

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut komunikačních studií a žurnalistiky

Bc. Sabina Netrvalová

**Moderování a regulace čtenářských diskuzí na
českých zpravodajských serverech**

Diplomová práce

Praha 2017

Autor práce: **Bc. Sabina Netrvalová**

Vedoucí práce: **PhDr. Jan Jirků**

Rok obhajoby: 2017

Bibliografický záznam

NETRVALOVÁ, Sabina. *Moderování a regulace čtenářských diskuzí na českých zpravodajských serverech*. Praha, 2017. 90 s. Diplomová práce (Mgr.) Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut komunikačních studií a žurnalistiky. Katedra žurnalistiky. Vedoucí diplomové práce PhDr. Jan Jirků.

Abstrakt

S nástupem druhé internetové éry po roce 2001 a vzniku Webu 2.0 se zásadním způsobem zvětšil podíl internetových uživatelů na tvorbě jeho obsahu. Období, jež trvá dosud, je charakteristické otevřenou komunikací mezi tvůrci a příjemci mediálních sdělení a rozšířením možností zpětné vazby od čtenářů on-line (nejen) zpravodajských serverů. Jednou z forem zpětné vazby jsou čtenářské diskuze pod on-line články. Tyto diskuze prošly v posledních letech vývojem, většina nejnavštěvovanějších českých zpravodajských serverů přikročila k určité formě moderace či regulace diskuzních příspěvků. Diskuze se také změnily z hlediska anonymity, která v dnešní době již zpravidla není možná.

Předkládaná práce mapuje čtenářské diskuze na třech nejčtenějších zpravodajských serverech v České republice – Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz. Na základě analýzy pravidel diskuzí jednotlivých serverů a výzkumných rozhovorů se správci diskuzí popisuje, kolik lidí ve vybraných online redakcích čtenářské diskuze pod články spravuje, zda je pro ně vyčleněna zvláštní pracovní pozice a jak se administrátor/moderátor podílí na moderaci a regulaci jednotlivých čtenářských příspěvků. Práce se také věnuje vymezení toho, jaké podmínky musejí čtenáři splnit, aby mohli pod články diskutovat, zda mohou diskutovat anonymně a zda se při diskutování musí řídit nějakými předem určenými pravidly.

Abstract

With the so called Second internet era and the creation of Web 2.0, the amount of the internet users, who participate in creating its context, has rapidly expanded. Open communication between the recipients and the producers of the media messages, and the wider possibilities to give a feedback as an online media reader are typical for this ongoing period. One of the ways, how to give a feedback, are the discussion forums below the articles. These discussion forums has changed in recent years and most of the Czech online media have started to moderate them or control them. The discussion forums are also not any longer anonymous. In this thesis, I am describing the discussion forums of the three most read Czech news websites – Novinky.cz, iDNES.cz and Aktuálně.cz. On the base of the analysis of the rules of a discussion and the interviews with the discussion administrators, I am describing, how many people in these media organizations work as the discussion administrators and how they moderate and control the posts. I am also dealing with the rules for the people, who want to také part in the discussion forums, whether they can be anonymous and if there are any specified rules, how to behave.

Klíčová slova

Web 2.0, diskuze, Aktuálně.cz, Novinky.cz, iDNES.cz, výzkum, kvalitativní rozhovor, komparativní obsahová analýza

Keywords

Web 2.0, discussions, Aktuálně.cz, Novinky.cz, iDNES.cz, research, qualitative interview, comparative content analysis

Rozsah práce: 133 959 znaků, 61 stran (bez zdrojů a příloh)

Prohlášení

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

V Praze dne 6. 1. 2017

Bc. Sabina Netrvalová

Poděkování

Děkuji všem, bez kterých by tato práce nemohla vzniknout.

Institut komunikačních studií a žurnalistiky FSV UK
Teze MAGISTERSKÉ diplomové práce

TUTO ČÁST VYPLŇUJE STUDENT/KA:

Příjmení a jméno diplomantky/diplomanta:

Netrvalová Sabina

Razítko podatelny:

Imatrikulační ročník diplomantky/diplomanta:

2014

E-mail diplomantky/diplomanta:

sabina.netrvalova@gmail.com

Studijní obor/forma studia:

Žurnalistika/prezenční

Předpokládaný název práce v češtině:

Moderování a regulace čtenářských diskuzí na českých zpravodajských serverech

Předpokládaný název práce v angličtině:

The moderation and regulation of discussion forums on the Czech news websites

Předpokládaný termín dokončení (semestr, akademický rok – vzor: ZS 2012/2013)

(diplomovou práci je možné odevzdat nejdříve po dvou semestrech od schválení tezí)

LS 2015/2016

Charakteristika tématu a jeho dosavadní zpracování (max. 1800 znaků):

S nástupem druhé internetové éry po roce 2001 a vzniku Webu 2.0 se zásadním způsobem zvětšil podíl internetových uživatelů na tvorbě jeho obsahu. Období, jež trvá dosud, je charakteristické otevřenou komunikací mezi tvůrci a příjemci mediálních sdělení a rozšířením možností zpětné vazby od čtenářů on-line (nejen) zpravodajských serverů.

Jednou z forem zpětné vazby jsou čtenářské diskuze pod on-line články. Tyto diskuze prošly v posledních letech vývojem, většina nejnavštěvovanějších českých zpravodajských serverů překročila k určité formě moderace či regulace diskuzních příspěvků. Diskuze se také změnily z hlediska anonymity, která v dnešní době již zpravidla není možná. Všechny zpravodajské servery ale k diskuzím přistupují jinak a mají vlastní formy jejich kontroly a regulace. Nabízí se proto jejich srovnání.

I když v prostředí českých vysokých škol byly v minulosti zpracovány bakalářské a diplomové práce na téma moderování a regulace diskuzí na zpravodajských serverech, zjištěná data již nejsou aktuální a nabízejí buď pohled pouze na jeden zpravodajský server bez dalšího srovnání (Hloušek 2010), nebo se věnují pouze srovnání pravidel několika vybraných diskuzních fór bez dalšího srovnání osobních zkušeností jejich administrátorů/moderátorů (Navrátil 2010).

Předpokládaný cíl práce, případně formulace problému, výzkumné otázky nebo hypotézy (max. 1800 znaků):

Cílem diplomové práce je porovnat úroveň moderace a regulace čtenářských příspěvků v diskuzích pod články na třech nejčtenějších zpravodajských serverech v České republice – Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz.

Práce si klade za cíl zmapovat čtenářské diskuze na uvedených třech serverech a zjistit, jaké podmínky musí čtenáři splnit, aby mohli pod články diskutovat, zda mohou diskutovat anonymně a zda se při diskutování musí řídit nějakými předem určenými pravidly. Práce se také bude zabývat tím, jestli ve vybraných on-line redakcích existuje pozice administrátora/moderátora diskuzí, a jak se administrátor/moderátor podílí na moderaci a regulaci jednotlivých čtenářských příspěvků.

Hlavní výzkumná otázka tedy zní: Jak se liší úroveň moderace a regulace čtenářských příspěvků v diskuzích pod články na serverech Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz?

Zvolenou hlavní výzkumnou otázku pak doplní další výzkumné otázky:

- Jakými pravidly se musí řídit diskutující na vybraných serverech?

- V jakých případech přistupují administrátoři/moderátoři diskuzí k jejich regulaci?
- Kdy se z příspěvků stávají nevhodné příspěvky?
- Jak administrátoři/moderátoři diskuzí reagují na nevhodné příspěvky?
- Přistupují administrátoři/moderátoři ke všem diskuzím pod články stejně, nebo u některých předem počítají s nutností větší regulace?
- Spolupracují administrátoři/moderátoři diskuzí při své práci s ostatními členy redakcí?

Předpokládaná struktura práce (rozdělení do jednotlivých kapitol a podkapitol se stručnou charakteristikou jejich obsahu):

1. Úvod
 - stručné představení problematiky, představení cíle práce
2. Teoretická část
 - charakteristika pojmu on-line média
 - charakteristika první a druhé internetové éry, definování rozdílů mezi nimi
 - vymezení Webu 2.0 a toho, jaké změny Web 2.0 přinesl z hlediska zapojení publika do tvorby obsahu
 - shrnutí změn ve vývoji publika s důrazem na publikum přelomu 20. a 21. století
 - historie a současnost serveru Novinky.cz (doba vzniku, šéfredaktor, aktuální návštěvnost apod.)
 - historie a současnost serveru iDNES.cz (doba vzniku, šéfredaktor, aktuální návštěvnost apod.)
 - historie a současnost serveru Aktuálně.cz (doba vzniku, šéfredaktor, aktuální návštěvnost apod.)
3. Metodická část
 - charakteristika zvolených výzkumných metod kvalitativní polostrukturovaný rozhovor a komparativní analýza
 - zdůvodnění volby vybraných metod
4. Výzkumná část
 - srovnání poznatků o moderování a regulaci diskuzí na vybraných zpravodajských serverech zjištěných při kvalitativních výzkumných rozhovorech se zástupci serverů
 - srovnání pravidel diskuze uvedených na webových stránkách vybraných serverů pomocí komparativní analýzy
 - zodpovězení výzkumných otázek
5. Závěr
 - shrnutí zjištěných poznatků, zhodnocení naplnění cíle práce

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

- Výstupy z kvalitativních výzkumných rozhovorů se zástupci serverů Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz
- Pravidla názorového fóra na Novinky.cz
- Pravidla diskuze na iDNES.cz
- Kodex diskutujících Aktuálně.cz

Metody (techniky) zpracování materiálu:

- Kvalitativní polostrukturované rozhovory se zástupci serverů Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz
- Komparativní analýza pravidel diskuzí uvedených na webových stránkách vybraných zpravodajských serverů

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

DA SILVA, Marisa Torres. 2013. *Online forums, audience participation and modes of political discussion: readers' comments on the Brazilian presidential elections as a case study*. Pp. 175 – 193 in *Comunicación y Sociedad* Vol. 26 (4). ISSN 0214-0039.

- Internet vytvořil nový digitální prostor, kde mohou lidé diskutovat o běžných otázkách, slouží tak k demokratizaci veřejné sféry. Autorka ve studii uvádí, že někteří vědci kritizují kvalitu diskuzí v on-line prostředí a poukazují na jejich roztržitost, nezdvořilost a anonymitu, které by mohly ohrozit expanzi on-line veřejné sféry. Případová studie se zabývá kvalitou příspěvků publika na dvou portugalských zpravodajských serverech během prezidentských voleb v Brazílii v roce 2010.

DIJK, Jan van. 2012. *The network society*. Thousand Oaks: Sage Publications. ISBN 978-1-4462-4895-9.

- Kniha se zabývá minulostí, současností i budoucností digitální komunikace. Charakterizuje historii sociálních médií a Webu 2.0, zabývá se také otázkou, zda jde tyto fenomény považovat za nové. Van Dijk v knize definuje nová média, věnuje se charakteristice jejich sociálních aspektů a nahlíží na ně i z technologického, ekonomického, právního a psychologického pohledu. Vysvětluje, proč současnou společnost klasifikuje jako společnost síťovou.

DISMAN, Miroslav. 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1966-8.

- Učebnice metodologie, která se věnuje metodám aplikovaného sociologického výzkumu. Definuje rozdíly mezi kvantitativním a kvalitativním výzkumem, charakterizuje jednotlivé výzkumné metody, uvádí, jak správně provést výzkum a jakých chyb se vyvarovat.

HASEBRINK, Uwe. 2011. *Giving the audience a voice: The role of research in making media regulation more responsive to the needs of the audience*. Pp. 321 – 336 in *Journal of Information Policy* Vol. 1. ISSN 2158-3897.

- Autor se ve studii zabývá kvalitou a rozmanitostí sdělovacích prostředků, které by se podle něj výrazně zlepšily rozšířením participace veřejnosti. Věnuje se tématu evropské regulace médií, která podle něj příliš pozdě uznala, že je publikum schopné podílet se na tvorbě mediálních obsahů a není už pouhý spotřebitel. Autor se zabývá také potřebou výzkumu, který by odhalil zájmy publika, charakterizoval jeho současnou dvojí roli a shrnul jeho vliv na politický diskurs.

HENDL, Jan. 2012. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0219-6.

- Příručka o výzkumných metodách. Autor se v ní věnuje popisu kvalitativní metody sběru dat, jejich kódování, vyhodnocování a interpretaci. Zabývá se také tím, jak psát zprávy o výzkumu a jak zhodnotit jeho kvalitu. Jednou z metod, které se autor věnuje, je kvalitativní polostrukturovaný rozhovor.

KÜNG-SHANKLEMAN, Lucy, Robert G. PICARD a Ruth TOWSE. 2008. *The internet and the mass media*. Los Angeles, Calif.: Sage. ISBN 978-1-4129-4735-0.

- Kniha se zabývá zhodnocením vývoje první internetové éry a nástupem druhé internetové éry. Autoři se snaží odpovědět na otázky, jaký vliv má internet v dnešní době na mediální průmysl a jaké regulační a obchodní modely se na internetu objevují. Věnují

se také tomu, jaké technologické, ekonomické a sociální změny přinesl internet do našich životů.

LAMPE, Cliff, Paul RESNICK. 2004. *Slash(dot) and burn: Distributed moderation in a large online conversation space*. Pp. 543 – 550 in Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. New York: ACM. ISBN 1-58113-702-8.

- Autoři studie se zabývají tím, zda může systém moderování diskuzí rozlišit mezi kvalitními a nekvalitními komentáři v on-line konverzacích. Analyzují webovou stránku Slashdot.org a provádějí výzkum, jak na moderování komentářů reagují členové komunity, kteří se na Slashdot.org schází a diskutují.

LEE, Alice. 2012. *Online news media in the Web 2.0 era: from boundary dissolution to journalistic transformation*. Pp. 210 – 226 in Chinese Journal of Communication Vol. 5 (2). ISSN 1754-4750.

- Studie zkoumá, jak se on-line zpravodajská média změnila, když se z Webu 1.0 stal Web 2.0. Konkrétní změny jsou podle autorky patrné například v zařazení tzv. „user-generated content“ do tvorby obsahu médií nebo rozšíření interakce mezi jednotlivými uživateli. Lee se také zabývá tím, že trend rostoucí participace čtenářů v dialozích je patrný po celém světě a že on-line média poskytují dobrou platformu pro zapojení občanů. Věnuje se také tomu, zda se dá tato participace považovat za kvalitní.

O'REILLY, Tim. 2005. *What is Web 2.0*. Dostupný z

<http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html> (1. 6. 2015)

- Autor ve své studii definuje pojem Web 2.0, charakterizuje dobu a podmínky jeho vzniku, uvádí jeho typické zástupce a věnuje se také fenoménu blogování. Web 2.0 porovnává s jeho předchůdcem Web 1.0 a uvádí konkrétní rozdíly mezi nimi.

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

HLOUŠEK, Jiří. *Diskusní fóra jako virtuální veřejná sféra? Vliv moderace na formu a obsah diskusních příspěvků*. 2010. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce David Šmahel.

NAVRÁTIL, Pavel. *Moderování diskusí na zpravodajských serverech*. 2010. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta. Vedoucí práce Petr Škyřík.

Datum / Podpis studenta/ky

.....

TUTO ČÁST VYPLŇUJE PEDAGOG/PEDAGOŽKA:

Doporučení k tématu, struktuře a technice zpracování materiálu:

Případné doporučení dalších titulů literatury předepsané ke zpracování tématu:

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

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

Příjmení a jméno pedagožky/pedagoga

.....
Datum / Podpis pedagožky/pedagoga

Obsah

Úvod.....	3
Teoretická část.....	5
1 Tradiční versus online média	5
1.1 Specifika internetové tvorby	6
2 Vývoj první a druhé internetové éry.....	9
2.1 Teletext, videotext aneb předchůdci webového zpravodajství	9
2.2 Počátky internetu a vznik webu	11
2.3 První internetová revoluce	12
2.4 Druhá internetová revoluce.....	14
3 Vznik Webu 2.0 a jeho charakteristické znaky	16
3.1 Sociálně sítě na Webu 2.0	20
3.2 Publikum Webu 2.0	22
3.3 Diskuze pod články na zpravodajských webech.....	23
4 Představení zpravodajských serverů Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz.....	27
4.1 Charakteristika serveru Novinky.cz	27
4.2 Charakteristika serveru iDNES.cz	27
4.3 Charakteristika serveru Aktuálně.cz	28
Metodická část.....	29
5 Cíl práce a výzkumné otázky	29
6 Volba výzkumné metody a zdůvodnění výběru.....	30
6.1 Komparativní obsahová analýza	31
6.1.1 Interpretativní čtení.....	32
6.1.2 Volba analyzovaných textů a průběh výzkumu.....	32
6.2 Kvalitativní polostrukturovaný rozhovor.....	34
6.2.1 Volba respondentů a průběh výzkumu	37
Výzkumná část	42
7 Výsledky analýzy pravidel diskuzí na zpravodajských serverech	42
7.1 Porušování zákonů, podněcování nenávisti a urážky	43
7.2 Spamy, reklama a tapetování	44
7.3 Krádeže identity a sdílení osobních údajů	45
7.4 Chatování a off-topic příspěvky.....	45
7.5 Urážení redakce.....	46
8 Výsledky výzkumných rozhovorů se správci diskuzí	46
8.1 Správci diskuzí a způsob jejich práce	47
8.2 Jak se stát diskutérem.....	48

8.3	Nevhodné příspěvky	49
8.4	Sankce za porušování pravidel diskuzí	50
8.5	Přístup k problematickým článkům	52
8.6	Komunikace s dalšími členy redakce.....	53
9	Shrnutí výsledků výzkumu.....	55
9.1	Reflexe výzkumu	58
	Závěr.....	59
	Summary	61
	Zdroje	62
	Seznam obrázků	67
	Seznam tabulek	67
	Přílohy	68
	Příloha č. 1: Pravidla názorového fóra serveru Novinky.cz	68
	Příloha č. 2: Deset hlavních důvodů, proč jsme vám možná smazali příspěvek (pravidla diskuze na iDNES.cz)	70
	Příloha č. 3: Pravidla diskuze na Aktuálně.cz	73
	Příloha č. 4: Rozhovor s Filipem Šárou ze serveru Novinky.cz	75
	Příloha č. 5: Rozhovor s Terezou Janků a Patrikem Bangou ze serveru iDNES.cz.....	80
	Příloha č. 6: Rozhovor s Janem Lipoldem ze serveru Aktuálně.cz.....	86

Úvod

Když v roce 2001 začalo období, které je nazýváno jako druhá internetová éra, změnilo se mnohé. Zatímco dosud internet sloužil převážně k pasivnímu přijímání informací, s nástupem takzvaného Webu 2.0 se na tvorbě internetového obsahu začali podílet i lidé, které bylo do té doby možné charakterizovat pouze jako publikum.

Množství obsahu, který vytvořili a vytvářejí internetoví uživatelé, je zcela zásadní. Zatímco na počátku druhé internetové éry tento obsah představovaly zejména blogy či osobní webové stránky, v současnosti se tvorba uživatelů značně rozšířila. Jako typický produkt Webu 2.0 můžeme považovat například sociální sítě, které by bez zapojení jejich uživatelů nemohly existovat.

Web 2.0 je zároveň charakteristický i otevřenou komunikací mezi tvůrci a příjemci mediálních sdělení. To souvisí i s proměnou novinářské tvorby, jejíž podstatná část se přesunula na internet, kde na ni mohou čtenáři bezprostředně reagovat. Jednou z forem této zpětné vazby jsou diskuze pod články na zpravodajských serverech, ve kterých čtenáři vyjadřují svůj postoj k danému tématu, autorovi textu i médiu samotnému.

V posledních letech prošly diskuze na zpravodajských serverech několika proměnami. Zatímco zpočátku byly převážně anonymní, v současné době většina redakcí přikročila k přísnějším podmínkám, kdy lidé musejí diskutovat pod svými skutečnými jmény. Redakce také zavedly určitou formu moderace či regulace diskuzních příspěvků a vytvořily pravidla, jak diskutovat. Za jejich nedodržování pak hrozí sankce.

Jednotlivé zpravodajské servery mají vlastní způsoby, jak k regulování diskuzí přistupovat. Nabízí se proto jejich srovnání, což je tématem této diplomové práce. V textu budu porovnávat moderování a regulaci diskuzí na třech českých nejčtenějších zpravodajských serverech – Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz. Vycházet přitom budu z kvalitativních výzkumných rozhovorů se zástupci jednotlivých serverů a kodexů diskutujících, které každý z těchto serverů vytvořil, a jsou volně dostupné.

Práce bude rozdělena do tří částí. V teoretické části se budu věnovat zejména charakteristice pojmů, jako jsou on-line média, první a druhá internetová éra a Web 2.0. Rovněž vymezím, jak se s příchodem Webu 2.0 proměnilo publikum. Na závěr teoretické části přistoupím k charakteristice jednotlivých zpravodajských serverů, které jsem si pro tuto práci vybrala, s přihlédnutím k jejich historii, současnosti a postavení na českém online mediálním trhu.

Ve druhé – metodické – části, vymezím zvolené výzkumné metody, tedy kvalitativní polostrukturovaný rozhovor a komparativní obsahovou analýzu. Zdůvodním také, proč jsem si tyto metody pro svou práci vybrala.

Poslední část práce pak ponese název výzkumná. V té shrnu poznatky, které jsem zjistila při výzkumných rozhovorech se zástupci jednotlivých serverů, a porovnáám je. Pomocí komparativní obsahové analýzy porovnáám také kodexy diskutujících na konkrétních serverech. Důležitou částí této kapitoly bude zodpovězení hlavní výzkumné otázky, která je následující:

- Jak se liší úroveň moderace a regulace čtenářských příspěvků v diskuzích pod články na serverech Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz?

Hlavní výzkumnou otázku doplní také následující dílčí výzkumné otázky:

- Jakými pravidly se musí řídit diskutující na vybraných serverech?
- V jakých případech přistupují administrátoři/moderátoři diskuzí k jejich regulaci?
- Kdy se z příspěvků stávají nevhodné příspěvky?
- Jak administrátoři/moderátoři diskuzí reagují na nevhodné příspěvky?
- Přistupují administrátoři/moderátoři ke všem diskuzím pod články stejně, nebo u některých předem počítají s nutností větší regulace?
- Spolupracují administrátoři/moderátoři diskuzí při své práci s ostatními členy redakcí?

Jak vyplývá z výše uvedeného, cílem této práce je zjistit, jak se liší způsob moderování čtenářských diskuzí na zpravodajských serverech Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz a popsat, jaké podmínky musí čtenáři splnit, aby mohli pod články diskutovat, zda mohou diskutovat anonymně a zda se při diskutování musí řídit nějakými předem určenými pravidly.

Teoretická část

Teoretická kapitola práce bude mít dvě části. V první části stručně charakterizují pojem online¹ média, protože bez nich by čtenářské diskuze pod články nemohly existovat. Větší důraz však budu klást na vysvětlení pojmů, které souvisí s takzvaným Webem 2.0, charakterizují také proces, během něhož došlo k jeho vzniku. Vysvětlím, jaké změny nástup Webu 2.0 přinesl pro jeho uživatele a uvedu, jak se během druhé internetové éry změnili příjemci médií. Ve druhé části kapitoly se budu věnovat vymezení a charakteristice online deníků Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz, které jsem si zvolila pro výzkumnou část práce.

1 Tradiční versus online média

Pokud se chceme věnovat charakteristice pojmu online média či online žurnalistika, měli bychom nejdříve krátce definovat samotný pojem žurnalistika. Osvaldová a Halada (1999: 218) ji charakterizují jako novinářské povolání, které ovšem zahrnuje rovněž „produkty této činnosti, které informují o aktuálním dění ve společnosti a názorech na toto dění“. Podle Reifové (2004: 322) jde o specifickou „profesní činnost, která zahrnuje pravidelně a soustavně prováděný sběr, třídění, zpracování a distribuci aktuálních sdělení časové povahy“. Základní funkcí žurnalistiky je informovat veřejnost, tlumočit její názory, sloužit jí a dohlížet na dodržování lidských a občanských svobod (Bartošek 1997: 8).

Mediální teoretici žurnalistiku všeobecně dělí na dvě části – zpravodajství a publicistiku. Zatímco zpravodajství informuje, publicistika hledá souvislosti, hodnotí a dělá závěry (Follrichová 2001: 37). Ve zpravodajství se tak upřednostňují fakta, v publicistice se kromě nich objevuje také názor, soudy a postoje autora. Kombinuje tak analytický a syntetický přístup a eventuálně se snaží přesvědčit recipienta. (Osvaldová, Halada 2007: 164).

Žurnalistika se zabývá v podstatě všemi tématy – v případě zpravodajství média objektivně informují o ekonomice, politice, kultuře, sportu i dění ve společnosti. Co se týče druhé části žurnalistiky – publicistiky – ta podle Reifové (2004: 322) není vázána na „sběr nových faktů“, ale zahrnuje i nadčasovou tvorbu, ve které novinář přináší srozumitelný výklad již známých faktů, případně přináší svůj vlastní subjektivní názor na dané téma.

