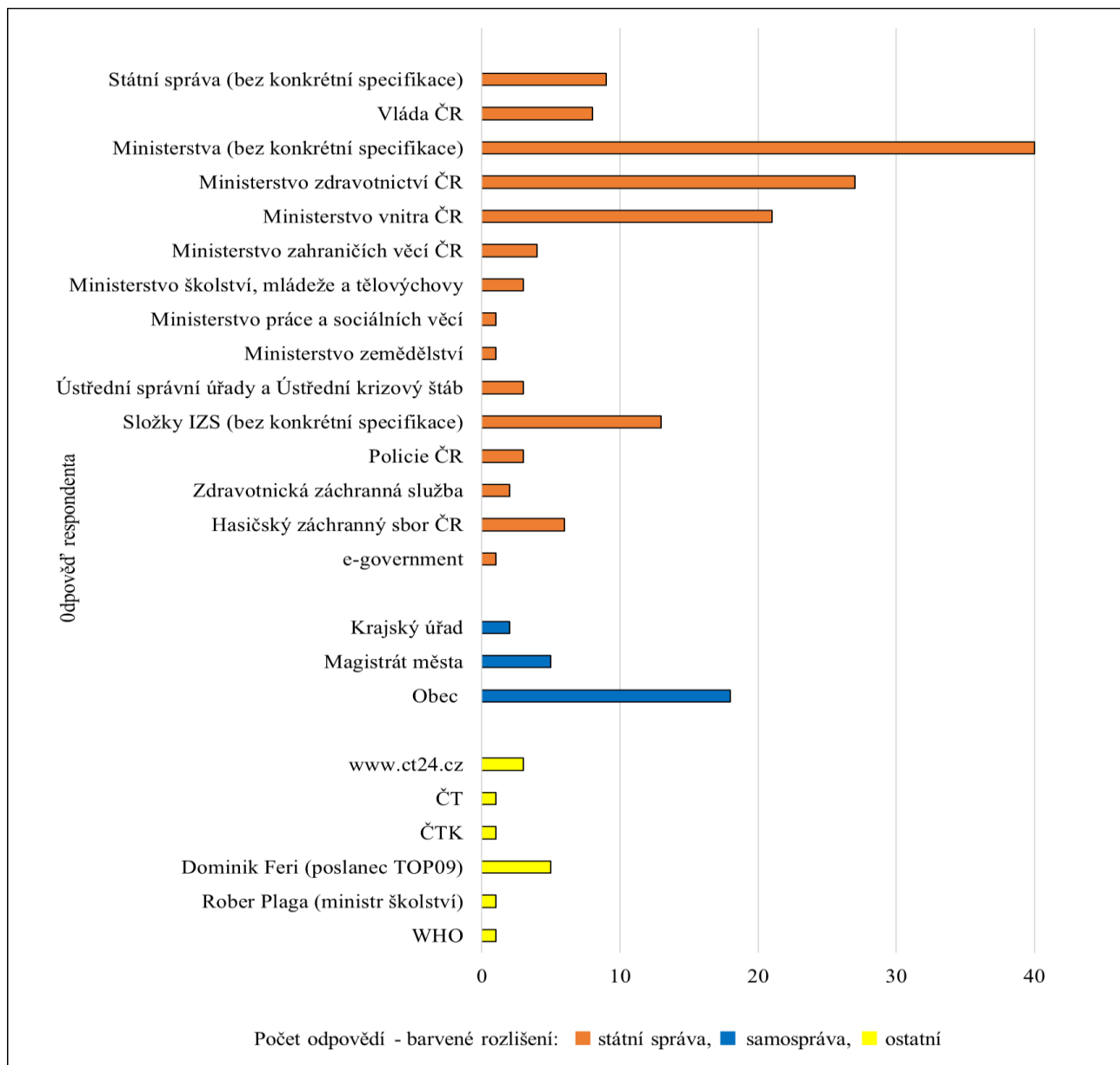
Obrázek 19 – Jaké sociální sítě využíváte při získávání informací o mimořádné události? (Zdroj: Vlastní výzkum)

**Otázka č. 10** – Kterou instituci (např. ministerstvo – státní správa, složky IZS, samospráva) sledujete v případě zjišťování informací o mimořádné události? Uveďte, prosím, danou instituci.

Na obrázku 20 jsou instituce rozdělené do tří skupin: státní správa, samospráva a ostatní. U prvních dvou jmenovaných skupin je poté řazení podle nadřazeného postavení ve veřejné správě.

Nejvíce, 40 odpovědí, získala ministerstva bez rozlišení a dále konkrétní ministerstva, u kterých byl uvedený jejich název, např. Ministerstvo zdravotnictví ČR 27 odpovědí, Ministerstvo vnitra ČR 21 odpovědí apod. Z dalších celostátních institucí získal 13 odpovědí IZS, ale bez konkrétní specifikace jednotlivých složek. Ze samospráv sledují občané, podle 18 odpovědí, nejvíce obce.

Mezi institucemi byl zmiňován i Dominik Feri (poslanec TOP 09), kterého uvedlo 5 respondentů a bylo tím zřejmě odkazováno na jeho instagramový účet, kde zveřejňoval aktuální důležité informace.



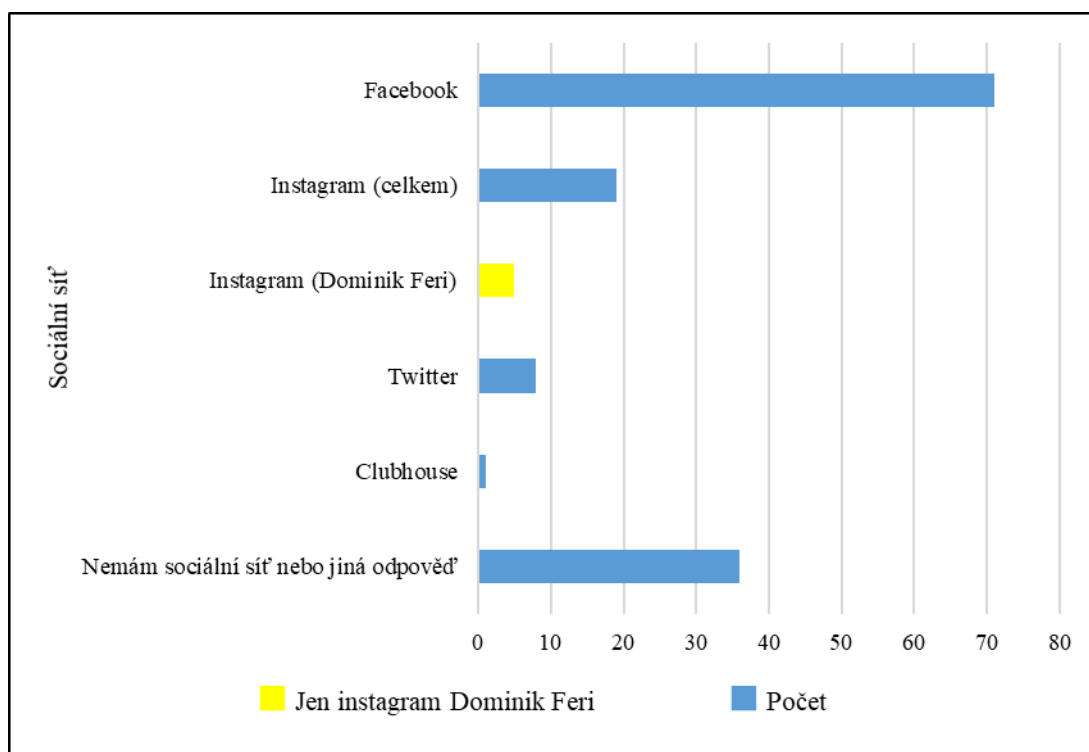
Obrázek 20 – Kterou instituci sledujete v případě zjišťování informací o mimořádné události? (Zdroj: Vlastní výzkum)

**Otázka č. 11** – Kterou sociální síť v případě jakékoliv krizové situace nejčastěji sledujete?  
Uveďte, prosím, danou sociální síť.

Odpověď na tuto otázku nebyla povinná, a tak bylo vyplněno jen 135 odpovědí. Z obrázku 21 je patrné, že nejvíce byla sledována sociální síť Facebook 53 %, následovaná s odstupem Instagramem s 14 %, Twitter sledovalo 6 % a Clubhouse méně než jedno procento.

Zápornou odpověď nebo takovou, která se netýkala sociálních sítí, uvedlo 27 % odpovídajících.

I zde si můžeme povšimnout, že Instagram volilo 19 respondentů a z toho 5 opět připomnělo, že sledují účet „choco\_afro“ Dominika Feriho.



Obrázek 21 – Kterou sociální síť v případě jakékoliv krizové situace nejčastěji sledujete?  
(Zdroj: Vlastní výzkum)

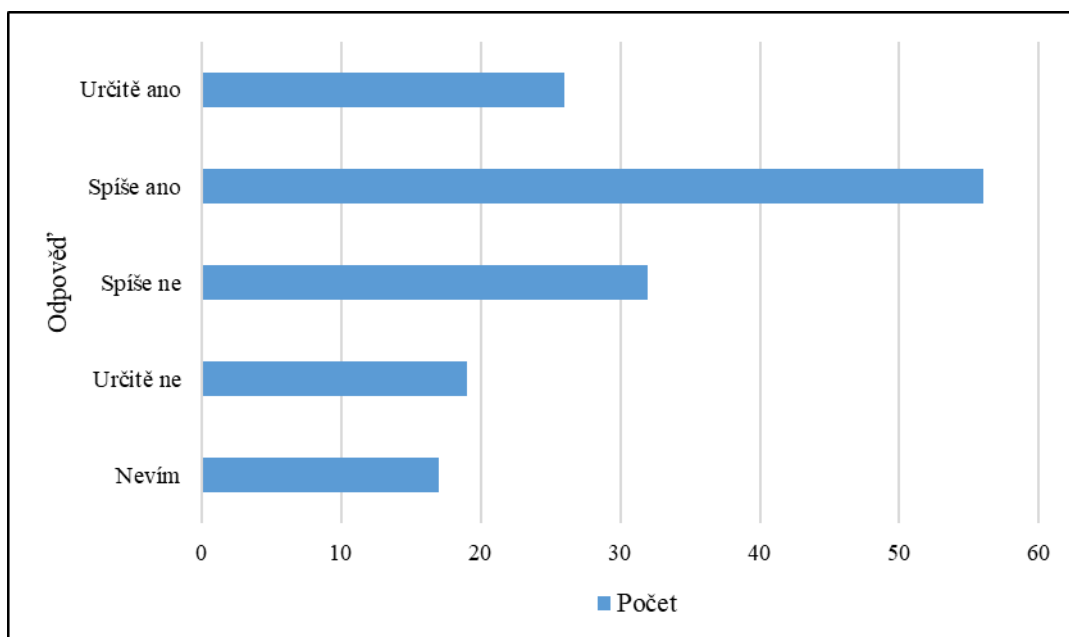
**Otázka č. 12a** – *V rámci sociálních sítí víte, který účet (instituce, zástupce instituce) máte ihned hledat pro získání informací o mimořádné události?*

Na tuto otázku odpovědělo 150 respondentů. Na obrázku 22 je patrné, že kladných odpovědí bylo 55 % a z toho *určitě ano* volilo 17 % respondentů a *spíše ano* 37 % respondentů.

Záporné odpovědi volilo celkem 34 % účastníků výzkumu (*spíše ne* 21 % a *určitě ne* 13 %).

Celých 11 % uvedlo odpověď *nevím*, jakou instituci mám hledat v době, kdy je vyhlášena mimořádná událost.

U této odpovědi volilo kladnou odpověď více vysokoškolsky vzdělaných žen oproti mužům, ale opět se jednalo jen o relativně mírný rozdíl devíti respondentů. Ostatní data odpovídala obrázku 22.



Obrázek 22 – *V rámci sociálních sítí víte, který účet máte ihned hledat pro získání informací o mimořádné události?* (Zdroj: Vlastní výzkum)

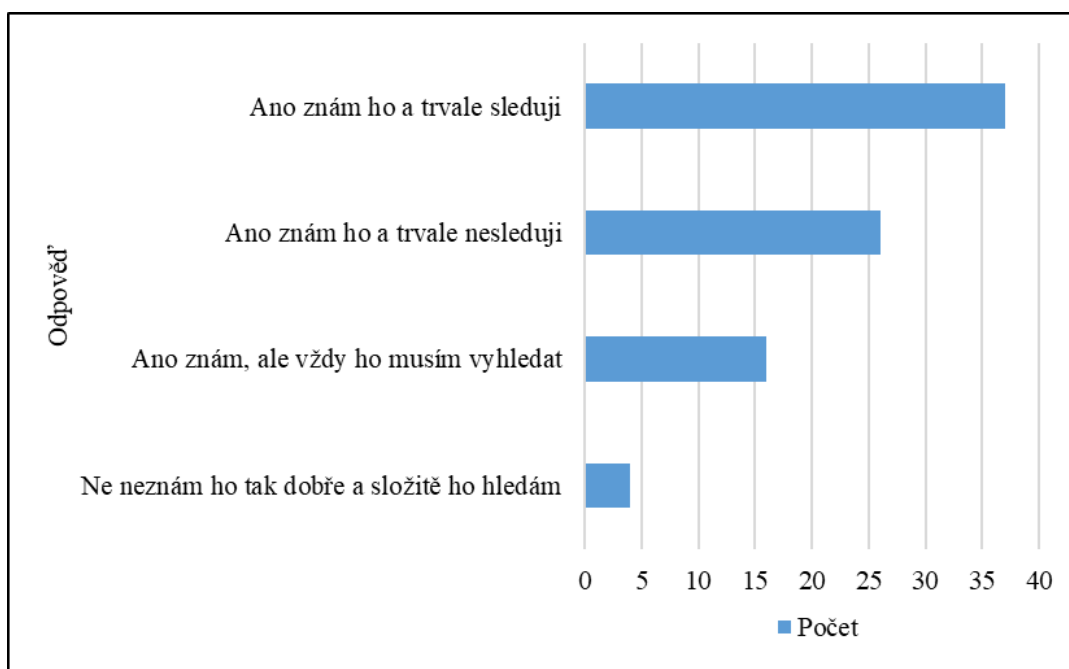


**Otázka č. 12b** – *V případě, že jste na předchozí otázku č. 12a odpověděl/a „Určitě ano, Spíše ano“ prosím odpovězte, zda takový účet na sociální síti sledujete trvale?*

V tomto případě odpovědělo 83 respondentů, i když na předchozí otázku kladné odpovědi uvedlo 82 respondentů.

