

UNIVERZITA KARLOVA

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut komunikačních studií a žurnalistiky

Katedra mediálních studií

Diplomová práce

2023

Bc. Miroslava Nováková

UNIVERZITA KARLOVA

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut komunikačních studií a žurnalistiky

Katedra mediálních studií

**Online diskuse pod zpravodajskými články na
Facebooku z pohledu přispěvatelů a z pohledu redakce**

Diplomová práce

Autor práce: Bc. Miroslava Nováková

Studijní program: Mediální studia

Vedoucí práce: PhDr. Tereza Klabíková Rábová, PhD.

Rok obhajoby: 2023

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita k získání jiného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne 28.dubna 2023

Bc. Miroslava Nováková

Bibliografický záznam

NOVÁKOVÁ, Miroslava. *Online diskuse pod zpravodajskými články na Facebooku z pohledu přispěvatelů a z pohledu redakce*. Praha, 2023. 100 s. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut komunikačních studií a žurnalistiky, Katedra mediálních studií. Vedoucí diplomové práce PhDr. Tereza Klabíková Rábová, PhD.

Rozsah práce: 125 386 znaků

Abstrakt

Po přelomu nového tisíciletí došlo k překotně rychlému rozvoji a růstu internetu a k vývoji jeho obsahu. Současný internet a jeho podoba jsou ve velké míře formovány samotnými uživateli, kteří užíváním a následným sdílením obsahu jej pomáhají formovat a stávají se produčivatelé. Nejznámějším a nejrozšířenějším internetovým prostorem, kde mohou uživatelé vkládat a sdílet svůj vlastní obsah, jsou sociální sítě. Dalším velice rozšířeným příkladem tvorby internetového obsahu uživateli jsou online diskuse. Online diskuse jsou zcela tvořené uživateli a zároveň na ně mají obrovský vliv. Pokud tyto dvě platformy spojíme, získáme prostor, kde se může téměř kdokoliv k čemukoliv vyjadřovat a nepřímo tak ovlivňovat velkou masu lidí, potažmo celé společnosti. Právě z důvodu obrovského dosahu sociálních sítí a diskusí na nich se nabízí otázka, jakým způsobem je kontrolovat či regulovat.

Tato práce se zabývá diskusemi pod články zveřejněnými profily zpravodajských webů Novinky.cz a ČT24 na sociální síti Facebook. Na diskuse je v práci nahlíženo ze dvou pohledů, a to z pohledu redakcí a z pohledu přispěvatelů. Na základě výzkumných rozhovorů se správci sociálních sítí zvolených médií diplomová práce popisuje, jaký přístup ke kontrole a regulaci diskusí jednotlivá média zvolila. Z druhé strany jsou zkoumány otázky, týkající se toho, co vede přispěvatele k tomu, že do diskusí na Facebooku píšou, co si od toho slibují a zda mají nějaká pravidla, kterými se při psaní příspěvků řídí.

Abstract

Since the beginning of the new millenium, the internet and its contents have developed and grown at a swift speed. Contemporary internet and its image are largely shaped by users themselves. By using a also producing the content they help to shape it and are becoming producers. The most well-known and widely used online space where users can post and share their own content is social networks. Another highly spread exampe of user-generated content is online discussions. Online discussions are entirely user-generated and at the same time have a huge impact on them. If we combine these two platforms, we get a space where almost anyone can comment on anything and indirectly influence a huge mass of people, and from here whole societies. It is precisely because of the huge reach of social

networks and the discussions on them, that the question of how to control or regulate them arises.

This thesis deals with discussions under articles published by the profiles of the news websites Novinky.cz and ČT24 on the social network Facebook. Discussions are viewed from two perspectives, namely from the point of view of the editors and from the point of view of the contributors. Based on research interviews with social media administrators of the selected media, the thesis describes what approach to control and regulation of discussions the media have taken. On the other hand, the questions of what leads contributors to post to Facebook discussions, what they hope to get out of it, and whether they have any rules to follow when posting, are examined.

Klíčová slova

Diskuse, ČT24, Novinky.cz, producenté, kvalitativní výzkum, polostrukturovaný rozhovor

Keywords

Discussion, ČT24, Novinky.cz, producers, qualitative research, semistructured interview

Title/název práce

Online discussions under news articles on Facebook from the perspective of contributors and editors

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí mé diplomové práce PhDr. Tereze Klabíkové Rábové, PhD. za pomoc a také všechny konzultace, rady a návrhy, jež mi při psaní práce byly velice užitečné. Ráda bych také poděkovala své rodině za podporu při studiu.

Obsah

| | |
|---|-----------|
| Úvod..... | 3 |
| Teoretická část..... | 4 |
| Nová média..... | 4 |
| Online média..... | 5 |
| Nástup internetu..... | 6 |
| Web 2.0..... | 7 |
| Mediální publika..... | 8 |
| Produživatelé (producers)..... | 10 |
| Produžívání..... | 11 |
| Sociální sítě..... | 12 |
| Efekt sociálních sítí na jejich uživatele?..... | 15 |
| Šíření dezinformací a hoaxů..... | 17 |
| Diskuse..... | 18 |
| Charakteristika médií ČT24 a Novinky.cz..... | 20 |
| Novinky.cz..... | 21 |
| ČT24..... | 22 |
| Metodická část..... | 24 |
| Cíl diplomové práce a výzkumné otázky..... | 24 |
| Výzkumná metoda..... | 25 |
| Kvalitativní výzkum..... | 26 |
| Polostrukturovaný rozhovor..... | 29 |
| Pozorování..... | 30 |
| Rámcová analýza..... | 32 |
| Volba metody výzkumu a její důvod..... | 33 |
| Volba respondentů z řad diskutujících..... | 33 |
| Volba respondentů zvolených médií..... | 36 |
| Praktická část..... | 38 |
| Analýza přístupu médií k online diskusi..... | 39 |
| Novinky.cz..... | 39 |
| Shrnutí přístupu redakce Novinky.cz..... | 42 |
| Správce diskuse ČT24..... | 42 |
| Shrnutí přístupu redakce ČT24..... | 44 |

| | |
|--|-----------|
| Komparace přístupů | 44 |
| Analýza rozhovorů s diskutujícími | 46 |
| Rozhovory..... | 47 |
| Výsledky rozhovorů..... | 47 |
| Zodpovězení výzkumných otázek..... | 49 |
| Mé vlastní zapojení do diskuse | 50 |
| Reflexe a limity praktického výzkumu | 52 |
| Závěr | 52 |
| Summary | 53 |
| Použitá literatura | 55 |
| Použité zdroje | 56 |
| Seznam příloh | 64 |
| Přílohy | 65 |

Úvod

První skutečná sociální síť ve smyslu, v jakém ji známe dnes, Facebook, se na internetu objevila před téměř dvaceti lety. Od té doby sociálních sítí výrazně přibylo a jejich užívání se stalo nedílnou součástí života milionů lidí po celém světě. Sociální sítě se staly obrovským fenoménem, jehož vliv neustále roste. Na uživatele dopadají pozitivní, ale i negativní následky užívání tohoto virtuálního prostředí. Lidé zde tráví velkou část svého volného času, stýkají se zde s přáteli, učí se tu nové věci, konzumují zprávy a přijímají názory, o které se následně mohou zase dál podělit. Mnoho z dopadů sociálních sítí si běžní uživatelé ani neuvědomují. Právě kvůli širokému dosahu těchto dopadů jsem se rozhodla ve své diplomové práci zaměřit právě na sociální sítě.

Jako téma diplomové práce jsem zvolila diskuse pod zpravodajskými články webu Novinky.cz a platformy ČT24 zveřejněnými na Facebooku. Tyto diskuse, dle mého názoru, jednak nabízejí prostor pro veřejnou debatu, ale hlavně nabízejí také prostor pro šíření extremistických názorů, dezinformací a hoaxů. V práci se snažím zjistit, co vede uživatele k tomu, aby do diskusí přispívali. Zda se pro ně jedná o určitou formu občanského aktivismu, nebo jim online diskutování přináší ještě něco jiného. Vedlejším cílem práce je zjistit a zhodnotit přístup jednotlivých redakcí k regulaci a kontrole zmíněných diskusí, případně porovnat, jestli tento přístup nějakým způsobem ovlivňuje samotné přispívající.

Diplomová práce je rozdělena do tří částí. První je část teoretická. V jejích kapitolách se věnuji vysvětlení pojmů, které jsou pro práci nezbytné. Jedná se především o nová média, Web 2.0, mediální publika nebo třeba producers (produživatelé). V závěru teoretické kapitoly také popisují zvolenou sociální síť a představují vybraná média.

Následuje část metodická, v níž představuji zvolené výzkumné metody a jejich zpracování. Jedná se o kvalitativní výzkum a o různé přístupy, které je možné využít. Vysvětluji zde, proč byly právě tyto metody zvolené a jakým způsobem je možné s nimi pracovat.

Závěrečnou částí, je část výzkumná, neboli praktická. Zde popisují výsledky rozhovorů a snažím se jejich shrnutím odpovědět na stanovenou výzkumnou otázku: Co vede uživatele k přispívání do diskusí na Facebooku? V závěru se také pokusím o reflexi a zhodnocení úspěšnosti mého výzkumu a práce.

Teoretická část

Teoretická část je rozdělena do dvou kapitol. V první kapitole jsou nejdříve definovány pojmy, které jsou pro téma práce významné. Následně je popsán vývoj a nástup éry internetu, vznik Webu 2.0, nová média, online média a proměna mediálních publik v době rozvoje internetu. Jelikož se diplomová práce zaměřuje na diskuse na sociálních sítích, první kapitola této části se také věnuje jejich obecnému popisu. Ve druhé kapitole teoretické části jsou vymezena a popsána média, která jsou předmětem výzkumné části práce.

Nová média

Většina autorů, pokud píše o nových médiích uvádí, že tento pojem není lehce uchopitelný. Nejedná se o konkrétní zařízení, jako je například televize, počítač a další, nicméně spíše o synonymum k pojmům elektronická média, nebo dokonce online média. Leah A. Lievrouw a Sonia Livingstone ve své příručce například píšou, že nová média je obtížné i jen přesně vymezit (Lievrouw, Livingstone, 2002). Rozhodly se však definovat nová média propojením informačních a komunikačních technologií se společenským kontextem. Dle tohoto přístupu by bylo možné nová média vymezit jako technologické přístroje, činnosti, postupy a společenské uspořádání, jež se formují kolem zmíněných přístrojů a postupů (Lievrouw, Livingstone, 2010, s. 9). McQuail uvádí, že pojem „nová média“, jenž se používá od 60. let 20. století, bývá připisován Marshallu McLuhanovi a od počátků své existence zahrnuje stále širší a rozmanitější soubor komunikačních technologií. Zároveň jmenuje hlavní rysy nových médií: jejich vzájemné propojení, přístupnost pro jednotlivé uživatele jako odesílatele i příjemce, interaktivita, rozmanité způsoby použití a otevřený charakter, všudypřítomnost a decentralizace (McQuail, 2009). Pokud bychom to shrnuli, nová média nejsou nová ve smyslu, v jakém chápeme slovo nový. Čím se však vymezují oproti „starým médiím“ je jejich dopad ve společenském kontextu.

V posledních dvou desetiletích došlo k výraznému rozvoji technologií, což významový obsah nových médií posunulo na další úroveň chápání pojmu. Tento termín v nás začal vzbuzovat především představy digitálních médií, která jsou založená na numerickém kódování dat. Tomuto současnému pojetí odpovídá také popis hesla „nová média“ v Praktické encyklopedii žurnalistiky a marketingové komunikace: Termín nová média je souhrnným označením pro digitální technologie založené na digitálním, číselném zpracování dat. V obecném pojetí zastřešují nová média celou oblast počítačových

technologií, v užším slova smyslu se pak termín vztahuje k digitálními technologiemi mediované komunikaci. O nových médiích hovoříme zejména v souvislosti s masovým rozšířením digitálních technologií a počítačů (80. léta) a rozvojem internetu (90. léta) během konce 20. století (Osvaldová, Halada a kolektiv, 2007). Současnému pojetí nových médií nejlépe odpovídá definice Martina Listera, který jako hlavní termíny pro popis užívá slov digitální, interaktivní, hypertextuální, virtuální, propojená a simulovaná (Lister, 2009).

Online média

Termínem, který označuje pomyslný vyšší vývojový stupeň nových médií, jsou online média. Toto tvrzení lze doložit hlubším prozkoumáním definice, jež Lister vytvořil pro nová média (Lister, 2009).¹ Pro nová média jsou typické:

- 1) Nové formy – žánry, formy textu, formy obsahu.
- 2) Nové způsoby reprezentování světa – média poskytují nové možnosti a zážitky z reprezentací světa (multimediální projekce, virtuální reality atd.).
- 3) Nové vztahy mezi jednotlivými mediálními participanty – stírání rozdílů mezi tvůrci a konzumenty obsahů.
- 4) Nové způsoby využívání moderních technologií, které se velice rychle staly neodmyslitelnou součástí lidských životů do takové míry, že často dochází ke splynutí lidského života s technologií.
- 5) Nové vnímání času, prostoru a místa – ať již na lokální, či globální úrovni, vnímání jednotlivců, ale i celých společností. Díky novým technologiím se postupně proměnil a dále proměňuje způsob, jakým lidé vnímají sami sebe a své místo ve světě.
- 6) Nové technologie v neposlední řadě přinesly nové způsoby organizace lidské práce, ekonomiky, průmyslu, soužití, volného času a v podstatě všech aspektů lidských životů.

Online média, nazývaná také síťová média, všechny výše uvedené charakteristiky splňují. Navíc je online média možné zúžit do specifické skupiny médií, která využívají pro přenos numerické zpracování dat. Hovoříme tak o jejich digitalizaci. McQuail označuje digitalizaci za klíčový aspekt informačních a komunikačních technologií a popisuje ji jako proces, v jehož průběhu jsou všechny texty převedeny do binárního kódu a mohou být stejným procesem vyráběny, distribuovány a skladovány (McQuail, 2009). Na digitální

¹ Máme-li na paměti vše, co bylo napsáno o „novosti“ nových médií a o jejich popisu a definicích.

média je možné nahlížet dvěma způsoby. V širším smyslu se jedná o média, využívající velké množství výpočetních technologií, na nichž stojí datové a informační obsahy, tak jak je popisuje McQuail. V užším slova smyslu, v němž digitální média chápeme nejčastěji, se jejich koncept týká pouze počítačové mediální komunikace (Pavliček, 2007). Přerodu z čistě digitálních médií na média síťová pomohl ve velké míře především rozvoj internetu.

Nástup internetu

Na počátku této kapitoly je třeba uvést, že vznik a rozvoj internetu nebyly osamoceným aktem, ale spíše souborem rozdílných událostí probíhajících na různých místech rozvinutého světa. Proto je potřeba mít na paměti, že hovoříme-li o nástupu a rozvoji internetu, je popis těchto událostí pro potřeby této diplomové práce značně zkrácený a zjednodušený.

Za rychlým rozvojem digitálních médií a následným nástupem online médií stojí vznik internetu. Historii internetu je možné datovat až do 60. let 20. století, kdy jeho vzniku, dle Macka, předcházela realizace hypertextového média v počítačovém prostředí (Macek, 2002). Za tím v roce 1962 stáli studenti MIT (Massachusettského technologického institutu), kteří si představovali globálně propojenou síť počítačů, jež by umožnila vzájemně sdílet data a programy (Leiner a kolektiv, 2007). Na základě projektů financovaných z grantů amerického ministerstva obrany, které byly vedené právě lidmi z MIT, vznikla koncem 60. let 20. století první decentralizovaná počítačová síť. Projekt, v jehož rámci síť vznikla, se nazýval ARPA a jednalo se o projekt americké armády. Síť byla ve svém počátku decentralizovaná proto, aby neměla žádné hlavní centrum, skrze které by bylo možné síť napadnout. Po tři desetiletí se jednalo o uzavřenou síť, která byla přístupná pouze autorizovaným osobám, zdaleka se ještě nejednalo o celosvětovou komunikační a mediální infrastrukturu. Přístup byl zpočátku vyhrazen výhradně osobám pohybujícím se na akademické půdě a armádě Spojených států amerických, až postupem času bylo umožněno připojení také jiných počítačů osob, které se pohybovaly v prostředí amerických univerzit. Ke konci 80. let bylo k internetu připojeno kolem 30 000 počítačů. Na základě ARPA net byla v budoucnu zkonstruována a na počátku 90. let 20. století vstoupila v provoz celosvětová počítačová síť, která je dnes známá pod názvem internet (Leiner a kolektiv, 2007).

V 80. letech byl ve švýcarském CERNu vymyšlen protokol HTTP (Hypertext transfer protocol), který společně s jazykem HTML (Hypertext markup language), umožnil novou

a mnohem jednodušší komunikaci a vytváření internetových stránek. HTML a HTTP vznikly původně proto, aby vědci mohli mezi jednotlivými počítači sdílet data. První internetový prohlížeč byl nazvaný World Wide Web, odtud zkratka www (Brečka, 2009). Jak se později ukázalo, pro sdílení dat přes internet je nejvíce užitečný ten princip hypertextu, jenž umožňuje číst data různými způsoby. Na počátku 90. let se pak internet dostává do povědomí široké veřejnosti. To bylo usnadněno jednak rychlým rozvojem internetové komunikace, ale také postupným rozšířením počítačů a nových technologií do běžných domácností.

Internet se nejrychleji šířil tam, kde vzniknul, tedy v Severní Americe a Evropě. Podle McQuaila, je uznání internetu v rámci mediálních a komunikačních studií poněkud sporné a jeho užívání zcela neodpovídá definici masové komunikace (McQuail, 2009). Internet není vlastně žádnou společností, ani světovou organizací. Jedná se o mezinárodně propojenou síť počítačů, které pracují na základě shodného technického protokolu. V době nárůstu své popularity nebyl internet podřízen žádným zákonům ani ucelenému souboru pravidel. Se závratně narůstajícím počtem uživatelů a pronikáním internetu do všech aspektů lidských činností bylo ovšem potřeba najít legislativu, která by se problematikou internetu a jeho užíváním zabývala. V současné době se tedy uživatelé světové internetové sítě musí řídit nejen obecnými zákony své vlastní země, ale také nadnárodní legislativou, která byla prosazena právě za účelem určité regulace využívání tohoto světově rozšířeného média. Vzhledem k tempu proměn a rozvoje prostoru internetu, jeho obsahu a uživatelů, však legislativa na mnoho věcí nestíhá reagovat adekvátní rychlostí.

Web 2.0

Hovoříme-li v současné době o internetu, je nutné zmínit pojmenování Web 2.0. V té nejjednodušší definici se jedná o síť, jejíž užívání je založené na jejích uživatelích, kteří sami přispívají také k tvorbě obsahu sdílením svých dat (O'Reilly, 2005). Od počátků užívání internetu běžnými uživateli, o němž jsem psala v předchozí kapitole, k Webu 2.0 vedla ještě dlouhá cesta úzce související s rozvojem techniky a jejího využití. Přestože se jedná o poměrně krátké časové období necelých třiceti let, oblast technologií prošla za tu dobu řadou změn. Moderní historie internetu bývá nejčastěji dělena do dvou období. Jedním z nich je právě doba Webu 2.0 a druhým je období před jejím nástupem. Mezi lety 1995 a 2000 nastal první „internetový boom“ jak o něm píše například John Naughton ve svém článku *The Evolution of the Internet* (2016).

Jak bylo uvedeno výše v práci, v počátcích měl k internetu přístup pouze velice úzký kruh lidí. To se změnilo na počátku 90. let 20. století díky dvěma událostem. První z nich bylo umožnění připojení k síti všem lidem skrze telefonní připojení. Druhou událostí, která zásadně změnila život internetu, bylo vynalezení WWW – World Wide Webu anglickým vědcem Timem Berners-Leem (Naughton, 2016). Ačkoliv tyto dvě události znamenaly naprostý převrat v rozšíření, dostupnosti a používání internetu, opravdový a zásadní zlom nastal až s nástupem Webu 2.0.

Web 2.0 označuje prostor na online webových stránkách, kde je uživatelům umožněno sdílet a společně utvářet a měnit jejich obsah. Web 2.0 se nevztahuje k technickému rozvoji webu, ale spíše k chápání jeho využití. Pojem Web 2.0 bývá nejčastěji spojován s Timem O'Reillym, americkým autorem a intelektuálem působícím v americkém Silicon Valley. O'Reilly označuje Web 2.0 za platformu, u jejíchž uživatelů došlo k výraznému posunu chápání jejího významu a funkce. Za stěžejní je považována tvorba aplikací a stránek, které využívají síťový efekt, a jejichž kvalita a obsah se budou zlepšovat s přibývajícím počtem uživatelů. Toto O'Reilly označil jako využívání jakési kolektivní inteligence. Za jednu z hlavních výhod Webu 2.0 je považována především jeho otevřenost. Webové stránky přestávají být pouhým uzavřeným úložištěm informací, ale mění se na otevřené platformy, kde je možné volně komunikovat, sdílet, doplňovat, organizovat a jednotlivé informace třídit. Koncovému příjemci tak již neposkytují pouze danou uzavřenou informaci, ale také možnost podílení se na obsahu. To vedlo k jakési decentralizaci autorit v online prostoru. O'Reilly pojem Web 2.0 zpopularizoval především se záměrem obnovení nadšení uživatelů z online prostředí. V této souvislosti také předložil myšlenku, která nejlépe charakterizuje otevřený prostor Webu 2.0: Uživatelé, kteří sami tvoří online mediální obsah, zároveň utvářejí hodnoty, což může v praxi přeneseně znamenat podporu a tvorbu byznysu samotnými zákazníky (O'Reilly, 2005).

Mediální publika

Pokud se budeme v analytické části práce zabývat online diskusemi, je třeba vysvětlit si pojem publikum. Uživatelé sociálních sítí, kteří do online diskusí přispívají, je totiž možné označit za specifickou skupinu v rámci mediálního publika. Více než kdy dříve je v dnešní době zřejmé, že některá mediální publika se překrývají se sociálními skupinami (Jirák, Köpplová, 2006). Toto je důležité především pro další části diplomové práce při popisech uživatelů sociálních sítí, kde právě příslušnost k některé ze sociálních skupin může být

důvodem jejich zvýšené aktivity a zapojování se do diskusí. Toto tvrzení se pokusím ověřit v praktické části diplomové práce, kde budu analyzovat rozhovory s jednotlivými diskutujícími.

Zkoumání mediálních publik a jejich chování je v rámci studia médií jedno z nejstarších témat. Mezi mediálními teoretiky to byl především Paul Lazarsfeld, který se zkoumání publik věnoval již v první polovině 20. století (Reifová, 2004). Výraz publikum je všeobecně chápán jako označení příjemců mediálního sdělení, či uživatelů určitého média. Jak píše McQuail, je to výraz, který dobře chápou teoretikové i praktické médií a zároveň sami uživatelé médií v něm rozpoznávají popis sebe samých (McQuail, 2009). Přístupů k výkladu mediálních publik existuje nejen v akademické sféře mnoho. Pro účely této práce se budeme zabývat publiky především z úhlu, který zvolil Jiráček s Köpplou. Tito dva autoři zmiňují, že mimo jiné mají mediální publika také nepřehlédnutelný společenský význam. Publikum si tedy charakterizujeme jako základní složku mediální komunikace, kolektivního uživatele či příjemce mediálního sdělení (Jiráček, Köpplou, 2006).

Mediální publika se výrazně proměnila s nástupem nových médií, a především pak internetu a Webu 2.0. Manovich mluví o digitalizaci, která veškeré mediální obsahy a jejich data přenáší do číselné interpretace (Manovich, 2018). Všechny obsahy nových médií jsou tedy založeny na digitálním kódu a jako takové jsou variabilní. Ve zkratce se média a jejich obsahy stávají programovatelnými (Manovich, 2018). V kapitole „Nástup internetu“ jsem psala o protokolu HTML – Hypertext Transfer Protocol. Hypertext je možné vysvětlit jako způsob, jímž jsou na internetu propojeny jednotlivé obsahy, a který umožňuje přístup ke stejnému obsahu různým uživatelům. Hypertext je nelineární a jeho konzument svým čtením a zobrazováním textu přispívá k jeho distribuci. Hypertext také obsahuje hyperlinky, které umožňují odkazování, upravování a pozměňování původního sdělení (Stigliano, 2003). Konzument obsahu se tak zároveň stává jeho spoluvůrcem a producentem. Z hlavní podstaty hypertextu dle Landowa vychází čtenář jako skutečně aktivní. Uvádí, že hypertext v podstatě odpovídá pojmu intertextualita, kdy se text váže a vztahuje k řadě dalších prostřednictvím systému referencí a odkazů. Nelinearita však stále dává hypertextu unikátnost (Pavličková, 2009).

Dle mnoha autorů neznamena aktivita publika nutně tvorbu obsahů. Například Pavličková uvádí: „V souvislosti s internetem se často zdá, že každý konzument obsahů zároveň vytváří vlastní výtvořky a přispívá jimi na web, aktivita je pak zaměňována za aktivní

účast.“ (Pavličková, 2009, s.58) Toto tvrzení lze aplikovat na velkou část aktivit, které uživatelé provádějí na internetu. Pro diskuse, jimiž se budeme dále v práci zabývat platí, že jejich publikum se skutečně aktivně zapojuje a svými komentáři spoluutváří mediální obsah.

Produživatelé (producers)

S novými médii lidé získali pocit, že současný svět téměř nemá hranice. Všichni zde mohou komunikovat se všemi, kdykoliv, jakkoliv a o čemkoliv. Především internet je pak vnímán jako médium, které je otevřené, svobodné, a především jako médium, kde se stírá rozdíl mezi tvůrcem sdělení a jeho příjemcem (Pavličková, 2009).

Produživatelé je pojem, který je úzce spjatý s mediálním publikem. Pochází z anglického slova Producers. Jedná se o složeninu dvou slov – producent a uživatel, v angličtině producer a user. Pojem označuje osoby, které nejsou pouhými uživateli, ale zároveň se podílejí také na samotné tvorbě obsahu (Bruns, 2008). Tento termín poprvé použil australský teoretik médií Axel Bruns. Bruns tak mimo jiné navázal na amerického spisovatele Alvina Tofflera a jím představený termín Prosumer (Bird, 2011). Jak již bylo zmíněno výše, výraz produživatelé naznačuje postupné stírání hranice mezi uživateli a producenty mediálních obsahů, a to především na stránkách online webů a sociálních sítí. Výraz produživatelé Bruns odvodil ze slova produživání, jehož přesnou definici uvádí jako kolaborativní a nepřetržité vytváření a rozšiřování stávajícího obsahu v honbě za dalším zdokonalením (Bruns, 2008). Zjednodušeně řečeno je možné mluvit o společném úsilí producentů a konzumentů na rozvoji nového a vylepšeného obsahu.

Produživatelé nemusí být pouze jednotlivci, ale může se jednat také o širší skupiny či komunity účastníků, mezi něž se generace obsahu neustále rozptyluje. Producenti, ve smyslu slova tvorby obsahu, byli do nedávna především profesionálové. V současné době produživatelé mohou být jak z řad profesionálů, tak z řad amatérů. Tvůrčí, příspěvková a doplňující činnost se volně přelévá mezi vedoucí, účastníky a uživatele obsahu. Výsledky mediální produkce již nejsou hotovými produkty, tak jak byly doposud vnímány. Obsahy jsou nyní nedokončené, otevřené mnohým alteracím a procházejí neustálým vývojem. Produživání je možné pouze v režimech, které podporují autorské příspěvní a vylepšování obsahu. Tyto podmínky jsou beze zbytku splněny v online prostoru. Je tedy možné říct, že vznik produživání a produživatelů byl umožněn především nástupem Webu 2.0.

Produžívání

Produživatelé jsou zapojeni do „uživatelem vedené tvorby obsahu“. Tuto tvorbu je možné souhrnně nazvat jako uživatelskou produkci. Jedna z prvních webových stránek, která vznikla na základě principu produžívání je internetová encyklopedie Wikipedia. Webová encyklopedie Wikipedia je postavená na principu, že každý uživatel internetu se může stát jejím přispěvatelem. V době svého vzniku se jednalo o naprosto revoluční experiment důvěry, kdy byla uživatelům poprvé svěřena samostatná tvorba významného obsahu (O'Reilly, 2005). Wikipedia vznikla v roce 2001 a jen za první rok jejího fungování se na jejích stránkách objevilo přes 20 000 článků ve více než 15 světových jazycích. V současné době je na Wikipedii možné najít miliony článků (nutno podotknout, že charakterem webu je dáno, že články jsou různé úrovně faktické správnosti) a verze této online encyklopedie existuje téměř ve všech světových jazycích.

Wikipedii je možné označit za učebnicový příklad produžívání. Příjemci obsahu, nebo také uživatelé, zde figurují zároveň jako tvůrci obsahu. Správci stránek nabádají návštěvníky, aby se řídili jednoduchými pravidly, která pomohou formovat Wikipedii do nejlepší možné podoby. Správci žádají přispěvatele, aby byli, pokud možno nestranní, aby příspěvky psali dle svého nejlepšího uvážení a svědomí, a aby respektovali autorská práva a své příspěvky opatrovali zdroji, pokud to je možné. Wikipedia se spoléhá na princip, který by se dal nazvat jako „více očí více vidí“, kdy co největší faktická správnost je zajištěna právě možností všech uživatelů přispívat k obsahu, diskutovat o něm a upravovat jej (Britannica, 2023). Mezi přispěvateli se samozřejmě najdou tací, kteří na faktickou správnost nehledí a schválně uvádějí zavádějící či přímo lživé informace. Z tohoto důvodu také Wikipedia v průběhu let vyvolala řadu diskusí a kontroverzí především mezi akademiky. Toto vedlo k zavedení praxe, kdy některé články před zveřejněním zkontrolovali zkušení editoři (Wikipedia, 2023). Nic to ovšem nemění na skutečnosti, že Wikipedia byla, a do jisté míry i dnes zůstává, hlavním příkladem produživatelské kultury.