¹ Pravidla českého pravopisu umožňují zapisovat výraz „online“ rovněž jako „on-line“, ale vzhledem k tomu, že se v odborné literatuře, kterou budu citovat, objevuje spíše první způsob, volím jej pro jednotnost i já.

Je důležité uvést, že žurnalistika „je přímo vázána na média všech typů (...), která mají veřejný charakter a zajišťují setkání práce v oblasti žurnalistiky s publikem“ (ibid.). Všemi typy médií se tak rozumí jak tradiční média, do nichž řadím tištěná periodika, rozhlas a televizi², tak nová média, tedy internetová online média.

Pro online žurnalistiku tak platí vše výše uvedené. I ona informuje o aktuálním dění ve společnosti, přináší subjektivní názory na toto dění a měla by dohlížet na dodržování osobních a lidských práv. Přesto mezi tradičními a novými médii nacházíme řadu odlišností, které se zdaleka netýkají jen způsobu, jak jsou zprávy publikovány a distribuovány.

Kasík (2009a: 310) zmiňuje takzvaný „push-pull model“, který vysvětluje rozdíl mezi tradičními a novými médii v souvislosti s publikem. Zatímco v případě tradičních médií obsah připravuje jen několik lidí, kteří jej „tlačí“ (push) směrem k mnoha konzumentům, v případě nových médií si konzumenti „vytahují“ (pull) obsah sami na základě vlastních potřeb a přání, například za pomoci užití klíčových slov. Kasík ještě přidává třetí model – peer model – který reflektuje oblíbenost sociálních sítí a pomáhá rozlišit obsah, který na čtenáře „tlačí“ velké mediální společnosti, od obsahu, který se k nám skrze sociální sítě dostává díky doporučením přátel nebo na základě našich vlastních preferencí.

1.1 Specifika internetové tvorby

Zejména v případě obsahu platí pro internetovou žurnalistiku v podstatě stejná pravidla jako pro tištěnou, rozhlasovou i televizní žurnalistiku. „Na druhé straně není pochyb o tom, že specifická forma, do níž se žurnalistický produkt v digitálním multimediálním prostředí převádí, jakož i způsob jeho distribuce, která nemá v tradičních médiích obdoby, nemůže zůstat bez vlivu nejen na metody práce, které internetový žurnalista používá, ale i na vnitřní obsah internetového zpravodajství.“ (Šmíd 2001: 98)

Reifová (2004: 324) uvádí, že za internetovou žurnalistiku lze pokládat jen takovou novinářskou tvorbu, „která je výlučně nebo alespoň primárně určená pro internetová média“. Za online žurnalistiku tak podle ní nelze považovat, pokud novinář svou tvorbu na internet pouze „zrcadlí“ z některého tradičního média. To potvrzuje i Šmíd (2001: 101), který tvrdí, že „nemá-li být internetová žurnalistika pouhým převedením žurnalistického produktu tradičních

² Ačkoli by ještě před několika desetiletími mohla být za tradiční média považována jen média tištěná a rozhlas s televizí by byly typickými zástupci nových médií, vzhledem k překotnému vývoji technologií a větší přehlednosti je budu v této práci souhrnně označovat jako tradiční média. Jako nová média budu označovat pouze internetová online média.

médií do digitální elektronické podoby, která je přístupná prostřednictvím internetu on-line, měla by využívat specifiky internetového prostředí“. Ta tkví zejména v hypertextovém formátu zpráv a ve způsobu, jakým jsou distribuovány, v čase a prostoru.

Online média jsou dostupná v podobě webových stránek díky službě World Wide Web (WWW). Jeden z hlavních rozdílů mezi tradičními a online médii je, že druhá zmíněná mají globální dosah, protože nezáleží na tom, kde se jejich příjemce zrovna nachází. (Reifová 2004: 325) Tato výhoda ostatně platí i pro novináře, protože mohou své články publikovat všude, kde mají přístup k internetu. I ne příliš majetná média tak mohou oslovit dopisovatele po celém světě a přesáhnout lokální rozměr, což si dříve mohly dovolit jen velké tiskové agentury či bohaté mediální domy. (Šmíd 2001: 106) Online média zároveň nemusejí mít pevně danou periodicitu a mohou vycházet denně nebo týdně. Ve většině případů je však obsah internetových médií doplňován neustále, mnohdy i v noci. (Reifová 2004: 325)

Internet tedy významně změnil způsob novinářské práce. Internetoví novináři často musejí mít mnohem více dovedností než jejich kolegové z tisku, protože od nich vedení redakce očekává, že kromě psaní dokážou také fotit a natáčet videa. S nástupem online médií se navíc proměnila struktura zpravodajských organizací, newsroomy i vztahy žurnalistů se svými zdroji i publikem. (Siapera 2012: 131)

Za tu relativně krátkou dobu, co si můžeme číst zprávy i na internetu, zaznamenala online média obrovský vývoj. DeFleur a Ball-Rokeach (1996: 346) si ještě v polovině 90. let nepřipouštěli, že by se počítačové sítě a internet mohly stát nástrojem masové komunikace. Dnes už si naopak většina z nás ani nedovede představit, že by tomu bylo jinak.

Měnil se také přístup k tvorbě zpráv. V počátcích internetu byly populární zejména takzvané e-ziny, jejichž autoři se kriticky vyjadřovali o nejrůznějším dění, neuváděli však souvislosti ani si neověřovali fakta. Zásady žurnalistiky porušovali i tím, že neposkytovali prostor k vyjádření protistraně. Informační hodnota zprávy tak nebyla valná, ačkoli obsahovala odpovědi na základní otázky kdo, co, kde, kdy, jak a proč. Čtenáři si to brzy uvědomili a e-ziny o ně začaly přicházet. Pokud nechtěli jejich vydavatelé cílit jen na malé množství čtenářů, museli přijmout zásady profesionální tradiční novinářiny.

Později si potenciálu internetu všimla i tradiční média – tištěná média, rozhlas i televize – která své produkty také začala nabízet online. Internetová periodika se tak dala rozdělit do tří skupin: 1. takzvaná zrcadla existujících médií, jejichž produkty vydavatelé pouze převáděli do digitální podoby a publikovali na internetu, 2. verze již zavedených médií, které se od svých starších „sourozenců“ částečně lišily, protože kromě „zrcadlení“ přinášely i vlastní obsah a

pracovaly s multimedialitou a 3. zcela nová periodika, jejichž obsah vznikl výhradně s cílem, že bude publikován na internetu. (Šmíd 2001: 99-100)

S nástupem online médií se však paradoxně ještě víc ztížilo postavení tradičních definic žurnalistiky. Jak již bylo zmíněno výše, internet poskytl necenzurovaný prostor všem, kteří na něm chtěli sdílet své názory a stanoviska, a zrušil hranice šíření zpráv. Jen část těchto textů však naplňovala požadavky na žurnalistickou tvorbu. Řada profesionálních novinářů tak odmítala tvůrce internetových zpráv označit za novináře, protože nebyli sdružení v žádných profesních organizacích a hlavně – neřídili se žádným etickým kodexem. (Burns 2004: 31)

Dělení internetové žurnalistiky na profesionální a amatérskou se ujalo i mezi odborníky. Zatímco profesionálního novináře definují jako někoho, kdo „je za svou práci placen a vykonává ji jako své zaměstnání“, amatérským novinářem je člověk, pro kterého je psaní zpráv koníčkem a nepodporuje ho žádná mediální organizace. Ani to mu však v jeho hobby nebrání – náklady na publikování jsou v internetovém prostředí zanedbatelné a novinář-amatér má téměř bezvýhradnou vydavatelskou svobodu, protože si nemusí zajišťovat žádné licence ani registrace. (Reifová 2004: 325) Za minimální náklady se jeho tvorba navíc může dostat k širokému okruhu čtenářů.

Profesionální a amatérskou internetovou žurnalistiku proto zejména ve zpravodajství odlišuje zejména naplňování obecných požadavků na média. I internetoví novináři by měli svým čtenářům zprostředkovat aktuální, podstatné a vyříděné informace o dění doma i ve světě. Důležité je, aby tyto informace byly podávány srozumitelně, přehledně a hlavně objektivně. Rovněž v online médiích platí, že by si novinář měl fakta důkladně ověřit a nijak je svou vlastní interpretací nezkreslovat. (Šmíd 2001: 100)

Jaká jsou tedy specifika žurnalistické online tvorby? Jak již bylo uvedeno, online média jsou díky internetu globálně přístupná pro všechny čtenáře a redaktoři do nich mohou přispívat odkudkoli. Je u nich kladen důraz na rychlost a aktuálnost. Články vycházejí kontinuálně po celý den, často i po minutách. V případě důležitých zpráv, které se vyvíjejí, mohou být texty neustále aktualizovány, ačkoli čtenář zpravidla nemá jak zjistit, která část textu v nové verzi přibyla nebo naopak zmizela. Zprávy jsou doplněny fotografiemi, webovými odkazy, zvuky i videy, jsou tedy multimediální. Ve člancích nechybějí ani interaktivní prvky, jako například ankety či hlasování. Typickým příkladem jsou také internetové diskuze pod články, kterým se budeme více věnovat v dalších kapitolách.

Na internetové novináře jsou kladeny zvláštní nároky. Musí být pohotoví, aby se zpráva na webu objevila dřív než u konkurence. Zatímco tak odpadá stres z uzávěrky, nahrazuje její nutnost být neustále první. Kvůli časovému tlaku však texty často vycházejí s pravopisnými i

faktickými chybami, které je však oproti tištěným médiím možné jednoduše opravit. Internetové novináři by zároveň měli disponovat univerzálními schopnostmi, a kromě psaní by také měli oplývat dovednostmi fotit či nahrávat videa. Už z podstaty své práce by měli mít blízko k technice, protože je kromě práce s počítačem mnohdy čeká i práce s mobilním telefonem, kterým fotí snímky přímo z místa události a ihned je posílají do redakce, případně sami zveřejňují. (Reifová 2004: 325)

Důraz na aktuálnost a rychlost je samozřejmě výhodný i pro čtenáře. Zatímco v případě tištěných novin museli na aktuální informace čekat minimálně do rána, z online zpravodajských serverů se dozví veškeré informace téměř ihned. V boji o čtenáře tak nevitězí ty servery, které přinášejí nejrozsáhlejší informace, ale ty, které jsou nejrychlejší a nejpohotovější. Online média předbíhají i rozhlas a televizi, protože jejich čtenáři nemusejí čekat, až na konkrétní zprávu přijde řada v naplánovaném zpravodajském bloku, ale na obrazovce monitoru si ji kdykoli vyhledají sami. Čtenáři se také mohou ke starším zprávám zcela libovolně vracet, což rozhlas ani televize před zavedením webových archivů neumožňovaly. Vyhledávání značně usnadňují klíčová slova. (Šmíd 2001: 103-107) Vzhledem k tomu, že web je tvořen nelineárně, nemusejí čtenáři postupovat chronologicky podle toho, jak byly zprávy publikovány. „Lidé nemusejí postupovat z položky jedna k položce dva nebo tři. Při výběru zpráv, které je zajímají, mohou, a také to dělají, postupovat z položky čtyři na třicet šest, patnáct, dva a tak dále. Je to síť, ne linie.“ (Ward 2002: 23)

Šmíd (2001: 102) uvádí, že v českém prostředí specifika online žurnalistiky jako první nejlépe vystihl novinář Ondřej Neff, který ve svém internetovém deníku uplatňoval stručnost a výstižnost. Čtenářům nabízel vyříděné zprávy, které byly podobné čelu agenturních zpráv nebo headlinům rozhlasového či televizního zpravodajství. Často zjednodušená sdělení pak dále rozvíjel v souvisejících článcích, na které odkazoval pomocí takzvaného hyperlinku. Můžeme říct, že tento způsob tvorby internetového zpravodajství se udržel až do současnosti.

Bez internetových médií by logicky nemohly existovat diskuze pod články na zpravodajských serverech, které jsou tématem této práce. K této symbióze však mohlo dojít jen díky internetové revoluci a vzniku Webu 2.0. Více si o nich povíme v následujících kapitolách.

2 Vývoj první a druhé internetové éry

2.1 Teletext, videotext aneb předchůdci webového zpravodajství

Abychom se mohli zabývat vznikem Webu 2.0, musíme nejdřív stručně popsat vznik internetu a webu samotného. Technologie zaznamenaly v posledních desetiletích překotný vývoj. Ačkoli můžeme mít pocit, že internet máme k dispozici od nepaměti, pro masy se stal přístupný až na přelomu 80. a 90. let minulého století.

Technologie se však rychle rozvíjely i před nástupem internetu, a přinášely tak lidem nové způsoby, jak získat přístup k informacím. Za předchůdce internetu můžeme považovat teletext a videotext, které byly populární zhruba v letech 1970 až 1995. Teletext, který vznikl v 70. letech ve Velké Británii, přenáší text nebo jednoduchou grafiku tím, že využívá volné přenosové kapacity v televizním signálu. Pravděpodobně ho vynalezli technici veřejnoprávní televizní stanice BBC, kteří ho využívali k tomu, aby spolu mohli komunikovat. Už v roce 1972 si jej BBC nechala patentovat.

Teletext se poměrně rychle rozšířil, měl, a stále má, však řadu nevýhod. Technologie fungovala pouze jednosměrně, proto nebylo možné informace aktivně vyhledávat. Uživatel musel čekat na to, až se stránky samy načtou postupně jedna po druhé, což nebylo uživatelsky komfortní, zároveň bylo možné přes teletext šířit jen malé množství obsahu. „V každém případě je to však jediný předchůdce internetového publikování, který komerčně existuje i v éře internetu.“ (Čermák 2009: 10)

Nevýhody, které teletext přinášel a přináší, měl odstranit videotext, pomocí kterého bylo možné obsah samostatně vyhledávat. Pro přenos dat nebylo možné využít televizní signál, nýbrž výhradně televizní kabel či telefonní linku. Také videotext vznikl ve Velké Británii, kde ho od 70. let testoval státní podnik General Post Office, z něhož se později stal British Telecom. Na rozdíl od teletextu však neměl mezi uživateli velký úspěch, protože jej umožňovaly pouze televizory, které byly příliš drahé. Zejména ve Velké Británii se videotext v podstatě neujal, populárnější byl v kontinentální Evropě, a to zejména francouzská společnost Minitel.

Mnohem úspěšnější byla v tomto směru americká společnost CompuServe, která videotext nešířila pomocí drahých televizí, ale prozíravě se zaměřila na osobní počítače, jež se v USA začaly pomalu rozšiřovat už v první polovině 70. let. Ukázalo se, že společnost CompuServe zvolila správnou cestu. Svým uživatelům umožnila přístup do vlastních databází, odkud mohli čerpat informace. Jediné, co bylo potřeba, byl modem a telefonní linka. Vznikla tak jedna z prvních takzvaných online služeb. Od roku 1980 si tak Američané mohli předplatit a následně číst na svých počítačích první noviny – deník Columbus Dispatch – i když to bylo nesmírně pomalé a nákladné. V roce 1982 už se ke službě připojily i velké deníky jako The New York Times nebo The Washington Post.

Na přelomu 80. a 90. let se začala formovat první partnerství mezi vydavatelskými domy a společnostmi, které nabízely online služby. Jejich zákazníci už v podstatě používali pouze osobní počítače, nikoli speciální televizory. K tomu přispěl i vznik osobního počítače Apple I., který v roce 1976 představili Steve Jobs a Steve Wozniak. (ibid.: 10-14)

2.2 Počátky internetu a vznik webu

Ve stejné době, jako začaly spolupracovat vydavatelé tradičních médií se společnostmi poskytujícími online služby, se začal rozvíjet i web. Ten by ovšem nemohl existovat bez internetu. Ačkoli jsou oba výrazy často zaměňovány nebo považovány za shodné, ve skutečnosti se od sebe podstatně liší.

„Internet je celosvětová decentralizovaná síť vzájemně propojených počítačů“ (Čermák 2009: 15), která začala vznikat už začátkem 60. let. Grantová agentura amerického ministerstva obrany ARPA (Advanced Research Project Agency) tehdy přišla s návrhem na vznik počítačové sítě, do níž by bylo možné přidávat další počítače a která by dokázala odolat případnému vojenskému útoku – připomeňme, že hovoříme o éře studené války. 30. srpna 1969 tak vznikla síť ARPANET, která propojila počítače na čtyřech univerzitách³ na západním pobřeží Spojených států amerických. K tomuto dni se tak datuje vznik internetu.

Co se týče technického zázemí internetu, pouze stručně zmíním, že v 70. letech napsal americký vědec Vinton Cerf protokol TCP/IP, který internetový přenos dat používá dodnes. Protokol TCP/IP zjednodušeně řečeno „předepisuje formu, jakou se data posílají z počítače na počítač“ (ibid.) a dělí se do paketů označovaných adresou. První praktickou službou na internetu byla elektronická pošta, e-mail.

Dennis a DeFleur (2010: 23) období 70. a 80. let označují jako „The Early Days“ („Rané dny“). Je pro něj typické, že se internet používal téměř výlučně pouze v armádě a na univerzitách. Pro běžnou veřejnost zatím neexistoval důvod, proč internet používat. O existenci propojené počítačové sítě navíc zatím příliš mnoho lidí nevědělo.

Zásadní zlom ve vývoji internetu přišel v roce 1990, kdy agenturu ARPANET převzala Národní vědecká nadace a síť počítačů propojila s evropskou sítí EUNET. Americká vláda se v rozvoji internetu přestala angažovat a správu nad ním předala neziskovým organizacím. V tu chvíli už byl vznik webu jen otázkou času. „K nástupu webu a všem souvisejícím událostem

³ University of California, Los Angeles (UCLA), Stanford Central Research Institute (SCRI), University of California Santa Barbara (UCSB) a University of Utah.

pomohlo několik mimořádně příznivých skutečností. Byl to především fakt, že infrastruktura i základní technologie byly k dispozici zadarmo.“ (Čermák 2009: 19) Důležitou roli hrála i politická situace přelomu 80. a 90. let, kdy se zhroutil takzvaný Východní blok a padla Železná opona.

Web, který je internetovou službou a umožňuje na internetu propojených počítačích sdílet obsah, vznikl začátkem 90. let. S vývojem webu se pojí jméno anglického vědce Tima Bernerse-Leeho, který ve švýcarských výzkumných laboratořích CERN vymyslel jazyk HTML. Jeho původní plány byly skromné – jazyk HTML⁴ měl sloužit k tomu, aby vědci mohli na počítačích sdílet data. K třídění dat na internetu a jejich zobrazování se ukázal jako nejvhodnější princip hypertextu, který umožňuje číst text různými způsoby. Text se totiž člení nelineárně, obsahuje odkazy (hyperlinky) na další související texty a dává tak čtenáři mnohem větší volnost. První HTML prohlížeč Berners-Lee nazval World Wide Web (WWW). Až s jeho vznikem se digitalizovaný obsah přiblížil širokým masám.

Co se týče českého, respektive československého prostředí, země se k internetu oficiálně připojila v únoru 1992. Univerzity však už měly přístup k internetu neoficiálně zajištěný dříve. (ibid. 9-18)

2.3 První internetová revoluce

Kombinace rozšíření osobních počítačů a vzniku webu zapříčinila, že se elektronický obsah začal rozšiřovat i mezi běžné obyvatelstvo. Dennis a DeFleur (2010: 23) toto období, jehož začátek řadí do roku 1994, charakterizují výrazy „Boom and Bust“ („Rozmach a krach“). V první polovině 90. let se osobní počítače dostávají z kanceláří i do domácností. V letech 1998 a 1999 se už internet hojně rozšiřuje do obchodní sféry, s čímž souvisí vznik mnoha nových společností přezdívaných „dot-coms⁵“, které většinu svého podnikání provozují přes internet. Uživatelé zakládají desetitisíce nových webových stránek, které však nemají příliš důkladně promyšlený obchodní model. Řadě zejména mladých lidí se v této době podařilo vydělat mnoho peněz tím, že vytvořili nové webové prostředí s prvními vyhledávači jako Ask.com či sociální sítě jako Listservs. Odborníci v souvislosti s tímto obdobím hovoří o takzvané „dot-com

⁴ HTML je zkratka pro hypertext markup language neboli značkovací jazyk pro tvorbu webových stránek, které jsou propojeny hypertextovými odkazy.

⁵ Termín „dot-com“ vychází z anglického výrazu pro koncovku adresy webové stránky, do češtiny bychom jej mohli doslovně přeložit jako „tečka-com“. Týká se zejména dění v USA.

bublině“, kdy i přes nepromyšlený obchodní model dokázaly nově založené internetové firmy přilákat množství investorů.

Na rozmach webu zareagovali i novinoví vydavatelé, kteří na něj svou tvorbu částečně přesunuli. Nestalo se tak však ihned. Vydavatelé totiž web považovali za konkurenta a možné ohrožení, zároveň jim nenabízel jasný zdroj příjmů jako předplacené online služby. K radikálnímu kroku se odhodlal až mediální magnát Rupert Murdoch, který v roce 1995 oznámil, že se do dvou let chystá převést do online podoby více než sto periodik ze svého vydavatelství News Corporation. Velké deníky, včetně britského The Guardian, německého Die Welt nebo amerických The New York Times, ho následovaly. Na konci roku 1995 už byla na webu k dispozici asi tisícovka titulů. (Čermák 2009) Do nových podniků se pouštějí i zavedení mediální hráči. Pravděpodobně nejznámějším příkladem je sloučení společnosti TimeWarner s relativním nováčkem America Online (AOL). (Dennis a DeFleur 2010: 23)

Jak již bylo naznačeno, problémem webu bylo, že mediální domy nevěděly, jak z něj získat peníze na financování internetových médií. Zavést předplatné si skoro nikdo netroufl, ovšem reklamní trh byl stále velmi malý a nerozvinutý. Problém s financemi mělo vyřešit zavedení takzvaného banneru, tedy reklamního proužku, který se na webových stránkách objevoval. Vzhledem k tomu, že ani banner vydavatelstvím dostatek peněz nepřinesl, bylo jasné, že bude třeba, aby se internetový reklamní trh rozvinul více. Příjmy od investorů, na které vydavatelství mnohdy spoléhala, totiž také nestačily.

Problematický byl i vztah novinářů k internetu. Zpočátku k němu nechovali přílišnou důvěru a webová média chápali jen jako doplněk k tradičním tištěným novinám. Většina novinářů si nedokázala představit, že by odešla pracovat do čistě webových novin, a to zřejmě i proto, že úspěchu dosáhlo jen málo z nich. Už ve druhé půlce 90. let se však ukazovalo, že internetová média díky své pohotovosti disponují značnou silou – například o smrti britské princezny Diany v roce 1997 informovala jako první, zatímco tištěná média musela počkat až do pondělního vydání (k nehodě došlo v neděli). (Čermák 2009)

Ukázalo se, že vydávat vlastní online média může každý, kdo má přístup k internetu. „Staré úsloví, že svoboda tisku patří každému, kdo vlastní tiskařské stroje, se v polovině devadesátých let změnila na rčení: svoboda tisku patří každému, kdo vlastní modem“. (ibid.: 32) Mnozí proto věřili, že se jim podaří vymanit z mediálního establishmentu a oslovit širší publikum i nekomfortními názory. Čtenáři však přesto stále dávali přednost zavedeným mediálním domům. Online novináři měli stejný způsob práce jako novináři tvořící papírové deníky a vypadalo to, že k žádné velké revoluci z hlediska dohledu či kontrolovatelnosti nedojde. Internetová média tak pro ty tradiční nepředstavovala velkou hrozbu.

Čermák (2009: 28-29) za průkopníka online žurnalistiky v českém prostředí považuje zakladatele vyhledávače Seznam Iva Lukačoviče, který v roce 1998 založil úspěšný server Novinky.cz. Do „Novinek“ přešla řada novinářů známých z tištěných médií.

Rok poté, co v roce 2000 dosáhly investice do internetových firem svého vrcholu, dot-com bublina splaskla. Nadhodnocené akcie ztratily svou hodnotu, což mělo za následek rozšířený ekonomický krach. Mnoho společností se zcela zhroutilo a jen málo z nich se dokázalo z finančních potíží dostat – příkladem je třeba vyhledávač Yahoo. Dennis a DeFleur (2010: 23) uvádějí, že příčinou krachu nebylo jen hektické dění na burze, ale také tehdejší pomalá rychlost internetu, která na takové množství internetových společností ještě zřejmě nebyla připravena.

2.4 Druhá internetová revoluce

Druhá internetová revoluce na sebe nenechala dlouho čekat, ačkoli už byla mnohem opatrnější. V letech 2002 a 2003 tak dochází k třetí fázi digitální revoluce, kterou Dennis a Defleur (2010: 23) nazývají „Reemergence“ („Znovuvynoření“). Počátek tohoto období je typický tím, že se rozvíjí množství nových mediálních společností. K revoluci se zároveň připojují i tradiční média, která se do „dot-com“ fáze nezapojila.

Technologie se rozvíjejí snad ještě rychleji než kdy dříve. Vzniká vysokorychlostní internet, počítače s plochým displejem i chytré mobilní telefony. Všechny tyto vynálezy usnadňují propojení tradičních médií s novými internetovými médii, rozšiřuje se bezdrátová, satelitní a digitální komunikace i širokopásmový přenos. Politika vlády USA se k překotnému vývoji techniky staví otevřeně, a tak může bez problémů pokračovat.