Z obrázku 23 je patrné, že u této otázky 45 % respondentů uvedlo, že účet na sociální síti dané instituce, která podává informace o mimořádné události, zná a trvale ho sleduje, 31 % uvedlo, že ho také zná, ale musí ho vždy vyhledat, dalších 19 % uvedlo, že ho sice zná, ale trvale nesleduje. Nakonec 5 % uvedlo, že účet na sociálních sítích dané instituce nezná tak dobře a složitě ho vždy hledá.

V tomto případě nebyly patrné výraznější rozdíly v datech mezi pohlavími a vzděláním. Vše prakticky odpovídá obrázku 23.



Obrázek 23 – *V případě, že jste na předchozí otázku č. 12a odpověděl/a „Určitě ano, Spíše ano“ prosím odpovězte, zda takový účet na sociální síti sledujete trvale?*

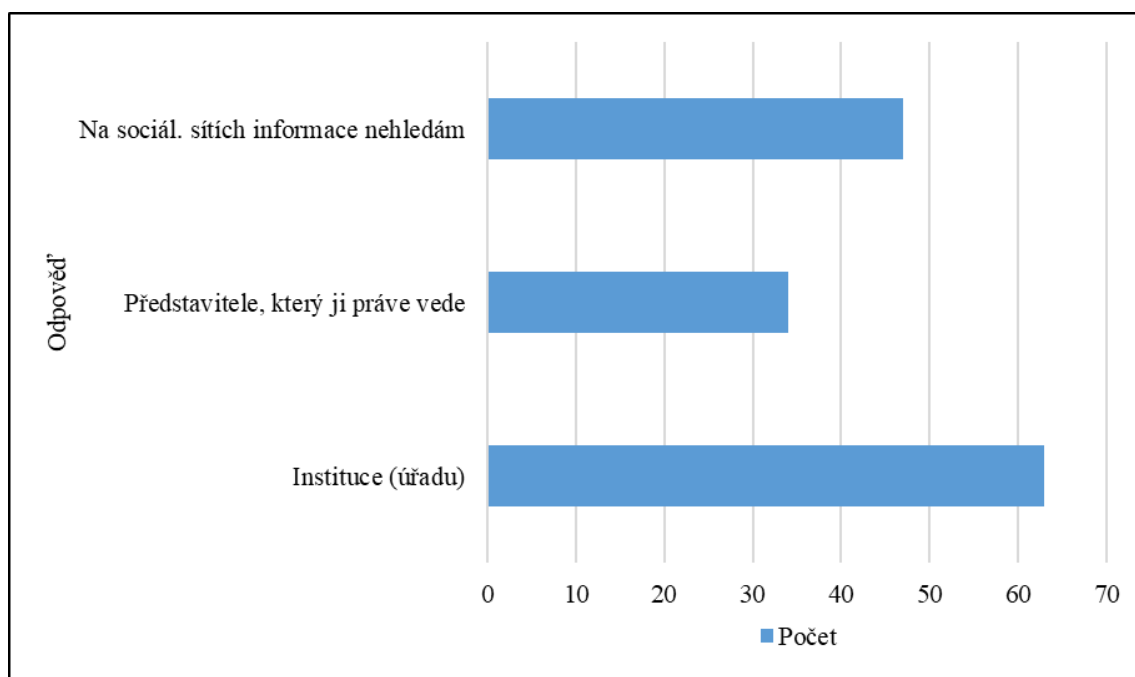
(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Otázka č. 13** – *Pokud na sociálních sítích získáváte informace o mimořádné události, je to z účtu úřadu (např. ministerstvo, úřad vlády, krajský úřad, atp.), a/nebo jeho představitele (ministra, ředitele atp.)?*

Na tuto otázku odpovědělo 144 respondentů (78 mužů a 66 žen). Instituci dle odpovědí, které jsou uvedené na obrázku 24, sledovalo 44 % respondentů, kteří na tuto otázku odpověděli. Dále představitele konkrétního úřadu, který ho vedl, sledovalo 24 % respondentů.

Naopak na sociálních sítích informace nehledá 33 % respondentů.

Pokud se podíváme na data bližším pohledem, tak nejvíce sledovali instituce (úřady) muži v počtu 34, ženy 29, představitele instituce 17 mužů a 10 žen. Informace na sociálních sítích nehledalo 27 mužů a 14 žen. Co se týká vzdělání, tak vysokoškolsky vzdělaní pracující ve veřejné správě sledovali instituci v počtu 24, představitele 21 a 32 respondentů nehledalo informace na sociálních sítích.



Obrázek 24 – *Pokud na sociálních sítích získáváte informace o mimořádné události, je to z účtu úřadu, a/nebo jeho představitele?* (Zdroj: Vlastní výzkum)

**Otázka č. 14** – *Myslíte si, že dokážete rozeznat dezinformaci od relevantní pravdivé zprávy?*

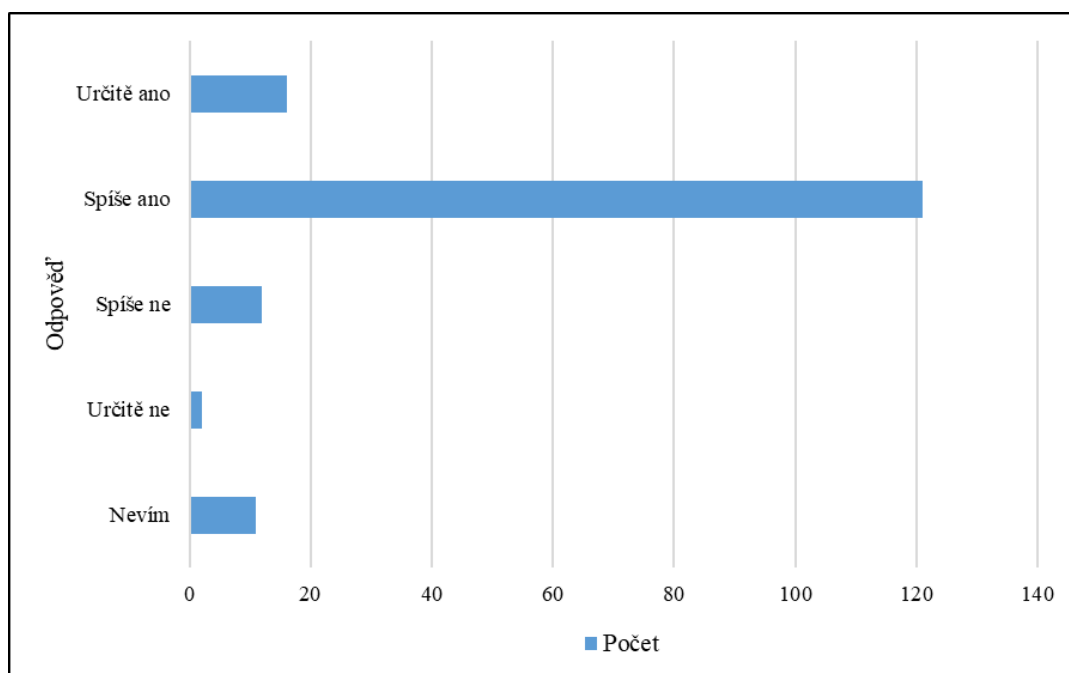
U této otázky, jak je vidět na obrázku 25, odpovědělo *určitě ano* 10 % respondentů a 75 % *spíše ano*. Naproti tomu *spíše ne* volilo 7 % a *určitě ne* 1 % respondentů. Na otázku nevědělo odpověď 7 % účastníků.

V součtu převládlo velké procento kladných odpovědí, bezmála 85 %.

Jednotlivá data ukázala, že u odpovědi *spíše ano* je vyrovnaný počet u žen i mužů 60:61 respondentů, ale v otázce *určitě ano* byl už rozdíl větší, ženy a muži 5:11. Ostatní odpovědi jsou vyrovnané.

Dvanáct respondentů s vysokoškolským vzděláním uvedlo, že *určitě ano* rozeznají dezinformaci, 91 *spíše ano*, 5 *spíše ne*, 4 *určitě ne*.

Středoškolsky vzdělaní s maturitou *určitě ano* 1 respondent, *spíše ano* 17, *spíše ne* 3 a *určitě ne* 1. Ostatní kategorie měly zanedbatelný počet odpovědí.

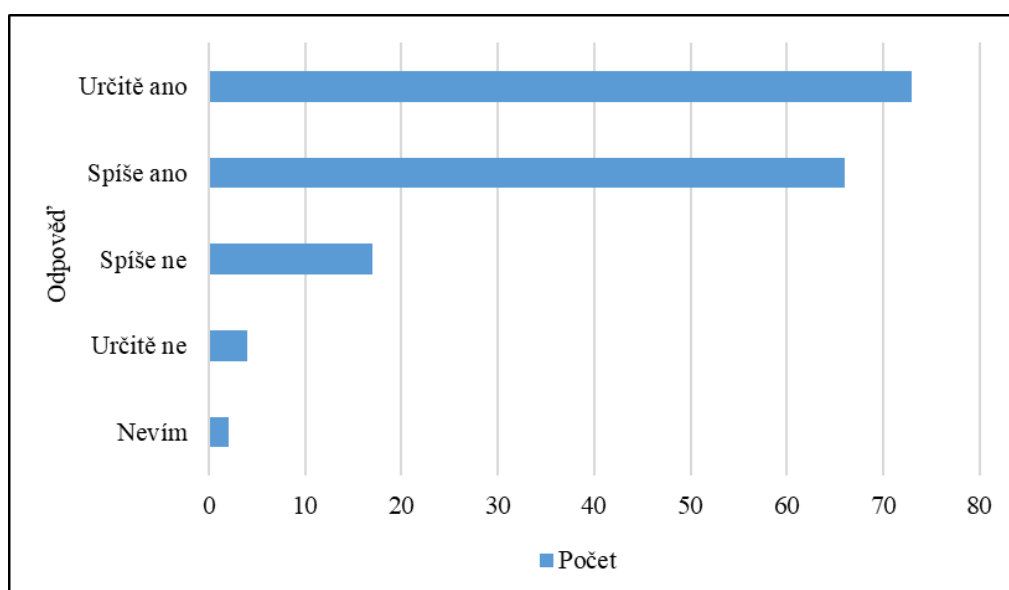


Obrázek 25 – *Myslíte si, že dokážete rozeznat dezinformaci od relevantní pravdivé zprávy?* (Zdroj: Vlastní výzkum)

**Otázka č. 15** – *Ověřujete si informace o mimořádné události (krizové situaci) z více zdrojů?*

Tato otázka navazuje volně na předchozí. Dle obrázku 26 je patrné, že výrazně převyšují kladné odpovědi. V tomto případě volilo *určitě ano* 45 %, *spíše ano* 41 % respondentů a záporné odpovědi *spíše ne* 11 % a *určitě ne* 3 %. Jen 1 % respondentů na tuto otázku odpovědělo *nevím*.

U této otázky, se při bližším pohledu, ukázala vyrovnanost odpovědí *určitě ano* a *spíše ano* u respondentů s vysokoškolským vzděláním. Podobný počet žen i mužů si myslí, že si určitě ověřovalo, resp. spíše ověřovalo informace. U účastníků výzkumu se středoškolským vzděláním bylo zajímavé, že muži spíše volili 11x odpověď *určitě ano* a *spíše ano* 4x, ženy volily *určitě ano* 2x a *spíše ano* 7x.

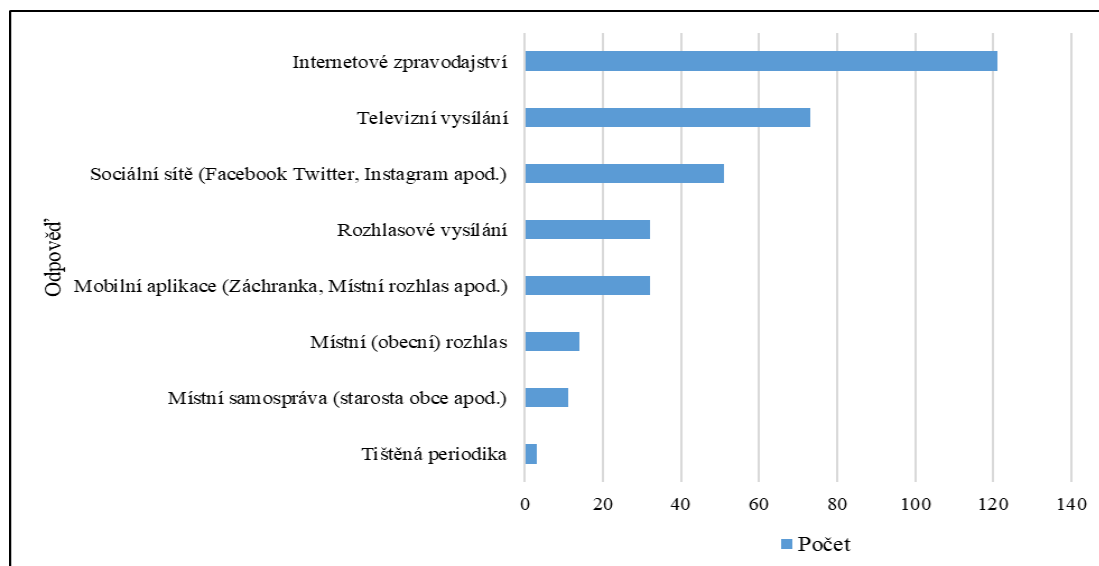


Obrázek 26 – *Ověřujete si informace o mimořádné události (krizové situaci) z více zdrojů?* (Zdroj: Vlastní výzkum)

**Otázka č. 16** – *Jaký komunikační kanál považujete dle Vašeho názoru za nejrychlejší pro sdělování informací o mimořádné události veřejnosti? (Od doby vzniku mimořádné události po sdělení informací veřejnosti.)*

Respondenti u této otázky opět výrazně preferovali internetové zpravodajství (75 % odpovědí), viz obrázek 27, následovalo televizní vysílání, které preferovalo 45 % dotázaných, a další byly sociální sítě s 32 %. Stejných 20 % odpovědí mělo rozhlasové vysílání a mobilní aplikace (Záchranka, Mobilní rozhlas apod.). Místní rozhlas využívalo k získání informací o mimořádné události 9 % a místní samosprávu preferovalo 7 % respondentů. Tištěná periodika získala pouhá 2 %.

Detailní pohled na jednotlivá data u této otázky ukázal převahu internetového zpravodajství u všech zúčastněných, bez ohledu na věk, vzdělání a bydliště. U starších respondentů se vedle internetového zpravodajství vyskytovalo i televizní vysílání. U mladších respondentů se objevovalo internetové zpravodajství kombinované se sociálními sítěmi. Nejmladší respondenti ve věku 10–15 let uvedli ve čtyřech případech televizní vysílání a v jednom internetové zpravodajství. Starší kategorie 16–20 let již volila mix komunikačních kanálů (internetové zpravodajství, sociální sítě). Ostatní formy komunikačních kanálů do jisté míry kopírují graf na obrázku 27.