Webových stránek, které jsou založené na nějaké formě produžívání je na světovém webu, stejně tak jako na tom českém, nespočet. Kromě Wikipedie se mezi další řadí především sociální sítě jako Twitter, Facebook, nebo třeba Youtube. Z českých je možné jmenovat například filmovou databázi csfd.cz (Československá filmová databáze), která je z velké části založená právě na příspěvcích od jednotlivých uživatelů a filmových fanoušků. Právě fanoušci a fanouškovské základny byli prvními produživateli, kteří dostali díky online

prostředí možnost začít se aktivně zapojovat do tvorby svých oblíbených obsahů (Jenkins, 2008). Jsou známé případy, kdy komunity fanoušků donutili tvůrce seriálů k přepsání zamýšleného děje. I toto je možné považovat za počátek produžívání.

Bruns uvádí, že naprosto mizí rozdíl mezi producentem a uživatelem. Role produživatelů a produžívání zdůrazňují roli skupin uživatelů a větších komunit. Tvorba a úprava obsahů není prováděna lineárně, nýbrž v náhodném časovém sledu. Výsledky jsou závislé na počtu participantů s určitou úrovní znalostí potřebných pro úpravu daného obsahu. Produžívání je značně masovou záležitostí a do velké míry je možné pozorovat návaznost na takzvanou participativní kulturu, o které mluvil Henry Jenkins. Pro tento koncept jsou typické čtyři charakteristiky: přičlenění konzumenta k dané online komunitě, vyjádření, přetvoření, či doplnění obsahů, kolektivní řešení problémů, cirkulace a sdílení obsahů v rámci komunity (Jenkins, 2008). Konzumenti a publikum si tak sami vytváří obsahy, které jim jsou nejbližší a nejvíce jim vyhovují.

Sociální sítě

Danah Boyd a Nicole B. Ellison definují sociální sítě jako webové služby umožňující jednotlivcům utvářet si v rámci omezeného systému poloveřejné profily, publikovat seznam propojených uživatelů a vidět a procházet seznamy těchto propojených uživatelů. Přičemž povaha a názvosloví se mohou lehce lišit v závislosti na tom, o jakou stránku se jedná (Boyd a Ellison, 2007). Sociální sítě jsou v dnešní době nedílnou součástí online života a dovolím si tvrdit, že existuje jen velice málo lidí, kteří by nevěděli, co sociální sítě jsou. Toto tvrzení předkládám na základě toho, že práci píšu z pohledu občana země, která je součástí západního světa. Van Dijk nazývá sítě nadneseně nervovým systémem společnosti. Současná moderní společnost je dle něj společností s infrastrukturou sociálních a mediálních sítí, které charakterizují společenský způsob organizace na všech jejích úrovních – od individuální, až po celospolečenskou. Sítě propojují každý článek naší společnosti (Van Dijk, 2012).

„Sociologie definuje sociální síť jako propojenou skupinu lidí, kteří se navzájem ovlivňují, přičemž mohou (ale nemusí) být příbuzní.“ (Pavlíček, 2010, s.125) V této základní definici funguje sociální síť jako seznam propojených kontaktů, rodiny, přátel a známých. V současnosti je možné sociální sítě definovat jako službu založenou na webových technologiích, která nabízí svým uživatelům vybudovat si profil uživatele, definovat si seznam uživatelů, s nimiž bude daný jedinec propojen, a tento seznam si zobrazit také u

ostatních uživatelů (Pavlíček, 2010). Online sociální sítě je možné charakterizovat jako platformu, na níž si může jedinec (dále také firma, sdružení atd.) založit svůj osobní profil. Na tomto profilu si může přidávat propojené osoby, s nimiž komunikuje a vůči nimž se svým profilem prezentuje. Na profil si jedinec může dát informace o sobě, své záliby, fotografie, či kde se zrovna pohybuje. Skrze sociální sítě může jedinec zůstat v kontaktu s lidmi, se kterými chce být ve spojení, a může s nimi sdílet téměř všechny aspekty svého života. Jednotlivé sociální sítě mohou mít lehce odlišné zaměření, v principu však fungují všechny velice podobně, a to na základě sdílení společného obsahu (často osobního), jež propojené osoby společně zajímá. Dle Van Dijka jsou sociální sítě druh médií, která propojují světy jednotlivců a společností a tvoří tak jistý předěl mezi interpersonální a masovou komunikací (Van Dijk, 2012, s.180).

První sociální sítě se objevily po vzniku World wide webu v 90. letech 20. století. Jednou z prvních sociálních sítí byla stránka classmates.com. Založil ji v Seattlu Randy Conrad, který se snažil propojit se svými bývalými spolužáky ze střední školy. Tato stránka byla velice úspěšná a inspirovala mnoho dalších sítí po celém světě. V České republice byl po vzoru stránky classmates.com spuštěn web spolužáci.cz, který byl hojně navštěvovaný a používán ještě dlouho po přelomu tisíciletí. Jiné sociální sítě, které byly spuštěny většinou po roce 2000 skončily neúspěchem, protože online komunikace ještě nebyla dostatečně rozvinutá. Lidé zde často nenacházeli osoby, se kterými byli v kontaktu v reálném světě, a proto k využívání sociálních sítí neviděli jasný důvod (Pavlíček, 2010). Za předchůdce sociálních sítí je možné považovat blogy, které byly zejména kolem přelomu tisíciletí hojně využívány. Blogy však sloužily spíše jako alternativa k publikaci masových médií, ne však již tolik pro rychlý přenos zpráv, informací a socializací, což je primárním účelem sociálních sítí (Van Dijk, 2012). Za pomyslnou hranici mezi blogy a sociálními sítěmi je možné považovat stránku Myspace.com, která jako první nabídla individualizaci profilu, sdílení zájmů, koníčků, hudby, propojování přátel a jejich kontakt (Respekt, 2016). „Vzestup sociálních sítí na internetu není žádným překvapením. Překvapením je, že to trvalo tak dlouho.“ (Van Dijk, 2012, s.183)

Mezi nejznámější a nejpoužívanější sociální sítě současnosti patří především Facebook, Instagram, TikTok nebo Snapchat. Další sítě, které stojí za zmínku jsou LinkedIn, Twitter nebo Pinterest (Statista, 2023).

Facebook

Bezesporu se jedná o nejznámější a nejpoužívanější sociální síť na světě. Přestože některé zdroje tvrdí, že užívání Facebooku je na ústupu, oficiální data tomu nijak nenasvědčují, spíše naopak. Dle statistické stránky Statista.com měl Facebook v lednu 2023 téměř 3 000 000 000 uživatelů po celém světě (Statista, 2023). Také česká data ukazují, že s Facebookem má zkušenost téměř 90 % uživatelů internetu ve věku nad 15 let (MediaGuru, 2022).

Sociální síť Facebook je takovým fenoménem, že o jejím vzniku v roce 2004 byl již natočen i film nazvaný *The Network Society*. Facebook byl slavně založen v roce 2004 studentem Harvardovy univerzity Markem Zuckerbergem. Stránka byla založena za účelem propojení jednotlivých studentů mezi sebou. Ke stránce se během prvních dní připojily tisíce lidí. Následně se síť rozšířila i na ostatní bostonské univerzity, dále na všechny takzvané Ivy League univerzity, až postupem času se z ní stala, jak již bylo řečeno, nejznámější a nejvýznamnější sociální síť světa (History.com, 2019). Facebook na rozdíl od MySpace nabídl svým uživatelům omezení viditelnosti profilu pouze pro přátele a další pokročilejší nastavení (Treadaway a Smith, 2011). V roce 2006 byla síť zpřístupněná všem mimo vzdělávací instituce a registrace zde tak byla umožněna všem lidem nad 13 let věku (Phillips, 2007).

Registrace na Facebooku, stejně jako jeho užívání je zdarma. Registrovaní uživatelé mohou využívat řady funkcí, které jim stránka nabízí. Každý si může vyplnit informace na svém profilu, jako například bydliště, vzdělání, zaměstnání, je možné zde sdílet fotografie, videa (a to jak soukromá, tak i převzatá z jiných webových stránek nebo profilů na Facebooku). Uživatelé mohou ostatním sdělovat svou aktuální polohu, hrát hry, připojovat se k různým skupinám uživatelů, vyhledávat a propojovat se s kontakty nebo třeba přispívat příspěvky a psát komentáře. Facebook nabízí komunikaci také mimo své stránky, a to prostřednictvím aplikace Messenger, jejíž prostřednictvím je možné ostatním uživatelům psát, volat, uskutečňovat videohovory nebo sdílet mediální obsahy, ať již mezi jednotlivci, tak v rámci skupiny. Konverzace na Messengeru jsou šifrovány a na rozdíl od obsahu samotného Facebooku nejsou přístupné nikomu, kdo není ke konkrétní konverzaci pozvaný nebo připojený.

Kromě obsahu, který vytvářejí sami uživatelé, se na Facebooku zobrazuje také reklama, sloužící k financování provozu stránky. Facebook skrze profily svých uživatelů sbírá jejich

osobní data. Osobní data jsou následně prodávána inzerentům, kteří díky nim mohou efektivněji a personifikovaně zaměřit svou reklamu. Facebook se za své praktiky ohledně shromažďování osobních dat svých uživatelů již dostal nejméně jednou před soud (The Guardian, 2022). Facebook byl již v minulosti žalován za shromažďování osobních dat a jejich zneužívání a prodávání pro účely reklamy.² Mark Zuckerberg se proti těmto obviněním ohradil a označil je za nepravdivá. Nejedná se však o jediný problém, kterému musí Facebook v posledních letech čelit. Zuckerberg byl již několikrát pozván do amerického Kongresu, aby tam objasnil a vysvětlil fungování společnosti. Kromě zneužívání osobních dat je dalším problémem Facebooku to, že se jedná o světový monopol, který defacto nad sebou nemá žádný kontrolní orgán, který by dohlížel na jeho činnosti (Forbes, 2021). Jednotlivé státy a unie usilují o vymezení jasných hranic fungování rychle se měnícího online prostředí. Evropská komise vydala nařízení o digitálních službách, který vstoupil v platnost 16.11.2022, a který pojednává o mírné regulaci sociálních sítí a jejich obsahu (Evropská komise, 2022). Deklarovaným cílem nařízení jsou harmonizovaná pravidla pro bezpečné, předvídatelné a důvěryhodné online prostředí. Nicméně značná část povinností se bude aplikovat až od února 2024

Legislativa, která by alespoň částečně regulovala směr, kterým se do budoucna sociální sítě budou vyvíjet (ať již ohledně ochrany osobních dat uživatelů nebo kontroly nad obsahem) vzniká jen velmi pomalu a často tak nestačí reagovat na změny, k nimž v online prostoru dochází naopak velmi rychle.

Efekt sociálních sítí na jejich uživatele?

S téměř 3 000 000 000 uživateli je Facebook světově nejrozšířenějším produktem, který kdy nějaká firma přinesla na trh.³ Jen v České republice zaznamenaly sociální sítě dle Českého statistického úřadu mezi lety 2010 a 2022 obrovský nárůst uživatelů.

Tabulka č. 1: Osoby v ČR používající sociální sítě 2010-2022

² Bývalá zaměstnankyně společnosti Facebook Frances Haugenová odtajnila tisíce dokumentů, se kterými se setkala za svou dobu působení v této společnosti. Tyto dokumenty poukázaly na velice neopatrné sbírání dat uživatelů a zacházení s nimi. Ve zkratce je možné říct, že společnost Facebook zacházela s nasbíranými daty nanejvýš neopatrně, a jak řekla sama Haugenová: „upřednostňovala zisk oproti ochraně údajů svých uživatelů“. (CNBC, 2021)

³ U tohoto statistického údaje je potřeba mít na paměti, že existují také falešné profily, zdvojené profily, rodinné profily, skupinové profily, nebo například profily domácích mazlíčků.

Tabulka 6.2: Osoby v ČR používající sociální sítě

 %¹⁾

| | 2010 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Celkem 16+ | 9,4 | 44,3 | 51,0 | 54,0 | 53,8 | 56,3 | 58,2 |
| <i>Celkem 16–74</i> | 10,1 | 48,3 | 55,6 | 59,0 | 59,0 | 61,5 | 64,1 |
| Pohlaví | | | | | | | |
| Muži 16+ | 10,5 | 44,7 | 49,4 | 53,1 | 52,6 | 54,4 | 58,1 |
| Ženy 16+ | 8,3 | 43,9 | 52,6 | 54,8 | 55,0 | 58,0 | 58,3 |
| Věková skupina | | | | | | | |
| 16–24 let | 30,6 | 93,2 | 97,0 | 96,2 | 95,1 | 95,4 | 96,3 |
| 25–34 let | 16,2 | 78,8 | 89,8 | 89,9 | 89,8 | 92,9 | 94,5 |
| 35–44 let | 7,2 | 59,0 | 69,3 | 73,5 | 74,3 | 75,7 | 81,5 |
| 45–54 let | 4,5 | 38,8 | 45,5 | 55,9 | 56,1 | 59,9 | 63,9 |
| 55–64 let | 1,2 | 19,4 | 27,2 | 31,3 | 31,5 | 37,6 | 37,6 |
| 65+ | 0,4 | 5,1 | 7,8 | 9,0 | 9,4 | 10,6 | 12,8 |
| Vzdělání (25–64 let) | | | | | | | |
| Základní | 2,6 | 28,3 | 40,6 | 44,3 | 41,8 | 55,1 | 55,7 |
| Střední bez maturity | 4,0 | 39,4 | 48,2 | 54,3 | 55,6 | 56,3 | 59,7 |
| Střední s maturitou + VOŠ | 10,3 | 56,3 | 63,5 | 68,0 | 68,3 | 70,3 | 74,2 |
| Vysokoškolské | 13,7 | 62,8 | 74,3 | 75,3 | 73,5 | 79,4 | 78,0 |
| Ekonomická aktivita (16+) | | | | | | | |
| Zaměstnaní | 9,3 | 53,6 | 61,1 | 65,8 | 66,0 | 69,6 | 71,5 |
| Ženy v domácnosti | 12,9 | 76,2 | 89,4 | 88,7 | 88,4 | 88,0 | 89,9 |
| Studenti | 34,6 | 94,6 | 98,2 | 97,9 | 96,7 | 96,6 | 96,9 |
| Starobní důchodci | 0,4 | 5,8 | 9,3 | 10,4 | 10,1 | 12,2 | 13,4 |
| Invalidní důchodci | 3,5 | 26,0 | 36,5 | 33,6 | 33,2 | 40,1 | 37,9 |

Zdroj: ČSÚ 2022, online

S takto obrovským světovým dosahem je potřeba položit si otázku, jaký vliv má používání sociální sítě na její uživatele. Van Dijk tvrdí, že nárůst oblíbenosti sociálních sítí je způsoben především hluboce osobními a společenskými potřebami lidí současných společností (Van Dijk, 2012, s.184). Tyto potřeby rozděluje Anders Hansen do dvou kategorií. První z nich je potřeba mít neustálý přehled o svém okolí. Vědět kde se co děje, kde se pohybují a co dělají ostatní lidé. Tato lidská potřeba je zakořeněná v evoluci, kdy pro přežití bylo zapotřebí mít výrazné povědomí o svém okolí. Druhá hlavní lidská potřeba vychází z lidského pudu, který lidi nutí o sobě mluvit (Hansen, 2021). Tyto dvě potřeby Facebook naplňuje téměř dokonale. Poskytuje lidem platformu, kde mohou téměř neomezeně sdílet detaily ze svého života, a zároveň sledovat co sdílí lidé v jejich okolí. Fakt, že je možné informovat své známé a přátele o svém životě, sledovat jejich životy a téměř neomezeně se s nimi kdykoliv napřímo spojit, je bezpochyby možné považovat za velký přínos Facebooku. Bohužel je to zároveň jeho nevýhodou. Podle Van Dijka používání sociálních médií stírá hranice v životě a v komunikaci. Lidé na sítích často nevědí, do jakého druhu komunikace se zapojují. Domnívají se, že se jedná o komunikaci soukromou, avšak vše, co

projde sociálními sítěmi, se nachází ve veřejném prostoru (Van Dijk, 2012, s.185). To vede k problému, na který je v dnešní době čím dál více poukazováno, který jsme již zmiňovali v předchozí kapitole, a to využívání osobních údajů z hlediska rentability reklamy. „Pokud lidé ve svém profilu nevyplní osobní informace, bude tento profil méně efektivní. Zvláště teenageři a dospívající tíhnou k tomu, aby o sobě vyplnili co nejvíce informací, aby dali okolí najevo svou skutečnou identitu. Potřeba být vnímán určitým způsobem, je především u mladých lidí mnohem silnější než strach ze ztráty soukromí, což je často velice abstraktní a těžko uchopitelná představa.“ (Van Dijk, 2012, s.185)

Efektů, které používání sociálních sítí na lidi má, je mnoho. Všechny jsou však velmi úzce propojené. Van Dijk (2012) je shrnul následovně:

- Stírání tradičních hranic v životě a v komunikaci
- Dilema mezi udržením soukromí a veřejným sdílením své identity
- Popularizace versus nerovnost
- Instituce jsou pod tlakem
- Přemíra informací a nadměrná komunikace
- Sociální tlak a závislost na sítích
- Neznámé způsoby chování, které sítě v lidech probouzejí

Míra, do jaké sociální sítě ovlivňují jednotlivce, je dána jejich sociálním, politickým a geopolitickým zázemím (Hansen, 2021). Na základě toho, jaké zastoupení mají jednotlivé skupiny uživatelů ve společnosti, ovlivňují sociální sítě také společenský, politický a ekonomický život. Ačkoliv sociální sítě umožňují téměř neomezené šíření znalostí a informací, pomáhají také velkou měrou navyšovat nerovnosti. Společnost, v níž sociální sítě hrají významnou roli, může být velmi nestabilní. Sociální sítě všeobecně mají polarizující efekt na společenskou strukturu. Způsobená digitální propast se nezavírá nebo otevírá, ale prohlubuje. Brzy, pokud k tomu již nedošlo, budou společnosti složené z informačních elit, participující většiny a vyloučené minority. Společnost je příliš propojená a zároveň příliš rozdělená. Přílišná propojenost způsobuje kolísavost společenských procesů, stejně jako posuny v názorech, citech, náladách a chování lidí. Narůstající nerovnosti jen dále produkují sociální napětí (Van Dijk, 2012, s.209).

Šíření dezinformací a hoaxů

Fenomén, který je dnes již neodmyslitelně spjatý s užíváním sociálních sítí, potažmo

s diskusemi, které zde probíhají, jsou dezinformace, fake news a hoaxy. Jako hoaxy bývají nejčastěji označovány takové zprávy, které jsou řetězové, zbytečné, lživé a jejich primárním účelem je vyvolat strach a paniku. Jako fake news jsou pak označovány zprávy, především bulvárního charakteru, jejichž primárním zájmem je dezinformace a hoaxy šířit (Gregor a Vejvodová, 2018). Dezinformace ani hoaxy nejsou výlučnou záležitostí sociálních sítí, byly to právě ale tyto platformy, které napomohly jejich prudkému rozmachu. Dnes je již všeobecně známé, že sociální sítě fungují na základě algoritmů, které automaticky nabízí uživatelům preferované příspěvky. V okamžiku, kdy nějaká zpráva získá určitý počet shlédnutí, začne se nabízet uživatelům stále více a více. Pro lidi je potom snazší těmto zprávám uvěřit, protože se jim zobrazují opakovaně a z více stran (Heřmanová, 2021).⁴ Moderní svět je složitý, komplikovaný a plný věcí a událostí, které je pro mnohé lidi těžké pochopit. Lidé tak vyhledávají jednoduchá vysvětlení, a to bývají většinou ta negativní. Negativní zprávy zpracovává lidský mozek snáz a rychleji než ty pozitivní, odkud plyne úspěch dezinformací (Heřmanová, 2021). Uživatelé sociálních sítí tak mají tendence přijímat za vlastní názory, které se často v dezinformačních člácích nebo videích objevují, a které nabízejí jednoduchá vysvětlení. Vzhledem k častému výskytu těchto dezinformačních příspěvků, si je uživatelé ani neověřují, nehledají skutečné zdroje a bez sebemenších pochybností přijímají názory zde prezentované za vlastní. Antropoložka Marie Heřmanová mluví ve spojitosti se šířením dezinformací o téměř nulové regulaci obsahu sociálních sítí. Tradiční média a jejich obsah jsou nějakým způsobem regulována radami, etickými kodexy a zákony. V případě sociálních sítí, které však čím dál tím více přebírají obsah tradičních médií, tomu tak není. Na sociálních sítích se může obsah šířit téměř bez kontroly, čímž se vyhraněný obsah jen posiluje a vzniká tak stále větší radikalizace a rozdělení společnosti (Heřmanová, 2021). Jednoduchost a zároveň intenzita, s jakou lidé dezinformacím a fake news propadají, jsou patrné především v diskusích, kde jsou lidé ochotní se za nabyté, avšak neověřené, informace hádat a přít s ostatními přispěvateli.

Diskuse

Diskuse, příspěvky v nich obsažené a uživatelé, kteří do nich píšou, jsou hlavním tématem této práce. Přesně jako Web 2.0, jehož jsou typickou ukázkou, jsou diskuse velice variabilní, interaktivní a otevřené všem. Poskytují prostor pro vyjádření názoru všech lidí,

⁴ https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/marie-hermanova-socialni-site-dezinformace.A211213_123416_domaci_knn - najít knihu

včetně možnosti reagovat na názor někoho jiného. Pro novináře by diskuse, především potom ty, jež se nacházejí přímo na oficiálních stránkách médií, mohly znamenat určitou zpětnou vazbu. V této diplomové práci se věnuji diskusím na Facebooku. Tyto se liší od diskusí na webech médií tím, že na sociální síti je většina uživatelů spojena se svou rodinou a známými. V komentářích na Facebooku, tak alespoň částečně odpadá pocit anonymity, za který se mohou schovávat komentující v diskusích například na stránce Novinky.cz.⁵ Závratný technologický vývoj posledních let umožnil uživatelům mnohem snazší přístup k internetu, a tím také k diskusím. Mnoho lidí v současné době má nějaké přenosné zařízení, které mu umožňuje připojení k internetu téměř kdekoli a kdykoliv, což znamená zapojování do diskusí v mnohem větším měřítku například z mobilního telefonu.

Někteří akademici řadí online diskuse do skupiny virtuálních komunit. Virtuální komunity můžeme označit jako sociální skupiny lidí, kteří se po nějakou dobu soustavně věnují veřejným diskusím, čímž v kyberprostoru utvářejí určitou síť vztahů, které je možné považovat za osobní (Macek, 2009). Přestože označujeme skupinku lidí zapojujících se do diskusí za komunitu, tito spolu mají společného pouze velmi málo. Van Dijk uvádí že: „členové virtuální komunity mají obvykle jedinou věc společnou: zájem, který je svedl dohromady. Ve všem ostatním jsou heterogenní“ (Van Dijk, 2012, s. 167). Z tohoto důvodu jsou dle Van Dijka virtuální komunity omezené a nestabilní, ale zase je mnohem snazší tyto skupiny opouštět (stejně jako se do nich zapojovat), protože se vyznačují volnějšímí sociálními vazbami a mírou kontroly a koheze (Van Dijk, 2012). Van Dijk toto následně rozvíjí na koncept online komunit, který zohledňuje existenci komunit „smíšených“, které mají podobu organických komunit s virtuálním protějškem na internetu (Macek, 2009).

Online diskuse jsou tématem, které často vzbuzuje rozporuplné reakce a silné emoce. Je to především z toho důvodu, že se smysl a funkce diskusí proměnily. Za prvotní smysl diskusí je možné považovat reakce na zveřejněný článek. V současné době je ovšem možné konstatovat, že si do diskusí chodí lidé spíše ulevit, zanádat na život, pozurážet ostatní diskutující, šířit fake news nebo hoaxy či napadat a sprostě urážet ostatní diskutující. Webový projekt Atlas Čechů popisuje průměrné české přispěvatele internetových diskusí jako lidi, kteří mají v životě smůlu, myslí si, že za komunismu bylo

⁵ Toto bylo také již alespoň částečně eliminováno tím, že se musí přispívající přihlásit pod svým jménem a e-mailovou adresou. Přesto šance, že si komentář přispívajícího v diskusi na webu zpravodajského portálu přečte někdo známý není tak vysoká, jako že si tento komentář přečte někdo známý na Facebooku.

líp a obecně nejsou spokojeni ani se svým životem, ani se situací v zemi, ve které žijí (Atlas Čechů, 2023). Především kvůli sprostým příspěvkům a mnohdy agresivním komentujícím, kteří si přijdou do online diskuse především ulevit, řeší vydavatelé médií spolu s odborníky, jakým způsobem diskuse regulovat. Řada zahraničních zpravodajských serverů diskuse na svých stránkách nepodporuje. Na českém internetu je možné zmínit zpravodajský web Aktuálně.cz, který diskuse na svých stránkách nemá otevřené vůbec. Pokud by měli čtenáři nějakou připomínku nebo reakci, můžou se obrátit na redakci přímo prostřednictvím kontaktního formuláře. Jedná se však o soukromou zprávu, která není nikde zveřejněná a neumožňuje tak ostatním lidem na ni reagovat.

Většina českých zpravodajských serverů svým čtenářům diskuse poskytuje. Došlo však k výraznému posunu v jejich regulacích. V raných dobách internetu byly diskuse přístupné bez rozdílu každému, nebylo nutné se do diskusí nijak registrovat ani se pod příspěvky podepisovat, což umožňovalo lidem značnou dávku anonymity, za kterou bylo možné se schovat. Z tohoto důvodu byly diskuse často opravdu nepříjemným místem. Toto se rozhodli vydavatelé změnit a většina z nich zavedla do diskusí regulaci. Například server Novinky.cz zavedl do diskusí v roce 2009 korespondenční regulaci. Každý, kdo chtěl přispívat do online diskusí pod články se musel registrovat. Bylo nutné vyplnit základní osobní údaje včetně jména a adresy bydliště. Novinky.cz následně na adresu zaslaly korespondenčně ověřovací kód, po jehož zadání mohl teprve dotyčný člověk začít do diskusí přispívat, přičemž příspěvky se zobrazovaly podepsané reálným jménem osoby a názvem obce, ve které dotyčný bydlel (Novinky.cz, 2009). V současné době je registrace o něco jednodušší. Do diskuse je možné se registrovat na základě účtu na serveru Seznam.cz, tedy zadáním e-mailu a svého pravého jména a příjmení a telefonního čísla, což server uvádí jako jednu ze smluvních podmínek z důvodu zachování slušnosti a kultivovanosti diskuse (Novinky.cz, 2023).

Charakteristika médií ČT24 a Novinky.cz

V této kapitole představím média, kterým se v této diplomové práci věnuji. Rozhodla jsem se pro drobnou úpravu oproti původně plánovaným médiím, která jsem uváděla v tezi diplomové práce. Původně jsem se chtěla věnovat diskusím na webu zpravodajského portálu Idnes.cz a stránce zpravodajství ČT24 na Facebooku. Po podrobném rozmyšlení a rozsáhlé rešerši jsem se však rozhodla, že se zaměřím pouze na diskuse pod články na Facebooku. Práce tak bude dle mého názoru kompaktnější. Místo média Idnes.cz jsem

zvolila raději zpravodajský portál Novinky.cz. Tuto změnu jsem provedla především proto, že se domnívám, že Novinky.cz jsou vhodnějším protipólem veřejnoprávního média, a tedy také diskuse těchto dvou stránek se budou lépe zkoumat a porovnávat.

Novinky.cz

Zpravodajský server Novinky.cz byl spuštěný v roce 1998 podnikatelem Ivo Lukačovičem jako sesterská stránka webu Seznam.cz. Novinky.cz byly původně koncipovány jako zábavní server. V roce 2003 se z nich stal zpravodajský server a jeho spoluvydavatelem se stala společnost Borgis, vydavatel deníku Právo (Seznam.cz, 2022). V současné době patří Novinky.cz stále společnosti Borgis a.s., která je vlastněná Zdeňkem Porybným a Ivem Lukačovičem (Evidence skutečných majitelů, údaj k 16.březnu 2023). Jedná se o nejnavštěvovanější český internetový zpravodajský web. Novinky.cz se několik let pravidelně umísťovaly na předních příčkách internetové ankety Křišťálová lupa v kategorii zpravodajství a publicistika (Křišťálová lupa, 2022). Šéfredaktorem serveru Novinky.cz je Vladimír Dušánek.

O diskusích na serveru stránky Novinky.cz jsem stručně psala již v kapitole věnující se diskusím, kde jsem na diskusi stránky Novinky.cz demonstrovala proměnu regulování diskusí na českých zpravodajských serverech. Podmínky diskuse na stránkách Novinky.cz je v současné době možné nalézt na stránkách Seznam.cz, pod odkazem Seznam diskuse. V případě přihlášení do diskuse uživatel poskytuje své celé jméno, e-mail a telefonní číslo. Tyto údaje jsou zároveň kontrolovány v e-mailovém profilu, přes nějž se uživatel do diskuse hlásí. Seznam uvádí, že tyto údaje shromažďuje, a to z důvodu ochrany a kontroly nad diskusí. Cílem redakce je, aby do diskusí přispívaly skutečné osoby, které nesou odpovědnost za své příspěvky. Informace o přispívajících osobách také umožňují zablokovat přístup lidem, kteří opakovaně porušují pravidla diskuse a zásady slušného chování (Seznam.cz, 2023).

Diskuse pod články webu Novinky.cz se na Facebooku lehce liší. Na Facebooku mají jednotliví uživatelé zřízený svůj profil a není tedy nutná žádná registrace. Každý uživatel může pod články komentovat a diskutovat, musí tak ovšem činit v rámci pravidel zveřejněnými redakcí přímo na profilu Novinky.cz (online):

Milí čtenáři,

berte prosím na vědomí, že jsou komentáře a příspěvky na stránce Novinky.cz moderovány. Příspěvky následujícího charakteru budou bez předchozího upozornění smazány:

- 1) Příspěvky, které jakýmkoliv způsobem porušují zákony ČR, nebo příspěvky, které vybízejí k jejich porušování.*
- 2) Příspěvky, které budou správci profilu Novinky.cz vyhodnoceny jako urážlivé, útočné, rasistické, vulgární, obscénní, zastrašující, obtěžující, podvodné nebo ohrožující soukromí jiných uživatelů.*
- 3) Příspěvky opakované (spam), tapetování, odkazy na nabídky jiných stránek a značek, které nesouvisí s tématy sdílených příspěvků.*
- 4) Příspěvky odkazující na stránky s nelegálním obsahem, obsahující viry nebo malware.*

Uživatelé opakovaně porušující některou z těchto zásad mohou být zablokováni.