Důležitý je i ekonomický aspekt související se zakládáním nových médií. Zatímco dříve lidé často nemohli zakládat mediální společnosti kvůli finančním bariérám, internet to změnil. Tradiční média začala mít obavy z nové konkurence a uvědomila si, že jejich běžný model, založený na reklamě a poplatcích uživatelů, už nestačí.

A samozřejmě, ekonomický aspekt souvisel i s příjemci médií a uživateli internetu všeobecně. Když byly poprvé představeny počítače, mobilní telefony, video či DVD přehrávače nebo televize s plochou obrazovkou, byly poměrně drahé a pro běžného uživatele nedostupné. S tím, jak se jejich ceny snižovaly, si je mohlo dovolit stále více lidí. Pro digitální éru je specifické, že proces snižování cen nastává mnohem rychleji, než tomu bylo v minulosti. I jiné

nosiče médií byly v minulosti pro běžné uživatele příliš drahé, období, než se staly dostupnějšími, však trvalo mnohem déle. (ibid.: 23-25)

Po roce 2001 se také zásadně mění přístup uživatelů internetu k jeho obsahu. Už nejsou pouhými příjemci, ale na tvorbě obsahu se aktivně podílejí. Stále více webových stránek začalo nabízet svým uživatelům určitou personalizaci – průkopníkem v tomto směru byl pravděpodobně vyhledávač Yahoo, jehož uživatelé si už v 90. letech mohli například nastavit svůj osobní profil a stránka se poté přizpůsobila jejich vkusu. S filtry však začaly přicházet i počítačové programy, tudíž mnohdy ani nebylo potřeba, aby uživatel nějaký dotazník vyplnil. Stránka dokázala potřeby uživatelů odhadnout sama podle toho, o co se zajímali při svých minulých návštěvách, a mohla jejich preference rovněž porovnávat s ostatními uživateli.

Participace uživatelů na tvorbě internetového obsahu se objevuje například ve formě blogů. Už v roce 1999 vznikla služba Blogger, kterou mohli uživatelé ke svému blogování využívat. O čtyři roky později ji koupil internetový gigant Google. V případě blogů nebyl příliš důležitý vzhled stránek, ale zejména jejich obsah. Blogy navíc brzy ukázaly svou obrovskou sílu, když v roce 2001 tvůrci sdíleného blogu Metafilter.com informovali o zemětřesení v Seattlu jen čtyři minuty poté, co k němu došlo. Předstihli tak i online zpravodajská média. Podobně úspěšné byly blogy i v případě informování o teroristických útocích v USA 11. září 2001, protože velké servery pod vlivem nezvykle velké návštěvnosti kolabovaly. (Čermák 2009)

„Aby se do vytváření a sdílení online obsahu pustilo velké množství uživatelů internetu, musely nejprve vzniknout technologické a ekonomické předpoklady. Ty se postupně kumulovaly už od 70. let, ovšem teprve v druhé polovině 90. let jsme svědky prvních vlaštovek v podobě serverů nabízejících hostování webových stránek zdarma.“ (Kasík 2009b: 150-151) Počátek úspěšné éry blogů tedy umožnil vznik jednoduchých redakčních systémů, díky kterým bylo možné text publikovat stisknutím jediného tlačítka. Nelze však opomenout ani obecně se zvyšující počítačovou gramotnost veřejnosti.

Obsahově se blogy mnohdy dotýkaly zejména politických témat, výjimkou ale nebyly ani blogy psané formou osobního deníku. „Blogy se staly ohromným fenoménem a módou proto, že naplnily odvěké potřeby lidí: vyjádřit svůj názor, slyšet nebo číst názor ostatních, komunikovat, diskutovat.“ (Čermák 2009: 36)

Velmi úspěšným formátem blogů se staly zejména blogy navázané na tradiční periodika, v českém prostředí například na týdeník Respekt, který možnost psát blog poprvé nabídnul v roce 2006. Redakce začaly s blogy aktivně pracovat, v tištěných novinách publikovaly jejich ukázky a v online článcích na ně začaly odkazovat. Blogy totiž „za prvé: jsou opravdu zdroji

originálního a často zajímavého obsahu, který redakce získává bezplatně a bezpracně. Za druhé: pro samotné redaktory jsou jakousi laboratoří, kde si lze ověřovat náměty na články, názory i konkrétní informace. Za třetí: jsou způsobem konverzace mezi čtenáři a redakcí. Konzumenti novin dostávají silnou zpětnou vazbu.“ (ibid.: 37) Příjemci novin se tak stali nástrojem seberegulace.

Ačkoli kritici tvrdili, že blogy ničí zavedené novinářské standardy, protože jejich autoři nedodržují zavedené novinářské zásady a mnohdy jsou příliš subjektivní, staly se součástí mediálního prostředí, pro které se užívá termín Web 2.0. (ibid.: 38-39) K této nové éře digitálního obsahu vedly propojení a souhra technologií, vlády⁶ a ekonomických sil. V následující kapitole si pojem Web 2.0 představíme blíže.

3 Vznik Webu 2.0 a jeho charakteristické znaky

Kasík (2009b: 148) uvedl, že mezi lety 2000 a 2008 vzrostla internetová populace o 305,5 procenta na odhadovaných 1,464 miliardy online uživatelů, tedy více než jednu pětinu obyvatel planety. Vycházel přitom ze serveru Internetworldstats.com. Pokud se na stejný statistický server podíváme nyní, zjistíme, že internet po celém světě používají více než 3,6 miliardy lidí (Internetworldstats 2006, online).

„Síť tak prošla od sedmdesátých let armádou, univerzitami, korporacemi a sférou technologických nadšenců, aby se konečně stala jednotným prostorem pro velice různorodé publikum. Bez nadsázky můžeme web označit za masové médium, odpovídající potřebám početně mohutného a značně pestrého a atomizovaného publika.“ (Kasík 2009b: 148)

Je třeba ovšem zdůraznit, že se tyto statistiky i Kasíkova slova vztahují na takzvaný Web 2.0, který v roce 2004 jako první představil Tim O'Reilly, zakladatel společnosti vydávající počítačové příručky a příznivce takzvaného otevřeného softwaru.

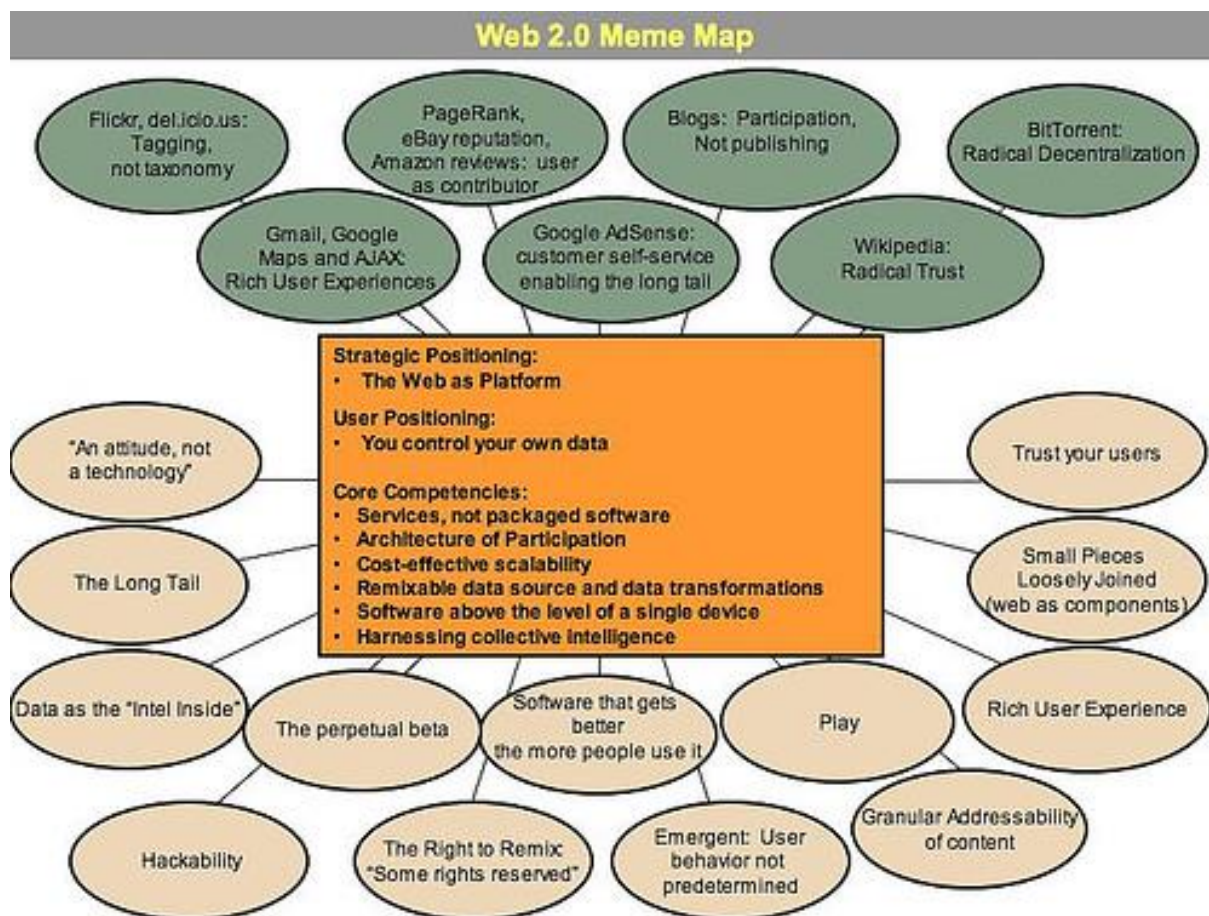
O'Reilly termín Web 2.0 poprvé použil, když jednal se zástupci společnosti Medialive International o názvu pro chystanou konferenci o webu. Název Web 2.0 navazoval na nevydařený závěr první internetové revoluce a měl ukázat, že web může stále fungovat i po krachu velkých internetových společností. (O'Reilly 2005, online) V počítačovém průmyslu totiž označení 2.0 odkazuje na novou a ideálně vylepšenou verzi předchozího programu,

⁶ Stále hovoříme převážně o dění v USA, odkud se internetový vývoj s menším či větším zpožděním přesouval do dalších, zejména západních zemí.

aplikace a podobně. Tentokrát se ovšem označení 2.0 nevztahuje k technickému vývoji, ale ke „změně přístupu“ (ibid.).

Co tedy ale Web 2.0 představuje? Při snaze o jeho definici nutně narazíme na problém, že definic existuje celá řada. Příhodnější než definice je proto možná soubor klíčových slov (cloud tag), které Web 2.0 charakterizují. Také Web 2.0 je totiž používáním klíčových slov typický.

Obrázek č. 1: Web 2.0 a související klíčová slova (cloud tag)



Zdroj: O'Reilly 2004, online

Klíčová slova, která O'Reilly uvedl, Web 2.0 vystihují. Vychází z toho, že web je platformou, na které uživatel kontroluje svá vlastní data. Jak již bylo uvedeno výše, O'Reilly uvádí, že, 2.0 neodkazuje na změnu technologie, ale postoje. Hovoří o nutnosti důvěry v uživatele, zároveň ale zdůrazňuje, že chování uživatelů dosud není předurčené. Zmiňuje také některé typické služby Webu 2.0, a to například Flickr, eBay, Amazon, Gmail, Google Maps,

Wikipedii nebo blogy. Pro všechny uvedené služby je typická jedna zásadní věc – jsou závislé na aktivní participaci jejich uživatelů, bez nichž by nemohly existovat.

Pokud bychom přeci jen k pochopení Webu 2.0 potřebovali definici, sám O'Reilly se o ni pokusil v roce 2006. „Web 2.0 je revolucí podnikání v počítačovém průmyslu, která je způsobená přechodem ke vnímání webu jako platformy, a pokusem rozumět pravidlům, jež povedou k úspěchu na této nové platformě. Mezi těmito pravidly je klíčové toto: Vytvářejte aplikace, které budou díky síťovému efektu s přibývajícím počtem uživatelů stále lepší. (Což jsem jinde nazval ‚vyžitím kolektivní inteligence.‘)⁷“ (O'Reilly 2006, online)

Ačkoli O'Reillyho definice není příliš konkrétní, vyplývá z ní to, co jsme už zmínili – tedy že pro Web 2.0 je podstatné zapojení uživatelů, kteří tvoří jeho obsah. O'Reilly zároveň sebekriticky uvádí, že řada pravidel Webu 2.0 není nijak nová, protože je už obsahoval původní Web 1.0 Tima Bernerse-Leeho. Web 1.0 podle něj dokonale spojoval sílu příspěvků uživatelů, kolektivní inteligenci a síťový efekt. V období dot-com bubliny se však lidé snažili proměnit web v něco jiného, přebírat modely z jiných médií a bojovat tak proti internetu, a neuspěli. (ibid.)

Podobně hovořil i zakladatel magazínu Wired Kevin Kelly (2005, online): „Nikdo jsme tenkrát (v roce 1995) nepochopili, co velkého se chystá. Revoluce odstartovaná vstupem (prohlížeče) Netscape na trh se hypertextu a lidských znalostí týkala jen částečně. V samém centru byla participace, která se od té doby vyvinula v kulturu založenou na sdílení. A způsoby participace, které hypertext umožnil, vytvářejí nový způsob přemýšlení – částečně lidský, částečně strojový – který je historicky zcela jedinečný, nenajdeme jej nikde v historii.⁸“

Řada odborníků přišla se svou vlastní charakteristikou Webu 2.0, ve které z O'Reillyho slov vychází. Podle Čermáka (2009: 39-40) se s Webem 2.0 mění pohled na tvorbu obsahu a způsob komunikace mezi uživateli. Uživatelé webu na něm sdílejí své příspěvky, ať už to jsou texty fotografie, videa či odkazy, s lidmi, kteří mají podobné zájmy, čímž vytvářejí virtuální komunity. Typickým termínem je zde proto „user-created content“, tedy obsah vytvářený uživateli. V souvislosti s tím zde můžeme aplikovat i Tofflerův (1970) koncept zvaný „produsing“ (kombinace slov producing a using), kdy se z konzumentů stávají také tvůrci, tedy „producers“. Podle Dennise a DeFleura (2010: 24) zahrnuje éra Webu 2.0 větší interaktivitu, lepší technologické vizuální i zvukové možnosti a vysokorychlostní internet, který se od internetu konce 90. let radikálně liší.

⁷ Překlad autorky práce.

⁸ Citováno dle Kasík 2009b: 146.

Jednou z typických charakteristik Webu 2.0 je rovněž takzvaná beta fáze, tedy přetrvávající vývojová a zkušební fáze, kterou často pohání zpětná vazba uživatelů. Siapera (2012: 237-238) to dokládá na tom, že pro éru nových médií je charakteristický rychlý vývoj technologií a zkracování cyklu jejich užívání. Uvádí, že iPady a netbooky přišly dřív, než jsme si stihli zvyknout na notebooky.

Kasík (2009b: 145) Web 2.0 označuje za další krok k McLuhanově vizi „technologicky simulovaného společného vědomí“. „Vždyť díky extenzi našeho těla (počítači nebo mobilním telefonem s internetovým připojením) nejenže máme okamžitý přístup k takřka libovolné informaci, zároveň máme také možnost se na tvorbě, přetváření, třídění a hodnocení těchto již publikovaných informací podílet.“ Zároveň stejně jako O'Reilly i další odborníci uvádí, že je Web 2.0 závislý na existenci aktivních uživatelů. Ti obsah nejen přijímají, ale také vytvářejí či třídí, „tedy poskytují data (články, obrázky, videa, komentáře) a metadata (komentáře, hodnocení, hlasování, kategorizace či štítkování“ (ibid.: 146). Současnou internetovou kulturu Kasík označuje jako „kulturu sdílení“, ve které působí velké množství uživatelů, které ke sdílení motivují dostupné systémy, jež umožňují participaci, a ekonomické a právní podmínky. Schopnost sdílení také podporuje vyšší webová gramotnost uživatelů. Interaktivitu a propojení informací podle něj umožnilo hypertextové propojení, které nahradilo katalogové nebo jednoduché fulltextové vyhledávače (ibid.: 148).

V souvislosti s Webem 2.0 se hovoří také o konceptu dlouhého chvostu (The Long Tail), který v roce 2004 představil Chris Anderson (2004, online). Anderson uvádí, že internet, a můžeme to vztáhnout i na Web 2.0, mění ekonomiku i kulturu, protože se přesouvá zájem od masových produktů k produktům okrajovým. Nové technologie umožňují uspokojit širokou nabídku i poptávku, a tak se i ta nejjobskurnější témata mohou díky neomezené kapacitě internetu objevit na webu, i když by je tradiční média odmítla, protože by bylo neefektivní se jimi zabývat. Díky vyhledávacím mechanismům se navíc tato témata dostávají ke čtenářům – nebo si je spíše čtenáři v případě zájmu nacházejí sami⁹.

Časopis Time, který každý rok tradičně vyhláší osobnost roku, už v roce 2006 za osobnost roku vyhlásil „Vás“ (You), aby poukázal na stále se zvyšující důležitost internetového obsahu, kteří vytvářejí sami uživatelé. O Webu 2.0 ale hovoříme i v současné době. Jeho zástupci se příliš nemění – pořád to jsou internetové servery a služby, které vyžadují naši participaci. Jedná se tedy o sociální sítě, blogy, YouTube, ale i diskuze pod články na zpravodajských serverech. Jednotlivé funkce a služby se navíc mohou libovolně doplňovat.

⁹ Již zmíněný pull model.

Není problém přidat do článku, který jsme napsali na náš blog, přidat video z YouTube nebo odkaz na náš facebookový či twitterový profil.

A samozřejmě, velký prostor mají ve světě Web 2.0 internetová média. „V tomto světě Web 2.0 tedy působí i ‚nová média‘, samozřejmě spolu s médii tradičnějšími. Vzájemně se přitom často popírají, osočují, ignorují, především však, z pohledu konzumenta, doplňují.“ (Kasík 2009b: 147) Tradiční mediální komunikace je však podle Kasíka (ibid.: 151) asymetrická, protože masovému publika předkládá produkty vytvořené menšinou. S Webem 2.0 se však producentem zpráv může stát každý, aniž by za sebou musel mít zavedenou mediální organizaci. Oslovit masové publikum může i jednotlivec. Digitální věk a internet tak otřásl tradiční definicí masové komunikace. Zároveň zde hovoříme o určitém paradoxu, protože v době internetu mnohdy není jasné, zda se skutečně o masovou komunikaci jedná – vysílaná zpráva totiž může zasáhnout jen určitého jednotlivce a nikoli velké publikum. Jen některé typy užití digitální komunikace tak představují masovou komunikaci. Jiné – jako například e-mailů či soukromá komunikace na sociálních sítích – nikoli. Nejsou o nic víc masovou komunikací než telefonní hovor. (Dennis, DeFleur 2010: 26)

Web 2.0 zároveň proměnil i marketing. Web 1.0 fungoval jako „převážně komunikační síť, kdy ten, kdo vysílá zprávu, sedí na místě řidiče a dochází k minimální interakci s koncovým uživatelem“. V případě Webu 2.0 však mají zadavatelé reklamy mnohem větší schopnost zasáhnout jednotlivce i publikum specifickým a cíleným sdělením. (ibid.: 273)

Pokud se krátce vrátíme k blogům, kterým jsme se věnovali v minulé kapitole, můžeme říct, že právě ony „dokážou odpovídat na potřeby atomizovaného publika, které si aktivně vyhledává specifické informace.“ (Kasík 2009b: 150). Podle Čermáka (2009: 38) navíc představují společnou debatu a konverzaci, na rozdíl od tradičních médií fungujících jako přednáška, při které jeden mluví a ostatní naslouchají. „Někdy mluví všichni najednou, jindy se překřikují. Někteří mohou říkat hlouposti, jiní zase nejsou slyšet. Ale pro většinu lidí je to lákavý a přijatelný koncept.“ (ibid.)

3.1 Sociálně sítě na Webu 2.0

Již jsem zmínila, že typickou součástí Webu 2.0 jsou sociální sítě. Jejich počet se neustále zvyšuje – populární Facebook, Twitter a YouTube v posledních letech doplnily například Instagram, LinkedIn, Tumblr, Google+, Pinterest nebo Snapchat.

Siapera (2012: 202) uvádí, že sociální sítě mají tři základní charakteristiky: umožňují uživatelům vytvářet, stahovat a sdílet obsah, zveřejňovat svůj profil a osobní informace a být v kontaktu s ostatními. Svým uživatelům tak nabízejí nové možnosti, jak řídit svůj internetový sociální život. Výzkumníkům pak poskytují množství empirických dat pro zkoumání společnosti v online světě.

Sociální sítě, zejména Facebook Marka Zuckerberga, zpočátku umožňovaly lidem zejména veřejně sdílet své zájmy, koníčky a přidávat si „do přátel“ jiné lidi, tedy vytvářet svou vlastní síť kontaktů. Ve stejnou dobu, kdy se Facebook začal šířit, tedy zhruba v letech 2004 až 2005, vzrostl počet webů, které umožňovaly sdílet obsah vytvářený uživateli (user-generated content), jako například Flickr nebo YouTube. Netrvalo dlouho a oba typy webových stránek se vzájemně promísily. „O několik let později je termín sociální média užíván jako zastřešující pojem pro všechny stránky, které propojují technologii, sociální interakci a obsah vytvářený uživateli“. (ibid.)

Siapera (ibid.: 97-98) uvádí, že blogy, sociální sítě i takzvané mikroblogy¹⁰ mohou přispět k politickému vývoji, protože „poskytují další platformu pro veřejnou sféru a protože umožňují přímou komunikaci (a dokonce debatu) ohledně otázek veřejného zájmu“. Jedním z prvních politiků, jenž využil možnosti Webu 2.0, byl kandidát na nominaci demokratů do amerických prezidentských voleb Howard Dean, který v roce 2004 oslovil své potenciální voliče pomocí blogu.

V této souvislosti je třeba zmínit obrovskou sílu Twitteru, na kterém může o aktuálním dění informovat kdokoli, a každý se tak může zapojit do v současnosti tolik diskutované občanské žurnalistiky. Například v roce 2009 na něm protestovali Íránci, kteří nesouhlasili s výhrou prezidentského kandidáta Mahmúda Ahmadínežáda. Když nepokoje v zemi eskalovaly, Íránci o nich informovali v téměř reálném čase. Podobně populární byl Twitter i mezi Tunisany či Egypťany během takzvaného Arabského jara v roce 2011. „Sociálním médiím, a zejména Twitteru, bylo přisouzeno vyvolání revolucí, a to až tak, že tuniské povstání bylo překřtěno na Twitterovou revoluci.“ (ibid.: 99) Sílu sociálních sítí si samozřejmě uvědomovaly i místní vlády – například ta egyptská během masových protestů na káhirském Tahrirském náměstí „vypnula“ přístup k internetu, kvůli silným online protestům po celém světě jej však musela znovu zpřístupnit.

Abychom dokázali sílu Twitteru, nemusíme však chodit „daleko“ do historie. Jeho celosvětový dosah objevili i přímí účastníci občanské války v Sýrii, kteří na svých profilech

¹⁰ Výraz mikroblog zpravidla odkazuje na Twitter.

informovali o aktuálním dění v zemi a sdíleli se svými sledujícími své názory, fotky i videa, která se do mainstreamových médií nedostala – jednoduše i proto, že k nim, respektive do dané oblasti, neměli novináři přístup. Twitter tak svým uživatelům například umožnil sledovat takřka v přímém přenosu závěrečné dny bitvy o Aleppo, kdy místní obyvatelé informovali o vývoji bojů a sdíleli emotivní videa, na kterých se „loučili se světem“¹¹. Obrovskou pozornost veřejnosti i médií upoutal také příběh syrské dívky Bany, která z Aleppa tweetovala se svou matkou a popisovala dennodenní strasti života v obklíčeném městě¹². V případě podobných příspěvků je však na místě obezřetnost – pro uživatele je velmi těžké zjistit, zda jím sledovaný účet není jen součástí propagandy jedné z bojujících stran. Mnohdy je navíc v rozporu s tím, co uvádějí oficiální, avšak často vládou kontrolovaná média. Ačkoli identitu Bany ověřilo několik důvěryhodných západních médií, mnozí uživatelé k jejím příspěvkům stále přistupovali podezřívavě. I přesto lze říct, že sociální sítě – zejména Twitter, Facebook či Snapchat – znovu posunuly způsob, jakým se dozvídáme a následně informujeme o světovém dění.

