

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Ludmila Fonferová

Oponent bakalářské práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje.

V Praze, 25. května 2007

.....
podpis studenta

Identifikační záznam

ŠÍLOVÁ, Kateřina. *Analýza internetové komunikace na portálu Centrum.cz [Analysis of the internet communication on Centrum.cz]*. Praha, 2007-20-05. 69 s., 11 s. příl. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí diplomové práce Mgr. Ludmila Fonferová.

Abstrakt

Bakalářská práce „Analýza internetové komunikace na portálu Centrum.cz“ poskytuje přehled o současné komunikaci na významném českém internetovém portálu, potažmo komunikaci v českém internetovém prostředí. Věnuje se vymezení pojmu komunikace a jejímu rozdělení, ve stručnosti se zabývá historií Internetu a vznikem portálů. Práce je členěna na čtyři logické celky. Prvním je „Vznik Internetu a Internet jako komunikační prostředek“, který pojednává o způsobech komunikace a jaké komunikační služby Internet nabízí, „Rozdíly ve způsobech využívání Internetu podle věku uživatele“, zabývající se sedmi věkovými kategoriemi a nejvyužívanějšími službami Centra.cz, „Časové vymezení používání komunikačních nástrojů“ poukazuje na internetovou aktivitu uživatelů a na jejich čas trávený měsíčně/týdně/denně na Internetu, „Použití jazykových prostředků a netiquetta“ se zaměřuje na jazykové prostředky používaných jak při psaní e-mailů, tak ve webových fórech či diskuzích.

Pro větší přehlednost a komplexnost je text doplněn grafy. V práci použitá data vycházejí ze situace z roku 2006.

Klíčová slova

Internet, komunikace, chat, netiquetta, portál

Obsah

Obsah	5
Předmluva	7
Úvod	8
1. Vznik Internetu a Internet jako komunikační prostředek	9
1.1 Historický vývoj	9
1.2 Způsoby komunikace	13
1.3 Jaké komunikační služby Internet nabízí	15
1.3.1 Elektronická pošta	15
1.3.2 Programy pro zasílání zpráv (Instant Messaging)	17
1.3.3 ICQ	17
1.3.4 IRC	18
1.3.5 Multimediální komunikace	19
1.3.6 Zvuková komunikace (Voice over IP)	19
1.3.7 Videokonference	19
1.4 Výhody a nevýhody elektronické komunikace	21
2. Použití jazykových prostředků a netiquetta	23
2.1 Netiquetta	23
2.1.1 Komunikace jeden s jedním	24
2.1.2 Komunikace jeden s mnoha	25
2.1.2.1 Webová fóra a diskuze	25
2.1.2.2 Instant Messaging	27
2.2 Jazykové prostředky	30
2.2.1 Emotikony	30
2.2.2 Akronymy	32
3. Rozdíly ve způsobech využívání Internetu podle věku	34
3.1 Portály, jejich vznik a vývoj	34
3.2 Portál Centrum.cz	36
3.3 Služby Centra.cz	36
3.3.1 Xchat	38
3.3.2 Vyhledávání informací	38
3.3.3 Zpravodajství	39
3.3.4 Slovníky	40
3.3.5 Bonus	40
3.3.6 Co ještě vyplývá z grafu?	40

4. Časové vymezení používání komunikačních nástrojů	42
4.1 Kolik času tráví lidé u Internetu za měsíc?	44
4.2 Jaký je rozdíl návštěvnosti Internetu mezi nejsilnějším a nejslabším dnem?	45
4.3 Kdy je největší internetová aktivita?	46
Závěr	49
Seznam použité literatury	50
Monografie	50
Webové zdroje	52
Seznam obrázků a grafů	54
Seznam příloh	55
Přílohy	57
<i>Příloha č. 1: Screenshot skype</i>	<i>57</i>
<i>Příloha č. 2: Seznam akronymů</i>	<i>58</i>
<i>Příloha č. 3: Seznam smajlíků</i>	<i>68</i>

Předmluva

Fenoménem naší doby se stal Internet. Mezi jeho nejpřednější a nejvíce oceňované funkce patří velmi snadná, rychlá a levná komunikace, kterou je ovšem na druhou stranu velmi těžké cenzurovat. Zároveň je pro mnoho lidí důležitý při práci i zábavě. Přes Internet vyřizujeme obchody, komunikujeme s partnerem, hrajeme hry.

Internetovou komunikaci jsem si vybrala jako téma své bakalářské práce zejména proto, že se s ní setkávám v každodenním životě a mohu směle říci, že i ona se stala mojí nedílnou součástí. K tématu mě přivedla i moje pracovní zkušenost na portálu Centrum.cz, kde jsem po nějakou dobu pracovala ve funkci administrátora katalogu.

Dnešní doba, doba moderních informačních a komunikačních technologií, sice nemění základní úlohu komunikace, což je sdělování a přijímání informací, ale v určité míře mění způsob, jakým je komunikační proces realizován. Dynamický vývoj a neustálé rozšiřování moderních informačních a komunikačních technologií výrazně ovlivňuje nejenom společenskou komunikaci, ale i komunikaci uvnitř firem či podniků.

Úvod

Práce je členěna na čtyři základní a podstatné části: „Vznik Internetu a Internet jako komunikační prostředek, Rozdíly ve způsobech využívání Internetu podle věku, Časové vymezení používání komunikačních nástrojů a Použití jazykových prostředků a netiqueta“.

Vzhledem k rozsahu práce si tato neklade za cíl zahrnout do popisu zcela všechny oblasti internetové komunikace. Zmiňuje pouze ty, které považuji za nejdůležitější. Stejně tak se nevěnuje popisu kompletních technických detailů a uvedeny jsou opět pouze ty, které jsou významné a důležité pro pochopení ostatního obsahu.

Jako svůj zdroj využívám zejména Internet a to především kvůli jeho aktuálnosti k tématu, která se mění každým dnem. Rovněž byly použity informace ze zdrojů internetového portálu Centrum.cz, bez kterých by tato práce nemohla vzniknout.

Pro lepší názornost a přehlednost jsou v kapitole „Časové vymezení používání komunikačních nástrojů“ uvedeny grafy, které mají za úkol účelně znázornit danou problematiku. Z časového hlediska jsem se zaměřila na období jednoho roku, pro větší aktuálnost jsem zvolila rok 2006.

1. Vznik Internetu a Internet jako komunikační prostředek

1.1 Historický vývoj

Počátek Internetu¹ je spojen se vznikem americké sítě ARPANET², což byl experimentální projekt agentury amerického ministerstva obrany DARPA (Defense Advanced Research Project Agency) na začátku 60. let³. Cílem tohoto projektu bylo vytvoření počítačové decentralizované sítě, která bude bezproblémově fungovat i v případě výpadku jedné své části.

Až do poloviny 80. let se Internet vyvíjí pouze v rámci amerických vládních a vojenských institucí. Do 90. let 20. století byl Internet čistě akademickou, nekomerční aktivitou.

V roce 1991 Spojené státy americké začaly budovat novou základní síť NREN (National Research and Education Network) a byly komercializovány jednotlivé části internetu⁴. Internet je otevřenou oblastí, do které mají právo vstoupit i komerční společnosti.

Internet přichází do Československa v roce 1992. Stejně jako jinde ve světě to původně byla hlavně akademická síť, sloužící institucím vzdělávacím, vědeckým a výzkumným. První československá instituce, která byla oficiálně napojena, byla pražská ČVUT. Došlo k tomu 13. února roku 1992. Jednalo se ale spíše o formální záležitost, protože první pokusy s internetem se v Československu uskutečňovaly již koncem roku 1991. Nezapomeňme, že na přelomu osmdesátých a devadesátých let bylo možné se připojit k jiným počítačovým sítím jako FidoNet, EUnet nebo EARN.

Předtím, než uvedu konkrétní definice internetu, je třeba vysvětlit výklad pojmů Internet a internet. Dalo by se říci, že Internet s velkým „I“ je vlastně jen jeden. Je vlastním jménem, a to vlastním jménem jedné konkrétní počítačové sítě, která původně vznikla v USA a dnes má již celosvětový dosah. Oproti tomu internet s malým „i“ je obecné značení pro

¹ Slovo internet je zkratkou z anglického výrazu interconnected network – propojené síť

² Podrobněji k ARPANETu a k historii Internetu viz All About of internet [online]. 17-01-2006 [cit. 2006-09-27]. Dostupné na <http://www.isoc.org/internet/history>

³ SKLENÁK, V. a kol. *Data, informace, znalosti a Internet*. 1. vyd. Praha : C. H. Beck, 2001. 507 s. ISBN 80-7179-409-0

⁴ ZANDL, P. *Historie českého Internetu* [on-line]. 2003. [cit. 2006-04-06]. Dostupný z WWW : <http://www.lupa.cz/clanky/historie-ceskeho-internetu/>.

jakékoliv spojení několika počítačových sítí. Svůj vlastní internet, třeba jen ze dvou sítí, si může postavit kdokoli, a takových internetů může být mnoho.

Slovníkové definice slov Internet a internet jsou přesnější⁵:

Internet – informační dálnice, síť sítí, globální intersítě

Internet je globálním prostředím, které vzniká propojením mnoha jednotlivých internetových sítí. Od internetové sítě velkého podniku se liší tím, že je otevřený.

internet, internetwork – internet, internetová síť, intersít'

Propojení síťových segmentů.

Sít' internetového charakteru. Libovolná skupina lokálních sítí LAN, které podléhají jednotné správě (firmě). Též propojení více sítí LAN i WAN. Internet je aplikací internetu.

Internet je tzv. síť sítí, tzn. vzájemně propojené lokální počítačové sítě, jejichž propojení je realizováno zpravidla pomocí telefonních linek.⁶

Základem internetu jsou servery (počítače), které zajišťují síťové služby, uchování dat a zprostředkovávají komunikaci v síti.⁷ Server poskytující připojení k internetu se nazývá provider (poskytovatel sítě). Z právního hlediska nikdo není vlastníkem (ani jednotlivec, ani organizace) internetu a nikdo není právně odpovědný za jeho provoz. Internet je pouze označením propojení jednotlivých providerů.

Internet je plně digitální médium a právě digitální forma umožňuje neomezené sdílení, ukládání a kopírování informací. Dá se říci, že světový Internet, co do objemu přenášených dat, je v současné době rychlejší, pohodlnější a bohatší než všechna ostatní média s výjimkou televize.

⁵ VITOVSKÝ, Antonín. *Anglicko-česky a česko-anglický výkladový slovník Internetu*. Praha : AV software-Antonín Vítovský, 2004. 1. vyd. 300 s. ISBN 80-901428-7-7. S. 123

⁶ ŠPAČEK, D., ŠPALEK J. *Informační systémy ve veřejném sektoru*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2004. 120 s. ISBN 80-2103-503-X.

⁷ ŠPAČEK, D., ŠPALEK J. *Informační systémy ve veřejném sektoru*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2004. 120 s. ISBN 80-2103-503-X.

V moderní době je význam informací a informovanosti neocenitelný. Bez kvalitních informací nelze zastávat řadu profesí, svobodně a volně se rozhodovat, informace jsou alfou a omegou dnešní doby, doby, ve které informace zastarávají mnohem rychleji než kdykoliv předtím, a tato tendence se bude neustále prohlubovat.

Jednou z odlišností mezi lidmi je jejich přístup k informacím. To, jaké informace se k nim dostávají, kolik z nich zachytí, a uchovají a především, jak s nimi umí zacházet a jaké vytváří závěry. Schopnost osvojit si základní dovednosti spojené s informacemi je nutným předpokladem pro aktivní účast v moderním světě.

Velice důležitým faktorem je úroveň informací – jejich kvalita, platnost a objektivita. Pozice Internetu a ostatních médií je v oblasti kvality a věrohodnosti informací velmi rozdílná. Problém není na straně Internetu jako takového, ale hlavně na straně uživatelů. Můžeme vyloučit chybu na straně poskytovatelů informací, protože hlavní zodpovědnost nese uživatel tím, jaké informace si vybere a kterým informacím uvěří.

Velký problém tkví v tom, že mnoho lidí Internet jako takový stále nechápe a neumí s ním zacházet. Pro řadu lidí je internet zdrojem informací sám o sobě, ne jako soubor dokumentů, které nesou informace.

Internet je velmi rozsáhlým zdrojem informací a není až tak jednoduché najít si ty „správné“ informace. U většiny informací najdeme nějaký pro nás seriózní zdroj, který nám může poskytnout potvrzení našich informací. Pokud jde o jejich vyvrácení, situace bývá složitější.

Potenciálně obrovskou schopností Internetu je možnost dostat se přímo ke zdroji. Je ovšem nutné, aby se informace staly seriózními na základě nějakého výběru, který je zcela na nás. Výběr může být ovlivněn naší zkušeností, referencemi atd. Nutným základem je schopnost hledat – tuto schopnost vyhledávání informací, které požadujeme a kterým zároveň věříme, si musí každý uživatel Internetu osvojit sám.

Dalo by se říci, že na Internetu platí to známé: „Důvěřuj, ale prověřuj!“ Bohužel si to stále mnoho lidí neuvědomuje a žijí v setrvalém stavu, který v nich zanechala klasická média. Což znamená, že bezhlavě přijímají informace a mají pocit falešného bezpečí. Proti nim stojí skupina lidí, kteří Internet umějí používat, a to je nutí nad informacemi přemýšlet. Na Internetu je asi nejdůležitější pochopit jeho filozofii, ale to není možné bez základních technických znalostí Internetu.

Je zřejmé, že Internet má několik specifických charakteristik jak pozitivní, tak negativní povahy. K pozitivním stránkám se nerozlučně pojí hodně negativních, souvisejících

jak s lidským, tak technickým faktorem. Ne každý vidí Internet jako informační kanál sloužící dobru, někteří mohou chtít Internet využít buď jako nástroj nebo jako cíl nekalých činností. Dochází zde k narušování bezpečnosti, pronikání do privátních sítí a počítačů, ničení, krádeží či neoprávněné změně dat. To souvisí samozřejmě s technickou stránkou věci. Spousta uživatelů stále podceňuje zabezpečení svých počítačů a sítí, nepoužívá firewally⁸, šifrovanou komunikaci, otevírá emaily z neznámých adres s neznámým obsahem a tak dále. Internet může přinést také stagnaci – data se na něm šíří rychle, volně a necenzurovaně a tak jsou mnozí uživatelé v pokušení přivlastňovat si výtvořiny jiných.

Mezi typická rizika na Internetu patří:

- **hackeri**⁹ – útoky (nejen) na www stránky, vážné jsou útoky na stránky veřejných institucí;
- **viry** – často zničí kompletní obsah počítačových disků a je nepříjemné přijít v současné době o svá data;
- **stahování neautorizovaných programů** – porušování autorských práv, ohrožování bezpečnosti lokální sítě;
- **odposlech citlivých dat a jejich únik** – hesla, osobní údaje;
- **spam** – nevyžádaná pošta, zahlcování elektronických schránek, vedoucí i k pozastavení služeb, zvýšení nákladů příjemců (zaplnění bandwidthu¹⁰ uživatele).

K předcházení těchto možných nepříjemných následků je třeba vyvinout a používat bezpečnostní protokoly a postupy, které zabrání nekalým činnostem.

V současné době je vývoj Internetu nejvíce ovlivňován dostupností a zvyšováním kvality komutovaných (ISDN) technologií a také rozvojem kabelových a bezdrátových služeb nejrůznějších telekomunikačních společností, nových telefonních operátorů i samotných internetových poskytovatelů, jejichž prostřednictvím má stále větší okruh uživatelů možnost přistupovat k internetu pevným připojením. Oproti předpokladům zatím nedochází k

⁸ *Firewall* (z angl. „fire“ – oheň, „wall“ – zeď) je program určený k obraně počítače před viry a jinými neoprávněnými útoky a vstupy.