Není naším cílem bránit otevřené diskuzi, ani slušně formulované kritice. Věříme však, že udržování určité úrovně diskuse bude ku prospěchu všem zúčastněným.

Děkujeme za pochopení a vážíme si Vaší přízně.

Redakce Novinky.cz

Sociální síť stránky Novinky.cz spravuje v redakci Matěj Pálka. Jelikož je na spravování všech sociálních sítí a jejich obsahu sám, nezbyvá mu v pracovní době příliš mnoho času na kontrolu diskusí. Diskuse tedy kontroluje průměrně jednou denně.

ČT24

ČT24 je čistě zpravodajský kanál České televize, který byl spuštěný v roce 2005. Podle serveru Media a Marketing se v současné době jedná o nejsledovanější zpravodajský kanál v Evropě (Media a marketing, 2022). Tento zpravodajský kanál veřejnoprávní České televize je důležitým zdrojem informací především během závažných událostí, ať již světových nebo domácích. Generálním ředitelem České televize je Petr Dvořák. Výkonným ředitelem ČT24 je Petr Mrzena (Česká televize, 2023). Dle mezinárodního průzkumu agentury Reuters je ČT24 nejdůvěryhodnějším českým vysílatelem. Z jiného průzkumu agentury Kantar CZ vyplynulo, že ČT24 byla za epidemie nemoci Covid hlavním zdrojem informací pro více než třetinu diváků. Devět z deseti diváků vnímá zpravodajství ČT24 během krizí jako důležité, důvěryhodné, objektivní a poskytující jasné

a srozumitelné informace (Media a marketing, 2022). Jak v průběhu pandemie Covidu-19, tak během současné války na Ukrajině, patří mezi nejsledovanější pořady především zpravodajské speciály, které se tématům věnují zevrubně, do hloubky a poskytují jim delší dobu vysílacího času (Česká televize, 2022).

Na webových stránkách zpravodajské stanice ČT24 není diskuse otevřená ani pod články samotnými, ani žádným jiným způsobem. Jediná diskuse, kterou můžeme hodnotit je tedy ta na Facebooku. Stejně jako profil Novinky.cz, má také profil ČT24 svá oficiální pravidla chování ohledně přispívání a psaní do diskusí, jejichž dodržování od svých čtenářů a přispěvatelů vyžaduje (ČT24, 2023, online):

Pravidla diskuse na sociálních sítích ČT24

Přidáním příspěvku souhlasíte s tím, že Vaše komentáře, jméno a fotografie mohou být použité ve vysílání a na webu ČT. Zajímají nás všechny názory a komentáře – ohlasy kladné i ty negativní. Všechny však musejí splňovat následující pravidla:

Svobodně ale k věci

Poskytujeme divákům prostor pro to, aby se mohli svobodně vyjadřovat a vyměňovat si názory. Příspěvky nesouvisející s tématem pořadu nebo příspěvku (trolling) do diskuse nepatří a mohou být smazány. Diskuse není určena k šíření reklamy, spamu, odkazů na komerční webové stránky, k šíření linků na jiné facebookové stránky či stránky a weby politických stran, hnutí, iniciativ, petic, atd., k poptávkám nebo nabídkám nelegálně šířeného obsahu. Je také zakázáno vkládání stejných (opakujících se) příspěvků.

Otevřeně ale slušně

Budou smazány všechny příspěvky, které obsahují hrubé urážky, vulgární výrazy, pomluvy, výhrůžky, výzvy k násilí a agresivní provokace, hanobení rasy, sexuální orientace, národa a přesvědčení jednotlivců či skupin nebo odporují zákonům ČR.

Vedoucím redaktorem redakce sociálních sítí ČT 24 je Oldřich Borůvka.

Metodická část

Metodická část diplomové práce se zaměří na vymezení metodiky výzkumu. Představím zde cíl své diplomové práce a zvolené výzkumné otázky. Pokusím se popsat metody výzkumu, které jsem zvolila a uvedu jejich charakteristiku spolu s vysvětlením proč byly zvoleny. Metodická část také bude obsahovat popis procesu samotného výzkumu a zpracování získaných výsledků. Nedílnou součástí metodické části bude závěrečné zhodnocení procesu a výsledků.

Cíl diplomové práce a výzkumné otázky

Hlavním cílem této diplomové práce je pokusit se zjistit, co vede uživatele sociálních sítí k tomu, aby komentovali a přispívali v diskusích pod články zveřejněnými na Facebooku stránkami ČT24 a Novinky.cz. Vedlejším cílem je zjistit, jakým způsobem redakce jednotlivých médií tyto diskuse regulují, a v případě stránky Novinky.cz, zda se tato regulace liší od regulace diskuse na zpravodajském serveru mimo sociální síť. Jak jsem již dříve v práci naznačila, zvolila jsem si tato dvě média záměrně. Hlavním důvodem bylo, že se jedná o nejčtenější a nejsledovanější česká média, která zároveň zveřejňují své články na sociální síti Facebook. Pro potřeby práce je zároveň velice přínosný fakt, že se v jednom případě jedná o soukromý zpravodajský web a v druhém případě o odnož veřejnoprávní televize. Lze tedy předpokládat, že každé z těchto médií bude k diskusím pod svými články a jejich regulaci přistupovat odlišně, což poskytne jistě zajímavé srovnání. Sociální síť Facebook jsem zvolila proto, že se jedná o jedinou sociální síť, na níž mám zřízený profil. Jsem velice častým uživatelem Facebooku, čas zde trávím téměř denně. Nejvíce mě zajímají příspěvky zpravodajských serverů, které sleduji a poměrně často pročítám také diskuse, které se pod nimi objevují. Znamená to pro mě jakousi sondu do mínění veřejnosti. Domnívám se, že mi to poskytuje aspoň základní náhled mimo mou sociální skupinu a širší povědomí o celospolečenských problémech, na které tak můžu nahlížet kriticky z jiného pohledu.

Hlavní výzkumnou otázkou práce jsem stanovila: Co vede uživatele k přispívání do diskusí na Facebooku?

Kvalitativní metoda užitá při zpracování této práce umožňuje a v průběhu výzkumu často vede k proměně hlavní výzkumné otázky. Jelikož mnou zvolená hlavní otázka byla to, co mě primárně zajímalo a vedlo mě k výzkumu na toto téma, rozhodla jsem se otázku neměnit, ale raději přidat doplňující otázky:

- Vnímají uživatelé zapojení do diskusí jako formu občanského aktivismu?
- Mají diskutující nějaká svá pravidla, kterými se při psaní do diskusí řídí?
- Přidávají diskutující někdy také nevhodné, případně sprosté příspěvky, a pokud ano, co je k tomuto chování vede?
- Jaká jsou témata článků, pod nimiž přidávají uživatelé své komentáře nejčastěji?

Doplňující otázky se týkají také správců sociálních sítí:

- Jakým způsobem správci sociálních sítí diskuse moderují?
- Komunikují správci diskusí v rámci kontroly s příspěvateli?
- Jakým způsobem se liší kontrola diskuse na zpravodajském serveru a na facebookové stránce daného zpravodajského média?

Výzkumné otázky jsem zvolila takovým způsobem především proto, že mě, jako občasného pasivního čtenáře online diskusí zajímá motivace lidí, kteří do těchto diskusí píšou. Na nápad analyzování diskusí z pohledu přispívajících mě přivedl článek s názvem *Emotions, Public Opinion, and U.S. Presidential Approval Rates: A 5-Year Analysis of Online Political Discussions*. Tento odborný článek zveřejněný v roce 2012 v časopise *Human Communication Research* popisuje studii, v níž tři akademici zabývající se komunikací a mediálními studiemi – Sandra González-Bailón, Rafael E. Banchs a Andreas Kaltenbrunner – zkoumali, jakým způsobem utvářejí emocionální reakce veřejný názor. Součástí této studie byla také část, kde se autoři snažili analyzovat, jaká emoce vede lidi nejčastěji k tomu, aby přispívali a komentovali v online diskusích (González-Bailon & Banchs & Kaltenbrunner, 2012). Výzkum prezentovaný ve zmíněném textu ukázal, že emocí, která nejvíce ovlivňuje reakce lidí v online diskusích, je vztek. Tento závěr není nijak překvapivý. Pročítáme-li online diskuse, ať již na Facebooku, nebo na zpravodajských webech, můžeme vypořádat, že nejčastější reakce jsou ty, jež jsou velice silně emočně zabarvené a v nichž si jejich autoři potřebují takzvaně ulevit. Druhým nejčastějším typem komentářů jsou komentáře, které jsou psané klidněji, rozvázněji a zdánlivě se snahou vysvětlovat nebo poučovat. Nabízí se tedy otázka, zda jsou tyto příspěvky skutečně psané jejich autory s cílem někoho přesvědčit, případně jaký motiv k tomu mají.

Výzkumná metoda

Jak jsem již zmínila, zvolila jsem pro svou práci výzkum kvalitativní. Kvantitativní přístup

by nám v případě diskusí na Facebooku přinesl pouze statistická data, která je možné získat i bez výzkumu, ale nezjistili bychom odpověď na výzkumnou otázku. Kvalitativní výzkum naopak rozebere do detailu situaci každého respondenta zvlášť, což nám umožní detailní náhled na jev online diskusí a pomůže nám lépe pochopit důvody a motivy jejich přispěvatelů. Ke kvalitativnímu výzkumu jsem zvolila dva přístupy, které jsem nakombinovala – fenomenologické zkoumání a etnografický výzkum. Tyto dvě formy výzkumu jsem zvolila, protože se domnívám, že data a jejich kombinovaný výsledek nejlépe pomohou najít odpověď na mnou zvolenou výzkumnou otázku.

Kvalitativní výzkum

Jan Hendl uvádí, že neexistuje jediný obecně uznávaný způsob, jak vymezit nebo dělat kvalitativní výzkum. Z počátku považovali někteří metodologové kvalitativní výzkum pouze jako doplněk tradičních kvantitativních výzkumných metod. Teprve postupem času si získal kvalitativní výzkum na oblibě a zařadil se svým postavením na roveň s ostatními formami výzkumu (Hendl, 2016). Velice všeobecně je možné říct, že kvalitativní výzkum je takový výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických metod a není je možné jednoduše kvantifikovat. Kvalitativní výzkum sice nemá přesně danou definici, ale mnoho teoretiků jej popisuje velmi podobně. J.W.Creswell popsal kvalitativní výzkum jako proces hledání porozumění, který je založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách (Creswell, 1998, s. 12). Hendl (2016, s. 47) uvádí základní charakteristiky kvalitativního výzkumu:

- Kvalitativní výzkum se provádí pomocí delšího a intenzivního kontaktu s terénem nebo situací jedince či skupiny jedinců. Tyto situace jsou obvykle banální nebo normální, reflektují každodennost jedinců, skupin, společností nebo organizací.
- Výzkumník se snaží integrovat pohled na předmět studie, na jeho kontextovou logiku, na explicitní a implicitní pravidla, která fungují v dané oblasti.
- Používají se relativně málo standardizované metody získávání dat. Hlavním instrumentem je výzkumník sám. Typy dat v kvalitativním výzkumu zahrnují přepisy terénních poznámek z pozorování a rozhovorů, fotografie, audio a video záznamy, deníky, osobní komentáře, poznámky, úřední dokumenty, úryvky z knih a všechno to, co nám přibližuje všední život zkoumaných lidí.

- Výzkumníci se snaží o izolování určitých témat, projevů a datových konfigurací. Obvykle je však nechávají co nejdéle v kontextu ostatních dat.
- Hlavním úkolem je objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situaci dobírají pochopení toho, co se děje, proč jednají určitým způsobem a jak organizují své všednodenní aktivity a interakce.
- Data se induktivně analyzují a interpretují. Kvalitativní výzkumník nesestavuje ze získaných dat skládku, jejíž konečný tvar zná, spíše konstruuje obraz, který získává kontury v průběhu sběru a poznávání jeho částí. Výzkumník ve svém hledání významů a snaze pochopit aktuální dění vytváří podrobný popis toho, co pozoroval a zaznamenal. Snaží se nevynechat nic, co by mohlo pomoci vyjasnit situaci.

Kvalitativnímu výzkumu bývá vytýkáno, že představuje pouze sbírku subjektivních dojmů. Vzhledem k omezenému množství dat nelze v kvalitativním výzkumu, na rozdíl od toho kvantitativního, zobecňovat výsledky, ani tento výzkum replikovat (Hendl, 2016). Nereprezentativnost kvalitativního výzkumu, která mu je často vytýkána, není nedostatkem. Úkolem tohoto druhu výzkumu není zajistit data od všech lidí z daného souboru, ale spíše získat náhled do uvažování, chování a jednání dané skupiny, k čemuž kvalitativní hloubková analýza malého vzorku respondentů přesně poslouží.

Fenomenologický výzkum

Fenomenologický výzkum klade především důraz na porozumění toho, jak jedinci vnímají určitou věc. Hlavním cílem je zkoumání je popsát a analyzovat prožitou zkušenost se specifickým fenoménem, kterou má určitý jedinec, případně skupina jedinců (Hendl, 2016). Fenomenologie znamená doslova studium fenoménů nebo jevů. Tento pojem pochází z filozofie a jedná se o způsob popisu událostí, či situací, které existují jako součást světa, ve kterém žijeme. Fenomény mohou být také vnímány jako jevy, s kterými v běžném životě přijdeme do kontaktu, ale kterým ne vždy plně rozumíme (Petříček, *Pojmy z filozofie: Fenomenologie*, 2014) Edmund Husserl, který fenomenologii na přelomu 19. a 20. století založil, říkal, že poznání světa je založené na popisování fenoménu, tedy věcí takových, jaké jsou (Sociologická encyklopedie, Nešpor). Při užití fenomenologického přístupu se výzkumník snaží vstoupit do světa zkoumaného jedince, aby pochopil významy, které daný jedinec fenoménu přisuzuje (Hendl, 2016, s. 131). Fenomenologický přístup výzkumníkům umožňuje soustředit se na způsoby, jimiž je určitá

zkušenost jedinci přijímána, prožívána a pocíťována (Stephen Pax, 2021). Fenomenologický výzkum je vhodné zvolit tehdy, pokud chceme prozkoumat význam prožité zkušenosti jedinců a porozumět mu, porozumět zkušenostem těchto jedinců a zároveň daný fenomén dosud nebyl dostatečně prozkoumán (Hendl, 2016).

Data jsou při tomto druhu výzkumu obvykle shromažďována pomocí kvalitativních nestrukturovaných nebo polostrukturovaných rozhovorů. V okamžiku, kdy výzkumník shromáždí první data, pustí se do jejich analyzování tak, aby získal představu o esenci prožité zkušenosti. Této esenci, jak ji Hendl nazývá, by měl výzkumník porozumět natolik, aby byl schopen ji komunikovat dále (Hendl, 2016). J.W.Creswell doporučuje provádět v rámci fenomenologické studie rozhovory s přibližně deseti lidmi (Creswell, 1998). Rozhovory je vhodné opakovat. Tak se nejlépe zajistí získání co nejvíce možných informací od tázaného jedince, aby měl výzkumník co největší šanci porozumět danému jevu. Po získání potřebného množství dat musí tyto výzkumník analyzovat a následně také transformovat do popisu v němž se snaží zachytit rozmanitost a různorodost perspektiv jednotlivých zkoumaných účastníků (Hendl, 2016).

Etnografický výzkum

Cílem etnografického výzkumu je získat ucelenou představu o určitém jedinci, skupině nebo celé společnosti. Stejně jako fenomenologický výzkum má také ten etnografický své kořeny ve filozofii. V obecném smyslu lze etnografii označit jako nauku o dějinách, způsobu života, kultuře určitého národa či národnostní skupiny. V přeneseném smyslu slova však etnografie označuje metodu zkoumání charakteristik a přirozeného chování skupiny lidí nebo jednotlivců v jejich reálném životním kontextu (Pýchová, 1993). Etnografické studie v rámci kvalitativního výzkumu poskytují výzkumníkovi široké spektrum zájmů zkoumané skupiny. Výzkumník se snaží porozumět dění ve skupině, perspektivě jejich jednotlivých členů, formám jejich myšlení nebo jejich interakcím a sociálním praktikám (Hendl, 2016). Etnografický výzkum je často začínán bez jasně definovaných hypotéz. Až v terénu v průběhu výzkumu si výzkumník klade otázky (Hendl, 2016, s. 119):

- Co se děje v dané situaci?
- Co znamenají události pro účastníky situace?
- Co lidé musí vědět, aby byli schopni udělat to, co dělají v dané situaci?
- Jak lze vztáhnout to, co se děje v dané situaci, k dění v širším sociálním kontextu?

- Jak se liší organizace dění v této situaci od dění na jiných místech a v jiných časových okamžicích?

Etnografická metoda je svým provedením často velice podobná případové studii. Jedná se o původně terénní výzkum, jehož hlavním prostředkem je písemný záznam získaných dat. Nejčastější technikou k získání těchto dat je pozorování a popis. Pro získání co největšího množství dat je nezbytné dlouhodobé pozorování. Získaná data nemusí pracovník nutně zaznamenávat okamžitě v průběhu pozorování, ale až po jeho skončení, a to proto, aby neovlivňoval jeho průběh. Analýzu dat potom může výzkumný pracovník provádět již v průběhu výzkumu. To mu umožňuje v jakémkoliv okamžiku změnit směřování výzkumu samotného. Stejně jako je tomu u většiny forem kvalitativního výzkumu, se i zde hypotéza objevuje až postupně v průběhu výzkumu a její přesná formulace se objeví teprve až v závěrečné výzkumné zprávě (Pýchová, 1993).

Základní teze etnografického zkoumání říká, že člověk se ve svém chování neřídí pouze obecnými zákonitostmi přírody, stejně tak jako se neřídí zcela výlučně zákonitostmi společnosti. Kromě obecných přírodních a společenských zákonů je chování lidí určeno také individuálními a subjektivními faktory (Pýchová, 1993). Etnografický výzkum přináší výzkumníkovi pochopení individuálních názorů často skrze vlastní zkušenost se zkoumanou skutečností. Toto může být pro kvalitativní výzkum velkým přínosem.

Polostrukturovaný rozhovor

Za účelem získání dat pro kvalitativní výzkum jsem zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru s doplňujícími otázkami. Tuto metodu jsem zvolila vzhledem k charakteru zvoleného výzkumu. Jelikož se jednalo o výzkum online diskusí na Facebooku, oslovovala jsem respondenty přes aplikaci Facebook Messenger. Z tohoto důvodu jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor jako nejlepší možnou variantu pro získání potřebných dat. Respondentům jsem zaslala předem připravený dotazník, který jsem následně v průběhu rozhovorů pozměňovala a doplňovala další otázky v závislosti na odpovědích respondentů.

Rozhovor je vhodné použít v nejrůznějších výzkumných situacích. Hlubkové rozhovory, mezi něž je možné zařadit také polostrukturovaný rozhovor, mají pro výzkum celou řadu výhod. Díky rozhovoru je výzkumník schopen získat od respondentů podrobnější odpovědi, otázky mohou být pozměňovány v průběhu vedení rozhovoru. Hlubkové rozhovory nabízejí výzkumníkovi detailnější vhled do názorů a respondentů (Creswell, 1998). Hendl (2016, s. 170) uvádí, že vedení kvalitativního rozhovoru vyžaduje dovednost,

cit, interpersonální porozumění a disciplínu. Pokud je rozhovor vedený správně, nabízí výzkumníkovi, na rozdíl od kvantitativních metod, detailní pohled na zkoumané téma. Nehrozí zde tedy, jako je tomu u strukturovaných dotazníků v rámci kvantitativních výzkumných metod, že by výzkumník neobsáhl celou tematiku. Problematika, která si vyžaduje kvalitativní přístup je taková, na níž se nejčastěji ptáme otázkami „jak“ a „proč“ (Creswell, 1998).

O rozhovoru, který jsem zvolila pro svou práci, je možné mluvit jako o rozhovoru pomocí návodu, jak o něm píše Hendl (2016). Návod k rozhovoru představuje seznam otázek nebo témat, jež je nutné v rámci rozhovoru rozebrat. Seznam otázek nebo témat v mém případě nahradil polostrukturovaný dotazník. Ten stejně jako návod zajistí, že respondent bude reagovat na všechna témata. Tazatel může otázky dále upravovat nebo rozvíjet, což mu umožňuje značnou volnost při vedení rozhovoru. Tento způsob dotazování umožňuje tazateli naplno využít potenciál rozhovoru, ale zároveň nabízí částečné strukturování rozhovorů, což následně vede k jednoduššímu srovnání v závěrečné analýze (Hendl, 2016). Při vedení rozhovoru by měl být tazatel soustředěný, citlivý a empatický. Výzkumník musí vždy na začátku rozhovoru získat od respondenta informovaný souhlas se sběrem a použitím jeho dat. Na konci rozhovoru by měl tazatel požádat respondenta o dodatečný kontakt, který bude sloužit pro případné dodatečné dotazování za účelem ještě hlubšího porozumění zkoumané problematice (Hendl, 2016).

Polostrukturovaný rozhovor nabízí kromě výhod také některé nevýhody a úskalí, s nimiž se musí výzkumník při analýze vypořádat. Na rozhovor je nutné se předem připravit, což může zabrat delší dobu, pokud je výzkumník v oboru nováčkem. V průběhu rozhovorů může také výzkumník zjistit, že otázky nejsou správně naformulované, případně je potřeba většího množství doplňujících otázek. Napravit tuto chybu není vzhledem k flexibilitě kvalitativních rozhovorů obtížné, nicméně to stojí výzkumníka mnoho času navíc.

Ačkoliv odborná literatura nabízí popisy a návody výzkumných metod, tyto se vždy nějakým způsobem liší. Výsledek je pak závislý především na osobě výzkumníka a na tom, jak se zvládl od celého výzkumu distancovat, případně na něj nahlížet, pokud možno, objektivním pohledem (Cresswell, 1998).

Pozorování

Jelikož jsem jako součást svého výzkumu zvolila etnografickou metodu, jako další metoda získávání dat bylo použito pozorování. Hendl (2016, s. 195) uvádí, že pozorování je

samožřejmou součástí mnoha výzkumných akcí kvalitativního charakteru. Chování a jednání lidí je předmětem téměř všech zkoumání v mediálních studiích, a proto je zcela přirozené nejrůznější projevy lidí také pozorovat. Rozhovory nám poskytují názory respondenta a pohledy na tematiku, jež si dotyčný sám utváří. Jedná se tedy o jakousi směs toho, co se děje a co si o tom dotyčný myslí. Výsledek je pak zkreslený tím, jaké informace respondent úmyslně výzkumníkovi předal. Oproti tomu pozorování poskytuje výzkumníkovi způsob, jak zkoumaný jev přímo sledovat a zjistit tak, co a jak se skutečně děje (Hendl, 2016). Pozorování provádíme při každodenních činnostech, není to pro nás nic nového. V kvalitativním výzkumu se však snažíme o jeho zpřesnění a o zefektivnění jeho používání. Název této metody navádí k užití očí jako smyslových orgánů, nicméně pozorování může využívat také sluchové, či pocitové vjemy. Pozorování výzkumníkovi mimo jiné pomáhá porozumět prostředí a získat tak informace o zkoumaném jevu, které by z rozhovorů získával jen těžko (Hendl, 2016).

Pozorování v kvalitativním výzkumu je možné rozdělit do čtyř skupin v závislosti na míře participace výzkumníka (Janák, 2018):

- 1) Výzkumník je pouze vnějším pozorovatelem, který se zkoumanou skupinou nesdílí nic jiného než prostor, v němž se všichni pohybují. Z pohledu výzkumníka se jedná o nejjednodušší variantu. Může zde však docházet, k tomu, že je chování pozorovaných lidí ovlivněno vědomím, že jsou pozorováni.
- 2) Výzkumník pozoruje s velice lehkou formou participace. Efekt popsany v předchozím bodu se tím zmírní, protože zkoumaná skupina si na svého pozorovatele časem zvykne a může jej dokonce přijmout za svého. V okamžiku, kdy je někdo brán jako alespoň trochu jako součást skupiny, ztrácí před ním zpravidla její členové ostražitost. Přestože je výzkumník stále brán jako někdo zvenčí, zkoumaní jedinci nebo skupina se mu postupně více otevřou.
- 3) Třetím způsobem je forma absolutní participace. Výzkumník se zcela spojí se zkoumanou skupinou a stane se jejím právoplatným členem. U tohoto typu pozorování hrozí negativní důsledek ztráty objektivního vyhodnocení sbíraných dat. Výzkumník totiž poznal, a hlavně přijal, perspektivu skupiny za vlastní a není již schopen odděleného náhledu.
- 4) Posledním typem pozorování je pozorování s absolutní participací, kdy si ovšem členové pozorované skupiny nejsou vědomi, kdo výzkumník je, co dělá, a že není

jedním z nich, avšak vnějším pozorovatelem. Tento způsob sebou ovšem přináší silná etická dilemata, proto není v praxi příliš využíván.

Při výzkumné metodě pozorování je naprosto klíčovým aspektem tvorba poznámek. Na přesném a pečlivém zapisování poznámek závisí v případě pozorování úspěch celého výzkumu. Nejlepším způsobem, je zapisování přímo během samotného pozorování. Tyto poznámky obsahují vše, co výzkumník viděl, slyšel, četl, o čem uvažoval, co při pozorování zažíval a na co myslel. Poznámky se dle Hendla (2016) dělí na dva typy. Prvním jsou poznámky popisné, které se snaží popsat prostředí a obsah jevu, na něž je výzkum zaměřený. Druhým typem jsou poznámky reflektující, které se týkají především úvah samotného výzkumníka. Někteří autoři namítají, že pozorování a jeho výstupy jsou nespolehlivé, protože se jedná o silně subjektivní výstupy. Tomu lze zabránit předběžnou přípravou a jakousi schematizací průběhu práce a jejího poznámkování. Nicméně jistá míra subjektivizace vždy zůstává. Nakonec částečně subjektivní je celý kvalitativní výzkum. Zpracování výsledků pozorování je tak zásadním způsobem závislé na poctivosti výzkumníka (Janák, 2018).

Rámcová analýza

Původním záměrem práce, jak jsem uvedla v tezi, bylo provedení komparativní analýzy získaných dat. Domnívala jsem se, že by bylo možné porovnat data získaná od respondentů z řad diskutujících pod příspěvky Novinek, a data získaná od respondentů z řad diskutujících pod příspěvky ČT24. Vzhledem k obtížnému shánění respondentů, což budu popisovat v následujících kapitolách, a jejich konečnému nízkému počtu, jsem musela přehodnotit původně zamýšlený přístup. Rozhodla jsem se na získaná data použít analýzu rámcovou, která je někdy považována pouze za předběžnou fázi některých interpretativních přístupů. Nám však poslouží jako konečný způsob analýzy. Hlavním cílem rámcové analýzy je systematická organizace dat. Může tedy významně pomoci při souhrnu a vyhodnocování dat z různých kvalitativních studií na stejné nebo podobné téma a umožňuje zpracování závěrečného systematického přehledu výsledků (Hendl, 2016).

Rámcová analýza předpokládá, že základním krokem při práci s materiálem získaným při výzkumu je co nejpřesnější organizace, což umožní jeho následné jednoduché zpracování. Jedná se o velice pečlivé rozřídění a seřazení dat a jejich následnou interpretaci (Hendl, 2016). Analýza v rámci kvalitativního výzkumu není jednou z fází výzkumu, avšak jej spíše celou dobu prostupuje a prolíná. Průběžná analýza je to, co dělá kvalitativní výzkum

variabilním a pružným. Díky průběžnému vyhodnocování dat můžeme výzkum pozměňovat a přizpůsobovat získaným údajům tak, abychom dostali co nejpřesnější a nejvíce vypovídající výsledek. Analýzu v kvalitativním výzkumu provádíme v podstatě od začátku, kdy si získaná data zapisujeme a řadíme, a tak začínáme jejich rámcovou analýzu.

Hendl (2016) uvádí, že rámcová analýza je založená na tabulkové metodě. Tabulku jsem v rámci svého výzkumu vynechala. Raději jsem zvolila rámce, do nichž jsem data během výzkumu řadila, a dle nichž jsem také tvořila doplňující otázky respondentům.

Volba metody výzkumu a její důvod

Kvalitativní výzkum a jeho metody jsem zvolila proto, že se domnívám, že mi nejlépe pomůžou zodpovědět otázku, která mě v rámci této práce nejvíce zajímá, a sice, co vede lidi k přispívání a komentování v diskusích na Facebooku. Zvolila jsem tři samostatné výzkumy, jejichž výsledek se v závěru práce pokusím propojit a sepsat do jednoho celku.

Prvním a hlavním výzkumem této práce je výzkum zaměřující se na samotné přispívající. Pro získávání dat od respondentů z řad přispívajících jsem se rozhodla využít polostrukturovaný rozhovor. Vzhledem k charakteru práce a tématu výzkumu mi polostrukturovaný rozhovor umožnil získání co nejvíce dat relevantních k tématu výzkumu. Jako přístup pro tento výzkum a zpracování dat jsem zvolila kombinaci fenomenologického a etnografického výzkumu. Tyto dva přístupy ke kvalitativnímu výzkumu jsem vybrala proto, že zvolím-li část z každé z těchto metod, získám nejpřesnější odpověď na výzkumnou otázku a zároveň představu o zkoumaném subjektu. Polostrukturovaný rozhovor jsem zvolila také v případě rozhovorů se správci sociálních sítí jednotlivých médií. Pro poslední část výzkumu jsem zvolila metodu pozorování s lehkou formou participace.

K volbě kombinace výše uvedených metod jsem dospěla během samotného výzkumu. Změna metody kvalitativního výzkumu je častým jevem. Již dříve v práci jsem popisovala, že pro kvalitativní výzkum je typické, že si výzkumník zvolí především téma své práce. Metodu výzkumu si může zvolit také, ale vzhledem k variabilitě kvalitativního výzkumu je možné tuto měnit v závislosti na získaných datech a informacích.

Volba respondentů z řad diskutujících

Před výběrem jednotlivých respondentů bylo potřeba stanovit si, podle jakých kritérií se bude tento výběr řídit. Věděla jsem, že chci získat odpovědi od stejného počtu

komentujících na profilu serveru Novinky.cz a ČT24. Rozhodla jsem se pro získání minimálního počtu šesti respondentů z každé skupiny, mezi nimiž by byl vyrovnaný počet mužů a žen, a kteří by pocházeli z různých částí České republiky. Také jsem si stanovila, že se pokusím získat respondenty, kteří se svými postoji pravděpodobně nacházejí na různých koncích názorového spektra.