3.2 Publikum Webu 2.0

Téma zkoumání chování publika je podle Reifové (2004: 197) jedním z nejstarších témat v rámci studia médií. Vědci, konkrétně Paul Lazarsfeld, se mu věnovali už ve 30. a 40. letech 20. století. K výzkumu publika lze přistoupit v podstatě se dvěma přístupy – jeden považuje publikum za pasivní a za oběť mediální manipulace, druhý přístup pak publikum vnímá jako aktivní a „zdůrazňuje jeho schopnost této manipulaci odolávat a svobodně interpretovat mediální sdělení“ (ibid.). První přístup zdůrazňuje význam vnějších determinant chování jedince, naopak druhý přístup vychází z individuálních dispozic jednotlivců kontrolovat svůj mediální příjem. Vzhledem k tomu, že v 80. letech výrazně ovlivnil výzkum publika takzvaný etnografický obrat mediálních studií, přiklánějí se vědci spíše k aktivní roli mediálních konzumentů. (ibid.: 198-199) Zejména v případě televizních konzumentů je však otázka jejich aktivity či pasivity sporná.

Se vznikem Webu 2.0 se publikum definitivně proměnilo. Není pochyb o tom, že je aktivní, protože bez jeho aktivní participace by Web 2.0 ani nemohl existovat. „Internet je vnímán jako otevřené, svobodné médium, prostředí, kde se smazává rozdíl mezi uživatelem a mediálním

¹¹ Více informací o tomto tématu je k dispozici zde: <http://www.bbc.com/news/world-middle-east-38309852> (ověřeno 3. 1. 2017).

¹² Více o příběhu Bany si můžete přečíst zde: <https://www.theguardian.com/world/2016/oct/03/i-need-peace-seven-year-old-bana-tweets-her-life-in-besieged-aleppo> (ověřeno 3. 1. 2017).

podavatelem, všichni mají stejné možnosti a stejný přístup k informacím. Jeho uživatel je, například v porovnání s televizním divákem, označován za aktivního.“ (Pavličková 2009: 51)

Landow (2006: 56) tvrdí, že hypertext „neumožňuje tyranský hlas“ a jeho čtenáře považuje za zcela aktivního. Landow hypertext připodobňuje k pojmu intertextualita, kdy se text prostřednictvím systému referencí vztahuje k mnoha dalším textům. Hypertext podle Landowa existenci pasivního čtenáře neumožňuje už kvůli své nelineární struktuře.

Pavličková (2009: 57) upozorňuje, že aktivita uživatelů internetu bývá vnímána jako jejich svoboda si libovolně vybrat, co a kdy chtějí číst, podle ní však je v diskuzi o aktivitě důležitější společenský kontext než technologie. „Setkání mezi textem a čtenářem je z podstaty aktivní, v prostředí nových médií se ale nestává nikterak aktivnějším. (...) Angažovanost ve vztahu k textu a míra aktivity nejsou určeny typem média a nejsou nutně spojeny s fyzickým úkonem, ale souvisejí se vztahem k danému tématu. V souvislosti s internetem se často zdá, že každý konzument obsahů zároveň vytváří vlastní výtvořky a přispívá jimi na web, aktivita je pak zaměňována za aktivní účast.“ (ibid.: 58)

3.3 Diskuze pod články na zpravodajských webech

Podle Simpsona (2002) se komunikace na internetu řadí do takzvané Computer Mediated Communication (komunikace zprostředkovávaná pomocí počítače). Tento typ komunikace se dále dělí na asynchronní komunikaci, která funguje s nějakou časovou prodlevou, a na synchronní komunikaci, která se uskutečňuje v reálném čase. Zatímco do synchronní komunikace můžeme zařadit například různé chatovací místnosti, skypeové videohovory nebo nejrůznější formy takzvaného instant messagingu¹³, formou asynchronní komunikace jsou e-mailly, blogy nebo právě nejrůznější diskuzní fóra.

Diskuze pod články na zpravodajských webech, které jsou také hlavním tématem této práce, jsou typickým příkladem Webu 2.0. Jsou interaktivní, vyžadují aktivní zapojení publika, které vytváří jejich obsah, nabízejí zpětnou vazbu novinářům, pro uživatele jsou mnohem dostupnější díky technologickému vývoji posledních let, a tak do nich mohou snadno přispívat i z mobilního telefonu. Zároveň můžeme říct, že na ně lze aplikovat i koncept dlouhého chvostu, protože v nich dostávají prostor i alternativní postoje a názory, které by své publikum za jiných

¹³ Instant messaging (IM) zahrnuje služby, díky kterým jejich uživatelé vidí, zda jsou jejich přátelé online, a mohou tak s nimi v reálném čase komunikovat. Oproti e-mailu je instant messaging mnohem rychlejší, protože odeslaná zpráva k příjemci dorazí v podstatě ihned, a on na ni může stejně rychle reagovat. Typickým příkladem IM je třeba Facebook Messenger.

okolností jen těžko hledaly, v diskuzích však mají téměř stoprocentní jistotu, že si jich někdo všimne.

Diskuze pod články tak můžeme označit jako virtuální komunitu, kterou Rheingold (1993: 3, online) definuje následovně: „Virtuální komunity jsou sociální skupiny, které se vynořují, když se dostatek lidí věnuje s dostatečným lidským citem a dostatečně dlouho veřejným diskuzím, čímž vytvářejí síť osobních vztahů v kyberprostoru¹⁴.“

Diskuzní fóra můžeme rozdělit na několik druhů. Například diskuzní portály jsou uzpůsobené pouze diskuzím svých uživatelům, nabízejí jim prostor, kde mohou vyjádřit své názory a vést o nich debatu. Tyto portály bývají zpravidla rozdělené do různých tematických sekcí, jejich součástí však není žádný obsah. V českém prostředí můžeme za diskuzní portály považovat například servery SuperFórum.cz nebo eMimino.cz, ačkoli druhý zmíněný už začal přinášet i magazínové články, recepty a podobně. Za další druh diskuzního fóra můžeme považovat i sociální sítě. V Česku se největší oblibě těší Facebook, kde i lidé, kteří se osobně neznají, diskutují pod příspěvky, které jejich autor sdílel veřejně. Uživatelé Facebooku tak diskutují pod příspěvky nejrozličnějších osobností i pod příspěvky online médií. Třetím druhem diskuzního fóra, který je pro tuto práci stěžejní, jsou diskuze pod články online médií.

Diskuze čtenářů online médií, a to zejména zpravodajských serverů, jsou tématem, které často vzbuzuje mnoho emocí. Kromě toho, co se u nich předpokládá – tedy reakcí na článek – totiž ne nijak výjimečně obsahují také urážky, neúnosné hádky mezi jednotlivými diskutéry, napadání kvůli opačným názorům, trolling¹⁵, vulgarity, příspěvky „off-topic“, spamy či záměrné šíření hoaxů, neověřených informací nebo takzvaných fake news (nepravdivých zpráv).

Vzhledem k výše zmíněnému tak mediální experti i vydavatelé online médií řeší otázku, jak se s takovým chováním vypořádat, a jak ho co nejučinněji omezit. Některá média přistupují k radikálním řešením, kdy svým čtenářům diskuze ani nenabízejí (typicky například web americké televizní stanice CNN), případně je otevírají jen pod minimem vydaných článků. Takový přístup volí zejména nejčtenější britské servery jako The Guardian nebo BBC News, u kterých se diskuze pod články objevují jen výjimečně. Diskuze většinou nebývají u zpráv o aktuálním dění, ale například o méně „kontroverzních“ tématech z oblasti kultury či technologií.

¹⁴ Překlad autorka práce.

¹⁵ Aktivita uživatelů, kteří se záměrně vyjadřují provokativně a urážlivě, aby vyprovokovali („vytrollovali“) ostatní diskutéry. Jejich chování často vede k takzvaným flame wars, tedy hádkám na internetových diskuzích.

Naopak české nejčtenější zpravodajské servery od diskuzí dosud neupustily. Objevují se pod téměř všemi vydanými články. I ony však zaznamenaly velký posun. Doby, kdy lidé mohli diskutovat jakýmkoli způsobem a bez jakýchkoli následků, už pominuly. V podstatě všechna velká česká online média (a samozřejmě i zahraniční online média, která diskuze umožňují), přistoupila k nějaké formě moderace diskuzí. Řada médií přišla s vlastním souborem pro diskutéry, který musí dodržovat, jinak jim za to hrozí trest například v podobě smazání příspěvku. Téměř vymizela také někdejší „výhoda“ diskuzí, a to anonymita. V minulosti lidé pod články diskutovali v podstatě bez výhradně pod svými přezdívkami. Při zběžném pohledu na nejčtenější zpravodajské servery můžeme říct, že řada z nich přistoupila k nějaké formě registrace diskutérů. Ty se však na jednotlivých webech značně liší.

V mediálním prostředí se často objevují otázky, jak by měli majitelé webů k diskuzím přistupovat¹⁶ a zda by je vůbec měli umožňovat. Diskuze pod českými zpravodajskými servery totiž doprovází nijak lichotivá statistika, která ukazuje, že se diskutéri nevyhýbají ani rasismu.

HateFree Culture, projekt Agentury pro sociální začleňování při Úřadu vlády České republiky, si nechal zpracovat studii (Yeseter 2016, online), která zjistila, že se čeští diskutéri staví v podstatě bezvýhradně nepřátelsky vůči menšinám. Zatímco v uplynulých se lidé v diskuzích nenávistně vyjadřovali zejména vůči muslimům, nyní negativně reagovali hlavně na Romy. V období červenec 2015 až červenec 2016, které studie zkoumala, se diskutéri nelichotivě vyjadřovali i o homosexuálech a okrajově o židech. Společnost Yeseter, která studii zpracovala, se k tomu vyjádřila takto: „Pro diskuze na zpravodajských webech je charakteristické úzké zaměření na témata muslimové a uprchlíci (případně i Romové). Tato skutečnost by sama o sobě nebyla nijak překvapivá. Zajímavé však je, jak málo jsou v diskusích na zpravodajských serverech zastoupeni autoři, kteří by psali o menšinách, jež zrovna stojí mimo zájem zpravodajských a publicistických článků (např. LGBT komunita). To vynikne zejména při srovnání s Facebookem, který je přitom notoricky známý celým skupinám uživatelů, kteří se v diskusích zaměřují proti některým menšinám. Na Facebooku najdeme sice spousty nenávistných příspěvků, ale také velké množství různého dalšího obsahu včetně množství minoritních zájmů a témat, kdežto v diskusích na zpravodajských webech mají však výsostně postavení takřka výlučně negativní až nenávistné komentáře.“ (ibid.: 5). Autoři studie to označují za selhání zpravodajských webů, protože se autoři článků do diskuzí nezapojují a diskuzi nekultivují. Servery podle nich v diskuzích tolerují ostře nepřátelské výpady proti menšinám, zástupcům menšin však v podstatě nedávají prostor.

¹⁶ Viz například <http://mediahub.cz/media-35808/diskuse-pod-clanky-budte-radeji-prisnejsi-radi-webum-pravnik-834925> (ověřeno 28. 12. 2016).

Nejednoznačný přístup ke čtenářským diskuzím pod články a přetrvávají debata nad tím, zda je umožňovat, či nikoli, jsou důvodem, proč jsem si je vybrala jako téma této práce. V následující kapitole stručně představím média, která budou součástí mého výzkumu. Všechny tři servery svým čtenářům umožňují, aby se pod články vyjadřovali, diskuze však na každém z nich vypadá a funguje jinak.

4 Představení zpravodajských serverů Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz

4.1 Charakteristika serveru Novinky.cz

Server Novinky.cz je online magazínem deníku Právo, který vydává společnost Borgis a.s., a portálu Seznam.cz. Server v roce 1998 založil zakladatel Seznam.cz Ivo Lukačovič, od roku 2003 patří k nejoblíbenějším českým online deníkům. Šéfredaktorem deníku je Vladimír Dušánek. Novinky.cz se věnují zpravodajským i magazínovým tématům.

Server Novinky.cz každý měsíc navštíví téměř 3,8 milionů reálných uživatelů, kteří vygenerují přibližně 275 milionů zobrazených stránek a okolo 18 milionů přehrání videí. Průměrná denní návštěvnost deníku je více než 1,1 milionu, měsíční počet zobrazených stránek je 195 501 264. Muži představují 56 procent všech čtenářů, ženy zbylých 44 procent. (Seznam.cz, nedatováno, online)

Deník se v roce 2016 umístil na třetím místě internetové ankety Křišťálová lupa v kategorii Zpravodajství (Křišťálová lupa 2016, online).

4.2 Charakteristika serveru iDNES.cz

Zpravodajský server iDNES.cz je součástí vydavatelství MAFRA, jehož součástí jsou například také tištěné deníky Mladá fronta DNES nebo Lidové noviny. Skupinu MAFRA koupil v roce 2003 podnikatel Andrej Babiš. Také iDNES.cz byl založen v roce 1998, přináší aktuální zpravodajství i magazínová témata. Jeho šéfredaktorkou je Naděžda Petrová.

Deník v listopadu 2016 navštívilo 4,8 milionů reálných uživatelů (Data.idnes.cz 2016, online), jeho čtenost je konstantní, případně se lehce zvyšuje. Polovina čtenářů je ve věku 20 až 39 let. Ženy představují 49 procent ze všech čtenářů, muži 51 procent. (Data.idnes.cz nedatováno, online)

V roce 2016 se server umístil na druhém místě internetové ankety Křišťálová lupa v kategorii Zpravodajství (Křišťálová lupa 2016, online), předtím v anketě desetkrát po sobě zvítězil.

4.3 Charakteristika serveru Aktuálně.cz

Server Aktuálně.cz vznikl 2005, pokládá se za první čistě online deník v České republice. Je propojen s portálem Centrum.cz. Od společnosti Centrum Holdings ho v roce 2013 převzalo vydavatelství Economia Zdeňka Bakaly. Kromě Aktuálně.cz jsou součástí vydavatelství Economia například Hospodářské novinky, server iHNED.cz nebo týdeník Respekt. Šéfredaktorem serveru je Pavel Tomášek.

Deník v listopadu navštívilo 2,2 milionů reálných uživatelů, kteří si zobrazili 83 909 083 stránek. 59 procent čtenářů serveru je ve věku 20 až 49 let. Ženy tvoří 45 procent ze všech čtenářů, muži zbylých 55 procent. (Economia.ihned.cz 2016, online). Součástí webu Aktuálně.cz je také pořad DVTV, který moderují Martin Veselovský a Daniela Drtinová.

V roce 2016 se server umístil na pátém místě internetové ankety Křišťálová lupa v kategorii Zpravodajství. Pořad DVTV v kategorii zvítězil. (Křišťálová lupa 2016, online)

Metodická část

Poté, co jsem se v teoretické části práce věnovala vývoji webu, charakteristice Webu 2.0, vymezení jeho publika a čtenářských diskuzí na zpravodajských serverech a představení serverů Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz, se nyní zaměřím na vymezení metodiky výzkumu. V úvodu metodické části práci představím cíl výzkumu a uvedu výzkumné otázky. Poté se budu věnovat charakteristice zvolených metod a zdůvodnění, proč jsem si je pro výzkum vybrala. V další části popíšu, jak výzkum probíhal a jak jsem jeho výsledky následně zpracovávala. V závěru metodické části zhodnotím, jak se mi při výzkumu dařilo.

5 Cíl práce a výzkumné otázky

Cílem předkládané práce je zjistit, jak se liší způsob moderování čtenářských diskuzí na zpravodajských serverech Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz. Výsledkem práce by měl být také popis toho, jaké podmínky musí čtenáři splnit, aby mohli pod články na těchto serverech diskutovat, zda mohou diskutovat anonymně a zda se při diskutování musí řídit nějakými předem určenými pravidly.

Tato online média jsem si pro svůj výzkum zvolila proto, že jde o tři nejčtenější zpravodajské servery v České republice. Podstatným kritériem pro výběr zmíněných serverů rovněž bylo, že všechny tři svým čtenářům nabízejí možnost diskutovat pod publikovanými články.

Výzkumné otázky jsem volila tak, abych se nejen dozvěděla více o tom, jak diskuze fungují ze strany jejich uživatelů – čtenářů, ale zejména abych zjistila bližší informace o tom, jak k diskuzím přistupují samotné servery. Mimo jiné mě zajímalo, zda diskuze pod články někdo spravuje, jakým způsobem tak činí, jaké příspěvky diskutérů považuje za nevhodné a jak k těmto nevhodným příspěvkům přistupuje.

Z tohoto důvodu jsem pro svůj výzkum zvolila hlavní výzkumnou otázku, která zní: Jak se liší úroveň moderace a regulace čtenářských příspěvků v diskuzích pod články na serverech Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz?

Tuto hlavní výzkumnou otázku jsem rovněž doplnila několika doplňujícími výzkumnými otázkami, které jsou následující:

- Jakými pravidly se musí řídit diskutující na vybraných serverech?

- V jakých případech přistupují administrátoři/moderátoři diskuzí k jejich regulaci?
- Kdy se z příspěvků stávají nevhodné příspěvky?
- Jak administrátoři/moderátoři diskuzí reagují na nevhodné příspěvky?
- Přistupují administrátoři/moderátoři ke všem diskuzím pod články stejně, nebo u některých předem počítají s nutností větší regulace?
- Spolupracují administrátoři/moderátoři diskuzí při své práci s ostatními členy redakcí?

6 Volba výzkumné metody a zdůvodnění výběru

Abych naplnila cíl práce a zodpověděla vytyčené výzkumné otázky, rozhodla jsem se pro dva samostatné výzkumy, jejichž výsledky v závěru práce spojím dohromady. Domnívám se totiž, že tímto způsobem dokážu lépe získat informace o moderování diskuzí na zmíněných serverech z pohledu diskutérů i správců/moderátorů diskuzí.

První ze zvolených metod je komparativní obsahová analýza, kterou využiji k porovnání pravidel diskuzí, jež na svých webových stránkách uvádějí všechny tři vybrané zpravodajské servery. Ačkoli jsem se, jak uvádím v tezi diplomové práce, původně chystala použít pouze komparativní analýzu, po dodatečném nastudování odborné literatury jsem se ji rozhodla upřesnit na komparativní obsahovou analýzu, která je podle mě pro můj výzkum vhodnější a konkrétnější. Díky analýze pravidel získám větší vhled do toho, jaké podmínky by měli lidé v diskuzích dodržovat, a také se dozvím, jak by měly diskuze podle vydavatelů ideálně vypadat a co by se v nich naopak objevovat nemělo. Ke komparativní obsahové analýze navíc budu jako doprovodnou metodu používat interpretativní čtení, které je vhodné k lepšímu porozumění významu textu.

Druhou zvolenou metodou, kterou použiji, budou kvalitativní polostrukturované rozhovory. Výzkumné rozhovory povedu s moderátory/správci čtenářských diskuzí na jednotlivých serverech. Očekávám, že díky rozhovorům zjistím, jaká je náplň práce správců diskuzí, jak při své práci postupují, zda jsou na práci sami, nebo se jich v pozici střídá víc a jak funguje jejich spolupráce s ostatními členy redakce.

6.1 Komparativní obsahová analýza

Komparativní obsahová analýza je jednou z kvantitativních metod výzkumu. Podle Sedlákové (2014: 291) tato metoda vychází z neo-pozitivistické tradice zkoumání. „Obsahová analýza je jakožto pojem opředena mnoha konfúzemi: označuje výzkumný nástroj, postup, techniku, metodu, ale také přístup, metodologickou cestu či konceptuální rámec, teoretickou perspektivu.“ (Dvořáková 2010: 95, online) Podle Scherera (1998: 31) je obsahová analýza „kvantitativní výzkumnou metodou pro systematický a intersubjektivně ověřitelný popis komunikačních obsahů, vycházející z vědecky podloženého kladení otázek (Scherer 1998: 31). Také Reifová (2004: 21) obsahovou analýzu označuje jako standardizovanou, systematickou a ověřitelnou metodu. A nakonec Disman (1998: 168) obsahovou analýzu považuje za objektivní analýzu sdělení jakéhokoliv druhu. „Obsahová analýza se může zabývat právě tak obsahem sdělení, jak jeho formou, autorem i adresátem takového sdělení.“

Obsahová analýza byla jako metoda definována v 50. letech 20. století, jejím zakladatelem byl americký psycholog Bernard Berelson. K rozvoji metody došlo zejména v 60. letech 20. století. (Trampota, Vojtěchovská 2010 99-117) Od té doby si prošla dalšími desetiletími vývoje, a nyní se v oblasti společenských věd těší velké oblibě. Podle Dvořákové (2010: 95-96, online) je jejím kladem aplikovatelnost na různé typy textových dat, komparovatelnost, možnost dosáhnout vysoké míry zobecnění, ale i „vnímavost kvalitativních metod“. Předmětem obsahové analýzy jsou „obsahy komunikace předávané jako text či obraz“, přičemž textová složka převažuje (ibid.: 96).

Trampota s Vojtěchovskou (2010: 99-117) za výhodu obsahové analýzy považují to, že poskytuje objektivní výsledky, které jsou nezávislé na výzkumníkovi. Dvořáková (2010: 98) však v souvislosti s tím uvádí následující: „Přestože se obsahová analýza opírá o kvantitativní způsob zkoumání, kvalitativní postupy jsou v ní obsaženy, díky čemuž se tak pro některé badatele přibližuje kvalitativním metodám.“ V takovém případě je použitá metoda nahlížena buď kriticky, nebo je naopak vyzdvihována.

Obsahová analýza je podle Dvořákové (2010: 98) označována za jednoduchou, adaptabilní i systematickou a poměrně objektivní. Je možné ji využít na téměř jakýkoli soubor textových dat, a to zejména v těch případech, že není možné či vhodné použít nějakou investigativnější výzkumnou metodu. Metoda umožňuje zpracovat velké množství textů, které lze převést do tabulek či grafů, a na výsledky dále nahlížet statisticky. Obsahová analýza je

rovněž poměrně výrazně strukturovaná, tudíž jsou výsledky dobře ověřitelné. (Scherer 1998: 29-53)

Metoda ale má i určité nedostatky. Pro zjištěná data nepřináší vysvětlení, zdánlivě objektivní data jsou alespoň částečně ovlivněna přístupem výzkumníka. Vlivem zobecňování mizí jedinečné rozdíly mezi jednotlivými vzorky výzkumu. (Trumpota, Vojtěchovská 2010: 99-117) Jiráček s Köpplovou rovněž uvádějí (2009: 283) že ač může být obsahová analýza užitečná při hledání souvislostí, které by jinak bylo možné přehlédnout, výsledky jsou poměrně obecné, a ne příliš detailní.

Scherer (1998: 29-53) uvádí, že obsahová analýza vychází ze sociálně vědných metod měření. Při zkoumání obsahu je třeba vycházet z několika vybraných znaků. Pro každý krok rozboru jsou jasně formulovaná pravidla. Ať už obsahová analýza porovnává jen dva typy obsahů, nebo se využívá k širšímu vzorku dat, platí pro ni pět bodů pracovního rozvržení: 1. design výzkumu (operacionalizace, vymezení výběrového souboru dat), 2. organizace výzkumu (použití záznamového archu), 3. fáze ověřování, 4. získávání dat a 5. vyhodnocování dat. (Dvořáková 2010: 98)

6.1.1 Interpretativní čtení

Již jsme uvedli, že nedostatkem obsahové analýzy je to, že nepřináší vysvětlení. To můžeme částečně napravit tím, že tuto metodu doplníme metodou interpretativního čtení. Tato kvalitativní metoda nám pomůže s hlubším porozuměním významu textu. Při interpretativním čtení volí výzkumník k analýze texty, které jsou podle něj důležité k lepšímu porozumění problematice, a nemusí se nutně řídit tím, zda jsou texty reprezentativní. (Kronick 1997: 55-67)

6.1.2 Volba analyzovaných textů a průběh výzkumu

Metodu obsahové analýzy jsem použila k analýze pravidel pro diskutéry, které na svých webových stránkách uvádějí online deníky Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz. Všechny tři soubory pravidel mají lehce odlišné názvy: v případě serveru Novinky.cz se jedná o Pravidla

názorového fóra¹⁷ (Novinky.cz 2009, online), v případě iDNES.cz o blogový příspěvek Deset hlavních důvodů, proč jsme vám možná smazali příspěvek¹⁸ (Kočička, Dvořák, Ventura, Hanák 2013, online) a v případě Aktuálně.cz o Pravidla diskuze na Aktuálně.cz¹⁹ (Kodex diskutujících) (Aktuálně.cz 2015, online).

Přístup ke všem zmíněným souborům pravidel byl snadný, na stránkách serverů jsou veřejně přístupné a snadno dohledatelné. Pravidla názorového fóra serveru Novinky.cz byla zveřejněna 5. 9. 2012, tedy už v den, kdy deník zavedl převratnou novinku – korespondenční registraci diskutujících. Pravidla vypadají jako běžné články, které na serveru vycházejí, rozdíl je ovšem v tom, že je najdeme v rubrice Dokumenty, nikoli například Domáci nebo Zahraniční. Pravidla jsou na jedné stránce zveřejněna ve dvou formách – nejdříve rozepsána do větších podrobností, poté následuje seznam pravidel v bodech. Většina uživatelů se k nim zřejmě dostane ve chvíli, kdy budou chtít vyplnit registrační formulář, a pravidla se jim zobrazí.

