

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní

Využití sociálně inteligentních systémů ve veřejné správě

Eliška Vostrá

Bakalářská práce

2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Eliška Vostrá**
Osobní číslo: **E14205**
Studijní program: **B6209 Systémové inženýrství a informatika**
Studijní obor: **Informatika ve veřejné správě**
Název tématu: **Využití sociálně inteligentních systémů ve veřejné správě**
Zadávací katedra: **Ústav systémového inženýrství a informatiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cílem práce je popsat sociálně inteligentní systémy a možnosti jejich využití ve veřejné správě. Odpovědět na otázky zda Facebook , Twitter a podobné systémy mají místo ve veřejné správě a jak mohou pomoci v jejím rozvoji.

Osnova:

- Interakce člověk-počítač
- Sociálně inteligentní systémy
- Získávání dat ze sociálně inteligentních systémů
- Návrhy využití ve veřejné správě

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: **cca 35 stran**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

LIU, H., SALERNO, J. J., YOUNG, M. J. Social computing, behavioral modeling, and prediction. New York: Springer Science, 2008. ISBN-10: 0387321500

LIU, H. Social Computing and Behavioral Modeling, Springer, 2009. ISBN-10: 1441900551.

SEARS, A., JACKO, A. J. The human-computer interaction handbook: fundamentals, evolving technologies. New York: Taylor and Francis, 2008.

SKLENÁK, V. et al. Data, informace, znalosti a Internet. Prague: C.H.Beck, 2001. ISBN 80-7179-409-0.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Pavel Jirava, Ph.D.

Ústav systémového inženýrství a informatiky

Datum zadání bakalářské práce: **4. září 2016**

Termín odevzdání bakalářské práce: **28. dubna 2017**

doc. Ing. Romana Provazníková, Ph.D.

děkanka

L.S.

doc. Ing. Pavel Petr, Ph.D.

vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 4. září 2016

PROHLÁŠENÍ

Tuto práci jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 9/2012, bude práce zveřejněna v Univerzitní knihovně a prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 28.4.2017

Eliška Vostrá

PODĚKOVÁNÍ:

Tímto bych ráda poděkovala svému vedoucímu práce Ing. Pavlu Jiravovi, Ph.D. za jeho odbornou pomoc, cenné rady a poskytnuté materiály, které mi pomohly při zpracování bakalářské práce.

ANOTACE

Práce se zabývá analýzou sociálních sítí, jejich využívání veřejnou správou a zhodnocuje pozitivní i negativní dopady tohoto využívání. V další fázi řeší způsoby získávání dat ze sociálních sítí. V práci jsou zkoumány možnosti využití sociálně inteligentních systémů ve veřejné správě.

KLÍČOVÁ SLOVA

Sociální sítě, veřejná správa, občan, Facebook, Twitter,

TITLE

Use of socially intelligent systems in public administration

ANNOTATION

This work describes the social networks, they use in public administration evaluates both positive and negative impacts of such use. The next stage provides a method of retrieving data from social networks. The work explored the possibility of using social intelligent systems in public administration.

KEYWORDS

Social network, public administration, citizen, Facebook, Twitter

Obsah

Úvod	7
1. Sociální sítě	9
1.1. Sociální sítě v České republice:	10
1.1.1. Facebook:	10
1.1.2. YouTube:	10
1.1.3. Twitter:	11
1.1.4. LinkedIn	11
1.1.5. MySpace:	11
1.1.6. GOOGLE+:	11
2. Veřejná správa	12
2.1. Obec	12
2.2. Kraj	13
3. Komunikace ve veřejné správě	14
3.1. Komunikace pomocí sociálních sítí	14
4. Interakce člověka s počítačem a jejich vazba na sociální sítě	16
4.1. HCI a vazba na sociální sítě	17
5. Získávání dat ze sociálních sítí	19
5.1. Data, která mohou uživatelé na Facebooku zjistit	19
5.2. Získávání dat pomocí Dataminingu	19
5.2.1. Používané metody Dataminingu	20
5.2.2. Social Network Analysis	20
6. Obce na sociálních sítích v České republice	21
6.1. Prezentace obcí na Facebooku	22
6.1.1. Facebookové stránky města Kolín	23
6.2. Prezentace obcí na Twitteru	28
6.3. Prezentace obcí na dalších sociálních sítích	29
6.4. Návrhy využívání sociálních sítí ve veřejné správě	32

6.4.1.	Zkušenosti v zahraničí	32
6.5.	Využití sociálních sítí malými obcemi	34
6.5.1.	Využití Facebooku pro obec Dománovice	35
6.5.2.	Využití ostatních sociálních sítí obcí Dománovice	37
7.	Závěr.....	38

ÚVOD

Miliony lidí na celém světě dnes a denně využívají své počítače pro přístup k informacím zveřejňovaných na internetu. Hledají a nalézají informace – v současnosti především na WWW serverech, jež se dotýkají jakéhokoli tématu, které si dokážeme vybavit. Jde o informace nejrůznějšího typu z takřka každé oblasti lidské činnosti – umění, obchodu, státní správy, zpravodajství, politiky, sportu, vzdělávání, vědy, techniky, průmyslu, zábavy atd. Tyto informace jsou zveřejňovány v nejrůznějších digitálních formách.⁶ Přes jednu miliardu lidí z celého světa využívá sociální sítě. Tito lidé využívají sociální sítě především ke komunikaci mezi uživateli. Množství uživatelů sociálních sítí stále narůstá a podle mého názoru množství uživatelů bude stále narůstat, hlavně z důvodu čím dál vyšší rozšířenosti internetu a sociálních sítí. Podle statistik Českého statistického úřadu v zemích EU v roce 2015 používalo sociální sítě v průměru 50,0 % uživatelů ve věku od 16 do 74 let. V témže roce bylo nejmenší procento uživatelů sociálních sítí zaznamenáno ve Slovinsku a to konkrétně 37,4 %. Naopak největší procento bylo zaznamenáno v Lucembursku (68,3 %).^[17]

V České republice počet uživatelů sociálních sítí využívajících je pro soukromé účely narůstá rapidním tempem. Vyplývá to ze statistik Českého statistického úřadu, kde v roce 2010 používalo sociální sítě pro soukromé účely zhruba 9,3 % uživatelů starších 16 let. V roce 2016 tomu bylo již 41,4 % aktivních uživatelů, což během šesti let znamená nárůst aktivních uživatelů sociálních sítí v České republice zhruba o 30 %.^[28]

Jak je zřejmé, internet, ale i sociální sítě v dnešní době ovládly životy většiny lidí nejen v České republice, ale i po celé světě, a je nedílnou součástí jejich životů. Uživatelé internet v dnešní době nevyužívají už jen v krajních případech, kdy si neví rady, ale naopak. Lidé začali internet využívat k rutinním záležitostem, jako je například vyhledávání informací potřebných pro jejich práci, studium, ale i jen tak pro zábavu. Pro lidi je toto vyhledávání informací jednodušší, a ve většině případech i rychlejší, nežli jít do knihovny a informace vyhledávat v knihách či odborných časopisech. Další rutinní záležitostí je například komunikace s vrstevníky, přáteli či lidmi se stejnými zájmy. Pro uživatele přináší internet, zejména sociální sítě, jednodušší variantu vyhledávání lidí s podobnými či stejnými zájmy, a proto se v tomto prostředí začali uživatelé sociálních sítí sdružovat. Nevýhodou tohoto sdružování je ve většině případech ztráta osobního kontaktu s lidmi. Každý uživatel, který se jednou k sociální síti připojí a zjistí tak, jaké všechny možnosti se mu otevírají, již musí svůj profil na sociální síti permanentně kontrolovat, aby neztratil důležité informace, které mu tato síť nabízí. V společnosti lze také zaznamenat tvrzení, že „kdo nikdy nenavštívil jakoukoliv

sociální síť a nemá na ní profil, tak o něm lze říci, ten jako by neexistoval“. Právě díky tomuto rozšíření všech informačních technologií, včetně sociálních sítí se pro nás naskytá několik otázek, především v rámci využití těchto sítí ve veřejném sektoru.

V této bakalářské práci bych se ráda pokusila najít odpověď na otázku, zda má nějaký potenciál využívat sociální sítě ve veřejné správě, a pro jaké účely by lze bylo možné sítě využít. Dílčími cíli této práce bude seznámení se se sociálními sítěmi, možnostmi jejich využití. Budu se snažit najít odpověď, na otázku, zda mohou tyto systémy pomoci v rozvoji veřejné správy. Také se zde zaměřím na vznik a vývoj sociálních sítí. Dále bych v této práci ráda představila možnosti komunikace orgánů veřejné správy s občany nejen pomocí sociálních sítí. V neposlední řadě bych ráda popsala a vysvětlila základní pojmy v rámci veřejné správy, které budou pro potřeby této práce klíčové, těmito pojmy budou například obec, kraj nebo například samostatná či přenesená působnost.

Jak jsem již zmínila, budu se snažit najít odpověď o potenciálu využití sociálních sítí v rámci veřejné správy. Tato práce bude zaměřena zejména na využívání sociálních sítí obcemi, které využívají tyto sítě především pro komunikaci s občany, dodavateli a jinými obcemi. Také se budu snažit navrhnout malým obcím v České republice způsob, jakým by mohli sociální sítě využívat, co by bylo jejich přínosem pro tyto obce nebo naopak jaké by to mohlo mít negativní dopady pro tyto obce. Pro návrh stránky na sociálních sítích jsem si vybrala obec Dománovice, která se nachází ve Středočeském kraji. Pro ukázkou, jak lze sociální sítě využívat, jsem si vybrala okresní město Kolín, které se nachází také ve Středočeském kraji a je zároveň okresním městem obce Dománovice.

1. SOCIÁLNÍ SÍTĚ

Ještě nedávno, když lidé slyšeli termín sociální síť, měli tendenci představit si poměrně nové weby, mezi něž patří Facebook a MySpace. Ve skutečnosti ovšem existují sociální média již od té doby, kdy jsme začali být společenšší a začali používat média. Příkladem sociálních médií může být i dopis redaktorovi tradičních tištěných novin. Také on-line sociální média existují již od okamžiku vzniku Internetu. V dobách předcházejících tomu, co dnes známe jako internet, udržovali lidé kontakt na celém světě prostřednictvím systému elektronických nástěnek (BBS), později pak pomocí chatovacích místností na platformách, mezi něž řadíme Prodigy a CompuServer. Dnes do sociálních médií spadají i on-line hry typu World of Warcraft – představují jen jeden z dalších způsobů, jakým lidé komunikují na internetu. Pro účely této bakalářské práce budeme mezi online sociální média počítat: diskuzní servery, stránky pro sdílení obsahu, weby sociálních sítí a stránky recenzí. [2]

V obecném slova smyslu, když hovoříme o sociální síti, hovoříme spíše o společnosti lidí, která tvoří jakousi komunitu, která je založena za účelem komunikace. Dále tato komunita plní některé další funkce jako například ochranná či kulturní. S tímto tvrzením souhlasí i Heger[3] a také dodává, že sociální sítě mají mnohem rozsáhlejší význam, než jejich známější elektronická podoba a jejich vývoj sahá do minulosti, kdy ještě vůbec neexistovaly počítačové technologie. Původní sociální síť byla uzavřená a sloužila výlučně těm lidem, kteří s ní byli svázáni především rodovými pravidly.

V dnešní době se problematikou sociálně inteligentních systémů zabývá nespočet knih, jako například kniha Social computing, behavioral modeling, and prediction[4] nebo The human-computer interaction handbook: fundamentals, evolving technologies. [5]

Pro potřeby této bakalářské práce budeme využívat pojem sociální síť, jak jí definuje M. Motloch: *„sociální síť je virtuální propojení skupin lidí, umožňující mezi sebou sdílet různé typy informací, a tak se navzájem ovlivňovat. Základem sociální sítě je sdílení informací na internetu mezi přáteli, respektive uživateli. Může to být prakticky cokoliv-od aktuálního pocitu, hudby nebo souboru až třeba po životopis. Můžete prostřednictvím ní navázat přátelství, vyměňovat si vzkazy, sdílet názory či nejrůznější data.“*[27]

Existují dvě základní rozdělení sociálních sítí: osobní a profesní. První jsou určeny pro sdílení osobních informací a obsahů, zatímco cílem druhých je získání konkrétních informací. Osobní komunitní server umožňuje sdílet prakticky všechny informace a není zaměřen na specifický obsah (případ Facebooku), nebo je zaměřen na specifickou oblast, například fotky,

video či hudba (typicky MySpace). Stejně tak profesní weby nejsou jednotné, některé hledají pracovní informace (LinkedIn), jiné spravují kontakty (Xing či Visible.me).[6]

1.1. Sociální sítě v České republice:

Po celém světě, stejně tak jako v České Republice, existuje několik sociálních sítí, na kterých mohou uživatelé sdílet své zážitky, či zakládat komunitní skupiny. Některé sociální sítě jsou veřejně známější, některé naopak méně známé. Mezi ty nejznámější sociální sítě patří zejména tyto:[7]

1.1.1. Facebook:

Dominující a nejznámější sociální síť, která je rozšířená po celém světě 1,15 miliard uživatelů z celého světa. Ze všech uživatelů je aktivních pouze kolem 700 miliónů uživatelů. Tato sociální síť obsahuje více než 50 miliónů stránek, 240 miliard fotek a je dostupný v 70 ti jazykových verzích.