V rámci rešerše pro účely diplomové práce jsem průběžně pročítala diskuse a komentáře pod různými články zveřejněnými danými profily zpravodajských serverů. V diskusích jsem se snažila hledat příspěvky, které byly poměrně dlouhé, v tomto případě jsem se řídila heslem „čím delší, tím lepší“. Rovnou jsem tedy vyloučila komentáře, které byly příliš krátké. Zároveň jsem vyloučila komentáře, které pouze odpovídaly na jiný zveřejněný komentář. Hledala jsem tedy mezi delšími komentáři, které byly původní reakcí na zveřejněný článek. Snažila jsem se najít takové příspěvky, které by měly na komentovaná témata různé názory. Snažila jsem se volit takové názory, které by se od sebe diametrálně lišily, nebo takové, které by mě okamžitě zaujaly něčím neobvyklým, případně něčím, co by mě samotnou nutilo k zamyšlení. Komentáře, jež obsahovaly vulgární či jinak nevhodné výrazy jsem nevolila. Důvodem k tomu nebyla nevhodnost obsažených slov, ale spíše forma takových příspěvků, kdy tyto jsou většinou velmi krátké a velkou část jejich obsahu tvoří vulgarismy, jejichž jediným zamýšleným efektem je někoho urazit, spíše než komentovat obsah příspěvku.

Pokud jsem narazila na příspěvek, který mě zaujal svou délkou a zároveň obsahem, otevřela jsem si profil jeho autora. Hledala jsem zde především informace o vzdělání, zaměstnání a místě bydliště. Výhodou bylo, pokud bylo z profilu osoby patrné, že je zastáncem určitého názoru, případně že podporuje určité politické hnutí nebo směr. V případě, že profil autora komentáře splňoval mé předem stanovené předpoklady, jsem tuto osobu oslovila. Respondenty jsem oslovovala personalizovanými zprávami, které jsem zasílala přes aplikaci Messenger sítě Facebook, kde následně probíhala veškerá konverzace. Základní zprávu jsem upravovala v závislosti na tom, zda se jednalo o diskutující pod články stránky Novinky.cz nebo stránky ČT24. Oslovené jsem zde informovala o tématu diplomové práce a snažila jsem se zároveň nastínit témata, jichž by se můj dotazník týkal. Hned v úvodní zprávě jsem oslovené ujistňovala, že jejich odpovědi na otázky by byly použité pouze pro potřeby mé diplomové práce a nebyly by nikde jinde použity ani zveřejněny.

Hledání respondentů jsem prováděla ve čtyřech vlnách po dvou týdnech, přičemž v každé vlně jsem oslovila 12 lidí, celkem pak 48 osob. V každé vlně jsem si pak stanovila časový rámeček jednoho týdne, kdy jsem čekala, zda mi oslovené osoby odpoví či ne. Pokud oslovený do týdne neodpověděl, smazala jsem jej ze svého vedeného seznamu respondentů. Pokud oslovená osoba odpověděla, domluvila jsem se s ní na zaslání polostrukturovaného rozhovoru a navazujících doplňujících otázek. Polostrukturovaný rozhovor jsem zasílala všem respondentům stejný. Upraveny byly pouze otázky výslovně zmiňující dané médium, na jehož profilu jsem komentujícího objevila.

Většina oslovených, kteří mi chtěli s prací pomoci a na otázky mi odpovědět, se ozvala téměř okamžitě, nejdéle však do dvou dnů. Někteří respondenti nejprve odpověděli, že mi na otázky odpoví, ale následně se již neozvali, případně napsali, že se rozmysleli, nebo nemají čas. Vzhledem k ochotě nebo spíše neochotě oslovených respondentů a mým časovým možnostem jsem nedosáhla požadovaného počtu dvanácti respondentů. Odpovědi jsem nakonec získala pouze od deseti komentujících. Povedlo se však dodržet rovnoměrné rozložení respondentů a to tak, že pět jich pochází ze skupiny komentujících na profilu ČT24 a pět z nich z komentujících na profilu Novinky.cz. Nepodařilo se mi dodržet genderové rozložení respondentů. Z deseti jich je osm mužů a pouze dvě ženy. V tomto ohledu spatřuji zřejmý nedostatek svého výzkumu, a sice, že kvůli nedostatečným časovým možnostem se mi nepodařilo získat stanovený počet respondentů a výsledek výzkumu tím může být ovlivněn.

Respondenti byli předem seznámeni s tím, že rozhovory jsou vedené pouze pro potřeby mé diplomové práce a nebudou nikde jinde zveřejněné. Všichni respondenti mi odpověděli na mnou zasláné otázky a následně mi také ochotně odpovídali na doplňující dotazy, a to i přesto, že jsem je kvůli časovému vytížení většinou zasílala se značným časovým rozestupem. Kromě jednoho muže (pohlaví soudím dle jména facebookového profilu) mi všichni uvedli své jméno, bydliště, věk a nejvyšší dosažené vzdělání. Není mi známo, že by jednotliví komentující měli mezi sebou jakékoliv vazby. Jeden respondent mi nabízel zodpovězení otázek svým synem, který také komentuje v diskusích na Facebooku. Syn se však nakonec neozval.

Odpovědi získané od jednotlivých respondentů jsem analyzovala několika způsoby. Za prvé jsem porovnávala odpovědi s původními komentáři, na jejichž základě jsem danou osobu oslovila. Dále jsem porovnávala odpovědi jednotlivých přispěvatelů pocházejících

z diskuse jednoho média a následně jsem porovnávala odpovědi respondentů jednotlivých médií také mezi sebou. Snažila jsem vyhledat odpovědi, jež by všechny respondenty nějakým způsobem spojovaly, a zároveň odpovědi, jež by alespoň částečně nabízely odpověď na jednu z výzkumných otázek.

Přestože byli respondenti velice ochotní a nápomocní, nemůžeme v rámci výzkumu brát jejich odpovědi jako reprezentaci názorů nějaké skupiny, či snad statistickou reprezentaci, ale spíše jako náhled či sondu do názorů vybraných jedinců. Výzkum je v tomto ohledu značně limitován informacemi a odpověďmi, které jsou respondenti ochotní poskytnout. Tyto mohou být také velice ovlivněné vlastním názorem, který o sobě jednotliví komentující mají, a obrazem, jímž se chtějí navenek prezentovat. Tomuto limitu výzkumu se budu také věnovat v praktické části práce, jelikož se při analýze dat nejednou ukázalo, že odpovědi, jež respondenti uvedli, zcela nekorespondují s jejich zveřejněnými komentáři.

Volba respondentů zvolených médií

Data pro druhou část své práce jsem získávala od příslušných pracovníků redakcí zvolených médií. Výběr respondentů zde byl omezený předpokladem, že jsem chtěla, aby se jednalo přímo o lidi, kteří spravují sociální sítě daných médií, případně moderují zdejší diskuse. Ostatní pracovníci redakce by nemuseli mít do tematiky správný vhled.

Z každého média jsem oslovila pouze jednu osobu, a to vedoucího pracovníka, který má na starosti správu sociálních sítí konkrétního média. Z časových důvodů bych více rozhovorů nebyla schopná provést, a hlavně jsem se domnívala, že vedoucí pracovníci budou o svých redakcích a jejich fungování vědět nejvíce informací. Jelikož se jednalo pouze o dva respondenty, mohla jsem s nimi vést delší a podrobnější rozhovory, a dostat se tak k podrobným a často zajímavým informacím.

Respondenty z redakcí médií jsem oslovovala e-mailem. Jako první jsem napsala do redakce Novinky.cz. Okamžitě se mi ozval zpět pan Matěj Pálka, který zde má na starosti správu všech sociálních sítí. O tom, jakým způsobem jsou regulované online diskuse, nejen na Facebooku, má tedy dokonalý přehled. S Pálkou jsem si domluvila schůzku v kavárně nedaleko redakce serveru Novinky.cz, kterou Matěj Pálka zvolil.

Druhým osloveným médiem byl zpravodajský server ČT24. Stejně jako v případě Novinek, jsem i zde psala e-mail na všeobecnou adresu. Jelikož se však jedná o veřejnoprávní médium mnohem většího rozsahu než u soukromých stránek Novinky.cz,

trvalo mnohem delší dobu, než se podařilo najít osobu, která je v České televizi zodpovědná za správu sociálních sítí. Nikde na internetových stránkách České televize (a to ani na Facebooku) jsem nenašla jméno osoby, která by měla sociální sítě na starosti. Obrátila jsem se tedy e-mailem přímo na divácké centrum, všeobecnou adresu určenou pro veškeré dotazy diváků České televize. Následně se mi ozval přímo Oldřich Borůvka, což je vedoucí redaktor redakce sociálních sítí stanice ČT24. S panem Borůvkou bylo domlouvání na schůzce poněkud komplikovanější a zdlouhavější. Déle trvalo, než jsme našli společný termín, nakonec se to však zdařilo a domluvili jsme si osobní schůzku přímo v budově zpravodajství České televize na Kavčích horách.

Při domlouvání schůzek jsem respondenty seznámila s tématem práce, sepsala jsem přibližný okruh témat, jimž se budeme v rámci rozhovoru věnovat. Zároveň jsem oba respondenty ujistila, že rozhovor bude sloužit čistě pro potřeby mé diplomové práce a nebude nikde jinde zveřejňován. Oba rozhovory tedy proběhly osobně. Rozhovory jsem si po svolení respondentů nahrávala na mobilní telefon a zároveň jsem si dělala poznámky na papír, na němž jsem měla předem připravené otázky a okruhy, jimž jsem chtěla v rámci rozhovoru věnovat zvýšenou pozornost.

Rozhovory probíhaly vesměs podobně. Oba trvaly přibližně jednu hodinu, během níž mi pracovníci spravující sociální sítě trpělivě odpovídali na všechny mé otázky. V případě pana Pálky ze serveru Novinky.cz můžu říct, že odpověděl zcela na všechny otázky, s ničím neměl problém a okamžitě reagoval také na všechny mé doplňující dotazy včetně mé dodatečné žádosti zasláné následující den e-mailem, v níž jsem ho žádala o zaslání informací o genderovém složení návštěvníků Facebookové stránky Novinky.cz a jejich místě bydliště. Pan Oldřich Borůvka z redakce sociálních sítí stanice ČT24 také odpovídal na všechny otázky, jen v některých případech bylo patrné, že nad odpovědí déle přemýšlí a snaží se vymyslet, jak svou odpověď, jak se říká, co nejvíce opsat, aby nemusel odpovědět přímo. Mou žádost o zaslání genderového a demografického složení návštěvníků Facebooku stránky ČT24 odmítl. Oba respondenti se mnou mluvili také ještě určitou dobu po skončení rozhovoru „mimo záznam“, což v obou případech vyloučilo přirozeně z klidně a přátelsky vedené konverzace.

Před rozhovory jsem samozřejmě prováděla rešerši. Na Facebooku obou médií jsem si vyhledala pravidla diskusí, která jsem si pozorně přečetla. Pročítala jsem také mnoho diskusí na jednotlivých profilech týkající se nejrůznějších témat. V případě profilu

Novinky.cz jsem také prostudovala jejich server, kde jsem pročetla diskuse pod články a zároveň si hledala pravidla diskusí a následně je porovnávala s pravidly pro diskuse na sociální síti. Pro rozhovory jsem měla předem připravené otázky, které byly uzpůsobené danému médiu přesně dle předem prováděné rešerše. V průběhu rozhovoru jsem pak kladla doplňující otázky v závislosti na jednotlivých odpovědích, které mě třeba překvapily a chtěla jsem je dále rozvést. Oba respondenti měli o tématu dostatek informací. Matěj Pálka je jediným, kdo v redakci Novinek spravuje sociální síť, takže má o tom, co se tam děje značný přehled. Vzhledem k tomu, že dříve pracoval jako správce sociálních sítí pro Český rozhlas, měl zajímavá srovnání soukromých a veřejnoprávních médií. Stejně tak Oldřich Borůvka již vede redakci sociálních sítí ČT24 dlouhou dobu, a proto i on měl k tématu přínosné odpovědi a zajímavé podněty.

Jak jsem již zmínila, oba rozhovory trvaly přibližně hodinu. Téměř 45 minut trval „oficiální“ rozhovor a 15 minut potom rozhovor, který mnou již nebyl zaznamenávám. Domnívám se, že tato délka vedeného rozhovoru byla ideální. Při následném přepisování se ukázalo, že i 45 minut rozhovoru je poměrně obsáhlých. Rozhovory jsem pozorně vyslechla celé tak, jak byly nahrány. Pouze někde jsem přistoupila ke stylistickým úpravám, aby byl výsledný text spisovně a stylisticky správně. Přepsané rozhovory uvádím v přílohách této práce.

Rozhovory jsem několikrát pozorně vyslechla a přepsané následně několikrát přečetla. Poté jsem přistoupila k porovnání obou textů. Jelikož jsem při přípravě otázek dávala jednotlivá témata na stejné místo v otázkách, byly rozhovory již částečně seřazené. Bylo tedy možné porovnávat jednotlivé otázky a jejich odpovědi. Snažila jsem se porovnat přístupy jednotlivých správců online diskusí a najít případné shody a rozdíly v jejich práci.

Výsledky obou výzkumů – toho týkajícího se přispívajících, i toho týkajícího se správců diskusí – se budu zabývat v následující praktické části diplomové práce.

Praktická část

V metodické části práce jsem představila svůj výzkum, hlavní zvolené výzkumné otázky a metody, jež jsem pro výzkum zvolila. V praktické části práce budu prezentovat samotné výsledky. Tato kapitola je rozdělena do tří částí. V první části se zaměřím na analýzu přístupu jednotlivých médií k online diskusím pod jejich články na Facebooku. Rozeberu zde rozhovory, které jsem vedla s vedoucími pracovníky jednotlivých médií, jež mají

v popisu práce, kromě jiného, také správu sociálních sítí. Ve druhé části provedu analýzu polostrukturovaných rozhovorů. Tyto byly korespondenčně vedené s lidmi, kteří do online diskusí přispívají. Ve třetí části závěrečné kapitoly shrnu poznatky z mého vlastního participovaného pozorování, kdy jsem se snažila aktivně zapojit do diskusí a přiblížit se tak zkoumané skupině lidí. V závěru praktické kapitoly se pokusím výsledky výzkumu shrnout a odpovědět na stanovené výzkumné otázky. Součástí závěrečného shrnutí bude také reflexe, v níž celý výzkum vyhodnotím.

Analýza přístupu médií k online diskusi

Novinky.cz

Obě média, zvolená pro mou diplomovou práci, mají vlastní pravidla diskutování pod příspěvky na svých facebookových stránkách. Tato kompletní pravidla jsem uvedla již v teoretické části diplomové práce. Pravidla obou zpravodajských serverů se trochu odlišují.

Novinky.cz mají pravidla definovaná celkem přesně. Jasně a v bodech uvádí co komentující mohou a nemohou a čím se mají řídit, případně jaké chování povede k jejich zablokování v diskusi. Příspěvky v diskusi musí splňovat čtyři základní kritéria:

- Nesmí žádným způsobem porušovat zákony České republiky, ani k jejich porušování vybízet
- Příspěvky nesmí být urážlivé, sprosté, rasistické, či obtěžující
- Příspěvky se nesmí často opakovat, nesmí obsahovat odkazy na obchodní nabídky nebo stránky, které nesouvisí s obsahem sdíleného příspěvku
- Nesmí také v žádném případě obsahovat odkaz na webové stránky s nelegálním obsahem, viry nebo škodlivým softwarem.

Správci diskusí na Novinky.cz upozorňují, že jakékoliv porušování pravidel diskuse povede k zablokování daného uživatele. Dále zdůrazňují, že cílem stanovených pravidel je udržení otevřené diskuse, kde může každý slušně vyjadřovat svůj názor.

Správce diskuse Novinky.cz

Již jsem uváděla, že výzkumný rozhovor jsem za Novinky.cz vedla s Matějem Pálkou, který má v redakci na starosti správu sociálních sítí. Tato kapitola se bude věnovat popisu a rozboru jeho odpovědí. Pálka je jediným správcem všech sociálních sítí webu Novinky.cz. Z tohoto důvodu provádí kontrolu diskusí, pouze sporadicky a velice náhodně. K věci

uvedl: „*Jsem na to sám, takže neexistuje varianta, že bych diskuse projížděl nějak důsledně. Většina věcí, které v tomto směru děláme, je tedy preventivních.*“ Mezi preventivní opatření Pálka počítá zveřejněná pravidla diskuse nebo například automatickou kontrolu na seznam vulgarismů, jež zabrání zveřejnění sprostého a nevhodného příspěvku. „*Pokud se vyskytne citlivé téma, u kterého si člověk říká, že by měl být opatrný, tak potom ty diskuse kontroluji častěji,*“ dodává. Diskuse Pálka, dle svého vyjádření, kontroluje zpravidla jednou denně. Pokud má zrovna dovolenou nebo nestíhá z časových důvodů, požádá o namátkovou kontrolu některého ze svých kolegů v redakci. Mezi preventivní opatření patří také vypnutí diskusí, což je varianta, kterou volí server Novinky.cz na svém webu pod některými citlivými články. Na Facebooku tato varianta pod články bohužel neexistuje. „*Je ovšem možné omezit nebo zcela vypnout diskusi pod živě vysílanými videi. Většinou diskusi pod videi omezím na to, že do ní mohou přispívat pouze profily starší čtrnácti dnů. Domnívám se, že tímto opatřením výraznou měrou omezím trolly, boty a fakové profily.*“ Diskusi pod živým videem je možné sice vypnout, ale lze to učinit pouze v průběhu jeho vysílání. Pokud je video na profilu přístupné i po jeho skončení, zde již diskuse otevřená je.

Zároveň neplatí, že když je pod nějakým článkem na serveru Novinky.cz vypnutá diskuse, nezveřejní Pálka tento článek na Facebooku, kde možnost vypnutí diskuse není. „*Není to tak, že bych si řekl, že když je na Novinkách vypnutá diskuse, nebudu článek sdílet na Facebooku. Jsem na to ovšem opatrnější a diskuse pod takovými články následně mnohem více kontroluji.*“ Ve většině případů se pak, dle Pálky, skutečně potvrdí, že se jedná o článek, pod nímž diskuse byla vypnutá smysluplně.

Dle Matěje Pálky není na stránkách webu Novinky.cz situace nevhodných komentářů tak tíživá, jako například u médií veřejnoprávních, protože velkou část zloby, kterou si sem komentující chtějí vylít, odfiltrují soukromé zprávy: „*Máme jako Novinky.cz otevřené soukromé zprávy, takže nám lidi píšou přímo do zpráv.*“ Žádný přehled komentujících, kteří by dělali problémy si v redakci nevedou. Dle vlastního vyjádření jako soukromá firma nemusí a ani nechtějí s lidmi vést zdlouhavé diskuse a nemají problém s okamžitým zablokováním profilu, pokud někdo nerespektuje pravidla diskuse. Pokud uživatel nevhodným příspěvkem nebo zprávou překročí určitou mez, nahlásí ho správce Facebooku: „*Když nám uživatelé například posílají fotky genitálií, případně něco jiného vulgárního nebo explicitního, tak ho určitě nahlásíme.*“ Na otázku, kolik lidí blokují,

odpovídá Pálka, že velice záleží na období: „*Například po začátku války na Ukrajině nám narostl počet sledujících, následně jsme však velkou část z nich okamžitě zablokovali, protože se jednalo o falešné účty.*“ Falešné účty je dle Pálky snadné odhalit, a to například nevhodnými reakcemi na tragické a smutné události: „*Zveřejníme zprávu o počtu civilních obětí a v komentářích se objeví spousta rozesmátých smajlíků. V okamžiku, kdy se někdo směje mrtvým dětem, tak je to stroj nebo troll.*“ Promazávání účtů sledujících se Pálka věnuje přibližně jednou týdně. Kromě války jsou nejtřaskavějšími tématy volby a zprávy zabývající se sociálními nerovnostmi.

Na policii ještě Novinky.cz žádného diskutujícího nenahlásily. „*My ty uživatele většinou včas zablokujeme.*“ Zároveň však Pálka dodává, že už několika diskutujícím upozorněním policie vyhrožoval, a to v případech, kdy někdo zneužíval obsah Novinek ke svému vlastnímu prospěchu.

Jak již bylo zmíněno, vzhledem k tomu, že Pálka je na kontrolu diskusí sám, uvádí, že lépe kontrolovaná je diskuse na samotném webu Novinky.cz. Tuto stránku spolu se správou diskusí převzal Seznam.cz, který se údajně kontrole a správě diskusí věnuje velice intenzivně. Jsou tam tedy diskuse kontrolované mnohem častěji, intenzivněji a důsledněji, nežli to zvládá pan Pálka na sociálních sítích. Správce na Facebooku, lidi neupozorňuje a žádným způsobem s nimi nediskutuje: „*Pro nás Facebook nepředstavuje hlavní zdroj čtenářů, tudíž se tam nemusíme nijak angažovat.*“

Výjimku, se kterou se Matěj Pálka je ochotný na Facebooku bavit, tvoří starší lidé a senioři. Sám uvádí, že občas v diskusích narazí na viditelně zmateného seniora, který se stal obětí nějaké propagandy. V takovém případě se snaží s dotyčným mluvit a vysvětlovat. Ve většině případů to ovšem nemá žádný efekt: „*Oni většinou mají svůj svět a vytvořili se nějaké obranné mechanismy, kterými se snaží si tento svět udržet, a ta diskuse je pak opravdu těžká.*“

Do diskusí pod články Pálka ve velké většině nezasahuje a pouze je promazává. V soukromých zprávách, jež profilu Novinky.cz na Facebooku chodí, je to jiné. Neodpovídají v žádném případě na každou zprávu. V redakci se domluvili, že odpovídat budou pouze na zprávy, které budou napsané slušně. V době rozhovoru se jednalo zhruba o patnáct zpráv denně. Některé, jak Pálka přiznal, jsou dokonce i užitečné: „*Čtenáři nám třeba píšou, že máme někde chybu, posílají nám náměty na zajímavá témata, kterým by byli rádi, abychom se věnovali, nebo nám posílají videa a fotografie z uplynulých událostí.*“

Shrnutí přístupu redakce Novinky.cz

V redakci je pouze jeden člověk, Matěj Pálka, který se věnuje kontrole facebookových diskusí, přičemž se jedná pouze o okrajovou náplň jeho práce. Diskuse jsou kontrolované zpravidla jednou denně, a to zcela náhodně. Cíleně jsou diskuse kontrolované pouze v případech, kdy zveřejněný článek pojednává o citlivém tématu, u nějž je možné předpokládat ostré reakce čtenářů. Diskutující jsou povinni řídit se stanovenými pravidly. Jejich opakované či závažné porušení vede k zablokování profilu a znemožnění dalšího komentování. Na nevhodné komentáře v diskusích redaktor nereaguje, ale většinou je ihned maže. Nejčastěji získají lidé reakce v soukromých zprávách, avšak pouze za předpokladu, že jejich zpráva je slušná. Vzhledem k tomu, že je web Novinky.cz soukromým zpravodajským subjektem a nejedná se o veřejnoprávní médium, nemusí prostor diskusí do velké míry řešit, protože se nemusí obávat nařčení z cenzury nebo neposkytnutí veřejného prostoru pro vyjádření názoru a umožnění využití práva na svobodu slova. Toto Pálka považuje za hlavní důvod, proč jsou diskuse kontrolované a regulované pouze sporadicky a bez přísnějšího rámce.

Správce diskuse ČT24

Vedoucím redakce sociálních sítí kanálu ČT24 je Oldřich Borůvka. V této kapitole se věnuji rozhovoru, jež jsem s ním vedla, jeho odpovědím a jejich rozboru. Redakce věnující se správě sociálních sítí v České televizi se diametrálně liší od redakce, jenž má to samé na starosti pro Novinky.cz. *„V redakci je nás jedenáct. Rozhodně to však neznamená, že v jeden okamžik sedí jedenáct lidí u počítače a kontroluje diskuse. Činnosti, které tam děláme jsou různorodé a všichni se na nich střídáme,“* uvádí Borůvka s tím, že kontrola diskusí je pouze jednou z mnoha činností redakce. Diskuse pracovníci, kteří jsou zrovna v redakci, kontrolují na základě jejich hojnosti, avšak určitě několikrát denně. Kontrola se, kromě počtu, odvíjí také od tématu zveřejněného článku: *„Pokud bude zpráva, že se v zoo narodil luskoun, a bude pod ní šest set komentářů, tak asi nikdo nepředpokládá, že se tam strhne nějaká vřava. Pokud se však jedná o třaskavé téma, je určitě potřeba diskusi kontrolovat častěji.“* Jako témata, jimž je v diskusích potřeba věnovat zvýšenou pozornost Borůvka uvádí standardně nemoc Covid nebo válku na Ukrajině. Kromě těchto témat, u nichž by problém očekával asi každý, se dle Borůvky občas vyskytnou také kauzy, které se neobjevují na denní bázi, ale mohou vyvolat také velice vášnivou diskusi. *„Teď se například znovu otvírala dlouholetá kauza sterilizace žen. Články o ní nabraly obrovské*

množství komentářů,“ dodává Borůvka s tím, že tedy není možné přesně říct, která zpráva bude přijata bez většího rozruchu, a u které zprávy bude potřeba k diskusím přistupovat se zvýšenou opatrností. Pro kontrolu nevhodných příspěvků používá redakce nějaké nastavené mechanismy, například nástroje, jež nabízí sám Facebook. Diskutující se musí řídit samozřejmě pravidly dané sociální sítě a pravidly diskusí stanovených stránkou ČT24. Pravidla jsem uvedla již v teoretické části diplomové práce. Navíc si redakce ČT24 vybuďovala svou vlastní nadstavbu kontroly, aby mohli diskuse regulovat vlastním způsobem. Základním filtrem jsou vulgarismy, projevy rasismu nebo xenofobie, projevy nenávisť, schvalování trestných činů, šíření dezinformací, šíření spamů, nebo třeba odkazy a neustále se opakující příspěvky. *„Pokud jsou tam dva lidé, kteří se budou vzájemně častovat vulgarismy, tak to nesouvisí s tématem článku, diskusi to devaluje a nemá to tam co dělat. Nejedná se o komentář, který by chtěl téma něčím rozšířit.*“ Dodává Borůvka s tím, že v takovém případě se nejedná o cenzuru a je zcela v pořádku dané komentáře smazat. Kromě smazání komentáře má redakce k dispozici ještě další možnosti, mezi něž patří například schování příspěvku, zablokování uživatele, nahlášení uživatele Facebooku za nevhodné chování porušující pravidla komunity, nebo v nejzávažnějších případech ohlášení osoby příslušným orgánům. Pokud by taková situace nastala, postoupí redakce sociálních sítí záležitost právnímu oddělení, kde již celou věc prozkoumají a zváží další kroky. Problém falešných účtů v České televizi nevidí tak jednoduše, jako u konkurenčního média: *„U dezinformací a falešných účtů to není vůbec jednoduché ani jednoznačné. Nelze snadno rozeznat názor člověka od trolla. Názory lidí můžou hraničit s extremismem, ale pouze proto, že si někdo něco myslí, tak do toho nemůžeme apriori zasahovat,*“ myslí si Borůvka a dodává: *„jsme veřejnoprávní médium, takže si nemůžeme říct, že tohle se nám nelíbí, tak to smažeme. V tomto ohledu máme nějaký závazek a o to obezřetněji a opatrněji musíme pracovat.*“ Na fakt, že je Česká televize veřejnoprávní médium, a musí tudíž být s regulací diskusí přeci jen o něco opatrnější než soukromé Novinky.cz, Oldřich Borůvka při rozhovoru několikrát narazí: *„Během práce se často dostáváme k všeobecné diskusi, co je a není cenzura. Jak jsem již zmínil, nemůžeme někoho zablokovat pouze za to, že má nějaké názory.*“ Dodává však, že jsou zároveň zodpovědní za vydávaný obsah, do něhož, dle redakce, diskuse pod příspěvky patří.

Na Facebook redakce nepouští všechny zprávy, které projdou televizním vysíláním. Podle Borůvky se však nejedná o žádný cílený filtr z hlediska vhodnosti nebo nevhodnosti tématu: *„Stejně tak, jako vysílání má nějaký editoriaální výběr, tak i na sociálních sítích se*

řídíme editoriálním výběrem.“ Na Facebook samozřejmě potom přijde méně zpráv, než kolik jich projde televizním vysíláním, a to především z kapacitních důvodů. Redakce sociálních sítí má, stejně jako celá Česká televize, nějakou organizační strukturu, dle které se řídí. Není to však tak, že by byl určený pouze jeden člověk, který by se zrovna věnoval diskusím nebo jejich kontrole. Jednotliví pracovníci se o pozice dělí a v práci se střídají, spolupracují a společně řeší některé úkoly. Spolupráce pak probíhá nejen na úrovni redakce sociálních sítí, ale kooperuje se také s ostatními odděleními a redakcemi.

Shrnutí přístupu redakce ČT24

Redakci sociálních sítí zpravodajské stanice ČT24 tvoří tým více lidí, kteří se mimo regulace diskusí starají hlavně o zveřejňovaný obsah. Vedoucím této redakce je Oldřich Borůvka. Diskuse jsou kontrolované minimálně jednou denně, a to jak náhodně, tak dle nastavených nástrojů. V redakci sledují například nejnověji zveřejněné příspěvky v případě, že by se pod některým z článků začaly hromadit. Diskutující jsou povinni řídit se stanovenými pravidly, jež kladou důraz především na dodržování zákonů České republiky, a také pravidly slušného chování a komunikace. Porušování pravidel vede ke skrytí příspěvku, smazání příspěvku, zablokování uživatele, nahlášení uživatele Facebooku a v krajním případě předání uživatele právnímu oddělení, které zváží další vhodné, již legální kroky. Ohledně mazání komentářů jsou v redakci opatrní, protože si uvědomují, že jsou součástí veřejnoprávního média a nechtějí být nařčeni z cenzury. Snaží se tedy do jisté míry poskytnout nějaký prostor všem, což ovšem občas vede k nařčení, že poskytují prostor pro šíření dezinformací. Tomuto se, dle Borůvky, bohužel nelze vyhnout.