Poněkud specifický je server iDNES.cz, jehož Deset důvodů, proč jsme vám možná smazali příspěvek se nachází na redakčním blogu iDNES.cz. Přimo na serveru iDNES.cz se také nacházejí pravidla diskuzí, tematicky jsou však odlišná – pod heslem Pravidla pro diskutování²⁰ čtenář najde pouze vysvětlení systému takzvaných íček, které iDNES.cz používá k odměňování svých čtenářů a zároveň jimi podmiňuje přístup do diskuzí, což blíže vysvětlím ve Výzkumné části této práce. Ani v sekci Často kladení otázky²¹ čtenář hledaný výčet pravidel pro diskutování nenachází. Člověk, který chce na serveru iDNES.cz diskutovat, tak musí uposlechnout radu „Jak diskutovat, co a proč mažeme, si přečtete na redakčním blogu“ (iDNES.cz, nedatováno, online) a na příspěvek na redakčním blogu přejít. Zde se již objevuje text o několika bodech, který je možné brát jako soubor pravidel, jak se během diskutování chovat, či nechovat. Pravidla byla publikována v roce 2013.

Server Aktuálně.cz přístupností svých pravidel pro diskuzi připomíná Novinky.cz. Čtenáři se k seznamu pravděpodobně také dostanou rovnou z diskuze, kde pokaždé najdou následující text: „Aktuálně.cz má zájem poskytovat prostor jen korektně a slušně vedené debatě. Tím, že zde publikujete svůj příspěvek, se zároveň zavazujete dodržovat Kodex

¹⁷ Pravidla názorového fóra serveru Novinky jsou k dispozici zde:

<https://www.novinky.cz/specialy/dokumenty/160329-vitejte-v-nazorovem-foru-serveru-novinky-cz.html>

(ověřeno 2. 1. 2017). Rovněž je uvádím v závěru této práce jako Přílohu č. 1.

¹⁸ Blogový příspěvek Deset hlavních důvodů, proč jsme vám možná smazali příspěvek je k dispozici zde:

<http://redakcni.blog.idnes.cz/blog.aspx?c=317826> (ověřeno 2. 1. 2017). Rovněž jej uvádím v závěru této práce jako Přílohu č. 2.

¹⁹ Pravidla diskuze na Aktuálně.cz jsou k dispozici zde: <https://www.aktualne.cz/kodex-diskutujících/?redirected=1483579677>

(ověřeno 2. 1. 2017). Rovněž je uvádím v závěru této práce jako Přílohu č. 3.

²⁰ K dispozici zde: <https://muj.idnes.cz/Pravidla.aspx#diskuse-pravidla> (ověřeno 2. 1. 2017).

²¹ K dispozici zde: <https://muj.idnes.cz/Faq.aspx> (ověřeno 2. 1. 2017)

diskutujících²²“. Spojení „Kodex diskutujících“ je vytvořeno jako hyperlink, tudíž zájemce dovede rovnou k Pravidlům diskuze na Aktuálně.cz. Také tento server připravil text o několika bodech, které rozepisuje. Soubor pravidel na Aktuálně.cz je zároveň nejnovější ze všech tří zmíněných, publikován byl v roce 2015.

Při obsahové analýze těchto tří souborů pravidel jsem se držela doporučeného postupu Dvořákové (2010: 98), který jsem uvedla výše. Nejdříve jsme vymezila výběrový soubor dat, což znamená, že jsem na webových stránkách všech serverů našla jejich pravidla pro diskutéry. Při komparaci pravidel jsem používala záznamový arch, kam jsem do tabulek uváděla, v čem se pravidla jednotlivých serverů liší a v čem se naopak shodují. Dodržela jsem i doporučenou třetí fázi, fázi ověřování, když jsem komparaci znovu zopakovala. Jak jsem již uvedla, pro obsahovou analýzu je typické, že je výrazně strukturovaná, tudíž jsou její výsledky poměrně dobře ověřitelné. Ze záznamového archu jsem poté získala data, která budu dále vyhodnocovat v následující kapitole.

Mohu tedy říct, že získat výzkumný vzorek pro obsahovou analýzu nebylo složité, protože je na webu dobře dostupný. Vzhledem k tomu, že jsem porovnávala pouze tři texty, nemusela jsem pracovat s příliš složitým záznamovým archem. Přesto jsem se při výzkumu snažila postupovat přesně tak, jak bych podle odborníků měla.

6.2 Kvalitativní polostrukturovaný rozhovor

Jako druhou výzkumnou metodu jsem zvolila kvalitativní polostrukturovaný rozhovor. Díky zvolení této metody jsem při rozhovorech nemusela pokládat jen předem připravené a stále stejné otázky, ale mohla jsem je upravovat či doplňovat podle situace. Typ polostrukturovaného rozhovoru můžeme dle různých definic zařadit také jako příklad takzvaného hloubkového rozhovoru.

Hendl (2005: 164) uvádí, že kvalitativní hloubkové rozhovory mají několik výhod. Výzkumník je při jejich použití schopen získat od respondentů rozmanitější odpovědi, kladené otázky mohou být variabilní podle toho, jakým způsobem rozhovor probíhá²³, a také nabízejí větší vhled do osobních názorů dotazovaných. Mezi další výhody kvalitativních hloubkových

²² Vzhledem k tomu, že se tento text objevuje v jednotné formě ve všech diskuzích na Aktuálně.cz, cíleně neuvádím zdroj jeho citace.

²³ Tím se liší například od kvantitativních strukturovaných dotazníků, které variabilitu kladených otázek neumožňují. Jsou však díky tomu více strukturované.

rozhovorů podle Creswella (1998: 15) patří, že zpravidla probíhá v přirozených podmínkách a nabízí holistický popis zkoumané problematiky.

Disman (1998: 19, 140-152) hovoří o tom, kvalitativní výzkumné metody mají všeobecně jednu přednost – a to tu, že minimalizují zkreslení, ke kterému mnohdy dochází při kvantitativních metodách, například kvůli nízké návratnosti strukturovaných dotazníků. V případě strukturovaných dotazníků navíc hrozí, že v nich výzkumník neobsáhne celou problematiku a nebude se tak zabývat aspektem problému, ke kterému by se při kvalitativním rozhovoru mohl dostat snáz. V případech, kdy se výzkumník snaží získat podrobnější pohled na své výzkumné téma a jeho výzkumné otázky začínají slovy „proč“ či „jak“, je pro něj užití kvalitativní metody výzkumu vhodnější (Creswell 1998: 16).

Již jsem uvedla, že pro svůj výzkum jsem zvolila kvalitativní rozhovor polostrukturovaný. Hendl (2005: 173-174) v této souvislosti hovoří o takzvaném polostrukturovaném rozhovoru pomocí návodu, při jehož použití výzkumník pracuje jen s malou sadou předem připravených otázek, které bude pokládat všem svým respondentům bez výjimky. Zároveň však tyto předem připravené otázky může doplňovat podle toho, jaká situace na rozhovor nastane, a reagovat tak na výroky respondentů a případně je dále rozšiřovat nebo upřesňovat. Tyto doplňující otázky není třeba v případě rozhovorů s jinými respondenty replikovat, protože se k nim nemusejí jinak vztahovat. Ve výsledku se však všechny kvalitativní polostrukturované rozhovory liší, ačkoli jsou jejich základní výzkumné otázky shodné. Využití této výzkumné metody je proto vhodné také v případě, kdy se výzkumník ocitne v časové tíži a je pro něj nemožné, aby vedl výzkumné rozhovory znovu.

Podle Sedlákové (2011: 211-212) můžeme polostrukturovaný rozhovor označit také jako semistrukturovaný nebo řízený rozhovor. Ačkoli při samotném výzkumu používáme návod, tedy předem připravenou malou sadu výzkumných otázek, následná úprava otázek a jejich rozšíření nejsou vyloučené. Metoda se tedy vyznačuje určitou pružností. Polostrukturovaný rozhovor se také snaží eliminovat omezení, která má takzvaný volný či hloubkový rozhovor. Ten klade velké nároky na výzkumníka, který musí být schopen během rozhovoru rozpoznat klíčové informace a pokusit se je vhodnými otázkami dále rozvést. Konverzace by však měla zůstat i nadále přirozená. Výzkumník by proto měl být pozorný a soustředěný, díky čemuž se mu pak dostane spontánních odpovědí respondenta.

Výzkumná metoda kvalitativních polostrukturovaných rozhovorů má ale ovšem i svá negativa. Polostrukturovaný rozhovor je výzkumníkem veden jako částečně řízený rozhovor, při kterém badatel hledá odpovědi na předem připravené otázky, které si ovšem před začátkem tvorby rozhovoru nemusí přesně formulovat (Reichel 2009: 111). Pro výzkumníka je jeho

tvorba časově náročnější, zároveň už by měl oplývat nějakými zkušenostmi (Disman 1998: 140-152).

Výzkumné rozhovory či interview jsou jednou z nejčastějších forem sběru dat v sociálních vědách. Je možné je kombinovat i s jinými metodami, například etnografickým výzkumem, analýzou dokumentů (Sedláková 2014: 207) či komparativní obsahovou analýzou, kterou jsem k jejich doplnění zvolila já.

Zkoumaný vzorek není během kvalitativních rozhovorů reprezentativní. Skladba respondentů bývá pestrá. Švaříček a Šedřová (2014: 72-73) popisují takzvanou graduální konstrukci vzorku, kdy respondenty postupně vybíráme v průběhu sběru dat a jejich analýzy. Vzorek se tak může neustále rozšiřovat do té doby, dokud nedojde k teoretickému nasycení, kdy už noví respondenti nesdělují žádné nové informace.

Co se týče vedení rozhovoru, podle Hendla (2005: 166) je důležité, aby byl výzkumník citlivý, empatický a soustředěný. Také délka rozhovoru je něco, co by měl výzkumník vzít při jeho plánování v potaz. Při rozhovorech je důležitý jejich začátek, při kterém by měl výzkumník s respondentem takzvaně „prolomit ledy“. První otázky tedy mohou být méně podstatné, na klíčové dotazy by mělo dojít až později. Také závěr rozhovoru je důležitý, protože někdy můžeme klíčová data získat dokonce až během loučení s respondentem. Možností je i opětovné setkání s dotazovaným nebo dodatečné upřesnění dat, které jsme při rozhovoru získali.

Kladené otázky neměly shodovat s výzkumnými otázkami, které uvádíme v metodické části výzkumu. Odpovědi na ně totiž získáme až vyhodnocením odpovědí na několik dotazů, které jsme během rozhovoru položili. (Sedláková 2014: 2009) Také Sedláková (ibid.: 2011-220) zmiňuje, že bychom na úvod rozhovoru měli pokládat nekonfliktní otázky, čímž si s naším respondentem vytvoříme vztah. Zároveň bychom ale měli dotazovaného upozornit, že jej můžeme přerušit, pokud se se svými odpověďmi příliš vzdálí od výzkumného tématu. Předem připravené primární otázky pak můžeme doplnit takzvanými sekundárními dotazy, které vyplynou až v průběhu rozhovoru, a také takzvanými sondážními otázkami, které respondentovi odpovědi prohloubí. Ve druhé fázi rozhovoru už se výzkumník může zaměřit na pocity a názory dotazovaného, které navážou na výroky, které uvedl v začátku rozhovoru (Hendl 2005: 168).

Sedláková (2014: 217-220) doporučuje, abychom rozhovory vedli v klidném prostředí a snažili se při nich vycházet vstříc požadavkům respondenta na místo a termín setkání. V místnosti by se ideálně neměl nacházet nikdo třetí, aby měl respondent pocit soukromí²⁴.

²⁴ Hovoříme o případě, kdy rozhovor děláme pouze s jedním respondentem.

Zásadní roli hraje osoba výzkumníka. Vývoj rozhovoru může ovlivnit jeho gender, charisma nebo věk. Je důležité, aby byl trpělivý a dokázal se soustředit a naslouchat, respondent by neměl mít pocit, že je pod tlakem a zahlcený otázkami. Dotazy musejí být jednoznačné, srozumitelné, neměly by být naopak sugestivní a hodnotící. Výzkumník by měl také respondenta předem upozornit, pokud se chystá si rozhovor nahrávat například na diktafon. Pokud s tím dotazovaný nesouhlasí, je třeba přistoupit k písemným poznámkám.

6.2.1 Volba respondentů a průběh výzkumu

Předtím, než jsem přistoupila k výběru konkrétních respondentů, jsem si stanovila, že chci vést rozhovory přímo s lidmi, kteří diskuzi na serverech Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz spravují a moderují je. V úvahu tak nepřípadaly rozhovory například se šéfredaktory online deníků, protože jsem se domnívala, že by do práce správců diskuzí neměli dostatečný vhléd. Výběr respondentů tak nebyl náhodný.

Respondenty jsem sháněla a oslovovala samostatně, v průběhu výzkumu a zpracovávání dat se na sebe nijak „nenabalovali“. Za výhodu považuji to, že v online médiích pracuji, proto znám jejich prostředí i řadu novinářů, kteří mi mohli kontakt na správce diskuzí zprostředkovat. Před zahájením výzkumu jsem se rozhodla, že z každého média oslovím pouze jednoho člověka, protože bych víc dat kvůli rozsahu práce i nedostatku času nedokázala zpracovat. Nemyslím si ale, že by to bylo na škodu, protože jsem díky tomu mohla s jednotlivými respondenty hovořit více do hloubky a nemusela jsem rozhovory ukončovat předčasně, aniž bych jeho obsah a výpovědní hodnotu považovala za dostatečné.

Jako prvního jsem oslovila zástupce serveru Aktuálně.cz Jana Lipolda, na kterého jsem dostala kontakt od mého kolegy. Lipold je šéfkomentátorem deníku, zároveň však dohlíží na všechny administrátory diskuzí, kteří pro server pracují, a je tak jejich nadřízeným. O způsobu, jak se čtenářské diskuze na serveru Aktuálně.cz moderují, tak má dokonalý přehled. Lipolda jsem oslovila pomocí e-mailu a domluvili jsme si termín schůzky přímo v newsroomu vydavatelství Economia.

Druhý výzkumný rozhovor jsem vedla se zástupcem serveru Novinky.cz Filipem Šárou. Získat respondenta z tohoto deníku pro mě bylo poměrně problematické. Jak jsem totiž zjistila a jak blíže uvedu ve Výzkumné části práce, server Novinky.cz nemá pro spravování diskuzí zvlášť vyčleněnou pracovní pozici a ve spravování diskuzí se střídají také někteří redaktori či editoři. Ačkoli jsem opakovaně oslovila editory deníku s žádostí o zodpovězení otázek,

případně o kontakt na někoho, kdo diskuze spravuje, nedostávalo se mi odpovědí. Nakonec jsem proto s žádostí o radu oslovila přes Facebook mého bývalého spolužáka Filipa Šáru, který je stálým redaktorem serveru. Ukázalo se, že právě on je jedním z redaktorů, kteří diskuze na serveru Novinky.cz spravují, a to zejména během víkendových služeb. Domluvili jsme si proto schůzku v kavárně nedaleko redakce deníku, kde jsme rozhovor vedli.

Třetí rozhovor jsem vedla se zástupci serveru iDNES.cz. Získání respondentů pro mě v tomto případě bylo nejsnazší, protože sama v deníku pracuji jako externí redaktorka. Ačkoli jsem tak správce diskuzí neznala osobně, věděla jsem, o koho se jedná, a mohla jsem ho oslovit přímo v redakci. Původně jsem s žádostí o rozhovor oslovila Patrika Bangu, který na serveru působí jako vedoucí blogů a diskuzí. Banga mi ale doporučil, ať dotazy pokládám spíše jeho kolegyni Tereze Janků, která je administrátorkou blogů a diskuzí a v problematice diskuzí na iDNES.cz se aktuálně orientuje více, protože je zodpovědná za všechny správce diskuzí, kteří na serveru pracují. Banga sice nyní působí jako nadřízený Janků, před lety však zastával její pozici, a tak se do výzkumného rozhovoru zapojoval taky. Ačkoli jsme to původně neplánovala, v případě serveru iDNES.cz jsem tak měla dva respondenty, což se ale ukázalo jako výhoda, protože se při odpovědích doplňovali, čímž jsem získala hlubší pohled do problematiky.

Před zahájením rozhovorů jsem respondenty seznámila s tématem práce a sdělila jsem jim, jakých tematických okruhů se otázky budou týkat. Zástupce serverů Novinky.cz a Aktuálně.cz jsem také informovala, že pracuji pro konkurenční server iDNES.cz. Ujistila jsem je však, že rozhovor je čistě akademický a jeho výstup bude použit pouze pro účely výzkumu, nejedná se tedy o žádnou „špionáž“. V případě serveru iDNES.cz jsem tak samozřejmě postupovat nemusela, respondentům jsem přesto zopakovala, že výstup rozhovoru se objeví pouze v mé diplomové práci.

Všechny rozhovory jsem nahrávala na diktafon, respondenty jsem s touto skutečností předem seznámila. Nikdo z nich s tím neměl problém, možná i proto, že jsou sami ze své novinářské profese na podobný postup zvyklí. Ačkoli Sedláková (2014: 217) doporučuje, aby výzkumník vedl rozhovor v klidné místnosti, kde jeho a respondenta nebude rušit nikdo třetí, toto doporučení se mi dodržet nepodařilo. V případě rozhovorů, které jsem vedla přímo v newsroomech redakcí²⁵, jsme se alespoň usadili tak, abychom se vyhnuli běžnému hektickému režimu redakcí.

Všichni respondenti byli velmi ochotní a odpovídali na většinu mých dotazů. Pouze v některých případech na otázky odpovědět odmítli, což zdůvodňovaly určitým „know-how“

²⁵ Aktuálně.cz a iDNES.cz.

redakce. Vzhledem k tomu, že výsledek této práce bude k dispozici na internetu a veřejně přístupný, se také nevyjadřovaly k otázkám, které by mohly diskutérům prozradit, jak obcházet pravidla diskuzí, aniž by si toho jejich správci všimli. V těchto případech mi dotazy zodpověděli buď „mimo záznam“, nebo vůbec. Vycházeli přitom z mého ujištění před začátkem rozhovoru, že mi nemusejí na všechny otázky odpovídat, pokud sami nechtějí. Domnívám se, že to bylo užitečné z hlediska navození důvěry, respondenti se také díky tomu necítili být pod tlakem a konverzace plynula přirozeně.

Samotné rozhovory jsem začínala nekonfliktními otázkami, u kterých jsem očekávala čistě faktické odpovědi, při kterých nebudou muset respondenti projevit své postoje a názory. V úvodu jsem se tak ptala například na to, kdo čtenářské diskuze na serverech spravuje a co musí čtenáři podstoupit, aby se mohli do diskuzí aktivně zapojit. Postupně už mé dotazy směřovaly i k náročnějším tématům a určité polemice respondentů, například když jsem se jich ptala na to, které diskuzní příspěvky považují za nevhodné.

Kromě malé sady předem připravených otázek, které se ve všech třech rozhovorech shodovaly, jsem respondentům pokládala také doplňující otázky, které mě napadaly až v průběhu a reagovaly na něco, co dotazovaní řekli. Mnohdy mě při pokládání otázek inspirovali sami respondenti, kteří sami otvírali i témata, o kterých jsem při přípravě rozhovorů sama neuvažovala. V případě druhého a třetího rozhovoru jsem některé otázky pokládala i na základě zjištění z prvního rozhovoru, která jsem považovala za zajímavá, a chtěla jsem mít možnost je vzájemně porovnat s odpověďmi jiných respondentů.

Z hlediska kvality si byly všechny rozhovory velmi podobné. Ukázalo se, že jsem výzkumný vzorek zvolila dobře, protože všichni respondenti měli o problematice dostatek informací, které mi dokázali předat. Všichni tři, respektive čtyři, dotazovaní ve své pozici působí několik let, díky čemuž už při spravování diskuzí nabyli dostatek zkušeností a mají o nich přehled. Je možné, že ochota respondentů souvisela i s jejich vlastní novinářskou praxí, díky které vědí, jaké je to být na „druhé straně“.

Před samotnými rozhovory jsem si stanovila, že by každý z nich měl trvat nejméně půl hodiny, ne však více než hodinu. Domnívám se, že půlhodina je dostačující ke zjištění potřebných dat, rozhovor trávající více než hodinu by už ale mohl přinést i odpovědi na otázky, které se od původního výzkumného záměru zbytečně odchyľují. Délkou rozhovoru jsem také chtěla vyjít vstříc respondentů, protože rozhovory většinou probíhaly během jejich pracovní doby a nechtěla jsem je příliš dlouho zdržovat od práce. Nakonec všechny rozhovory trvaly zhruba od 30 do 45 minut. Při jejich přepisu se mi potvrdilo, že to bylo dostatečné, protože jsou poměrně rozsáhlé.

Před vyhodnocením rozhovorů bylo třeba jejich nahrávky důkladně vyslechnout a přepsat je. Rozhovory jsem přepisovala kompletně, abych později nezjistila, že jsem nějakou potřebnou část vynechala. Zároveň jsem se už při vedení rozhovorů snažila postupovat tak, aby se respondenti v odpovědích drželi daného tématu. Doslovný a nekrácený přepis rozhovorů uvádím v Přílohách této práce. Zcela výjimečně jsem přistupovala pouze k drobným stylistickým úpravám, aby čtení rozhovorů bylo příjemnější a plynulejší. Otázky a odpovědi jsem uvedla tak, jak za sebou chronologicky skutečně následovaly.

Při čtení přepsaných rozhovorů jsem barevně odlišovala jednotlivé tematické okruhy, které obsahovaly klíčové informace. Vyznačené části jsem poté vzájemně porovnávala, abych zjistila rozdíly v přístupu jednotlivých serverů a jejich správců diskuzí. Při komparaci jsem vycházela z celých pasáží a odstavců, nikoli pouze jednotlivých slov. Při analýze jsem se snažila být co nejvíce objektivní a soustředila jsem se na to, abych ke všem serverům přistupovala zcela stejně.

Tematické okruhy byly shodné s výzkumnými otázkami, které jsem představila v úvodu této části práce. Pro přehlednost je uvádím zapsané v tabulce, kterou jsem doplnila dílčími dotazy, které jsem v souvislosti s okruhy respondentům kladla.

Tabulka č. 1: Tematické okruhy výzkumných rozhovorů a příklady otázek kladených respondentům

Správci diskuzí	Kdo diskuze na serveru spravuje? Má pro to redakce vyčleněnou pracovní pozici? Kolik lidí diskuze spravuje? Co je náplní jejich práce? Dohlížíte na diskuze neustále?
Pravidla pro diskutující na uvedených serverech	Co musí člověk splnit, aby mohl na serveru diskutovat? Kdy jste zavedli povinné registrace diskutérů?
Typy nevhodných příspěvků	Co jsou nejčastější prohřešky diskutérů? Porušují při diskuzích stanovená pravidla, která uvádíte? U kterých zpráv se nevhodné příspěvky objevují nejčastěji?
Postup moderátorů v případě nevhodných příspěvků	Jaké jsou sankce za nevhodné příspěvky? Je součástí postupu i systém varování diskutérů? Jak velká část příspěvků je

	mazána? Přistupujete k diskuzím u některých článků s větší obezřetností? Otevíráte diskuze u všech článků?
Spolupráce správců diskuzí s ostatními členy redakce	Spolupracuje s ostatními členy redakce?

Výsledky obou výzkumů – tedy obrazovou analýzou i kvalitativními strukturovanými rozhovory – se budu zabývat v následující části práce.

Výzkumná část

Poté, co jsme představili výzkumné otázky a popsali zvolené výzkumné metody, nyní můžeme přejít k výsledkům výzkumu. V první části této kapitoly se zaměřím na analýzu pravidel diskuzí na serverech Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz. Poté představím analýzu kvalitativních polostrukturovaných rozhovorů se zástupci zmíněných serverů. Odpovědi respondentů se budu snažit rozřadit do jednotlivých kategorií tak, aby odpovídaly tématům výzkumných otázek. V závěru kapitoly shrnu poznatky, které z obou analýz vyplynuly a zodpovím stanové výzkumné otázky. Chybět nebude ani závěrečná reflexe výzkumu, ve které zhodnotím, zda se mi podařilo naplnit cíl výzkumu a zda při něm došlo k nějakým chybám.

7 Výsledky analýzy pravidel diskuzí na zpravodajských serverech

Všechny tři online deníky, které byly tématem mého výzkumu, disponují určitým souborem pravidel pro diskutéry, který je veřejně dostupný²⁶. Způsob formulace pravidel se u všech serverů liší. Novinky.cz pravidla rozepisují v celých větách, zároveň je ale shrnují do deseti stručných bodů. Pravidla jsou napsána jasným a srozumitelným jazykem, objevují se v nich výrazy typické pro internetovou komunikaci (chatování, spam, tapetování). Redakce si v pravidlech vyhrazuje právo nevhodné příspěvky mazat a blokovat uživatele.