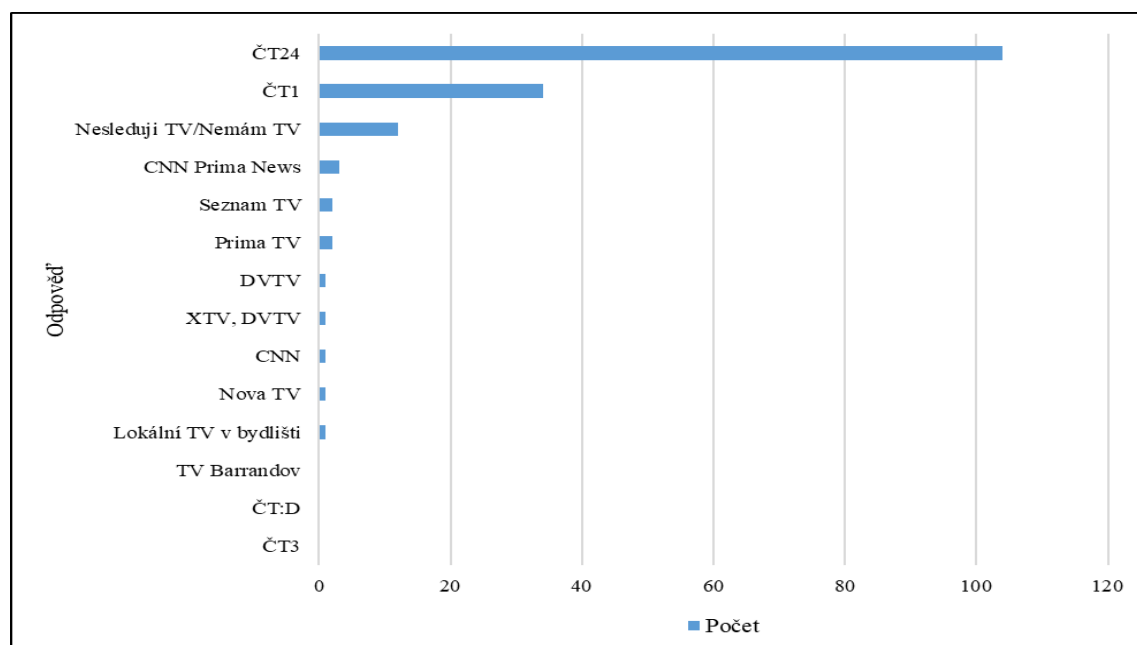
*Obrázek 27 – Jaký komunikační kanál považujete za nejrychlejší pro sdělování informací o mimořádné události veřejnosti? (Zdroj: Vlastní výzkum)*

**Otázka č. 17 – Které televizní stanice nejvíce důvěřujete a sledujete ji v době vyhlášené krizové situaci?**

Na obrázku 28 je uvedena důvěryhodnost televizních stanic, tak, jak ji vnímali účastníci výzkumu. Ve výčtu stanic byly uvedeny především ty, které se primárně věnují zpravodajství, a dále ty, které můžeme nazývat plnoformátové a mají různé typy zpravodajských relací ve svém programu.

Nejvíce důvěryhodná byla dle získaných odpovědí televizní stanice ČT24 s 64 % odpovědí, následovala ji ČT1 s 21% podílem. Poté s určitým propadem CNN Prima News, která obdržela 2 % odpovědí, a následovaly ostatní stanice, které měly jedno procento a méně. Podíl těch, kteří nesledovali televizní vysílání nebo neměli televizní přístroj, bylo 7 %.

V případě zkoumání jednotlivých dat se ukázalo, že všechny kategorie respondentů měly podobné preference a jejich odpovědi odpovídaly obrázku 28.



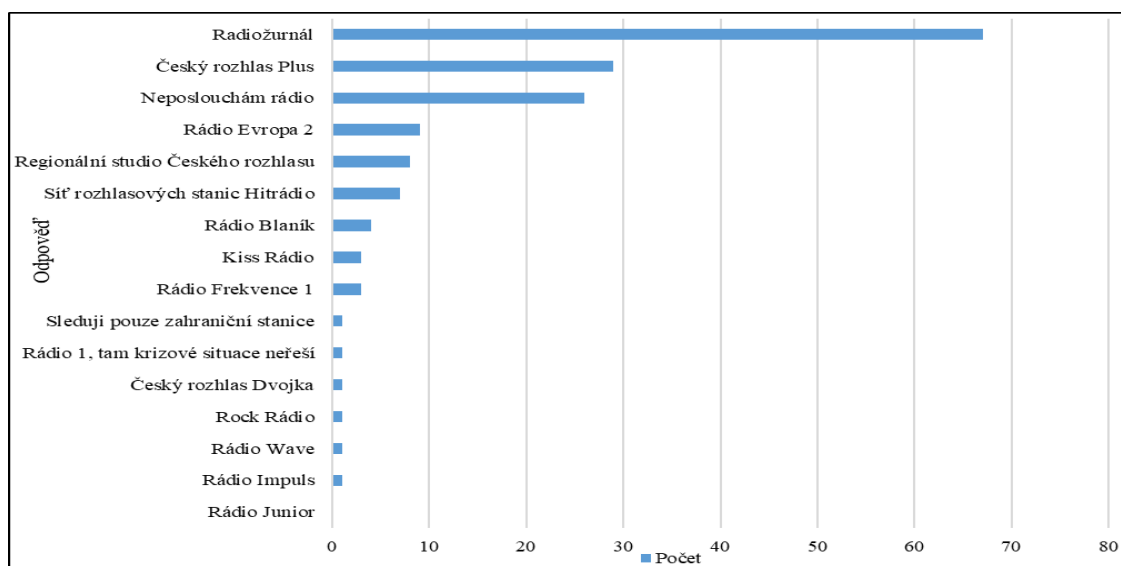
*Obrázek 28 – Které televizní stanice nejvíce důvěřujete a sledujete ji v době vyhlášené krizové situaci? (Zdroj: Vlastní výzkum)*

**Otázka č. 18** – *Které rozhlasové stanice nejvíce důvěřujete a sledujete ji v době vyhlášené krizové situaci?*

Stejně jako u televizních stanic, ve výzkumu autora zajímalo, jaké rozhlasové stanice jsou pro občany důvěryhodné a jsou sledované v době mimořádné události. Dle obrázku 29 měl největší důvěryhodnost Český rozhlas Radiožurnál s 42 %, následován Českým rozhlasem Plus, který měl 18 % odpovědí.

S odstupem bylo s 6 % uvedeno Rádio Evropa 2, následovala Regionální studia Českého rozhlasu s 5 %, a ještě síť rozhlasových stanic Hitrádio se 4 %, dále Rádio Blaník se 3 %. Ostatní stanice měly kolem 2 % a méně. Celkem vysoké procento (16 %) účastníků uvedlo, že neposlouchá rádio.

Při bližším zkoumání bylo zjištěno, že nejmladší respondenti věkové kategorie 10–15 let prakticky až na jednoho, neposlouchali rozhlas, v kategorii 16–20 let respondenti poslouchali komerční hudební stanice, ve věkové kategorii 21–35 let se již profilují v poslechu Českého rozhlasu (Regionálních stanic, Radiožurnálu a Plusu), v kategoriích 36–50 let a 51–65 let to již byl, až na jednotky respondentů, jen Radiožurnál a Českých rozhlas Plus a v kategorii 66–80 let Český rozhlas Plus a Český rozhlas Dvojka.

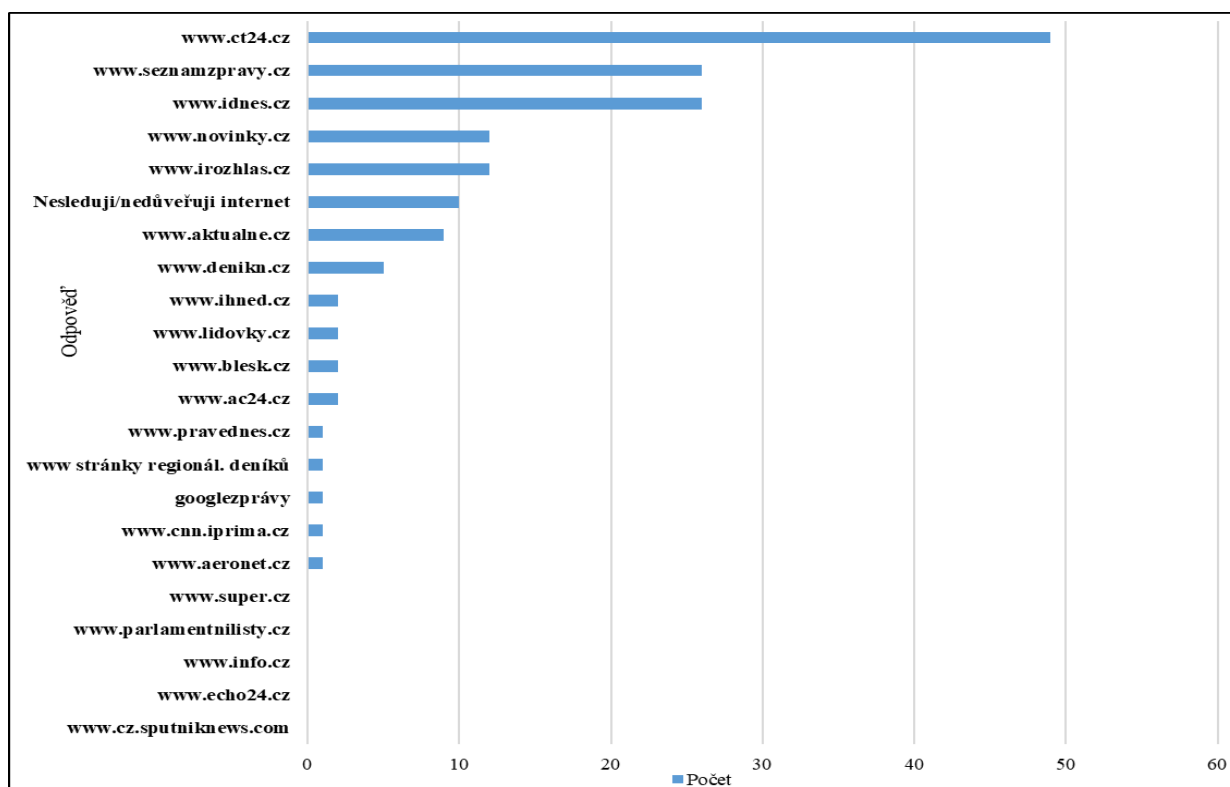


Obrázek 29 – *Které rozhlasové stanice nejvíce důvěřujete a sledujete ji v době vyhlášené krizové situaci? (Zdroj: Vlastní výzkum)*

**Otázka č. 19 – Které internetové stránky nejvíce důvěřujete a sledujete ji v době vyhlášené mimořádné události?**

Na obrázku 30 jsou jednotlivé internetové stránky seřazeny od těch, které dostaly nejvíce hlasů po ty s nejmenším počtem. I zde největší počet hlasů dostaly internetové stránky veřejnoprávní ČT24, které získaly 30 %. Dále následovaly se shodným podílem 16 % [www.seznamzpravy.cz](http://www.seznamzpravy.cz) a [www.idnes.cz](http://www.idnes.cz). Shodně po 7 % měly [www.novinky.cz](http://www.novinky.cz) a [www.irozhlas.cz](http://www.irozhlas.cz), 6 % [www.aktualne.cz](http://www.aktualne.cz) a [www.denikn.cz](http://www.denikn.cz) 3 %. Ostatní internetové stránky měly kolem jednoho procenta a méně. Nakonec 6 % respondentů uvedlo, že internet nesledují nebo nedůvěřují internetovým zpravodajským serverům.

Podrobnější data ukázala, že nejmladší respondenti nesledují zpravodajské internetové portály, věková kategorie 16–20 let sledovali spíše bulvárně zaměřené servery, a respondenti 21–65 let bez ohledu na pohlaví, měli stejné preference, které se prakticky kryjí s grafem na obrázku 30.



Obrázek 30 – Které internetové stránky nejvíce důvěřujete a sledujete ji v době vyhlášené mimořádné události? (Zdroj: Vlastní výzkum)



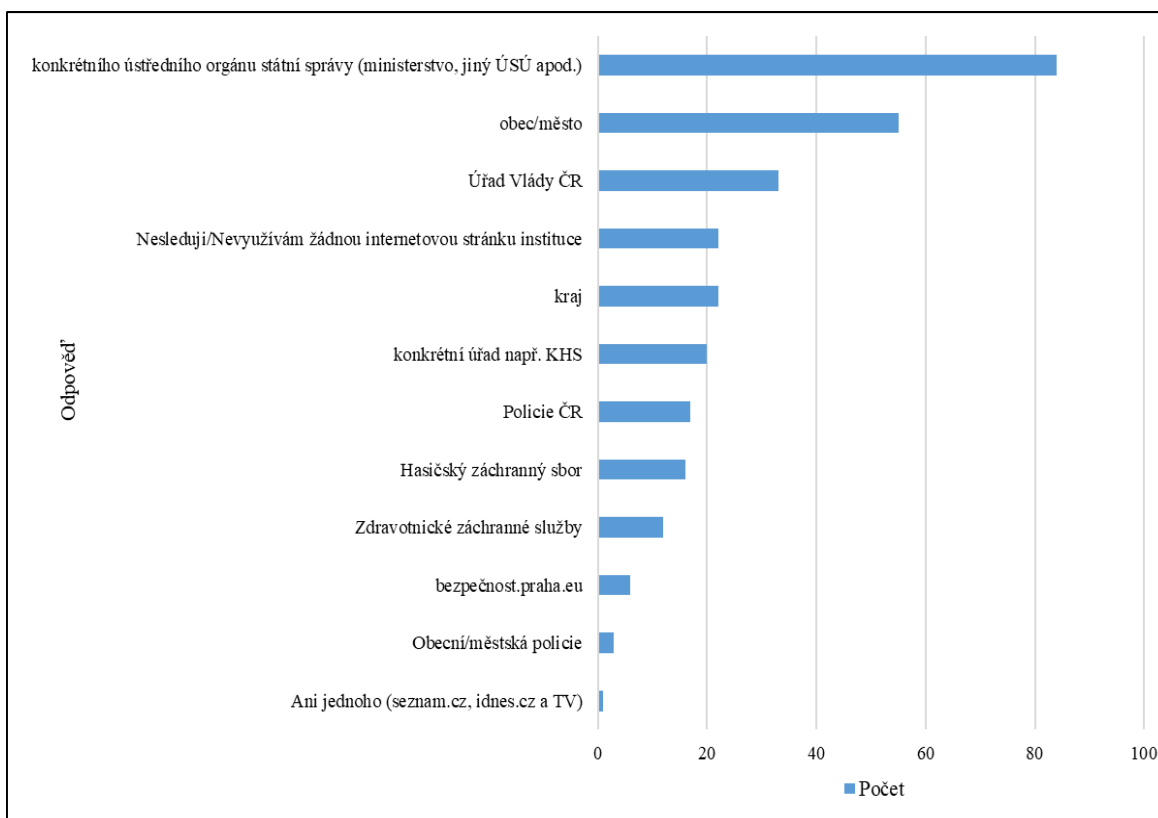
**Otázka č. 20** – *Jaké internetové stránky institucí využíváte při získávání informací o mimořádných událostech?* Respondent mohl vybrat z více odpovědí.