Jak již bylo zmíněno, Facebook dominuje nejen ve světě, ale také i v České republice. Údaje a statistiky hovoří o více než 3,8 miliónech českých uživatelů. To je v přepočtu více než 70 % lidí, využívajících internet.

Facebook umožňuje uživateli vytvořit firemní či osobní profil, což uživateli umožňuje oslovit ostatní uživatele klidně na druhém konci světa. Uživatelé mohou komunikovat pomocí diskusních fór, chatů (komunikace více lidí najednou)[8], nebo například reagováním na vložené příspěvky, fotky či videa.

1.1.2. YouTube:

V případě YouTube hovoříme o specifické formě sociální sítě, protože tato síť slouží pro sdílení videí uživatelů, a ne tak úplně pro přímou komunikaci mezi uživateli. Uživatelů na této sociální síti je kolem 1 miliardy stejně tak jako jeho měsíční návštěvnost. Na YouTube je měsíčně shlédnuto více než 6 miliard hodin videí-což odpovídá téměř jedné hodině sledování videa na každého člověka na světě. YouTube je dostupný v 61 jazykových verzích. 30 % návštěvnosti je z USA, ale lze jej navštívit v 56 zemích celého světa.

Podle statistik se jedná o pátou nejnavštěvovanější sociální síť v České Republice. Měsíčně navštíví tuto stránku přes 5 miliónů českých uživatelů.

1.1.3. Twitter:

Byl založen v roce 2006 v San Franciscu a poté se velice rychle rozšířil po celém světě. Má asi 560 miliónů uživatelů, z nichž je 190 miliónů uživatelů aktivních. Lze zde vkládat zprávy, označované jako tweety. Na této sociální síti, která je spojena především s mobilní platformou, se setkávají zákazníci spolu s velkými společnostmi.

1.1.4. LinkedIn

Tato sociální síť sčítá kolem 180 miliónů aktivních uživatelů, kterým umožňuje hledání zaměstnání, získávat doporučení a reference. Jedná se o největší profesionální síť na světě, která ulehčuje práci především personalistům

1.1.5. MySpace:

Kolem 190 miliónů uživatelů a pyšní se vysokou návštěvností. MySpace umožňuje vytváření profilů, hledání přátel, vytváření skupin v rámci zájmových skupin a mnoho dalších možností. MySpace je skvělým místem nejen pro získávání zákazníků, ale také pro komunikaci s nimi.

1.1.6. GOOGLE+:

Je sociální síť společnosti Google Inc., propojuje služby vyhledávače Google. Google tuto síť široce podporuje a zařazuje informace z ní na přední místa ve výsledcích hledání. Díky tomu je profil na Google+ dobře spravovaný a je to vynikající příležitost, jak zlepšit svou návštěvnost a pozici na samotném Googlu. Má kolem 360 miliónů aktivních uživatelů.

Lze zde vytvořit autorizovaný firemní profil a propojit ho se zápisem na Google Places/Adresáři míst Google, který se poté zobrazuje na Google mapách nebo při hledáních spojených s určitým místem.

Na této sociální síti má svůj účet přibližně 400 000 lidí z České republiky.

V České republice samozřejmě existují i jiné oblíbené sítě, jako například: Lidé.cz, Spolužáci, LibimSeTi, nebo například i ČSFD.cz (jedná se o sociální síť, která sdružuje filmové fanoušky a je to nejvyužívanější filmový web).

2. VEŘEJNÁ SPRÁVA

V rámci této kapitoly bych ráda objasnila několik základních pojmů, se kterými je možné se v této práci setkat. Jedním z těchto pojmů je pojem veřejná správa, což je jádrem veřejného sektoru. Jedná se o výkon veřejné moci ve státě. Díky dalšímu rozdělení získáme další pojmy, které v této kapitole budou vysvětleny.

Veřejná správa se skládá ze dvou složek, kterými jsou státní správa a samospráva. Státní správa je vykonávána orgány státu, kde rozlišujeme několik typů: ústřední orgány státní správy (patří sem jednotlivá ministerstva), územní orgány státní správy (vyznačují se především tím, že mají pouze místní příslušnost) a ostatní orgány státní správy (do této skupiny patří například státní fondy). Naopak samospráva je vykonávána samosprávnými subjekty a lze ji dále rozdělit na územní samosprávu nebo profesní a zájmovou samosprávu, kde ji vykonávají například svazy či komory. Územní samosprávu vykonávají územně samosprávné celky.[13] Jako územně samosprávné celky bereme obce a vyšší územní celky, což jsou kraje, kde se jako kraj bere i hl. město Praha.

2.1. Obec

Obec je podle právní normy, kterou je v tomto případě Zákon č. 128/2000, Sb., o obcích, „základním samosprávným společenstvím občanů; tvoří územní celek, který je vymezen hranicí území obce“. Obec je především spravována zastupitelstvem, ale mezi další orgány patří rada obce, starosta, obecní úřad a zvláštní orgány obce.[15] Český úřad zeměměřičský a katastrální uvádí celkem 6259 obcí na území České republiky. Do tohoto počtu je zahrnuta i již zaniklá obec Brdy.[16]

Obce spravují své záležitosti samostatně, umožňuje jim to zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, v tomto případě mluvíme o samostatné působnosti. V rámci samostatné působnosti může obec například vydávat obecně závazné vyhlášky, plánovat a schvalovat rozpočet obce, program pro rozvoj obce aj.

Podle stejného zákona může stát přenést část svých povinností na obce, v tomto případě mluvíme o působnosti přenesené. V přenesené působnosti se jedná zejména o výkon odborů matriky a stavebního úřadu. Tyto činnosti vykonává obec jménem státu, a tudíž na výkon přenesené působnosti dostává obec příspěvky ze státního rozpočtu.

Poslední možností je existence obecního úřadu s rozšířenou působností. Tato působnost vznikla po zrušení okresních úřadů v roce 2003. V tomto roce přešla část povinností a

pravomocí z okresních úřadů na krajské úřady (mluvíme zde například o odborech dopravy) a zbylá část přešla právě na úřady s rozšířenou působností.[15]

2.2. Kraj

Jak již bylo zmíněno, kraj je vyšší územní celek. Kraje jsou v rámci samosprávy reprezentovány krajskými úřady, které jsou v hierarchii nadřazeny úřadům obecním. V České republice je 13 krajů. Z tohoto pohledu je hl. město Praha také bráno jako kraj, i když v nějakých ohledech lehce specifický kraj. Podle zákona je kraj *„územním společenstvím občanů, které má právo na samosprávu a je veřejnoprávní korporací, která má vlastní majetek a vlastní příjmy vymezené zákonem a hospodaří za podmínek stanovených zákonem podle vlastního rozpočtu.“*[24]

Kraj, stejně jako obec, spravuje své záležitosti samostatně. I v případě krajů můžeme hovořit o přenesené a rozšířené působnosti, která je definovaná stejně jako u obcí. Hlavním orgánem kraje je zastupitelstvo, které je tvořeno zastupiteli. Počet zastupitelů závisí na počtu obyvatel v kraji, kde se bere počet obyvatel k 1. lednu daného roku. Mezi činnosti zastupitelstva patří například vydávat obecně závazné vyhlášky kraje, schvalovat rozpočet kraje, volit a odvolávat hejtmana, náměstka a jiné členy rady, rozhodovat o spolupráci s jinými kraji, aj. Pod zastupitelstvo kraje spadají i tak zvané výbory, které zastupitelstvo zřizuje. Výbory plní úkoly, které jim stanoví zastupitelstvo kraje. Zastupitelstvo vždy zřídí finanční výbor, kontrolní výbor a výbor pro výchovu, vzdělání a zaměstnanost. Výkonným orgánem kraje je rada kraje. Členové jsou voleni ze zastupitelstva kraje a jejich počet je opět závislý na počtu obyvatel kraje. Kraj navenek reprezentuje hejtman. Jak jsme již zjistili hejtman je členem rady kraje a je volen zastupitelstvem kraje. Hejtmana zastupuje náměstek hejtmana kraje. Kraje v přenesené působnosti jsou podřízen příslušnému ministerstvu. Ministerstvo ve vztahu ke kraji koordinuje vydávání směrnic ministerstev, kontroluje dodržování usnesení a opatření vlády nebo organizuje porady ředitelů krajských úřadů.[24]

3. KOMUNIKACE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Komunikace obce s občany může probíhat několika způsoby. Jednou z možností, jak obce mohou sdělovat potřebné informace občanům je například pomocí webových stránek, kde ale nelze jednoznačně mluvit o komunikaci, protože se ve většině případech jedná o komunikace jedné strany bez odpovědi strany druhé. Webové stránky obcí slouží především jako informační portál, kde lze zjistit aktuální dění v obci, a také nezbytné informace, jako jsou například obecně-závazné vyhlášky, nebo nařízení zastupitelstva obce. Dalšími možnostmi komunikace jsou například: rozhlas, úřední deska nebo e-podatelná.

V dnešní době je nejrozšířenější formou komunikace pomocí internetu. Tato skutečnost vyplývá ze stále rostoucích možností, co vše lze přes internet spravovat. Obci tato skutečnost umožňuje nejen již zmíněnou komunikaci, ale také zveřejňování informací pro občany, které jsou jim následně volně, a hlavně lépe dostupné. Další výhodou veřejné správy v prostředí internetu jsou volně stažitelné a vyplnitelné formuláře, které lze poté občan nemusí fyzicky podávat na podatelnu úřadu, ale stačí mu vyplněný formulář zaslat elektronickou poštou.

Například v roce 2011, což byl rok velice specifický, z důvodu sčítání lidu, domů a bytů (SLDB), bylo využívání internetu pro účely veřejné správy oproti roku 2012 patrně vyšší. Podle odborníků tuto skutečnost neovlivnil jen fakt, že bylo možné formulář o SLDB vyplnit on-line na stránkách úřadu (tuto možnost v roce 2011 využilo 30 % občanů), ale také fakt, že nastala zvýšená frekvence vyhledávání informací na webových stránkách veřejné správy (kolem 25%).[9]

Podle statistik Českého statistického úřadu využívalo internet k vyhledávání informací v roce 2012 celkem 29 % jednotlivců starších 16 - ti let. Nejvyšší procento vyhledávání informací na internetu měla skupina občanů s vysokoškolským vzděláním, což se pohybovalo kolem 58 %. Naopak nejnižší procento měla skupina osob starších 75 – ti let.[9]

Zatím poslední šetření v oblasti využívání informačních technologií ve veřejné správě proběhlo v roce 2012, proto jsou poslední dostupná data z roku 2011. Tato skutečnost nastala z důvodu, že vybavenost organizací veřejné správy informačními technologiemi již dosahovala vysoké úrovně a hodnoty sledovaných ukazatelů stagnovaly.[10] Z tohoto důvodu jsem zde odkazovala na tato data.

3.1. Komunikace pomocí sociálních sítí

Sítě v tradiční společnosti vyjadřovaly trvalost a stabilitu, ritualizací u nich byla potlačena rychlost. Nové sítě, vytvořené za pomoci technologií, jsou jejich opakem. Pozice jednotlivých

účastníků komunikace se může proměňovat, objevují se noví aktéři a původní odcházejí, rychlost je důležitá pro koloběh informací a výměnu pozic jednotlivých aktérů. Stát sice uplatňuje vůči veřejnosti „nesít'ový“ přístup, preferuje komunikační kanály, v nichž si udržují kontrolu nad informacemi, ovšem uvnitř těchto organizací a mezi nimi navzájem síťové vztahy reálně existují. Odlišnosti mezi komunikačními kanály a sítěmi, zdůrazněné zónováním, se v organizaci projevují používáním různých druhů komunikace. [3]

Komunikace veřejné správy pomocí sociálních sítí přináší mnoho pozitiv, ale jako vše přináší sebou samozřejmě i několik negativ. Například využití Facebooku v předvolebním boji vede k aktivizaci politicky pasivní mládeže a ke zvýšení účasti prvovoličů na volbách, ale vyvolává také davové projevy fyzického napadání politiků a zvýšenou vulgarizaci a agresivitu politických rivalů. Jak jsem již zmínila, kromě nezpochybnitelného pozitivního významu sociálních sítí mnozí autoři poukazují i na jeho problematické stránky. Například S. Turkleová říká: „Tím, že napadá naše tradiční pojetí identity a původnosti, zpochybňuje kybernetický prostor i náš postoj k zodpovědnosti.“ [11] Přestože žijeme v husté síti vytvořených sociálních a profesních vztahů, můžeme nezávisle na tom komunikovat s jinými lidmi z jiných sítí, aniž se s nimi fyzicky setkáme nebo je uvidíme. Tak vzniká virtuální identita, která není založena na neopakovatelné jedinečnosti.[3]

4. INTERAKCE ČLOVĚKA S POČÍTAČEM A JEJICH VAZBA NA SOCIÁLNÍ SÍŤ

Interakce člověk-počítač (z anglického překladu human-computer interaction neboli HCI) představuje oblast výzkumu a praxe, která se zrodila na počátku 80. let 20. století. V současné době představuje tato oblast výzkum a praxi hlavně v rámci informatiky zaměřené na člověka. Všechny koncepce a přístupy v rámci oblasti HCI nám mohou také posloužit jako příklad toho, jak je možné vzájemně integrovat všechny hodnoty a teorie tak, aby tato oblast vyústila v živý, produktivní a intelektuální projekt.[29]

V přeneseném slova smyslu můžeme říci, že se jedná o komunikaci uživatele a systému v rámci uživatelského rozhraní. Dále ale zjistíme, že postupem času tato komunikace vyústila v komunikaci uživatelů mezi sebou pomocí počítače. Počítač se díky této skutečnosti stal důležitým komunikačním prostředkem v životě každého člověka.