Server iDNES.cz uvádí na svém redakčním blogu příspěvek Deset hlavních důvodů, proč jsme vám možná smazali příspěvek. V úvodu sděluje, že redakce seznam pravidel nemá, zmíněný příspěvek tak má spíše vysvětlující charakter. Pro účely této práce jej však jako souhrn pravidel označuji, protože podmínky diskuze obsahuje. Text připomíná typický blogový příspěvek spíše než souhrn podmínek, je psaný poměrně neformálním a uvolněným jazykem, přesto je srozumitelný. Redakce uvádí 10 bodů, proč mohlo dojít ke smazání příspěvku, a dva body, proč příspěvek smazán nebyl, i když podle diskutujících měl být.

Server Aktuálně.cz ve svých Pravidlech diskuzí varuje, že moderátoři mohou nevhodné příspěvky z diskuzí bez předchozího upozornění mazat či uživatele zablokovat. Pravidla

²⁶ Odkazy na jednotlivé servery jsem uvedla v předchozí kapitoly, kompletní kopie pravidel diskuzí také uvádím v Přílohách č. 1 až 3.

diskuze tvoří tři body, které redakce šířeji rozepisuje. Pravidla jsou napsaná srozumitelně, vzhledem k použití pouze tří základních bodů jsou stručnější než v případě zbylých serverů.

7.1 Porušování zákonů, podněcování nenávisti a urážky

Všechny tři zkoumané servery se ve svých pravidlech věnují tématům porušování zákonů, podněcování nenávisti či urážení dalších diskutérů i jiných lidí. Vzhledem k tomu, že tato témata servery shodně zmiňují na prvních místech svých pravidel, dá se odhadovat, že je považují za nejdůležitější.

Novinky.cz jednoznačně upozorňují, že diskutéri ve fóru nesmějí porušovat zákony České republiky. *„Do názorového fóra rozhodně nepatří urážky, pomlvy či vyhrožování komukoliv násilím. Novinky na svých stránkách také nebudou tolerovat podněcování nenávisti k jednotlivcům nebo skupinám obyvatel, zejména na základě národnosti, rasové nebo náboženské příslušnosti. Smazány budou příspěvky vulgární nebo obscénní.“*

Server iDNES.cz vysvětluje, že právě urážky a vulgární výpady vůči ostatním mohou být jedním z důvodů, proč správce příspěvek vyhodnotí jako nevhodný a smaže ho. *„Někoho jste nazvali hlupákem, pitomcem, kreténem nebo něčím ještě horším. Vážně, urážky nemáme rádi, a nedovolíme je nikomu a vůči nikomu. Stejně tak se rádi obejdeme bez ‚pivní‘ úrovně debaty, laciné hospodské výkřiky vám smažeme.“* Na rozdíl od serveru Novinky.cz redakce explicitně nehovoří o příspěvcích porušujících zákon a o příspěvcích, které by podněcovaly nenávist. Zato se server obšírněji věnuje vysvětlení, proč je nevhodné v diskusi používat vulgaritu. *„Používáte vulgaritu. Ano, řada ne zrovna jemných výrazů se běžně používá v práci, ve škole, dokonce i v televizi, ale v diskusi na iDNES.cz nemají co dělat. Zkuste jednoduché pravidlo: Mluvili byste takhle s rodiči, s dítětem nebo šéfem vaší firmy? Ne? Pak to nedělejte ani u nás. Díky. Nebo ano? Pak bude lepší, když budete diskutovat někde jinde, u nás to nepůjde. P.S.: Vytečkovaný vulgarismus není vulgarismem o nic míň než ten nevytečkovaný.“*

Deník Aktuálně.cz čtenáře vyzývá, aby byli „partnery do diskuze“. Zakazuje příspěvky, které podněcují nenávist a podobně jako iDNES.cz se vymezuje proti vulgaritám. *„Žádáme vás, abyste k ostatním přistupovali s úctou, neútočili na ně, nezneužívali diskusí k výhrůžkám, obtěžování, pomluvám a šíření nepravdivých informací. Příspěvky podněcující k násilí vůči konkrétním lidem nebo skupinám obyvatelstva a k rasové, etnické a náboženské nenávisti jsou zakázány. Do diskuse nepatří obscénní a vulgární příspěvky. Přitom nezáleží na tom, zda jsou vulgaritu výslovné, nebo jsou ‚vytečkované‘, či je obscenita vyjádřena ‚opisem‘.“* Všichni

diskutující jsou podle Aktuálně.cz zodpovědní za to, že budou dodržovat příslušné zákony a právní normy. K popisu možných porušení zákona přistupuje konkrétně. *„Zvláště chceme upozornit na možný konflikt se zákonem v případě publikování materiálů odkazujících na dětskou pornografii, porušujících autorská práva a propagujících nelegální drogy. Moderátoři si vyhrazují právo posoudit, kdy je příspěvek už za hranicí zákona.“*

7.2 Spamy, reklama a tapetování

Všechny tři servery se ostře vyhrazují proti tomu, aby lidé využívali jejich diskuzní fóra pro svou reklamu, sdíleli na nich spamy a podezřelé odkazy.

Takto se proti spamům brání Novinky.cz: *„Zakázáno je rovněž zneužívání názorového fóra k šíření reklamy a spamu, jakož i uveřejňování příspěvků či odkazů, které nesouvisejí s tématem článku, nebo odkazů na stránky s nelegálním obsahem. Povoleno není ani opakované vkládání stejných příspěvků, tedy tzv. tapetování.“*

Také iDNES.cz hovoří o tom, že na svých diskuzních fórech nestojí o spam o reklamu. Stejně jako Novinky.cz se brání takzvanému tapetování ve formě sdílení stejných příspěvků stále dokola. *„Opravdu, ale opravdu diskuse nechceme mít zaplevelené spamy a reklamou. Nabízíme čtenářům diskusi jako přidanou hodnotu článku, ne jako nástěnku pro výlep reklamy nebo pořád dokola opakovaných tezí. Proto je někdy stejně jako některé výrazy, formulace nebo odkazy na webové stránky systém do diskuse vůbec nepustí, jindy je do věčných diskusních lovišť pošlou administrátoři. (...) Už Jára Cimrman říkal, že každé zbytečné slovo je zbytečné. Opakovaným vkládáním stejných příspěvků ostatní diskutující nepřesvědčíte. Opakovaným vkládáním již jednou smazaných příspěvků zase nepomůžete nám, protože je musíme smazat znovu.“*

Aktuálně.cz je v tomto případě pravděpodobně nejkonkrétnější, varuje i před nadbytečným užíváním velkých písmen nebo emotikonů. *„Není dovoleno zaplavovat diskuse neustále stejným textem či textem s tím samým věčným obsahem. Zapovězeno je také grafické ztvárnění, jehož cílem je přitáhnout zvláštní pozornost (například psaní textů velkými písmeny nebo nadměrné používání emotikonů). Je nepřípustné propagovat v diskusích komerční produkty či soukromé firmy. Vzhledem k tomu, že není možné přesně definovat, co ještě souvisí s diskusí a co už je záměrná propagace, vyhrazují si moderátoři právo toto posuzovat ad hoc.“* Server upozorňuje, že diskuze slouží k výměně názorů o příslušném článku, ne k distribuci

informací z jiných zdrojů. „Pokud diskusní příspěvek obsahuje odkaz (URL adresu) na jinou webovou stránku, vystavuje se jeho autor riziku, že komentář bude posouzen jako spam.

7.3 Krádeže identity a sdílení osobních údajů

Kromě serveru iDNES.cz zmiňují online deníky ve svých pravidlech diskuzí také zákaz užívání cizí identity. Podobně nepřipustné je podle nich zveřejňování osobních údajů jiných lidí.

Server Novinky.cz lidem zakazuje sdílet adresy i telefonní čísla jiných osob. „Přestože názorové fórum Novinek se od diskusí na ostatních serverech liší sníženou mírou anonymity, je nadále nepřipustné zveřejňovat údaje o identitě ostatních uživatelů, jejich plnou adresu či telefonní čísla. Zapovězeno je rovněž vydávání se za jinou osobu.“

Redakce Aktuálně.cz diskutérům zakazuje vystupovat pod „ukradenými“ jmény či fotografiemi, které patří jiné žijící osobě. „Zakázané je psaní příspěvků pod jménem nebo pod fotografií (,avatarem‘) jiné žijící osoby nebo existující korporace. (Pravidla diskuse se vztahují také na uživatelská jména diskutujících, důvodem ke smazání komentáře nebo zablokování uživatele tedy může být i samotný ,nick‘). Riziko ukradení cizí identity je na tomto serveru pravděpodobně největší. Jen zde totiž mohou lidé diskutovat i bez registrace na jméno, k zapojení do debaty jim stačí pouze nick. Zbylé dva servery od diskutujících vyžadují jejich jméno a příjmení, krádež identity je tak méně pravděpodobná.

7.4 Chatování a off-topic příspěvky

Online deníkům vadí také to, pokud někdo jejich diskuze využívá k obyčejnému chatování²⁷ a nevyjadřuje se k tématu článku. Pokud diskutující hovoří o zcela jiných tématech, než se v článku objevují, považují to redakce za off-topic příspěvky.

Novinky.cz zákaz popisují stručně, ale jasně. „Fórum neslouží k chatování. Diskuse například o tom, kolik měl kdo včera piv a jak mu po nich bylo, patří na jiné servery.“

Redakce iDNES.cz se k této problematice vyjadřuje ostřeji, zprávu diskutujícím však vysílá stejnou. „Možná jste si mysleli, že diskuse pod články jsou prostorem pro volnou zábavu. Nejsou. Jsou určeny k debatě na téma článku. Ne ke šveholení o tom, co jste měli dobrého k

²⁷ Neboli klábosení.

snídani, nebo jak úžasně hraje vaše nová LCD televize. Říkáme tomu off topic neboli příspěvky mimo téma článku a celkem svižně je mažeme.“

Server Aktuálně.cz téma chatování a off-topic příspěvků ve svých pravidlech nezmiňuje.

7.5 Urážení redakce

Pouze server iDNES.cz při popisu příspěvků, které jsou v diskuzi nevhodné, zmiňuje také výroky namířené proti redakci či autorům článků. *„Jestli máte věcnou připomínku k článku, napište nám ji pomocí Tipu redakci vlevo dole pod článkem, tak se k nám nejrychleji dostane. Pokud to chcete udělat v diskusi, držte se věcného tónu, my se budeme snažit chybu napravit a pokud najdeme čas, pokusíme se v diskusi odpovědět.“* Za nevhodné považuje také stížnosti diskutérům na to, že jim administrátoři smazala nevhodný příspěvek. *„Ani válečný pokřik směrem k administraci diskusí nepatří k tématu článku. Většinu čtenářů nezajímá, že jsme vám smazali příspěvek, i když někteří by s vámi jistě soucítili. Jestli máte výhrady, napište nám přímo ze svého čtenářského účtu (ano, to je ten, do kterého musíte být přihlášení, abyste mohli diskutovat), my na slušné a věcné maily rádi odpovíme.“*

Servery Novinky.cz a Aktuálně.cz se této problematice ve svých pravidlech nevěnují.

8 Výsledky výzkumných rozhovorů se správci diskuzí

Jak jsem již uvedla v předchozí kapitole, výzkumné rozhovory jsem dělala se zástupci všech zkoumaných online deníků²⁸. Respondenty jsem volila tak, aby sami pracovali jako správci²⁹ diskuzí, a měli tak s administrací diskuzí přímou zkušenost. V případě serveru Novinky.cz jsem vedla diskuzi s Filipem Šárou, v případě iDNES.cz s Terezou Janků a Patrikem Bangou a v případě Aktuálně.cz jsem hovořila s Janem Lipoldem³⁰. Odpovědi respondentů jsem se snažila ve většině případů rozřadit do kategorií, aby odpovídaly tématům výzkumných otázek. Některé odpovědi však mají svou vlastní, nově vytvořenou kategorii.

²⁸ Nezkrácené přepisy všech tří výzkumných rozhovorů uvádím v Přílohách č. 4 až č. 6.

²⁹ Pro výraz správce používám také výrazy moderátor či administrátor. Pokud není uvedeno jinak, všechny výrazy považuji za rovnocenné.

³⁰ Bližší informace o respondentech jsou uvedeny v předchozí, metodické, části práce.

8.1 Správci diskuzí a způsob jejich práce

Na serveru Novinky.cz neexistuje speciálně vyčleněná pracovní pozice pro správce diskuzí. Šára uvádí, že *„během pracovního týdne diskuze kontrolují dvě asistentky našeho šéfredaktora, které to dělají v rámci své denní náplně práce. Není to jejich jediná činnost. Navíc má do systému přístup většina redaktorů, takže během víkendových služeb kontroluje diskuze ten, kdo na to má zrovna čas, případně záleží na tom, jak se redaktoři dohodnou.“*

Nejčtenější český online zpravodajský server je v tomto výjimečný. Jak na iDNES.cz, tak na Aktuálně.cz pozice správce diskuzí existuje. V případě iDNES.cz se o diskuze stará tým šesti administrátorů včetně jejich nadřízené Terezy Janků, která je za ně zodpovědná. *„Administrátoři jsou anonymní, nesdělujeme, kdo to je. Většinu věcí řeším já, Patrik (Banga, pozn. autorky) je ještě můj nadřízený, který řeší, pokud jsou nějaké stížnosti na mě,“* říká Janků.

O diskuze na serveru Aktuálně.cz se starají externisté, což jsou podle Lipolda většinou studenti. *„Na pozici se jich střídá víc.“*

Servery Novinky.cz a iDNES.cz používají pro diskuze své vlastní redakční systémy, Aktuálně.cz využívá systém Disqus, se kterým se můžeme setkat v řadě světových online médií, například Al Jazeera či v minulosti CNN a Daily Telegraph. *„Moderátor diskuzí má na Disqusu účet a průběžně v reálném čase čte komentáře, které tam přibývají. Čte je tak, jak jdou v čase za sebou, bez ohledu na to, pod kterým článkem jsou. Čte to tedy jako jednu ‚řeku‘, nemá otevřeno dvacet oken s různými články, protože by to bylo nepraktické,“* říká Lipold. Moderátor tak příspěvky sleduje buď v „řece“, nebo si otevře diskuzi přímo pod článkem. Disqus mu umožňuje vidět, ze kterého článku konkrétní diskuzní příspěvek pochází. Systém také umí filtrovat nevhodná slova, bližší informace ale Lipold kvůli „know-how“ prozradit nechtěl.

Novinky.cz ke spravování diskuze používají systém, který filtruje určitá slova nebo výrazy. Klíčová slova se neustále rozšiřují, mění se podle aktuálního dění. *„Pokud například někdo někoho nabádá k fyzické likvidaci, tak to systém podchytí, aniž by ten člověk musel použít třeba slovo uprchlík,“* vysvětluje Šára. Všechny diskuzní příspěvky se nečtou, *„to by v redakci muselo sedět asi deset speciálních pozic“*, říká Šára. *„Člověk, který příspěvky kontroluje, tak kontroluje to, co už mu našel systém. Občas je to trochu nedokonalé v tom, že systém vygeneruje například slovo vůl, pak ale musí člověk, který to kontroluje, poznat kontext. Může to být urážení někoho jiného, třeba i jmenovité urážení jiného diskutéra, ale tento příklad jsem uvedl hlavně proto, že systém najde jakéhokoli ‚vola“ – třeba když se napíše ‚kvůli‘, tak to systém vyhodnotí jako závadné.“*

Administrátoři diskuzí na iDNES.cz nejdříve kontrolují nahlášené příspěvky. „Pro nás je to jen vodítko, diskutéři se samozřejmě nahlašují i proto, že se nemají rádi a jen některé z těch příspěvků jsou na smazání,“ popisuje Janků. Správci v redakčním systému vidí všechny příspěvky ze všech diskuzí, problematickou diskuzi si mohou otevřít zvlášť. Také tento systém disponuje filtrem. „Je tam filtr, který některá slova do diskuze vůbec nepustí, jako například vulgaritu nebo některé odkazy. Tuším, že třeba White Media tady neprojdou. Těch slov ale není tolik. Pak je v systému filtr na to, aby nám ukázal takzvaně podezřelá slova, a to jen proto, aby byla pro administrátora lépe viditelná. S těmi příspěvky se nic neděje, ale administrátorovi se označí a on příspěvek vidí jako problematický, ví, že se na něj má podívat,“ říká Janků.

8.2 Jak se stát diskutérem

Už několik let se zájemci o diskutování na serverech Novinky.cz a iDNES.cz musejí registrovat na jméno. Výjimkou je server Aktuálně.cz, kde diskutéři stále mohou přispívat pouze pod svými nicky.

Novinky.cz povinnou registraci zavedly v roce 2009. „Chtěli jsme se pokusit zkulturnit naše diskuze a vyfiltrovat lidi, kteří do nich přišli jen provokovat, proto jsme zavedli korespondenční registraci. Ta probíhá poštou. Když člověk vyplní registrační formulář, tak mu na jeho adresu pošleme dopis s registračními údaji, abychom měli jistotu, že to je reálný člověk. V diskuzích je pak nad jeho diskuzním příspěvkem uvedeno jméno, příjmení a město,“ popisuje Šára. Šára uvádí, že kdyby server registrace nezavedl, objevovalo by se tam mnohem víc příspěvků off-topic. Diskuze se teď podle něj snáz hlídají. „Náš šéfredaktor v jednom starším rozhovoru říkal, že se neobáváme úbytku čtenosti a že naše diskuze připomínaly popsanou fasádu domu. I když za ně takzvaně neneseme odpovědnost, tak je to na našem serveru a je to naše vizitka.“

Jiný způsob registrace volí redakce iDNES.cz, kde lidé diskutují pod svými jmény a příjmeními od konce roku 2012. „Pokud má ten člověk věrohodný e-mail, tak se snažíme účet schválit. Ne vždy to ale děláme. Jeho e-mail musí mít nějaké formální náležitosti, abychom ho posoudili jako věrohodný. Pokud se rozhodneme, že ten účet pro nás věrohodný není, tak toho člověka požádáme o doložení totožnosti. To může udělat tak, že nám pošle fotku občanky se začerněnými citlivými údaji, nebo třeba prostřednictvím Facebooku, pokud zkonstatujeme, že je pro nás jeho facebookový účet věrohodný. Máme také postupy na to, jak posuzovat, jestli věrohodný je. Pokud si ten člověk připojí svůj věrohodný facebookový účet hned na začátku,

tak ho také považujeme za důvěryhodného uživatele a odsouhlasíme ho rovnou,“ říká Janků. Také na tomto serveru se přechod k povinným registracím vyplatil. *„Já jsem k tomu dokonce dělal analýzu. Vyšlo z ní, že co do počtu smazaných příspěvků jsme v roce 2013 mazali deset procent toho, co jsme mazali před zavedením registrací,*“ říká Banga.

Mnohem mírnější podmínky panují na Aktuálně.cz. *„U nás může diskutovat kdokoli, žádnou redakční registraci nemáme, je potřeba se zaregistrovat pouze na Disqusu. Když má člověk účet na Disqusu, tak může samozřejmě diskutovat u nás, ale i na úplně jiném webu, který Disqus používá,*“ uvádí Lipold.

8.3 Nevhodné příspěvky

Všechny zkoumané servery disponují více či méně konkrétním souborem pravidel či příkladů příspěvků, které jsou považovány za nevhodné. Diskutéři se však těmito pravidly mnohdy neřídí. Podle správců diskuzí jsou některé prohřešky častější než jiné.

Nejčastější prohřešky proti pravidlům diskuze na serveru Novinky.cz by Šára podle svých slov spíš odhadoval. *„Obecně se ale jedná buď o vulgární vyjadřování, nebo věci, které by daly shrnout slovem rasismus. Někdy je to úplně jasné, ale mnohdy si to ten diskutér ani nemusí uvědomit.“* Extrémně vulgární příspěvky se podle něj mažou. *„Každý diskutující si může přečíst pravidla, která jsou uvedena během registrace, a ví, co může, a co ne. Stejně tak se smaže, když někdo přidává ‚vatu‘, která tam skutečně nemá co dělat, nebo odkazy na jiné více či méně podezřelé servery a videa. Nebo když je to očividná záměrná provokace, trolling a podobně. U některých příspěvků se to ale těžce posuzuje. Pochopitelně se navíc může stát, že na nějaký nevhodný příspěvek nepřejdeme, protože si ho nevíme,“* říká.

Nejčastější prohřešky proti pravidlům diskuze na iDNES.cz se podle Janků mění v čase. *„Myslím, že ještě tak před tři čtvrtě rokem bych řekla rasistické příspěvky, teď už jsou to spíš vulgarity. Tím neříkám, že je rasistických příspěvků málo, ale z toho, co mažeme, se poměr zase obrátil k vulgaritám. Na druhou stranu je to ale logické, bylo to období, kdy přišly teroristické útoky v redakci Charlie Hebdo, Paříži i Belgii. Vždy je to ve vlnách podle toho, co se zrovna děje.“* Diskutéři se podle ní mnohdy snaží systém obejít. *„Samozřejmě vědí, za co je blokujeme, takže se třeba vulgarity snaží obejít tím, že je vytečkovávají, obepisují nebo jinak formulují. Když to formulují tak, že je pro nás příspěvek ‚pustitelný‘, tak to uděláme. Když někdo řekne ‚jděte do prdele‘, my mu to smažeme. Když ale řekne ‚jděte do zádele‘ nebo ‚jděte do Brusele‘, tak mu to necháme, protože formálně naplnil naše pravidla, i když samozřejmě víme, co chtěl*

řít. Pokud někomu řekne ‚vy jste vůl‘, tak mu to smažeme, protože je to urážka. Pokud řekne ‚vy jste vykastovaný tur‘, tak mu to taky smažeme, protože to sice řekl lépe, ale smysl příspěvku, urážka, tam zůstává,“ vysvětluje.

Uvést, která pravidla diskutéři nejčastěji porušují na serveru Aktuálně.cz, je podle Lipolda těžké. *„Jsou to asi ty části Kodexu, které se týkají urážek, výhrůžek, spamování, vulgarit a tak dále. Nicméně urážka a vulgarita se samozřejmě nerovná jen tomu napsat sprosté slovo. To už je bohatá zkušenost, jak na straně diskutujících i na straně naší, že je to potřeba posuzovat na základě kontextu, protože neuvěřitelnou sprostárnu člověk může vyjádřit i bez toho, aniž by použil sprosté slovo. Proto je důležité, že se tomu věnují živí, reální moderátoři čili že je to ruční práce a hlava člověka, který to vyhodnotí a v kontextu pochopí, jestli to porušuje Kodex, nebo ne.“* I komentáře s vulgárními výrazy ale mohou moderátoři v diskuzi nechat. *„Když uvedu příklad – když někdo napíše, že něco sedí jako pr... na hrnec, tak to moderátor nejspíš nechá. Když někdo někoho pošle do pr..., tak to tam nenecháme. Velký důraz klademe na posouzení živým moderátorem v kontextu a reálném čase,“* říká Lipold.

8.4 Sankce za porušování pravidel diskuzí

Zástupci všech tří zpravodajských serverů se shodují, že nevhodné příspěvky mažou, v krajních případech přistupují i k zablokování diskutéra.

„Samozřejmě když si uvědomíme, že stejnému člověku už za jeden den něco mažeme potřetí, tak mu můžeme dát zákaz. Ten je jednodenní, týdenní, měsíční nebo úplný, kdy můžeme zablokovat jeho IP adresu, aby k nám už nemohl žádným způsobem přispívat. Vzhledem k registracím na jméno a e-mail je jasné, že se do diskuze dostane každý jen podle přidělených údajů,“ popisuje Šára postup serveru Novinky.cz. Počet mazaných příspěvků se podle něj odhadnout nedá. *„Zprvė nám redakční systém filtruje jenom jejich část, zadruhé je velká část této části v pořádku. Ale když bych si ty příspěvky projel, tak si myslím, že může být mazaný každý patnáctý, dvacátý.“*

Na iDNES.cz mají pro mazání příspěvků jasně stanovená pravidla. *„Když lidem smažeme deset příspěvků za devadesát dní – pokud to nejsou příspěvky smazané proto, že byly mimo téma – tak se jim ten účet automaticky zablokuje. Po šesti měsících si mohou požádat o obnovení účtu. Každý nový diskutér musí nasbírat nějaká ‚íčka‘, aby se mohl vůbec*

registrovat³¹, a v případě, že mu ten počet íček klesne pod tisíc, tak se účet také blokuje. Takže když má diskutér třeba 1 300 íček a zveřejní najednou čtyři špatné příspěvky, tak mu počet klesne a účet se zablokuje, aniž by dosáhl deseti smazaných příspěvků,“ říká Janků. Jen výjimečně dochází k blokaci diskutéra rovnou. „Týká se to schvalování trestné činnosti, v podstatě se nám to stalo málokdy než při schvalování holocaustu.“ Podle Bangových odhadů administrátoři denně smažou asi 250 příspěvků z celkových 40 000. Spolu se smazanými příspěvky ale mizí i související vlákno. „V kritických situacích, jako bylo Charlie Hebdo nebo Paříž, to ale diametrálně roste a my nasazuje ostrý metr. Když umřel Waldemar Matuška, tak se strhly úplně neuvěřitelné příspěvky a smazali jsme jich asi 5 000. Když přiletěl do Čech Obama, tak jsme denně smazali 25 000 příspěvků,“ říká Banga.