Komparace přístupů

Přístup ke kontrole a regulaci diskusí pod příspěvky na Facebookové stránce se liší více, než by se na první pohled zdálo. Hlavní rozdíly jsou dané zejména tím, že proti sobě stojí soukromé a veřejnoprávní médium. Zatímco v soukromých novinách spravuje veškeré sociální sítě jeden člověk, v České televizi se tomu věnuje tým několika lidí. Už jen početní převaha naznačuje, že se postup kontroly a regulace bude odlišovat. Pálka, který je na práci sám, nemá časové možnosti na přehnanou kontrolu. Nedostatek času spolu s faktem zázemí soukromé společnosti vede k tomu, že nevhodné příspěvky rychleji a bez delšího rozmyšlení maže. Nemusí příliš řešit následky rozhořčení čtenářů nebo například nařčení z cenzury. Je možné se domnívat, že uživatelé od soukromé zpravodajské služby ani neočekávají přílišnou vstřícnost, co se prostoru pro vyjádření týká. V tomto ohledu se

přístup redakce ČT24 diametrálně odlišuje. Vzhledem k počtu lidí, jež se mohou kontrole diskusí věnovat, je postup práce jiný. Nevhodné komentáře jsou také skrývány nebo mazány, ovšem jelikož se jedná o veřejnoprávní médium, jsou tyto kroky mnohem více zvažovány. ČT nechce být nařčená z toho, že snad provádí cenzuru a zároveň je, spíše než soukromé médium, povinná poskytnout prostor pro vyjádření názoru. V ČT24 spolupracuje tým lidí, který má pevněji stanovená pravidla a v nejzazších případech předává potíživost právnímu oddělení.

Z rozhovoru s Matějem Pálkou bylo patrné, že ho práce baví a že si ji užívá. Kontrolou diskusí se baví, a zrovna tak zábavné mu mnohokrát přijde také mazání nevhodných příspěvků nebo například komunikace s čtenáři skrze soukromé zprávy. Tento typ kontaktu naopak Česká televize svým sledujícím vůbec neposkytuje. Oldřich Borůvka během rozhovoru budí dojem, že práci bere velice zodpovědně. Možná je to také pocit, jež vzbuzuje zázemí velké korporace, již veřejnoprávní Česká televize je. Každý krok, který v redakci směřem k regulaci podniknou je mnohem více zvažován a mezi jednotlivými pracovníky diskutován. Je patrné, že je zde opravdu kladen důraz na svobodu slova a na to, aby bylo každému umožněno se vyjádřit. Pokud je však již příspěvek vyhodnocen redakcí jako nevhodný, není jeho autor žádným způsobem upozorňován a příspěvek je přímo mazán. V tomto ohledu se může zdát práce pana Pálky záslužnější, protože jak sám říká, někdy se s lidmi baví. Snaží se jim situaci vysvětlovat a přesvědčovat je například o tom, že informace, jimž věří, jsou skutečně mnohokrát vyvrácené dezinformace.

První výzkumná otázka týkající se správců sociálních sítí jednotlivých médií, a sice jakým způsobem moderují diskuse, byla zodpovězena více než dostatečně. Obě média se řídí především pravidly stanovenými samotným Facebookem, mažou nevhodné, sprosté, urážlivé, xenofobní či jinak narušující komentáře. Snaží se při této činnosti řídit také pravidly slušného chování. Kontrola diskusí u veřejnoprávního média probíhá s větším rozmyslem. Druhou výzkumnou otázkou bylo, zda správci diskusí v rámci kontroly s příspěvateli komunikují. V redakci ČT24 k tomuto nedochází téměř vůbec. V redakci Novinky.cz komunikují především se čtenáři prostřednictvím soukromých zpráv, v rámci diskuse pod články potom zcela minimálně. Poslední zvolená výzkumná otázka byla zaměřená na rozdíly kontroly diskusí na Facebooku a na samotném zpravodajském serveru daného média. Tuto doplňující otázku není možné zodpovědět u média ČT24, protože se jedná o televizní stanici, která ve vysílání neumožňuje divákům žádné komentáře. Diskuse

není spuštěná ani na stránkách České televize, kde jsou občas články zveřejňované. Jediným místem, kde se mohou čtenáři (potažmo diváci) ČT vyjádřit zůstává Facebook. U serveru Novinky.cz komparace možná je, jelikož Novinky umožňují diskusi jak na Facebooku, tak pod svými články přímo na domovském webu. Kontrola na těchto dvou platformách se liší poměrně dost. Facebook je kontrolován jediným člověkem, pro nějž je tato činnost navíc pouze okrajová náplň práce. Nejedná se tedy o zcela důslednou a dalo by se říci pečlivou kontrolu. Oproti tomu kontrola diskusí na webu Novinky.cz je prováděna důsledněji. Diskuse na webových stránkách Novinek je spravovaná společností Seznam.cz, která se kontrole důsledně věnuje, má stanovená pravidla diskusí a důsledně je vymáhá. K diskusi na webu je nutné se oficiálně registrovat a v případě i sebemenšího porušení pravidel hrozí odeření přístupu. Zatímco kontrola na Facebooku je tedy především náhodná, kontrola na webu je řízená, koncentrovaná a důsledná.

Analýza rozhovorů s diskutujícími

Na počátku této kapitoly je třeba připomenout, že výsledek výzkumu není s největší pravděpodobností mnoha způsoby vypovídající, protože pracuje pouze s daty a údaji, které byli respondenti ochotní se mnou jako s výzkumníkem sdílet. Nevíme však, zda jsou tyto údaje pravdivé a je dokonce velice možné, že jsou upravené dle názoru, který na sebe jednotliví respondenti mají.

V metodické práci jsem již psala, že v rámci výzkumu jsem provedla rozhovor s deseti uživateli Facebooku, jejichž komentáře jsem našla pod články zveřejněnými stránkami ČT24 nebo Novinky.cz. Snažila jsem se vyhledat přispěvatele, kteří by se (aspoň zdánlivě) nacházeli na odlišných koncích názorového spektra, jež by pocházeli z různých krajů v České republice, byli by odlišní věkem a ideálně by zde byl zastoupen stejný počet mužů a stejný počet žen. Respondenty jsem si sice dle těchto kritérií vybírala sama, avšak ve výsledku jsem byla odkázaná na ochotu lidí mi odpovídat na otázky. Podařilo se mi splnit všechny výše zmíněné charakteristiky, kromě genderového rozdělení. Většina spolupracujících respondentů totiž byli muži, mezi nimiž se vyskytly pouze dvě ženy. Nedomnívám se však, že to na výsledek mělo příliš velký vliv.

Všichni respondenti byli nejdříve seznámeni s tématem, jehož se výzkum týká. Při žádosti o součinnost jsem všem respondentům sdělila, že pokud mi vyplní zasláný rozhovor, bude to znamenat jejich souhlas ke zpracování jimi poskytnutých údajů pro potřeby mé diplomové práce. Přestože jejich identity (jméno, přibližné bydliště, věk, dosažené

vzdělání) mi jsou známé, v práci je neuvádím, a to ani v rozhovorech, jež jsou v přílohách práce. Jediný údaj, který jsem u rozhovorů ponechala, je nejvyšší dosažené vzdělání. Domnívám se totiž, že tento údaj může hrát roli ve výsledku výzkumu.

Rozhovory

Prvotní otázky, které byly respondentům zasílané se ve většině týkaly hlavně sociálních sítí a všeho kolem nich. Ptala jsem se, jak často přispívající chodí na sociální sítě, jak často zde čtou zprávy zveřejněné profily jednotlivých médií a třeba taky jestli sami uživatelé tvoří svůj vlastní obsah (myšleno psaní příspěvků na svém profilu, zveřejňování fotek, videí apod.). Další otázky se zaměřovaly na důvody a pohnutky, které vedou uživatele ke komentování. Snažila jsem se také zjistit, co si od komentování v diskusích slibují, jaký mají názor na sprosté a nevhodné komentáře, a zda mají nějaká svá pravidla, kterými se na sítích řídí.

Pokud respondenti odpověděli na všechny otázky a jejich odpověď nebyla jednoznačná nebo naopak nabízela ještě více nevyřčených informací, zasílala jsem jim doplňující otázky.

Během provádění rozhovorů a postupného sběru dat jsem vymýšlela nové otázky a přemýšlela, jak ještě lépe vylepšit rozhovor, aby získaná data byla co nejpresnější, přesně tak, jak to často u rámcové analýzy bývá. Vzhledem k nedostatečným časovým možnostem a narůstající neochotě některých respondentů jsem nakonec zůstala u původních otázek, pouze jsem u některých lidí zaslala otázky doplňující.

Výsledky rozhovorů

- **Jak často přispíváte na sociální sítě? Jaká je vaše nejčastější aktivita?**

První otázkou v rozhovorech bylo, jak často uživatelé přispívají na sociální sítě. V tomto ohledu se respondenti rozdělili přesně na dvě poloviny, z nichž jedna uvedla, že přispívá denně nebo téměř denně, a druhá polovina uvedla, že přispívá pouze výjimečně. Aktivita, kterou uživatelé na síti vyvíjejí, se lehce liší. Někteří pročítají příspěvky svých přátel, někteří tvoří svůj vlastní obsah nebo třeba sdílejí osobní fotky. Všichni dotázaní však odpověděli, že čtou články zpravodajských médií a přidávají pod nimi komentáře.

- **Jak často čtete články zveřejněné stránkou ČT24/Novinky.cz?**
- **Jak často komentujete v diskusích pod články?**

Nehledě na to, jak často na Facebook přispívají, všichni tázaní čtou několikrát týdně

články daného zpravodajského média. Někteří stejně často komentují v diskusích pod články, avšak nepodařilo se mi zjistit žádnou spojitost mezi četností četby zpráv a komentování v diskusích. Toto bude s největší pravděpodobností dáno tím, že přidávání komentářů není u většiny respondentů pravidlem, ani promyšleným aktem.

- **Čeho se týkají příspěvky, pod nimiž se nejčastěji zapojujete do diskuse? Jaké je jejich téma?**

Respondenti ve většině uvedli, že komentují pod články, jejichž tématům, dle svých slov, velice rozumí, nebo jejichž témata jim nejsou lhostejná. Jedná se tedy o články, které se týkají zájmových témat daného respondenta. Druhým typem článků, pod nimiž lidé nejčastěji komentují jsou články týkající se některého veřejného zájmu. Sem spadá především politika, a to zahraniční i domácí, ekonomická situace, válka na Ukrajině, energetická krize nebo třeba klima.

- **Proč komentujete a diskutujete pod příspěvky na FB? Co vás k tomu vede? Jaké máte motivy?**

Většina respondentů vnímá komentování a diskutování pod zpravodajskými články jako určitou službu společnosti. Snaží se s lidmi diskutovat o komplikovaných a palčivých tématech a třeba jim poskytnout prostor nahlédnout problém i z jiného úhlu pohledu. Druhým motivem, který vede respondenty k zveřejňování svých komentářů, jsou určité emoce. Téměř všichni dotazovaní odpovídali, že se zapojují do diskuse v okamžiku, kdy mají pocit, že již nemohou déle mlčet. Potřebují se k danému tématu vyjádřit, sdělit lidem svůj názor, případně se pokusit vyvrátit zveřejněnou lež. Jeden respondent uvedl, že některé lživé názory a dezinformace určují negativní náladu ve společnosti a on se rozhodl s tím bojovat.

- **Máte od zapojení do diskusí pod články nějaká očekávání?**
- **Máte pocit, že zapojení do online diskusí je určitou formou občanského aktivismu?**

Na tyto dvě otázky většina lidí odpovídala zcela shodně. Od svého zapojení do diskusí velké očekávání nemají. Nanejvýše by chtěli trochu uklidnit „rozhádané tábory“, uklidnit případně lidi se stejným názorem, jež mají oni sami, případně se zkusit vyvrátit dezinformace, které se internetem šíří. Respondenti se domnívají, že pokud se bude o problémech hodně veřejně mluvit, bude snazší nalézt nějaké řešení. Všichni oslovení se

shodli, že zapojení do diskusí považují za formu občanského aktivismu. Většinou však dodali, že tento aktivismus postrádá smyslu, protože jejich snahy nebudou mít žádný větší, ani trvalý dopad na společnost.

- **Jaký máte názor na agresivní nebo sprosté příspěvky?**
- **Přidal jste někdy agresivní nebo jiným způsobem emotivně zabarvený příspěvek?**
- **Jaké příspěvky jsou dle Vašeho názoru nevhodné, za hranou slušného chování? Nahlásil/a jste někdy příspěvek jako nevhodný?**

Většina dotázaných uvedlo, že odsuzují sprosté nebo jinak nevhodné příspěvky. Takové komentáře nic užitečného nepřinášejí a žádným způsobem nezlepšují diskusi. Nicméně všichni se přiznali, že také již v minulosti nějaký sprostý nebo aspoň emotivně zabarvený komentář přidali, když museli na něco v návalu emocí a vzteku reagovat. Někteří diskutující nevhodné komentáře nahlašují, někteří toto přenechávají správcům diskuse.

- **Máte nějaká svá pravidla, kterými se řídíte při diskutování na sociálních sítích? Jaká?**

Přestože u předchozích otázek uživatelé uváděli, že v minulosti přidali nevhodný nebo sprostý komentář, všichni (až na jednoho, který zřejmě aktivitu na Facebooku bere jako zábavu) mají svá vlastní pravidla, kterými se při psaní na Facebook řídí. Tato pravidla nejsou nikterak překvapivá a u všech se jedná více méně o to samé. Uživatelé se pokoušejí diskutovat slušně, vysvětlovat, nenechat se k ničemu vyprovokovat a celkově s oponenty komunikovat tak, jak by to dělali, pokud by spolu mluvili z očí do očí.

Zodpovězení výzkumných otázek

Jako hlavní výzkumnou otázku jsem zvolila: Co vede uživatele k přispívání do diskusí na Facebooku? Odpověď na tuto otázku není nikterak překvapivá. Z výzkumných rozhovorů vyplynulo, že motivy lidí jsou dva – silné emoce, jež v určitém bodě potřebují ventilovat, a snaha lidí přesvědčovat a svým způsobem vzdělávat. Uživatelé se snaží vyvracet nepravdivé a lživé informace. Za předpokladu, že se v tématu dle svého přesvědčení dobře orientují, pokoušejí se uvádět věci na pravou míru a do jisté roviny s ostatními diskutujícími komunikovat a o tématu otevřeně mluvit. Všichni chápou tuto činnost jako určitou formu občanského aktivismu, čímž navazují na jednu z doplňujících otázek. Někteří uvedli, že otevřená diskuse ve společnosti může napomáhat snazšímu nacházení

řešení problémů.

Všichni diskutující deklarují, že se řídí vlastními pravidly. Jsou k druhé straně slušní, nenechávají se vyprovokovat a celkově se řídí tím, že diskutují způsobem, jež by jim vyhovoval při kontaktu z očí do očí. I přes tato pravidla všichni někdy přidali sprostý, nevhodný, případně lehce agresivní komentář. Dohnal je k tomu oponent, případně někdo v diskusi, jehož zdánlivá „hloupost“ nemohla být nechána bez reakce. K příležitostnému sprostému nebo agresivnímu příspěvku vedou diskutující také témata, jimiž jsou nejčastěji politika, ekonomika, kroky vlády, energetika nebo třeba klima.

Na počátku výzkumu jsem se domnívala, že se budou odlišovat odpovědi uživatelů, jež sledují stránky Novinky.cz a uživatelů, jež sledují profil ČT24. Domnívala jsem se také, že bude hrát roli bydliště uživatele a jeho nejvyšší dosažené vzdělání. Ani jeden z těchto předpokladů se neprokázal. Právě naopak, ukázalo se, že je jedno, odkud člověk pochází a zda má střední školu s maturitou nebo vysokoškolské vzdělání. Pro většinu diskutujících znamená zapojení do komunikace pod články to samé. Všechny žene stejná touha po nápravě lživých informací a dezinformačních příspěvků, případně touha po vyjádření svého vlastního názoru. Z rozhovorů také vyplynulo, že většina přispěvatelů je hnána určitou formou agrese, ať již se jedná pouze o vztek, nebo o nějakou silnější emoci.

Při výzkumu jsem nenarazila na žádného konspirátora ani člověka, jež by záměrně v diskusi provokoval. Jak již bylo zmíněno, pracuji samozřejmě pouze s daty, která mi dotázaní sami poskytli, nemůžeme tudíž nikde ověřit jejich pravdivost.

Mé vlastní zapojení do diskuse

V rámci praktické části mé diplomové práce jsem se kromě rozhovorů rozhodla také pro participativní pozorování. Tento nápad jsem dostala během pročítání jednotlivých diskusí v rámci hledání vhodných respondentů pro výzkumné rozhovory. Při pročítání příspěvků jsem si kladla otázky: Jaké to asi je, psát příspěvky? Co při tom ti lidé zažívají? Mají pocit uspokojení? Nebo je to spíše záležitost adrenalinu? Rozhodla jsem se provést absolutní participaci, avšak nakonec se jednalo spíše o lehkou formu participace. Vybrala jsem si dva články na facebookové stránce ČT24 a dva články na stránce Novinky.cz, pod nimiž jsem měla v úmyslu zapojit se do diskuse. Jednalo se o články, jejichž témata mě zajímala, a zároveň jsem v komentářích našla příspěvky, které mi nějakým způsobem přišly zajímavé či zvláštní. Ve dvou případech jsem napsala nový komentář a ve dvou případech jsem odpověděla na komentář zveřejněný jiným uživatelem. Všechny čtyři mé komentáře

se během pouhých pár minut dočkaly reakcí dalších uživatelů. Ty v žádném případě nebyly pozitivního charakteru. Na tyto komentáře jsem již neodpověděla, protože mi tento druh interakce a diskuse byl vysoce nepříjemný. Jsem založením velice nekonfliktní člověk, a to až do té míry, že kdykoliv můžu, jakémukoliv konfliktu nebo konfrontaci se vyhnu. Abych byla schopná vést diskusi, musí být slušná a alespoň nějakým způsobem konstruktivní. Komentáře, jež se objevily pod mými příspěvky, této charakteristice neodpovídaly. Už to samo o sobě mi bylo krajně nepříjemné. Pocit, že jsem pouze vyjádřila svůj názor a někdo jiný na něj reagoval negativně, nebo dokonce urážkami, mi nebyl vůbec příjemný. Nepochopení a absolutní nezájem o diskusi, ale spíše o jakési ulevení ze strany lidí, kteří mé příspěvky komentovali, mě zklamalo. Snahu o další psaní a vysvětlování ve mně tato zkušenost určitě nezbudila.

Zapojení do diskuse mi nepřineslo nic obohacujícího. Trochu jsem očekávala, že reakce na mé komentáře budou mít nějakou úroveň a poskytnou mi tak prostor pro další výměnu názorů. Toto by byl dle mého názoru ideální scénář diskuse. Dva lidé, kteří možná mají názory odlišné, si je však jsou schopní vyměňovat slušným způsobem. Vzájemně mají snahu vysvětlovat a naslouchat tomu druhému. Zkušenost, jež jsem zažila na Facebooku, je však tomuto scénáři velice vzdálená a žádný pozitivní dojem ve mně nezanechala. Naopak ve mně navazující reakce vyvolávaly stres a úzkost. Dokonce ani pod články ČT24 nebyli uživatelé vstřícnější. Přitom jsem předpokládala, že právě tady bych mohla narazit na větší pochopení, a to především vzhledem k demografickému složení sledujících stránky, kdy tito pochází především z velkých krajských měst.⁶ Jistě nejsem typickým uživatelem, kterého by komentování v diskusích bavilo nebo naplňovalo. Právě naopak, působilo mi to velice nepříjemné pocity. Smutek, zároveň i trochu vztek, ve mně vyvolalo především vědomí, že se proti uživatelům na druhé straně nejde rozumně bránit. Jestliže takovou reakci vyvolaly již mé první, zcela nevinné příspěvky, nechtěla jsem si představovat, co bych se dočetla, pokud bych v konverzaci pokračovala. Domnívám se, že u ostatních (aspoň pravidelných komentujících) toto určitě nebude stejné. Musím tedy konstatovat, že můj participační pozorovací výzkum nebyl absolutně úspěšný. Kvůli neschopnosti a neochotě překonat vlastní diskomfort, se mi nepodařilo vstoupit do pozorované skupiny a tato část výzkumu tedy zůstala nezdařená a bez řádných výsledků.

⁶ Ad rozhovor Oldřich Borůvka.

Reflexe a limity praktického výzkumu

Všechny výzkumné otázky stanovené na počátku práce se mi podařilo zodpovědět. V části věnující se zvoleným médiím jsem se snažila k obou přístupovat se stejnou mírou objektivity. V části, která se týkala přispívajících do diskuse, jsem se také snažila o objektivní přístup, ačkoliv jsem měla předem nějaká očekávání a názory na věc.

Rozhovory a jejich průběžnou analýzu jsem se snažila vést tak, jak jsem dle odborných zdrojů popsala v metodické části práce. U některých respondentů se mi podařilo získat více dat a u některých méně. Ve většině případů jsem respondentům zaslala doplňující otázky. Toto jsem neučinila pouze u pár jedinců, u nichž jsem i dle konverzace vedené přes Messenger na Facebooku vytušila, že již o další spolupráci zájem nemají.

Za velký problém a nedostatek výzkumu bych určitě označila málo času na mé straně. Domnívám se, že rozhovory nedostatkem mého času určitě utrpěly. V případě lepších časových možností bych se mohla jednotlivým respondentům více věnovat, podrobněji s nimi otázky a odpovědi probírat a získat tak více dat, která by mohla být zajímavější a pro práci přínosnější.

Jistě by bylo vhodné, pokud by se někdo tématu v budoucnu věnoval, aby zahrnul více otázek a více aspektů a motivů přispívání do diskusí. Jelikož jsou již dnes diskuse prostorem, kde se tvoří a střetávají názory a veřejná mínění, domnívám se, že toto téma do budoucna poskytne ještě mnoho příležitostí a materiálu.

Závěr

Sociální sítě jsou v současném světě nedílnou součástí života stovek milionů lidí po celém světě. Hlavním účelem a předností sítí je tvorba a sdílení vlastního obsahu. Sem se řadí také přidávání komentářů do nejrůznějších diskusí. Cílem této diplomové práce bylo zjistit dvě věci. První z nich je přístup správců sociálních sítí médií Novinky.cz a ČT24 k regulaci a kontrole diskusí pod jimi zveřejněnými články. Druhým cílem bylo zjistit, proč uživatelé do těchto diskusí přispívají, jaké k tomu mají motivy, a zda toto považují za druh občanského aktivismu.

V teoretické části práce jsem vysvětlila a vymezila jednotlivé pojmy, jež jsou potřeba k pochopení online prostoru sociálních sítí, v nichž se tato diplomová práce odehrává. Také jsem zde představila zpravodajská média, která jsem pro práci zvolila.

V metodické části práce jsem se zabývala popisem výzkumu. Uvedla jsem zde mnou stanovené výzkumné otázky a na základě odborných zdrojů jsem popsala metody, jež jsem zvolila pro zodpovězení těchto otázek. Stručně jsem zde také popsala průběh výzkumu, především pak volbu respondentů.

V závěrečné praktické části práci jsem provedla analýzu získaných dat. Porovnála jsem přístup jednotlivých redakcí ke kontrole a regulaci diskusí. Tímto jsem splnila jeden ze dvou cílů této práce. Druhým cílem bylo zjistit, co vede uživatele, aby do těchto diskusí přispívali. Toto jsem také zodpověděla v praktické části, a sice analýzou a porovnáním dat získaných polostrukturovanými rozhovory s komentujícími lidmi.

Stejně jako se rychle mění prostředí Webu 2.0 tak se domnívám, že se bude měnit také prostředí sociálních sítí a jejich diskusí. Domnívám se, že do budoucna budou tyto diskuse ještě více regulované, a to především proto, aby se zamezilo dalšího dělení a štvání společnosti.

Summary

In this thesis, I focused on online discussions under articles of Czech news servers on Facebook. I examined these discussions from the users and also from the editorial team's point of view.

In the first third of my work I introduced some of the terms that are essential if we want to talk about social networks and internet in general. Some of these terms include Web 2.0, producers, social network. I also described the two media, Novinky.cz and ČT24, which I chose for my diploma thesis. In the second part of the thesis I stated research questions and also chose research methods that I would use in order to answer those questions. The practical part of my work describes the research and its result.

In the thesis I found out, that most people write in online discussions because they feel like they have to share their opinion and in some way help and educate others. They view online discussions as some sort of public service and feel it to be in some way their civic duty. Although they would not say it themselves, users who write in online discussions hope, that their writing would help at least a little bit to calm divided society and its people.

Internet and its social networks became in the last decade an integral part of the lives of people all around the world. Social networks especially offer not only consuming its

contents, but also creating ones own contest. Online discussions definitely count as produced content. With ever evolving world it is necessary to concentrate on all of user produced content, in order to understand people, their opinions and moods. It might be good to acces events happening in societies from this point of view.

Použitá literatura

BRUNS, Axel, 2008. *Blogs, Wikipedia, Second Life, and Beyond: From Production to Producers (Digital Formations)*. New York: Peter Lang. 418 s. ISBN 978-0-8204-8866-0.

BREČKA, Samuel a kolektiv, 2009. *Od tamtamov po internet*. 1. vyd. Bratislava: Eurokódex. 314 s. ISBN 978-80-8936-329-2.

CASSIDY, John, 2002. *Dot-noc: How America Lost Its Mind and Its Money in the Internet Era*. New York: Harper Perennial. 416 s. ISBN 978-0-0600-0881-9.

DIJK, Jan Van, 2012. *The Network Society*. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage Publications. 326 s. ISBN 978-1-4462-4895-9.

GREGOR, Miloš a VEJVODOVÁ, Petra, 2018. *Nejlepší kniha o Fake News dezinformacích a manipulacích!!!* Brno: CPress. 142 s. ISBN 978-80-264-1805-4.

HANSEN, Anders, 2021. *Instamozek: stres, deprese a úzkosti zapříčiněné moderní dobou*. Praha: Portál. 159 s. ISBN 978-80-262-1717-6.

HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum*. 2. vyd. Praha: Portál. 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

JENKINS, Henry, 2008. *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*. New York: New York University Press. 351 s. ISBN 978-0-8147-4295-2.

JIRÁK, Jan a KÖPPLOVÁ, Barbara, 2009. *Masová média*. 1. vyd. Praha: Portál. 416 s. ISBN 978-80-7367-466-3.

MCQUAIL, Denis, 2009. *Úvod do teorie masové komunikace*. 4. vyd. Praha: Portál. 640 s. ISBN 978-80-7367-574-5.

MÜHLFEIT, Jan a KRŮTOVÁ-NOVOTNÁ, Kateřina, 2021. *Rodina jako tým*. Praha:

Management Press. 264 s. ISBN 978-80-7261-587-2.

OSVALDOVÁ, Barbora a HALADA, Jan a kolektiv, 2007. *Praktická encyklopedie žurnalistiky a marketingové komunikace*. 3. vyd. Praha: Libri. 261 s. ISBN 978-80-7277-266-7.

PAVLÍČEK, Antonín, 2010. *Nová média a sociální síť*. 1. vyd. Praha: Oeconomia. 181 s. ISBN 978-80-245-1742-1.

PAVLÍČEK, Antonín, 2007. *Nová média a Web 2.0*. 1. vyd. Praha: Oeconomia. 118 s. ISBN 978-80-245-1272-3.

PAVLÍČKOVÁ, Tereza, 2009. Jak nová jsou publika nových médií? In: *Žurnalistika v informační společnosti – digitalizace a internetizace žurnalistiky: proměny a perspektivy žurnalistiky v epoše digitálních médií, aneb, nová média teoreticky i prakticky*. Praha: Karolinum, s. 51-62. ISBN 978-80-246-1684-1.

REIFOVÁ, Irena a kolektiv, 2004. *Slovník mediální komunikace*. Praha: Portál. 327 s. ISBN 80-7178-926-7.

TREADAWAY, Chris a SMITH, Mary, 2011. *Marketing na Facebooku, výukový kurz*. Brno: Computer Press. 296 s. ISBN 978-80-251-3337-8.

Použité zdroje

A Brief History of the Internet, 2001-2023 [online]. [cit. 18.2.2023]. Dostupné z: <https://web.archive.org/web/20070604153304/http://www.isoc.org/internet/history/brief.shtml>.

Atlas Čechů, 2023. *Behavio* [online]. [cit. 28.2.2023]. Dostupné z: <https://atlascechu.cz/>.

BIRD, S. Elizabeth, 2011. Are We All Producers Now? *Cultural Studies* [online]. July,

25(4-5) [cit. 11.2.2023]. Dostupné z:

https://www.researchgate.net/publication/233271264_ARE_WE_ALL_PRODUSERS_NOW.

BOYD, Danah a ELLISON, B. Nicole, 2007. Social network sites: Definition, history and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication* [online]. 13(1) [cit.

28.2.2023]. Dostupné z:

https://www.researchgate.net/publication/259823204_Social_Network_Sites_Definition_History_and_Scholarship.

CRESWELL, W. John, 2007. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. [online] 2nd ed. Thousand Oaks: Sage Publications [cit. 23.3.2023].

Dostupné z: <https://revistapsicologia.org/public/formato/cuali2.pdf>.

ČT24 slaví 15 let. Stala se nejsledovanější veřejnoprávní zpravodajskou stanicí v Evropě, 2020. *Marketing & Media* [online]. 2.5. [cit. 27.8.2023]. Dostupné z:

<https://mam.cz/zpravy/2020-05/ct24-slavi-15-let-pri-svem-vzniku-se-inspirovala-v-britanii-svedsku-a-polsku/>.

Data o vysílání, 2022. *Česká televize* [online]. [cit. 27.8.2023]. Dostupné z:

<https://www.ceskatelevize.cz/vse-o-ct/sledovanost-a-data-o-vysilani/statistiky-vysilani/>.

DURKEE, Alison, 2021. Federal Government Sues Facebook-Again-After Court Struck Down First Lawsuit. In: *Forbes* [online]. 19.8. [cit. 19.2.2023]. Dostupné z:

<https://www.forbes.com/sites/alisondurkee/2021/08/19/federal-government-sues-facebook-again-after-court-struck-down-first-lawsuit/?sh=1adef7e30e9>.