HCI se začalo rozvíjet v době pronikání osobní výpočetní techniky, kdy tato skutečnost učinila z každého člověka na světě potenciálního uživatele počítače. Původním oborem HCI byla počítačová věda, která se orientovala především na oblast aplikací pro osobní produktivitu (zejména textové editory a tabulkové procesy). Nyní je HCI vyučována i na řadě kateder a fakult, jejichž hlavním zaměřením je informační technologie, psychologie, design nebo například komunikační studie. Tento rozmach vedl k tomu, že HCI již není striktně zaměřena pouze na jednu oblast problémů. Interakce člověk-počítač se díky tomu stala rozmanitější a širší oblastí než samotná počítačová věda. Původně byla oblast zaměřena na individuální uživatelské chování, ale později se rozšířila o sociální a organizační aspekt výpočetních systémů. Postupně se oblast zaměřila na přístupnost pro různé cílové skupiny, jako jsou například senioři nebo osoby s mentálním či fyzickým postižením. V další fázi se pozornost HCI obrátila od kancelářských aplikací osobních počítačů k designu her, aplikacím, které podporují vzdělávání, zdravotnickým informačním systémům nebo například aplikacím pro podporu spolupráce a komunit. [29]

Na obrázku níže (**Obrázek 1**) lze vidět vizualizaci široké škály znalostí a dovedností, které jsou zapojeny do současného designu interakcí člověk-počítač, kde můžeme vidět zastoupení ve sféře technické, sociologické nebo například informační technologie. Na obrázku lze vidět, jak spolu jednotlivé oblasti souvisí a spolupracují. Také zde lze vidět, jak můžeme jednotlivé oblasti rozdělit do dalších podoblastí, které jsou spolu úzce spjaty. Například na obrázku můžeme vidět, jak do oblasti HCI spadá, již zmiňovaná oblast

HCI je jednou z nejrychleji se rozvíjejících oblastí a často se označuje jako „social computing“. V této oblasti figurují lidé jako zdroje dat. [29]

HCI a její vazba na sociální sítě stále posiluje, a to hlavně z důvodu, že komunikace tváří v tvář je pro lidi čím dál těžší. Lidé se v dnešní době spíše uchylují ke komunikaci pomocí sociálních sítí, jednak z důvodu, že je pro ně tento způsob komunikace rychlejší, ale hlavně ve většině případech jednodušší. HCI nám ve vazbě na sociální sítě, v dnešní době, již nabízí přijatelné uživatelské rozhraní pro všechny věkové kategorie uživatelů. Oproti e-mailu, či webovým stránkám nám sociální média nabízejí o dost jednodušší a efektivnější formu komunikace i mezi uživatelem/občanem a orgánem veřejné správy, a to hlavně z důvodu, že v případě webových stránek není taková možnost oboustranné komunikace. V tomto případě spíše uživatel upozorňuje na nějaký problém, nebo například vznesl námitku, která sice bude projednána, ale k uživateli se odezva/odpověď dostane o dost pomaleji než v případě sociálních sítí. Uživatelské rozhraní na sociálních sítích je pro většinu uživatelů intuitivní a jednoduché, což je jeden z hlavních pilířů, které staví na uživatelsky „přívětivém“ uživatelském rozhraní, díky kterému jsou sociální sítě čím dál více využívanějším komunikačním prostředkem této doby. Komunikovat zde mohou uživatelé několika způsoby. Mohou komunikovat pomocí takzvaných statusů, kterými sdělují své pocity, nálady i jejich myšlenky, či důležité životní události. Ostatní uživatelé poté mohou na tento jeho příspěvek reagovat různými textovými komentáři, emotikony, nebo dát například příspěvku pouze takzvané „To se mi líbí“. Další možností komunikace, z mého pohledu nejvyužívanější formou, je komunikace pomocí takzvaných chatů. Zde mohou uživatelé komunikovat individuálně s jiným uživatelem, nebo mohou do své konverzace přizvat několik dalších uživatelů a stvořit si tak, jinak řečeno, diskuzi, která je ve většině případech orientována na nějaké specifické téma. Příkladem zde může být například sestavení konverzace třídy, například z důvodu organizace nějaké školní akce. Této konverzace se poté budou účastnit všichni zainteresovaní žáci, a informace, které jsou pro ně stěžejní budou mít všichni hned na očích. V neposlední řadě mohou uživatelé zakládat skupiny či stránky, které poté uživatele sdružují do určitých komunit a mohou se zde rozvíjet diskuze na dané téma.

5. ZÍSKÁVÁNÍ DAT ZE SOCIÁLNÍCH SÍTÍ

Již jsme si řekli, jakým způsobem mohou uživatelé své informace sdílet, a proto bych v této kapitole ráda představila možnosti získávání dat ze sociálních sítí, nejenom z pohledu, jak uživatel získává data od veřejné správy, ale také jak veřejná správa získává důležitá data od uživatelů. V tomto případě se zaměříme zejména na získávání dat ze sociální sítě Facebook, která je nejen v České republice, ale i ve světě nejvyužívanější sociální sítí (viz **Graf 1**) a je pro uživatele nepřívětivější.

5.1. Data, která mohou uživatelé na Facebooku zjistit

Na Facebooku je nespočet možností, jaká data mohou uživatelé o ostatních uživateliích zjistit. Tomuto faktu napomáhá i to, že na Facebooku existuje takzvaný Timeline. Jedná se o uživatelský profil, který uživatele, přehnaně řečeno, nutí vyplňovat informace nejen současné, ale i informace z dřívější doby. Uživatel díky tomu na svůj profil vyplní informace typu: datum narození, rodinný stav, rodinné příslušníky, školy, na kterých studoval, práce, nebo například své bydliště. Ne všechny takové informace jsou z pohledu veřejné správy důležité, ale právě k těm důležitým se dostáváme. Důležitými informacemi pro orgány veřejné správy mohou být například informace o tom, kde se jaký uživatel nachází, a jaká místa jsou pro něj nejdůležitější a také jím nejnavštěvovanější. Toto mu nabízí geolokační služby, které mohou využívat všichni uživatelé chytrých telefonů, či tabletů, které v sobě mají zabudovanou GPS. Díky geolokačním službám poté mohou uživatelé sdílet místa, na kterých se právě nachází, nebo která navštívila. Další možností, jak může veřejná správa pro své využívání získávat důležité informace je například sdílení fotek a videí uživatelů, nebo například zadávání oblíbených filmů nebo hudby. Tyto informace mohou orgánům veřejné správy pomoci například pro cílené reklamy. V neposlední řadě mohou orgány veřejné správy využívat informace o tom, s jakými lidmi se daní uživatelé „přáteli“, což je také samozřejmě viditelné na profilu uživatele. Uživatelé mohou informace od orgánů veřejné správy získávat také několika způsoby, jedním z nejvýhodnějších a nejvíce využívaných je ovšem získávání dat ze stránek dané obce. O této problematice budeme ještě v rámci bakalářské práce dále hovořit a ukážeme si i praktický příklad, jak uživatele daná data ze stránek získávají.

5.2. Získávání dat pomocí Dataminingu

Datamining, nebo také do češtiny přeložené „dolování dat“, je relativně mladá, mezidisciplinární analytická disciplína, spadající do oblasti informatiky. Pomocí různých metod, které jsou většinou založeny na umělé inteligenci, strojovém učení nebo statistice, se

snažíme najít vzory v určitém datovém setu. Cílem je poté tyto vzory převést do, pro člověka srozumitelné podoby.[31]

5.2.1. Používané metody Dataminingu

Existuje několik metod, které jsou pro tyto účely využívány a odhalují specifické výsledky, které jsou využívány pro konkrétní případy a účely. V rámci Dataminingu se využívá šest nejzákladnějších metod:[31]

- Clusterová analýza – tato metoda je založena na vyhledávání specifických záznamů, které jsou rozříděny do skupin podle podobnosti vlastností.
- Regresivní analýzy – definuje funkci, která nejlépe popisuje dané modely
- Detekce anomálií – vyhledává záznamy, které neodpovídají parametry ostatním záznamům
- Klasifikační metody – zobecňuje strukturu, aby se dala využít pro nová data
- Nacházení asociačních pravidel – nacházejí vazby mezi proměnnými
- Sumarizační metody – vytváření lepší prezentace datasetu za pomoci vizualizace a reportů.

5.2.2. Social Network Analysis

Jedná se o vědeckou disciplínu, která slouží k získávání dat ze sociálních sítí, a proto bych se jí ráda věnovala podrobněji. Tato metoda je založena zejména na mapování a měření vztahů a informačních toků mezi jednotlivci, organizacemi či skupinami. Existují zde takzvané uzly, které představují jednotlivé subjekty a propojení mezi nimi znázorňuje informační toky nebo vzájemné vztahy mezi subjekty. Tato metoda, založená na vizuální a matematické analýze nám umožní pochopit vzájemné vztahy v síti. [31]

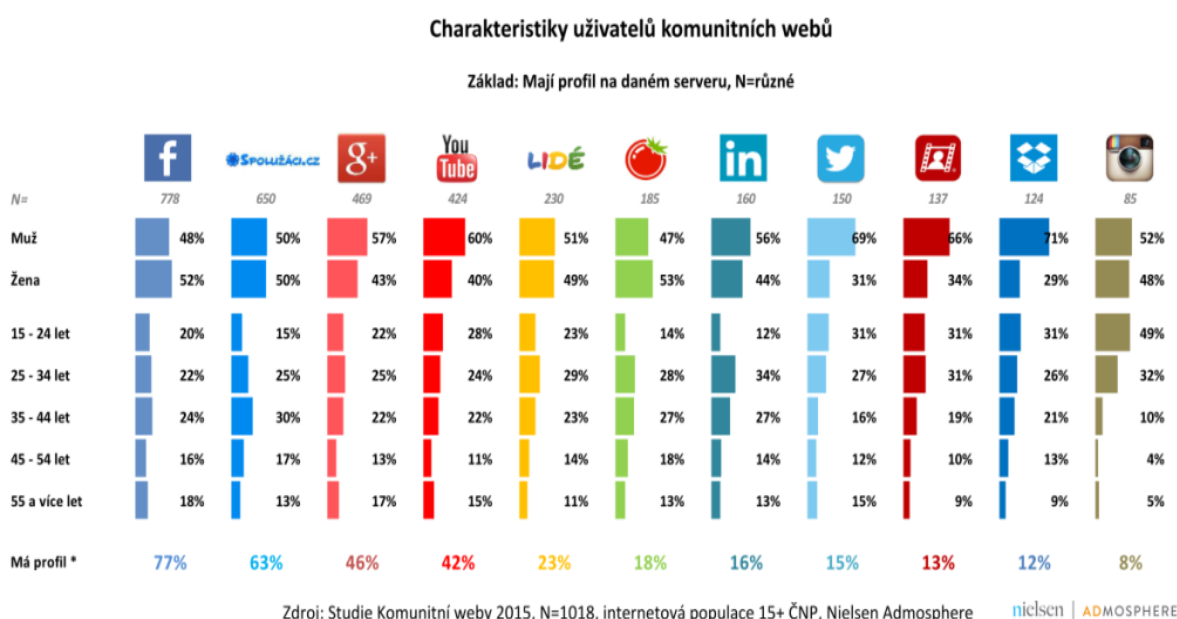
Existuje několik druhů znázornění vztahů mezi uzly: [32]

- Nesměrované – pouze symetrické vztahy (příkladem může být přátelství na Facebooku)
- Směřované – pouze nesymetrické vztahy (příkladem může být follower na Twitteru)
- Vážené – míra, vzdálenost nebo náklady vztahu

Můžeme rozlišit několik rolí uzlů: konektoři (vysoký počet vazeb), experti, mosty, vůdci, osamělci (jedná se o uzly, které stojí sami v odlehle části sítě).[33] Problematika Social network analysis je poněkud složitější, ale jelikož se nejedná o stěžejní kapitolu této bakalářské práce, myslím že pro představu získávání dat je toto představení dostačující.