⁹ *Hacker* (z angl. „hack“ – zásek) má mnoho významů různých v čase; obecně se jedná o osobu s odbornými znalostmi z informačních technologií, jež provádí neoprávněný přístup k chráněným datům nebo programům. Původním hackerům nešlo o zničení dat, ale spíše o prokázání vlastních odborných znalostí. S přístupem širší veřejnosti do Internetu se tato komunita rozměnila a vznikl tak pojem *cracker* a další, signalizující změnu v přístupu k průnikům do počítačů. *Cracker* (z angl. „crack“ – zlomit), na rozdíl od hackera skutečně škodí, data mění, zneužívá a maže.

¹⁰ *Bandwidth* je přenosová kapacita připojení, míra rychlosti;

výraznějšímu rozvoji mobilních datových služeb, jejichž většímu rozšíření doposud brání především poměrně dražší cena našich mobilních operátorů a také skutečnost, že klasické druhy připojení jsou dnes za podstatně nižší cenu k dispozici prakticky na každém kroku.

V nejbližší době lze tedy očekávat především další rozvoj současných, již ověřených, služeb, jejichž masovější rozšíření bude souviset zejména s jejich lepší cenovou dostupností a nástupem nových, levnějších technologií v této oblasti. V podmínkách České republiky pravděpodobně sehraje svou roli i nástup nových telekomunikačních operátorů, který může otevřít nové cesty k využívání alternativních, "netelekomových", přenosových médií a technologií.

Ještě se pozastavím nad jednou podstatnou charakteristikou, z níž je patrné, že internet „krade“ jiným médiím (zejména televizi) stále více minut. To je ostatně celosvětový jev, z něhož se Česká republika nijak nevymyká. Je přece propastný rozdíl mezi marginálním využíváním internetu (kupř. několik minut týdně na přijetí a odeslání mailů) a intenzivním využíváním v rozměru až několika hodin denně, strávených prohlížením stránek, videí či poslechem internetového rádia nebo interaktivní komunikací. A právě v tomto směru činí český internet podstatné pokroky, způsobené zejména stále větším rozšířením permanentního (24hodinového) připojení k internetu spolu s nasazením tzv. vysokorychlostního internetu.

1.2 Způsoby komunikace

Slovo komunikace znamená spojení, přenos, sdělování, výměna informací.¹¹ Pojem komunikace pochází z latinského „communicare“, což znamená někomu něco dát, sdílet něco s někým, vyměňovat si informace.¹²

Většina autorů shodně uvádí, že komunikace je procesem výměny informací. Každá sociální komunikace je obousměrným procesem – dvoustranným sdělením.¹³ Mezilidská komunikace je výměna informací mezi jedinci lidského druhu.¹⁴ Komunikace je procesem tvorby společného chápání a interpretování myšlenek, názorů a pocitů mezi dvěma a více

¹¹ *Slovník cizích slov*. 2.vyd. Praha 2 : Encyklopedický dům, spol. s r. o., 1995. 251 s. ISBN 80-90-1647-0-6.

¹² ŠENKOVÁ, S. *Latinsko-český, česko-latinský slovník*. 3. vyd. Olomouc : Nakladatelství Olomouc s. r. o., 2002. 262 s. ISBN 80-7182-144-6.

¹³ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. 1. vyd. Praha : Svoboda, 1988. 235 s. ISBN 25-095-88.

¹⁴ NOVÝ, I., SCHROLL-MACHLL, S. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání*. 2. vyd. Praha : Management Press, 2001. 183 s. ISBN 80-7261-042-2.

jednotlivci.¹⁵ Obecně je komunikace nepřetržitý dvousměrný proces výměny informací mezi dvěma, či více jedinci, za účelem dorozumění.

Vzájemná komunikace je již od pradávna základem lidského společenství. Postupem času a s vývojem techniky jsme si osvojili její různé formy; od komunikace mluvené, písemné přes telefonickou až po elektronickou, která se v současnosti stává neodmyslitelnou součástí života každého z nás.

Na přelomu 20. a 21. století se internet stal pro mnohé důležitým informačním médiem. Je vítanou pomůckou studentů a pedagogů všech typů škol, odborníků i laické veřejnosti. Všichni se mohou při surfování pobavit, poučit i rozčítit, v každém případě však obohatit – ať již hledají podklady pro referát, stahují odkazy na literaturu, čtou články či se informují, jakou nabídku připravila muzea či další instituce. Téměř všechny oblasti lidského života se nějakým způsobem ocitly na „síti sítí“ a dá se předpokládat, že se internet bude stejně dynamicky rozvíjet i nadále.

Podobně jako u jiných typů komunikace, existuje i zde několik druhů komunikace, které se liší hlavně podle směru probíhající komunikace a počtu komunikujících osob. Každý druh komunikace přitom používá jiné technologické prostředky a má odlišné určení. Vzhledem k tomu, že internet se nesmírně dynamicky rozvíjí, není možné ani zhruba popsat všechny programy a systémy, které se na internetu používají nebo používaly.

Nezákladnější a nejjednodušší dělení elektronické komunikace podle Hlavenky:

➤ **Jednosměrná komunikace** – od jednoho sděujícího směrem k neurčenému (neomezenému) počtu oslovovaných, podobná například televiznímu či rozhlasovému vysílání. Základním nástrojem (tedy výlučně sdělejícím) se stávají webové stránky. I když je u internetu vyzdvihována jako jeho zásadní výhoda interaktivnost, v komunikačním procesu velmi výrazně převažuje pouze jeden směr – tedy od autorů stránek ke svým čtenářům.

¹⁵ PALMER, S., WEAVER, M. *Úloha informací v manažerském rozhodování*. Přel. V. Dolanský. 1. vyd. Praha 7 : Grada Publishing, spol. s r. o., 2000. 168 s. ISBN 80-7169-940-3

➤ **Individuální komunikace** – jedná se o obousměrnou komunikaci mezi jednotlivými účastníky, podobná telefonickému rozhovoru či klasické poštovní korespondenci, kde si lidé informace sdělují adresně mezi sebou. Pro individuální komunikaci je k dispozici řada prostředků, počínaje jednoduchými, nevyžadujícími aktuální připojení člověka k internetu jako je klasická pošta, až po systémy předávání zpráv, které vyžadují aktuální připojení účastníka, ale za to dovolují okamžité sdělení zpráv – mezi ně patří služby pouze textové, hlasové či dokonce videofonie.

➤ **Hromadná komunikace** – tou nazýváme vzájemnou komunikaci mezi větším počtem účastníků, podobná skupinové debatě. Hromadnou komunikaci je možné nejlépe přirovnat k zasedání, sešlosti či ke komunikaci prostřednictvím nástěnky. Komunikaci tohoto typu se účastní omezený, ale i tak velký okruh lidí s tím, že sdělení každého jednotlivce se mohou dozvědět všichni, a také na něj mohou reagovat. Typickým představitelem hromadné komunikace jsou chaty, které jsou realizovány pomocí webových stránek a mezi uživateli internetu patří k nejpobulárnějším. Na internetu je možné najít ohromné množství debatních serverů, které se buď zabývají pouze provozováním diskuzí obecně a nebo jde o specializované debatní servery, jako jsou servery technické, seznamky, internetové burzy a podobně¹⁶.

Je zajímavé sledovat, jak se internetová komunikace postupně blíží „normálnímu lidskému rozhovoru“.

1.3 Jaké komunikační služby Internet nabízí

1.3.1 Elektronická pošta

Nejčastěji používaným komunikačním prostředkem je e-mail - internetoví uživatelé z České republiky jej v 71,5% používají denně.¹⁷

Elektronická pošta, tedy posílání e-mailů, již takřka nahradila klasikou poštu, tedy posílání pohledů, dopisů a korespondenčních lístků. První e-mail odeslal inženýr Ray Tomlinson někdy v roce 1971 a věta zněla nějak jako „QWEUIPO“, tedy náhodné přejetí prsty po klávesnici.

¹⁶ HLAVENKA, Jiří. *Používáme, využíváme (a zneužíváme) e-mail*. 1. vyd. Praha : Computer Press, 2002. 280 s. ISBN 80-7226-606-3.

¹⁷ Více viz str. 42

Elektronická pošta je jednou z nejstarších aplikací využívající decentralizovaný model sítě. Její princip vytvořil Ray Tomlinson z firmy Bolt Beranek a Newman (BTT) na počátku 70 let. Nejprve docházelo k předávání samotných zpráv, v roce 1973 byly zprávy rozšířeny o doprovodné informace (hlavičky). V roce 1974 byl vytvořen první mailing-list – automatizované zasílání zpráv na určené e-mailové adresy (internet měl tehdy 49 počítačů). V roce 1986 byl vydán RFC 974 (MAIL ROUTING AND THE DOMAIN SYSTEM), který propojil elektronickou poštu s doménovým systémem – včetně přeposílání zpráv mezi servery.¹⁸

Odesílání a přijímání pošty je možné za pomoci klasických e-mailových klientů instalovaných na počítači uživatele nebo pomocí webového rozhraní, které využívá internetový prohlížeč. Zásadní výhodou webových rozhraní je fakt, že se s jejich pomocí dá přistupovat k poště z libovolného počítače ve světě, jenž je vybaven internetovým prohlížečem. Většina poštovních serverů, které nabízí služby zdarma (free-mailové servery), disponuje webovým rozhraním, některé mimo to dovolují i vybírání došlé pošty do klasického e-mailového klienta prostřednictvím protokolu POP3¹⁹.

K textu zprávy lze připojit i libovolný datový soubor, tedy třeba obrázek, písničku, nebo video. A nebo jiný textový soubor.

Elektronická pošta má své klady ale ovšem i zápory. Není zaručeno, že vám nemůže přijít nevyžádaný mail. Protokoly jsou jednoduché, ale na druhou stranu jsou napadnutelné a zneužitelné. Není zaručena identifikace autora (hlavičky jde jednoduše změnit), není zaručena integrita a důvěrnost dat – zpráva nemá určeno, co v ní je či jak je dlouhá. S těmito věcmi souvisí nezaručení nepopíratelnosti. Kdokoli může popřít své autorství či příjem zprávy. A to samozřejmě neprospívá smysluplné komunikaci. Většinu z těchto problémů lze vyřešit pomocnými prostředky – autentizaci pomocí PGP²⁰ či jiného typu elektronického podpisu, integritu pomocí kontrolních součtů, důvěrnost pomocí kódování.

¹⁸ HLAVENKA, Jiří. *Používáme, využíváme (a zneužíváme) e-mail*. 1. vyd. Praha : Computer Press, 2002. 280 s. ISBN 80-7226-606-3.

¹⁹ POP3, Post Office Protocol (ver.3) Poštovní protokol, často používaný pro získávání, načítání e-mailových zpráv z poštovního serveru.

²⁰ PGP, Pretty Good Privacy – název pro šifrování elektronických zpráv



Obr. č. 1 - Screenshot²¹ e-mailu Centrum.cz²²

1.3.2 Programy pro zaslání zpráv (Instant Messaging)

Instant Messaging je internetová služba, umožňující svým uživatelům sledovat, kteří jejich přátelé jsou právě připojeni, a dle potřeby jim posílat zprávy, chatovat, přeposílat soubory mezi uživateli a i jinak komunikovat. Hlavní výhodou oproti používání např. emailu spočívá v principu odesílání a přijímání zpráv v reálném čase.²³ Je oproti e-mailu asi tak rychlý systém, jako e-mail oproti klasickému papírovému dopisu. A na rozdíl od e-mailu v programech typu ICQ vidíte okamžitě uživatele, kteří jsou online a s nimiž je možné si okamžitě popovídat o čemkoli.

1.3.3 ICQ

Název vznikl z anglického "I Seek You" - Hledám tě. Jde o protokol pro online chatování a zaslání zpráv a souborů po internetu. Používá ho 60 milionů lidí z celého světa.

²¹ Snímek obrazovky

²² screenshot e-mailu Centrum.cz z <http://www.centrum.cz/> ze dne 28. 9. 2006

²³ *Instant messaging* [online]. 2005. 6. 5. 2007 [cit. 2007-03-13]. Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Instant_messaging>.

Byl vytvořen čtyřmi izraelskými studenty v létě 1996, kteří následně založili firmu Mirabilis, jež v roce 1998 byla pohlcena americkým koncernem AOL.

Po registraci a instalaci klienta stačí najít v databázi ICQ osoby, a pak už jen chatovat, posílat zprávy, SMS, odkazy a vůbec využívat všech služeb, které tento program nabízí. Lze zanechávat vzkazy, i když jsou uživatelé v režimu off-line. ICQ podporuje i chatování v reálném čase. Každý znak se okamžitě, jakmile jej napíšete, zobrazí i vašemu protějšku na jeho obrazovce. Je možnost pozvat i další lidi ze seznamu kontaktů.

V zahraničí používají lidé podobné programy od jiných společností. V USA je velmi rozšířený AOL Instant Messenger (AIM), mnoho uživatelů používá i MSN Messenger od firmy Microsoft a ani Yahoo Messenger nemá zanedbatelný počet uživatelů.



Obr. č. 2 – Screenshot icq²⁴

1.3.4 IRC

IRC je zkratkou pro Internet Relay Chat, jeden z nejstarších komunikačních systémů používaných v internetu. IRC se zrodilo roku 1988 ve Finsku. Komunita IRC dosahuje počtu několika milionů lidí a přes své stáří je chatování přes IRC stále mimořádně oblíbené, hlavně díky své jednoduchosti a rychlosti.

²⁴ screenshot icq z <http://msblog.cz/images/do-blogu/tzers.jpg> ze dne 12. 9. 2006

IRC komunikace je rozdělena do „kanálů“, místností, kde probíhá veřejná komunikace. Pomocí kanálů je možné dělit komunikaci dle témat, umožňuje i různé nastavování kanálů.

Je možný i přenos textu a souborů.

1.3.5 Multimediální komunikace

Multimediální komunikace se začala rozšiřovat až v 90. letech 20. století. Pro práci se zvukem či dokonce videem je třeba mít dostatečně velkou kapacitu jak výpočetní (rychlé kódování / dekódování), tak přenosovou (ohromné množství dat) a také ukládací.

1.3.6 Zvuková komunikace (Voice over IP)

Využití přenosu zvuku umožňuje telefonovat přes internet (místo použití standardní veřejné přepojované telefonní sítě (PSTN)). V poslední době jsou tyto postupy populární, neboť jsou levnější jak pro uživatele, tak pro zprostředkovatele.

Zvuk je přenášen tak, že jsou zvuková data převedena v analogově-digitálním převodníku, získaný signál je zkomprimován a přes TCP/IP síť poslán k příjemci. Ten je rozkóduje a v digitálně-analogovém převodníku získá zpět zvuková data.

Princip je to jednoduchý a umožňuje připojit se z jakéhokoli počítače, který má přístup k internetu. A nemusí to být ani standardní osobní počítač, stačí i jednodušší systém, zabezpečující jen onen převod zvuku na digitální signál a kompresi/dekompresi dat. První veřejná služba využívající VoIP byla představena v roce 1995.

Použití IP sítí je levnější a umožňuje propojení s jinými způsoby komunikace, například s videokonferencí.

1.3.7 Videokonference

O další kruček blíž k přímé komunikaci mezi čtyřmi a více očima je videokonference. Mimo zvuku tedy přenáší i obraz.

To, co bylo řečeno o přenosu hlasu, platí vlastně i o přenosu videa. Videodata se totiž pro komunikování přenáší zároveň se zvukem. Dohromady umožňují přenos mezilidské

komunikace tak, jak jsou na to lidé zvyklí z reálného světa. Je to ale vykoupeno velkou náročností na přípravu a přenos dat.

Videokonference jsou novým, moderním komunikačním prvkem, který sebou přináší rozvoj internetu. Podle kvality je dělíme na tři základní typy: konference Mbone, ISDN, ATM.

➤ Konference Mbone jsou vhodné pro nenáročné konference, kde je nezbytné přenášet obraz, jeho kvalita může být ale poměrně nízká, může se v průběhu konference měnit. Tyto nevýhody vyváží jednoduché zajištění konference, nízká cena a dostupnost. Důležitá je i možnost provozu i se špatnými podmínkami připojení na internet. Typicky probíhá na počítači uživatele.