EITO-BRUN, Ricardo, 2018. *ScienceDirect* [online]. [cit. 18.2.2023]. Dostupné z:

<https://www.sciencedirect.com/topics/social-sciences/hypertext>.

Evidence skutečných majitelů, 2023. *ESM.cz* [online]. [cit. 23.2.2023]. Dostupné z:

[https://esm.justice.cz/ias/issm/rejstrik-\\$sm?navez=borgis&jenPlatne=PLATNE&polozek=50&typHledani=STARTS_WITH&typ](https://esm.justice.cz/ias/issm/rejstrik-$sm?navez=borgis&jenPlatne=PLATNE&polozek=50&typHledani=STARTS_WITH&typ)

[HledaniSpolku=ALL.](#)

Facebook Launches, 2019. *History* [online]. 28.4. [cit. 18.2.2023]. Dostupné z: <https://www.history.com/this-day-in-history/facebook-launches-mark-zuckerberg>.

FIALA, Luděk, 2009. Diskuse na Novinkách čeká výrazná změna. In: *Novinky.cz* [online]. 5.2. [cit. 10.3.2023]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/clanek/domaci-diskuse-na-novinkach-ceka-vyrazna-zmena-40218031>.

Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, 2014. Pojmy z filozofie: Fenomenologie. In: *Mluvící hlavy FF* [Youtube video]. Youtube 19.4.2014. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=gnA1ruwScvE>.

JANÁK, Dušan, 2018. *Vybrané metody výzkumu*. [online] Opava. [cit. 25.3.2023]. Dostupné z: https://is.slu.cz/el/fvp/leto2021/UVSRPHK016/um/VYBRANE_METODY_VYZKUMU.pdf.

JIRÁK, Jan a KÖPPLOVÁ, Barbara, 2006. Mediální publikum. *Metodický portál RVP.cz* [online]. 11.5. [cit. 18.2.2023]. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/c/ZVOF/553/MEDIALNI-PUBLIKUM.html>.

Křišťálová lupa, 2022. *krikstalova.lupa.cz* [online]. [cit. 27.8.2022]. Dostupné z: <https://kristalova.lupa.cz/2022/>.

MACEK, Jakub, 2009. Poznámky k teorii virtuálních komunit. *Biograf* [online]. 50 [cit. 28.2.2023]. Dostupné z: <http://www.biograf.org/clanek.php?clanek=v5001>.

MAJOR, Ladislav, 2017. Fenomenologie. In: *Sociologická encyklopedie* [online]. 11.12. [cit. 15.3.2023]. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Fenomenologie>.

MILMO, Dan, 2022. Facebook sued for collecting personal data to target adverts. In: *The Guardian* [online]. 21.11. [cit. 19.2.2023]. Dostupné z:

<https://www.theguardian.com/technology/2022/nov/21/woman-launches-high-court-challenge-of-facebook-use-of-personal-data-for-ads>.

Most popular social networks worldwide as of January 2023, ranked by number of monthly active users, 2023 [online]. Statista [cit. 18.2.2023]. Dostupné z: <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>.

NAUGHTON, John, 2016. The evolution of the Internet: from military experiment to General Purpose Technology. *Journal of Cyber Policy* [online]. May, 1(23) [cit. 18.2.2023]. DOI: 10.1080/23738871.2016.1157619. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23738871.2016.1157619?scroll=top&needAccess=true&role=tab&aria-labelledby=full-article>.

Nápověda: Úvod, 2023. *Wikipedia* [online]. [cit. 11.2.2023]. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/N%C3%A1pov%C4%9Bda:%C3%Aavod>.

O nás, 2022. *Seznam.cz* [online]. [cit. 27.8.2023]. Dostupné z: <https://o.seznam.cz/o-nas/>.

O'REILLY, Tim, 2005. *What is Web 2.0?* [online]. [cit. 11.2.2023]. Dostupné z: <https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>.

PAX LEONARD, Stephen, 2021. Experiencing speech: Insights from indigenous ideologies of language. *International Journal of Language Studies* [online]. January, 15(25) [cit. 15.3.2023]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/profile/Stephen-Leonard-3/publication/348409110_Experiencing_speech_Insights_from_indigenous_ideologies_of_language/links/5ffd8811a6fdccdc84aa034/Experiencing-speech-Insights-from-indigenous-ideologies-of-language.pdf.

PHILLIPS, Sarah, 2007. A brief history of Facebook. In: *The Guardian* [online]. 25.7. [cit. 18.2.2023]. Dostupné z: <https://www.theguardian.com/technology/2007/jul/25/media.newmedia>.

PÝCHOVÁ, Iva, 1993. K přínosu etnografické metody v pedagogickém výzkumu. *Pedagogika, časopis pro vědy o vzdělávání a výchově*. 43(4), 405-413. Dostupné také z: https://pages.pedf.cuni.cz/pedagogika/?attachment_id=3516&edmc=3516.

RODRIGUEZ, Salvador, 2021. Senators demand Facebook CEO Mark Zuckerberg answer questions after whistleblower's revelations at hearing. In: CNBC [online]. 5.10. [cit. 19.2.2023]. Dostupné z: <https://www.cnbc.com/2021/10/05/congress-demands-mark-zuckerberg-answer-questions-at-haugen-hearing.html>.

Seznam diskuse, 2023. *Seznam.cz* [online]. [cit. 10.3.2023]. Dostupné z: <https://o.seznam.cz/ochrana-udaju/seznam-diskuse/>.

V Česku stále kralují Facebook a Youtube, čtvrtý je Pinterest, 2022. *MediaGuru* [online]. 2.6. [cit. 18.2.2023]. Dostupné z: <https://www.mediaguru.cz/clanky/2022/06/v-cesku-stale-kraluji-facebook-a-youtube-ctvrty-je-pinterest/>.

Vedení České televize, 2023. *Česká televize* [online]. [cit. 23.2.2023]. Dostupné z: <https://www.ceskatelevize.cz/vse-o-ct/lide/management/vedeni-ceske-televize/>.

Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami – 2022, 2022. *Český statistický úřad* [online]. 22.11. [cit. 19.2.2023]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/6-komunikace-na-internetu-fzfb5w2yh>.

Wikipedia, 2023. *Britannica* [online]. 13.4. [cit. 11.2.2023]. Dostupné z: <https://www.britannica.com/topic/Wikipedia>.

ZLATKOVSKÝ, Michal, 2016. Internet je v šoku: Myspace stále existuje. *Respekt* [online]. [cit. 18.2.2023]. Dostupné z: <https://www.respekt.cz/socialni-site/internet-je-v-soku-myspace-stale-existuje>.

Teze Diplomové práce

SCHVÁLENO

16.9.22

MJ

| Institut komunikačních studií a žurnalistiky FSV UK Teze MAGISTERSKÉ diplomové práce | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---------|--|------------|------------|-----|-----|-----|---------|------------|--|--|
| TUTO ČÁST VYPLŇUJE STUDENT/KA: | | | | | | | | | | | | | |
| Příjmení a jméno diplomantky/diplomanta: Nováková Miroslava | Razítko podatelny: <table border="1"> <tr> <td colspan="3"> Univerzita Karlova Fakulta sociálních věd </td> </tr> <tr> <td>Došlo dne:</td> <td>13-09-2022</td> <td>-1-</td> </tr> <tr> <td>Čj:</td> <td>244</td> <td>Příloh:</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Přiděleno:</td> </tr> </table> | Univerzita Karlova Fakulta sociálních věd | | | Došlo dne: | 13-09-2022 | -1- | Čj: | 244 | Příloh: | Přiděleno: | | |
| Univerzita Karlova Fakulta sociálních věd | | | | | | | | | | | | | |
| Došlo dne: | | 13-09-2022 | -1- | | | | | | | | | | |
| Čj: | | 244 | Příloh: | | | | | | | | | | |
| Přiděleno: | | | | | | | | | | | | | |
| Imatrikulační ročník diplomantky/diplomanta: 2021 | | | | | | | | | | | | | |
| Fakultní e-mail diplomantky/diplomanta: 58716719@fsv.cuni.cz | | | | | | | | | | | | | |
| Studijní program/forma studia: Mediální studia/distanční | | | | | | | | | | | | | |
| Název práce v češtině: Online diskuze pod zpravodajskými články z pohledu přispěvatelů a z pohledu redakce | | | | | | | | | | | | | |
| Název práce v angličtině: Online discussion under news articles from the perspective of its contributors and the redaction | | | | | | | | | | | | | |
| Předpokládaný termín dokončení (semestr, akademický rok – vzor: ZS 2022/2023) (diplomovou práci je možné obhajovat nejdříve šest měsíců od schválení tezí) LS 2022/2023 | | | | | | | | | | | | | |
| Charakteristika tématu a jeho dosavadní zpracování (max. 1800 znaků): Čtenářské diskuze pod zpravodajskými články jsou jakýmsi znakem komunikace mezi tvůrci mediálních obsahů a jejich příjemci. Poskytují čtenářům zpráv prostor pro zpětnou vazbu jejich autorům. V posledních letech došlo k výrazné proměně online diskuzí, kdy tyto již neslouží pouze jako komunikační kanál mezi čtenáři a novináři. Z diskuzí se stal online prostor, kam lidé čím dál tím častěji chodí sdělovat svá rozhořčení a své obavy, které často ani nemusí souviset s obsahem článku, pod nímž diskuze běží. Téma online diskuzí bylo doposud zpracováváno především dvěma způsoby. Nejčastěji se práce zabývají pohledem redakcí, jejich přístupem k diskuzi samotné, případně nastavováním pravidel a regulací. Druhý typ prací, které se na toto téma objevují, se zabývá lingvistickou stránkou diskuzí. | | | | | | | | | | | | | |
| Předpokládaný cíl práce, případně formulace problému, výzkumné otázky nebo hypotézy (max. 1800 znaků): Cílem této diplomové práce je zjistit a popsat hlavní motivace přispěvatelů online diskuzí se zaměřením na diskuze pod články zpravodajského serveru Idnes.cz a pod články zveřejněnými na profilu ČT24 na sociální síti Facebook. Práce si klade za cíl zmapovat uvedené diskuze, a na vybraném vzorku několika přispěvatelů zjistit, co vede lidi k přispívání do online diskuzí. Jaké jsou jejich motivy? Proč se vyjadřují způsobem, jakým se vyjadřují? Mají od účasti na online diskuzích nějaká očekávání? Hlavní výzkumnou otázkou je: Proč se lidé zapojují do online diskuzí pod zpravodajskými články na serveru Idnes.cz a na profilu ČT24 na Facebooku, jaké mají motivace a očekávání? Hlavní výzkumnou otázku doplní otázky na samotné redakce. Jakým způsobem regulují online diskuze? Evidují seznam nejčastějších/nejagresivnějších přispěvatelů? Jakým způsobem reagují na nevhodné příspěvky? | | | | | | | | | | | | | |
| Předpokládaná struktura práce (rozdělení do jednotlivých kapitol a podkapitol se stručnou charakteristikou jejich obsahu): | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Úvod – představení práce, tématu, cílů práce 2. Teoretická část – charakteristika pojmu on-line médium, popis pojmu Web 2.0, charakteristika pojmu publikum, popis vývoje mediálních publik, charakteristika média Idnes.cz, charakteristika média ČT24 a jeho profilu na sociální síti Facebook 3. Metodická část – charakteristika zvolených výzkumných metod – polostrukturovaný rozhovor, komparativní analýza 4. Výzkumná část – porovnání poznatků o přispěvatelích online diskuzí zjištěných | | | | | | | | | | | | | |

polostrukturovanými rozhovory s náhodně vybranými zástupci přispěvatelů, zodpovězení výzkumných otázek

Vymezení podkladového materiálu (např. titul periodika a analyzované období):

Polostrukturované rozhovory s přispěvateli online diskuzí, rozhovory se zástupci jednotlivých redakcí, pravidla diskuzí na sociální síti Facebook, pravidla online diskuzí na serveru I dnes.cz, pravidla regulace diskuzí online redakcí ČT24

Metody (techniky) zpracování materiálu:

Polostrukturovaný rozhovor s vybranými přispěvateli online diskuzí, komparativní analýza získaných odpovědí

Základní literatura (nejméně 5 nejdůležitějších titulů k tématu a metodě jeho zpracování; u všech titulů je nutné uvést stručnou anotaci na 2–5 řádků):

MCQUAIL, Denis. *Úvod do teorie masové komunikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-574-5. - Rozsáhlá kniha pojednávající o základech masové komunikace s přesahem do praxe. Masová média (zvláště tisk, televize a rozhlas) mají v moderních společnostech zásadní a stále vzrůstající význam. Jsou prostředkem moci, rozhodujícím zdrojem výkladů sociální reality a představ o ní, klíčem ke slávě a postavení a poskytují v nemalé míře i zábavu. Proto jsou masová média podrobována nejen veřejnému hodnocení a regulaci, ale stala se i předmětem teoretických úvah. Publikace je jednou z nejoblíbenějších knih probírajících všechny hlavní oblasti teorie a fungování masových médií.

HENDL, Jan. 2012. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0219-6. - Příručka o výzkumných metodách. Autor se v ní věnuje popisu kvalitativní metody sběru dat, jejich kódování, vyhodnocování a interpretaci. Zabývá se také tím, jak psát zprávy o výzkumu a jak zhodnotit jeho kvalitu. Jednou z metod, které se autor věnuje, je kvalitativní polostrukturovaný rozhovor.

DIJK, Jan van. 2012. *The network society*. Thousand Oaks: Sage Publications. ISBN 978-1-4462-4895-9. - Kniha se zabývá minulostí, současností i budoucností digitální komunikace. Charakterizuje historii sociálních médií a Webu 2.0, zabývá se také otázkou, zda jde tyto fenomény považovat za nové. Van Dijk v knize definuje nová média, věnuje se charakteristice jejich sociálních aspektů a nahlíží na ně i z technologického, ekonomického, právního a psychologického pohledu. Vysvětluje, proč současnou společnost klasifikuje jako společnost sítíovou.

KÜNG-SHANKLEMAN, Lucy, Robert G. PICARD a Ruth TOWSE. 2008. *The internet and the mass media*. Los Angeles, Calif.: Sage. ISBN 978-1-4129-4735-0. - Kniha se zabývá zhodnocením vývoje první internetové éry a nástupem druhé internetové éry. Autoři se snaží odpovědět na otázky, jaký vliv má internet v dnešní době na mediální průmysl a jaké regulační a obchodní modely se na internetu objevují. Věnují se také tomu, jaké technologické, ekonomické a sociální změny přinesl internet do našich životů.

O'REILLY, Tim. 2005. *What is Web 2.0*. Dostupný z <http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html> (1. 6. 2015) - Autor ve své studii definuje pojem Web 2.0, charakterizuje dobu a podmínky jeho vzniku, uvádí jeho typické zástupce a věnuje se také fenoménu blogování. Web 2.0 porovnává s jeho předchůdcem Web 1.0 a uvádí konkrétní rozdíly mezi nimi.

Diplomové a disertační práce k tématu (seznam bakalářských, magisterských a doktorských prací, které byly k tématu obhájeny na UK, případně dalších oborově blízkých fakultách či vysokých školách za posledních pět let)

NETRVALOVÁ, Sabina. *Moderování a regulace čtenářských diskuzí na českých zpravodajských serverech*. 2017. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd. Vedoucí práce: PhDr. Jan Jirků.

Datum / Podpis studenta/ky

12.9.2022

TUTO ČÁST VYPLŇUJE PEDAGOG/PEDAGOŽKA:

Doporučení k tématu, struktuře a technice zpracování materiálu:

Případné doporučení dalších titulů literatury předepsané ke zpracování tématu:

Potvrzuji, že výše uvedené teze jsem s jejich autorem/kou konzultoval(a) a že téma odpovídá mému oborovému zaměření a oblasti odborné práce, kterou na FSV UK vykonávám.

Souhlasím s tím, že budu vedoucí(m) této práce.

T. KLABIČKOVÁ RÁBOVÁ

13.9.2022

Příjmení a jméno pedagožky/pedagoga

Datum / Podpis pedagožky/pedagoga

TEZE JE NUTNO ODEVZDAT VYTIŠTĚNÉ, PODEPSANÉ A VE DVOU VYHOTOVENÍCH DO TERMÍNU UVEDENÉHO VE VYHLÁŠCE ŘEDITELE INSTITUTU, A TO PROSTŘEDNICTVÍM PODATELNY FSV UK. PŘIJATÉ TEZE JE NUTNÉ SI VYZVEDNOUT V SEKRETARIÁTU PŘÍSLUŠNÉ KATEDRY A NECHAT VEVÁZAT DO VÝTISKU DIPLOMOVÉ PRÁCE.

TEZE NA IKSŽ SCHVALUJE GARANT PŘÍSLUŠNÉHO STUDIJNÍHO PROGRAMU.

Seznam příloh

Příloha č. 1: Rozhovor Oldřich Borůvka ČT24 (rozhovor)

Příloha č. 2: Rozhovor Matěj Pálka Novinky.cz (rozhovor)

Příloha č. 3: Novinky.cz rozhovor č. 1 (rozhovor)

Příloha č. 4: Novinky.cz rozhovor č. 2 (rozhovor)

Příloha č. 5: Novinky.cz rozhovor č. 3 (rozhovor)

Příloha č. 6: Novinky.cz rozhovor č. 4 (rozhovor)

Příloha č. 7: Novinky.cz rozhovor č. 5 (rozhovor)

Příloha č. 8: ČT24 rozhovor č. 1 (rozhovor)

Příloha č. 10: ČT24 rozhovor č. 2 (rozhovor)

Příloha č. 11: ČT24 rozhovor č. 3 (rozhovor)

Příloha č. 12: ČT24 rozhovor č. 4 (rozhovor)

Příloha č. 13: ČT24 rozhovor č. 5 (rozhovor)

Přílohy

Příloha č. 1 - Rozhovor Oldřich Borůvka ČT24

Kolik lidí máte v redakci, kteří spravují sociální sítě?

U nás úplně nezáleží na počtu, protože (to není žádné tajemství) činnosti, které tam lidé dělají jsou dost různorodé a vlastně to není tak, že by každý dělal všechno. V redakci je nás 11, ale je to počet lidí, kteří se na různých pozicích střídají. Takže si nepředstavujte, že by v jeden moment sedělo 11 lidí na sítích.

Máte někoho, kdo speciálně řeší diskuse, nebo se u toho střídáte?

Není to jeden konkrétní člověk, který by se věnoval pouze diskusím (to by bylo i trochu o zdraví), ale jsou pozice v redakci, které se věnují mimo jiné diskusím pod příspěvky.

Jak často komentáře kontrolujete (bavíme-li se konkrétně o diskusích na Facebooku)?

Často na základě toho, kolik příspěvků tam je.

Ale třeba denně?

To určitě, několikrát. V průběhu dne se koukáme na komentáře, ale nedokážu Vám říct, jestli ten člověk (nebo lidé, kteří se tomu věnují) se tomu věnuje pětkrát, desetkrát, patnáctkrát denně. Je to podle toho, jestli máme komentářů tisíc, deset tisíc nebo dvacet tisíc, taky pochopitelně. Odvíjí se to také od témat, která ten den na sociálních sítích jsou.

A máte nějaké pravidlo, že to zkontrolujete třeba po každých patnácti stech?

To ani ne. Kontrola se odráží od spousty věcí. Když bude zpráva, že se v zoo narodil luskoun a bude pod tím 600 komentářů, tak asi nikdo neočekává, že se tam v komentářích strhne nějaká vřava, a tudíž víme, že se na to nebudeme muset koukat stále dokola co deset minut. Když tam bude ale jiné téma, které bude třaskavé, a o kterém víme, že je hodně diskutované v rámci sociálních sítí, tak tam tu činnost směřujeme častěji. Nedokážu Vám však říct jak často.

Jaká jsou témata, která kontrolujete častěji? Válka, zemětřesení, všeobecně citlivá témata...?

Jistě, třeba obecně válka, ale opět tu válku můžete pojmout tisíci způsoby a mít tam příspěvek, který bude více méně neutrální a je to nějaká v uvozovkách zajímavost, tak tam lidé spíše tepat nebudou, ale samozřejmě pokud to je stran rusko-ukrajinských sil, z hlediska propagandy nebo oblíbený hashtag pluk azov, tak tam to samozřejmě třaskavé bude. Pokud bychom to generalizovali, tak všeobecně témata války na Ukrajině, stejně

jako dříve to byl Covid, potom to můžou být jednotlivá témata, která se zjeví z ničeho nic a naberou obrovské množství komentářů. Teď to bylo například ohledně dlouholeté kauzy ohledně sterilizace žen. Můžou to teda být také témata, která se neobjevují na denní bázi, ale mohou tu divokou diskusi vyvolat.

Není možné říct přesně, že u tohoto objemu zpráv víme, že to bude v pohodě a u tohoto objemu víme, že to v pohodě není.

Dáváte na Facebook všechny zprávy, které proběhnou televizním zpravodajstvím? Nebo to nějakým způsobem filtrujete?

Nepoužil bych slovo filtrujete, ale stejně tak, jako vysílání má nějaký editoriaální výběr, tak i sociální sítě mají svůj editoriaální výběr. Takže to nemusí znamenat, že přesně to, co se objeví ve vysílání, tak bude později také na sítích. Tak to není. Ještě také záleží samozřejmě na konkrétní dané síti. Na Facebook toho dáváme třeba méně, na Twitteru k tomu přistupujeme trochu jinak, tam je těch zpráv třeba více, ale není to v žádném případě analogický produkt ve smyslu zprávy ve vysílání = zprávy na sítích.

Podle čeho vyhodnocujete nevhodné komentáře na sítích? Je to náhodná lidská kontrola?

Nemáme na to žádný algoritmus, tyto produkty jsou teprve ve zkušební fázi. Užíváme různé filtry, které má také samotný Facebook. Navíc máme svá vlastní pravidla, podle kterých se orientujeme. Tato pravidla jsou do významné míry podobná tomu, jaká pravidla komunity má Facebook, ale plus je tam pro nás určitá nadstavba, aby nám to umožňovalo moderovat diskuse tak, jak to děláme. Vulgarismy, projevy rasismu, xenofobie, projevy nenávisti, schvalování trestných činů, šíření dezinformací, šíření spamů, opakující se příspěvky... Je toho docela dost. Dezinformace a falešné účty, tam to není vůbec jednoduché a jednoznačné. Jak snadno a stoprocentně rozeznat názor člověka a názor trolla? Ty názory lidí můžou často hraničit s nějakým extremismem, propagandou s tím, na co cílí trollové, ale my to nemůžeme apriori vyhodnotit tak, že je to troll, protože má takové a takové názory... A když člověk něco prezentuje jako svůj názor, tak to není něco, proti čemu bychom mohli bezprostředně zasahovat. Takže tam těch prvků je docela dost. Jsme veřejnoprávní médium, takže si nemůžeme říct, že tohle se nám nelíbí tak to smažeme a jestli se to nelíbí tomu autorovi, tak to je jeho problém. V tomto ohledu máme určitý závazek, takže o to obezřetněji a opatrněji musíme pracovat, což nám práci trochu znesnadňuje.

To jsem se chtěla zeptat, jakým způsobem jako veřejnoprávní médium můžete

zasáhnout. Můžete třeba mazat příspěvky?

Příspěvky určitě mazat můžeme. Samozřejmě se dostáváme k všeobecné diskusi, co je a co není cenzura, ale moment, kdy někdo někoho uráží a kdy někoho označuje rasisticky nebo má xenofobní projevy, tak moment, kdy proti tomu příspěvku něco uděláme, tak to není cenzura. To je pouze to, že nechceme pod svým příspěvkem urážku, která ani nemusí bezprostředně souviset s tématem, kterého se příspěvek týká. Pokud jsou tam dva lidi, ten jeden tomu druhému bude říkat blbečku a ten druhý taky, tak to s tím nesouvisí a devalvuje to tu diskusi a nemá to tam co dělat, protože to není k tématu a není to komentář, který by chtěl téma rozšířit nebo komentovat. I z hlediska pravidel komunity, která má Facebook, tak tam tyto komentáře být nemůžou. My jsme zodpovědní za to, co vydáváme, a tudíž jsme dílčím způsobem zodpovědní za to co může být v diskusi a jak se s tím nakládá.

Upozorňujete diskutující, že tohle je za hranou, ať se drží pravidel?

Není to tak, že bychom si s nimi povídali, například pod konkrétním příspěvkem („Tohle je za hranou, to už víckrát neříkej, nebo ti to skryjeme.“). A ani to není možné u profilu, který sleduje 850 000 lidí a denně je tam třeba přes 10 000 komentářů. Pak bychom nedělali nic jiného, než že bychom si s nimi povídali. Máme z tohoto důvodu velice viditelně zveřejněná naše pravidla diskuse, aby bylo jednoznačně dané, v jakých mantinelech se tam lze vyjadřovat.

Hlásíte třeba uživatele Facebooku?

Ve většině případů tohle neděláme, ale pokud dojde na nějaký hraniční příspěvek, tak tam je několik variant, jak se zachovat. Můžete komentář skrýt, můžete ho smazat, můžete uživatele zabanovat, můžete konkrétní příspěvek uživatele nahlásit, a když dojde na extrém (příspěvek velmi za hranou), tak potom je na zvážení nějaké ohlášení příslušným orgánům.

Podali jste již někdy v tomto ohledu podnět na policii?

Standartně to funguje tak, že to není tak, že bychom měli redaktora nebo editora, který vyhodnotí, tohle už je za hranou, a tudíž to posílá na policii. Tak to úplně nefunguje. To je kolečko je trochu složitější (strukturovanější). V okamžiku, kdy tohle nastane, tak se na to podívá u nás více lidí, jestli je to opravdu za hranou. Pokud ano, tak to většinou řešíme primárně s naším právním úsekem, a ten potom vyhodnotí, zda to postoupí dále nebo ne. To je standární praxe.

Takže spíše postupujete právnímu oddělení.

Samozřejmě, protože pokud by taková situace nastala, tak by se jich to bezprostředně týkalo. Tudíž tyto věci děláme na základě konzultace s nimi.

Když diskuse namátkově kontrolujete, je to tak, že u toho někdo sedí a projíždí příspěvky, které jsou vhodné a které ne?

Většinou to neprojždíme tak, jak to vidíte vy, totiž že bychom se zaměřili na jeden článek a pod ním četli komentáře. Tím, že příspěvků vydáváme spoustu, tak kdybychom měli u každého takto číst komentáře, stálo by nás to spoustu práce, asi by to nebylo ani dost dobře možné. (Lidé se v komentářích vrací třeba i ke starým příspěvkům a kontrolovat skutečně každou diskusi zkrátka není kapacitně možné) Máme nástroje, které nám řadí příspěvky chronologicky, od nejnovějšího komentáře u jakéhokoliv příspěvku (to nám nedává kontext). V některých situacích jdeme také uživatelským přístupem, kdy projíždíme vlákna a prioritu dáváme těch, u kterých víme, že se tam něco rozjelo. Může se samozřejmě lehce stát, že něco přehlédneme. Máme třeba filtry, které komentáře kontrolují (na základě stáří profilu, atd.).

Tato kontrola příspěvků je však problematická. Nikdy nevíme, jestli se za profilem skutečně skrývá nějaký dezinformátor, případně někdo, kdo chce provokovat, nebo se jedná o starší paní, která skutečně takové názory má čistě proto, že důvěřuje nevhodným médiím. Nemůžeme nikoho diskriminovat za to, že má nějaké názory. To by ani nemělo být naším úkolem.

Někdo by nám mohl vyčítat, že neustále dáváme prostor pro šíření dezinformací. To však není role toho média, cenzurování a kontrolování ne našich materiálů, zda jsou pravdivé nebo ne. Samozřejmě pokud někdo napíše nějakou skutečně nepravdivou věc, která je i ověřená, tak je to něco jiného. Nedávno třeba vzniklo fake video kandidáta na prezidenta (dnes již prezidenta), ohledně konfliktu na Ukrajině. Pokud by na toto falešné video někdo odkazoval, tak ho můžeme smazat nebo třeba skrýt. To už není názor, ale prokazatelně šíření nějaké lži, která navíc byla potvrzená.

Další věc je, že trolové jsou velice šikovní. I v okamžiku, kdy je něco jasné a zcela prokazatelné, tak to dokážou napsat tak, že to je zároveň nesmazatelné, abychom se nepostavili na hranu cenzora.

Takže třeba ani nevyhledáváte falešné profily?

Jasně, že se podle toho orientujeme, ale je to pro nás pouze jeden z mnoha faktorů. V momentě, kdy my tu vidíme už pátý příspěvek od stejného komentujícího, který je divný, tak si třeba otevřeme jeho profil, pokud to je možné. On tam třeba sdílí X odkazů, které jsou oficiálně označené za dezinformátorskou linku, tak si řekneme, že je to divné a už to řešíme víc. Pokud narazíme na profil, kde nic není, je tam třeba fotka paní v důchodu,

ale není tam nic jiného, tak těžko říct, jestli je to fake nebo prostě jenom stará paní z horní dolní...

Jsme zkrátka omezení tím, abychom někoho neomezovali. Diskuse je od toho, aby tam lidé sdíleli své názory a diskutovali spolu. Když už tam nějaký názor dají, tak jim ho nemůžeme apriori smazat, pokud je v souladu se základními pravidly. (pokud tam vyloženě nedají odkaz na prokazatelně dezinformační web)

Hlásí Vám třeba ostatní komentující nějaké nevhodné příspěvky?

Stává se to, že nám napíšou, tohle není v pohodě, to byste měli zkontrolovat. Buď to vezmou do svých rukou, nebo tlačí na nás. My se na to potom snažíme o to více zaměřit.

Kolik lidí Vám napíše za den přes messenger?

My nemáme v rámci Facebooku aktivní přímé zprávy, takže tento kanál čtenářům nenabízíme.

Máte seznam profilů, které dávají sprosté nebo nevhodné komentáře, abyste si mohli na ty lidi dávat pozor?

Není to tak, že bychom si vyloženě vedli excelovskou tabulku, ale pokud se rozhodneme někomu odebrat přístup nebo možnost komentovat, tak to neděláme na základě jednoho nevhodného komentáře (pokud není nějak extrémní). V okamžiku, kdy se objeví další komentář, tak se podíváme do databáze komentářů pod profilem ČT24 a podíváme se na toho člověka, kolikrát tam s podobným příspěvkem již je evidován, a potom k němu můžeme přistupovat jinak.