6. OBCE NA SOCIÁLNÍCH SÍTÍCH V ČESKÉ REPUBLICĚ

V předchozích letech bylo pro většinu lidí nemožné představit si, že bychom mohli pomocí internetu komunikovat na dálku s lidmi, například na druhém konci světa, proto když někdo přišel s otázkou, zda je vůbec možné, aby si sociální sítě našli uplatnění i v rámci veřejné správy nikdo vůbec nepřemýšlel nad tím, že by se to mohlo stát skutečností. Možností, jak sociální sítě pro veřejnou správu využívat je nespočet. Sociální sítě mohou občanům poskytovat důležité informace, ke kterým bude mít občan rychlejší a snadnější přístup. Další možností využití je již zmíněná komunikace. Komunikace nemusí v tomto případě probíhat pouze mezi obcí a občany, ale také mezi obcemi navzájem. Díky rychlosti a lehké přístupnosti je komunikace rychlejší a efektivnější.



Graf 1 Uživatelé sociálních sítí v ČR v roce 2015 [17]

V kapitole „komunikace pomocí sociálních sítí“ jsme si představili negativní dopady, které by mohly při využívání sociálních sítí nastat. Sociální sítě ale nemají pouze negativní dopady, mají také určité výhody, které mohou přispívat k rozšiřování komunikace, a to především díky:[18]

- snadnému a rychlému zavádění změn,
- vzájemnosti – sociální síť je, na rozdíl od většiny ostatních forem komunikace, obousměrný komunikační kanál,
- dojmu odlišnosti komunikace.

6.1. Prezentace obcí na Facebooku

Facebook je u nás jednou z nejvyužívanějších sociálních sítí (viz Graf 1), proto bych jako první ráda představila jeho možnosti využití. Obce se na Facebooku mohou ukázat a prezentovat mnoha různými způsoby:

- profil (jedná se o to, co má skoro každý člověk na Facebooku),
- skupina,
- stránka,
- PPC.

PPC reklama je placená a jedná se o reklamu, kterou lze většinou vidět vpravo na facebookových stránkách. Díky skutečnosti, že se jedná o reklamu, která by pro obec představovala určitý výdaj, není tím nejlepším způsobem pro všechny obce. Výhodou PPC reklam je, že jsou viditelné pro všechny cílené uživatele, bez ohledu na to, zda si tuto informaci vyžádali, nebo ne. Obce tuto možnost mohou využít například pro propagaci společenských akcí, nebo například v předvolebním období, pro prezentaci zájemců do zastupitelstva obce.

Lepší možností pro propagaci obce na Facebooku jsou stránky nebo skupiny. Rozdíl mezi facebookovou stránkou a skupinou není až tak veliký, ale samozřejmě zde existuje. Facebooková skupina je uzavřená a její příspěvky jsou pro uživatele viditelné až po zažádání a následném přijetí správcem do skupiny. Naopak facebooková stránka je volně přístupná všem uživatelům, bez ohledu na to, zda jsou jejím členem nebo ne. U facebookové stránky stačí pouze dát „To se mi líbí“ a poté se uživateli ukazují příspěvky této stránky na jeho hlavní facebookové stránce.

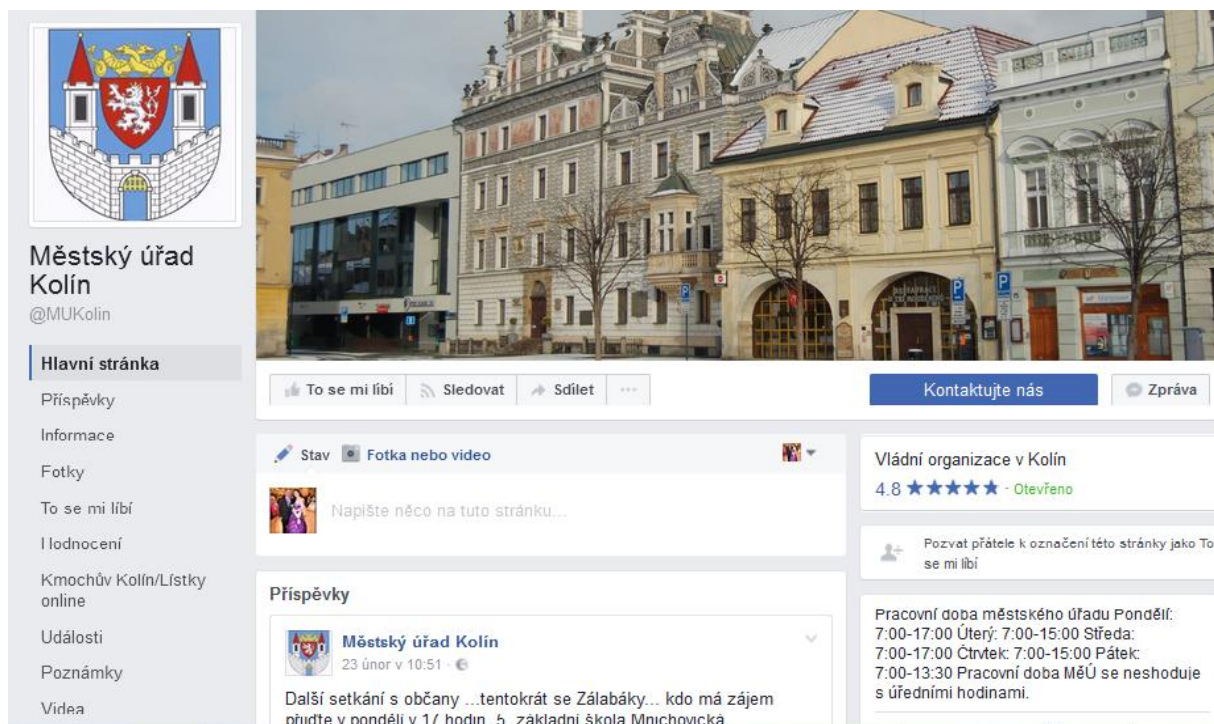
Když jsme si vysvětlili rozdíl mezi skupinou a stránkou, tak lze říci že pro prezentaci obcí je výhodnější zvolit variantu facebookové stránky. Vytvořit stránku obce na Facebooku je velice jednoduché, a hlavně je to zdarma. Při tvorbě stránky je důležité zvolit správný název stránky, jednou z možností názvu je přímo název obce. Druhou možností je vystupovat pod názvem úřadu obce. Pro správnou propagaci je nutné, aby bylo občanům zřejmé, že se jedná opravdu o oficiální stránky obce nebo úřadu, toho je možné docílit zvolením správného obrázku na úvodní stránce, kde může být například znak obce. Aby se jednalo o oficiální stránky, musí stránku spravovat zaměstnanec obce (například vedení obce nebo IT oddělení). Další z mnoha výhod, které z využívání Facebooku pro obce vyplývá je možnost vytvářet a nějakým způsobem usměrňovat diskuze na různá témata, kterými mohou být například „referenda“ – obec veřejně vyřkne nějakou otázku, například zda souhlasí s pořádáním nějaké

kulturní akce, a občané mohou na tuto otázku reagovat. Reagovat občan může dvěma způsoby. Prvním ze způsobů může být takzvaný „like“ – ve většině případech znamená, že uživatel s tímto tvrzením souhlasí a líbí se mu. Druhou možností reakce na příspěvek je komentář, kde může občan svobodně sdělit svůj názor na situaci.

6.1.1. Facebookové stránky města Kolín

Jak jsem již v úvodu zmínila, ráda bych v této bakalářské práci přiblížila, jak obce sociální sítě již využívají. Pro toto přiblížení jsem si vybrala okresní město Kolín, které se nachází ve Středočeském kraji. V prvé řadě bych ráda Kolín alespoň trochu přiblížila.

Kolín je okresní město ležící na východě Středočeského kraje na řece Labi a nachází se cca 60 km od Prahy. Podle údajů z oficiálních webových stránek města má město přes 30 000 obyvatel a rozlohu 35 km². První písemná zmínka o Kolíně je datována 8. září 1261.[20] Město je rozděleno do 10 částí na 4 katastrálních územích: Kolín I (historické centrum), Kolín II (Pražské Předměstí), Kolín III (Kouřimské Předměstí), Kolín IV (Kutnohorské Předměstí), Kolín V (Zálabí), Kolín VI (Štítarské Předměstí), Štítary, Zibohlavý, Štáralka, Sendražice.[20]



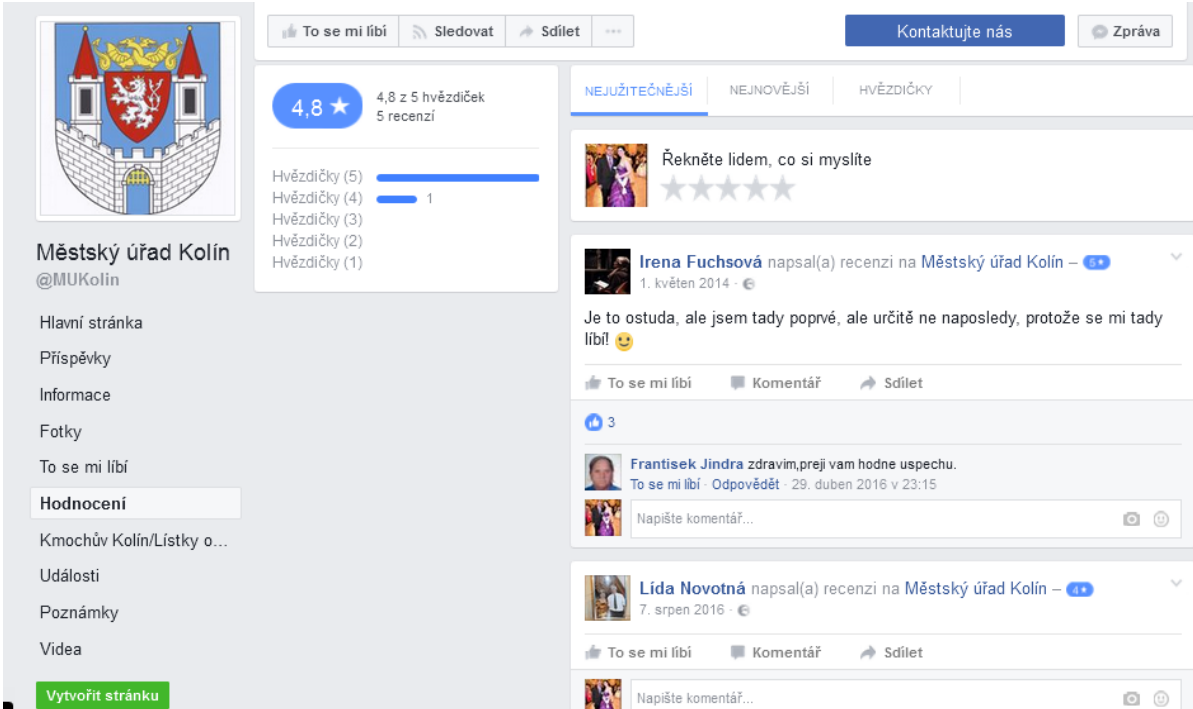
Obrázek 2 Úvodní stránka města Kolín na Facebooku[21]

Jak je z obrázku výše zřejmé (**Obrázek 2**) Kolín zvolil vystupování skrze městský úřad. Jako úvodní fotku zvolil znak města Kolín. Dále je vidět nespočet ukazatelů, které nám sdělují, že se o facebookovou stránku neustále někdo stará a je správně spravována. Hlavním takovým ukazatelem je, že zde můžeme vidět pracovní dobu městského úřadu, což je

informace, kterou asi většina uživatelů ocení. Dále zde také můžeme vidět i hodnocení stránky, z pohledu informovanosti stránky, ale i z pohledu toho, jak správce reaguje na případné dotazy či připomínky. Největší výhodou této stránky je, že je zde umístěné tlačítko „kontaktujte nás“, které najdeme v pravém horním rohu hned na úvodní stránce. V případě „kliknutí“ na tlačítko „kontaktujte nás“, stránky uživatele automaticky přesměrují na oficiální webové stránky města Kolín, kde poté najdeme všechny potřebné informace, jako jsou telefonní čísla, adresu úřadu a plno jiných odkazů na další kontaktní stránky.

Z obrázku (**Obrázek 2**) je dále viditelné, že se jedná o stránku, a ne o skupinu. To lze poznat velmi jednoduše, a to přesněji podle tlačítka „To se mi líbí“, umístěného uprostřed otevřené stránky, aby bylo pro všechny uživatele viditelné. V případě, že by se jednalo o skupinu, místo tohoto tlačítka by bylo vpravo nahoře (cca v oblasti, kde se vyskytuje tlačítko „kontaktujte nás“) tlačítko „Přidat se ke skupině“ a v tomto případě by bylo nutné počkat na schválení od správce skupiny, že se uživatel ke skupině může přidat.

V levé části stránky lze vidět navigační menu, které uživateli umožní jednodušší orientaci na stránkách. Lze si zde zobrazit například pouze příspěvky stránky, fotky, nebo například události. **Obrázek 3** nám ukazuje, že si lze také zobrazit pouze hodnocení vybraných stránek. Na stránce lze vidět, že se nejedná pouze o hodnocení číselné (tedy v rozmezí od 1 do 5, jako ve škole), ale také o hodnocení slovní, kde může každý uživatel napsat svůj názor nejen na Facebookové stránky, ale na přístup obce k občanům jako celek.