Odpovědi na tuto otázku do jisté míry korespondovaly s otázkou č. 10. Jak je patrné z obrázku 31, i zde nejvíce odpovědi získaly ústřední orgány státní správy nebo ministerstva, a to 52 %. Další instituce, jejichž internetové stránky jsou využívány v době mimořádné události, jsou obce/města s 34 %. Následoval Úřad Vlády ČR s 20 % odpovědí respondentů.

Krajské úřady sledovalo 14 % respondentů a konkrétní úřady (např. krajskou hygienickou stanici) 12 %. Složky IZS dostaly kladné odpovědi v tomto pořadí: Policie ČR 11 %, Hasičský záchranný sbor ČR (dále jen „HZS“) 10 %, zdravotnické záchranné služby 7 %. Bezpečnostní stránky hlavního města Prahy sleduje 4 % a obecní/městskou policii 2 % dotázaných.

Celkem výrazné procento (37 %) respondentů uvedlo, že nesleduje, nebo nevyužívá žádnou internetovou stránku instituce.

Podrobnější data dle věkových kategorií ukázala, že nejmladší kategorie 10–15 let internetové stránky institucí nezajímaly, pouze jeden respondent projevil zájem o konkrétní úřad a obec. V kategorii 16–20 let to byl konkrétní úřad, kraj, zdravotnická záchranná služba, Úřad Vlády ČR. V kategorii 21–35 let opět nejvíce, celkem 10 respondentů, uvedlo konkrétní ústřední správní úřad, ostatní byly v jednotkách případů. V kategorii 36–50 let již respondenti využívali většinou internetové stránky obcí/měst, Úřadu Vlády ČR a konkrétního úřadu státní správy. V kategorii 51–65 let konkrétní ústřední orgán státní správy a konečně v kategorii 66–80 let to byl Hasičský záchranný sbor ČR, Policie ČR a konkrétní orgán státní správy.



Obrázek 31 – Jaké internetové stránky institucí využíváte při získávání informací o mimořádných událostech? (Zdroj: Vlastní výzkum)

## 5 DISKUZE

Dotazníkové šetření, které proběhlo na základě zadání této diplomové práce, přineslo několik zajímavých výsledků, které jsou již na první pohled patrné v předchozí kapitole.

V rámci diskuze budou výsledky průzkumu vzájemně konfrontovány a spojeny s reálným chováním státní správy vůči veřejnosti.

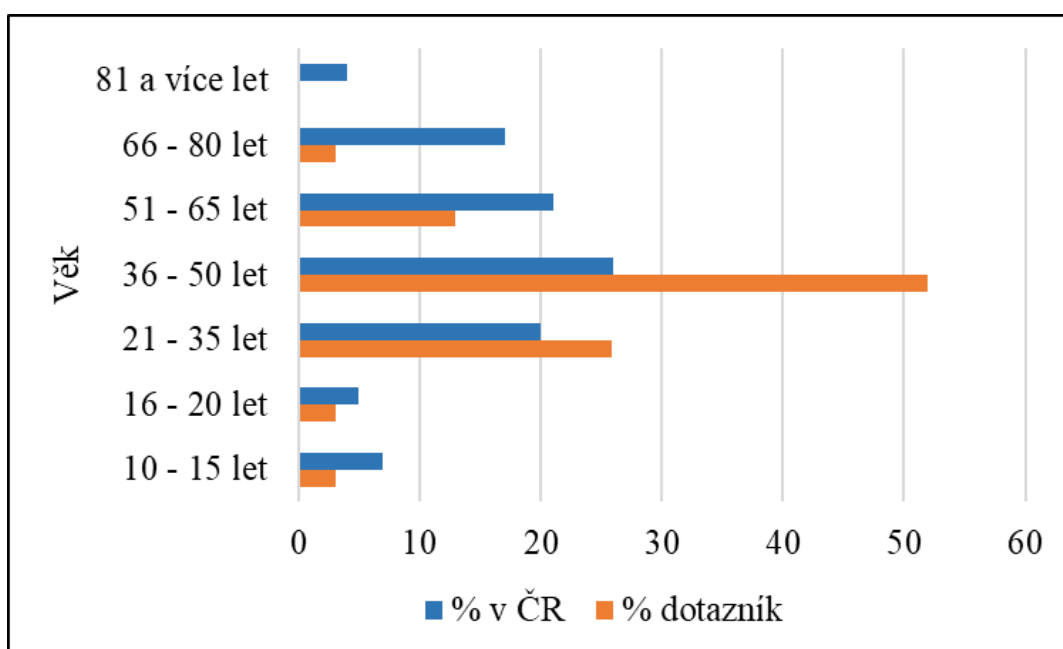
Hodnocení výsledků z dotazníkového šetření proběhne tak, že bude nejdříve věnována pozornost výsledkům z druhému oddílu dotazníku a poté prvnímu oddílu. Toto pořadí má svou logiku, protože nejdříve bude uvedena charakteristika skupiny respondentů, kteří se účastnili dotazníkového šetření, a poté bude věnována pozornost části, která se týkala komunikace.

**Druhý oddíl** se týkal identifikačních otázek. Jak již bylo řečeno, výzkumu se zúčastnilo 162 respondentů. Autor diplomové práce stanovil pro vyplnění dotazníku lhůtu 10 kalendářních dnů. Přes tuto relativně krátkou dobu, která byla stanovena s ohledem na nálady ve společnosti, které byly způsobené probíhající koronavirovou pandemií. Mnozí respondenti nebyli ochotni výzkumu se účastnit, a proto bylo překvapením, že se zapojil celkem vysoký počet respondentů.

Průzkumu se účastnili prakticky **rovným dílem ženy a muži**. Je potěšitelné, že v tomto případě byly vyjádřeny názory obou pohlaví.

Další otázka se věnovala **věku** zúčastněných osob. V rámci posouzení, zda vzorek respondentů, odpovídá věkové struktuře ČR, bylo provedeno srovnání s daty ČSÚ (2019). Z obrázku 32 je patrné, že procentuální podíl vzorku respondentů, kteří se účastnili dotazníkového šetření, odpovídá věkové struktuře obyvatel ČR.

Dotazníky odeslali převážně lidé v mladším a starším produktivním věku od 21 do 65 let. Odpovědi uvedené v dotaznících tedy činili lidé, kteří jsou aktivní, pracují a mají své koníčky. Těchto se případná mimořádná událost dotýká v několika aspektech. Především může ovlivnit jejich zaměstnání. V případě rozsáhlé krizové situace dochází ke ztrátě pracovních příležitostí, a tedy je ovlivněn finanční příjem domácnosti.



Obrázek 32 – Porovnání věkových kategorií výzkum/ČR.

(Zdroj: Vlastní výzkum; [www.czso.cz](http://www.czso.cz))

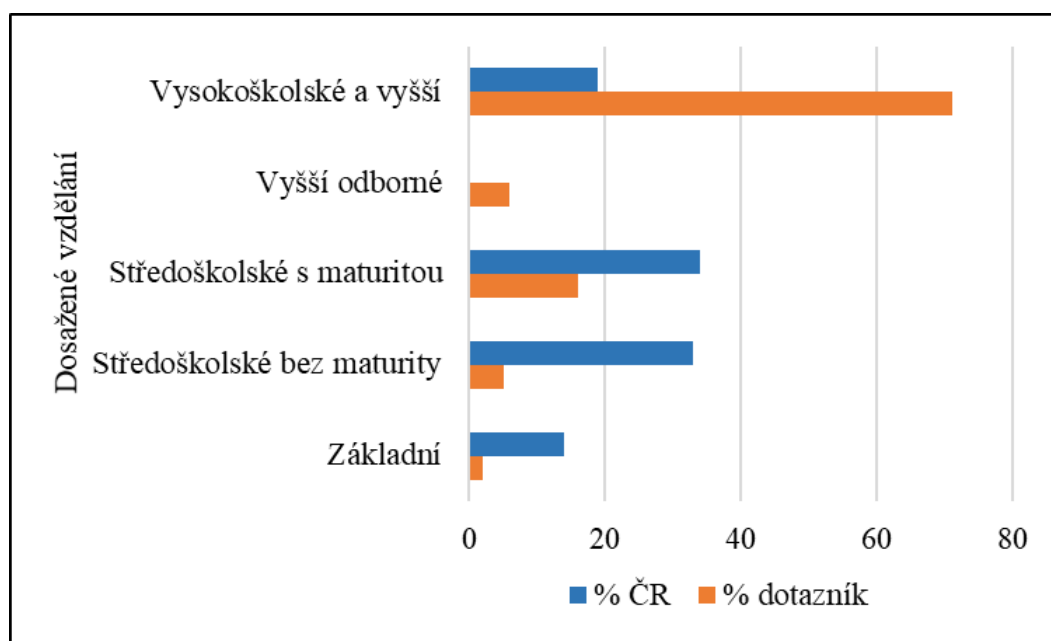
Co je ale velmi důležité, tato věková kategorie založila a má své rodiny. Vychovávají děti, nebo se podílejí na výchově vnoučat, ale sami jsou stále ještě aktivní. Mimořádná událost tak ovlivňuje celou rodinu, ale lidé z této střední věkové kategorie mnohdy zaujímají v rodině vůdčí postavení a očekává se od nich, že zajistí stabilitu a ochranu ostatních členů, a proto jsou mnohdy pod velkým tlakem. Lze se domnívat, že byly v hodnocení komunikace státní správy vůči veřejnosti, v době mimořádné události, více kritičtější.

Naproti tomu tři skupiny, tedy děti, dospívající a senioři, jsou do jisté míry závislí na lidech středního věku a krizovou situaci, proto vnímají odlišně. U dětí a dospívajících je celkem samozřejmá závislost (finanční a citová) na rodičích a u seniorů je to zase potřeba ochrany a pomoci ze strany jejich dospělých dětí. Těchto skupin se dotýká především ztráta jistoty a klidu.

Další otázka se týkala **vzdělání**. Autor diplomové práce vytvořený dotazník rozeslal mezi své přátele a známé s prosbou dalšího šíření, a pokud možno všem věkovým kategoriím, zastupujícím všechny formy dokončeného vzdělání. Dotazník odevzdalo 69 % respondentů s vysokoškolským vzděláním a druhá nejpočetnější kategorie byla

středoškolské vzdělání s maturitou. Celý výzkum je jistě ovlivněn tím, že prakticky tři čtvrtiny respondentů má vysokoškolské vzdělání. Ovšem v tomto případě je možné konstatovat, že u vysokoškolsky vzdělaných lidí se očekává vyšší míra kritického myšlení, a to se jistě promítlo i do výsledků tohoto výzkumu.

I v tomto případě bylo provedeno srovnání procentuálního podílu vzorku respondentů s celostátními daty Českého statistického úřadu (dále jen „ČSÚ“) (2019) viz obrázek 33. V tomto případě ze vzorku respondentů byly vyřazeny osoby pod 15 let věku, protože s touto kategorií nepočítají ani v ČSÚ. Bohužel v celostátních datech chybí i kategorie vyšší odborné vzdělání, a lze předpokládat, že tyto osob jsou zařazené v jiné kategorii, proto je níže uvedení srovnání pouze orientační a má pouze dokreslit charakteristiku výzkumného vzorku respondentů.



Obrázek 33 – Porovnání dosaženého vzdělání výzkum/ČR.

(Zdroj: Vlastní výzkum; [www.czso.cz](http://www.czso.cz))

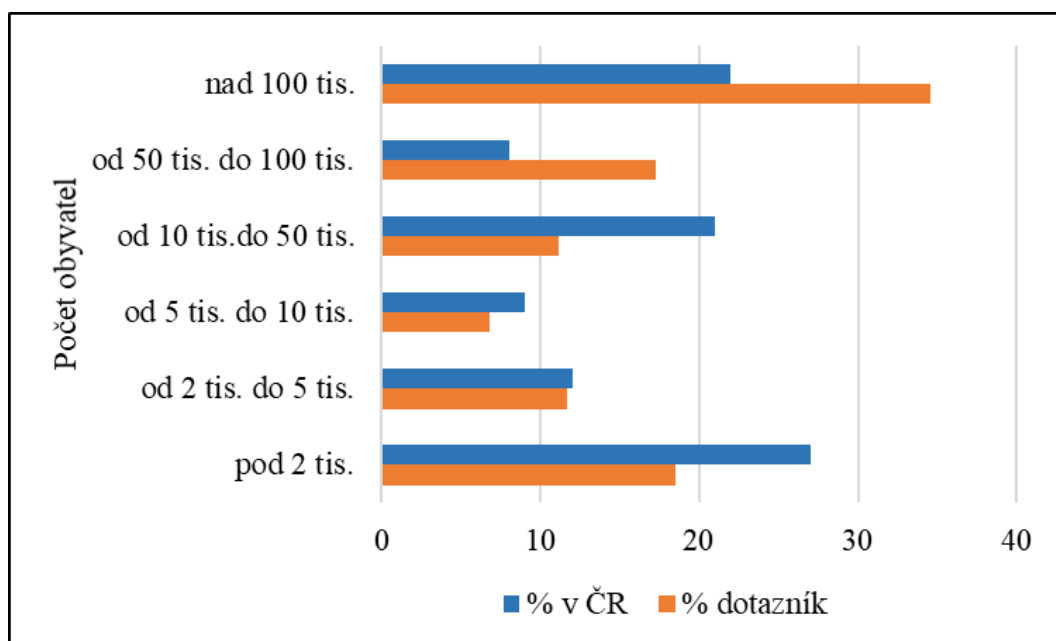
Další aspekt, který byl posuzován u zúčastněné skupiny respondentů bylo jejich **zaměstnání**. Více než polovina uvedla, že jsou zaměstnanci veřejné správy a čtvrtina naopak v soukromém sektoru. Ostatní kategorie byly pod 10 %. Tato diplomová práce se věnuje státní správě, tedy části veřejného sektoru a polovina respondentů ve veřejném

sektoru pracovala. V tomto případě by měli tito lidé chápat, jak probíhá příprava a následná komunikace s veřejností.