V pravidlech je napsané, že v okamžiku, kdy člověk přidá na Vašem Facebooku příspěvek, tak dává souhlas s tím, že jeho údaje jako jméno, fotografie atd mohou být zveřejněné ve vysílání nebo na webu. Stalo se Vám někdy, že si někdo stěžoval, že jste mu něco zveřejnili a on to následně zjistil a nepřál si to?

Nevím o tom, nic takového si nevybavuji. Většinou v případě, že se nejedná o veřejně známé osoby, tak ty lidi oslovujeme a zároveň máme novinářskou licenci, která nám umožňuje přejímat veřejný obsah pro zpravodajské účely. Že by se někdo ozval s tím, že jsme použili jeho příspěvek a on s tím nesouhlasí, že nečetl pravidla, tak s tím jsem se nesetkali. Ono se upřímně málokdy stane, že bychom využívali ten komentář ve vysílání. Když už se tam něco zajímavého objeví, co by se nám teda někde hodilo, tak už toho člověka napřímo oslovíme.

Máte k dispozici demografickou skladbu komentujících? Ženy, muži, věk, bydliště?

Jsme závislí na tom, co lidé uvedou a co nám poskytne Facebook. My víme, jaká skladba

je našich sledujících z hlediska věku a demografie. Nevíme jednotlivce, ale máme procenta. Kde nás sledují více, kde méně, a tak dále.

Je to tak, že nejvíce lidí je z velkých měst. V rámci Česka, Praha, potom Brno, HK, Plzeň, velké aglomerace. (odpovídá skladbě voleb). Co se týká věkové skladby, tak záleží na konkrétní síti a co se týká Facebooku, tak je to standartní věková kategorie 25-34 let, nejsilnější kategorie. Poměr žen a mužů je relativně dost vyrovnaný, možná drobně více ve prospěch mužů, ale potom samozřejmě záleží na konkrétních tématech. Některá témata jsou spíše ženská, k jiným tématům inklinují spíše muži.

Váš tým spravuje sociální sítě komplet, nebo máte zvlášť rozdělené pracovníky, kteří se věnují vědě, zvlášť ČT24...?

Celá ČT24 má nějakou strukturu i v rámci sociálních sítí a na základě toho jsou daná obecná pravidla pro profily na sociálních sítích. Potom je samostatný tým, který se stará o hlavní „vlajkové lodě“. A potom v každé redakci je člověk, který se zaměřuje především na nová média, dělá třeba i web, sociální sítě. Všichni jsou však spolu v kontaktu a všichni mají spolu nastavená pravidla.

Vzpomenete si na nějaký komentář, který Vám vyloženě utkvěl v paměti?

Asi si nevzpomenu přesně na jeden komentář, jsou to spíše vlákna, která se třeba táhnou delší dobu. Nedávno jsme řešili situaci, kdy jsme měli v komentářích pravidelnou příspěvovatelku, kterou trápila úroveň komentářů na sociálních sítích. Bohužel se to obrátila z cela proti ní, kdy se to zvrtilo v extrémní osočování jedné i druhé strany a poté se to muselo řešit i na individuální úrovni. Což bylo zcela nestandardní a zvláštní. Na jednu stranu jsme paní rozuměli, ale na druhou stranu byla až tak extrémní, že se to obrátilo proti ní (od ostatních komentujících).

Ona si tak všeobecně stýskala nad prostorem sociálních sítí všeobecně. Což mi máme samozřejmě téměř nulovou šanci tohle ovlivnit. Ona nás vyzývala k nějaké moderaci, kde mi však narážíme na svobodu slova. Není možné skrýt nějaký komentář jenom proto, že vyjadřuje jiný názor.

Potom jsou to takové věci, že Vás třeba překvapí, že někdo pošle do veřejného prostoru rasistickou urážku, nebo výhrůžky. Ale samozřejmě, většinu příspěvků by Vám lidi neřekli do očí, to ani náhodou. Ale když sedí člověk doma u počítače, třeba s pivem, a má nějaké trápení, tak se z toho samozřejmě rád vypíše.

Příloha č. 2 - Rozhovor Matěj Pálka Novinky.cz

Vaší prací je spravování sociálních sítí zpravodajské platformy Novinky.cz. Kontrolujete nějakým způsobem diskuse pod příspěvky na Facebooku stránky Novinky.cz?

Velice namátkově. Domnívám se, že toto bude fungovat v redakci ČT24 úplně jinak. Já mám na starosti Twitter, Facebook a částečně také Instagram Novinek a částečně už i Tik Tok a tím, že jsem na to sám, tak tam není ta varianta toho, že bych projížděl nějak důsledně ty diskuse.

Většina věcí, které v tomto směru děláme je preventivních. Máme odkazy pod příspěvky, seznam nevhodných slov, aby když člověk píše nějaké vulgarismy, tak aby to tam nemohli publikovat v těch komentářích. Občas, když se vyskytne ožehavé téma, u kterého si člověk říká, že by měl být opatrný, tak potom ty diskuse kontrolujeme namátkou, když mám volnou chvíli v rámci pracovního dne.

Na serveru se ty diskuse dají vypnout, to na Facebooku asi nejde, že?

Pod články to nejde, ale je možné je vypnout pod živými videi. Když například pouštíme živé přenosy, tak můžu tu možnost lidí komentovat pod živými videi omezit. Můžu ji také úplně zrušit. Většinou ji pouze omezují na to, že účty, které do diskuse pod videi přispívají musí být starší než 14 dní, čímž si myslím výrazně omezím boty a trolly. Boty a trollové využívají stále nové a nové účty. Jednou když byl ten uživatel zablokovaný, účet mu nefunguje, tak si okamžitě dělá účet nový. To znamená, že pokud vypneme možnost komentářů lidem, kteří mají účet na Facebooku kratší dobu než 14 dnů, tak si to dost zlehčíme. Potom v diskusích často vypínám odkazy a podobně.

V živých videích se ale jedná pouze o okamžité komentáře, které se zobrazují během vysílání. Pokud se však video přehrává zpětně, tak ta možnost té diskuse tam je.

Ano, tam již je diskuse otevřená.

Toto omezení diskuse je na Facebooku jednoduché?

Ano, v okamžiku, kdy spustíme video, tak je možné nastavovat parametry diskuse. Bohužel je v tomto Facebook uživatelsky velmi komplikovaný. Ano jde to, ale není to lehké nastavit.

Jak často kontrolujete ostatní diskuse, ty pod zveřejněnými články?

Velice namátkově, v průměru jednou denně.

To se mi zdá poměrně často.

Ale jak říkám, dělám to především když mám čas od jiné práce. Mnoho zloby z diskusí

nám také redukuje přímé zprávy. Máme jako Novinky.cz otevřené soukromé zprávy, takže nám lidi píšou přímo do zpráv.

Jsou lidi, které byste sledovali, kteří Vám píšou opakovaně? Vedete seznamy diskutujících?

Ne. Protože vlastně ve skutečnosti po pravdě řečeno (To si myslím, že bude jiné u ČT24. Já jsem dřív dělal tohle samé pro Radiožurnál.), na rozdíl od veřejnoprávních médií, tak my nemáme žádnou extra povinnost jako soukromá firma se s těmi čtenáři bavit. My nemáme žádný extrémní zájem se s těmi lidmi dlouhodobě zabývat. Stránku Novinky.cz na Facebooku sleduje zhruba 180 000 lidí. Když tam nějaký uživatel dělá rozruch nebo nějakým způsobem ruší tu komunitu, tak ho můžu okamžitě zablokovat, a tím pádem já nemusím (na rozdíl od veřejnoprávního média) se tím člověkem zabývat. Zatímco, když někoho zablokuje správce sociálních sítí České televize nebo Rozhlase, tak ten zablokovaný člověk, pokud se cítí ukřivděný nebo znevýhodněný, tak si může stěžovat na Radu pro rozhlasové a televizní vysílání, že je diskriminovaný a není mu umožněno se vyjádřit. Pro nás je to soukromá aktivita, když ten člověk si chce stěžovat, může.

Vy blokuje uživatele pouze ze svých diskusí nebo je nahlašujete také Facebooku?

Občas někoho nahlásím, když někdo překročí určitou mez. Když nám uživatelé například posílají fotky genitálií, případně něco jiného vulgárního či explicitního, tak to určitě nahlásíme.

Kolik lidí blokuje, jsou to třeba jednotlivé případy denně?

Tam dost záleží na období. Například po začátku války na Ukrajině nám narostl počet sledujících, kde jsme však velkou část z nich obratem zablokovali, protože to byly falešné účty.

Jakým způsobem falešné účty odhalujete?

Dobrý moment pro odhalení je, když zveřejníme zprávu o počtu civilních obětí a v reakcích se objeví spousta rozesmátých smajlíků. V okamžiku, kdy se někdo směje mrtvým dětem, tak je to stroj nebo troll.

Jak často ty lidi blokuje?

Tomu promazávání se věnuji tak jednou týdně.

Zmínili jste válku na Ukrajině, ale předpokládám, že nárůst falešných účtů zaznamenáváte také třeba kolem voleb nebo neočekávaných událostí.

Přesně tak. Což poslední tři roky jsou poměrně dynamické, takže tu kontrolu jsme museli zintenzivnit.

Jaké máte ke kontrole přesně parametry? Jedná se především o sprostá slova, co ještě?

Jedná se především o seznam vulgarismů včetně variant (jedná se například o vynechaná písmena).

Ruční kontrolu jste tedy říkal, že provádíte náhodně.

Je to tak, že když nás například upozorní nějaký uživatel na jiného uživatele, tak se tím samozřejmě zabýváme.

To se děje jak často?

Občas. Neumím říct přesně. Vždy však minimálně jednou za měsíc.

Potom projedu třaskavá témata a potom taky spoléhám na jakési samoočistné mechanismy Facebooku. Facebook je stále soukromou platformou, kde máme stránku, kde zveřejňujeme náš obsah, ale stále primárně hlavním nástrojem cenzury jsou nastavení té platformy jako takové. Uživatelé sami se mohou nahlašovat, dále tam mnoho lidí má přidanou svou rodinu a známé.

Ze strany Facebooku je nějaké kontrola směrem k Vám?

Jedna věc, kterou Facebook řeší velice rychle jsou autorská práva. Pokud bychom k nějakému živému přenosu pustili hudbu, tak se může stát, že nám to Facebook preventivně vypne. Tohle je naše primární konverzace s Facebookem.

Jednou pouze se nám stalo, že nás Facebook zablokoval, a to bylo, když jsme sdíleli článek z rubriky Žena, kde byla trochu lechtivá úvodní fotografie (žádné porno). Dostali jsme o tom nějaké instrukce a víckrát se to neopakovalo.

Co se ale týká diskusí, tak Vás Facebook nijak nekontroluje?

Vůbec.

Vy si nevedete statistiku ohledně toho, kolik lidí jste zablokovali?

Vůbec, pro nás to nejsou důležitá data, která bychom potřebovali uchovávat.

V současné době již asi není žádný rozdíl mezi diskusí na Novinky.cz a diskusí na Facebooku?

Myslím si, že diskuse na serveru Novinky.cz jsou v současné době kontrolovanější. Správu tamních diskusí přebíral Seznam, takže to nedělá nikdo z naší redakce a dělají to poměrně důsledně.

Jaký je nejčastější důvod k zablokování uživatele z diskuse?

Jednoznačně podpora války na Ukrajině.

A před válkou to bylo co?

Před válkou to nebylo jednoznačné. Ale asi bych to shrnul jako sprostá slova a agresivita.

Vy ty lidi neupozorňujete a v diskusích nevystupujete, je to pravda?

Ano. Pro nás sociální sítě nejsou hlavním zdrojem čtenářů, a tudíž se tam nemusíme tolik angažovat.

Přitahují články na Facebooku pozornost k samotnému webu Novinky.cz? Máte data o tom, že si někdo přečte článek Novinek na Facebooku a pak jde přímo na web?

Ano, tak to přesně funguje. Vytváříme si na Facebooku také obsah, který přímo vede na obsah našich stránek. (Například teď jsme to tak dělali během prezidentské volby)

Pokud máte na serveru články, pod nimiž není otevřená diskuse, dáváte tyto články na Facebook?

Někdy ano. Není to tak, že bych si řekl, že když je na Novinkách uzavřená diskuse, tak to nebudu dávat na Facebook, ale jsem na to výrazně opatrnější a diskusi na Facebooku pod takovými články následně mnohem více kontroluji.

Potvrdí se pak, že se jedná o článek, pod nímž lidé přidávají nevhodné komentáře?

Ano.

Podali jste někdy na nějakého diskutujícího podnět na policii? Došlo to někdy takhle daleko?

Takhle moc ne. My ty uživatele většinou včas zablokujeme. Nebo nám to někdo nahlásí do zpráv. Zatím jsme nikoho nehlásili, pouze jsme uživatelům vyhrožovali, pokud někdo zneužíval obsah Novinek k vlastnímu účelu (nějaký spam nebo šíření hoaxů). Možnost policie jsme však zatím nevyužili, a to ani tehdy, když si mě jeden uživatel vyhledal na mém osobním profilu a začal mi vyhrožovat tam.

Víte jaký je poměr lidí, kteří přispívají do diskusí a lidí, které blokujete? Mám na mysli třeba falešné profily...

Velká většina profilů, které zablokujeme, jsou fake (falešné). Nevedu si však žádnou statistiku. Já dělám tuhle práci od roku 2018 a od té doby poměr fake účtů výrazně narostl. Prvně jsme to zaznamenali s Covidem a následně s invazí na Ukrajinu.

Za Covidu se asi spoustu lidí doma nudilo...

To jo, ale také to byly především trollové a falešné účty (často i ruské propagandy). Na tohle úplně statistiku nemám, ale jsem o tom přesvědčený, protože to mnohokrát říkaly i zpravodajské služby.

Jaký nejhorší komentář jste kdy četl? Nebo co Vás nejvíce překvapilo?

Těžko říct, ale bohužel musím říct, že už mě nic moc nepřekvapí. Ale nejvíce se mě

samozřejmě dotýkají teď komentáře týkající se války na Ukrajině. Tvrdit po všech těch zveřejněných záběrech, že válka není, že jsou to fake, že si to Ukrajinci udělali sami, že jsou to fašisti, to všechno mi přijde tak strašně za hranicí soudnosti, že mě to vždycky dostane. Nejhorší ale je, že si začínám zvykat už i tady na to.

Už Vás ani nerozčiluje, když něco takového čtete?

Já už jsem si na to udělal takovou obranu, že těmhle uživatelům vždycky jako první napíšu, jestli Kreml ještě platí v Eurech nebo už jenom v Rublech. Ono vůbec nemá smysl se s těmito lidmi vůbec bavit.

Šel jste někdy do diskuse s někým, kdo tímto způsobem komentuje nebo posílá zprávy?

Ano, šel, ale vždycky toho poté lituji. Jednak si myslím, že když se člověk hádá s volem, tak se pak hádají dva volové. Ale občas, pokud vidím, že se jedná o nějakého zmateného seniora nebo seniorku, kteří se stali obětí nějaké propagandy, tak tu diskusi s nimi zkusím. Oni však většinou mají svůj svět a vytvořili si nějaké obranné mechanismy, jak si ho nenechat vzít, a ta diskuse je pak teda opravdu těžká. Tím, že se nemusím nijak hlídat a můžu používat emoční nátlak, tak se mi často stalo, že jsem je přesvědčil, ale zatím pouze párkrát.

Většinou je to tak, že nám někdo pošle nějaké deep fake video a ptá se nás, proč o tom nepíšeme. Já jim většinou napíšu, že jsou to záběry z roku toho a toho a z úplně jiné akce a jestli si třeba ty lidi zkontrolovali zdroj ze kterého video je. To je jeden ze způsobů, jak s nimi bojovat, že jim trochu zpochybníme ty zdroje. Snažíme se jim vysvětlit, že by bylo fajn, kdyby tak jak jsou kritičtí k mainstreamovým médiím, tak by byli aspoň z desetin tak kritičtí ke svým zdrojům.

Odpovídáte na každou zprávu (třeba na Messengeru)?

Ne na každou ne. My jsme si stanovili, že abychom na zprávu odpověděli, tak nám ten člověk musí napsat slušně. Pokud někdo mluví tak, jako by před chvílí vylezl z kanálu, tak nemá smysl se s ním vůbec bavit.

Kolik lidí Vám tak za den napíše?

Já myslím, že v současné době je to kolem 15 zpráv denně. Není to úplně málo, ale některé jsou užitečné. Čtenáři nám třeba píšou, že máme někde nějakou chybu nebo překlep. Někteří nám píšou náměty na témata, kterým by chtěli, abychom se věnovali. Někdy se třeba něco stane, tornádo někomu vezme střechu, tak nám pošlou video nebo fotky, tak to pro nás je určitě velice pozitivní. Ty zprávy nejsou pouze stoka, kde by nám lidi

vyhrožovali smrtí (smích).

Když nastane nějaká zvláštní událost (začala válka, Covid...) v redakci spolu komunikujete o tom, že někdo napsal nějaký článek, který bude nejspíš potřeba více kontrolovat?

To asi ani ne... Je to dané hlavně tím, že já sám ovládám to, co na sociální sítě dám, takže vím přesně co je potom potřeba kontrolovat.

Příloha č. 3 - Novinky.cz rozhovor č. 1

Muž, Věk: 50, Bydliště: Plzeň jih, Vzdělání: VŠ

Jak často přispíváte na sociální sítě? Jaká je vaše nejčastější aktivita (komentování příspěvků přátel, komentování příspěvků oficiálních stránek, sdílení vlastních příspěvků, sdílení cizích příspěvků, sdílení fotek...)?

Přispívání není pravidelné, spíše reakce na aktuální témata. Nedá se přímo určit, která aktivita je nejčastější, ale jedná se především o komentáře nebo diskusi k tématům co mě zaujmou... Ať už pracovně nebo osobně.

Jak často čtete články zveřejněné stránkou Novinky.cz?

Pokud mne zaujmou, tak skoro denně.

Jak často komentujete v diskusích pod články?

Dle zajímavosti tématu, přibližně každý druhý den.

Čeho se týkají příspěvky, pod nimiž se nejčastěji zapojujete do diskuse? Jaké je jejich téma (politika, zahraniční domácí, příspěvky přátel...)?

V současné době politika, především domácí. Samozřejmě i příspěvky přátel, a týkající se mého zájmu práce (personalistika, autoservis, ortoforpet.cz)

Proč komentujete a diskutujete pod příspěvky na FB? Co vás k tomu vede? Jaké máte motivy?

Nejsou mi nějaké názory a dění (převážně v politice) lhostejné.

Máte od zapojení do diskusí pod články nějaká očekávání?

Velká očekávání nemám, spíše zastávám názor, že pokud se o „problému“ mluví a píše, tak se lépe najde cesta k řešení nebo výsledku.

Přispíváte na více platformách (sociálních sítích, na zpravodajských webech přímo...), nebo pouze na FB? Přispíváte/komentujete pod jakýmkoliv článkem, který Vás zaujme, nebo pouze pod zpravodajskými články?

Skoro jen na FB a pak aktivně mimo sociální sítě (i když nejsem politicky nikde angažován). Komentuji pod jakýmkoliv článkem, který mne zaujme.

Máte pocit, že zapojení do online diskusí je určitou formou občanského aktivismu?

Myslím, že ano, i když tomu nepřikládám tu hlavní váhu. Už vzhledem k tomu, že podle mne minimálně 50 % přispěvatelů se schovávají za anonymitu.

Jaký máte názor na agresivní nebo sprosté příspěvky?

Bohužel je to obraz naší společnosti a inteligence lidí. Já upřednostňuji normální diskusi a ne urážlivou... Za nadávkami se skrývá neznalost problému.

Přidal jste někdy agresivní nebo jiným způsobem emotivně zabarvený příspěvek?

Myslím, že ne a vyvaruji se toho.

Jaké příspěvky jsou dle Vašeho názoru nevhodné, za hranou slušného chování?

Nahlásil/a jste někdy příspěvek jako nevhodný?

Příspěvek jsem nenahlásil a takovým se vyhýbám nebo na ně zpravidla nereaguji. To by mělo být věcí správce diskuse, jestli dovolí těmto lidem ničit smysl diskuse.

Zapojujete se na sociálních sítích i jinak než jen komentováním/přidáváním příspěvků? Vytváření vlastního obsahu?

Ano, pokud je něco, co mne zajímá, ale ve velmi omezené míře.

Odovídáte také na komentáře ostatních přispívajících? Jaké atributy musí mít komentář, abyste na něj odpověděli?

Ano, a příspěvek musí mít dle mého smysl a nebýt vulgární, ale k věci.

Máte nějaká svá pravidla, kterými se řídíte při diskutování na sociálních sítích?

Slušnost a reálná logická argumentace.

Jaká zpravodajská platforma (deník, televizní zpravodajství, týdeník...) je vaším hlavním zdrojem informací o událostech probíhajících ve světě a u nás? Čtete nějaký deník, týdeník, sledujete televizní či internetové zpravodajství?

Především televizní a internetové zpravodajství, případně odborné zdroje.

Doplňující otázky:

Mohl byste zmínit pár zpravodajských stanic, případně noviny nebo název internetového zpravodajství, které sledujete?

ČT, CNN Prima, Prima, Novinky, Idnes

Příloha č. 4 - Novinky.cz rozhovor č. 2

Muž

Jak často přispíváte na sociální sítě? Jaká je vaše nejčastější aktivita (komentování příspěvků přátel,

komentování příspěvků oficiálních stránek, sdílení vlastních příspěvků, sdílení cizích příspěvků, sdílení fotek...)?

Přispívám denně. Komentuji především příspěvky oficiálních stránek a občas přidávám i nějaké své věci, případně sdílím obsah, který se mi líbí.

Jak často čtete články zveřejněné stránkou Novinky.cz?

Asi 3x týdně.

Jak často komentujete v diskusích pod články?

Velice často, téměř pokaždé, když je čtu.

Čeho se týkají příspěvky, pod nimiž se nejčastěji zapojujete do diskuse? Jaké je jejich téma (politika, zahraniční domácí, příspěvky přátel...)?

Nejčastěji politika, a to jak domácí, tak zahraniční.

Proč komentujete a diskutujete pod příspěvky na FB? Co vás k tomu vede? Jaké máte motivy?

Přesvědčování slaboduchých, humor, sarkasmus, satira, černý humor, zesměšňování hlupáků, projev podpory správných lidí, jejich činů nebo myšlenek.

Máte od zapojení do diskusí pod články nějaká očekávání?

Občas, že někomu argumenty otevrou oči a bude volit správného člověka nebo stranu.

Přispíváte na více platformách (sociálních sítích, na zpravodajských webech přímo...), nebo pouze na FB?

Pouze na Facebooku.

Přispíváte/komentujete pod jakýmkoliv článkem, který Vás zaujme, nebo pouze pod zpravodajskými články?

Převážně pod zpravodajskými.

Máte pocit, že zapojení do online diskusí je určitou formou občanského aktivismu?

Určitě ano.

Jaký máte názor na agresivní nebo sprosté příspěvky?

Záleží na formě.

Přidal jste někdy agresivní nebo jiným způsobem emotivně zabarvený příspěvek?

Ano.

Jaké příspěvky jsou dle Vašeho názoru nevhodné, za hranou slušného chování?

Lživé a demagogické

Nahlásil/a jste někdy příspěvek jako nevhodný?

Ano

Zapojujete se na sociálních sítích i jinak než jen komentováním/přidáváním příspěvků? Vytváření vlastního obsahu?

Ani ne. Spíše jen sdílím obsahy jiných lidí.

Odpovídáte také na komentáře ostatních přispívajících? Jaké atributy musí mít komentář, abyste na něj odpověděli?

Jeho autor musí vykazovat základní známky inteligence.

Máte nějaká svá pravidla, kterými se řídíte při diskutování na sociálních sítích? Jaká?

Žádná pravidla nemám, neberu se tak vážně.

Jaká zpravodajská platforma (deník, televizní zpravodajství, týdeník...) je vaším hlavním zdrojem

informací o událostech probíhajících ve světě a u nás? Čtete nějaký deník, týdeník, sledujete televizní či internetové zpravodajství?

Sleduji všechny objektivní, prodemokratické, prozápadní platformy.

Doplňující otázky:

Jaká je správná/špatná forma sprostého příspěvku?

Jsou některá slova, která mi přijdou ještě v pohodě. Zároveň si někdy říkám, že to ti lidé asi myslí jako legraci. Potom mi to přijde v pohodě.

Příloha č. 5 - Novinky.cz rozhovor č. 3

Muž, Věk: 34, Bydliště: Brandýs nad Labem, Vzdělání: vysokoškolské

Jak často přispíváte na sociální sítě? Jaká je vaše nejčastější aktivita (komentování příspěvků přátel, komentování příspěvků oficiálních stránek, sdílení vlastních příspěvků, sdílení cizích příspěvků, sdílení fotek...)?

1x týdně, nejčastěji komentuji příspěvky přátel, ale občas také něco jiného

Jak často čtete články zveřejněné stránkou Novinky.cz?

Denně.

Jak často komentujete v diskusích pod články?

Málokdy.

Čeho se týkají příspěvky, pod nimiž se nejčastěji zapojujete do diskuse? Jaké je jejich téma (politika, zahraniční domácí, příspěvky přátel...)?

Většinou politiky, případně něčeho zajímavého, nebo pokud má článek neobvyklé téma.

Proč komentujete a diskutujete pod příspěvky na FB? Co vás k tomu vede? Jaké máte motivy?

U příspěvků přátel je to především o udržování vztahu s přáteli, se kterými nejsem v denním kontaktu. U příspěvků zpravodajských je to potom o nějakém vyjádření názoru, nebo snaze někoho opravit nebo konfrontovat s jiným názorem.

Máte od zapojení do diskusí pod články nějaká očekávání?

Ne.

Přispíváte na více platformách (sociálních sítích, na zpravodajských webech přímo...), nebo pouze na FB? Přispíváte/komentujete pod jakýmkoliv článkem, který Vás zaujme, nebo pouze pod zpravodajskými články?

Ještě mám Instagram a Twitter.

Komentuji pod jakýmkoliv článkem, který mě zaujme.

Máte pocit, že zapojení do online diskusí je určitou formou občanského aktivismu?

Ano.

Jaký máte názor na agresivní nebo sprosté příspěvky?

Nelíbí se mi, ale přiznávám, že jsem je už také v reakci použil.

Přidal jste někdy agresivní nebo jiným způsobem emotivně zbarvený příspěvek?

Ano, nejsem na to nijak zvlášť pyšný. Když nad tím pak vždycky zpětně přemýšlím, tak si říkám, že jsem se měl uklidnit.

Jaké příspěvky jsou dle Vašeho názoru nevhodné, za hranou slušného chování?

Nahlásil/a jste někdy příspěvek jako nevhodný?

Na tuto otázku asi nemám odpověď. Ať se každý veřejně prezentuje, jak uzná za vhodné. Je asi potom na těch sledujících, jaký si udělají o daném jedinci obrázek.

Zapojujete se na sociálních sítích i jinak než jen komentováním/přidáváním příspěvků? Vytváření vlastního obsahu?

Ne, nic vlastního nikde nesdílím.

Odpovídáte také na komentáře ostatních přispívajících? Jaké atributy musí mít komentář, abyste na něj odpověděli?

To nedokážu říct. Buď mám pocit, že na to potřebuji reagovat nebo ne.

Máte nějaká svá pravidla, kterými se řídíte při diskutování na sociálních sítích?

Pokud mám pocit, že na nějaký příspěvek musím reagovat. Nechám to odležet, vrátím se k tomu za chvíli a pokud pocit přetrvává, tak zareaguji.

Jaká zpravodajská platforma (deník, televizní zpravodajství, týdeník...) je vaším hlavním zdrojem informací o událostech probíhajících ve světě a u nás? Čtete nějaký deník, týdeník, sledujete televizní či internetové zpravodajství?

Novinky.cz, Deník N, Seznam, ČT24.

Příloha č. 6 - Novinky.cz rozhovor č. 4

Muž, Věk:30, Bydliště: Praha 1 – Nové město, Vzdělání: vysokoškolské

Jak často přispíváte na sociální sítě? Jaká je vaše nejčastější aktivita (komentování příspěvků přátel, komentování příspěvků oficiálních stránek, sdílení vlastních příspěvků, sdílení cizích příspěvků, sdílení fotek...)?

Přispívám pouze na instagram a to v průměru tak jednou za měsíc – tj. post, častěji sdílím stories, které však po 24 h zmizí. Komentářů moc nepřidávám, lidé je moc nečtou a rozhodně na jejich základě nerozvíjí diskuse. Facebook mám pouze kvůli chatu a sledování stránek o historii.

Jak často čtete články zveřejněné stránkou Novinky.cz?

Články ne, většinou přečtu pouze titulek a sježu pár komentářů, abych věděl, co si lidé myslí.

Jak často komentujete v diskusích pod články?

Téměř nikdy, občas napíši pouze vtipný komentář.

Čeho se týkají příspěvky, pod nimiž se nejčastěji zapojujete do diskuse? Jaké je jejich téma (politika, zahraniční domácí, příspěvky přátel...)?

Politika, domácí dění

Proč komentujete a diskutujete pod příspěvky na FB? Co vás k tomu vede? Jaké máte motivy?

Na Facebooku skoro nekomentuji. Když už, tak jde o něco, čemu vážně rozumím a mám na věc ucelený názor. Motivem je tedy sdělení názoru.

Máte od zapojení do diskusí pod články nějaká očekávání?

Posledních pár let už ne.

Přispíváte na více platformách (sociálních sítích, na zpravodajských webech přímo...), nebo pouze na FB? Přispíváte/komentujete pod jakýmkoliv článkem, který Vás zaujme, nebo pouze pod zpravodajskými články?

Nikde jinde, než na Instagramu a Facebooku nekomentuji. Pokud už někde, tak většinou pouze pod zpravodajskými články.

Máte pocit, že zapojení do online diskusí je určitou formou občanského aktivismu?

Poslední dobou jde spíš o hádání se, tedy nenazýval bych to aktivismem, spíš místem na „vyřvání se“.

Jaký máte názor na agresivní nebo sprosté příspěvky?