➤ Konference ISDN (*Integrated Services Digital Network*) poskytují výrazně lepší kvalitu za rozumnou cenu. Kvalitu je možné odstupňovat dle šířky přenášeného pásma. Tento typ konference je vhodný pro běžné pracovní konference, kde se předpokládá výstup pomocí TV přijímače. Pro velký odraz (promítání pomocí dataprojektoru) nebo ostré a kvalitní detaily se tento typ také nehodí.

➤ Konference ATM (*Asynchronous Transfer Mod*) přináší nekompromisní kvalitu. Lze zajistit přenosy v plné TV kvalitě. Uplatnění je zejména pro přenosy z operačních sálů do poslucháren, případně uspořádání velkých reprezentativních konferencí. Promítání obrazu pomocí dataprojektoru je v dostatečné kvalitě. Nevýhodou je značná odborná a časová náročnost na uspořádání takové konference. V současné době je omezen i okruh potenciálních partnerů. Přenosy v této kvalitě je možné zajistit do většiny lokalit s vysokými školami a AV v ČR. V případě zahraniční konference je omezení v přenosových trasách.



Obr. č. 3 – Screenshot videokonference²⁵

1.4 Výhody a nevýhody elektronické komunikace

Elektronická komunikace je velmi složitý fenomén – fenomén prostředí bez zábran, může mít jak pozitivní, tak negativní důsledky pro prostředí reálného života.

➤ *Co je na elektronické komunikaci pozitivní?*

Beze sporu největší výhodou je možnost pracovat téměř v jakýkoliv čas na jakémkoliv místě. Jestliže je práce založena na výkonu a ne například na přítomnosti v určitých hodinách na určitém místě (anebo být v určitou dobu nucen být na internetu dostupný „online“), umožňuje elektronická komunikace upravit si pracovní styl přesně tak, jak člověku vyhovuje.

Produktivita práce je při práci „po internetu“ vyšší než v kanceláři – odpadá nutné dojíždění do zaměstnání.²⁶

Elektronické systémy dovolují vyhledávat i velmi neobvyklé a jinak těžko dostupné informace. Správné používání vyhledavačů může být zdrojem unikátních informací.

Informace lze kdykoliv a snadno aktualizovat.

²⁵ Screenshot videokonference z <http://www.cesnet.cz/doc/zprava1998/image54.gif> ze dne 12. 9. 2006

²⁶ HLAVENKA, Jiří. *Používáme, využíváme (a zneužíváme) e-mail*. 1. vyd. Praha : Computer Press, 2002. 280 s. ISBN 80-7226-606-3.

Je přístupná všem (ale jen těm, kdo k ní umějí přistoupit) a vždy, a to i na dálku ze vzdálených míst.

Na internetu jsou si všichni rovni – ať jsou jakékoli národnosti, věku, barvy pleti či vyznání.²⁷

➤ *Co je na elektronické komunikaci negativní?*

Práce doma ovšem vyžaduje značnou schopnost sebekontroly a pracovní disciplíny. Je vhodná jen u některých zaměstnání, kde není nutný fyzický kontakt pracovníků nebo jejich fyzická přítomnost na pracovišti. Nezbytné je i myslet na záložní připojení.

Na druhou stranu mají lidé tendenci doma pracovat více a déle, než by pracovali v kanceláři a hrozí, že snadněji propadnou workoholismu nebo závislosti na elektronické komunikaci.

Příliš mnoho informací může představovat větší problém, než málo informací. Velké množství informací na internetu může vést ke ztrátě schopnosti rozlišovat podstatné a nepodstatné informace.

Masivní přejímání informací z internetu zbavuje člověka schopnosti samostatně uvažovat, zbavuje ho potřeby zjišťovat informace vlastními silami a tvořit vlastní experimenty.

Privátní komunikace může zabírat neúměrně mnoho času na úkor vlastní práce. Je proto dobré využívat prostředky pro administraci kontaktů, jako je automatické třídění došlé pošty v poštovních klientech do speciálních schránek a dále nástrojů pro zdůraznění, že člověk pracuje a nechce být rušen, případně filtrů.²⁸

²⁷ HLAVENKA, Jiří. *Používáme, využíváme (a zneužíváme) e-mail*. 1. vyd. Praha : Computer Press, 2002. 280 s. ISBN 80-7226-606-3.

²⁸ HLAVENKA, Jiří. *Používáme, využíváme (a zneužíváme) e-mail*. 1. vyd. Praha : Computer Press, 2002. 280 s. ISBN 80-7226-606-3.

2. Použití jazykových prostředků a netiquetta

2.1 Netiquetta

Network Etiquette, doslova „etiketa na síti“, je krátké, ale výstižné anglické pojmenování pro „slušné chování“ na internetu.

Internetová etika počítá s mnohými problémy internetové komunikace, jako jsou třeba prodlevy způsobené rychlostí linky, ochrana osobních dat, pravidla zveřejňování pošty apod. Bere v úvahu dokonce vzdálenost míst komunikace.

Internetovou etiketou se zabývá více organizací i jednotlivců, proto vzniklo hned několik netiquettes, jež se však neliší myšlenkou, a tím pádem jen minimálně obsahem. Asi nejznámější knižní (i na webu) verze je verze napsaná Virginií Shea. Dále se o sepsání internetové etiky pokusila např. Arlene Rinaldi (také volně na webu). Avšak za naprosto nejuznávanější se obecně považuje Netiquette od Sally Hambridge z Intelu.

Netiquette není zákon a proto chování podle ní nelze vynutit. Je to sice jen soubor doporučení, ale ten, kdo se jimi neřídí, brzy pocítí nelibost ze strany internetové komunity, mnohdy i administrátorů, kteří mají prostředky k hájení zájmů komunity.

Obecně by jsme se měli řídit základními desíti body, které vymezují správný způsob jednání uživatelů na internetu²⁹:

- 1.) Nepoužiješ počítače ke škodě jiného.
- 2.) Nebudeš ničivě zasahovat do práce druhých lidí.
- 3.) Nebudeš slídit v souborech jiných lidí.
- 4.) Nepoužiješ počítače ke krádeži.
- 5.) Nepoužiješ počítače pro křivé svědectví.
- 6.) Nepoužiješ nebo nepořídíš kopii softwaru, který jsi nezaplatil(a).
- 7.) Nepoužiješ neoprávněně počítačového zdroje jiných lidí.
- 8.) Nepřivlastníš si intelektuální dílo jiného.
- 9.) Budeš přemýšlet o společenských následcích programu, který jsi stvořil(a).
- 10.) Budeš používat počítače ohleduplně a s úctou.

²⁹ převzato z The Computer Ethics Institute

2.1.1 Komunikace jeden s jedním

Tuto kategorii můžeme přirovnat ke komunikaci z očí do očí. Ovšem přes internet se nedají použít některé vyjadřovací prostředky jako je řeč těla nebo intonace hlasu.

Ohledně psaní přes elektronickou poštu netiketa nabádá k mazání řetězových mailů, posílání malých souborů, používání hlaviček s kontakty a k trpělivosti při čekání na odpověď. E-mail se v mnoha ohledech chová jako normální dopis - chvíli trvá, než přijde, ale hlavně může nějakou dobu trvat, než bude mít adresát možnost dopis přečíst a odpovědět na něj. Dokonce netiqueta povoluje používání smajlíků³⁰, ale jen na opravdu vhodných místech. Je dobré psát zprávy tak, aby z nich bylo jasné, jak jste svoji zprávu mínili a uvádět v ní pouze takové informace, které vás nemohou nijak poškodit – ledaže máte plnou důvěru v osobu, jíž píšete.

V celém známém internetu platí, že použití „VELKÝCH PÍSMEN“ znázorňuje „KŘÍK“. To znamená, že raději používejte velká písmena tam, kde opravdu patří a neužívejte jich k upozornění na sebe. V dopisech, pokud jsou psány ve formátu HTML, nepoužívejte žádné speciální písma a raději zůstaňte u klasických písem, u nichž je téměř jisté, že budou nainstalované na téměř každém počítači (Arial, Times New Roman) a i v takových případech pamatujte, že pokud píšete do zahraničí, tak se může stát, že adresátovi se nezobrazí korektně české znaky. Dále se vyhněte používání různých zvláštních a veselých fontů, i když víte, že je adresát v počítači má - velmi to snižuje úroveň takového dopisu a přijatelné to je pouze v neformální komunikaci s velmi dobrými známými, nikdy v oficiálním dopise.³¹

Pozor bychom měli dát na používání slangu či místní hantýrky, druhá strana by tomu nemusela rozumět. Nadále bychom měli mít na paměti, že příjemce může být člověk s jinou kulturou, jazykem či smyslem pro humor, proto bychom si měli ohlídat datumy, míry či zkratky a zejména používání sarkasmu a ironie. Svůj čas budeme šetřit užíváním již zaběhnutých zkratk.

V případě prudké a často příliš emotivní reakce na příchozí dopis se má text zavírat do FLAME ON a FLAME OFF. Např. asi takto: "FLAME ON Takový argument nemá žádnou logiku a nemá opodstatnění. Ostatní se mnou jistě souhlasí. FLAME OFF". Pokud chceme

³⁰ Smiley („smajlík“), též emotikon. Sekvence několika znaků, která slouží k vyjádření našich citů, emocí a postojů.

³¹ FRIDRICH, M. *Netiketa* [on-line]. 2007. [cit. 2007-25-03]. Dostupný z WWW: <<http://www.emag.cz/netiketa>>.

zdůraznit text, tak to uděláme raději uzavřením mezi hvězdičky (*text*) než posíláním HTML dopisu. A je vhodné uvádět do „subjektu“ text, čeho se e-mail bude týkat.

2.1.2 Komunikace jeden s mnoha

Zde se setkáváme se zásadami komunikace v diskusních kruzích a na různých mailing listech. Pravidla pro ni jsou podobná jako u mailové komunikace, jen přibývá možnost výskytu dalších osob. Hlavně mohou být velmi cenným zdrojem informací a řešení rozmanitých problémů.

2.1.2.1 Webová fóra a diskuze

Diskusní skupiny vznikly v reakci na vznik sítě ARPANET, kdy zůstávalo mnoho akademických pracovišť a lidí, kteří k ARPANETu přístup neměli – a přesto chtěli prostřednictvím svých počítačů spolu komunikovat. Na Duke University v roce 1979 vznikla nová síť, nazvaná USENET (*User's Network*), která propojovala počítače s UNIXem (operační systém) a byla určena pro vzájemnou skupinovou komunikaci formou výměny zpráv v různých diskusních skupinách. Fungovala jako tzv. „ARPANET pro chudé“ – počítače se navzájem spojovaly v noci, během nejnižších telefonních tarifů, přes veřejnou telefonní síť a dávkovým způsobem si vyměňovaly zprávy z jednotlivých diskusních skupin. Reakce na jednu zprávu tak byla relativně dlouhá. Jejich obliba i přesto rostla a díky nim došlo k rozvoji diskusních serverů i po rozšíření do komerční sféry v 90. letech. Vedle USENETu začaly postupem času vznikat i další sítě (které se napojovaly na Internet), jejichž účelem bylo hlavně komunikovat (např. Fidonet, který funguje dodnes a nepřerodil se v klasické diskusní servery). Co se týče samotných diskusních serverů, jejich vznik se datuje až od 90. let, kdy došlo k masovému rozšíření používání Internetu, neovladatelného centrální autoritou.

Klasická diskusní fóra mají většinou vlastní systém pravidel, se kterými musí uživatel souhlasit při registraci. Registrace často není nutná pro pouhé prohlížení klubů, většinou je nutná pro přispívání a těžení výhod a práv diskusního serveru. Velmi často úvodní informace souvisí hlavně s pokusem provozovatelů o případné vyvinění se z jakékoliv odpovědnosti, ať už za chod serveru, či škodu vzniklou jeho nefunkčností a se základními pravidly stanovujícími povinnost neútočit na diskusní server, neobtěžovat ostatní uživatele apod.

Před svým prvním příspěvkem je dobré chvíli nasávat atmosféru diskuse. Každý příspěvek je třeba odesílat s rozvahou. Zásadně bychom se měli vyhýbat příspěvkům mimo téma a nesnažit se někoho upoutávat nějakou reklamou (spam³²), pokud to je k tématu, pak to ještě bývá omluvitelné. Důležité je přijmout fakt, že každý mluví za sebe - ne za svého zaměstnavatele apod. Rovněž je nevhodné upozorňovat na gramatické chyby v cizích příspěvcích. Při psaní odpovědi, je vhodné pro jistotu uvést zároveň i otázky, na které reagujeme. Pokud nesouhlasíme s nějakou osobou, raději ji napíšeme osobně, než psát do skupiny nebo listu. Pokud se nechtěně přihodí, že osobní zpráva dojde skupině, je slušnost se za to omluvit.

Pokud uživatel používá přezdívku či pseudonym, je zapotřebí respektovat, že si přeje anonymitu. I když jsme blízcí přátelé, je mnohem vhodnější používat jeho přezdívku a pravé jméno použít jen tehdy, pokud k tomu máme svolení. Při přenášení velkého množství dat je potřeba varovat kolegy a opět čekat na jejich schválení. Poslat nechtěnou informaci bez varování je špatné, stejně jako u e-mailu. Nesmíme také předpokládat, že lidé, které neznáme, si s námi budou chtít popovídat. Důležité je nezapomínat respektovat určitá pravidla určité skupiny³³.

Dále bychom si měli uvědomit, že naše příspěvky uvidí opravdu mnoho lidí, včetně např. našeho nadřízeného, a proto bychom si měli dávat pozor na to, co píšeme a mít na paměti, že příspěvky se velmi dlouho archivují a že vše bude ještě dlouho uloženo na místě, kam má mnoho lidí přístup. Rovněž je vhodné se vyvarovat posílání příspěvků, které nejsou ničím jiným než stupňovanými odpověďmi na odpovědi.

Co se týče univerzálnosti pravidel – žádná není. Některé diskusní servery jsou naprosto bez určitého moderování, správci zde fungují buď jen jako „opraváři“ systému nebo vůbec. Server může sám vést politiku „nevměšování“ a tak může docházet k nepříjemnému prostředí, které je plné vulgarit či flame wars³⁴. Naopak některým diskusním serverům stojí za to být znám jako prostor pro smysluplnou diskusi, a tak se správci starají – usměrňují diskusi a chování uživatelů. Tato pravidla samozřejmě nejsou závazná, ale administrátoři mohou mít nástroje, kterými jejich dodržování mohou vynucovat.

³² Spam je nevyžádané masové šířené sdělení (nejčastěji reklamní) šířené internetem.

³³ ČADA, Lukáš. *Netiquette* [online]. 2006, 16. 2. 2007 [cit. 2007-03-13]. Dostupný z WWW: <<http://wiki.siliconhill.cz/Netiquette>>.

³⁴ Pojem, znamenající stupňující se hádku mimo téma diskusní skupiny, většinou oplývající osobními útoky.

2.1.2.2 Instant Messaging

Zde je maximálně vhodné respektovat stavy (statusy, většina současných IM klientů tuto vlastnost podporují). Pokud má uživatel stav NA (Not Available - nedostupný), tak je s největší pravděpodobností někde pryč, a nebude schopen reagovat na vaše zprávy dříve než přijde. Proto je vhodné nezasílat větší množství zpráv a urgovat uživatele, který není přítomen, aby mohl odpovědět. Pokud má uživatel stav „Zaneprázdněn“ je vhodné veškeré zprávy omezit na podstatné věci, v případě stavu „Nerušit (DND)“ je záhodno nepsat nic. Na druhou stranu je také slušností stavy (statusy) používat a tím ušetřit sobě i ostatním mnohé nepříjemnosti.³⁵

Dále pak při interaktivní komunikaci přes protokoly jako ICQ, Jabber či MSN máme pamatovat na to, že každý rozhovor přes ICQ vyruší příjemce od práce, doporučuje se proto takto nekomunikovat s neznámými lidmi. Nemáme zapomínat na tečky a čárky, které mohou úplně změnit smysl zprávy. Doporučuje se při loučení čekat, až ten druhý pozdrav vrátí (přece jen nám možná chtěl ještě něco důležitého říct). Zvláště při komunikaci s více lidmi si musíme dávat pozor, komu co zrovna píšeme. Talk ukazuje, jak umíme psát, proto když píšeme pomalu a děláme chyby, je lepší je neopravovat, protože příjemce většinou chápe, co tím míníme³⁶.