Pátá identifikační otázka se týkala **velikosti obce, kde daný respondent bydlel**. V obci velikosti větší než 100 000 obyvatel bydlelo 35 % respondentů a v obci pod 2 000 obyvatel 19 %. Ostatní kategorie byly více či méně vyrovnané. Z těchto údajů je patrné, že k danému tématu se vyjadřovali lidé bydlící v obcích všech uvedených velikostí. Mírně převažovaly větší obce, ale to by nemělo výsledky výrazněji ovlivnit.

I v tomto případě autor diplomové práce provedl srovnání vzorku respondentů s údaji z ČSÚ (2020) viz obrázek 34. Zde již srovnání procentuálních podílů bydlících neodpovídá ve všech kategoriích. Největší rozdíl je v sídelních jednotkách od 50 tis. do 100 tis., kde je rozdíl mezi počty zúčastněných v dotazníkovém šetření a v počtu bydlících v ČR v této kategorii největší.

Ale i v tomto případě jsou data o respondentech z výzkumu podobná situaci v celé ČR.



Obrázek 34 – Porovnání velikostí obcí výzkum/ČR

(Zdroj: Vlastní výzkum; [www.czso.cz](http://www.czso.cz))

V **prvním oddílu** dotazníku již byla řešena komunikace státní správy směrem k veřejnosti. V úvodní části dotazníku, byla veřejnost žádána, aby volila odpovědi obecně k mimořádným událostem. Bylo to přání autora diplomové práce, které mělo, alespoň částečně odklonit směřování odpovědí, ovlivněné na základě vnímání informací od státu v době probíhající koronavirové pandemie. I přes tuto prosbu lze konstatovat, že výzkum byl probíhající pandemií ovlivněný, protože stát musel předkládat různé informace o krizových situacích poměrně dlouhé časové období, a to jistě ovlivnilo vnímání této problematiky u občanů ČR, kteří se následně účastnili výzkumu pro tuto diplomovou práci.

## 5.1 Komunikační prostředky

První základní otázka zjišťovala, **z jakého komunikačního kanálu získávají respondenti informace o mimořádné události**. Nebylo velkým překvapením, že prakticky skoro každý se uchyloval k internetu, kde hledal aktuální prvotní informace o nějaké mimořádné události. Polovina respondentů využila k získání informací televizní vysílání a následovalo s velkým odstupem rozhlasové vysílání. Ženy v tomto případě odpověděly, že raději sledují internet pro prvotní získání informací a muži více kombinovali internet spolu s televizním vysíláním.

Především s příchodem mobilní komunikace může být internet dostupný kdekoli a kdykoli a jeho význam tím poroste. V tomto případě musíme chápat, že internet nejsou jen zpravodajské internetové stránky, a/nebo živé televizní/rozhlasové vysílání, ale jsou to také sociální sítě, které v poslední době udávají směr ve sledování zpravodajského obsahu, i když obrázek 5 je ukazuje až sedmé v pořadí. Tento mix komunikace znamená, že internet je budoucnost v poskytování důležitých informací při mimořádných událostech a v tomto trendu se bude muset přizpůsobit i státní správa.

Na druhou stranu i tradiční elektronická média (televize, rozhlas) mají své nezastupitelné místo v informování obyvatelstva. Internet se sice stává dostupným na celém území ČR, přesto je stále důležité tradiční šíření televizního a rozhlasového signálu.

S tímto postojem souhlasí například i publikace vydaná Úřadem předsedy vlády Finské republiky, kde bylo již v roce 2008 konstatováno, že pro efektivní komunikaci státní správy je potřeba využívat hromadných sdělovacích prostředků včetně webových rozhraní. Zázemí pro tiskové konference by vždy mělo mít technické prostředky, aby mohlo docházet k živému vysílání. (Prime Minister's Office, 2008)

Respondenti zapojení do výzkumu si tradiční úlohu elektronických médií uvědomují, jak je patrné z prezentovaných výsledků viz obrázek 5.

Část respondentů také uváděla, že získávají prvotní informace z denního tisku a také z místního (obecního) rozhlasu. Podle uvedeného počtu respondentů, jsou ale tyto komunikační kanály okrajové. U denního tisku je to spíše získávání následných informací s ohledem na jednodenní zpoždění vydání.

Důležitá je také **forma sdělovaných informací**. Většina respondentů preferovala audiovizuální informace. Tedy sdělení předávaná ideálně obrazem a zvukem. Pouze zvuk a grafická forma byly naprosto zanedbatelně zastoupené. Je tedy jasné, že pokud státní správa potřebuje něco důležitého sdělit veřejnosti, musí tak učinit audiovizuální formou a nejlépe prostřednictvím internetu, viz obrázek 6. Ovšem je potřeba mít na paměti, že ne všichni obyvatelé jsou schopni audiovizuální informaci akceptovat a porozumět jí. Státní orgány musí reagovat na potřeby občanů, kteří potřebují pomocné komunikační prostředky. V tomto případě hovoříme o nevidomých a neslyšících. Také je důležité, že na území České republiky žijí i cizinci (trvale nebo krátkodobě).

Pro tyto skupiny obyvatel musí státní správa přizpůsobit komunikační prostředky. Pokud většina z respondentů využívá audiovizuální formu, je důležité, aby veškerá sdělení byla tlumočena do znakové řeči pro neslyšící a pro nevidomé byla připravena rozšířená informace zvukovou formou. Opatření státní správy při mimořádné události by také měla být překládána do angličtiny a jazyků okolních států (němčiny a polštiny), protože můžeme konstatovat, že na území ČR se pohybují i lidé z okolních států. V případě běžného náhledu internetových stránek vybraných úřadů, se ukázalo, že překlady opatření do cizího jazyka jsou spíše vzácností, a uveřejněná videa nejsou opatřena titulky ani znakovým překladem pro neslyšící.



V době, kdy většina obyvatel používá mobilní telefon, bylo zjišťováno, zda respondenti využívají nějakou dostupnou **mobilní aplikaci**. Jsou dostupné dvě hlavní (Záchranka a Mobilní rozhlas). Ukázalo se, že většina účastníků výzkumu žádnou mobilní aplikaci nepoužívá, a pokud ano, tak čtvrtina měla aplikaci Záchranka. V tomto případě, ale nelze jednoznačně říci, že je tato aplikace využívána pro informace v době mimořádné události. Aplikace je využívána především jako prostředník v komunikaci s operačním střediskem zdravotnické záchranné služby. Větší očekávání bylo u aplikace Mobilní rozhlas, ale nenaplnilo se, protože je využívána minimem respondentů. Je to negativní zjištění, protože právě tato aplikace má potenciál zajišťovat aktuální a rychlé informování obyvatelstva v době krizové situace na lokální i celostátní úrovni.

U této otázky mohli také lidé vyplnit i další aplikace, které používají k získání aktuálních informací. Většinou byly zmiňovány sociální sítě a také v jednom případě i SMS. U této otázky byl také poprvé uveden instagramový účet Dominika Feriho, o kterém bude dále ještě řeč.

Respondenti dle průzkumu nevyužívali výše uvedené mobilní aplikace, viz obrázek 7, ale je otázkou, zda by ji používali, pokud by nějaká vhodná byla k dispozici. Na to se ptala další otázka, **zda by si přáli takovou mobilní aplikaci?** Většina respondentů by ráda takovou aplikaci využívala. Český stát by měl nabídnout kvalitní mobilní/webovou aplikaci, která zprostředkovala rychlé a aktuální informace v případě pokud nastane nějaká mimořádná událost. V zahraničí existuje platforma pro mobilní telefony a PC Crises control. Jedná se o rozsáhlou informační platformu, která má různé zákazníky. Pro tuto diplomovou práci, je ale důležitá funkce Veřejný výstražný systém, který umožňuje hromadné informování osob, pokud nastane mimořádná událost. Své řešení nabízí také Microsoft Crisis management App, která je řešením pro firmy, ale i pro veřejnost. Mobilní aplikace podobné české Záchrance jsou například In Case of Crisis nebo ATI alert apod.

Důležité je, aby taková aplikace splňovala několik náležitostí. Byla pro nejrozšířenější mobilní platformy Android a iOS. Byla zdarma, poskytovala aktuální informace a tím byla pro občany atraktivní v rychlosti poskytování informací. Měl by ji provozovat stát a samosprávy dohromady.

Další otázka, v rámci průzkumu, zjišťovala, zda lidé vědí, **kde najít rychle informace** v případě, že se vyskytla mimořádná událost. Potěšitelné bylo, že 83 % respondentů uvedlo jednu z více či méně kladných odpovědí. Ženy si v tomto případě věřily více a uvedly, že *určitě ano* vědí, kde informace hledat. Státní instituce by měly nastavit komunikační prostředky tak, aby se co nejvíce občanů mohlo bez problémů dostat k informacím týkající se ochrany obyvatelstva.

Například Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj nabádá svoje členské země, ale i další nečlenské státy k otevřenému sdílení informací státní správy směrem k veřejnosti. Odpovědnost a transparentnost nejsou jen důležité zásady otevřené vlády, ony jsou také klíčovými součástmi komunikačního plánu vůči veřejnosti. (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2021)

Potěšitelné pro stát bylo, že i další otázka ukázala, že respondenti považují **informace o mimořádné události dostupné** a dokáží je rychle a lehce vyhledat. I zde odpověď *určitě ano* převládala spíše u žen a druhou kladnou odpověď *spíše ano* volil prakticky stejný počet žen i mužů. Dalo by se říci, že ženy jsou si v hledání důležitých informací jistější než muži. Přesto ale desetina respondentů uvedla, že měla problémy s hledáním dostupných informací a vůči těmto občanům by měl stát být informačně vstřícnější.

I když respondenti uvedli, že jsou informováni, kde hledat dostupné informace o mimořádné události, tak pro vyhledání informací je důležité znát zdroj informací. V případě, že používali internet tak další otázka zjišťovala, jak dobře **znali internetové zdroje, které by v případě mimořádné události ihned navštívili**. Zde už nebyly odpovědi tak jednoznačné, jako u předchozích otázek. Respondenti v 69 % uvedli, že takové zdroje, *určitě* resp. *spíše ano*, znají. Kladné odpovědi se tak pohybovaly nad polovinou všech odpovědí, ale již ne tak výrazně, jako u předchozích otázek. V tomto případě byla v odpovědích znát míra nejistoty, zda jsou všechny potřebné informace rychle dostupné. Stát by měl více zpřístupnit důležité informace občanům a být více otevřený. V rámci šetření v otevřenosti státní správy vůči veřejnosti chyběla v dotazníku otázka, která by zjišťovala potřeby občanů v oblasti komunikace a otevřenosti. Autor si tuto chybu uvědomil až při zpracování výsledků.

Umět najít informace je jistě důležité hledisko, ale neméně důležité je umět těmto informacím porozumět. **Porozumění informacím o mimořádných událostech** se věnovala další otázka v dotazníku.

Převážná většina respondentů (70 %) uvedla, že spíše rozumí předkládaným informacím a jen pětina uvedla, že plně rozumí informacím o mimořádných událostech. V případě součtu těchto hodnot je to výborné hodnocení. Ovšem z výsledku je zřejmé, že většina si není určitě jistá a má pochybnosti, zda všemu rozumí.

Oblast informování obyvatelstva o mimořádných událostech vyžaduje, aby sdělované informace byly co nejsrozumitelnější a pochopitelné co nejširšímu spektru obyvatel. Zde je patrné, že by měla být zlepšena komunikační strategie státní správy. Toho se dá dosáhnout například tím, jak tvrdí Bersnstein (2015), že státní instituce budou mít kvalitní, proškolené pracovníky, kteří budou předem prověřeni a proškoleni, aby byli připraveni využívat různé komunikační kanály pro informování obyvatelstva.

Všichni mluvčí státních organizací musí mít dle Bersnsteina (2015) **správné dovednosti**, tj. umět komunikovat v různých komunikačních kanálech (slovně na veřejnosti, písemně online např. na sociálních sítích, na kameru apod.). **Správné vlastnosti**, tedy aby měl zaměstnanec pro styk s veřejností předpoklady pro správnou komunikaci ve všech druzích krizí. Každý státní orgán by měl znát svého mluvčího a vědět, pro jaký druh krize ho využít. Pouze v případě závažné krize s mnoha mrtvými většinou vystupuje výkonný orgán, například představitel úřadu. **Správný trénink** musí zajistit, aby mluvčí úřadu byl opakovaně trénován ve svých schopnostech a tím si udržel dovednosti komunikovat srozumitelně, jednoduše a dokázat formulovat odpovědi na otázky, kladené všemi zúčastněnými stranami.

## 5.2 Sociální sítě

**Sociální sítě** a jejich role informování v době probíhající mimořádné události je v dnešní době důležitá. V roce 2013, kdy probíhaly povodně v České republice, sociální sítě byly jen okrajovou zahraniční záležitostí, která zajímala mladší věkové ročníky. Postupem času jejich informační síla rostla a v dnešní době je tento fenomén součástí

našich životů. Facebook, Twitter, Snapchat, Tiktok, Clubhouse, Instagram a další ovlivňují svět, pozitivně i negativně. Někdo sociální sítě chápe jako prostředek komunikace, někdo v něm vidí propagandu a ovlivnění veřejného mínění, jiný zábavu. Dotazníkový průzkum zjišťoval, jak jsou na tom respondenti a sociální sítě z pohledu krizové komunikace. Odpovědi byly překvapivě vyrovnané. Lidé v 52 % uvedli, že *spíše ne*, a/nebo radikálněji *určitě nevyužívají* sítě pro získávání krizových informací. Autora diplomové práce překvapilo, že i když většina respondentů využívala internet pro získání aktuálních informací, tak sociální sítě neměly takovou vedoucí úlohu, jak si sám autor představoval. S velkým náskokem vedl Facebook, následovaný s odstupem Instagramem a dále Twitterem. Facebook je nejstarší sociální síť z vyjmenovaných, založená v roce 2004, a za léta mu vyrostla více či méně úspěšná konkurence. Má výhodu v možnosti sdílet delší zprávy s různým multimediálním obsahem. Twitter má výhodu v krátkých zprávách, které zasáhnou jeho uživatele. Instagram je pro krizovou komunikaci zvláštní platformou, protože primárně je pro sdílení obrazového obsahu. Jak ale bude řečeno dále, má také svou informační hodnotu pro informování v době krize.