The image shows a screenshot of the Facebook page for 'Městský úřad Kolín' (@MUKolín). The page features a profile picture of a castle, a cover photo, and a navigation menu on the left. The main content area displays a rating of 4.8 stars based on 5 reviews. Below the rating, there is a section for reviews, with the first review by Irena Fuchsová dated 1. květen 2014. The review text reads: 'Je to ostuda, ale jsem tady poprvé, ale určitě ne naposledy, protože se mi tady líbí!'. There are also other reviews and comments visible, such as one from Frantisek Jindra dated 29. duben 2016 and another from Lída Novotná dated 7. srpen 2016. The page includes standard Facebook interaction buttons like 'To se mi líbí', 'Sledovat', 'Sdílet', and 'Komentář'.

Obrázek 3 Hodnocení stránky města Kolín[21]

Jak již bylo několikrát zmíněno, obce své Facebookové stránky vytvářejí zejména z důvodu zveřejňování důležitých příspěvků pro občany (viz **Obrázek 4**). Z obrázku je patrné, že obec může zveřejňovat prakticky jakékoliv informace. V tomto případě jsem jako ukázkou vybrala zveřejnění pracovní nabídky, jako výběrového řízení, na pozici „referent – energetik města“. Město tuto nabídku zveřejnilo na sociálních sítích, aby se informace lépe dostala k cílovým uživatelům. Tomuto faktu napomáhá i to, že lze příspěvek sdílet. Když uživatel příspěvek sdílí, znamená to, že bude příspěvek viditelný na jeho profilu, a tudíž ho uvidí všichni jeho přátelé a také uživatelé, kteří na stránku Kolína nikdy ani nezavítali. Příspěvek by měl být co nejvíce poutavý, měl by mít přiměřenou délku, aby čtenáře příspěvku délka neodradila. Naopak je nutné, aby uživatel zjistil všechny potřebné informace, především v tomto ukázkovém příspěvku. Toto lze vyřešit, jak lze vidět na obrázku (**Obrázek 4**), jednoduše – lze do příspěvku vložit odkaz, který nás přesměruje na stránku (v tomto případě webovou stránku města) kde uživatel, který má o práci zájem, nalezne podrobné informace.



Obrázek 4 Příspěvek Městského úřadu Kolín[21]

Další výhodou příspěvků na zdi je, že zde mohou uživatelé tento příspěvek okomentovat a sdělit tak svůj názor na věc, jako nám ukazuje **Obrázek 5**. Na obrázku lze vidět, že Městský úřad sdělil pomocí příspěvku informaci, která ale nebyla pro uživatelku úplná, a díky komentáři se tedy mohla na chybějící informaci, která pro ni byla důležitá, i když se to správci třeba jako důležitá informace zdát nemuselo, zeptat. Jak vidíme velikou výhodou komentáře je, že reakce na uživatelky dotaz byla ze strany správce prakticky okamžitá, a tudíž se uživatelce dostalo odpovědi v co nejkratším termínu, bez toho, aniž by si

tuto informaci musela dohledávat na internetu, nebo pro ni v horším případě, musela dojít na úřad, nebo právě zmiňované dětské hřiště, kde by tuto informaci získala.

Příspěvky ale nemusí zveřejňovat pouze správce stránky, zaměstnanec města, ale také uživatelé (viz **Obrázek 5**), kde lze na pravé straně stránky vidět menší obdélník, kde jsou vidět vybrané, většinou nejnovější nebo nejvíce diskutované, příspěvky uživatelů. Příspěvky uživatelů jsou pro obec důležitým faktorem v rámci Facebookových stránek, protože právě tyto příspěvky jsou zdrojem informací pro obec, aby věděli, zda jsou občané spokojeni, nebo naopak nespokojeni a co by právě pro jejich spokojenost město mohlo udělat. Dále právě díky těmto příspěvkům vzniká ta pravá komunikace, o kterou uživatel a správce stránky stojí, a k čemu je tato stránka vlastně vytvořena.



The image shows a screenshot of a Facebook page for 'Městský úřad Kolín'. The main post is from January 6th, announcing the opening of a central children's playground. Below the post, there are several comments from users, including Zuzana Zábojová, Ewa Trnková, and Zuzana Zábojová. On the right side of the page, there is a sidebar with more comments from users like Kateřina Tyšerová and Jura Rider Ševčík. The page layout includes a navigation menu on the left and a language selection bar at the bottom right.

Obrázek 5 Komentovaný příspěvek[21]

Na dalším obrázku (**Obrázek 6**) můžeme vidět příspěvek uživatelky, která podala stížnost na autobusovou dopravu a opět jí ihned bylo odpovězeno, tentokrát ale ne pod záštitou správce stránky, ale samotným uživatelem, který má s největší pravděpodobností tuto situaci na starost. Dále zde na příspěvek zareagovali i ostatní uživatelé, aby uživatelky tvrzení podpořili. Na stejném obrázku také můžeme vidět ukázkou již zmiňovaných PPC reklam, které byly zobrazeny mne jakožto vybranému cílovému uživateli.



Obrázek 6 Příspěvek uživatelky na stránkách Kolína[21]

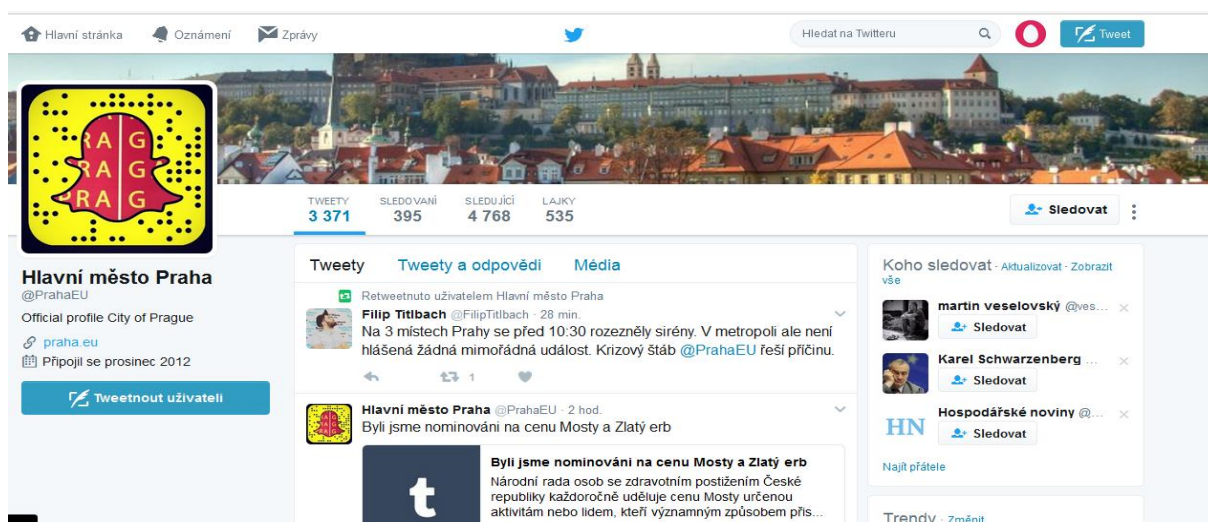
V této kapitole jsme si představili nespočet možností propagace obce Kolín na Facebooku, ale možností existuje ještě celá řada, jako například vytvoření události. Díky tomu vidíme, že využití Facebooku v rámci veřejné správy má svá využití, a podle mého názoru u těchto, již zmíněných možností, nezůstaneme. Pokrok totiž nelze zastavit, a to ani v rámci sociálních sítí. To lze vidět například na tom, kolik aktualizací Facebooku proběhne pouze během jednoho roku. Například v předchozích letech, kdy podle mnoha uživatelů byl Facebook již na svém vrcholu, nebyla možnost sdílení příspěvku, a nyní tuto možnost má každý uživatel na Facebooku. Takže nám vznikají další otázky, na které si ale bohužel nedokážeme se stoprocentní jistotou odpovědět, co nás čeká dál? Je Facebook již na svém vrcholu, nebo nás může ještě něčím překvapit? Kdybych přece jen na tuto otázku měla odpovědět, moje odpověď je jasná, Facebook mne překvapuje každým dnem, kdy se zde pro mne aktivují nové a nové možnosti a dnešním dnem to rozhodně nekončí! Otázkou ale stále v tomto případě zůstává, jestli jsou všechny nové „vyčtyávky“ opravdu tak potřebné a využívané.

6.2. Prezentace obcí na Twitteru

Další možností, jak se obce mohou na internetu prezentovat pomocí sociálních sítí je Twitter. Podle výše uvedeného grafu (**Graf 1**) lze zjistit, že Twitter má své využití v České republice rozhodně menší než Facebook a Google+, ale ráda bych jeho využití pro veřejnou správu v této bakalářské práci zmínila, hlavně z důvodu lehké odlišnosti od výše zmiňovaných sociálních sítí.

Twitter mohou obce využívat vlastně poměrně obdobným způsobem jako Facebook, ovšem jedním z velkých rozdílů mezi těmito sociálními sítěmi je to, že Twitter nerozlišuje, zda se jedná o profil osobní (jako například profil uživatele na Facebooku) nebo profil firemní (lze přirovnat právě k Facebookovým stránkám obce). Dalším rozdílem je, že spíše než pro komunikaci obce s občany, by se Twitter spíše hodil pro komunikaci úřadů mezi sebou navzájem nebo například pro komunikaci s firmami (jako jsou například potenciální dodavatelé určitého produktu). Registrace je pro uživatele velice jednoduchá, stačí pouze stisknout tlačítko Sign up a poté vyplnit pouze pár políček a zvolit si uživatelské jméno. Poté už je uživateli Twitter plně k dispozici.

Jak lze vidět na obrázku níže (**Obrázek 7**) stránka vypadá skoro stejně jako stránka Facebooková. V levém horním rohu lze vidět logo pod ním název stránky. Lze si všimnout, že pro prezentaci na Twitteru jsem vybrala místo města Kolín, stránky hlavního města Prahy. Tento fakt je velice jednoduše odvoditelný: město Kolín bohužel nemá stránku na Twitteru ale pouze na Facebooku, a proto jsem našla nejbližší město, které stránky na Twitteru má. Dále lze na Obrázku vidět, že i na Twitteru nalezneme tlačítko „Sledovat“, které je umístěné vpravo. Sledování stránky nám, obdobně jako na Facebooku, umožní to, že se nám budou „*tweety*“ (neboli příspěvky) zobrazovat na hlavní stránce našeho profilu.



Obrázek 7 Stránky hlavního města Prahy na Twitteru[22][21]

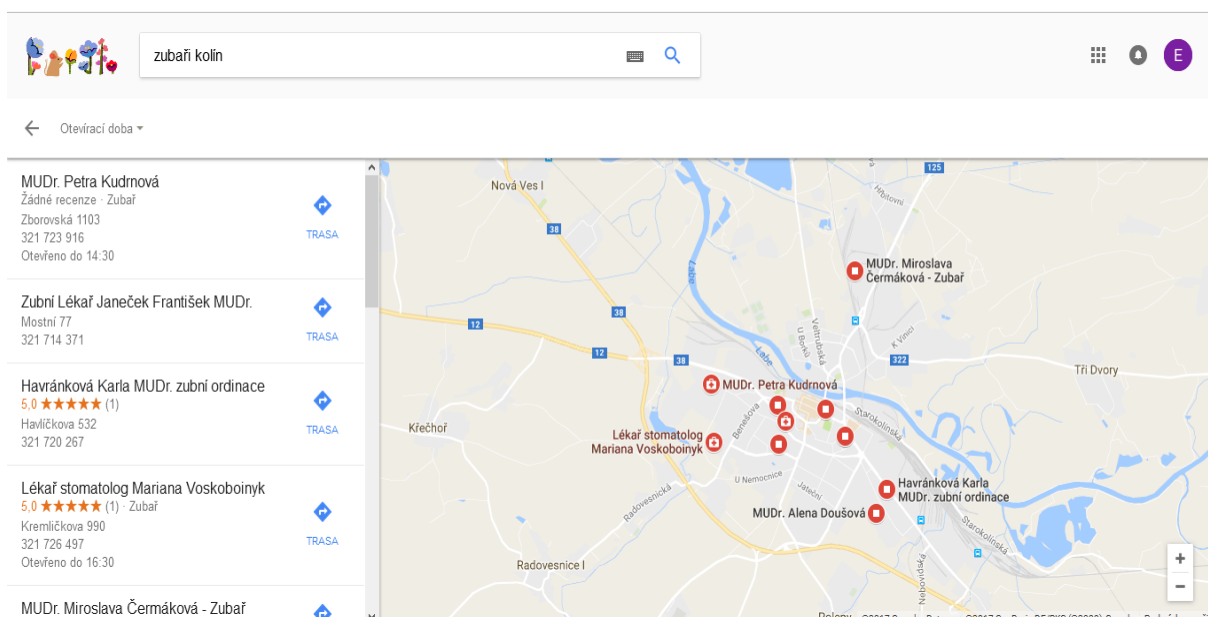
Twitter, na rozdíl od Facebooku, má o hodně méně možností, jak se na něm obce mohou prezentovat. Jednou z možností je již zmiňované „sledování“, kde mohou uživatelé, sledovat obec, nebo naopak, nebo například obce mohou „sledovat firmy, nacházející se na území obce. Druhou možností, jak se mohou obce na Twitteru propagovat, je rozpoutání diskuze na vybrané téma, čehož lze docílit vložení klíčového slova do „tweetu“. Nevýhodou těchto takzvaných diskuzí na Twitteru je, že na rozdíl od Facebooku, je nelze usměrňovat.