Výhoda netikety spočívá v respektování základních principů, které virtuální komunity často uznávají – svoboda slova, žádné elitářství, vzájemná pomoc uživatelů. Výhodou také je, že je svým způsobem univerzální, tudíž logicky by každý měl znát základní pravidla. To je ale také zároveň hlavní slabinou netikety. Její nízká rozšířenost a neochota mnoha jedinců ji respektovat, bez efektivních nástrojů na vynucení. Velmi by ji pomohlo, kdyby byl definován jednotný kodex uznávanou mezinárodní nestátní organizací, který by byl šířen, například i v hodinách počítačové výuky na školách, jako etické východisko při práci s počítačem a Internetem.

³⁵ FRIDRICH, M. *Netiketa* [on-line]. 2007. [cit. 2007-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.emag.cz/netiketa>>.

³⁶ ČADA, Lukáš. *Netiquette* [online]. 2006, 16. 2. 2007 [cit. 2007-03-13]. Dostupný z WWW: <<http://wiki.siliconhill.cz/Netiquette>>.

Bezpečnost

Při práci s počítačem je třeba dodržovat určité bezpečnostní zásady.

Pokud se chystáme přerušit naši činnost či se dokonce od počítače vzdálit, je třeba se odhlásit a po dobu krátké nepřítomnosti lze počítač i zamknout.

Za velmi nezbytné opatření se považuje pravidelné a časté střídání hesel. Ty by neměly být jednoduché, tedy ne pár písmen a ani by to nemělo obsahovat uživatelské jméno. Nejlepší je náhodná a dostatečně dlouhá kombinace čísel a malých a velkých písmen.

Je samozřejmé, že své heslo nikdy nikomu neprozrazujeme, dokonce ani administrátorům ne – ti by jej neměli potřebovat.

Ke zvýšení bezpečnosti samozřejmě přispěje i kontrola počítače na přítomnost virů a zároveň je nutné kontrolovat i příchozí soubory z mailu.

Využití zdrojů

Naše snaha by měla směřovat k využívání místní (nebo alespoň blízké) kopie např. webovských stránek. Pokud se připojujeme k prostředku, o kterém víme, že je využíván také firmou, jež jej provozuje, snažíme se jej v pracovní době raději nevyužívat. Vhodnější je se připojit jindy, zvláště pak při stahování velkých souborů.

Poštu bychom měli kontrolovat pravidelně a co nejčastěji a v mailboxu udržovat minimum zpráv.

Dodržování práv

Před použitím nějakého díla bychom se měli seznámit s autorskými právy k němu příslušnými. Většinou není možné bez svolení publikovat cizí článek nebo kopírovat komerční programy.

Dále bychom se měli snažit udržet si respekt k ostatním, „neházet jim špínu na hlavu“ – mohli by nás za to zažalovat.

Rovněž je vhodné nepublikovat a neposílat nikomu obscénnosti, perverznosti či pornografii. Internet je sice svobodné médium, ale je nanejvýš logické, že svobodu nelze zneužívat.

Netiquette je takový základ. Standard, na kterém se dá budovat vlastní internetová morálka. Něco se sice může zdát přehnané, avšak v praxi si člověk ověří, že vše je v této podobě použitelné a užitečné. Díky netiquettě se vyhnete mnoha potenciálním potížím s lidmi na internetu. Pokud by se podle ní řídili všichni, nemusel by se za nás stydět ani Guth-Jarkovský a je velká pravděpodobnost, že by nastal jakýsi internetový ráj.

Zlaté pravidlo na závěr: Buďte tolerantní k chování ostatních, ale striktní k chování svému.³⁷

³⁷ FRIDRICH, M. *Netiketa* [on-line]. 2007. [cit. 2007-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.emag.cz/netiketa>>.

2.2 Jazykové prostředky

Elektronická komunikace není pro člověka přirozená, zbavuje účastníky možnosti pozorovat tvář a pohyby těla partnera, které vyjadřují nonverbální složku komunikace. Elektronická komunikace je tím zbavena velmi významného faktoru – nonverbální komunikace vyjadřuje převážně emoce a hůře se kontroluje vědomím nežli komunikace verbální, a proto je „upřímnější“.

U většiny současných prostředků elektronické komunikace, ať už je to chat, ICQ nebo e-mail, chybí nonverbální složky úplně. Používání emotikonů a dalších pomůcek by nám tuto problematiku měly aspoň nějakým způsobem zjednodušit. Ve skutečnosti jde ale o neoficiální systém, který je možné používat v osobní korespondenci nebo na debatních serverech, ale nedoporučuje se používat v oficiálních e-mailech a nebo ve zveřejňovaných článcích.

2.2.1 Emotikony

Emotikony neboli „smajlíky“ se používají pro vyjádření výrazu tváře, pocitu či gest v elektronické komunikaci, kde chybí vizuální kontakt. Emotikony nejsou definovány žádným standardem a existují jich velké množství, ovšem běžně se jich používá pouze zlomek. Je to prvek takzvaného ASCII Artu, nebo-li obrázků vytvářených pomocí kombinací základních textových znaků. Většina z nich vypadá jako obličej (s očima, nosem a ústy), pokud je otočíte o devadesát stupňů proti směru hodinových ručiček.

Za vynálezce smajlíku je považován Scott Fahlman. Na fakultě, kde studoval, měli studenti možnost zaznamenat své každodenní zážitky či požadavky do elektronické vývěsky (dnes diskuzní skupiny). Fahlman zaujalo, že když někdo použil sakrastickou poznámku, byla málokdy někým pochopena. Většinou se našel alespoň jeden student, který reagoval dlouhosáhlou rozhořčující odpovědí, na kterou ostatní pisatelé začali hbitě odepisovat různými připomínkami, čímž zamluvili původní téma diskuze. A tak se stalo, že 19. září 1982 poslal e-mail, ve kterém se poprvé objevil smajlík³⁸.

Od té doby se smajlíci stali mezi lidmi velmi populární. Někteří jim propadli natolik, že začali přemýšlet nad tím, čím by tradiční kreslené smajlíky ještě vylepšili. A tak došlo

³⁸ KASÍK, P. *Microsoft pomohl vykopat první smajlík* [on-line]. 2006. [cit. 2007-01-12]. Dostupný z WWW : <http://technet.idnes.cz/microsoft-pomohl-vykopat-prvni-smajlik-f0b-/sw_internet.asp?c=A061103_170742_sw_internet_dno/>.

k rozšíření základní řady běžně používaných smajlíků o více jak 200 a přibyla dokonce i jejich grafická a animovaná podoba.

Takovýto revoluční vývoj zapříčinil, že se s nimi setkáváme nejen v sms zprávách či e-mailech, ale i ve veškeré neformální komunikaci na internetu. Nejedna smajlík zdobí různé chaty, webové stránky, diskusní fóra a mnohé jiné, což je vizitkou toho, že se smajlíci stali nezbytnou součástí naší elektronické komunikace.

Mnoho smajlíků má více významů nebo je jejich význam nejednoznačný, stejně tak něco je možné vyjádřit naopak více různými „obličejíky“.

S emotikony by se to nemělo v komunikaci přehánět, doporučuje se maximálně jeden na odstavec a tři v celé zprávě.

Nejčastěji se vyskytující emotikony jsou tyto:

:~)	úsměv, ironie, vtip, dobrá nálada
:-(zklamání, negativní emoce
:)	úsměv, ironie, vtip, dobrá nálada (zkrácená verze)
:(zklamání, negativní emoce (zkrácená verze)
:-I	indiference, lhostejnost
:-/	nerozhodnost, skepse
;~)	spiklenecký úsměv, mrknutí, sarkastická poznámka, úšklebek
:->	tvrdá sarkastická poznámka
:o)	Úsměv, také zívání, zaspal jsi ap., také údiv, překvapení
:-D	smích, široký úsměv

2.2.2 Akronymy

Akronymy jsou zkratky pro často používaná slova či slovní spojení. Většina běžně používaných akronymů je převzata z angličtiny, přičemž fonetickým přepisem (anglicky hláskováno) získáme anglické slovo či slovní spojení. Zkratky v normálním životě označují obvykle jména firma a institucí, jako je ČSSD nebo IBM, v elektronickém životě pak zkracují typické hovorové fráze. Velmi často se používají v neformální komunikaci pomocí e-mailů, smsek, na chatech a v komunikačních programech.³⁹

V osobním styku mezi lidmi, kteří spolu komunikují hodně často, jsou akronymy vítané, v osobní komunikaci mezi náhodnými uživateli je potřeba jejich používání omezit a to jen na ty nejčastější, a ve formální komunikaci se to nedoporučuje nikdy.

Akronymy zjednodušují psaní a komplikují čtení. Je možné, že ušetříme pár desítek vteřin času, ale nedostatečně obeznámenému příjemci můžeme komunikaci poněkud zneprůjemnit. Musíme si uvědomit, že všichni nejsou s touto „komunikační vymožeností“ seznámeni a že napsat někomu akronym, kdo jej nezná, je nezdvořilé.

Akronym je zkratkou anglickou, proto se nepokoušejme vytvářet akronymy v češtině. Rovněž jich existuje nevídané množství, ale v komunikaci je vhodné se zaměřit jen na ty nejpoužívanější.

Zde je několik nejdůležitějších a nejčastějších:

<i>Zkratka</i>	<i>Anglický výraz</i>	<i>Český význam</i>
BTW	By the Way,	Mimochodem,
CUL8R	See you later.	Uvidíme se později.
FYI	For your information	Pro vaši informaci - jen na vědomí
IMHO	In my humble/honest opinion,	Dle mého skromného mínění,
LOL	Loud of Laught.	Směju se na celé kolo.

³⁹ *Smajlíky a akronymy : nejrozsáhlejší česká databáze* [online]. 2002-2004 [cit. 2007-03-12]. Dostupný z WWW: <<http://stmbs.kvalitne.cz/smajliky/view.php?co=akronymy>>.

OIC	Oh. I see,	Aha, už chápu,
PLS	Please,	Prosím,
RUOK	Are you OK?	Jsi v pořádku?
SO	So Other,	Další informace,
THX	Thanks	Děkuji.

„Elektronický styl“

Elektronický styl se uplatňuje právě v internetových diskuzích, esemeskách a nejvíce ho nacházíme v různých chatech a instant messengerech.

V první řadě je to ignorování diakritiky. V začátcích elektronické komunikace se nepoužívala vůbec, neboť nebylo jisté zda druhá strana používá stejnou kódovací stránku. Ovšem v dnešní době díky pokročilé technice je tato obava neopodstatněná. I tak se diakritika v elektronickém stylu používá zřídka – důvodem je zdržování při psaní.

V elektronickém stylu se vypouští i interpunkce. Velká písmena na začátku vět, či ve vlastních podstatných jménech se dají lehko domyslet z kontextu, stejně tak jako závěrečné znaménko. Rovněž v komunikaci, kde je obsahem jen jediná věta, nečiní problém pochopit, či jde o otázku nebo o konstatování. Ostatně, rezignace velkých písmen pomalu přechází už i do neoficiálních e-mailových komunikací, obzvláště jde-li o krátkou zprávu.

3. Rozdíly ve způsobech využívání Internetu podle věku

Česká společnost je stále silně ukotvena na tradičních hodnotách - rodině, sounáležitosti, bezpečí, jistotě a na družnosti. To jsou klíčové hodnoty a motivátory pro polovinu lidí. Jsou typické pro spíše starší lidi s nižším vzděláním, většinou z menších měst nebo vesnic.⁴⁰

Po domově je nejčastěji využívaným místem připojení k Internetu práce, kde lidé tráví v průměru nejvíce času (tzn. i porovnání průměrně stráveného času připojením k Internetu v práci s časem stráveným z domova vyznívá pozitivně pro připojení z práce). Míra využívání Internetu v domácnosti odpovídá i využívání Internetu obecně.

Připojení k Internetu v současnosti využívá polovina jedinců ve věku 15-65 let. Počet návštěvníků českých internetových serverů se v loni zvýšil o milion na 5,19 milionu uživatelů měsíčně. Počet českých uživatelů stoupl o více než půl milionu na čtyři miliony unikátních návštěvníků.⁴¹

3.1 Portály, jejich vznik a vývoj

Vzhledem k neustále se měnící a rozvíjející internetové komunitě a také vzhledem ke skutečnosti, že je tato poměrně mladá, neexistují dnes pro řadu užívaných termínů jasné a pevně kodifikované definice. Nejinak je tomu i se slovem portál, které je v různých případech vykládáno různými způsoby. Navíc se setkáváme ještě s dalším dělením, a to sice na portály horizontální a vertikální. Rozdíl mezi nimi je v tom, že horizontální portály jsou zaměřeny na co možná nejširší skupinu uživatelů, zatímco portály vertikální se orientují na specifickou návštěvnickou základnu.

Zde jsou různé příklady výkladu termínu portál:

Internetový portál – webové stránky poskytující mnoho odkazů na další weby.⁴²

Portál - webové sídlo, které poskytuje širokou škálu služeb a informací, často s možností jejich přizpůsobení uživateli podle osobních potřeb a zájmů. Nabídka zahrnuje především vyhledávání webových informačních zdrojů a dokumentů, freemailovou službu,

⁴⁰ Zdroj: NetMonitor, březen 2006

⁴¹ Vyplývá to z prosincových údajů roku 2006 návštěvnosti serveru NetMonitor.cz

⁴² *Portál* : *Wikipedie, otebřená encyklopedie* [online]. 2006, 5. 4. 2007 [cit. 2007-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Port%C3%A1l>>.

denní zpravodajství, mapy, vyhledávání kontaktních informací na osoby i firmy, zábavu (hry, horoskopy, vtipy apod.), elektronické obchody, bezplatný prostor pro publikování webových stránek apod. Naprostá většina nabízených služeb je pro koncového uživatele bezplatná díky ziskům z reklamy. Široce (obecně) zaměřené portály se označují jako horizontální portály, na rozdíl od vertikálních portálů.⁴³

Vertikální portál - specializovaný portál zpřístupňující informační zdroje zaměřené na určitou cílovou skupinu uživatelů, která může být vymezena např. geograficky nebo tematicky.⁴⁴

Webovým portálem je také myšlena otevřená nabídka internetového přístupu nebo poskytovatele služby nebo vyhledávacího mechanismu, který zároveň nabízí rozmanité denní služby (zprávy, zábavu, nakupování apod.).

V zásadě tak můžeme říct, že za portál (horizontální) můžeme označit multifunkční web, který je komerčně orientován, financován z reklamy a jeho cílem je udržet si co největší návštěvnost. Tohoto stavu se snaží docílit co možná největším počtem a nejvyšší kvalitou nabízených služeb.

Začátky komerčních webových portálů můžeme nalézt již od počátku devadesátých let. Jedním z prvních a zároveň dnes nejúspěšnějších zahraničních portálů se stal Yahoo.com, který byl založen v roce 1994 dvěma studenty, Davidem Fillo a Jerry Yangem. Tento projekt, jenž byl původně vymyšlen pouze pro zábavu, se postupně rozrostl v nejnavštěvovanější stránku na internetu. V současnosti, podobně jako mnoho dalších světových i českých portálů, využívá pro vyhledávání systému Google, který patří v dnešní době k celosvětové špičce.⁴⁵

⁴³ *KTD - úplné zobrazení záznamu* [online]. 2004 [cit. 2007-03-10]. Dostupný z WWW: <http://sigma.nkp.cz/F/BAXU4DPI8L42NT8I6L3MKS5MGEF1G3L2CPF46G5V145K1VUF2S-00094?func=full-set-set&set_number=046694&set_entry=000001&format=999>.