V ČR dle Michla (2019) bylo v roce 2019 připojeno k internetu 7 mil. lidí, z toho 5,7 mil. na sociálních sítích (přes mobil 4,8 mil.), a průměrně strávili na internetu 143 minut denně. Jednotlivé sociální sítě měly následující počet uživatelů: Facebook 5,3 mil.; Instagram 2,3 mil.; Twitter 389 tis.; Snapchat 615 tis. Pokud porovnáme pořadí sociálních sítí podle počtu uživatelů z dotazníku viz obrázek 14, s pořadím sociálních sítí v ČR dle Michla, tak se pořadí sociálních sítí shoduje. S výjimkou Twitteru, který má v celé ČR méně uživatelů než Snapchat, protože ten dle dotazníku z respondentů nevyužíval nikdo.

Již před deseti lety ve svém článku Holmes (2011) uváděl, že sociální média nejsou všelékem krizové komunikace, ale je to další nástroj pro komunikaci a jiný způsob odesílání a přijímání informací. Mění prostředí zažité praxe. Existují pozitiva a negativa, ale výhody pro krizovou komunikaci a sociální média daleko převažují nad nevýhodami. Sociální média nabízejí intenzivní komunikaci v době krizové situace s minimálními náklady. Každý se může stát „informátorem“ v době krize.

Tady je na místě připomínka, že ne každá informace je pravdivá a je potřeba být obezřetný při čtení zpráv ve vyhrocené době na sociálních sítích.

Otázek věnovaných sociálním sítím bylo v dotazníku několik. U první mohli respondenti odpovědi vybírat, u druhé vypisovali svými slovy, co vlastně považují sami za sociální síť. I u této otázky přesvědčivě vedl Facebook následovaný s velkým rozdílem Instagramem a Twitterem.

U Instagramu se opět objevilo jméno Dominika Feriho. Tento poslanec za stranu TOP 09 měl zřízený instagramový účet *coco\_afro*, na kterém začal v době pandemie Covid-19 velmi přehledně a graficky nápaditě zveřejňovat důležité informace o opatřeních, která vydávaly státní instituce. Grafika, jak je patrné z obrázku 35, byla opatřena značkou: Varování, výstraha, riziko, nebezpečí dle Nařízení vlády č. 11/2002 Sb., kterým se stanoví vzhled a umístění bezpečnostních značek a zavedení signálů, v inverzním barevném provedení. Dále byl uvedený krátký výstižný text opatření a mohly následovat další obrázky s vysvětlením a doplněním. Dominik Feri ukázal, jak by měla komunikovat státní správa směrem k veřejnosti. Takto jednoduché zobrazení důležité informace o mimořádné události na začátku sdělení, by veřejnost rychle chápala a byla tak připravena na další doplňkové informace.



Obrázek 35 – Ukázky z instagramového účtu Dominika Feriho  
(Zdroj: Instagram *choco\_afro*)

Další dvě otázky, které na sebe navazovaly, se týkaly také sociálních sítí. První zjišťovala, zda respondent zná účet na sociálních sítí, na kterém v případě potřeby ihned zjistí potřebné informace o mimořádné události. Otázka byla nepovinná, ale i tak na ní odpovědělo 150 respondentů. Více než polovina respondentů připustila, že takový účet na sociální síti zná a v případě potřeby ho vyhledá. Pokud byla vybrána kladná odpověď, tak mělo být odpovězeno na následující otázku, zda takový účet na sociální síti respondent sleduje trvale, nebo jen v případě potřeby. Otázka měla zjistit, zda by měly být takové účty na sociálních sítí využívány i v době mimo krizovou situaci a například poskytovat určitou edukační přípravu na případnou mimořádnou událost. Lze si představit například účet na sociálních sítích Ministerstva vnitra ČR v zastoupení HZS, který poskytuje trvale informace o různých mimořádných událostech, a jak se v takových chvílích chovat. Podle odpovědí, které byly uvedeny v odevzdaných dotaznících, skoro 45 % respondentů účet instituce, která poskytuje informace o mimořádných událostech na sociálních sítích, zná a trvale ho sleduje, a dalších 31 % ho zná, ale trvale nesleduje. To je velmi dobrý výsledek a státní instituce by měly použít svůj potenciál a využívat sociální sítě k informování obyvatelstva i o možných hrozbách, které mohou nastat.

Problém u sociálních sítí je také v tom, že nejsou vždy využívány jen institucemi pro oboustrannou komunikaci mezi nimi a veřejností, ale také slouží například k zviditelnění politických osobností. Někteří politici využívají toho, že jsou zároveň nejvyššími představiteli státních institucí (premiéři vlád, ministři, ředitelé ústředních státních úřadů) a mají k dispozici „exkluzivní“ informace o mimořádných událostech a tím, že je jako první zveřejňují na svých účtech sociálních sítí, si zajišťují pozornost veřejnosti ke své osobě. V dotazníku byla otázka, zda respondenti v době probíhající mimořádné události čerpají informace z účtů na sociálních sítí institucí nebo jejich představitelů. Jednalo se o nepovinnou otázku a odpovědělo na ní ze 162 respondentů 144. Instituce byla sledovaná ve 44 % odpovědích a představitel, který ji vedl ve 24 %. **Čtvrtina respondentů dávala přednost vedoucímu představiteli před institucí samotnou.** V době koronavirové pandemie se zatím vystřídali 4 ministři zdravotnictví. S příchodem nového ministra si musí respondenti vždy „přeladit“ na nový účet sociální sítě nového ministra, jinak by přišli o aktuální informace. Sbíráni politických preferencí na pozadí probíhající krizové

situace není správné. Vždy by měl převládnout zájem veřejnosti nad zájmem jednotlivce a důležité informace by měla sdělovat jako první na sociálních sítích instituce, a poté by ji mohl převzít její představitel a odkázat na ni.

Ukázalo se, že lidé raději sledují instituce než jejich představitele. Bylo tedy zajímavé zjistit, **jakou instituci sledují respondenti v době mimořádné události**. Ze státní správy vedla nejvíce ministerstva bez konkrétního názvu. Pokud už bylo ministerstvo jmenováno, tak nejvíce zdravotnictví, následované vnitřem. Tady se jednoznačně projevil vliv koronavirové pandemie, protože tato dvě ministerstva nejvíce komunikovala směrem k veřejnosti různá protipandemická opatření. Intenzivně byly také sledovány složky IZS a z nich největší počet odpovědí obdržel HZS. Ze samospráv byly nejvíce sledovány obce a magistrát, v tomto případě byl myšlen Magistrát hlavního města Prahy. Mezi odpověďmi, uvedenými v dotazníku, můžeme opět jmenovat Dominika Feriho, a zde byl bezpochyby myšlen jeho instagramový účet, kterému byl věnován prostor výše, dále byl jmenován ministr školství Robert Plaga a objevily se internetové stránky zpravodajské stanice ČT24, České tiskové kanceláře a Světové zdravotnické organizace.

Ještě jedna potvrzující otázka byla věnovaná internetovým zdrojům, které jsou využívány pro získání aktuálních informací o mimořádných událostech. Otázka byla s předpřipravenými odpověďmi. Potvrdilo se, že lidé, pro získání důležitých informací o mimořádných událostech, používali internetové zdroje především ministerstev a ústředních správních úřadů, dále samospráv (obce/města), Úřad Vlády ČR, kraj, konkrétního úřadu například krajské hygienické stanice, Policie ČR.

### 5.3 Dezinformace

Předchozí text byl věnován internetu a sociálním sítím. Obě tyto platformy, jak již bylo řečeno, jsou užitečné pro šíření informací. Ovšem skrývají také některé negativní skutečnosti, na které si společnost musí dávat pozor. Jedním z nejzávažnějších problémů dneška jsou **dezinformace**. Krizová komunikace je obecně o podání rychlých, věcných a především pravdivých informací. Jak v dnešní době rozeznat relevantní pravdivé informace od dezinformací? Jedna z otázek dotazníku zjišťovala, zda lidé dokáží rozeznat

dezinformace od relevantní pravdivé zprávy. Jen desetina respondentů odpověděla, že *určitě ano* rozezná dezinformace od pravdivé zprávy. Potěšitelné je, že celých 75 % respondentů s určitým zaváháním připustilo, že spíše dokáže rozeznat nepravdu od pravdy. Zbytek neumí takové zprávy rozeznat nebo neví.

To bylo potěšitelné číslo. Můžeme ho přisuzovat jednomu hlavnímu aspektu. Tohoto výzkumu se účastnil vysoký počet respondentů s vysokoškolským vzděláním. Výzkum Centra pro výzkum veřejného mínění, Sociologického ústavu AV ČR, v.v.i. pro Ministerstvo vnitra ČR z roku 2019 potvrdil, že česká společnost je v rozpoznání dezinformací rozdělena na dva skoro stejné tábory, a především s vyšší mírou vzdělání (středoškolské s maturitou a vysokoškolské) roste i ochota respondentů připustit, že rozeznají jednoduché dezinformace od pravdivých zpráv. Dalšími aspekty jsou politické chování, důvěra v ústavní instituce, volební chování, směrem zprava doleva, přičemž inklinování k dezinformacím můžeme pozorovat spíše u levostranného voličského spektra. Informace o politickém zaměření respondentů ale tato diplomová práce nezjišťovala.

V roce 2020 publikovali Seoyong a Sunhee podobný korejský průzkum, který se týkal analýzy důvěry ve falešné zprávy v době pandemie Covid-19. Došel prakticky k podobným závěrům, jako ten český. Důvěra ve falešné zprávy stoupá s nižším dokončeným vzděláním, dále více jim také věří muži než ženy, starší osoby oproti mladším a přidává se ještě jeden faktor a tím je zdraví. Nemocní lidé spíše podlehnou falešným zprávám, než ti zdraví.

Aby bylo možné dezinformace rozeznat, je potřeba zprávy ověřovat z více zdrojů, a proto byla do dotazníku zařazena otázka, týkající se **ověřování zpráv o mimořádné události** z více zdrojů. Účastníci výzkumu nezaváhali a více méně kladnou odpověď v dotazníku zvolilo v součtu 86 %.

Výše uvedený výzkum Ministerstva vnitra ČR ukázal, že v ČR méně než polovina všech obyvatel (45 %) deklaruje ověřování zpráv z více zdrojů, ale více než čtvrtina obyvatel potvrdila aktivní krok k upozornění na dezinformaci. (Centrum pro výzkum veřejného mínění, Sociologický ústav AV ČR, 2019)



Pokud tedy srovnáme výzkum pro tuto diplomovou práci a další dva zmíněné výzkumy tak se opět potvrdilo, že účast velké části respondentů s vysokoškolským vzděláním má za následek vysoké procento odpovídajících, kteří tvrdí, že si zprávy ověřují, což v populaci není běžné.

## 5.4 Komunikační kanály

V rámci diskuze již bylo zhodnoceno několik komunikačních kanálů patřících především do skupiny nových médií (internet, sociální sítě, mobilní aplikace apod.). Tato média, díky možnosti jejich příjmu prostřednictvím mobilního telefonu, jsou předurčena k rychlému šíření informací i při mimořádných událostech nebo krizových situacích. Mysleli si to také respondenti, kteří měli odpovědět v dotazníku, **jaký komunikační kanál považují za nejrychlejší pro sdělování důležitých informací**.

Většina odpovědí (75 %) byla pro internetové zpravodajství, následovalo tradiční televizní vysílání (45 %), na třetím místě byly již zmíněné sociální sítě (32 %) a rozhlasové vysílání volilo 20 %. Naopak, tištěná periodika měla jen něco málo kolem 2 %. V krizové situaci je rychlost velmi důležitá, ale neméně důležitá je i důvěryhodnost.

V dotazníku byly tři otázky, které se věnovaly **důvěryhodnosti komunikačních kanálů**: internetových zpravodajských portálů, televizních stanic a rozhlasových stanic.

Zastavme se tedy nejdříve u **internetového zpravodajství**. Pokud budeme srovnávat v absolutních počtech odpovědí, bez ohledu na pohlaví, věk a vzdělání, tak největší počet odpovědí, tj. bezmála třetinu, obdržel internetový portál veřejnoprávní České televize, [www.ct24.cz](http://www.ct24.cz), následovaný [www.seznamzpravy.cz](http://www.seznamzpravy.cz) společně s [www.idnes.cz](http://www.idnes.cz). Ostatní zpravodajské portály měly pod 10 % odpovědí. Zde se ukazuje, že převládá důvěra ve veřejnoprávní média, ale lidé také hledají alternativu ve zpravodajství, které vyrábějí společnosti vlastněné soukromým kapitálem.

Dalším komunikačním kanálem, u kterého byla zjišťována jeho důvěryhodnost, bylo **televizní vysílání**. I zde na prvním místě v důvěryhodnosti s dosti velkým náskokem vedlo vysílání veřejnoprávní České televize, konkrétně zpravodajská stanice ČT24 (64 %) a dále ČT 1 (21 %). Poté s velkým odstupem CNN Prima News (2 %).

Veřejnoprávní televizní vysílání má v ČR dlouhodobou stabilní podporu veřejnosti s velkou důvěrou.

Také byla zjišťována důvěra v **rozhlasové vysílání**. I v této kategorii se největší důvěře těší veřejnoprávní média. Radiožurnál obdržel 42 % a Český rozhlas Plus 18 %. Nejvíce důvěryhodná komerční rozhlasová stanice bylo Rádio Evropa 2.

U všech tří komunikačních kanálů se potvrdilo, že v důvěryhodnosti vede veřejnoprávní vysílání. Tyto výsledky byly porovnány s výzkumem Reuters institutu pro výzkum žurnalistky při Oxfordské univerzitě, který byl publikován v roce 2020. V něm bylo uvedeno jako nejdůvěryhodnější medium Česká televize s 62 % respondentů, Regionální periodika 61 %, Český rozhlas 61 %, Hospodářské noviny 56%, [www.idnes.cz](http://www.idnes.cz) 56 %, [www.seznam.cz/zpravy](http://www.seznam.cz/zpravy) 54 % a další. (Newman, 2020)

Výzkum ukázal, že lidé věří veřejnoprávním médiím. Tento druh komunikačního prostředku je do velké míry nezávislý na aktuální politické reprezentaci. Má k dispozici potřebné technické prostředky pro pokrytí všech důležitých zdrojů informací (institucí státní správy a samosprávy) o mimořádných událostech a krizových situacích. Je v zájmu všech obyvatel, aby veřejnoprávní média měla dostatek finančních prostředků a zároveň si uchovala svou nezávislost, protože jenom tak může poskytovat, rychle, věcně a důvěryhodně potřebné informace k ochraně obyvatelstva.