Je správně, že i tyto jsou občas zveřejňovány, spektrum témat by mělo být co nejširší, filtr

nikam nevede.

Přidal jste někdy agresivní nebo jiným způsobem emotivně zabarvený příspěvek?

Nevzpomínám si.

Jaké příspěvky jsou dle Vašeho názoru nevhodné, za hranou slušného chování?

Nahlásil/a jste někdy příspěvek jako nevhodný?

Vyloženě hrubé násilí a věci, které dle mého např. na Facebook nepatří – nechutná videa, krev apod. Od toho by měly být jiné platformy, které již existují.

Zapojujete se na sociálních sítích i jinak než jen komentováním/přidáváním příspěvků? Vytváření vlastního obsahu?

Mám to v plánu, ale zatím jsem k tomu nesebral odvahu.

Odpovídáte také na komentáře ostatních přispívajících? Jaké atributy musí mít komentář, abyste na něj odpověděl?

Občas. Musí nějakým způsobem obsahovat něco, na co mám nějaký názor, tedy něco, s čím souhlasím, nebo naopak nesouhlasím. Pouze urážlivé a nijak nekonstruktivní komentáře ignoruji.

Máte nějaká svá pravidla, kterými se řídíte při diskutování na sociálních sítích?

Vyhnout se nařknutí z konspirační teorie a celkově se snažím nikoho neurážet a neponižovat. Myslím, že i komentáře mohou být na úrovni.

Jaká zpravodajská platforma (deník, televizní zpravodajství, týdeník...) je vaším hlavním zdrojem informací o událostech probíhajících ve světě a u nás? Čtete nějaký deník, týdeník, sledujete televizní či internetové zpravodajství?

Televize, konkrétně večerní zprávy, dále český rozhlas a to, co mi nabídne a ukáže Facebook, Instagram a Youtube.

Příloha č. 7 - Novinky.cz rozhovor č. 5

Žena, věk: 40, bydliště: Praha, vzdělání: nedokončená VŠ

Jak často přispíváte na sociální sítě? Jaká je vaše nejčastější aktivita (komentování příspěvků přátel, komentování příspěvků oficiálních stránek, sdílení vlastních příspěvků, sdílení cizích příspěvků, sdílení fotek...)?

Na sociální sítě skoro nepřispívám. Pouze občas si na profil dám fotku svých dětí, abych se pochlubila.

Jak často čtete články zveřejněné stránkou Novinky.cz?

Téměř každý den. Převážně v práci, považuji to za určitou formu relaxu a zároveň již nedílnou součást mé prokrastinace. Ráda vím, co se kde děje.

Jak často komentujete v diskusích pod články?

V diskusích komentuji zřídka. Skoro každý den je však čtu, přijde mi zajímavé a zábavné, co k některým věcem lidé píšou.

Čeho se týkají příspěvky, pod nimiž se nejčastěji zapojujete do diskuse? Jaké je jejich téma (politika, zahraniční domácí, příspěvky přátel...)?

Nejčastěji je to politika, především ta domácí, ekonomická situace a činnost naší vlády. Potom ráda pročítám diskuse pod články, které se týkají něčeho pozitivního, abych si taky někdy zlepšila den.

Proč komentujete a diskutujete pod příspěvky na FB? Co vás k tomu vede? Jaké máte motivy?

Některé komentáře mě naštvou a mám potřebu to ventilovat. Párkrát jsem se snažila o vysvětlení nebo uvedení jiného komentujícího na pravou míru, ale to se nikdy nesesetkalo s pochopením, tak jsem toho nechala.

Máte od zapojení do diskusí pod články nějaká očekávání?

No, většinou čekám, že budou lidi sprostí, urážliví a intenzivní, a to se většinou splní. Pro mě je to pouze záležitost ulevení si, když mám pocit, že se v komentářích nachází už moc negativních příspěvků.

Přispíváte na více platformách (sociálních sítích, na zpravodajských webech přímo...), nebo pouze na FB? Přispíváte/komentujete pod jakýmkoliv článkem, který Vás zaujme, nebo pouze pod zpravodajskými články?

Komentuji pouze v diskusích na Facebooku. Pokud mě v komentářích něco zaujme,

případně se jedná o téma, kterému dost dobře rozumím, potom nemám problém s přidáním svého komentáře.

Máte pocit, že zapojení do online diskusí je určitou formou občanského aktivismu?

Svým způsobem ano. Domnívám se, že veřejná diskuse je ku prospěchu společnosti.

Jaký máte názor na agresivní nebo sprosté příspěvky?

Samozřejmě se mi vůbec nelíbí. Lidi, kteří mají potřebu psát nevhodné příspěvky považuji za hloupé.

Přidala jste někdy agresivní nebo jiným způsobem emotivně zabarvený příspěvek?

Agresivní ani sprostý ne. Dokonce i emoce se snažím krotit, abych se nezařadil apo bok zmiňovaných lidí.

Jaké příspěvky jsou dle Vašeho názoru nevhodné, za hranou slušného chování?

Nahlásil/a jste někdy příspěvek jako nevhodný?

Příspěvky jsem nikdy nenahlásila, ani nevím, jak se to dělá. Určitě nevhodné by mi přišly příspěvky, které by nabádali k nějakému násilí nebo něčemu podobnému.

Zapojujete se na sociálních sítích i jinak než jen komentováním/přidáváním příspěvků? Vytváření

vlastního obsahu?

Jen velice zřídka dám na FB nějakou fotku, ale spíš už ani to ne. Maximálně tak jednou za půl roku.

Odpovídáte také na komentáře ostatních přispívajících? Jaké atributy musí mít komentář, abyste na něj odpověděli?

Většinou mě k odpovědi donutí komentář, který nějakým způsobem prezentuje názor, o kterém se domnívám, že je špatný, nebo pro společnost škodlivý. Mám potřebu potom ty lidi „napravovat“.

Máte nějaká svá pravidla, kterými se řídíte při diskutování na sociálních sítích?

Jaká?

Snažím se být slušná. Mým cílem (snad se mi daří ho dodržovat) je chovat se ke všem tak, jak bych chtěla, aby se chovali oni ke mně a co se týká komentářů, nepíšu nic, co bych dotyčnému neřekla do očí.

Jaká zpravodajská platforma (deník, televizní zpravodajství, týdeník...) je vaším hlavním zdrojem

informací o událostech probíhajících ve světě a u nás? Čtete nějaký deník, týdeník, sledujete televizní či internetové zpravodajství?

Novinky.cz, Idnes.cz, Aktuálně.cz

Příloha č. 8 - ČT24 rozhovor č. 1

Muž, věk: 49, bydliště: okres Česká Lípa, vzdělání: ÚSO s maturitou

Jak často přispíváte na sociální sítě? Jaká je vaše nejčastější aktivita (komentování příspěvků přátel,

komentování příspěvků oficiálních stránek, sdílení vlastních příspěvků, sdílení cizích příspěvků, sdílení fotek...)?

Denně; komentáře oficiálních stránek + sdílení vlastních příspěvků. Fotky sdílím většinou pouze s přáteli a mezi FB přátele přijímám jen lidi, které znám dobře a osobně.

Jak často čtete články zveřejněné stránkou ČT24?

Několikrát týdně, ČT považuji za seriózní médium, výjimkou jsou však některé společenské otázky, kde je patrná sympatie redaktorů ČT k woke ideologii a progresivismu (sám se považuji za konzervativce).

Jak často komentujete v diskusích pod články?

Několikrát týdně.

Čeho se týkají příspěvky, pod nimiž se nejčastěji zapojujete do diskuse? Jaké je jejich téma (politika, zahraniční domácí, příspěvky přátel...)?

Politika, zahraniční i domácí, společnost.

Proč komentujete a diskutujete pod příspěvky na FB? Co vás k tomu vede? Jaké máte motivy?

Využít prostor pro diskusi je přirozený projev člověka nějakým způsobem angažovaného.

Máte od zapojení do diskusí pod články nějaká očekávání?

Ano, má smysl nemlčet. Ale stalo se mi snad jen jednou či dvakrát, kdy oponent v diskusi byl ochoten přijmout moje argumenty, většinou se jedná jen o „zákopové boje“. Ale myslím, že i tak to má smysl vzhledem k pasivním pozorovatelům diskuse – sám někdy nezúčastněně čtu diskuse nad tématy, ve kterých se tolik neorientuji, a argumentace druhých jsou mi inspirací.

Přispíváte na více platformách (sociálních sítích, na zpravodajských webech přímo...), nebo pouze na FB? Přispíváte/komentujete pod jakýmkoliv článkem, který Vás zaujme, nebo pouze pod zpravodajskými články?

Pod článkem, který mne zaujme na seriózním médiu. Na FB a občas na Twitteru.

Máte pocit, že zapojení do online diskusí je určitou formou občanského aktivismu?

Ano. I když slovo „aktivismus“ nemám moc rád, přijde mi „profláklé“. Spíš bych použil

obrat „občanský postoj“.

Jaký máte názor na agresivní nebo sprosté příspěvky?

Většinou negativní. S výjimkou toho, když někdo emotivně reaguje na nějakou nehoráznost či sprostářnu, tam mám pro takový projev pochopení – a sám se mu někdy neubráním.

Přidal jste někdy agresivní nebo jiným způsobem emotivně zabarvený příspěvek?

Ano.

Jaké příspěvky jsou dle Vašeho názoru nevhodné, za hranou slušného chování?

Nahlásil/a jste někdy příspěvek jako nevhodný?

Urážlivé, sprosté, evidentně vylhané. Ano nahlásil.

Zapojujete se na sociálních sítích i jinak než jen komentováním/přidáváním příspěvků? Vytváření

vlastního obsahu?

Ano. Navíc občas publikuji na Neviditelném psu, Křesťanu dnes (oba dva jsou na Facebooku) a pravidelně v našem lokálním tisku a pak třeba sdílím na SN takový svůj článek.

Odpovídáte také na komentáře ostatních přispívajících? Jaké atributy musí mít komentář, abyste na něj odpověděli?

Slušný, konstruktivní a smysluplný. Nebo naopak nějaký nehorázný, kdy mi přijde nemožné to jen tak přejít bez komentáře.

Máte nějaká svá pravidla, kterými se řídíte při diskutování na sociálních sítích?

Jaká?

Komunikovat stejně, jako při rozhovoru z očí do očí.

Jaká zpravodajská platforma (deník, televizní zpravodajství, týdeník...) je vaším hlavním zdrojem

informací o událostech probíhajících ve světě a u nás? Čtete nějaký deník, týdeník, sledujete televizní či internetové zpravodajství?

ČT 24, ČT 1, Echo 24, Seznam + Novinky, Konzervativní noviny, Křesťan dnes, CNN Prima.

Doplňující otázky:

Psal jste, že jste několikrát přidal agresivní, sprostý nebo emotivně zabarvený příspěvek. Čeho se týkal článek, pod nímž jste takto diskutoval?

Nevybavím si jeden článek, stalo se mi to určitě vícekrát. Nejvíc mě vždy „nadnesou“ komentáře pod články o politice. Tam jsem určitě byl v rámci diskuse mnohokrát sprostý.

Kolik příspěvků jste nahlásil jako nevhodné?

Nevím přesně, ale určitě do deseti.

V rámci odpovídání na komentáře, co je Vaším hlavním cílem?

Snažím se s lidmi především diskutovat, vysvětlovat jim, argumentovat. Když vidím, že někdo sdílí extrémní názor, snažím se otevřít diskusi. Zjistit, proč a odkud tento názor u člověka pramení. Někdy to má smysl, jindy ne.

Příloha č. 9 - ČT24 rozhovor č. 2

Muž, Věk: 32, Bydliště: Středočeský kraj, Vzdělání: středoškolské s maturitou

Jak často přispíváte na sociální sítě? Jaká je vaše nejčastější aktivita (komentování příspěvků přátel, komentování příspěvků oficiálních stránek, sdílení vlastních příspěvků, sdílení cizích příspěvků, sdílení fotek...)?

Velmi často. Je to jedna z mých každodenních aktivit. Používám ji jako propagaci pro svoji tvorbu, i jako diskusní „koutek“

Jak často čtete články zveřejněné stránkou ČT24?

Vícekrát do týdne. Řekněme, že obden

Jak často komentujete v diskusích pod články?

Téměř denně

Čeho se týkají příspěvky, pod nimiž se nejčastěji zapojujete do diskuse? Jaké je jejich téma (politika, zahraniční domácí, příspěvky přátel...)?

Klima, Evropská unie, válka na Ukrajině, energetická krize, vláda ČR, ekonomika, Covid-19

Proč komentujete a diskutujete pod příspěvky na FB? Co vás k tomu vede? Jaké máte motivy?

Primárně asi dát najevo nesouhlas s některými jinými diskutujícími. Dále pak komentuji jménem své stránky. To ji nadále zviditelňuje a trochu tak i napomáhá dosahu příspěvků, odkazujících na moji tvorbu (incorrect.cz – politicky nekorektní zpravodajství)

Máte od zapojení do diskusí pod články nějaká očekávání?

V podstatě jediné, co se dá čekat, je nějaká nálepka. Téměř nikdo nepřijde s normálními argumenty, obhajujícími jejich pohled. Téměř vždy přijde slovní „útok“ jako třeba označení za „dezinformátora“. Přitom argumenty jsou to, na co čekám. Na diskusi.

Přispíváte na více platformách (sociálních sítích, na zpravodajských webech přímo...), nebo pouze na FB? Přispíváte/komentujete pod jakýmkoliv článkem, který Vás zaujme, nebo pouze pod zpravodajskými články?

Přispíval jsem do diskusí na iDNES.cz a na Seznamu. Obě společnosti zavedly diskriminační kroky. Jen po některých uživatelích, a to na základě jejich názorů, chtějí vidět občanský průkaz, aby jim dovolili nadále diskutovat. Protože to odmítám, zbývají mi pouze sociální sítě (a osobní setkávání).

Máte pocit, že zapojení do online diskusí je určitou formou občanského aktivismu?

Těžko říct. Poslední dobou se na sociálních sítích spíše „křičí“ – jakože se do sebe pustí

vždy dvě názorové skupiny a vzájemně si nadávají. Aktivismus zde tak trochu nedává smysl.

Jaký máte názor na agresivní nebo sprosté příspěvky?

Jejich autoři zřejmě nedisponují řádnou argumentací. Sám jsem někdy tvrdší, nicméně se snažím vždy uvést, proč se věci dle mého názoru mají jinak.

Přidal jste někdy agresivní nebo jiným způsobem emotivně zabarvený příspěvek?

Více. Některé jsem těsně po dopsání smazal, protože jsem sám sobě uznal, že jsem dal příliš volný průběh emocím.

Jaké příspěvky jsou dle Vašeho názoru nevhodné, za hranou slušného chování?

Nahlásil/a jste někdy příspěvek jako nevhodný?

Nevhodné je dle mého názoru především nahlašovat. Nesnesete nadávky? Tak raději na ty sítě nechod'te. Nahlašováním je vymýtít stejně nelze.

Zapojujete se na sociálních sítích i jinak než jen komentováním/přidáváním příspěvků? Vytváření vlastního obsahu?

Na to jsem vlastně odpověděl, čili ano.

Odpovídáte také na komentáře ostatních přispívajících? Jaké atributy musí mít komentář, abyste na něj odpověděli?

Ano, ale rozhodně ne na všechny. Je to náhoda. Ne na všechny komentáře se mi objeví upozornění. A ne na všechny upozornění kliknu. A když se tak náhodou stane, většinou reaguji dál a dál diskutuji.

Máte nějaká svá pravidla, kterými se řídíte při diskutování na sociálních sítích?

Základ je prostě nenahlašovat. To se mi hnusí víc, než kterákoliv urážka na světě. I než jakákoliv lživá pomluva.

Jaká zpravodajská platforma (deník, televizní zpravodajství, týdeník...) je vaším hlavním zdrojem informací o událostech probíhajících ve světě a u nás? Čtete nějaký deník, týdeník, sledujete televizní či internetové zpravodajství?

Nemám žádný hlavní zdroj. Sleduji vyšší desítky různých webů v mnoha jazycích. Podle mě žádný zdroj v podstatě nijak zvlášť nedominoje nad ostatními.

Doplňující otázky:

V diskusích je určitě mnoho lidí, kteří si přijdou primárně zanádat. Je však možné setkat se i s uživateli, kteří se snaží vysvětlovat a debatovat, ani toto Vám jako aktivismus nepřijde?

S takovými lidmi se tam moc neseškávám. Pro mě je hlavní to zveřejnění, takže aktivismus spíše určitě ne.

Ani rasově zabarvené komentáře, xenofobní příspěvky nebo příspěvky podněcující k nenávisti nebo násilí by Vám nepřišly vhodné k nahlášení?

Ne, donášení se prostě nedělá. Facebook je soukromá firma, nejedná se o žádný státní prostor, každý zde jede sám za sebe.

Příloha č. 10 - ČT24 rozhovor č. 3

Muž, Věk: 61, Bydliště: Březnice (Příbram), Vzdělání: SŠ s maturitou

Jak často přispíváte na sociální sítě? Jaká je vaše nejčastější aktivita (komentování příspěvků přátel, komentování příspěvků oficiálních stránek, sdílení vlastních příspěvků, sdílení cizích příspěvků, sdílení fotek...)?

Píšu pouze na Facebook Čt 24, výjimečně na automobilová fóra. Nejčastěji píšu vlastní názory k politickým tématům nebo k odborným tématům, o kterých mám zhruba nějaké znalosti. Vyhýbám se kultuře, o které toho vím minimálně. Přátele vůbec nekomentuji, s těmi se stýkám v reálném životě. Rád komentuji příspěvky jiných, hlavně, kde dotyčného považuji za až nezvykle hloupého, k tomu samozřejmě patří i komentování oficiálních stránek. Výjimečně sdílím i cizí příspěvky nebo odkazy, které mají nějaký zásadní význam. Fotky a videa nesdílím vůbec, videa jsou velice často zkreslená, stejně jako fotky, a jejich obsahová hodnota je tudíž většinou nulová.

Jak často čtete články zveřejněné stránkou ČT24?

Články na ČT24 čtu vždy, když se zapojím do diskuse. Sleduji ale zpravodajství v televizi, takže články už nejsou tak důležité, protože obsahují většinou stejné informace jako televizní zpravodajství.

Jak často komentujete v diskusích pod články?

V diskusi pod články komentuji vždy, když mně něco zaujme a mám čas. někdy každý den, v létě se k tomu dostanu třeba jen o víkendu nebo ještě méně.

Čeho se týkají příspěvky, pod nimiž se nejčastěji zapojujete do diskuse? Jaké je jejich téma (politika, zahraniční domácí, příspěvky přátel...)?

Na to už jsem odpověděl, ale prioritu má politika, to je můj celoživotní zájem, politiku jsem prováděl reálně v devadesátých letech. Poněkud hlouběji v tématech kolem zemědělství, to je můj obor. Jinak se vyjadřuji k tématům ze širokého spektra, s výjimkou kultury, jak jsem psal, i když v současné době paradoxně pracuji v oboru spadajícího pod ministerstvo kultury.

Proč komentujete a diskutujete pod příspěvky na FB? Co vás k tomu vede? Jaké máte motivy?

Až neuvěřitelná hloupost lidí, která mně nadzvedává celý život.

Máte od zapojení do diskusí pod články nějaká očekávání?

Ani ne, ale snažím se podchytit lidi, s podobným názor, aby nepodléhali skepsi.

Přispíváte na více platformách (sociálních sítích, na zpravodajských webech

přímo...), nebo pouze na FB? Přispíváte/komentujete pod jakýmkoliv článkem, který Vás zaujme, nebo pouze pod zpravodajskými články?

Z 95% je to Facebook ČT24. Komentuji většinou pod článkem, který mě zaujme, protože je zbytečné a neefektivní se zabývat širokým rozsahem.

Máte pocit, že zapojení do online diskusí je určitou formou občanského aktivismu?

Ano, částečně také.

Jaký máte názor na agresivní nebo sprosté příspěvky?

No, to je složité. Vše má své hranice. Pokud je to k tématu, tak se to dá pochopit, v osobní rovině je to o velice nízké morální úrovni pisatele, tam platí, že moudřejší ustoupí.

Přidal jste někdy agresivní nebo jiným způsobem emotivně zabarvený příspěvek?

Ano a dost často. Třeba dnes k zavedení emisní normy Euro 7 nebo zvýšení odchodu do důchodu nad 65 let. To jsou šílené nesmysly.

Jaké příspěvky jsou dle Vašeho názoru nevhodné, za hranou slušného chování?

Nahlásil/a jste někdy příspěvek jako nevhodný?

Nahlásil jsem příspěvek už několikrát. Jde vždy o urážlivý příspěvek v osobní rovině, mimo politiků. Politik to musí zvládnout, k tomu se už mnohokrát vyjádřily i soudy.

Zapojujete se na sociálních sítích i jinak než jen komentováním/přidáváním příspěvků? Vytváření vlastního obsahu?

Ne. To považuji za ztrátu času, protože to mohou dělat jen ti, kdo to umí, nejsem novinář. To se musí umět podat, což sice umím, ale v mluvené podobě, ne psané.

Odpovídáte také na komentáře ostatních přispívajících? Jaké atributy musí mít komentář, abyste na něj odpověděli?

Samozřejmě, že odpovídám, to je také podstata mé přítomnosti na Facebooku ČT24. Příspěvek komentujícího musí být nějak výjimečný, většinou neskutečně hloupý, jindy až překvapivě rozumný, nebo neúplný, zavádějící, vtipný atd.

Máte nějaká svá pravidla, kterými se řídíte při diskutování na sociálních sítích?

Pravidla ne, ale v první reakci na můj komentář očekávám věcný přístup, což se ne vždy děje.

Jaká zpravodajská platforma (deník, televizní zpravodajství, týdeník...) je vaším hlavním zdrojem informací o událostech probíhajících ve světě a u nás? Čtete nějaký deník, týdeník, sledujete televizní či internetové zpravodajství?

To je velký problém, ale prioritním zdrojem informací jsou televizní a rozhlasové zpravodajství, převážně z veřejnoprávních médií, kde je evidentně nejvíce zaručená

objektivita. Když se mi něco nezdá, hledám doplňující informace na internetových webech, kde je to ale hodně nejisté. Proto mám i na svém profilu seznam dezinformačních webů. Tištěná média už nesleduji mnoho let.

Doplňující otázky:

Snažíte se tedy pak s lidmi diskutovat, vysvětlovat jim svůj názor a přesvědčovat?

Samozřejmě. Již jsem zmínil, někteří lidé jsou neskutečně hloupí a je dobré se snažit, vysvětlit jim, že pravda je někde jinde.

Oni si jsou svými názory jistí stejně tak, jako vy svou pravdou. Jak toto potom vyřešíte?

Ano, ale některé věci jsou přece již mnohokrát dokázané, to musí pochopit. Pak se naštvu a diskuse ztrácí smysl a vypínám ji.

Co myslíte věcným přístupem?

Myslím tím, že dotyčný začne nějakým způsobem diskutovat a rozumně argumentovat. Většinou však přispívající začnou rovnou urážet.

Příloha č. 11 - ČT24 rozhovor č. 4

Muž, Věk: 37, Bydliště: okres Náchod, Vzdělání: Střední umělecko-průmyslová škola

Jak často přispíváte na sociální sítě?

Průměrně 1x denně.

Jaká je vaše nejčastější aktivita (komentování příspěvků přátel, komentování příspěvků oficiálních stránek, sdílení vlastních příspěvků, sdílení cizích příspěvků, sdílení fotek...)?

Komentování příspěvků oficiálních stránek.

Jak často čtete články zveřejněné stránkou ČT24?

Průměrně 3x týdně.

Jak často komentujete v diskusích pod články?

3x týdně.

Čeho se týkají příspěvky, pod nimiž se nejčastěji zapojujete do diskuse? Jaké je jejich téma (politika, zahraniční domácí, příspěvky přátel...)?

Politika zahraniční a domácí.

Proč komentujete a diskutujete pod příspěvky na FB? Co vás k tomu vede? Jaké máte motivy?

Nepravdivá tvrzení, šíření lží a dezinformací některých diskutujících. Velkou měrou přispívají k tvorbě nálady ve společnosti.

Máte od zapojení do diskusí pod články nějaká očekávání?

Očekávám, že alespoň částečně zamezím šíření dezinformací a snížím jejich dosah uvedením faktů.

Přispíváte na více platformách (sociálních sítích, na zpravodajských webech přímo...), nebo pouze na FB? Přispíváte/komentujete pod jakýmkoliv článkem, který Vás zaujme, nebo pouze pod zpravodajskými články?

Pouze FB, dá se říct cokoliv mě zaujme.

Máte pocit, že zapojení do online diskusí je určitou formou občanského aktivismu?

Určitě ano.

Jaký máte názor na agresivní nebo sprosté příspěvky?

Vypovídá to o náladě ve společnosti a někteří si bohužel myslí, že máme neomezenou demokracii a pletou si ji s hulvátstvím.

Přidal jste někdy agresivní nebo jiným způsobem emotivně zabarvený příspěvek?

Emotivní ano, pokud byl příspěvek stejnou mírou nenávistný.

Jaké příspěvky jsou dle Vašeho názoru nevhodné, za hranou slušného chování?

Nahlásil/a jste někdy příspěvek jako nevhodný?

Ano, vulgarita, nenávist a její podněcování, jsou nepřipustné.

Zapojujete se na sociálních sítích i jinak než jen komentováním/přidáváním příspěvků? Vytváření vlastního obsahu?

Občas ano.

Odpovídáte také na komentáře ostatních přispívajících? Jaké atributy musí mít komentář, abyste na něj odpověděli?

Jistě, musí odpovídat mým zájmům (stavebnictví, politika, hudba, technika)

Máte nějaká svá pravidla, kterými se řídíte při diskutování na sociálních sítích?

Snažím se nenechat se vyprovokovat agresivními komentáři.

Jaká zpravodajská platforma (deník, televizní zpravodajství, týdeník...) je vaším hlavním zdrojem informací o událostech probíhajících ve světě a u nás? Čtete nějaký deník, týdeník, sledujete televizní či internetové zpravodajství?

ČTK, ČT24, Deník, Times, BBC, Daily Mail, Guardian...

Příloha č. 12 - ČT24 rozhovor č. 5

Žena, Věk: 37, Bydliště: Brno

Jak často přispíváte na sociální sítě?

Maximálně 1x týdně, někdy i měsíc vůbec, z toho i 3x týdně.

Jaká je vaše nejčastější aktivita (komentování příspěvků přátel, komentování příspěvků oficiálních stránek, sdílení vlastních příspěvků, sdílení cizích příspěvků, sdílení fotek...)?

Sdílení cizích příspěvků, Nahrávání fotek.

Jak často čtete články zveřejněné stránkou ČT24?

Téměř každý den.

Jak často komentujete v diskusích pod články?

Výjimečně

Čeho se týkají příspěvky, pod nimiž se nejčastěji zapojujete do diskuse? Kontroverzní témata. Jaké je jejich téma (politika, zahraniční domácí, příspěvky přátel...)?

Zdravotnictví, sociální témata

Proč komentujete a diskutujete pod příspěvky na FB? Když mám potřebu vyjádřit vlastní názor, podpořit příspěvatele. Co vás k tomu vede? Jaké máte motivy?

Pokud například víc nemohu mlčet k danému tématu a chci vyjádřit názor skupiny lidí, která se například vyjádřit nemůže/neumí se pohybovat na internetu. Nebo vyjádřit spíše nestranný názor s pochopením opoziční strany, ale zároveň, aby se tato opozice pokusila pochopit důvody druhé strany.

Máte od zapojení do diskusí pod články nějaká očekávání?

Spíše asi ne, maximálně uklidnění obou stran nebo pochopení.

Přispíváte na více platformách (sociálních sítích, na zpravodajských webech přímo...), nebo pouze na FB?

Pouze na fb.

Přispíváte/komentujete pod jakýmkoliv článkem, který Vás zaujme, nebo pouze pod zpravodajskými články?

Pouze komentáře na Facebookových stránkách ČT24, Věda 24

Máte pocit, že zapojení do online diskusí je určitou formou občanského aktivismu?

Pokud se jedná o aktivitu na politická témata a politických stránkách, pak částečně ano, ačkoli si uvědomuji, že je to bez efektu, ale někdy nelze dál mlčet.

Jaký máte názor na agresivní nebo sprosté příspěvky?

Jsou ponižující pro autora agrese.

Přidal jste někdy agresivní nebo jiným způsobem emotivně zabarvený příspěvek?

Aktivně agresivní s vulgarismy snad ne. Pasivně agresivní asi ano. Vzhledem k tomu, že komentuji až když dál nemohu mlčet, jsou zcela jistě nějak emotivně zabarveny.

Jaké příspěvky jsou dle Vašeho názoru nevhodné, za hranou slušného chování?

Urážlivé, ponižující, vulgární.

Nahlásil/a jste někdy příspěvek jako nevhodný?

Ano, několik již ano.

Zapojujete se na sociálních sítích i jinak než jen komentováním/přidáváním příspěvků?

A ono to lze i jinak? Asi správně nechápu otázku. Vytváření vlastního obsahu? Ano, občas vytvořím vlastní příspěvek, prezentuji svoji tvorbu, snažím se motivovat své přátele pozitivním obsahem příspěvků

Odpovídáte také na komentáře ostatních přispívajících?

Ano, pokud jsou slušné, dávají smysl nebo se jedná o konstruktivní kritiku. Výjimečně reaguji na agresory, ale to spíše poděkováním a přáním hezkého dne.

Máte nějaká svá pravidla, kterými se řídíte při diskutování na sociálních sítích?

Ano.

Jaká zpravodajská platforma (deník, televizní zpravodajství, týdeník...) je vaším hlavním zdrojem informací o událostech probíhajících ve světě a u nás?

Facebook ČT24.

Čtete nějaký deník, týdeník, sledujete televizní či internetové zpravodajství?

Ne, pouze výjimečně.

Doplňující otázky:

Jakou skupinu, která se nemůže sama vyjádřit máte na mysli?

Třeba nemocní lidé nebo důchodci, malé děti.

Jaká jsou pravidla, kterými se řídíte při diskutování?

Snažím se být slušná, věcná, trpělivě vysvětlovat, především pokud se článek týká tématu, které mi je blízké. Snažím se vyjádřit názor skupiny, která se sama vyjádřit nemůže. Také se snažím vnášet do diskusí trochu pozitivních myšlenek.