Lipold uvádí, že počet smazaných příspěvků může jen odhadnout, statistiku k dispozici nemá. „Máme přehled, kolik komentářů přibude za den, za týden, za měsíc, ale systém je vzájemně nerozlišuje. Některé komentáře mají třeba jenom dvě slova, protože je systém interaktivní a lidé na sebe reagují. Komentář o třech odstavech a komentář ‚souhlasím‘ je z pohledu toho konečného počtu totéž. Ale jak jste se ptala na ty procenta, tak do nich tedy musím zahrnout úplně všechny komentáře.“ Odhaduje, že smazaných komentářů je asi pět procent z celkového počtu. „Zcela jistě to ale není deset procent. Ale jak jsem řekl, do toho opravdu musím započítat i komentáře, do kterých třeba někdo udělá jen jednoho smajlíka nebo se zeptá ‚jak to myslíte?‘. Podle délky nebo kvality ale komentáře rozlišit neumíme,“ říká.

Kvůli sankcím administrátoři mnohdy osobně komunikují přímo s diskutéry. „Samozřejmě jsou i takoví, kterým příspěvek smažeme a třeba zablokujeme účet, a oni řeknou ‚promiňte, prostě jsem se neudržel, můžete mi ten účet obnovit?‘ To řekneme ‚dobře, byl to první prohřešek, my ten účet obnovíme‘ a nečekáme šest měsíců. Je to případ od případu,“ říká Janků.

Systém varování před smazáním příspěvku nebo zablokováním účtu však v redakcích nefunguje. „Varování můžeme při mazání příspěvku nastavit, ale nemusíme. Zprávu člověku posíláme jen ve chvíli, pokud zablokujeme jeho. Pokud se jen smaže jeho příspěvek, tak je zbytečné ho informovat. Důvod ke smazání příspěvku se může objevit téměř u každého, problém ale je, pokud se to děje opakovaně nebo se ten člověk chová hystericky,“ vysvětluje Šára.

³¹ „Íčka se sbírají prohlížením stránek iDNESu, denně jich může člověk nasbírat maximálně 180. V zásadě se to zavádělo kvůli novým diskutérům. Lidé začínají na nule a dokud nenasbírají tisíc íček a nemá připojený facebookový profil, tak má možnost vložit pouze tři příspěvky – po jednom do každé diskuze. Dělal se to právě kvůli účtům, které byly falešné. Diskutéri tedy musejí nasbírat dostatek íček, mít vypnutý blokátor reklamy a musejí být přitom přihlášení. Až když jich nasbírají tisíc, tak mohou diskutovat úplně volně. Jiným řešením je připojit si svůj facebookový profil, v tom okamžiku máme jejich identitu ověřenou a nemáme důvod je omezovat,“ vysvětluje systém íček Janků.

Moderátoři diskuzí na Aktuálně.cz diskutéry před zablokováním účtu nevarují. „*My nemáme možnosti diskutující takto hýčkat. Pravidla jsou jasně daná, v diskuzích je odkaz na Kodex, který si každý může přečíst. Je v něm jasně napsáno, že kdo diskutuje, tak se zavazuje Kodex respektovat. Při tom objemu nemůžeme uplatňovat individuální přístup a řešit třeba komentář číslo 852, na to nemáme kapacitu,*“ vysvětluje Lipold.

8.5 Přístup k problematickým článkům

Oslovení správci diskuzí se shodují, že předem dokáží odhadnout, pod kterými články bude diskuze problematická. Zpravidla k nim tak už od počátku přistupují obezřetněji. V krajních případech je řešením diskuzi zcela uzavřít.

V případě serveru Novinky.cz není možné diskuze od počátku kontrolovat přísněji, protože systém nerozpozná, že se článek týká kontroverzního tématu. „*Ten systém ty příspěvky generuje nezávisle na člancích, ale je tam vždy napsaný titulek článku, ze kterého příspěvek je. U určitých věcí se dá samozřejmě odhadnout, že asi vzbudí emoce, a tyto články samozřejmě mají i potenciál mít větší čtenost, proto se dávají na Seznam častěji než články, u kterých si čtenář řekne ‚hm, dobrý‘,*“ vysvětluje Šára.

Za články, u kterých se dá očekávat problematická diskuze, redakce iDNES.cz považuje ty s tématem muslimů či Romů. „*Admin už dopředu pozná titulek, ze kterého je patrné, že u něj bude výbušná diskuze, takže ze zkušeností, které má, je schopný odhadnout, která diskuze bude horší a která lepší. Prioritu má samozřejmě ta horší. Já jsem byl dlouhá léta vedoucím diskuzí a mám to tak, že když do diskuze vstoupím a vidím sto příspěvků, tak je projíždím a periferně vidím třeba vulgarismy. Mrknu, vidím, mažu,*“ říká Banga.

Lipold o těchto diskuzích hovoří jako o „toxických“ diskuzích. „*Dospěli jsme k tomu už dávno a velmi rychle, že u některých článků diskuze neotvíráme vůbec. Pochopitelně všichni víme o šíření nenávisti po internetu a je nesporné, že se internetové diskuze staly mnohem podstatnější součástí veřejného života a médií než třeba před pěti lety. Je na ně kladena mnohem větší pozornost publika. My to musíme chápat tak, že je to naše vizitka a že se o ně musíme daleko víc starat. Ne že je nemůžeme jen tak nechat, to jsme nedělali nikdy, ale že je nemůžeme jen tak otevřít, ať se v nich diskutující ‚vyblbnou‘.*“

Aktuálně.cz je z hlediska neotvírání diskuzí výjimečné. Na serveru Novinky.cz se tak děje málokdy, dochází však k zavírání diskuzí poté, co už byly otevřeny. „*Například když zemřel Gross, tak tam diskuze byla, ale potom tam bylo napsáno, že vzhledem k velkému*

množství nevhodných příspěvků byla diskuze zablokována, respektive zrušena,“ říká Šára. Diskuze na serveru navíc po několika dnech úplně mizí. „Člověk si může projít jen ty aktuální diskuze. Teď mě napadá, že je to možná důvod, proč se nemusí k mazání příspěvků přistupovat až tolik úzkostlivě, pokud tedy nejde o něco extrémně nevhodného nebo na hraně zákona, protože to na webu za pár dní už nebude. Funguje to asi rok, dva.“

Také na serveru iDNES výjimečně vycházejí články bez diskuze, například když zemřel Václav Havel. „V takhle velkých okamžicích se to děje, ale jinak to není nic častého. Většinou to necháváme aspoň rozběhnout, aby diskutéři prokázali, že diskuze skutečně nemůže být otevřená a teprve potom to zavíráme. Třeba po pařížských útocích jsme zavedli sdílenou diskuzi, která vycházela pod všemi články na toto téma. Bylo to proto, že článků bylo hodně a bylo tam hodně problematických příspěvků. My jsme to nedokázali standardními silami uhlídat a nemít tam špatné příspěvky. Vzhledem k tomu, že zodpovídáme za to, co na webu máme, tak jsme to stáhli do jedné diskuze, aby měl administrátor možnost se v tom orientovat a my jsme nemuseli zavírat diskuze u všech článků úplně,“ popisuje Janků.

„Nemůžeme si dovolit nechat v diskuzích rasismus a tak dále, nejsme ale schopní držet prst nad tlačítkem a smazat něco ohavného hned ve chvíli, kdy se to objeví. Diskuzní prostor, a není to jen náš problém, je zneužíván k šíření nenávisti, někdy to i hraničí s trestným činem a není možné, abychom s tím byli spojovaní. Ale abych to nebral jen čistě pragmaticky, pro člověka je prostě nepříjemné, když se na našem webu podobné příspěvky objevují, a stydí se za ně,“ shrnuje Lipold.

8.6 Komunikace s dalšími členy redakce

Způsob komunikace mezi správci diskuzí a ostatními členy redakce se na jednotlivých serverech liší. Na serveru Novinky.cz spolu administrátoři a redaktoři běžně komunikují. „Protože případně si redaktoři mohou příspěvky v diskuzi smazat i sami. Navíc asistentky redakce sedí asi necelý metr od redaktorů,“ říká Šára.

Naopak na iDNES.cz komunikace fungovala spíš v minulosti, kdy redaktoři upozorňovala správce na možné problematické články. „Někdy dostáváme echo od editorů. Většinu času ale pracujeme z domova, a tak s nimi většinou komunikujeme zejména v případě, když diskuzi zavíráme. To děláme u článků, kde množství smazaných příspěvků a jejich charakter znemožňují mazání jednotlivých příspěvků. Neděláme to příliš často, ale děláme to.

V takovém okamžiku se na tom domlouváme my jako vedoucí diskuzí a blogů, nás o tom informují administrátoři. Poté to dáváme vědět editorům,“ říká Janků.

Také v Aktuálně.cz je komunikace omezená, členové redakce správce na problematické články neupozorňují. „Tak to nejde, na to je online příliš intenzivní a nemáme na to čas. Jak už jsem naznačil, moderátoři navíc nejsou v práci nonstop, takže by to asi stejně nefungovalo. Ale jen pro upřesnění – když diskuze takzvaně ‚vypínáme‘, tak to nedělají moderátoři, ale editor nebo ten, kdo článek vydal. O tom, jestli diskuze bude otevřená, nebo ne, moderátor nerozhoduje,“ říká Lipold.

9 Shrnutí výsledků výzkumu

Výzkum, který jsem provedla pomocí komparativní obsahové analýzy a kvalitativních polostrukturovaných rozhovorů, jasně ukázal, že české nejčtenější online zpravodajské servery nenechávají čtenářské diskuze fungovat vlastním životem. Právě naopak – všechny tři servery disponují jasným a srozumitelným souborem pravidel (ačkoli v případě iDNES.cz se jedná o blogový příspěvek, který vysvětluje důvody, proč jsou příspěvky považovány za nevhodné), který je veřejně přístupný na webu a který čtenářům vysvětluje, jak se v diskuzích chovat tak, aby jejich příspěvky nemusely být mazány a aby redakce nemusela blokovat jejich účty.

Tematicky si jsou uvedená pravidla diskuzí velmi podobná, čtenářům zakazují v diskuzích používat urážky, podněcovat nenávist vůči jednotlivcům i skupinám či vyhrožovat dalším diskutujícím. Redakce na svých diskuzních fórech odmítají všechny příspěvky, které by mohly porušovat zákony České republiky. Čtenářům zakazují používat cizí identity a sdílet kontaktní či osobní údaje jiných lidí, zejména jiných diskutérů.

Kromě toho se redakce online deníků jasně vymezují proti spamování, reklamě, tapetování, chatování či off-topic příspěvkům, které podle nich do diskuzí nepatří.

Pouze iDNES.cz ve svých pravidlech zakazuje urážky a výpady proti členům redakce, autorům článků a administrátorům diskuzí. Servery Novinky.cz a Aktuálně.cz toto pravidlo nezmiňují.

Co se týče administrátorů diskuzí, pouze na serveru Novinky.cz pro ně neexistuje samostatná pracovní pozice. Ve spravování diskuzí se střídají asistentky redakce a redaktoři, zatímco v případě serverů Aktuálně.cz a iDNES.cz se o diskuze starají přímo administrátoři.

Pouze Aktuálně.cz k diskuzím nevyužívá redakční systém, ale systém Disqus, který je rozšířený po celém světě. Všechny tři systémy dokáží filtrovat nevhodná klíčová slova, a minimálně Novinky.cz a iDNES.cz tyto filtry při spravování využívají. Zatímco Novinky.cz při kontrole příspěvků vycházejí pouze ze systémem vyfiltrovaných slov, administrátoři iDNES.cz filtr používají spíše jako pomůcku při čtení a hodnocení čtenářských příspěvků.

Server Aktuálně.cz je také specifický v tom, že se na něm uživatelé diskuzí nemusejí registrovat pod vlastním jménem, ale mohou diskutovat pod svými nicky. Server Novinky.cz diskutérům přikazuje takzvanou korespondenční registraci, kdy jim na domovní adresu přijde dopis s přístupovými údaji. Tento systém je proto pravděpodobně nejtěžší obejít. Také server iDNES.cz požaduje registraci čtenářů na jméno, ve většině případů mu však stačí jejich e-mailová adresa či facebookový profil.

Správci diskuzí se shodují v tom, co považují za nevhodné příspěvky. Hovoří zejména o rasistických příspěvcích, vulgaritách, výhrůžkách či off-topic příspěvcích, tedy o stejných typech příspěvků, které jsou zakázány v pravidlech diskuzí.

Za nevhodné příspěvky přicházejí ve všech třech médiích sankce, které začínají těmi mírnějšími – smazáním nevhodného příspěvků – a končí těmi nepřísrnějšími, tedy blokadou účtu diskutéra a případně i jeho IP adresy.

Všichni správci diskuzí uvádějí, že dokáží předem odhadnout, u kterých článků vypukne emotivní diskuze. Správci diskuzí na serverech Aktuálně.cz a iDNES.cz k nim předem přistupují s větší obezřetností a obsah diskuzí kontrolují důkladněji, v případě serveru Novinky.cz to ale není úplně možné, protože správci kontrolují pouze nevhodné příspěvky filtrované systémem. Ve výjimečných případech správci přistupují k uzavření diskuzí, pokud nejsou schopni nevhodné příspěvky uhlídat. Jen málokdy se stává, že články na serverech iDNES.cz a Novinky.cz vycházejí rovnou bez diskuze, naopak server Aktuálně.cz k tomu přistupuje častěji.

Komunikace mezi správci diskuzí a ostatními členy redakce v běžném provozu funguje pouze na serveru Novinky.cz, v případě iDNES.cz komunikace lépe fungovala v minulosti. Na serveru Aktuálně.cz není na komunikaci většinou čas.

Shrnutím výsledků výzkumu jsem zároveň odpověděla na hlavní výzkumnou otázku Jak se liší úroveň moderace a regulace čtenářských příspěvků v diskuzích pod články na serverech Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz?, kterou jsem si vytyčila v úvodu této práce. Tím, že jsem odpovědi respondentů řadila do kategorií, jsem zároveň odpověděla i na doplňující výzkumné otázky. Pro větší přehlednost uvádím následující tabulku:

Tabulka č. 2: Diskuze na serverech Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz

	Novinky.cz	iDNES.cz	Aktuálně.cz
Pravidla diskuzí	Ano.	Ano, ale ve formě blogového příspěvku.	Ano.
Správci diskuzí	Asistentky šéfredaktora a redaktoři.	Šest administrátorů, pět z nich je anonymních.	Externisté, většinou studenti.
Registrace na jméno	Ano, korespondenční registrace.	Ano, pomocí e-mailu či Facebooku.	Ne, stačí nicky.
Nevhodné příspěvky	Urážky, porušování zákonů ČR, vulgarity, off-topic příspěvky	Urážky, porušování zákonů ČR, vulgarity, off-topic příspěvky, rasismus	Urážky, porušování zákonů ČR, vulgarity
Sankce	Smazání příspěvku, blokáce uživatele na několik dní i úplná blokáce jeho IP adresy.	Smazání příspěvku, blokáce uživatele.	Smazání příspěvku, blokáce uživatele.
Přístup k problematickým diskuzím	Důkladnější kontrola diskuzí není kvůli systému jejich spravování zpravidla možná.	S větší obezřetností a důkladností.	S větší obezřetností, mnohdy se podobné diskuze ani neotvírají.
Komunikace správců diskuzí s ostatními členy redakce	Funguje.	Lépe fungovala v minulosti.	V běžném provozu na ni není dostatek času.

9.1 Reflexe výzkumu

Domnívám se, že se mi podařilo zodpovědět všechny výzkumné otázky, které jsem představila už v úvodu této práce. Ke všem zpravodajským serverům jsem se snažila přistupovat se stejnou objektivitou, zejména proto, že jsem externí redaktorkou jednoho z nich a nechtěla jsem mu nijak „nadržovat“.

Analýzu pravidel diskuzí i výzkumné rozhovory jsem se snažila provádět tak, jak radí odborníci na výzkumné metody. Myslím, že se mi podařilo získat důvěru respondentů, proto byly jejich odpovědi poměrně rozsáhlé, a já jsem tak k výzkumu měla dostatek dat.

Jako problém bych zmínila neexistenci pravidel diskuzí na serveru iDNES.cz, který jsem musela nahradit blogovým příspěvkem redakce. Přesto se domnívám, že svůj účel splnil a pro porovnání se zbylými dvěma servery byl vhodný.

V budoucnu by jistě bylo zajímavé se k tématu výzkumu vrátit a zhodnotit, zda se způsob moderování diskuzí na těchto tří serverech změnil. Osobně by mě například zajímalo, zda server Aktuálně.cz v budoucnu přistoupí k zavedení povinné registrace na jméno, nebo zůstane u nicků. Také by mě zajímalo, zda se budou pravidla diskuzí nějak zpřísnovat, protože dosavadní trend tomu napovídá.

Závěr

Čtenářské diskuze pod články na zpravodajských serverech jsou typickým příkladem Webu 2.0. Nevytvářejí je novináři, ale sami příjemci mediálních sdělení, uživatelé internetu. Diskuze tak jsou tvořeny pomocí takzvaného „user-generated content“, tedy obsahem vytvářeným uživateli. Kromě toho znak Webu 2.0 naplňují i tím, že pro redakce fungují jako zpětná vazba, diskutéri se projevují aktivně, komunikují navzájem a mnohdy pomocí hyperlinků sdílejí další související příspěvky k tématu.

Ve výzkumné diplomové práci jsem se snažila zjistit, jak k diskuzím přistupují české nejčtenější zpravodajské servery. Zajímalo mě, kdo diskuze spravuje, jaké podmínky musejí čtenáři splnit, aby se mohli do diskuzí zapojit, jaké typy příspěvků redakce považuje za nevhodné a jak k těmto nevhodným příspěvkům přistupuje.

K samotnému výzkumu jsem přikročila poté, co jsem v Teoretické části práce vymezila základní pojmy online média, Web 2.0 a charakterizovala jsem tři servery, kterými se v této práci zabývám.

V Metodické části práce jsem představila výzkumné otázky a uvedla, jaké výzkumné metody jsem si pro jejich zodpovězení zvolila. Také jsem zvolené výzkumné metody charakterizovala a popsala jsem, jak jsem k výzkumu přistupovala a jaký byl jeho průběh.

V závěrečné Výzkumné části práce už jsem pak přikročila k analýze dat, které jsem při výzkumech zjistila. Porovnávala jsem, jak vypadají pravidla diskuzí na serverech Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz a jak se od sebe liší. Podobně jsem také analyzovala výzkumné rozhovory se zástupci všech tří serverů a zjišťovala, jestli na spravování diskuzí pod články nahlízejí podobně, nebo se jejich názory naopak liší. Na závěr jsem shrnula rozdíly mezi spravováním diskuzí na zmíněných serverech, čím jsem splnila cíl této práce.

Čtenářské diskuze prošly v posledních letech značným vývojem. České nejčtenější servery zpravidla upouštějí od anonymity diskutérů, výjimkou je pouze server Aktuálně.cz, kde mohou lidé diskutovat pod svými nicky. Způsob, jak je registrace čtenářů prováděna, se u jednotlivých serverů liší.

Z výsledků mého výzkumu vyplývá, že redakce přistupují k moderování diskuzí zodpovědně a dohlížejí na to, aby se v nich nešířily nevhodné příspěvky. Mezi tyto příspěvky řadí například vulgarismy, urážky, výhrůžky, off-topic příspěvky či všeobecně příspěvky, které porušují zákony a právní normy České republiky i jiných zemí.

Způsob spravování diskuzí se u jednotlivých serverů liší. Některé servery (Aktuálně.cz) se zabývají pouze příspěvky, které za nevhodné označí jejich redakční server, jiné (iDNES.cz a Aktuálně.cz) pročítají diskuzní příspěvky bez výjimky a samy hodnotí, které jsou nevhodné a porušují pravidla slušné diskuze.

Na českých nejčtenějších zpravodajských serverech také funguje systém sankcí, které hrozí všem, kteří nebudou pravidla diskuze dodržovat. Ty nejmírnější se týkají jen smazání nevhodného příspěvku, ty nejpřísnější však zahrnují i zablokování účtu uživatele.

Domnívám se, že v budoucnu bude pokračovat trend zpřísnování pravidel pro moderování diskuzí. Při zběžném pohledu do diskuzí na jakémkoli zkoumaném serveru můžeme říct, že počet nevhodných příspěvků se nijak nezmenšuje, právě naopak. Množí se zejména rasistické a xenofobní urážky vůči muslimům, Romům a jiným menšinám. Vzhledem k množství těchto nevhodných příspěvků je jasné, že pro redakce musí být poměrně problematické všechny diskuze uhlídat. Jsem proto zvědavá na to, jak se s tímto problémem v budoucnu vypořádají.

Summary

In this thesis, I dealt with the topic of the discussion forums, which are part of the most read Czech news websites Novinky.cz, iDNES.cz and Aktuálně.cz.

I introduced some fundamental concepts, such as Web 2.0 or internet media. I also characterized the three most read news websites in the Czech Republic, which were the main topic of this thesis. In the second part of this thesis, I introduced my research questions and the research methods I chose to answer them. I also described the progress of my research.

Finally, in the third part of this thesis, I could introduce the results of my research. Thanks to the research I can say the most read Czech news websites care about their discussion forums and they control them regularly. They have also set a strict rules for the people, who want to actively participate in the discussion forums.

I can also say that every news website is different and their methods are different as well. The common thing for them is they all are against racism, offencing other people, spams and vulgarisms.

It would be quite interesting to know, what the future will bring for the discussion forums. Since the people participating in them are often very rude and racist, I am wondering if the rules for them will be even stricter.

Zdroje

AKTUÁLNĚ.CZ. *Pravidla diskuze na Aktuálně.cz*. 2015. <https://www.aktualne.cz/kodex-diskutujicich/?redirected=1483579677> (3. 1. 2017).

ANDERSON, Chris. *The long tail*. 2004. <https://www.wired.com/2004/10/tail/> (10. 12. 2016)

BALL-ROKEACH, Sandra J. a Melvin L. DEFLEUR. *Teorie masové komunikace*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-420-9.

BARTOŠEK, Jaroslav. *Žurnalistika: úvod do studia*. Olomouc: Středisko distančního vzdělávání FF UP, 1997.

BURNS, Lynette Sheridan. *Žurnalistika, praktická příručka pro novináře*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-871-6.

CRESWELL, John W. *Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions*. Thousand Oaks: SAGE Publications, 1998. ISBN 978-1-4129-1607-3.

ČERMÁK, Miloš. *Nová média. Úvod a stručná historie*. Pp. 7-42 in OSVALDOVÁ, Barbora, Alice NĚMCOVÁ TEJKALOVÁ a Miloš ČERMÁK. *Žurnalistika v informační společnosti: digitalizace a internetizace žurnalistiky: proměny a perspektivy žurnalistiky v epoše digitálních médií aneb nová média teoreticky i prakticky*. Praha: Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-1684-1.

DENNIS, Everette E. a Melvin L. DEFLEUR. *Understanding media in the digital age: connections for communication, society, and culture*. New York: Allyn & Bacon, c2010. ISBN 978-0-205-59582-2.

DISMAN, Miroslav. 1998. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha : Karolinum. ISBN 8071841412.

DVOŘÁKOVÁ, Ilona. *Obsahová analýza/formální obsahová analýza/kvantitativní obsahová analýza*. Pp. 95-99 in Antrpowebzin, 2010 (2).

http://www.antropoweb.cz/media/webzin/webzin_2_2010/Dvorakova_I-2-2010.pdf (17. 12. 2016).

ECONOMIA. *Aktuálně.cz*. Nedatováno. <http://economia.ihned.cz/inzerce/aktualne-cz/> (29. 12. 2016).

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

iDNES.cz. *Návštěvnost serveru iDNES.cz*. Nedatováno.

http://data.idnes.cz/soubory/mafra_all/A161209_TVE_016_IDNES_VYVOJ.PDF (29. 12. 2016).

iDNES.cz. *Čtenáři iDNES.cz*. Nedatováno.

http://data.idnes.cz/soubory/mafra_all/A161104_TVE_002_IDNES.PDF (29. 12. 2016).

iDNES.cz. *Deset důvodů, proč jsme vám možná smazali příspěvek*. 2013.

<http://redakcni.blog.idnes.cz/blog.aspx?c=317826> (3. 1. 2017)

iDNES.cz. *Pravidla diskuze*. Nedatováno. <https://muj.idnes.cz/Pravidla.aspx#diskuse-pravidla>

(3. 1. 2017)

INTERNET WORLD STATS. 2016. <http://www.internetworldstats.com/stats.htm> (2. 1. 2017)

JIRÁK, Jan a Barbara KÖPPLOVÁ. *Média a společnost: stručný úvod do studia médií a mediální komunikace*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-287-4.

KASÍK, Pavel (a). *Blogs entering the Czech Media*. Pp. 309-323 in JIRÁK, Jan, Barbara KÖPPLOVÁ a Denisa HEJLOVÁ. *Média dvacet let poté*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-446-5.