⁴⁴ *KTD - úplné zobrazení záznamu* [online]. 2004 [cit. 2007-03-10]. Dostupný z WWW: <http://sigma.nkp.cz/F/BAXU4DPI8L42NT8I6L3MKS5MGEF1G3L2CPF46G5V145K1VUF2S-00094?func=full-set-set&set_number=046694&set_entry=000001&format=999>.

⁴⁵ *Search Engine Reviews: Yahoo!* [online]. 2003 [cit. 2007-03-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.searchengineyearbook.com/yahoo.shtml>>.

3.2 Portál Centrum.cz

Firma, která jej provozuje, tedy společnost Netcentrum, datuje své základy již od roku 1997, kdy se pár studentů začalo zabývat internetovými prezentacemi a po několika projektech se objevila myšlenka uceleného portálu. Podobně jako jeho konkurenti i tento portál začal nabízet svou freemailovou službu, fulltextový vyhledávač a svůj vlastní zpravodajský server Aktuálně.cz.⁴⁶

Následně firmu čekala expanze na český trh, v roce 2002 se mezi její klientelu řadilo již 600 000 registrovaných uživatelů. Společnost Netcentrum, která je vlastníkem a provozovatelem portálu Centrum.cz, je také zčásti financována zahraničními investory, avšak majoritní podíl ve firmě si ponechali její dva zakladatelé – Ondřej Tomek a Oldřich Bajer.⁴⁷ Jelikož dnes Centrum.cz dosahuje návštěvností 2,1 miliónu reálných uživatelů měsíčně, 1,7 miliónů uživatelů týdně a 600 tisíc uživatelů denně, budu se zabývat jen statistikou z minulého roku. Ta se bude týkat nejčastějších témat a služeb, která na internetu vyhledávají internetoví uživatelé.⁴⁸

V grafu, který budu pro lepší přehlednost uvádět, jsou shrnuté údaje z minulého roku 2006.

3.3 Služby Centra.cz

Využívání internetu, zejména jeho služeb, jako širokého zdroje informací v každé organizaci úzce souvisí s využíváním fungující počítačové techniky.

Internetový portál Centrum.cz nabízí svým uživatelům 27 různých služeb. Každý portál se snaží přijít na trh s něčím novým, čímž by přilákal nové zákazníky. Tudíž by se mělo jednat o dynamicky rostoucí internetový portál, který by využívalo velké množství lidí a který by nabízel svým uživatelům vše, co mohou na internetu potřebovat. Od pokročilého vyhledávání, bezpečného a kvalitního e-mailu, největšího chatu, možnosti vytváření vlastních

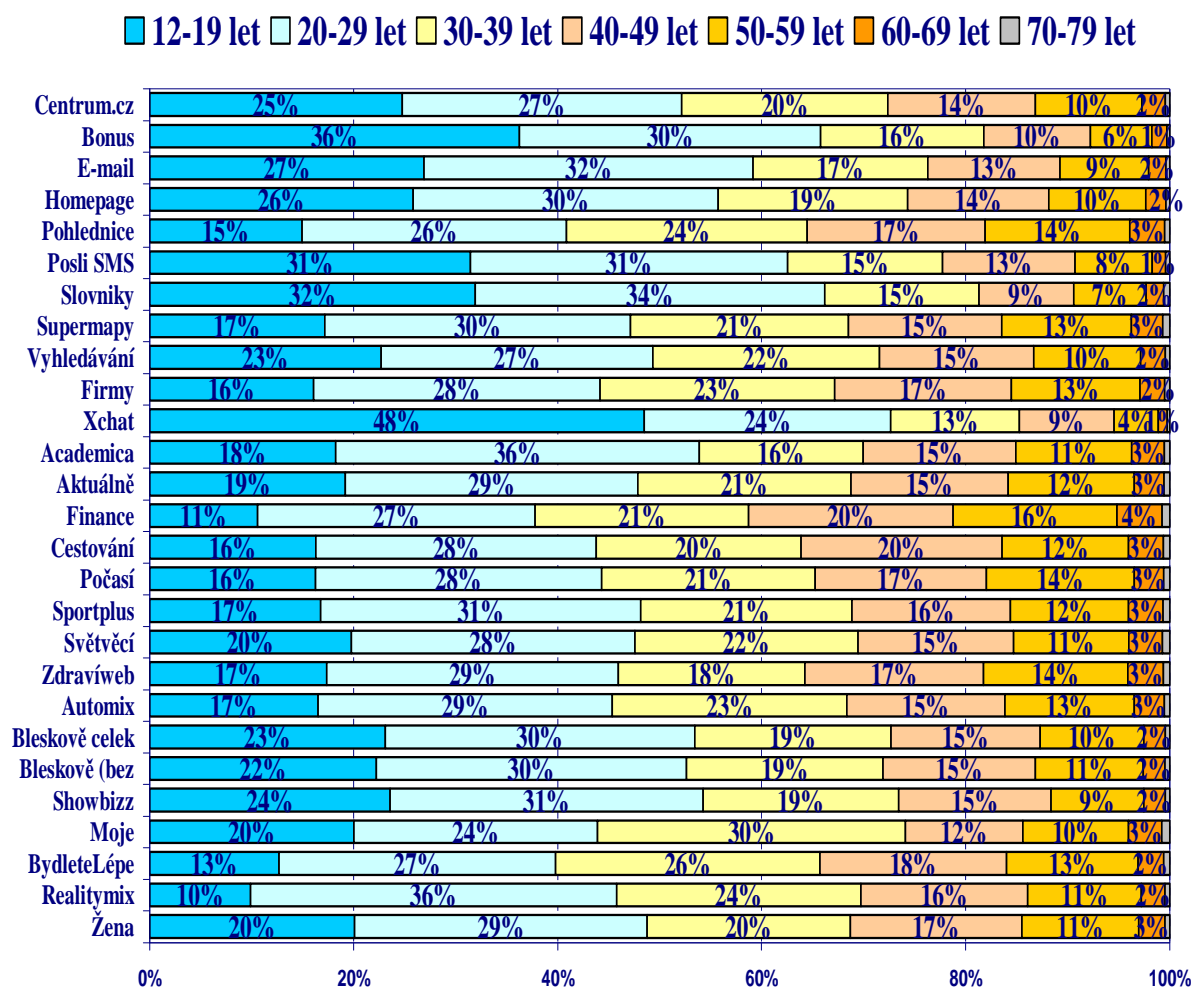
⁴⁶ *Historie firmy* [online]. 2006 , 01. 08. 2006 [cit. 2007-03-13]. Dostupný z WWW: <<http://o.centrum.cz/pressroom/clanek.phtml?id=1>>.

⁴⁷ *Historie firmy* [online]. 2006 , 01. 08. 2006 [cit. 2007-03-13]. Dostupný z WWW: <<http://o.centrum.cz/pressroom/clanek.phtml?id=1>>.1

⁴⁸ *Historie firmy* [online]. 2006 , 01. 08. 2006 [cit. 2007-03-13]. Dostupný z WWW: <<http://o.centrum.cz/pressroom/clanek.phtml?id=1>>.

webových prezentací, až po velké množství aktuálních informací a služeb, jako jsou zpravodajství, zábava, slovníky atd. Orientace na různé věkové skupiny je proto nezbytná.

Hlavním nástrojem pro sběr informací průzkumu byl dotazník zobrazovaný na internetových serverech ve formě pop-up okna⁴⁹, rozsah byl dán 9 otázkami a vyplnění dotazníku trvalo 5 – 9 minut. Dotazník byl zobrazen 18 739 uživatelům (z toho 10,5% respondentů dotazník nedokončilo). Výzkum byl proveden na vzorku respondentů ve věku 15 a více let⁵⁰, dvě třetiny tvořili muži.⁵¹



Graf 1
Rozdělení používání služeb Centrum.cz podle věkových skupin

⁴⁹ Pop-up okno – někdy také vyskakovací okno je jedním ze starých reklamních formátů na internetu. Stránka, kterou si uživatel prohlíží, otevře nové okno prohlížeče, do kterého je načtena další stránka obsahující reklamní sdělení. Pop-up okna totiž nemusí sloužit pouze k reklamě, bývají používány například ke zobrazování detailů fotografií či kontextové nápovědy.

⁵⁰ V textu se chápe věk jako dokončený (tj. věk-doba při posledních narozeninách-výročí). Pokud se v textu např. objeví „20-24“ lze chápat jako „věková skupina těch, kteří již dosáhli 20. narozenin, ale ještě nedosáhli 25. narozenin“.

⁵¹ Výzkum provedla pro Centrum.cz společnost Mediaresearch, a.s. spolu se svým technologickým partnerem, společností Gemius.

3.3.1 Xchat

Nejčastější službou a vůbec nejvyužívanější, kterou na internetu používá nejmladší skupina respondentů, je služba komunikační – Xchat. Můžeme ho rovněž označit za chatovací server s nejdélejší tradicí v České republice. Je to asi dáno obecným trendem, že je stále důležitější užití si legraci, bavit se, spíše než se ve volném čase vydat z fyzických sil. A komunikaci bezpochyby můžeme nazvat druhem zábavy.

Rovněž je tu větší tendence českého národa seznámit se prostřednictvím svého počítače. Vyplývá to z výzkumu, který na svých webových stránkách mezi 2910 uživateli internetu provedl portál Centrum.cz. Výhradně přes internet se seznamuje 37 procent tuzemských uživatelů internetu. Mládež v rozmezí 12-19 let stojí spíše o nového kamaráda nebo o někoho na sport. Ve srovnání s láskou či flirtem je o takové partnery relativně menší zájem - nové přátele hledá 16% dotázaných a partnera do kina nebo třeba na bowling 6%. Celkově flirt nebo vážný vztah hledají hlavně lidé ve věku od 20 do 49 let, což činilo 41% všech dotázaných.

3.3.2 Vyhledávání informací

Denně na Centrum.cz vyhledává přes 150 tisíc lidí. Studenti se snaží informace získat na studentském serveru Academia.cz a rovněž svou komunikaci či výměnu informací provádějí pomocí e-mailu (v říjnu roku 2006 se e-mail přehoupl přes hranici 950 tisíc reálných uživatelů za měsíc) či posíláním sms⁵², které patří k nejnavštěvovanějším službám Centra.cz. Informace si snadno obstarávají pomocí služby vyhledávání, kde je možné informace získat pomocí přehledných katalogů. Kromě technických vylepšení, která přinášejí lepší výsledky hledání, bylo koncem roku 2006 vyhledávání portálu Centrum.cz zlepšeno i po uživatelské stránce. Od té doby uživatelé nabízí například přímo ve výjezdu výsledků hledání možnost zobrazit podrobné informace o hledaném subjektu, zobrazit náhled stránky v malém okně či ji jednoduše otevřít v okně novém. Přímo v hlavním výsledku hledání se zobrazují také relevantní obrázky, převody jednotek a další související informace. Uživatelé tak mohou potřebné informace získat bez dalšího dohledávání.

⁵² SMS je krátká textová zpráva, určena ke komunikaci mezi lidmi, lze ji odesílat pomocí mobilních telefonů nebo internetu.

Ke zjišťování informací o cestování se přiklání nemalé procento respondentů mladšího i středního věku. Server NetMonitor.cz poukazuje, že internetoví uživatelé z České republiky vůbec nejčastěji vyhledávají právě informace o cestování. Podle jejich výzkumu to tak činí 64% respondentů. Téměř třetina dotázaných plánuje přes internet jen ubytování, každý čtvrtý vyhledává obecné informace o cílové destinaci a pětina lidí si přes internet zařizuje kompletní dovolenou. Lidé, kteří v zimě poletí za teplem, plánují dovolenou přes síť o polovinu častěji než ostatní respondenti. Přestože se více než třetina uživatelů dívá na nabídky cestovních kanceláří, většina dotázaných (54%) plánuje dovolenou individuálně⁵³. S tím je s určitostí spjata další služba Supermapy.cz, o kterou jeví zájem nemalá skupinka dotazovaných.

Graf dále poukazuje, že vyhledávací služby (search services) používá téměř shodný počet respondentů z prvních třech věkových kategorií. Search services jsou internetovou službou, pomocí které se lze lépe orientovat v rozsáhlém množství elektronických informací a dat. V současné době není problémem vyhledat informace, které internet poskytuje, protože existuje mnoho vyhledávacích českých i zahraničních programů, ale způsob vyhledání informací, tzn. jak efektivně nalézt v celosvětové síti požadované a potřebné informace, je občas velmi obtížný.

Vyhledávat požadované informace lze dvojím způsobem. První způsob je vyhledávání pomocí předmětového katalogu (v rámci www stránek jsou uvedeny témata, z nichž si uživatel požadované téma vybírá sám). Druhý způsob je vyhledávání pomocí vyhledávacího stroje (do připraveného formuláře uživatel sám uvede řetězec klíčových slov).

3.3.3 Zpravodajství

Mladší a střední věková skupina se rovněž zajímá o politické, kulturní i zpravodajské dění jak v naší republice, tak i ve světě. Jednou z posledních inovací bylo spuštění prvního tuzemského online deníku Aktuálně.cz. – v průměru ho denně navštíví přes 140 tisíc lidí. Bulvární server Bleskove.cz si získal své příznivce nejen v této skupině, ale i u těch nejmladších respondentů. Sportovní zpravodajství či aktuální stav počasí se rovněž těší velké oblibě.

⁵³ Průzkumu se zúčastnili téměř shodným dílem muži i ženy. Polovina respondentů je ve věku 20-39 let. Tři čtvrtiny dotázaných mají středoškolské nebo vysokoškolské vzdělání.

3.3.4 Slovníky

Čeští internetoví uživatelé už tak často nesahají po klasických papírových slovnících, ale raději volí pohodlnější způsob vyhledávání – slovníky elektronické. Tuto službu využívá v dnešní době stále více lidí, zejména studenti, ovšem i běžní uživatelé, které zaskočilo nějaké cizojazyčné slovíčko při získávání informací.

3.3.5 Bonus

Nejmladší generace rovněž tíhne i k produktu Centra.cz a to službě Bonus, díky níž je možné každému registrovanému uživateli přidělovat za prohlížení jejich stránek kredity. Za tyto kredity můžete navýšit kapacitu své schránky, získávat slevy, zařazovat se do soutěží atd.

3.3.6 Co ještě vyplývá z grafu?

Graf nám rovněž poukazuje, v jaké míře vůbec respondenti internet využívají. Vzhledem k vývoji techniky je v nevýhodě nejstarší generace, která se dané situaci nedokázala dostatečně přizpůsobit. Nemá dostatečné technické znalosti a je omezena i přístupem k potřebné technice. Zajímavé je, že nejstarší skupina používá internet výrazně méně pro koníčky i zábavu, zdá se, že starší mají více tendenci internet používat „seriózně“. U nejstarší kategorie nad 50 let je vidět, že používají celkově méně služeb na internetu než ostatní – na prvním místě preferují vyhledávání informací z oblasti financí či lékařských informací. Internet se tak postupně stává pro mnoho starších zdrojem důležitým informací týkajících se zdraví.

Internet přináší nejen technický pokrok, ale také odlišný způsob komunikace mezi lidmi. Je levnější – nemusíte utrácet za nápoje v restauracích, rychlejší – není třeba opustit pohodlí domova, a také anonymnější – můžete dělat věci, kterých byste se v reálném životě neodvážili. Není proto divu, že se pravidelní návštěvníci Internetu sdružují do nejrůznějších společenství. A jak už jednou bylo zmíněno, tak jsou to právě „náctiletí“, kteří přicházejí na internet nejčastěji za zábavou a také za komunikací s ostatními – výrazněji „vedou“ v účasti v chatech (zde ale překvapí celkových 37% dospělých z kategorie 20 – 39 let používajících

chaty!) či v diskusních fórech. Dalo by se říci, že zde platí, čím mladší člověk tím spíše je uživatelem Internetu.