Ukázalo se, že lidé preferují internetové zpravodajství, ale neopomíjejí ani klasické televizní a rozhlasové vysílání jako šířitele nouzových zpráv v době vyhlášené mimořádné události. Využívají komunikační kanály, které nabízejí sociální sítě. Všechny tyto komunikační prostředky nabízejí rychlé a přehledné informování obyvatelstva. Státní správa je vnímaná jako spolehlivý partner v krizové komunikaci. Lidé vnímají státní správu jako partnera, který je převážně dostatečně informuje v době krizové situace. Co je neméně důležité, předkládané zprávy jsou pro veřejnost srozumitelné, a jsou šířené důvěryhodnými informačními kanály. Ovšem tyto závěry nejsou bez výhrad. Ne všichni respondenti považují zprávy za srozumitelné a s hledáním důležitých informací se v některých případech vyskytují problémy.

## 5.5 Správná komunikační praxe

Jak by tedy měla vypadat **správná komunikace státní správy** (samosprávy) vůči veřejnosti? Na tuto otázku není jednoznačná odpověď. Každý stát má svá specifika, která vycházejí z jeho politického uspořádání a také historických zkušeností. Jako příklad můžeme použít následující model, který publikoval profesor Coombs (2014):

1. Informace o mimořádné události vyhlásit co nejdříve. Zvolit, kdo je pro informování vhodný (mluvčí) a bude v komunikaci přínosem.
2. Zaměřit se na oběti. Zdůraznit, že jsou oběti na životech, ale také myslet na to, že jsou i oběti, mající psychické trauma. Být empatický, ale zároveň důrazně informovat o tom, jak se chránit, aby byly minimalizovány ztráty na životech. Dále informovat, jak je organizována pomoc. Zdůraznit, že je připravena pomoc pro zraněné, ale i psychicky postižené, pro které je připravena terapie, jak se vyrovnat s krizí.
3. Důrazně a rychle bojovat s dezinformacemi a popírači krize.

Pokud bychom vycházeli z tohoto modelu a předchozích, které byly uvedeny dříve, tak můžeme navrhnout tato **základní doporučení**, která pomůžou státní správě s informováním v době mimořádné události/krizové situaci.

1. Důkladná příprava před krizí – výběr a školení vhodných mluvčích, kteří jsou schopni komunikovat slovně i písemně v různých druzích komunikačních kanálů, popř. mít tým, který bude pokrývat všechny komunikační kanály.
2. V případě vzniku a v průběhu mimořádné události:
  - a. Rychle, otevřeně, pravdivě a srozumitelně informovat veřejnost.
  - b. Sdělit, jaká bude pomoc, opatření pro zmírnění dopadu mimořádné události na život obyvatel, životního prostředí.
  - c. Využít všechny komunikační kanály, tradiční i nová média. Používat oficiální účty institucí státní správy na sociálních sítích jako primárního komunikačního kanálu.
  - d. Mít k dispozici speciální mobilní aplikaci/webovou stránku pro poskytování nouzových informací.
  - e. Zajistit koordinaci podávání informací (státní správa = jednotný hlas).

- f. Od počátku intenzivně bojovat proti dezinformacím a popíračům krize.
3. Po skončení krize – provést zhodnocení využití komunikačních prostředků a v případě nedostatků zjednat nápravu.

Již výsledky představené v diskuzi přinesly odpověď na výzkumnou otázku, zda je v současné době krizová komunikace státní správy vůči obyvatelstvu rychlá a srozumitelná?

V rámci zjednodušeného shrnutí je možné konstatovat, že lidé volí nejrychlejší, internetovou cestu pro získání informací o mimořádné události. Respondenti se také klonili k odpovědi, že jsou pro ně informace dostupné a spíše jim rozumějí.

Z toho je možné usoudit, že informace sdělované státní správou jsou pro obyvatele rychle dostupné a spíše jim rozumějí.

## 6 ZÁVĚR

Výsledky, které se podařilo shromáždit v rámci dotazníkového šetření, a následná diskuze potvrdila, že státní správa komunikuje s veřejností efektivně a na důvěryhodných komunikačních kanálech. Přesto se v odpovědích respondentů objevila zaváhání, zda je komunikace dostatečně srozumitelná a rychlá.

Výsledky dotazníkového šetření mohly být ovlivněny právě probíhající koronavirovou pandemií, ale dotazníkové šetření prokázalo, že dle převažujícího názoru respondentů státní správa (stát) komunikuje v době krizové situace dostatečně a srozumitelně. Jde však o laický pohled části veřejnosti, která se účastnila dotazníkového šetření. Tento závěr nemusí plně korespondovat se závěry odborné veřejnosti, která může mít odlišný názor a může v komunikaci státu spatřovat dílčí nedostatky. Odlišný pohled laické a odborné veřejnosti na dané téma, v tomto typu dotazníkového šetření, zákonitě reflektuje subjektivitu vnímání reality laickou veřejností.

Je potřeba připomenout, že pro efektivní krizovou komunikaci je důležitá příprava v době mimo krizi. Státní správa by si měla vychovat dostatek odborníků, kteří budou ovládat komunikační techniky vůči veřejnosti a budou připraveni kdykoliv sdělovat důležité informace o nastalé mimořádné události.

Dalším důležitým krokem by měla být příprava a následné využití moderních technických a komunikačních prostředků pro jejich využití státní správou v době krizové situace. Je žádoucí vytvořit jednotnou informační platformu, kde veřejnost vždy najde přehledně a srozumitelně důležité informace. Dále by státní správa měla sledovat nové trendy v oblasti komunikace s veřejností a implementovat je pro využití v krizové komunikaci státu s veřejností.

Závěrem by mělo zaznít důležité doporučení, a to, že státní správa musí veřejnost informovat rychle, pravdivě a srozumitelně.

## 7 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ANTUŠÁK, E., KOPECKÝ, Z., 2005, *Krizový management*. Krizová komunikace. 1. vydání. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, Nakladatelství Oeconomica. 92 s. ISBN 80-245-0945-8

BEDNAŘÍK, P., JIRÁK, J., KÖPPLOVÁ, B., 2011, *Dějiny českých médií od počátku do současnosti*, 1. vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 448 s., ISBN 978-80-247-7449-7

BERNSTEIN, J., 2015, *The 10 Steps of Crisis Communications, Bernstein crisis management*, [online] [cit. 2021-02-10] Dostupné z: <https://www.bernsteincrisismanagement.com/the-10-steps-of-crisis-communications/>

Bezpečnostní portál Hl.m.Prahy, [online] [cit. 2021-02-07] Dostupné z: <https://bezpecnost.praha.eu/>

BITTMAN, L., 2000, *Mezinárodní dezinformace černá propaganda, aktivní opatření a tajné akce*, Praha: Mladá fronta, 358 s. ISBN 80-204-0843-6

BOYD, D., ELLISON, N. B., 2008, *Social network sites: Definition, history, and scholarship*, Journal of Computer-Mediated Communication 13. ISSN 1083-6101

COOMBS, T.W., 2014, *State of Crisis Communication: Evidence and the Bleeding Edge*, Institute for Public Relations, [online] [cit. 2021-03-15] Dostupné z: <https://instituteforpr.org/state-crisis-communication-evidence-bleeding-edge/>

Český statistický úřad, 2019, *Trh práce v ČR - časové řady - 1993-2018*, [online] [cit. 2021-04-01] Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/101r-k-vek-a-vzdelani-populace--jef5p1v9li>

Český statistický úřad, 2019, *Věkové složení obyvatelstva 2019*, [online] [cit. 2021-04-01] Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vekove-slozeni-obyvatelstva-2019>

Český statistický úřad, 2020, *Počet obyvatel v obcích - k 1.1.2020*, [online] [cit. 2021-04-01] Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/pocet-obyvatel-v-obcich-k-112019>

Český statistický úřad, 2021, *Vybavenost domácností informačními a komunikačními technologiemi*, [online] [cit. 2021-02-06] Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=ICT03B&katalog=31031&z=T&f=TABULKA&skupId=2705&pvo=ICT03B>

DE VITO, J.A., 2008, *Essentials of human communication. 9th Edition*, Pearson Education, Inc. 385 s. ISBN 0205491464

DUPLINSKÝ, J., BRYCHTOVÁ, Š., 2004, *Komunikace ve veřejné správě*, Pardubice: Univerzita Pardubice, 72s. ISBN 80-7194-653-2

Feri, D., Dominik Feri – choco\_afro [online] [cit. 2021-02-27] Dostupné z: [https://www.instagram.com/choco\\_afro/](https://www.instagram.com/choco_afro/)

HEGER, V., PATOČKA, J., 2012, *Komunikace ve veřejné správě*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 256 s., ISBN 978-80-247-8065-8

HOLMES, W., 2011, *Crisis Communications and Social Media: Advantages, Disadvantages and Best Practices*, University of Tennessee, Knoxville, [online] [cit. 2021-03-15] Dostupné z: <https://trace.tennessee.edu/do/search/?q=Crisis%20Communications%20and%20Social%20Media%3A%20Advantages%2C%20Disadvantages%20and%20Best%20Practices&start=0&context=885231&facet=>

CHALUPA, R., 2012, *Efektivní krizová komunikace pro všechny manažery a PR specialisty*, 1. vydání, Praha: Grada Publishing, a.s., 176s., ISBN 978-80-247-7657-6

JANOUSEK, J., 1968, *Sociální komunikace*, 1. vydání. Praha: Svoboda, 176 s.

MACEK, J., 2013, *Poznámky ke studiím nových médií*, Brno: Masarykova univerzita, 200 s. ISBN 978-80-210-6477-5

MACKOVÁ, A., 2017, *Nová média v politické komunikaci*, Brno: Masarykova univerzita, 242s. ISBN 978-80-210-9131-3

McQuail, D., 2010, *Mass Communication Theory (6th edition)*, London: SAGE Publications Ltd., 621s. ISBN 978-1-84920-292-3

ManagementMania, 2018, *Komunikační kanál*, [online] [cit. 2021-03-10] Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/komunikacni-kanal-communication-channel>

MICHL, P., 2019, *Infografika: Sociální sítě v Česku v roce 2019*, PR a digitální agentura Focus Agency, s. r. o., [online] [cit. 2021-03-16] Dostupné z: [https://www.focus-age.cz/m-journal/aktuality/infografika--socialni-site-v-cesku-v-roce-2019\\_\\_s288x14828.html](https://www.focus-age.cz/m-journal/aktuality/infografika--socialni-site-v-cesku-v-roce-2019__s288x14828.html)

Ministerstvo vnitra ČR, *Definice dezinformací a propagandy*, [online] [cit. 2021-02-08] Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/cthh/clanek/definice-dezinformaci-a-propagandy.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR, *Terminologický slovník pojmů z oblasti krizového řízení, ochrany obyvatelstva, environmentální bezpečnosti a plánování obrany státu 2016*, [online] [cit. 2021-02-25], Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/terminologicky-slovník-krizove-řízení-a-planování-obrany-statu.aspx>

Ministerstvo zdravotnictví ČR, *Onemocnění aktuálně*, [online] [cit. 2021-02-10] Dostupné z: <https://onemocneni-aktualne.mzcr.cz>

MUSIL, J., 2003, *Elektronická média v informační společnosti*, Praha: Votobia, 261s., ISBN 80-7220-157-3

Nářízení vlády č. 11/2002 Sb., kterým se stanoví vzhled a umístění bezpečnostních značek a zavedení signálů, In: Sbírnka zákonů České republiky, částka 6, pp. 314–328.

Organisation for Economic Co-operation and Development, 2021, *Communicating Open Government – A How-To Guide*, [online] [cit. 2021-03-20] Dostupné z: <https://www.oecd.org/general/searchresults/?q=COMMUNICATING%20OPEN>



%20GOVERNMENT%20A%20HOW-&cx=012432601748511391518:xzeadub0b0a  
&cof=FORID:11&ie=UTF-8

PAMMENT, J. a kol., 2019, *RESIST Counter Disinformation Toolkit, Government Communication Service*, [online] [cit. 2021-03-29] Dostupné z: <https://gcs.civilservice.gov.uk/preference-centre/>

PAVLÍČEK, A., 2007, *Nová média a web 2.0*, Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, Nakladatelství Oeconomica, 1. vydání, 118 s., ISBN 978-80-245-1272-3

PAVLÍČEK, A., 2010, *Nová média a sociální síť*, Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, Nakladatelství Oeconomica, 1. vydání, 182 s., ISBN 978-80-245-1742-1

Prime Minister's Office, 2008, *Government Communications in Crisis Situations and Emergencies*, Helsinki: Prime Minister's Office Publications, 1. vydání, 26s., ISBN 978-952-5631-98-2

PROCHÁZKOVÁ, D., 2011, *Strategické řízení bezpečnosti území a organizace*, Praha: České vysoké učení technické v Praze. 483s. ISBN 978-80-01-04844-3

RICHTER, R., 2009, *Komunikace s obyvatelstvem v krizových situacích*, 1. vydání. Praha: MV – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. 110s. ISBN 978-80-86640-65-5

SDVO, 2021, *Systém doplňkové výstrahy občanů*, [online] [cit. 2021-02-06] Dostupné z: <https://www.sdvo.cz/>

SEYONG, K., SUNHEE, K., 2020, *The Crisis of Public Health and Infodemic: Analyzing Belief Structure of Fake News about COVID-19 Pandemic*, *Sustainability* 20, 9904 s., ISSN 2071-1050,

SLEPECKÝ, J., 2006, *Ekonomická opatření za mimořádných událostí, Krizové situace v ekonomice*, 1. vydání, České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 115s. ISBN 80-7040-898-7

SPURNÝ, M., 2019, *Výzkum veřejného mínění k problematice dezinformací*, Praha: Centrum pro výzkum veřejného mínění, Sociologický ústav AV ČR v.v.i., Ministerstvo vnitra ČR [online] [cit. 2021-03-15] Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/cthh/clanek/vyzkum-verejneho-mineni-k-problematice-dezinformaci.aspx>

NEWMAN, N. a kol., 2020, *Reuters Institute Digital News Report 2020*, Reuters Institute for the Study of Journalism, ISBN 978-1-907384-75-2

TRNKA, J., 2005, *Sociální komunikace a rétorika*, 1. vydání. Praha: Nakladatelství Oeconomica. 250s. ISBN 80-86855-04-X

URBAN, L., DUBSKÝ, J., MURDZA, K., 2011, *Masová komunikace a veřejné mínění*. 1. vydání. Praha: Grada. 240 s. ISBN 978-80-247-7455-8

VALDROVÁ, J., 2017, *Generické maskulinum*, CzechEncy - Nový encyklopedický slovník češtiny, Brno: Masarykova univerzita, [online] [cit. 2021-04-10] Dostupné z: [https://www.czechency.org/slovník/GENERICKÉ\\_MASKULINUM](https://www.czechency.org/slovník/GENERICKÉ_MASKULINUM)

VYMĚTAL, Š., 2009, *Krizová komunikace a komunikace rizika*. 1. vydání. Praha: Grada. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9

Ústavní zákon č. 2/1992 Sb., Listina základních práv a svobod, In: *Sbírka zákonů České republiky*, Částka 1, pp. 17–23.