Stejně jako u Facebookových stránek je nutné, aby Twitter neustále někdo spravoval. Aby stránky aktualizoval, zajišťoval správnost publikovaných informací. Tuto skutečnost zajistí správce, což v nejlepším případě bude zaměstnanec, přímo vyhrazený pro spravování sociálních sítí obce. Twitter je vhodný pro to, aby zde obce publikovali například výběrová řízení na určité pozice nebo zakázky, které budou zhotovovány pro obec. Podle všech parametrů lze vidět, že Facebook je pro obce lepší možností, jak se mohou obce na sociálních sítích prezentovat, hlavním parametrem je to, že oproti Facebooku je na Twitteru nejen méně uživatelů (viz **Graf 1**), ale existuje také méně obcí, které vlastní stránky na Twitteru.

6.3. Prezentace obcí na dalších sociálních sítích

Další, velice oblíbenou sociální sítí, dokonce využívanější nežli Twitter, je sociální síť Google+ (viz **Graf 1**). Samozřejmostí je možnost sdílení videí, fotografií a textů. Mimo tyto možnosti slouží tato síť i pro vyhledávání. Pro to, aby obec mohla vytvořit profil je nutné, aby mít na Googlu i osobní účet. Poté, co má obec vytvořenou stránku, může tuto stránku propojit s databází v Google Places, což uživateli vyhledávače Google umožní vidět všechny požadované výsledky na mapách a přehledně v seznamu (viz **Obrázek 8**). Jak lze na Obrázku níže vidět, uživateli poté stačí zadat do Google vyhledávače „zubaři Kolín“ a uživateli se zobrazí všichni zubaři zadaní do databáze, kteří mají vytvořený profil na Google+.

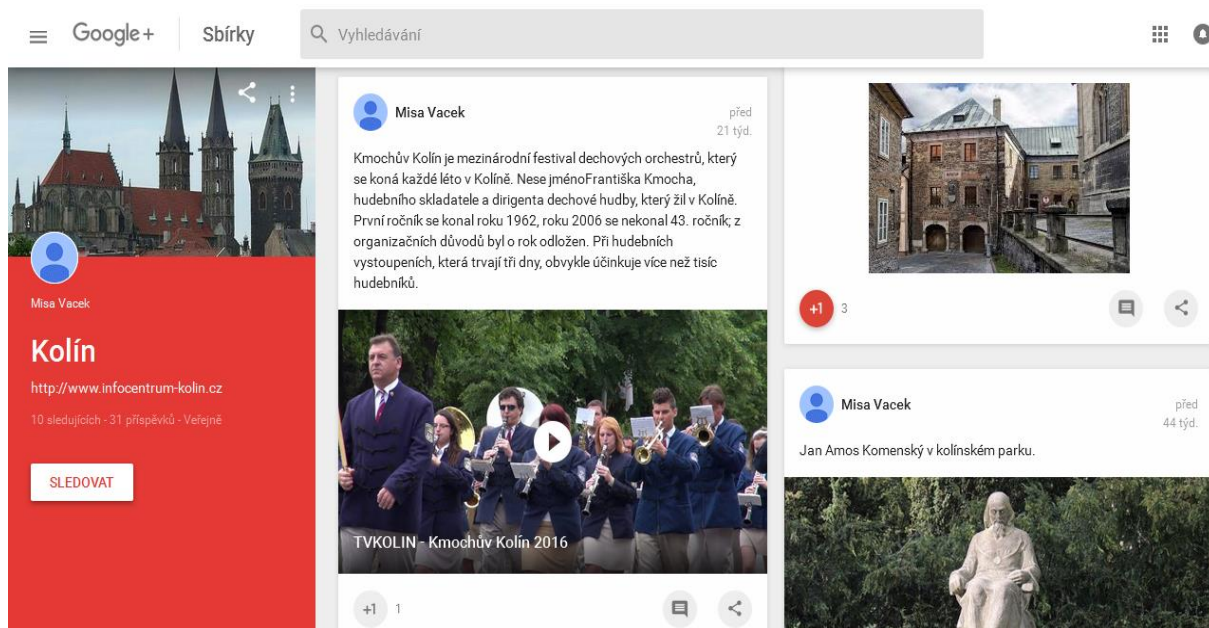
Na Google+ platí vlastně stejná pravidla jako pro již zmiňované sociální sítě. Opět je nutné, aby stránku spravoval nějaký správce, který bude zajišťovat všechny potřebné náležitosti, jako je aktualizování informací, reagovat na dotazy a připomínky občanů a snažit se udělat stránky co nejvíce přívětivé pro všechny generace.



Obrázek 8 Google Places[23]

Další výhodou oproti Facebooku a Twitteru je především to, že se zde neobjevuje tolik reklam. Jednou z neposledních, a dle mého názoru největších, výhod je zabezpečení a ochrana osobních údajů. Na této sociální síti lze pozorovat a kontrolovat nedávnou aktivitu, a připojení, kde je přesně popsáno, z jakého zařízení, jaký den a hodina kdy se uživatel k účtu přihlásil. Dále si uživatel může účet propojit se svým mobilním zařízením, kam mu budou chodit zprávy o jeho připojování a aktivitě na účtu. V případě zájmu je po rozkliknutí informací o připojených zařízeních k účtu, viditelné i to, v jakém místě se uživatel připojil. U místa, ale bohužel existuje lehká nespolehlivost, protože zde existuje menší odchylka, především u malých obcí, které jsou zastupovány obcemi většími.

Na Google+, stejně jako na Facebooku, existuje možnost, jak může obec sledovat jiné uživatele. Tato možnost je obcím umožněna pomocí tzv. sbírek. Sbírkou obci umožňují komunikaci s různými skupinami obyvatel, nejedná se zde pouze o věkové kategorie, ale například rodiče na mateřské dovolené, majitelé psů a další. Další, co uživateli sbírky umožňují, je to, že se obci zobrazují příspěvky jiné obce či uživatele, kterého má obec uloženého ve sbírce. Na obrázku níže (**Obrázek 9**) lze vidět úvodní stránku města Kolín na Google+. Když bychom si měli obrázek malinko rozebrat a zjistit tak, jak tato sociální síť funguje zjistíme, že se opět velmi podobá předchozím, již zmiňovaným, sítím. Na Obrázku můžeme vidět zeď, na které jsou zveřejňovány příspěvky obce, které mohou uživatelé komentovat a dávat jim určitou prioritu pomocí tlačítka +1 (můžeme ho vidět, jak již u jednoho příspěvku svítí červeně – to znamená že tomuto příspěvku již byla přiřazena určitá priorita). Takto označené příspěvky jsou pak viditelné pro ostatní mne sledující uživatele.[34]



Obrázek 9 Úvodní stránka Kolína na Google+[34]

Další možnou sítí, kterou obce mohou využívat, je MySpace. Jedná se o sociální síť, která je velmi podobná Facebooku, jedinou nevýhodou je, že je pouze v angličtině, což mnoha uživatelům, a tudíž také obcím nemusí vyhovovat, proto u nás není tak využívána. V neposlední řadě si myslím, že bych se měla zmínit o sociální síti LinkedIn, která má pro obce využití hlavně v pracovní sféře. Tím je myslím například nabídky pracovních pozic, vyvěšování výběrových řízení, nebo například nabízení veřejných zakázek. Stejně jako na Facebooku si lze i zde vytvořit reklamu, která je ale placená, takže opět není pro všechny dostupná, protože ne všechny obce chtějí do této možnosti investovat. Sociální síť LinkedIn je v základním provedení pro uživatele zdarma. To stačí pro obvyčejné využívání sítě uživatelem, který shání pracovní pozici: uživatel zde může zdarma vést svůj profil a navazovat zde důležitá spojení. Tato možnost neplacené verze by pro většinu obcí mohla být dostačující, ale v případě, že by obec chtěla své možnosti působení na LinkedIn rozšířit, může využít i placenou verzi. Placených verzí existuje hned několik: Business, Business Pro nebo například Enterprise. Klasický Business účet stojí uživatele cca 18 euro měsíčně/při roční platbě. Business účet umožní uživateli několik výhod jako jsou například: neomezený počet uživatelů, kteří si mohou zobrazit profil uživatele, uživatel si v rámci tohoto účtu může zobrazit neomezené množství profilů uživatelů, může posílat přímé zprávy uživatelům přes InMail nebo například usnadňuje vyhledávání pomocí různých filtrů. Tato varianta je pro orgány veřejné správy přívětivější, ale je zde problém v tom, že ne všechny obce jsou ochotni do toho investovat, i když lze i pomocí různých fint získat různé levnější verze účtů.

6.4. Návrhy využívání sociálních sítí ve veřejné správě

V této podkapitole bych ráda představila nejen možnosti, jak orgány veřejné správy mohou tyto služby využívat, ale také bych zde ráda představila zkušenosti tohoto využívání zahraničními subjekty.

V rámci veřejné správy lze využívat sociální sítě nejen v rámci již zmíněné komunikace, jak interní, tak externí, ale lze je využít i v rámci zlepšování bezpečnosti či snižování kriminality. Dobrým příkladem v této oblasti může být například zveřejňování a poté následné sdílení pohřešovaných osob, nebo například sdílení osob hledaných, které jsou podle orgánů veřejné správy, kterými mohou být například orgány policie, a to jak Policie ČR nebo obecní policie. Tyto orgány vyvěsí příspěvek v podobě fotografie pohřešované osoby nebo pachatele, k tomu připojí základní a kontaktní informace a poté čekají a vidí, jak se příspěvek šíří pomocí sociálních sítí do všech koutů nejen České republiky a uživatelé na tyto příspěvky reagují. Díky těmto příspěvkům lze poté pachatele dopadnout a díky tomu i snížit kriminalitu v dané obci. Další možností, jak mohou sociální sítě pomáhat ve zvyšování bezpečnosti obce je například ta, že obec může během krátké chvíle reagovat a oznámit potenciální nebezpečí na území obce, může se zde jednat například o požár, nebezpečnou smogovou situaci, která by mohla mít fatální následky pro zdraví občanů obce.

6.4.1. Zkušenosti v zahraničí

Sociální sítě v rámci veřejné správy nejsou samozřejmě využívány pouze u nás v České republice, ale jsou hojně využívány i v zahraničí. Například v Americe se sociální sítě v této oblasti začaly využívat o hodně dříve než u nás.

Američané využívají, jak již bylo zmíněno, sociální sítě ve velkém měřítku a s výbornými zkušenostmi. Pro komunikaci s občany využívají zejména:[35]

- Diskuzní fóra: jsou zakládány zejména kvůli diskuzím na určité téma, kde se shromažďují uživatelé se zájmem o dané téma. Pomocí diskuzních fór obce vytvářejí místo, kde se sdružují občané a obec tak jednoduše může reagovat na jejich otázky a připomínky.
- Podcasting: rychlé šíření zvukových souborů pomáhá orgánům veřejné správy k rychlému a snadnému šíření informací
- Sociální sítě: vláda využívá především LinkedIn, kde inzeruje volná pracovní místa. Sociální sítě jim pomáhají vytvářet komunity a diskuzní místa, kde spolu komunikují všichni úředníci a občané

- **Blogy:** jsou ideální pro rychlé aktualizování obsahu, tudíž zde nehrozí zastarávání obsahu, proto jsou výhodné pro politiky či zastupitelstvo obcí. Americká vláda provozuje také několik svých blogů, například The TSA Blog. Existují i takzvané mikroblogy, které slouží k psaní krátkých zpráv na Facebooku nebo Twitteru.
- **Employee Ideation Programs:** slouží k rozvoji veřejné správy. Zaměstnanci veřejné správy zde sdílejí své návrhy a nápady, které jsou poté ve většině případech implementovány a odzkoušeny.
- **RSS:** umožňuje uživateli rychlejší vyhledávání-uživatel nemusí potřebné informace zdlouhavě vyhledávat v přemíře textu.

6.5. Využití sociálních sítí malými obcemi

V této subkapitole bych ráda poukázala na využívání sociálních sítí malými obcemi. Nejprve bychom si měli definovat, co pro potřeby této bakalářské práce budeme brát jako „malou“ obec. Pro tyto potřeby budeme mluvit o obcích České republiky, jejichž počet obyvatel byl k 1.1. 2016 nižší než 1000 obyvatel. Podle oficiálních statistik z ČSÚ[25] existuje v České republice přibližně 4824 obcí, které mají počet obyvatel nižší než 1000. Podle stejných statistik je nejvíce takovýchto obcí v okrese Žďár nad Sázavou. Tato skutečnost může být vysvětlena velkým, celkovým počtem obcí na území tohoto okresu, což samozřejmě i zvyšuje procento výskytu obcí s počtem obyvatel pod 1000 obyvatel.