Překážky rozšíření internetu

Internet se opravdu stal "médiem třetího tisíciletí", protože podle posledních průzkumů uveřejněných na serveru Science, Technology, Physics, Space news jej v současnosti používá 694 milionů lidí, což odpovídá zhruba jedné desetině celého lidstva.

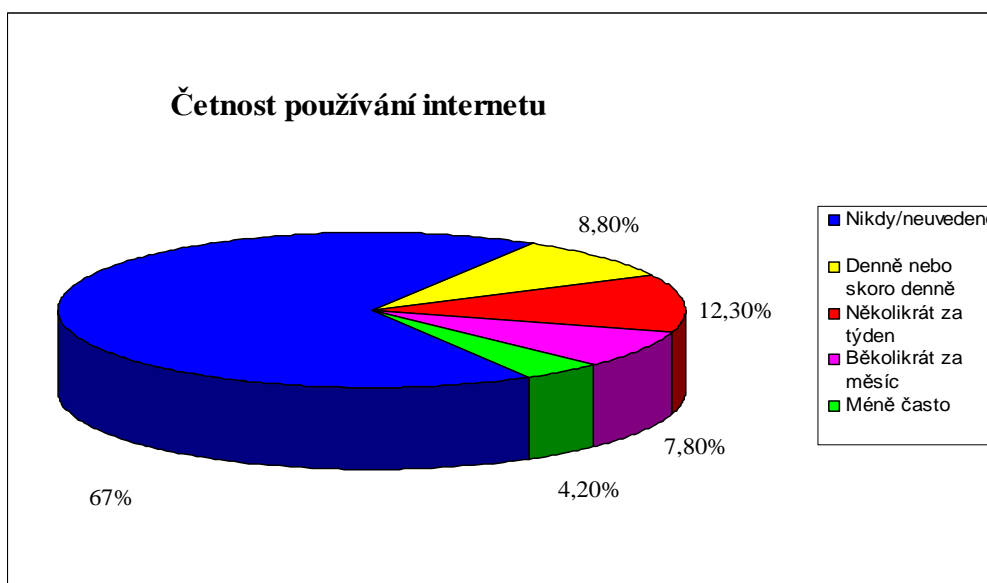
Můžeme souhlasit s tím, že existují stále objektivní a málo příjemné překážky bránící rozšíření internetu, jako je zejména vysoká cena za připojení a neexistence kvalitního (trvalého) připojení v řadě lokalit za rozumnou cenu. Právě tak je překážkou i stále nízká počítačová gramotnost obyvatelstva, ale i neochota naučit se s počítačem a internetem pracovat.

Užívání internetu má vsutku tendenci jít spíš „do výšky“ než „do šířky“. Nemalému procentu obyvatelstva zůstane internet zřejmě odepřen. Naopak ti, kteří jej mají a aktivně využívají, se v něm budou neustále a rychleji zdokonalovat, naučí se využívat vysokorychlostní internet se všemi aplikacemi a možnostmi, které přináší. Internet tak kromě mnoha pozitivních věcí způsobí rozšiřování „digital divide“, propasti mezi digitálně zdatnými a úspěšnými lidmi a těmi, kteří o sobě nemohou tvrdit ani jedno, ani druhé.

4. Časové vymezení používání komunikačních nástrojů

K zajímavým trendům v chování internetových uživatelů patří setrvalý nárůst času, jež průměrně denně tráví na internetu.

Na otázku, jak často využívají internet, odpovědělo 1331 respondentů „denně nebo téměř denně“, kategorie těchto respondentů byla pojmenovaná „častí uživatelé internetu“ a tvoří 8,8% celé populace. „Několikrát za měsíc nebo „několikrát za týden“ odpovědělo 3014 respondentů, ti byli zařazeni do kategorie „občasní uživatelé internetu“ – tato skupina tvoří asi pětinu populace (20,1%). Ostatní (tedy i ti, kteří užívají internet méně často než jednou za měsíc) jsou zařazeni do kategorie „neuživatelé internetu“.⁵⁴ Podrobně toto rozložení zobrazuje následující graf:



Graf č. 2 Četnost používání internetu

Nejčastěji používaným komunikačním prostředkem je e-mail - internetoví uživatelé z České republiky jej v 71,5% používají denně, jak vyplývá z níže uvedeného výzkumu.

Hlavním nástrojem pro sběr informací ve výzkumu byl dotazník zobrazovaný na internetových serverech ve formě pop-up okna, délka dotazníku byla 4-5 minut a rozsah byl dán 8 otázkami. Dotazník byl zobrazen 25 091 uživatelům. U 1 828 dotazníků začali

⁵⁴ Výzkum provedla společnost Market & Media & Lifestyle 2006, výzkumu se zúčastnilo 15 062 respondentů

respondenti vyplňování. 21,2% respondentů, kteří začali vyplňovat dotazník, dotazník nedokončilo. Celková hrubá návratnost (bez vyřazených dotazníků), tj. míra kompletně vyplněných dotazníků, je 5,7%. Celková čistá návratnost (včetně vyřazených dotazníků), tj. míra kompletně zpracovaných dotazníků, je 4,8%. Výzkum byl proveden na vzorku respondentů ve věku 15 a více let, necelou jednu třetinu tvořily ženy.⁵⁵

Každý výzkum má svou omezenou životnost. U internetu to pak platí obzvláště, neboť internet je prostředím s nejvyšší mírou technologického pokroku, a tudíž dnes používaná metodika měření již zakrátko nemusí odpovídat potřebám. Výzkum je proto omezen na časově vymezený úsek.

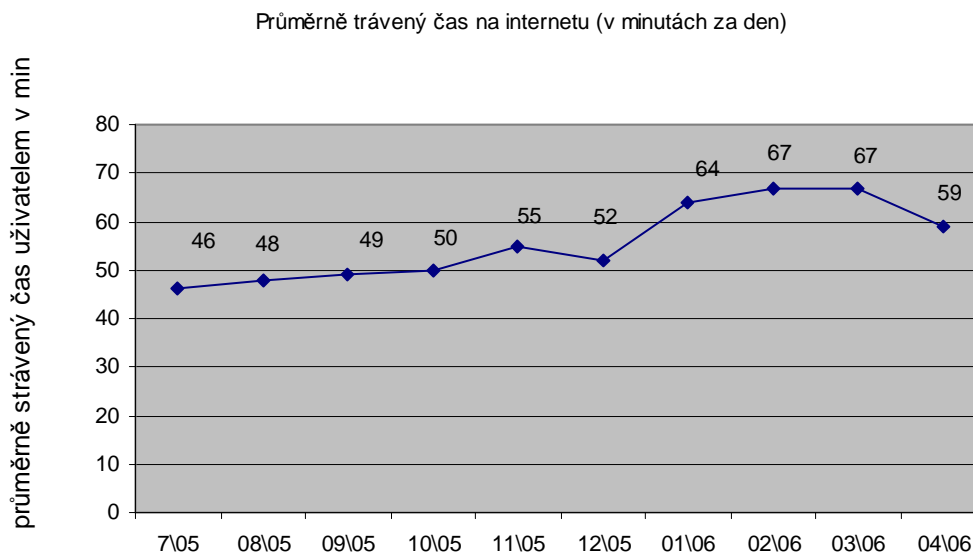
Co se týká roku 2006, na který jsem se ve své práci zaměřila, byly jeho průběhu zaznamenány pouze dva časové poklesy, a to v dubnu a v prosinci, které jsou pravděpodobně způsobeny sezónními událostmi. Dubnový pokles je nejspíše způsoben příchodem prvních jarních slunných dní, které přišly po dlouhé zimě – tento vliv současně s únorovými olympijskými hrami má za následek dosažení vyšších hodnot pro měsíc leden, únor a březen. Na prosincových hodnotách se výrazně podepsaly vánoční svátky, kdy je období školních prázdnin a většina uživatelů si vybírá dovolenou. O svátečních dnech klesá počet reálných uživatelů a jeho hodnoty se přibližují víkendovým hodnotám, proto klesá i internetová aktivita.

Celkově můžeme od dubna do října minulého roku sledovat v průměru 3,4% měsíční nárůst, což odpovídá zvýšení přibližně o jeden a půl minuty každý měsíc.

⁵⁵ Výzkum provedla pro Centrum.cz společnost Mediaresearch, a.s. spolu se svým technologickým partnerem, společností Gemius

4.1 Kolik času tráví lidé u Internetu za měsíc?

Průměrně trávený čas na internetu (v minutách za den)



Graf č. 3 Průměrně trávený čas na internetu

Průměrný čas pro průměrného návštěvníka zapojeného do výzkumu je 30 hodin za měsíc. Muži jsou častějšími návštěvníky internetu – oproti ženám stráví „surfováním“ o tři hodiny více. Z grafu 4 je patrná závislost stráveného času na věku respondenta: jak už jsem se v předchozích částech práce zmínila, se zvyšujícím se věkem klesá doba strávená na internetu. Výrazně klesá počet hodin na internetu u nejvyššího vzdělání – internetoví návštěvníci se základním a středoškolským vzděláním se v dubnu 2006 věnovali internetu v průměru 34 hodin za měsíc, oproti tomu vysokoškoláci o 10 hodin méně. Co se týče velikosti místa bydliště, tak významně méně (o 3 až 5 hodin) se internetu věnují lidé žijící na vesnicích.

Měsíční návštěvnost portálu Centrum.cz⁵⁶

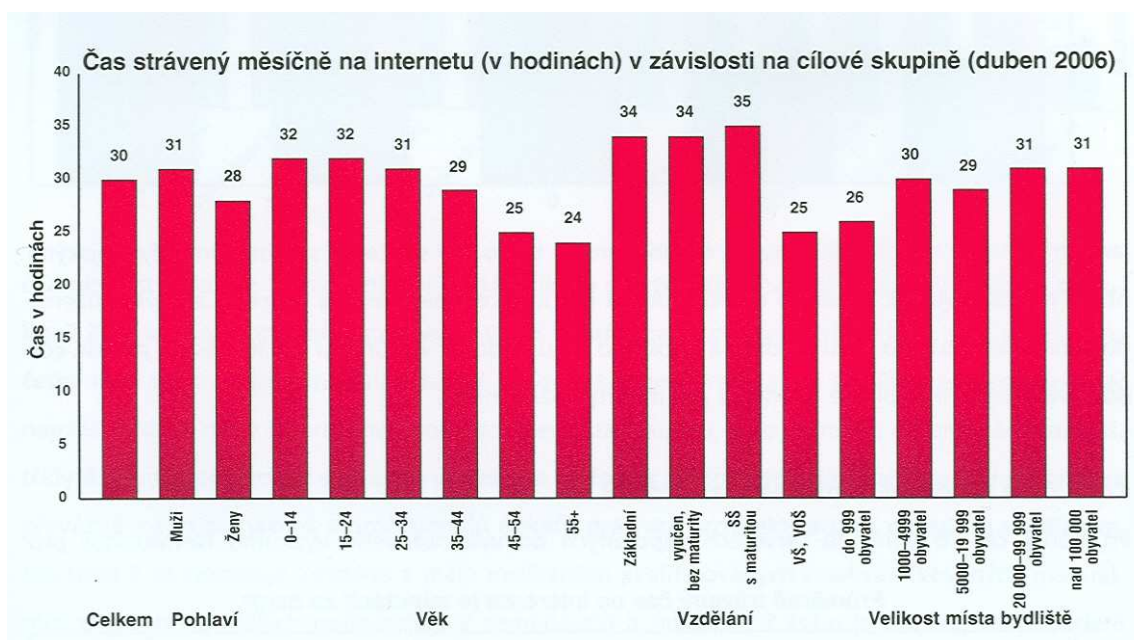
- 2, 28 mil. RU⁵⁷ / měsíc
- 331 mil. PV⁵⁸ / měsíc
- Průměrná délka návštěvy 1 reálného uživatele – 29,8 min. / den

⁵⁶ Zdroj: NetMonitor, leden 2006

⁵⁷ RU = reálný uživatel

⁵⁸ PV = počet shlédnutých stránek

Čas strávený měsíčně na internetu (v hodinách) v závislosti na cílové skupině (duben 2006)



Graf č. 4 Čas strávený měsíčně na internetu⁵⁹

4.2 Jaký je rozdíl návštěvnosti Internetu mezi nejsilnějším a nejslabším dnem?

Počet českých uživatelů, kteří navštěvují internetové stránky zapojené do výzkumu, činí v průměru přes tři a půl milionu (údaj za duben 2006). Během průměrného týdne nastávají výrazné rozdíly v tom, jestli se jedná o všední, anebo o víkendový den. Nejvyšší návštěvnost je vždy na začátku týdne a s každým dalším všedním dnem mírně klesá. Rozdíl mezi návštěvností v nejnavštěvovanější den, tj. v průměrné pondělí, v nejméně navštěvovaný den, tj. v průměrnou sobotu, je skoro poloviční.

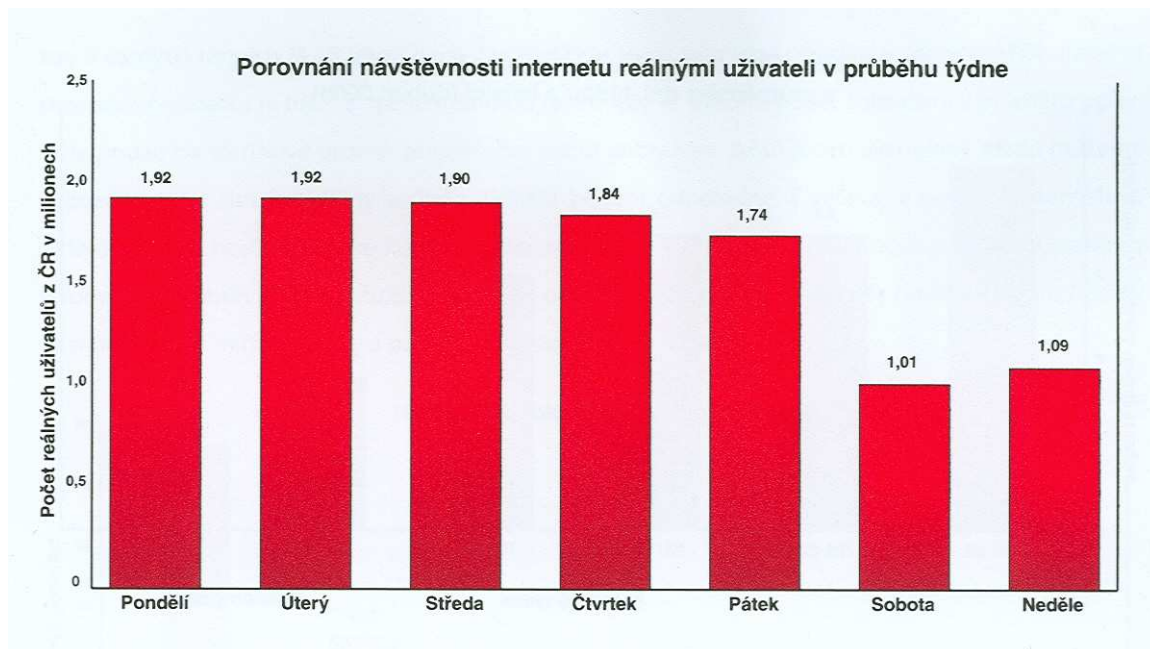
Celkově můžeme od dubna do října minulého roku sledovat v průměru 3,4% měsíční nárůst, což odpovídá zvýšení přibližně o jeden a půl minuty každý měsíc.