Ústavní zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky, In: *Sbírka zákonů České republiky*, Částka 39, pp. 538 –5387.

Vyhláška Ministerstva vnitra č. 380/2002 Sb., k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 133, pp. 7730–7751.

Zákon č. 46/2000 Sb., o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku a o změně některých dalších zákonů (tiskový zákon), In: *Sbírka zákonů České republiky*, Částka 17, pp. 586–593.

Zákon č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 39, pp. 2578–2587.

Zákon č. 231/2001 Sb. zákon o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů, In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 87, pp. 5038–5064

Zákon č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové stavy a o změně některých souvisejících zákonů, In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 73, pp. 3488–3498.

Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 73, pp. 3475–3487.

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 73, pp. 3461–474.

Zákon č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních správních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 1, pp. 16–19.

Zákon č. 258/2000 Sb., Zákon o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 74, pp. 3622–3662.

## **8 SEZNAM ZKRATEK**

ČNB	Česká národní banka
ČSÚ	Český statistický úřad
ČR	Česká republika
ČTK	Česká tisková kancelář
ČSÚ	Český statistický úřad
HZS	Hasičský záchranný sbor
IZS	Integrovaný záchranný systém
KHS	Krajská hygienická stanice
ORP	Obec s rozšířenou pravomocí
SDVO	System doplňkové výstrahy obyvatel
WHO	Světová zdravotnická organizace

## 9 SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK

Obrázek 1	Mobilní aplikace pro varování obyvatelstva
Obrázek 2	Mobilní aplikace pro varování obyvatelstva
Obrázek 3	Ukázka z Bezpečnostního portálu Hl. m. Prahy
Obrázek 4	Internetové stránky Ministerstva zdravotnictví – aktuální informace (verze pro mobilní telefony).
Obrázek 5	Zastoupení respondentů dle pohlaví.
Obrázek 6	Věkové zastoupení respondentů v rámci výzkumu
Obrázek 7	Nejvyšší dosažené vzdělání
Obrázek 8	Uvedené zaměstnání účastníků výzkumu
Obrázek 9	Velikost obce, ve které účastníci výzkumu bydlí
Obrázek 10	Odkud se zpravidla dovídáte o vzniku mimořádné události (krizové situaci)?
Obrázek 11	Využíváte raději informace o mimořádné události sdělované...
Obrázek 12	Používáte k získávání informací o mimořádné události nějakou mobilní aplikaci?
Obrázek 13	Měla by být zřízena dostupná mobilní/webová aplikace?
Obrázek 14	Víte, kde v případě mimořádné události/krizové situaci hledat aktuální informace?
Obrázek 15	Jsou pro Vás dostupné informace o mimořádné události? Dokážete je rychle a lehce vyhledat v případě potřeby?
Obrázek 16	Pokud používáte internet, pamatujete si internetový zdroj...?
Obrázek 17	Rozumíte předkládaným informacím o mimořádných událostech?
Obrázek 18	Využíváte pro získávání informací o mimořádných událostech sociální sítě?
Obrázek 19	Jaké sociální sítě využíváte při získávání informací o mimořádné události?
Obrázek 20	Kterou instituci sledujete v případě zjišťování informací o mimořádné události?

Obrázek 21	Kterou sociální síť v případě jakékoliv krizové situaci nejčastěji sledujete?
Obrázek 22	V rámci sociálních sítí víte, který účet máte ihned hledat pro získání informací o mimořádné události?
Obrázek 23	V případě, že jste na předchozí otázku č. 12a odpověděl/a „Určitě ano, Spíše ano“ prosím odpovězte, zda takový účet na sociální síti sledujete trvale?
Obrázek 24	Pokud na sociálních sítích získáváte informace o mimořádné události, je to z účtu úřadu, a/nebo jeho představitele?
Obrázek 25	Myslíte si, že dokážete rozeznat dezinformaci od relevantní pravdivé zprávy?
Obrázek 26	Ověřujete si informace o mimořádné události (krizové situaci) z více zdrojů?
Obrázek 27	Jaký komunikační kanál považujete za nejrychlejší pro sdělování informací o mimořádné události veřejnosti?
Obrázek 28	Které televizní stanice nejvíce důvěřujete a sledujete ji v době vyhlášené krizové situaci?
Obrázek 29	Které rozhlasové stanice nejvíce důvěřujete a sledujete ji v době vyhlášené krizové situaci?
Obrázek 30	Které internetové stránky nejvíce důvěřujete a sledujete ji v době vyhlášené mimořádné události?
Obrázek 31	Jaké internetové stránky institucí využíváte při získávání informací o mimořádných událostech?
Obrázek 32	Porovnání věkových kategorií výzkum/ČR.
Obrázek 33	Porovnání dosaženého vzdělání výzkum/ČR.
Obrázek 34	Porovnání velikostí obcí výzkum/ČR
Obrázek 35	Ukázky z instagramového účtu Dominika Feriho
Tabulka 1	Zastoupení počtu žen a mužů

## **10 SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha A

Dotazník

# PŘÍLOHY

## A Dotazník

Sekce 1 z 2

### Dotazník - Komunikace státní správy směrem k obyvatelstvu v době krizové situace

Jmenuji se Slavomír L. Vacík a dovoluji si Vás požádat o vyplnění následujícího dotazníku. Otázky uvedené v dotazníku se snaží zjistit, jaké zdroje nejvíce využíváte ke zjišťování důležitých informací o mimořádné události, která svým rozsahem mohla vést ke krizové situaci a jak rozumíte sdělovaným informacím o možném nebezpečí a pokynech odpovědných institucí, které toto nebezpečí mají co nejvíce snížit. Chápu, že v této době se nejvíce informací týká pandemie Covidu. Z tohoto důvodu si Vás dovoluji požádat o vyplnění dotazníku, jak jste získával/a informace o mimořádné události i v době vyhlášené jiné krizové situace např. povodní apod. Veškerá uvedená data jsou anonymizována odesláním dotazníku a budou následně použita výhradně v uvedené diplomové práci.

1. Odkud se zpravidla dovídáte o vzniku mimořádné události (krizové situaci)? (můžete vybrat více možností) \*

- Z denního tisku
- Z internetu
- Z letáku ve schránce
- Z místního (obecního) rozhlasu
- Od místní samosprávy - od starosty apod.
- Z rozhlasu
- Z televize
- Jiná...



2. Využíváte raději informace o mimořádné události sdělované: \*

- Audiovizuální formou (TV, internet, apod.)
- Zvukovou formou (rozhlas, místní rozhlas, apod.)
- Grafickou formou (periodika, tiskoviny, letáky, apod.)
- Jiná...

3. Používáte k získávání informací o mimořádné události nějakou mobilní aplikaci? \*

- Nepoužívám mobilní aplikaci
- Záchranka - mobilní aplikace
- Místní rozhlas - mobilní aplikace
- Jiná...

4. Myslíte si, že by měla být zřízena dostupná, jednotná aplikace/webová stránka pro všechny aktuální informace o mimořádných událostech? Byly by v ní aktuální informace celostátního i regionálního charakteru při každé vzniklé mimořádné události. \*

- Určitě ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Určitě ne
- Nevím

5. Víte, kde v případě mimořádné události/krizové situaci hledat aktuální informace? \*

- Určitě ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Určitě ne
- Nevím

6. Jsou pro Vás dostupné informace o mimořádné události? Dokážete je rychle a lehce vyhledat v případě potřeby? \*

- Určitě ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Určitě ne
- Nevím

7. Pokud používáte internet, pamatujete si internetový zdroj, který v případě mimořádné události/krizové situace ihned navštívíte, nebo nejdříve pátráte v internetu kde důležitou informaci zjistit? \*

- Určitě ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Určitě ne
- Nevím

8. Rozumíte předkládaným informacím o mimořádných událostech? \*

- Určitě ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Určitě ne
- Nevím

9a. Využíváte pro získávání informací o mimořádných událostech sociální sítě? \*

- Určitě ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Určitě ne
- Nevím

9b. V případě, že jste na předchozí otázku č. 9a odpověděl/a „Určitě ano, Spíše ano“ vyplňte, prosím, odpověď na otázku: Jaké sociální sítě využíváte při získávání informací o mimořádné události? (můžete vybrat více možností)

- Clubhouse
- Facebook
- Instagram
- Snapchat
- Tiktok
- Twitter

10. Kterou instituci (např. ministerstvo - státní správa, složky IZS, samospráva) sledujete v případě zjišťování informací o mimořádné události? Uved'te, prosím, danou instituci. \*

Text stručné odpovědi

---

11. Kterou sociální síť v případě jakékoliv krizové situace nejčastěji sledujete? Uved'te, prosím, danou sociální síť.

Text stručné odpovědi

---

12a. V rámci sociálních sítí víte, který účet (instituce, zástupce instituce) máte ihned hledat pro získání informací o mimořádné události?

- Určitě ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Určitě ne
- Nevím

12b. V případě, že jste na předchozí otázku č. 12a odpověděli/a „Určitě ano, Spíše ano“ prosím odpovzte, zda takový účet na sociální síti sledujete trvale?

- Ano znám ho a trvale sleduji
- Ano znám ho, ale trvale nesleduji
- Ano znám, ale vždy ho musím vyhledat
- Ne neznám ho tak dobře a složitě ho hledám

13. Pokud na sociálních sítích získáváte informace o mimořádné události, je to z účtu úřadu (např. ministerstvo, úřad vlády, krajský úřad, atp.) a nebo jeho představitele (ministra, ředitele atp.)?

- Instituce (úřadu)
- Představitele, který ji právě vede
- Na sociálních sítích informace nehledám

14. Myslíte si, že dokážete rozeznat dezinformaci od relevantní pravdivé zprávy? \*

- Určitě ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Určitě ne
- Nevím

15. Ověřujete si informace o mimořádné události (krizové situaci) z více zdrojů? \*

- Určitě ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Určitě ne
- Nevím

16. Jaký komunikační kanál považujete dle Vašeho názoru za nejrychlejší pro sdělování informací \* o mimořádné události veřejnosti? (Od doby vzniku mimořádné události po sdělení informací veřejnosti.)

- Internetové zpravodajství
- Mobilní aplikace (Záchranka, Místní rozhlas apod.)
- Místní samospráva (starosta obce apod.)
- Místní (obecní) rozhlas
- Rozhlasové vysílání
- Sociální sítě (Facebook, Twitter, Instagram apod.)
- Televizní vysílání
- Tištěná periodika

17. Které televizní stanice nejvíce důvěřujete a sledujete ji v době vyhlášené krizové situací? \*

- CNN Prima News
- ČT 1
- ČT 24
- ČT 3
- ČT :D
- Lokální TV v místě svého bydliště
- Nova TV
- Prima TV
- Seznam TV
- TV Barrandov
- Jiná...

18. Které rozhlasové stanice nejvíce důvěřujete a sledujete ji v době vyhlášené krizové situací? \*

- Český rozhlas Plus
- Radiožurnál
- Rádio Blaník
- Rádio Evropa 2
- Rádio Frekvence 1
- Rádio Impuls
- Rádio Junior
- Rádio Wave
- Regionální studio Českého rozhlasu
- Sít rozhlasových stanic Hitrádio
- Jiná...

19. Které internetové stránky nejvíce důvěřujete a sledujete v době vyhlášené mimořádné události? \*

- [www.ac24.cz](http://www.ac24.cz)
- [www.aeronet.cz](http://www.aeronet.cz)
- [www.aktualne.cz](http://www.aktualne.cz)
- [www.blesk.cz](http://www.blesk.cz)
- [www.cnn.iprima.cz](http://www.cnn.iprima.cz)
- [www.ct24.cz](http://www.ct24.cz)
- [www.cz.sputniknews.com](http://www.cz.sputniknews.com)
- [www.denikn.cz](http://www.denikn.cz)
- [www.echo24.cz](http://www.echo24.cz)
- googlezprávy
- [www.idnes.cz](http://www.idnes.cz)
- [www.info.cz](http://www.info.cz)
- [www.irozhlas.cz](http://www.irozhlas.cz)
- [www.lidovky.cz](http://www.lidovky.cz)
- [www.novinky.cz](http://www.novinky.cz)
- [www.parlamentnilisty.cz](http://www.parlamentnilisty.cz)
- [www.seznamzpravy.cz](http://www.seznamzpravy.cz)
- [www stránky regionálních deníků](#)
- [www.super.cz](http://www.super.cz)
- Jiná...

20. Jaké internetové stránky institucí využíváte při získávání informací o mimořádných událostech? (můžete vybrat více možností) \*

- bezpečnost.praha.eu
- Hasičského záchranného sboru
- konkrétního ústředního orgánu státní správy (ministerstvo, jiný ústřední správní úřad a pod.)
- konkrétního úřadu např. KHS
- kraje
- obce/města
- Obecní/městská policie
- Policie ČR
- Úřadu Vlády ČR
- Zdravotnické záchranné služby
- Jiná...

Po sekci 1 Přejít do sekce 2 (Identifikační otázky) ▼



## Identifikační otázky



Zde, prosím, vyplňte základní anonymní údaje o své osobě.

### I. Jste... \*

- Žena
- Muž

### II. Kolik je Vám let? \*

- 10 – 15 let
- 16 – 20 let
- 21 – 35 let
- 36 – 50 let
- 51 – 65 let
- 66 – 80 let
- 81 a více

### III. Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání? \*

- Základní
- Středoškolské bez maturity
- Středoškolské s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské a výše

IV. V jaké oblasti jste zaměstnán/a? \*

- Ve veřejné správě
- V soukromém sektoru
- OSVČ
- Žák/žákyně
- Student/studentka
- Důchodce/důchodkyně

V. Bydlíte v obci o velikosti? \*

- Obec pod 2 000 obyvatel
- Obec od 2 001 do 5 000 obyvatel
- Obec od 5 001 do 10 000 obyvatel
- Obec od 10 001 do 50 000 obyvatel
- Obec od 50 001 do 100 000 obyvatel
- Obec nad 100 000 obyvatel