Jak jsem již zmínila v úvodu této bakalářské práce, jedním z dílčích cílů je navrhnout využívání sociálních sítí v rámci veřejné správy. Již jsme zjistili, že této sféře mají sociální sítě své využití, ovšem ve většině případech se jedná o města a obce nad 1000 obyvatel. Z tohoto důvodu bych ráda představila možnosti využití pro obce pod 1000 obyvatel pro nastínění situace jsem si vybrala obec Dománovice ve Středočeském kraji.

Nejprve bych ráda tuto obec představila, abychom si uměli představit úroveň a strukturu této obce. Obec Dománovice, jak již bylo několikrát zmíněno, leží ve Středočeském kraji, přesněji v okrese Kolín, sčítá kolem 135 obyvatel, kteří žijí v 56 domech, ležících na území obce. Katastrální výměra obce je 278 ha a od svého okresního města leží přibližně 35 km.[26] Díky svému nízkému počtu obyvatel obec spadá do naší specifikované kategorie malých obcí, a proto bych ráda této obci navrhla, jak by mohli v praxi využívat sociální sítě, především Facebook.

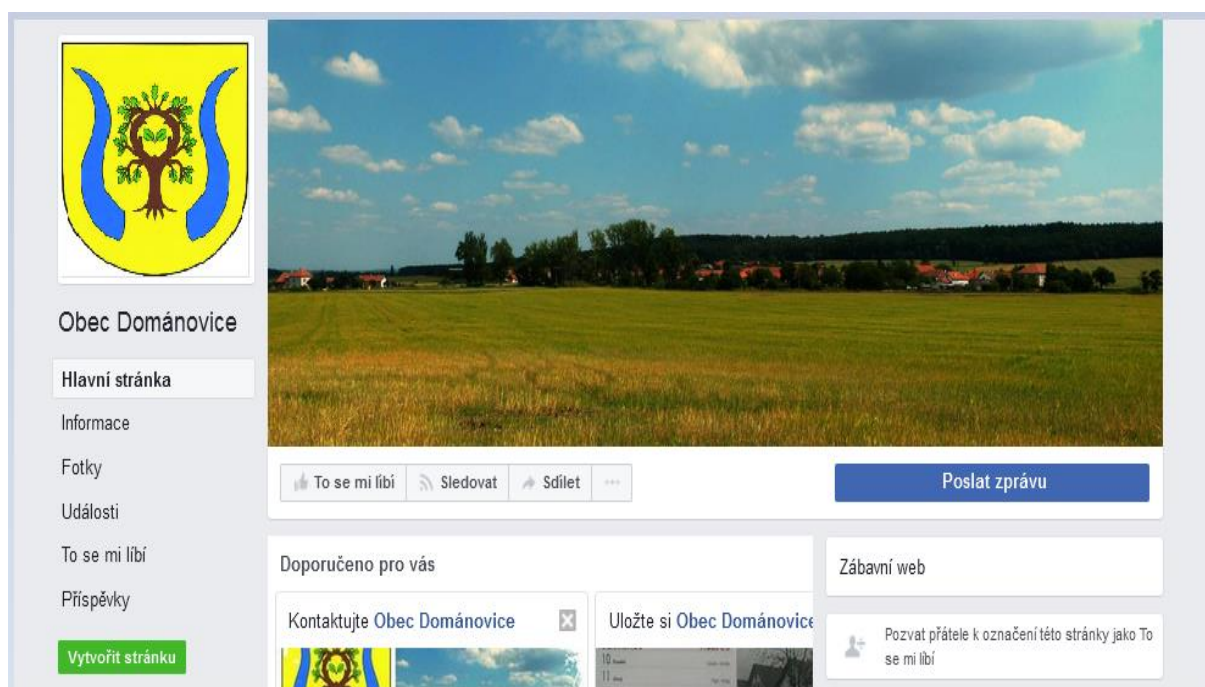
Dle mého názoru je Facebook v dnešní době tak rozšířený, že by ho pro komunikaci v rámci veřejné správy měla využívat každá obec v České republice, ale především by ho měli využívat právě vesnice, které nemají tak vysoký počet obyvatel. Jedním z důvodů, proč by ho obce měly využívat je, že dle mého názoru Facebookové stránky takovýchto obcí přilákají mladší generace, které by se do obce mohli potenciálně přistěhovat. V dnešní době je, bohužel, trendem se naopak z takovýchto obcí stěhovat do větších měst. Podle mého názoru je to ale obrovská škoda, protože v těchto obcích vznikají komunity, které ve městě jen stěží najdeme. Obec, tím že bude vlastnit Facebookové stránky, dá, nejen potenciálním, ale i svým obyvatelům, najevo, že se o obec někdo stará a chce, aby se obec dále rozvíjela, nejen vzhledově, ale aby se i rozšiřovala například právě počtem obyvatel. V takhle malých obcích ale narážíme na jeden z hlavních problémů, proč tyto obce sociální sítě pro komunikaci s veřejností nevyužívají. Tím problémem je především struktura obyvatelstva, kde je větší

poměr starší generace oproti mladší, což opět souvisí se stěhováním do velkých měst. V tomto případě by se dalo využít takové rčení „*Mladá generace odchází, stará zůstává*“. Zde je jasné, že zaměstnanci obce jsou právě z této starší generace, kde samozřejmě tyto lidé nemají k sociálním sítím takový vztah, jako právě mladší generace, také by se dalo říci, že se sociálních sítí poněkud bojí. Tento strach může pocházet z několika důvodů. Jedním z hlavních, a dle mého názoru i největších, důvodů je to, že je to pro tyto lidi něco nového, s čím neumí, a vlastně ani nechtějí pracovat. Dalším důvodem může být například to, že se bojí zveřejňování informací právě na těchto portálech, které pro ně nejsou tak spolehlivé, jako například webové stránky obce.

6.5.1. Využití Facebooku pro obec Dománovice

Hlavním z důvodů, proč jsem si pro návrh využívání sociálních sítí ve veřejné správě vybrala právě Facebook, je, že se jedná o nejrozšířenější sociální síť u nás (viz **Graf 1**) a dle mého názoru je jeho využívání nejjednodušší a nejvíce intuitivní, a proto si myslím, že práci s těmito stránkami zvládnou i starší lidé. Jednou z hlavních výhod, například oproti Twitteru, je, že je tato sociální síť výhradně jen v českém jazyce.

Pro ukázkou, jak by mohli vypadat Facebookové stránky obce Dománovice, jsem využila neoficiální stránky této obce, které jsem lehce poupravila, abychom si mohli ukázat, jak by jejich oficiální stránky mohli vypadat. Ukázkou navrhovaných stránek lze vidět na obrázku níže (**Obrázek 10**).



Obrázek 10 Návrh Facebookových stránek obce Dománovice [27]

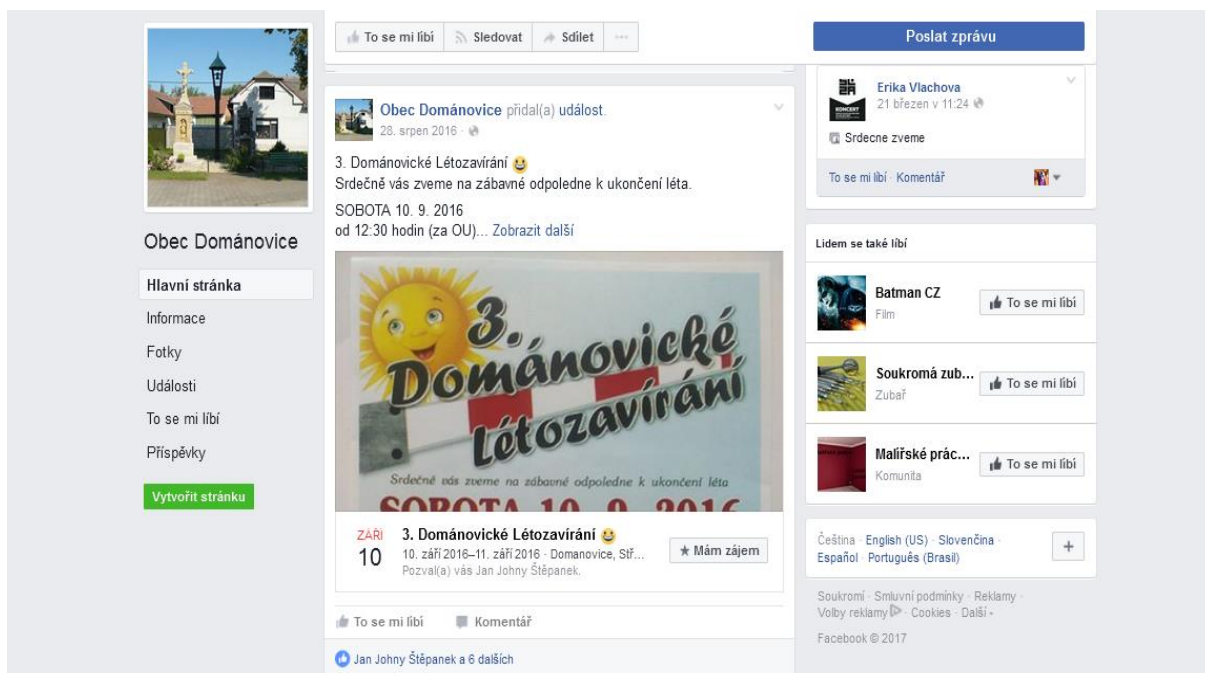
Na Obrázku lze vidět, že jsme využili již zmíněných rad, jak by stránky obce měli vypadat. Vidíme, že jako úvodní obrázek je zvolen znak obce Dománovice a jako úvodní fotku jsme zvolili fotku krajiny, která se rozprostírá kolem obce. Tuto fotku jsme zvolili proto, aby navodila pěknou atmosféru a aby bylo vidět, jak je kolem obce krásné okolí. Jak si lze všimnout zde jsme jako název stránky zvolili název obce, ne vystupování v rámci úřadu obce. U takhle malých obcí se jedná o lepší řešení zvolit název obce, protože úřad má pouze samostatnou působnost, takže nemusí poskytovat tolik informací, jako například úřad v již zmiňovaném Kolíně. Dále by na stránkách mohli být, pod tlačítkem „*Poslat zprávu*“, které je umístěné v pravém horním rohu, uvedeny kontaktní informace na úřad obce, jako je například telefonní číslo, datová schránka, e-mailová adresa nebo například otevírací doba úřadu obce. Opět zde, v levé části stránky, můžeme vidět navigační menu, které uživateli ulehčí práci se stránkami a samozřejmě je i tlačítko „*To se mi líbí*“, které uživateli opět umožní, aby se mu příspěvky stránky zobrazovali na jeho hlavní Facebookové stránce.

Když bych měla obci navrhnout, proč by právě ona měla tyto stránky mít a starat se o ně, bude moje odpověď jasná! Hlavní výhodou je, že všichni občané budou mít informace od obce na dosah ruky a, jak jsem již zmínila, obec tím ukáže, že se chce dále rozvíjet a jde s dobou. Další výhodou stránek je, že zde mohou občané klást dotazy a mohou se díky tomu rozvíjet diskuze, které obec může korigovat a uvádět obec v tom nejlepším světle.

Informace, které může obec tímto komunikačním prostředkem zveřejňovat, mohou být různorodého charakteru. Obec může zveřejňovat pro občany důležitá upozornění, například platby různých poplatků, které budou v obci probíhat, nebo zrušení úředních hodin úřadu. Dále může obec publikovat pozvánky na různé kulturní či společenské akce. Tyto pozvánky může obec zveřejňovat dvěma způsoby. Jedním ze způsobů je pouhé zveřejnění informace o konání akce, ke kterému může být připojen třeba nějaký propagační materiál (jako například letáček). Druhým ze způsobů, jak může obec o konání takovéto akce informovat je vytvoření události. Tento způsob můžeme vidět na obrázku níže (**Obrázek 11**) a jedná se o lepší variantu propagace, protože událost lze sdílet a dále rozšiřovat, tudíž se tato informace s velkou pravděpodobností dostane i k jiným uživatelům, než jsou jen občané dané obce, nebo uživatelé, kteří stránky sledují. Právě tyto informace jsou ty, které by mohli potenciální mladou generaci do obce přilákat.

Prozatím jsme i představili spíše ty pozitivní dopady, které pro obec facebookové stránky mají. Samozřejmě ale existují i některé negativní vlivy, jedním z nich může být již zmiňovaná starší generace ve vedení obce, která se sociálními sítěmi neumí pracovat. Dalším negativem

může být například to, že obec musí pečlivě vybírat, jaké informace o obci zveřejní, a to hlavně z důvodu, že s již zveřejněnými příspěvky na stránkách obce můžou ostatní uživatelé nakládat, jak chtějí. Mohou je sdílet nebo například přeposílat a v tom případě se mohou příspěvky dostat k jakémukoliv uživateli Facebooku. Podle mého názoru mají stránky obcí na Facebooku spíše více pozitiv než negativ a rozhodně každá obec by si měla zkusit Facebookové stránky založit (nic tím neztratí, naopak, může tím akorát získat) a zjistit, zda by stránky našly využití.