Vývoj počtu reálných uživatelů v průběhu týdne má typický charakter zaznamenaný na grafu 5: nejvyšší návštěvnost je vždy na začátku týdne, která s každým dalším všedním dnem mírně klesá, a o víkendu nastává výrazný propad návštěvnosti. Typický charakter se mění pouze za mimořádných situací, kterými jsou především státní svátky, oproti ostatním

⁵⁹ Zdroj: NetMonitor, duben 2006

pondělkům nastal 17.4. výrazný pokles. Která se blížil víkendovým hodnotám. Tento pokles byl způsoben tím, že většina lidí měla volno (Velikonoční pondělí).

Porovnání návštěvnosti Internetu reálnými uživateli v průběhu týdne⁶⁰



Graf č. 5 Porovnání návštěvnosti reálnými uživateli⁶¹

4.3 Kdy je největší internetová aktivita?

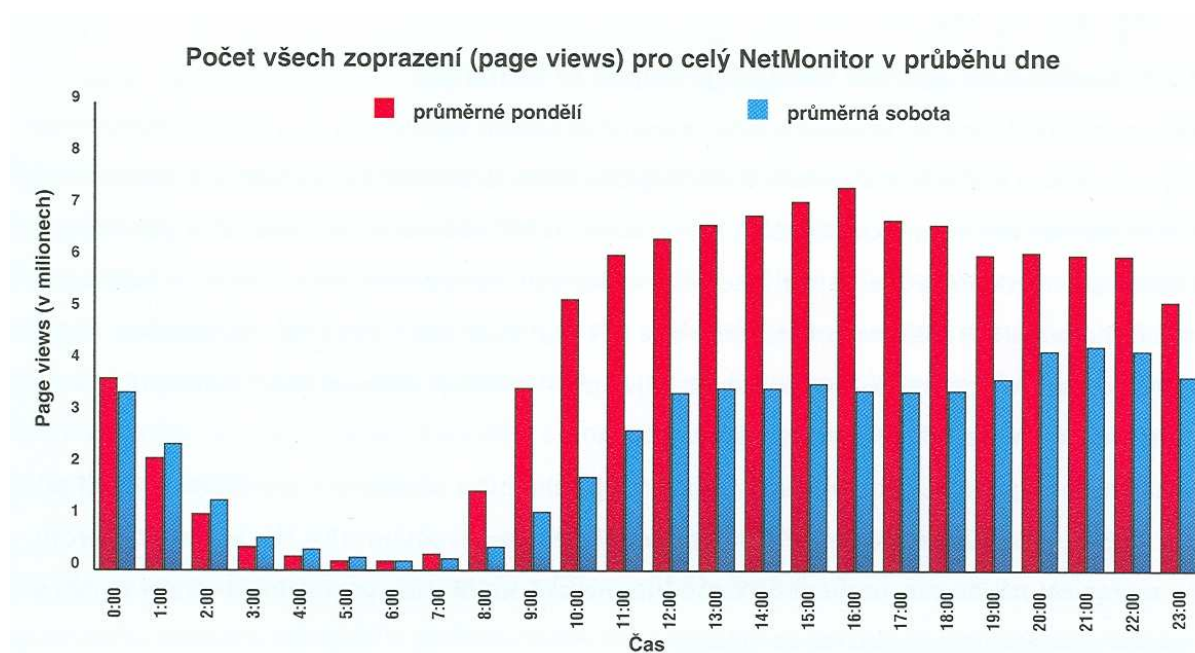
V této krátké analýze porovnáváme internetovou aktivitu všech internetových stránek zapojených do výzkumu během nejnavštěvovanějšího dne, jímž je pondělí, a nejméně navštěvovaného dne, jímž je sobota. Nejlépe je porovnání vidět z grafu 6. S nejnižší aktivitou u obou dní se setkáváme mezi 5. až 6. hodinou ranní, naopak nejvyšší je mezi 15. až 16. hodinou v pondělí a v sobotu mezi 21. až 22. hodinou. Sobota se vyznačuje nepatrně vyšší aktivitou v časných ranních (1. - 5.) hodinách. Ve zbylý čas je na tom lépe pondělí a nejvýraznější rozdíl ve prospěch pondělka je mezi 8 až 10. hodinou ranní, kdy se sobotní počet zobrazení v průměru pohybuje pouze na třetinové úrovni pondělního počtu zobrazení. Ještě jeden významný rozdíl můžeme vypočítat, a tím je odlišný průběh aktivity během odpoledne a večera: v pondělí internetová aktivita od 16. hodiny (kromě konstantního

⁶⁰ Do hodnot není započítáno Velikonoční pondělí

⁶¹ Zdroj: NetMonitor, duben 2006

průběhu) stále klesá, zatímco v sobotu je průběh již od 13. hodiny vesměs konstantní až do 19. hodiny, kdy hodnoty do 21. hodiny zaznamenávají mírný nárůst, a poté do půlnoci pomalu klesá.

Počet všech zobrazení (page views) v průběhu dne (porovnání průměrného pondělí a průměrné soboty)



Graf č. 6 Počet všech zobrazení v průběhu dne⁶²

To jako každý vydavatel zná náklad svého titulu, je zájmem internetového provozovatele znát návštěvnost svého webu. Internet má obrovskou výhodu exaktnosti, jasných čísel, která lze srovnávat. Původně se provozovatel spokojil s informacemi o počtu návštěv a stránek, které uživatelé zhlédli. Jelikož růst penetrace internetu, stálé zrychlování připojení, modernější PC stanice, širší nabídka internetových služeb, to vše jsou předpoklady, které činí internet již řadu let médiem s nejvyšším finančním růstem reklamních investic, proto již nestačí měřit pouze počty zhlédnutých stran. Standardem je měření hodnot, jako např. strávený čas na stránce, počet unikátních uživatelů v časových úsecích hodin, dnů nebo týdnů, stopování tras pohybu uživatele na webu, referenční stránky. Dnes již existuje

⁶² Zdroj: NetMonitor, duben 2006

poptávka také po nestandardních službách, jako jsou mapy očního kontaktu při pohybu na stránkách, identifikaci uživatele a vyhodnocování jeho chování v historii atd. Všechny tyto hodnoty můžeme souhrnně nazvat hard data nebo-li data, která jsme schopni změřit a k jejichž měření dnes existuje nespočet softwarových řešení.

Současný český internet je ve „vyzrálém“ stavu s přehlednou strukturou a pod konkurenčním tlakem, nicméně i vstup nového velkého hráče není nereálný. Jak dokázal portál Centrum, s kvalitními službami podpořenými mohutnou mediální kampaní lze převzít pozice i v relativně krátké době.

Závěr

Cílem práce bylo nahlédnout na komunikaci na Internetu jako na celek. Zhodnotit všechny její složky. Od té, která slouží k naší zábavě, až k té, která nám pomáhá v naší pracovní činnosti. Rovněž si klade za cíl zaměřit se na skupiny uživatel a na časové rozložení používání komunikačních nástrojů. Záměrem bylo usnadnit orientaci v tomto tématu.

Poněvadž internetová komunikace je pojem velmi široký, ani jeho vymezení není zcela jednoduché a vždy se najde pojem, který tato práce vynechala. Cílem tak tedy bylo pojmovat alespoň ty nejdůležitější z nich.

Komunikace je procesem sdělování a přijímání informací a Internet má obrovskou výhodu exaktnosti, jasných čísel, která lze srovnávat. V současné době mezi sebou stále více lidí komunikuje především prostřednictvím e-mailu. Stále větší procento populace má neomezený přístup na Internet, tzn. možnost využívání nepřehledného množství informací z celého světa. Vývoj směřuje k co nejrychlejším přenosům a co nejglobálnějšímu komunikačnímu prostředí. Tento důraz na rychlost zvyšuje náročnost na přenosové kanály. Musí být přenášeny informace o stavu, o serveru apod. Čím blíže jsme současnosti, tím masivnější je využívání těchto komunikačních kanálů – lidé si chtějí povídat, ale tím je také větší zmatek ve způsobech komunikace.

Využívání moderních technologií přináší jak pozitivní efekty, tak i efekty negativní. Od zahlcení Internetu nevyžádanou e-mailovou poštou až k virům, které svou činností přesahují toto téma. Velmi důležité je si tato rizika vůbec uvědomit. Mnoho lidí dodnes netuší, co svým chováním můžou způsobit.

Současná komunikace je stále ve fázi vývoje. Dalo by se říci, že se neustále drží na špici a je velmi inovativním prvkem Internetu. Je rovněž velmi pravděpodobné, že internetová komunikace v budoucnu nenahradí normální komunikaci, bude ji pouze doplňovat.

Seznam použité literatury

Monografie

1. *Slovník cizích slov*. 2.vyd. Praha 2 : Encyklopedický dům, spol. s r. o., 1995. 251 s. ISBN 80-90-1647-0-6.
2. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme : kapitoly z psychologie sociální komunikace*. 1. vyd. Praha : Svoboda, 1988. 235 s.
3. PALMER, S., WEAVER, M. *Úloha informací v manažerském rozhodování*. Přel. V. Dolanský. 1. vyd. Praha 7 : Grada Publishing, spol. s r. o., 2000. 168 s. ISBN 80-7169-940-3
4. ŠPAČEK, D., ŠPALEK J. *Informační systémy ve veřejném sektoru*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2004. 120 s. ISBN 80-2103-503-X.
5. ŠENKOVÁ, S. *Latinsko-český, česko-latinský slovník*. 3. vyd. Olomouc : Nakladatelství Olomouc s. r. o., 2002. 262 s. ISBN 80-7182-144-6.
6. SKLENÁK, V. a kol. *Data, informace, znalosti a Internet*. 1. vyd. Praha : C. H. Beck, 2001. 507 s. ISBN 80-7179-409-0
7. ŠMAHEL, David. *Psychologie a internet : děti dospělými, dospělí dětmi*. 1. vyd. Praha : Triton, 2003. 158 s. ISBN 80-7254-360-1.
8. RYBKA, Michal; MALÝ Ondřej. *Jak komunikovat elektronicky*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2002. 92 s. ISBN 80-247-0208-8.
9. HUITEMA, Christian. *A Bůh stvořil Internet...* Z francouzského originálu přeložili Robert Germič a Lenka Gladavská. 1. vyd. Praha : Mladá fronta, 1996. 176 s. ISBN 80-204-0576-3.
10. NOVÝ, I., SCHROLL-MACHLL, S. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání*. 2. vyd. Praha : Management Press, 2001. 183 s. ISBN 80-7261-042-2.
11. COFFMAN, Steve; ARRET, Linda. To chat or not to chat : taking another look at virtual reference. *Searcher*. July/August 2004, vol. 12, no. 7, s.38-46. ISSN 1070-4795.
12. BEADLE, Mary E. *Strategies for a communication course using the internet*. *TechTrends*. March 1996, vol. 41, no. 2, s. 17-20. ISSN-8756-3894.

13. HLAVENKA, Jiří. *Používáme, využíváme (a zneužíváme) e-mail*. 1. vyd. Praha : Computer Press, 2002. 280 s. ISBN 80-7226-606-3
14. VITOVSKÝ, Antonín. *Anglicko-česky a česko-anglický výkladový slovník Internetu*. Praha : AV software-Antonín Vítovský, 2004. 1. vyd. 300 s. ISBN 80-901428-7-7.

Webové zdroje

1. ZANDL, P. *Historie českého Internetu* [on-line]. 2003. [cit. 2006-04-06]. Dostupný z WWW : <<http://www.lupa.cz/clanky/historie-ceskeho-internetu/>>.
2. ZANDL, P. *Historie českého Internetu II.* [on-line]. 2003. [cit. 2006-06-06]. Dostupný z WWW : <<http://www.lupa.cz/clanky/historie-ceskeho-internetu-ii/>>.
3. ZANDL, P. *Historie českého Internetu III.* [on-line]. 2003. [cit. 2006-06-06]. Dostupný z WWW : <<http://www.lupa.cz/clanky/historie-ceskeho-internetu-iii/>>.
4. KASÍK, P. *Internet slaví patnácté narozeniny.* [on-line]. 2007. [cit. 2007-01-03]. Dostupný z WWW : <http://technet.idnes.cz/cesky-internet-slavi-patnacte-narozeniny-fgs-/sw_internet.asp?c=A070212_165740_sw_internet_pka/>.
5. KASÍK, P. *Microsoft pomohl vykopat první smajlík.* [on-line]. 2006. [cit. 2007-01-12]. Dostupný z WWW : <http://technet.idnes.cz/microsoft-pomohl-vykopat-prvni-smajlik-f0b-/sw_internet.asp?c=A061103_170742_sw_internet_dno/>.
6. VYORAL, J. *Najděte si virtuální kolegy i přátele.* [online]. 2005. [cit. 2007-01-12]. Dostupný z WWW : <<http://www.zive.cz/h/Uzivatel/AR.asp?ARI=124209/>>.
7. *Seznam zkratk v online diskuzich* [online]. 2007 , 9.5.2007 [cit. 2007-05-10]. Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Seznam_zkratk_v_online_diskus%C3%ADch>
8. *Historie firmy* [online]. 2006 , 01. 08. 2006 [cit. 2007-03-13]. Dostupný z WWW: <<http://o.centrum.cz/pressroom/clanek.phtml?id=1>>.
9. ČADA, Lukáš. *Netiquette* [on-line]. 2006 , 16. 2. 2007 [cit. 2007-03-13]. Dostupný z WWW: <<http://wiki.siliconhill.cz/Netiquette>>.
10. *Smajlíky a akronymy : nejrozsáhlejší česká databáze* [online]. 2002-2004 [cit. 2007-03-12]. Dostupný z WWW: <<http://stmbs.kvalitne.cz/smajliky/view.php?co=akronymy> >.
11. FRIDRICH, M. *Netiketa* [on-line]. 2007. [cit. 2007-03-25]. Dostupný z WWW: < <http://www.emag.cz/netiketa/>>
12. *Instant messaging* [online]. 2005 , 6. 5. 2007 [cit. 2007-03-13]. Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Instant_messaging>.
13. *Portál : Wikipedie, otevřená encyklopedie* [online]. 2006 , 5. 4. 2007 [cit. 2007-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Port%C3%A1l>>.
14. *KTD - úplné zobrazení záznamu* [online]. 2004 [cit. 2007-03-10]. Dostupný z WWW: <<http://sigma.nkp.cz/F/BAXU4DPI8L42NT8I6L3MKS5MGEF1G3L2CPF46G5V145>>

K1VUF2S-00094?func=full-set-

set&set_number=046694&set_entry=000001&format=999>.

15. *Search Engine Reviews: Yahoo!* [online]. 2003 [cit. 2007-03-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.searchengineyearbook.com/yahoo.shtml>>.
16. *Emotikon : Wikipedie, otevřená encyklopedie* [online]. 2005 , 7. 5. 2007 [cit. 2007-03-10]. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Emotikon>>.
17. Screenshot e-mailu Centrum.cz z <http://www.centrum.cz/> ze dne 28. 9. 2006.
18. Screenshot icq z <http://msblog.cz/images/do-blogu/tzers.jpg> ze dne 12. 9. 2006.

Interní zdroj

Interní analýza dat společnosti NetCentrum vycházející ze statistického průzkumu společnosti NetMonitor.

Seznam obrázků a grafů

Obrázek č. 1, str. 17 Screenshot e-mailu Centrum.cz z <http://www.centrum.cz/> ze dne 28. 9. 2006

Obrázek č. 2, str. 18 Screenshot icq z <http://msblog.cz/images/do-blogu/tzers.jpg> ze dne 12. 9. 2006

Obrázek č. 3, str. 21 Screenshot videokonference
z <http://www.cesnet.cz/doc/zprava1998/image54.gif> ze dne 12. 9. 2006

Graf č. 1, str. 37 Rozdělení používání služeb Centra.cz podle věkových skupin

Graf č. 2, str. 42 Četnost používání internetu

Graf č. 3, str. 44 Průměrně trávený čas na internetu

Graf č. 4, str. 45 Čas trávený na internetu

Graf č. 5, str. 46 Porovnání návštěvnosti reálnými uživateli

Graf č. 6, str. 47 Počet všech zobrazení v průběhu dne

Seznam příloh

Příloha č. 1: Screenshot skype

Příloha č. 2: Seznam akronymů

Příloha č. 3: Seznam smajlíků

Přílohy

Příloha č. 1: Screenshot skype⁶³



⁶³screenshot skype z <http://www.vsevjednom.wz.cz/image/skype3.gif> 12. 9. 2006

Příloha č. 2: Seznam akronymů⁶⁴

0-9

zkratka	anglicky	česky
2B !2B	To be or not to be	být či nebýt
2D	To Delete	smazat
2G4U	Too Good For You	pro tebe až příliš dobré
2U	To you	tobě
4U	For You	pro tebe
4E	Forever	navždy
4YEO	For Your Eyes Only	soukromé, tajné
2L8	Too Late	(příliš) pozdě
4FUN	For Fun	pro zábavu, jen tak

A

zkratka	anglicky	česky
AAK	Asleep At Keyboard	usnul na klávesnici
AAMOF	As A Matter Of Fact	ve skutečnosti
ADOLF	Already Dead On Laughing Floor	Již mrtev smějící se na podlaze
AFAIC	As Far As I'm Concerned	co se týká mne
AFAICS	As Far As I Can See	pokud vím, pokud mohu posoudit
AFAICT	As Far As I Can Tell	pokud mohu říci
AFAIK	As Far As I Know	pokud vím
AFAIR	As Far As I Remember	pokud si vzpomínám
AFK	Away From Keyboard	nejsem tu (doslova „ pryč od klávesnice“)
AJ	Am I Jesus???	jsem snad Ježíš? (sarkasticky: jak to mám vědět?)
AIS	As I Said	jak jsem již řekl
AKA	Also Known As	taky známý jako
ASAP	As Soon As Possible	co možná nejdříve
ATM	At the moment	právě nyní
AWGTHGTGTTA	Are We Going To Have To Go Through This Again?	musíme se o tom bavit ještě jednou?

⁶⁴ *Seznam zkratk v online diskuzích* [online]. 2007, 9.5.2007 [cit. 2007-05-10]. Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Seznam_zkratk_v_online_diskuzich>

AYBABTU	All Your Base Are Belong to Us	prohrál jsi (jedná se o velmi špatný překlad věty „dobyli jsme všechny tvé základny“ z japonštiny do angličtiny, něco jako „Všechny vaše základna jsou patřit nám“) na vlastní nebezpečí!
AYOR	At Your Own Risk	

B

zkratka	anglicky	česky
B2T	Back To Topic	zpátky k věci
BB	Bye Bye	Čau Čau
B2B	Business To Business	od firmy k firmě
B2C	Business To Customer	od firmy k zákazníkovi
BB4E	Bye Bye Forever	sbohem navždy
BBL	Be Back Later	vrátím se později
BBS	Be Back Soon	brzy se vrátím
BDU	Brain Dead User	uživatel bez mozku
BFA	Bloody Fucking Admin	zatracený administrátor
BFN	Bye For Now	zatím ahoj
BFU	Bloody/Big Fucking User	Běžný Franta Uživatel
BION	Believe It Or Not	věř tomu nebo ne
BOGOF	buy one, get one free	kup si jeden a druhý dostaneš zdarma
BOT	Back On Topic	abych se vrátil k věci
BRB	Be Right Back	bud' hned zpátky
BSOD	Blue Screen of Death	modrá obrazovka smrti (známá uživatelům operačního systému Windows)
BTA	But Then Again	na druhé straně
BTW	By The Way	mimochodem

C

zkratka	anglicky	česky
CG	Congratulations	gratuluji
CMIIW	Correct Me If I'm Wrong	oprav mne, pokud se mýlím
CNR	Could Not Resist	nedokázal jsem odolat
CTJ		co to je?
CU	See You	nashle, ahoj, uvidíme se
CUL8R	See You later	uvidíme se později
CU2	See You, Too	taky nashle ...
CUS	See You Soon	uvidíme se brzo
CYA	See Ya	uvidíme se

D

zkratka	anglicky	česky
DTRT	Do The Right Thing	udělej to, co je správné
DND	Do Not Disturb	nerušte
DMSS		dle mého skromného soudu
DMNC		demence
DMNT		dement
DIY	Do It Yourself	udělej si sám
DCL		docela
DD		Dobrý den

E

zkratka	anglicky	česky
EOD	End Of Discussion	konec diskuse
EOM	End of Message	konec zprávy
EOT	End of Topic	konec tématu
EE		ne ne

F

zkratka	anglicky	česky
F2F	Face-to-Face	tváří v tvář
FACK	Full Acknowledge	plný souhlas
FAQ	Frequently Asked Questions	často kladené otázky
FE	For Example	například
FF	For Fun	pro zábavu
FIFO	first in first out	kdo dřív přijde, ten dřív mele (typ datového zásobníku)
FPS	First-person Shooter	střílečka z pohledu první osoby
FPS	Frames Per Second	snímků za sekundu
FUTTL	Falling Under The Table Laughing	padám smíchy pod stůl
FOAF	Friend Of A Friend	přítel přítele (ve smyslu: nezaručená zpráva, jen z doslechu)
FRTFM	First Read The Fucking/Fine Manual	nejdřív si přečti ten zasraný / skvělý návod
FU	Fuck You	Jdi do prdele(Seru na tebe)
FUD	Fear, Uncertainty, Doubt	strach, nejistota, pochyby
FYE	For Your Entertainment	pro tvou/vaši zábavu
FYI	For Your Information	pro tvou/vaši informaci

FYEO For Your Eyes Only tajné

G

zkratka	anglicky	česky
G8	Gate	Brána
GR8	Great	super
GF	Good fight	dobrý boj
GL	Good Luck	mnoho štěstí
GJ	Good Job	dobrá práce
GG	Good Game	dobrá hra
GN8	Good Night	dobrou noc
GNITE	Good Night	dobrou noc
GNSD	Good Night Sweet Dreams	dobrou noc sladké sny
GOK	God Only Knows	to ví jen bůh
G2G	(I've) got to go! / Gotta go!	musím pryč
GIYF	Google is your friend	Google je tvým přítelem
GW	Good Work	dobrá práce
GTB	Go to bed	jdu do postele
GS	Go sleep	jdu spát

H

zkratka	anglicky	česky
HF	Hi - Fi	Play CD
HF	Have fun	Bav se
HM	Hand Made	ručně dělané
HSIK	How Should I Know	a jak to mám vědět?
HL		hele
HTH	Hope This Helps	doufám, že to pomůže

I

zkratka	anglicky	česky
I H8 U	I hate you	nenávidím tě
IAE	In Any Event	za všech okolností

IANAL	I Am Not A Lawyer	nejsem právník
ICQ	I Seek You	Hledám tě
IC	I See..	rozumím, aha
IDGI	I Don't Get It	tomu nerozumím
IDK	I Don't Know	nevím, neznám
IIANM	If I Am Not Mistaken	pokud se nepletu
IIRC	If I Recall/Remember Correctly	pokud si správně vzpomínám
IITYWYBAD	If I Tell You, Will You Buy Another Drink	když ti to řeknu, koupíš mi něco k pití?
IMAO	In My Arrogant Opinion	podle mého arogantního názoru
IMCO	In My Considered Opinion	podle mého dobře zváženího názoru
IMHO	In My Humble Opinion	podle mého skromného názoru
IMNSHO	In My Not So Humble Opinion	podle mého ne tak skromného názoru
IMO	In My Opinion	podle mého názoru
IOU	I owe you	dlužím ti
IOW	In Other Words	jinými slovy

J

zkratka anglicky česky

J4F	Just For Fun	jen tak pro srandu
JFTR	Just For The Record	do protokolu, aby se nezapomnělo
JFYI	Just For Your Information	jen pro tvou/vaši informaci
JJ		jo jo / jo, jasně
JJPT		jo jo, přesně tak
JOP		jo (říkaj jenom profeci)
JPP		jedna paní povídala

K

zkratka anglicky česky

KC	Keep cool	zachovej klid
KISS	Keep it simple, stupid	udělej to jednoduché, hlupáku
KUA		kurva
KEK		Původem z World of Warcraft - když člen Hordy napíše lol, hráčovi Aliance se objeví kek. V podstatě tedy to samé jako lol.

L

zkratka anglicky česky

LIFO	Last-in, first-out	kdo pozdě chodí, sám sobě škodí (také typ datového zásobníku)
LILO	Last-in, last-out	kdo pozdě chodí, sám sobě škodí
LOLX		Výraz používaný asiaty, stejně jako lolzx a lolz (viz.LOL)
LOL	Laughing Out Loud/Lot Of Laughing	hlasitě se směju/hodně se směju
L4	Looking For	hledám ...
LF	Lonely Face	smutný smajlík - :(
L8R	Later	později

M

zkratka	anglicky	česky
M2	Me too	já taky
M8	Mate	kamaráde
MMCH		mimochodem
MMNT / MMT		moment
MOM / MOMPL / MMNT	Moment please	okamžik prosím
MB	Mail Back	odepiš
MSIE	Microsoft Internet Explorer	Microsoft Internet Explorer
MT		miluji tě
MTB		miluji tě broučku
MTR		mám tě rád(a)
MTM		moc tě miluji
MTMR		mám tě moc rád(a)
MTSMR		mám tě strašně moc rád(a)
MTSHMR		mám tě strašně hodně moc rád(a)
MTVNR		mám tě víc než rád(a)
MTBMR		mám tě brutálně moc rád(a)
MYOB	Mind your own business	hleď si svého

N

zkratka	anglicky	česky
N1	Nice one	hezké, to se povedlo
N1	Number one	jsi/je nejlepší (osoba)
N8	Night	dobrou noc
NAK	Not Acknowledged	nesouhlasím
NAN	Not a number	číslo nesdělím, nemám číslo

NC	No comment	bez komentáře
NJ (N)		no jo (no)
NN		nene
NOOB	Noobie	začátečník, nováček, nezkušený hráč
NP	No Problem	bez problému
NPTKY	No Problem to kill you	bez problému tě dostanu
NRN	No Reply Necessary	odpověď není nutná
NS	Nice shot	skvělý zásah/ úder
NT	Nice Try	dobrá pokus
NVM	Nevermind	to nevadí
NZ		není zač
NVM		nevím
NT	no time	nemám čas

O

zkratka

anglicky

česky

O5		opět
O-O	Over and Out	přepínám a končím
OFC	Of Course	samořejmě
OC	Of Course	samořejmě
OHDH	Old Habits Die Hard	starých zvyků se jeden nezbaví
OIC	Oh I see	aha
OKI		dobře (OK)
OMG	Oh my God	proboha!
OMFG	Oh my Fucking God	proboha! (sprostá verze)
OT	Off Topic	nepatří k věci
OTOH	On The Other Hand	na druhé straně

P

zkratka

anglicky

česky

P2P	Peer to peer	typ komunikačních sítí určených především ke sdílení souborů
P2P	Pay to play	placení za hry online typu
PDG	Pretty damn quick	zatraceně rychle
PEBKAC	Problem Exists Between Keyboard And Chair	problém se nachází mezi klávesnicí a židlí
PK	Player killer	zabiják hráčů
PLS	Please	prosím
PMFJI	Pardon Me For Jumping In	promiň, že se vměšuji

PSM		prosím
PTZ		protože
PVP	Player versus player	hráč proti hráči
Q		
zkratka	anglicky	česky
Q/A	Question and Answer Questions and Answers	otázka a odpověď otázky a odpovědi
R		
zkratka	anglicky	česky
R	Right	rozumím
ROFL, ROTFL	Rolling On (The) Floor Laughing	válím se po podlaze smíchy
ROTFLOL	Rolling On The Floor Laughing Out Loud	válím se po podlaze hlasitým smíchem
RL	Real Life	reálný život
S		
zkratka	anglicky	česky
SAF	See attached file	viz přílohu
SBI	So Be It	budiž
SITD	Still in the dark	stále nejasné
SOHO	Small Office Home Office	malá kancelář domácí kancelář - označení pro práci z domova
SRY	Sorry	omlouvám se
SWEIN	So What Else Is New?	Tak co je ještě nového?
T		
zkratka	anglicky	česky
TANJ	There Ain't No Justice	není spravedlnosti
TBD	To Be Done	je nutno ještě udělat
TGBADQ	Try Google Before Asking Dumb Questions	kuste google namísto ptaní se na hloupé otázky
TGIF	Thank god it's Friday	díky Bohu, že je už pátek
TBH	To Be Honest	abych byl upřímný
THX	Thanks	děkuji
THX1E6	Thanks a million	tisíckrát dík (doslova milionkrát, také thx10 ⁶)
TIA	Thanks In Advance	děkuji předem

TIMTOWTDI	There is more than one way to do it.	to je možno udělat mnoha způsoby
TINA	There Is No Alternative	k tomu není žádné alternativy
TINAR	This Is Not A Recommendation	toto není žádné doporučení
TJN		to jo no
TLA	Three Letter Acronym	třípísmenná zkratka
TLF		Moment, telefonuji
TRDMC	Tears Running Down My Cheeks	slzy mi tečou po tváři
TTFN	Ta-ta for now	zatím pa-pa
TTJ		tak to jo
TTM		taky tě miluju
TTT	This time tomorrow	zítra touhle dobou
TTYL	Talk To You Later	pokecáme později
TY	Thank you	díky
THX	Thank you (Thanks)	díky
U		
zkratka	anglicky	česky
U2	You too	ty/tobě taky
UGBADQ	Use Google Before Asking Dumb Questions	použij Google namísto ptaní se na hloupé otázky
UPA		úplně
UFO / UFLO	Unidentified Ferrari-looking Object	neidentifikovatelný jako Ferrari-vypadající objekt
UR	You are	ty jsi/vy jste...
URW	You Are Welcome	rádo se stalo
W		
zkratka	anglicky	česky
W8	Wait	počkej
WB	Welcome Back	vítej zpět
WBASAP	Write back as soon as possible	odpověz co nejrychleji
WD	Well Done	výborně
WTG	Way To Go	takhle se to má dělat! (ocenění něčeho výkonu)
WTH	What The Hell	co to sakra?!
WTS...	Want to sell...	chci prodat...
WTB...	Want to buy...	chci koupit...

WTT...	Want to trade...	chci vyměnit...
WYSIWYG	What you see is what you get	co vidíš, to dostaneš
WWJD	What would Jesus do?	Co by udělal Ježíš? Jak by se v této situaci zachoval?

Y

zkratka

anglicky

česky

YHBT	You have been Trolled	někdo si z tebe utahuje!
YHL	You Have Lost	prohrál jsi
YMMD	You Made My Day	zachránil jsi mi tento den
YOM	You owe me	dlužíš mi

Z

zkratka

anglicky

česky

Z5		zpět
ZPP		zatím pa pa

Příloha č. 3: Seznam smajlíků⁶⁵

:-) – úsměv

:)) – hlasitý smích

:D – řehot (hlasitý úsměv)

;-) – žert (spiklenecké mrknutí)

:(– smutek

,-(– pláč

.,,-(- ještě větší pláč

.,.,,-(- maximální pláč

:-P – vyplazený jazyk

:-PP – dva vyplazené jazyky

:-o – údiv

:-O – zděšení

:-| – neutrální výraz

>:) - čertík

>:(- naštvání

:-/ - nespokojený, souhlas s něčím záporným

:-X - smajlík "to jsem neměl říkat", musím být zticha

:-* - polibek

⁶⁵ *Emotikon* : *Wikipedie, otevřená encyklopedie* [online]. 2005 , 7. 5. 2007 [cit. 2007-03-10]. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Emotikon>>.

:-(*) - zvracení

:G - grrr

B-) – brýle

8-) – brýle

:^) – špičatý nos

:-@ – zmatení

:-# - vousy

:-## – plnovous

:-{} – knír

##:-) – drdol

##(– vlasy přes obličej

==:-) - pisatel je punker

==:(- pravý punker se nikdy nesměje

@ }->-- – květina, růže

@= – atomový hřib