Obrázek 11 Pozvánka na událost v obci Dománovice[27]

6.5.2. Využití ostatních sociálních sítí obcí Dománovice

I takto malé obce, jako jsou Dománovice, nemusí mít samozřejmě pouze Facebookové stránky, ale mohou mít stránky i na ostatních sociálních sítích. Většina obcí má založené stránky například na Google+ právě z důvodu, již zmiňovaného, propojování s databází Google Places a díky lepšímu vyhledávání při dotazu uživatele na danou obec. Další možnou variantou pro pohyb obcí na sociálních sítích je například Twitter. O Twitteru jsem již psala v souvislosti se stránkami hlavního města Prahy, ale tato sociální síť se samozřejmě nabízí i obci Dománovice. V případě Twitteru ale bohužel shledávám velikou nevýhodu, která je pro takoveto obce, podle mého názoru, rozhodující, na Twitteru se uživateli může stát, že narazí na anglické výrazy či spojení, protože tato sociální síť není úplně celá v českém jazyce. To samozřejmě může být pro obec rozhodující, pakliže nemá možnost učinit správcem člověka, který má alespoň základní znalosti anglického jazyka.

7. ZÁVĚR

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo představit využívání sociálně inteligentních systémů ve veřejné správě a poté navrhnout možnosti jeho využívání, a nastínit, proč by tyto systémy měli být ve veřejné správě využívány. Tato práce byla zaměřena zejména na využívání sociálně inteligentních systému obcemi. Na začátku bakalářské práce jsme si nejprve vysvětlili a definovali pojem sociální síť a poté jsme si představili, jaké existují sociální sítě v České republice a k čemu je lze využívat. V další kapitole jsme si poté představili a vysvětlili pojmy spojené s veřejnou správou, jako je samostatná, přenesená a rozšířená působnost. Také jsme si v této kapitole definovali pojem obec a kraj.

Dílními cíli této práce bylo představit možnosti komunikace obcí s občany, dílním cíle to pro mne bylo hlavně z důvodu, že jedním z hlavních důvodů, proč obce sociální sítě využívají, je právě komunikace s občany. Tento dílní cíl jsme si představili ve čtvrté kapitole, kde jsme si popsali nejen komunikaci pomocí sociálních sítí, ale zároveň i jednostrannou komunikaci ú pomocí webových stránek.

V následující kapitole jsme se již dostali k samotné prezentaci obcí na sociálních sítích, kde jsme hledali odpověď na otázku, jak jsou sociální sítě obcemi využívány a zda má jejich využívání nějaký potenciál. V tomto ohledu jsme zjistili, že využívání sociálních sítí má svůj potenciál a většina obcí ho již objevila, a tak sociální sítě již využívá. V kapitole jsme také zjistili, že pro obce je neefektivnější mít založené stránky na Facebooku a také na Google+. Představili jsme si zde také i ostatní sociální sítě, které mohou být obcemi využívány. Dále jsme si zde ukázali, na jakém principu tyto sociální sítě fungují. V neposední řadě jsme si v následující kapitole vysvětlili a ukázali, jak by mohli sociální sítě využívat malé obce, kde jsme si nejprve malou obec definovali a poté jsme předvedli, jak by se obec mohla prezentovat na Facebookových stránkách. Cílem této kapitoly bylo především ukázat, že právě vesnice, které nemají takový počet obyvatel jako ostatní obce, by měli, alespoň Facebook, využívat. V této kapitole jsem chtěla ukázat, že by tyto obce mohly tímto způsobem přilákat nové obyvatele, možná i mladší generace, aby proběhla taková revitalizace vesnic, protože lidé se bohužel z vesnic naopak vystěhovávají do větších měst. Připojením vesnic na sociální sítě by mohlo dojít ke zvýšení zájmu mladší generace o život na vesnicích. Stejně tak jako by malé obce měli zvažovat založení stránek na sociálních sítích, tak by měli i velká města uvažovat nad tím, zda jim prezentace, například jen na Facebooku, bude stačit. Zda by takové velké město nemělo zvážit možnost další propagace na jiné sociální síti, například Twitteru nebo Google+.

Z této práce jsme zjistili, že využití sociálních sítí má ve veřejné správě své využití a dále mít své využití bude, lze také předpokládat i rozvoj veřejné správy díky sociálním sítím. Také jsme zjistili, že největší možnosti pro propagace obcí na internetu, přesněji na sociálních sítích, dává především Facebook. Z tohoto důvodu jsme právě Facebooku věnovali největší část předkládané bakalářské práce. Zjistili jsme, že Facebook má bezplatnou, ale i placenou možnost propagace (mluvíme zde o zmiňovaných PPC reklamách) a že je jen na obci, zda chce do propagace investovat, nebo raději využije jen bezplatnou registraci stránek na síti. Díky stránkám může obec jednodušeji a rychleji informovat své občany a snadněji se k obci dostanou stížnosti, či připomínky občanů, na které může obec prakticky ihned reagovat. Obec bude ale vždy vystavena riziku stárnutí obsahu na Facebooku, proto je nezbytností mít vyčleněného jednoho člověka(správce), který se bude starat o aktuálnost obsahu, protože jakmile obsah nebude aktuální, ztrácí využívání sociálních sítí pro obce smysl.

Přínos této práce lze shledávat nejen v tom, že zde máme komplexní přehled sociálních sítí využívaných na území České republiky, ale i ve světě, ale také i pro obce, které díky této práci mohou zjistit co všechno mohou pomocí sociálních sítí prezentovat a jak se jejich pomocí mohou propagovat. Dalším přínosem může být například i nastínění přínosů, které pro obce má propagace pomocí sociálních sítí, nebo například ukázka pozitivních ale i negativních dopadů při vlastnění stránek či profilů na sociálních sítích. Podle mého názoru lze dále očekávat stálý nárůst uživatelů na sociálních sítích, nejen Facebooku, ale například i na LinkedIn (která u nás není ještě tak rozšířena), a také lze očekávat stálé zdokonalování a vylepšování možností těchto sociálních sítí, tudíž lze i očekávat větší potenciální využití sociálních sítí nejen v rámci veřejné správy. Všechny cíle, které jsme si definovali v úvodu bakalářské práce, jsou byly splněny a odpovědi na základní otázky týkající se této problematiky byly zodpovězeny.

- [1]TKAČÍKOVÁ, D.; ŠENOVSKÝ, M. *Informační zdroje sítě internet*. Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 1998. ISBN: 80-86111-24-5
- [2]FOX, V.: *Marketing ve věku společnosti Google*. Computer Press, a. s., 2011. ISBN: 987-80-251-3357.
- [3]] HEGER, V. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada Publishing a.s., 2012.
- [4] LIU, H., SALERNO, J. J., YOUNG, M. J. *Social computing, behavioral modeling, and prediction*. New York: Springer Science, 2008
- [5]]SEARS, A., JACKO, A. J. *The human-computer interaction handbook: fundamentals, evolving technologies*. New York: Taylor and Francis, 2008.
- [6] Sociální sítě. *Aktuálně.cz* [online]. 2011 [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <https://www.aktualne.cz/wiki/veda-a-technika/socialni-site/r~i:wiki:1456?redirected=1492514873>
- [7] *Přehled sociálních sítí podle zemí* [online]. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <http://www.dvoran.com/socialni-site/marketing/prehled>
- [8] Slovník cizích slov. *ABC.cz* [online]. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?cizi_slovo=chat&typ_hledani=prefix
- [9] Použití internetu ve vztahu k veřejné správě. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: https://www.czso.cz/documents/10180/20567327/970312_a3.pdf/a66ecf51-b43a-4cbf-b8a3-bd54490ff501?version=1.0https://www.czso.cz/csu/czso/verejna_sprava
- [10] Informační technologie ve veřejné správě. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2017-04-20]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/verejna_sprava
- [11] Pomahač, Richard, *Průvodce veřejnou správou*. Praha, ISV 1999, s. 49.
- [12] MOLNÁR, Z. *Jak využít sociální sítě v podnikání*. In *Systémová integrace: Časopis České společnosti pro systémovou integraci*. 2011. Vol. 18, No. 1, s. 134-154.
- [13] Veřejná správa. *Management mania* [online]. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/verejna-sprava>

- [14] Zákon č. 1/1993 sb., *Ústava České republiky*
- [15] Zákon č. 128/2000 Sb. *Zákon o obcích (obecní zřízení)*
- [16] Obce v ČR. *Český úřad zeměměřický a katastrální* [online]. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: http://www.cuzk.cz/Uvod/Produkty-a-sluzby/RUIAN/2-Poskytovani-udaju-RUIAN-ISUI-VDP/Ciselniky-ISUI/Nizsi-uzemni-prvky-a-uzemne-evidencni-jednotky.aspx#UI_OBEC
- [17] *Využívání sociálních sítí v ČR* [online]. 2015 [cit. 2017-04-20]. Dostupné z: <https://www.mediaguru.cz/2015/06/vyzkum-kdo-jsou-uzivatele-komunitnich-siti-v-cesku/>
- [18] ŠKARABELOVÁ, S. *Marketingová komunikace ve veřejné správě*. In *Veřejná správa 2006*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2006. s. 437-442.
- [19] Základní informace o městě Kolín. *Webové stránky města Kolín* [online]. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <http://www.mukolin.cz/cz/o-meste/zakladni-informace/>
- [20] Geografické informace. *Webové stránky města Kolín* [online]. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <http://www.mukolin.cz/cz/o-meste/zakladni-informace/geograficke-informace/>
- [21] Facebookové stránky města Kolín. *Facebook* [online]. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/MUKolin/?fref=ts>
- [22] Stránky hlavního města Prahy. *Twitter* [online]. 2016 [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <https://twitter.com/PrahaEU>
- [23] Google Places. *Google* [online]. 2016 [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: https://www.google.cz/#q=zuba%C5%99i+kol%C3%ADn&rflfq=1&rlha=0&rlag=50024468,15198980,1371&tbm=lcl&tbs=lf_od:-1,lf_oh:-1,lf_pqs:EAE,lf:1,lf_ui:2&
- [24] Zákon č. 129/2000 Sb., *Zákon o krajích (krajské zřízení)*
- [25] Počet obyvatel v obcích. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/pocet-obyvatel-v-obcich>
- [26] Základní informace o obci Dománovice. *Webové stránky obce Dománovice* [online]. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <http://domanovice.kolinsko.info/obec.htm>

- [27] Facebookové stránky obce Dománovice. *Facebook* [online]. [cit. 2017-04-18].
Dostupné z: <https://www.facebook.com/Obec-Dom%C3%A1novice-473747569364117/?fref=ts>
- [28] Používání sociálních sítí jednotlivci v ČR. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z:
https://www.czso.cz/csu/czso/domov?p_p_id=3&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_3_struts_action=%2Fsearch%2Fsearch&_3_redirect=%2Fc%2Fportal%2Flayout%3Fp_1_id%3D20137706%26p_v_1_s_g_id%3D0&_3_keywords=soci%C3%A1ln%C3%AD+s%C3%ADt%C4%9B&_3_groupId=0
- [29] Nejznámější sociální sítě. Víte, které to jsou? *Poradime si.cz* [online]. 2016 [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <http://poradimesi.cz/inspirace/nejznamejsi-socialni-site-vite-ktere-jsou/>
- [30] CARROLL, John M. 2014. Human Computer Interaction-brief intro. SOEGAARD, Mads (ed.) a Rikke Friis DAM (ed.). *The Encyclopedia of Human-Computer Interaction, 2nd Ed.* [online]. Aarhus, Denmark: The Interaction Design Foundation. Dostupné z: https://www.interaction-design.org/encyclopedia/human_computer_interaction_hci.html
- [31] KUBELKA, Bc. Martin. *Datamining sociálních sítí*. Praha, 2012. Diplomová práce. Vedoucí práce Mgr. Josef Šlerka.
- [32] HILBRICH, Robert. *Http://blog.hilbri.ch* [online]. Dostupné z: <http://blog.hilbri.ch>
- [33] Social Network Analysis: A Brief Introduction. Orgnet.com [online]. Dostupné z: <http://www.orgnet.com/>
- [34] Stránky města Kolín. *Google+* [online]. 2016 [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <https://plus.google.com/u/0/collection/wG8hgB>
- [35] HORÁČKOVÁ, Lucie. *Zhodnocení rozvoje počítačových sociálních sítí v kontextu nových trendů v marketingu*. Pardubice, 2014. Bakalářská práce. Univerzita Pardubice. Vedoucí práce Ing. Pavel Jirava, Ph.D.

Seznam grafů a obrázků:

Obrázek 1 Vizualizace škály znalostí v interakci člověk-počítač	17
Obrázek 2 Úvodní stránka města Kolín na Facebooku	23
Obrázek 3 Hodnocení stránky města Kolín	24
Obrázek 4 Příspěvek Městského úřadu Kolín	25
Obrázek 5 Komentovaný příspěvek	26
Obrázek 6 Příspěvek uživatelky na stránkách Kolína	27
Obrázek 7 Stránky hlavního města Prahy na Twitteru	28
Obrázek 8 Google Places.....	30
Obrázek 9 Úvodní stránka Kolína na Google+	31
Obrázek 10 Návrh Facebookových stránek obce Dománovice.....	35
Obrázek 11 Pozvánka na událost v obci Dománovice	37