KASÍK, Pavel (b). *Blogy, Web 2.0 a žurnalisté*. Pp. 145-162 in OSVALDOVÁ, Barbora, Alice NĚMCOVÁ TEJKALOVÁ a Miloš ČERMÁK. *Žurnalistika v informační společnosti: digitalizace a internetizace žurnalistiky: proměny a perspektivy žurnalistiky v epoše digitálních médií aneb nová média teoreticky i prakticky*. Praha: Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-1684-1.

KELLY, Kevin. *We Are The Web*. 2005. <https://www.wired.com/2005/08/tech/> (10. 12. 2016)

KRONICK, Jane C. *Alternativní metodologie pro analýzu kvalitativních dat*. Pp. 57-67 in *Sociologický časopis*, 1997. 33 (1).

KŘIŠTÁLOVÁ LUPA. *Výsledky*. 2016. <http://kristalova.lupa.cz/2016/vysledky/> (29. 12. 2016).

LANDOW, George. *Hypertext 3.0: Critical theory and new media in an era of globalization*. Baltimore, Md.; London, Johns Hopkins University Press, 2006. ISBN 0-8018-8256-7

NOVINKY.CZ. *Vítejte v názorovém fóru Novinky.cz*. 2009. <https://www.novinky.cz/specialy/dokumenty/160329-vitejte-v-nazorovem-foru-serveru-novinky-cz.html> (3. 1. 2017).

O'REILLY, Tim. *What is Web 2.0*. 2005 <http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=1> (10. 12. 2016)

O'REILLY, Tim. *Web 2.0 Compact Definition: Trying Again*. 2006. <http://radar.oreilly.com/2006/12/web-20-compact-definition-tryi.html> (10. 12. 2016)

OSVALDOVÁ, Barbora a Jan HALADA. *Praktická encyklopedie žurnalistiky*. Praha: Libri, 1999. ISBN 80-7277-108-6.

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

PAVLÍČKOVÁ, Tereza. *Jak nová jsou publika nových médií*. Pp. 51-62 in OSVALDOVÁ, Barbora, Alice NĚMCOVÁ TEJKALOVÁ a Miloš ČERMÁK. *Žurnalistika v informační společnosti: digitalizace a internetizace žurnalistiky: proměny a perspektivy žurnalistiky v epoše digitálních médií aneb nová média teoreticky i prakticky*. Praha: Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-1684-1.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálního výzkumu*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3006-6.

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

RHEINGOLD, Howard. *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*. 1993. ISBN 0-201-60870-7.

https://dlc.dlib.indiana.edu/dlc/bitstream/handle/10535/18/The_Virtual_Community.pdf?sequence=1 (15. 12. 2016)

SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: nejužívanější metody a techniky*. Praha: Grada Publishing, 2011. *Žurnalistika a komunikace*. ISBN 978-80-247-3568-9.

SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: nejužívanější metody a techniky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2014. *Žurnalistika a komunikace*. ISBN 978-80-247-3568-9.

SEZNAM.CZ. *O nás*. Nedatováno. <https://onas.seznam.cz/cz/novinky-cz.html> (29. 12. 2016).

SCHERER, H. *Úvod do metody obsahové analýzy*. Pp. 29-53 in SCHULZ, Winfried, Lutz M. HAGEN, Helmut SCHERER a Irena REIFOVÁ. *Analýza obsahu mediálních sdělení*. Praha: Karolinum, 1998. ISBN 80-7184-548-5.

SIAPER, Eugenia. *Understanding new media*. Los Angeles: Sage, 2012. ISBN 978-1-84860-779-8.

SIMPSON, James. *Computer Mediated Communication*. *ELT Journal*, Oxford University Press, 2002, Volume 56/4, October edition, 414-415.

ŠMÍD, Milan. *Zpravodajství internetové žurnalistiky*. Pp. 98-107 in OSVALDOVÁ, Barbora a Alena LÁBOVÁ. *Zpravodajství v médiích*. Praha: Karolinum, 2001. ISBN 80-246-0248-2.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.

TOFFLER, Alvin. *Future Shock*. New York: Bantam Books, 1970. ISBN 0-394-42586-3.

TRAMPOTA, Tomáš a Martina VOJTĚCHOVSKÁ. *Metody výzkumu médií*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-683-4.

YESETER. *Report 8. Mediální kampaň proti rasismu a násilí z nenávisti*. 2016. http://www.hatefree.cz/images/blog/analyza_romove/Analyza_komunikace_Romove_11_2016.pdf (29. 12. 2016).

WARD, Mike. *Journalism online*. Oxford: Focal Press, 2002. ISBN 978-0-240-51610-3.

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Web 2.0 a související klíčová slova (cloud tag) – s. 17

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Tematické okruhy výzkumných rozhovorů a příklady otázek kladených respondentům – s. 40

Tabulka č. 2: Diskuze na serverech Novinky.cz, iDNES.cz a Aktuálně.cz – s. 57

Přílohy

Příloha č. 1: Pravidla názorového fóra serveru Novinky.cz

Fórum³² má sloužit k výměně názorů na témata jednotlivých článků, případně k prezentování doplňujících informací k publikovaným materiálům. Nejedná se o chatovou místnost určenou k banální komunikaci mezi uživateli, nýbrž o rozšíření článků samotných, na jejichž obsah by měly debaty uživatelů logicky navazovat.

Aby bylo názorové fórum místem smysluplného setkávání civilizovaných lidí, je zapotřebí dodržovat základní pravidla.

Je zakázáno uveřejňovat příspěvky, které jakýmkoliv způsobem porušují zákony ČR.

Do názorového fóra rozhodně nepatří urážky, pomluvy či vyhrožování komukoliv násilím. Novinky na svých stránkách také nebudou tolerovat podněcování nenávisti k jednotlivcům nebo skupinám obyvatel, zejména na základě národnostní, rasové nebo náboženské příslušnosti. Smazány budou příspěvky vulgární nebo obscénní.

Zakázáno je rovněž zneužívání názorového fóra k šíření reklamy a spamu, jakož i uveřejňování příspěvků či odkazů, které nesouvisejí s tématem článku, nebo odkazů na stránky s nelegálním obsahem.

Povoleno není ani opakované vkládání stejných příspěvků, tedy tzv. tapetování.

Přestože názorové fórum Novinek se od diskusí na ostatních serverech liší sníženou mírou anonymity, je nadále nepřijatelné zveřejňovat údaje o identitě ostatních uživatelů, jejich plnou adresu či telefonní čísla. Zapovězeno je rovněž vydávání se za jinou osobu.

Fórum neslouží k chatování. Diskuse například o tom, kolik měl kdo včera piv a jak mu po nich bylo, patří na jiné servery.

Uvedená pravidla možná vypadají příliš přísně. Redakce Novinek je ale přesvědčena, že pravidla názorového fóra zkvalitní a jejich dodržování nebude pro slušné uživatele problém.

Uživatelé, kteří budou pravidla porušovat, proto musejí počítat s tím, že jim může být přístup do názorového fóra na neomezenou dobu zablokován. Redakce si zároveň vyhrazuje právo zasahovat do obsahu fóra a příspěvky podle vlastního uvážení odstraňovat. Redakce také nemusí otevírat fórum ke každé zprávě, případně může existující fórum kdykoli uzavřít.

32 Zdroj: <https://www.novinky.cz/specialy/dokumenty/160329-vitejte-v-nazorovem-foru-serveru-novinky-cz.html> (ověřeno 3. 1. 2017).

Co je zapovězeno na názorovém fóru Novinek v bodech:

- Uveřejňovat příspěvky, které jakýmkoliv způsobem porušují zákony ČR nebo zákony země, v níž se diskutující momentálně nachází
- Urážet, pomlouvat či vyhrožovat komukoli násilím
- Podněcovat nenávist k jednotlivcům nebo skupinám obyvatel, zejména na základě národnostní, rasové nebo náboženské příslušnosti
- Vyjadřovat se vulgárně nebo obscénně
- Zveřejňovat další údaje o identitě ostatních diskutujících (např. telefon, zaměstnání)
- Vydávat se za někoho jiného
- Opakovaně vkládat stejné příspěvky (tzv. tapetování)
- Zneužívat diskuse k šíření reklamy a spamu
- Vkládat odkazy na stránky s nelegálním obsahem
- Chatovat a uveřejňovat příspěvky či odkazy, které nesouvisejí s tématem článku

Příloha č. 2: Deset hlavních důvodů, proč jsme vám možná smazali příspěvek (pravidla diskuze na iDNES.cz)

Je to tak, že seznam pravidel nemáme³³, jelikož se ukázal jako kontraproduktivní. Máme pravidlo jediné: Diskutujte slušně a kultivovaně k tématu článku. Je to jednoduché.

Přestože vám tedy neposkytujeme výčet výrazů a frází, které do veřejné diskuze podle nás nepatří, inspirovali jsme se na redakčním blogu New York Times a sestavili seznam hlavních důvodů, proč obvykle příspěvky mažeme.

Tak tedy, **proč jsme možná smazali právě váš příspěvek:**

1. Někoho jste nazvali hlupákem, pitomcem, kreténem nebo něčím ještě horším. Vážně, urážky nemáme rádi, a nedovolíme je nikomu a vůči nikomu. Stejně tak se rádi obejdeme bez „pivní“ úrovně debaty, laciné hospodské výkřiky vám smažeme.

2. Používáte vulgarity. Ano, řada ne zrovna jemných výrazů se běžně používá v práci, ve škole, dokonce i v televizi, ale v diskusi na iDNES.cz nemají co dělat. Zkuste jednoduché pravidlo: Mluvili byste takhle s rodiči, s dítětem nebo šéfem vaší firmy? Ne? Pak to nedělejte ani u nás. Díky. Nebo ano? Pak bude lepší, když budete diskutovat někde jinde, u nás to nepůjde. P.S.: Vytečkovaný vulgarismus není vulgarismem o nic méně než ten nevytečkovaný.

3. Možná jste zrovna neměli svůj den a nedokázali jste se udržet tématu nebo vám z klávesnice vyšla změť zmatených a nesrozumitelných, pro smysluplnou diskusi dokonale postradatelných vět (a třeba i s hromadou gramatických chyb). Tak je nyní najdete jen v seznamu smazaných příspěvků na vašem čtenářském účtu. V diskusi ale ne.

4. Nevybíravě jste nadávali redakci nebo autorovi článku. Jestli máte věcnou připomínku k článku, napište nám ji pomocí Tipu redakci vlevo dole pod článkem, tak se k nám nejrychleji dostane. Pokud to chcete udělat v diskusi, držte se věcného tónu, my se budeme snažit chybu napravit a pokud najdeme čas, pokusíme se v diskusi odpovědět.

5. Ani válečný pokřik směrem k administraci diskusí nepatří k tématu článku. Většinu čtenářů nezajímá, že jsme vám smazali příspěvek, i když někteří by s vámi jistě soucítili. Jestli máte výhrady, napište nám přímo ze svého čtenářského účtu (ano, to je ten, do kterého musíte být přihlášení, abyste mohli diskutovat), my na slušné a věcné maily rádi odpovíme.

33 Zdroj: <http://redakcni.blog.idnes.cz/blog.aspx?c=317826> (ověřeno 3. 1. 2017).

6. Opravdu, ale opravdu diskuse nechceme mít zaplevelené spamy a reklamou. Nabízíme čtenářům diskusi jako přidanou hodnotu článku, ne jako nástěnku pro výlep reklamy nebo pořád dokola opakovaných tezí. Proto je někdy stejně jako některé výrazy, formulace nebo odkazy na webové stránky systém do diskuse vůbec nepustí, jindy je do věčných diskusních lovišť pošlou administrátoři.

7. Už Jára Cimrman říkal, že každé zbytečné slovo je zbytečné. Opakovaným vkládáním stejných příspěvků ostatní diskutující nepřesvědčíte. Opakovaným vkládáním již jednou smazaných příspěvků zase nepomůžete nám, protože je musíme smazat znovu. A ani sobě, protože vám přibývají smazané příspěvky a ubývají íčka.

8. NEKŘIČTE NA DISKUTUJÍCÍ, PŮSOBÍ TO OTRAVNĚ! (Správně, když si zapnete Caps Lock, znamená to na internetu, že na spoludiskutující křičíte. Jestli chcete diskutovat, nenaštvávejte ostatní jen proto, že potřebujete ukázat zuby.)

9. Možná jste si mysleli, že diskuse pod články jsou prostorem pro volnou zábavu. Nejsou. Jsou určeny k debatě na téma článku. Ne ke šveholení o tom, co jste měli dobrého k snídani, nebo jak úžasně hraje vaše nová LCD televize. Říkáme tomu off topic neboli příspěvky mimo téma článku a celkem svižně je mažeme.

10. Opisovali jste. Váš příspěvek jste ve skutečnosti okopírovali odjinud bez udání zdroje, takže vzbuzuje dojem, že jste ho napsali sami. Krást se nemá!

A proč jsme ten či onen příspěvek naopak nesmazali?

1. Možná jsme ho vůbec neviděli - příspěvků v diskusích je přes sto tisíc týdně, neuhlídáme všechny. Ano, může se snadno stát, že smažeme relativně "decentní" urážku jednomu diskutérovi, zatímco jinou, mnohem drsnější, jinému diskutérovi nesmazeme. Ale není to proto, že jednoho (obvykle politika) šanujeme a jinému "jdeme po krku". Na takové hrátky nemáme čas ani chuť. Pokud takový příspěvek objevíte, nahlaste ho, prosím (vykřičníkem u příspěvku), pomůžete nám i čtenářům, aby nemuseli urážlivé příspěvky číst.

2. Možná jsme příspěvek vyhodnotili jinak, než vy. To se stává. Jsou příspěvky, kde není co řešit, protože jsou vulgární, rasistické ap., často se ale příspěvky pohybují na hraně a ani čtenáři sami se neshodnou - jedni požadují smazání, jiní smazání téhož příspěvku považují za cenzuru.

Tento seznam není vyčerpávající. Pamatujte: my ctíme svobodu projevu, ale je to naše hřiště, možnost neomezeného diskutování nabízíme jen těm, kdo respektují naše pravidla. Pokud ano, kritizujte co chcete, koho chcete, zleva, zprava, shora, zdola, ať je to Petr nebo Pavel. Jak se komu líbí. Ale říkáme bez obalu: sprost'ákům a těm, co pravidla ignorují, smažeme cokoli, protože takovým lidem na stránkách iDNES.cz prostor jednoduše nedáme.

Příloha č. 3: Pravidla diskuze na Aktuálně.cz

Cílem diskusí na těchto stránkách je nabídnout prostor, kde se lidé mohou setkávat a vyměňovat si své názory či postřehy. Jsou v něm vítáni i ti, kdo si chtějí diskuse jen číst, nikoli se jich sami účastnit.

Aby tento prostor mohl existovat, musí v něm platit určitá pravidla, stanovená redakcí Aktuálně.cz³⁴. Tím, že člověk vstupuje do diskuse, vyjadřuje s těmito pravidly souhlas a zavazuje se je dodržovat.

V opačném případě si moderátoři vyhrazují právo bez předchozího upozornění skrývat nevhodné příspěvky z diskusí. V případě opakovaného porušování pravidel mohou moderátoři zablokovat vkládání dalších komentářů daného uživatele. Omezení se může vztahovat na konkrétní e-mailovou adresu, uživatelské jméno nebo IP adresu. Při opakovaném porušování pravidel mohou být také odstraněny všechny předchozí komentáře daného uživatele.

Základní principy udržitelné diskuse na Aktuálně.cz jsou tři: dodržování zákonů, nezneužívání diskusního prostoru ke spamování a slušnost

1. Bud'me partnerem do diskuse

Žádáme vás, abyste k ostatním přistupovali s úctou, neútočili na ně, nezneužívali diskusí k výhrůžkám, obtěžování, pomluvám a šíření nepravdivých informací.

Příspěvky podněcující k násilí vůči konkrétním lidem nebo skupinám obyvatelstva a k rasové, etnické a náboženské nenávisti jsou zakázány. Do diskuse nepatří obscénní a vulgární příspěvky. Přitom nezáleží na tom, zda jsou vulgarity výslovné, nebo jsou „vytečkovány“, či je obscenita vyjádřena „opisem“.

Redakce Aktuálně.cz si vyhrazuje právo mazat podle vlastního uvážení texty urážlivé, agresivní, úmyslně komolené a také zjevné provokace.

Zakázané je psaní příspěvků pod jménem nebo pod fotografií („avatarem“) jiné žijící osoby nebo existující korporace. (Pravidla diskuse se vztahují také na uživatelská jména diskutujících, důvodem ke smazání komentáře nebo zablokování uživatele tedy může být i samotný „nick“). Není dovoleno zaplavovat diskuse neustále stejným textem či textem s tím samým věcným obsahem. Zapovězeno je také grafické ztvárnění, jehož cílem je přitáhnout zvláštní pozornost (například psaní textů velkými písmeny nebo nadměrné používání emotikonů).

34 Zdroj: <https://www.aktualne.cz/kodex-diskutujicich/> (ověřeno 3. 1. 2017).

Je nepřípustné propagovat v diskusích komerční produkty či soukromé firmy. Vzhledem k tomu, že není možné přesně definovat, co ještě souvisí s diskusí a co už je záměrná propagace, vyhrazují si moderátoři právo toto posuzovat ad hoc.

Diskuse jsou primárně určeny k výměně názorů diskutujících k tématu příslušného článku, ne k distribuci informací z jiných zdrojů. Pokud diskusní příspěvek obsahuje odkaz (URL adresu) na jinou webovou stránku, vystavuje se jeho autor riziku, že komentář bude posouzen jako spam.

2. Dodržujeme zákony

Každý diskutující je zodpovědný za dodržování všech zákonů a právních norem, které platí v zemi, kde žije. Zvláště chceme upozornit na možný konflikt se zákonem v případě publikování materiálů odkazujících na dětskou pornografii, porušujících autorská práva a propagujících nelegální drogy. Moderátoři si vyhrazují právo posoudit, kdy je příspěvek už za hranicí zákona. Materiály zveřejněné na stránkách Aktuálně.cz jsou chráněny autorským zákonem a jejich další šíření je možné jen se souhlasem vydavatele. Pokud je chcete použít, kontaktujte nás, prosím, na našich internetových stránkách.

3. Budme zodpovědní

Aktuálně.cz nepřebírá odpovědnost za obsah jednotlivých příspěvků. Pokud máte podezření, že někteří diskutující porušují zákony či tento kodex, napište nám, prosím.

Při posuzování informací uveřejněných v diskusních fórech mějte na paměti, že není v silách Aktuálně.cz ověřovat pokaždé jejich pravdivost. Zvažujte jejich důvěryhodnost dřív, než na jejich základě podniknete jakékoliv kroky.

Stránky Aktuálně.cz jsou veřejně dostupné bez ohledu na věk uživatelů internetu. Proto všechny účastníky diskusí důrazně žádáme, aby vzali v úvahu, že komentáře pod články mohou číst i děti.

Příloha č. 4: Rozhovor s Filipem Šárou ze serveru Novinky.cz

Kdo na Novinkách spravuje diskuze? Máte pro to v redakci vyčleněnou zvláštní pozici?

Speciální pozice na to vyčleněná není. Diskuze se navíc samozřejmě nekontrolují tak, že by se četly všechny diskuzní příspěvky, to by v redakci muselo sedět asi deset speciálních pozic. Systém filtruje určitá slova nebo výrazy. Člověk, který příspěvky kontroluje, tak kontroluje to, co už mu našel systém. Určitá slova, určitá slovní spojení a tak dále. Občas je to trochu nedokonalé v tom, že systém vygeneruje například slovo vůl, pak ale musí člověk, který to kontroluje, poznat kontext. Může to být urážení někoho jiného, třeba i jmenovité urážení jiného diskutéra, ale tento příklad jsem uvedl hlavně proto, že systém najde jakéhokoli „vola“ – třeba když se napíše „kvůli“, tak to systém vyhodnotí jako závadné.

Ale zpátky k otázce. Během pracovního týdne diskuze kontrolují dvě asistentky našeho šéfredaktora, které to dělají v rámci své denní náplně práce. Není to jejich jediná činnost. Navíc má do systému přístup většina redaktorů, takže během víkendových služeb kontroluje diskuze ten, kdo na to má zrovna čas, případně záleží na tom, jak se redaktoři dohodnou.

Ty diskuze také kontroluješ?

Ano, hlídám je během víkendových služeb. Diskuze už jsem začal kontrolovat před několika lety, když jsem na Novinkách pracoval pouze brigádně. Za tu dobu se rozšířila klíčová slova, která systém vyhledává. Pamatuju si, že před lety bylo jedním ze slov, které systém vyhledával, třeba jméno Cikrt, protože se předpokládalo, že příspěvky s tímto jménem nebudou úplně korektní. Často je to na redaktorovi, aby příspěvky sám posoudil. Samozřejmě se může stát, že to ten člověk vyhodnotí špatně nebo to udělá podle své momentální nálady.

Vaše práce tedy vychází z určitých klíčových slov, které se neustále mění podle aktuálních témat ve společnosti?

Těch klíčových slov je víc, pokud například někdo někoho nabádá k fyzické likvidaci, tak to systém podchytí, aniž by ten člověk musel použít třeba slovo uprchlík. My pak u příspěvků volíme, zda ho povolit, smazat nebo zablokovat uživatele na jeden den, dva dny, na měsíc, na vždy... Pak je ještě druhá možnost, kdy může diskutéra nahlásit jiný diskutující. Když někoho urazí, že si diskutér dělá legraci z pana prezidenta, tak nám ho nahlásí a my jeho příspěvek zkontrolujeme. Samozřejmě záleží na kontextu.

Ten systém podchytí i to, pokud někdo nějaké písmeno nahradí tečkou nebo hvězdičkou a myslí si, že si toho nikdo nevšimne. Pak už na to ale člověk, co diskuze kontroluje, musí mít trochu

cit, aby nemazal úplně všechno. Kdyby diskutér napsal, že „politici jsou většinou blbci“ a někdo to smazal, tak je to samozřejmě přehnané.

Kontrola diskuzí tak zcela závisí na individuálním posouzení?

Některé věci jsou jasné. Když je to extrémně vulgární příspěvek, tak se smaže. Každý diskutující si může přečíst pravidla, která jsou uvedena během registrace, a ví, co může, a co ne. Stejně tak se smaže, když někdo přidává „vatu“, která tam skutečně nemá co dělat, nebo odkazy na jiné více či méně podezřelé servery a videa. Nebo když je to očividná záměrná provokace, trolling a podobně. U některých příspěvků se to ale těžce posuzuje. Pochopitelně se navíc může stát, že na nějaký nevhodný příspěvek nepřijdeme, protože si ho nevšimneme. Ono to ani nejde.

Je systém na kontrolu diskuzí součástí vašeho redakčního systému?

Ano. Je to jedna z položek přímo v našem redakčním systému.

Vychází správci diskuzí z nějakých předem daných pravidel?

Řídíme se tím, jaká jsou pravidla pro čtenáře a jestli je porušují, nebo ne. Dá se to ale už poznat podle toho, co mi nabídne systém.

Dohlížíte na diskuze nonstop?

Přes noc to funguje podobně jako o víkendu, diskuze kontroluje případná noční služba, ale je jasné, že některých věcí si všimneme až později. Diskutéři se někdy rozčilují, proč „cenzor“ některý příspěvek nesmazal, když jim smazal takový „neškodný“ příspěvek, jenže si neuvědomují, že se tam diskuzní příspěvky objevují automaticky, ne že bychom je všechny předem četli a schvalovali. My schvalujeme nebo mažeme to, co už zveřejněné je.

Co musí člověk splnit, aby mohl pod články diskutovat?

To je největší rozdíl oproti minulosti. Chtěli jsme se pokusit zkulturnit naše diskuze a vyfiltrovat lidi, kteří do nich přišli jen provokovat, proto jsme zavedli korespondenční registraci. Ta probíhá poštou. Když člověk vyplní registrační formulář, tak mu na jeho adresu pošleme dopis s registračními údaji, abychom měli jistotu, že to je reálný člověk. V diskuzích je pak nad jeho diskuzním příspěvkem uvedeno jméno, příjmení a město.

Byla to změna k lepšímu?

Je pravda, že kdybychom toto pravidlo nezavedli, tak máme diskuzních příspěvků ještě víc, zato v horší kvalitě, a ještě víc mimo téma. Do té doby tam lidé psali třeba „čau“. Náš šéfredaktor v jednom starším rozhovoru říkal, že se neobáváme úbytku čtenosti a že naše diskuze připomínaly popsanou fasádu domu. I když za ně takzvaně neneseme odpovědnost, tak je to na našem serveru a je to naše vizitka. Diskuze se teď lépe hlídají. Navíc dřív bylo snadné diskutovat pod jinou přezdívku i poté, co jsme člověka zablokovali.

Zmiňoval jsi pravidla pro diskutující. Co z nich lidé nejčastěji porušují?

Tohle bych spíš odhadoval. Obecně se ale jedná buď o vulgární vyjadřování, nebo věci, které by daly shrnout slovem rasismus. Někdy je to úplně jasné, ale mnohdy si to ten diskutér ani nemusí uvědomit. Ale musím říct, že zatímco dřív vypadali diskutéři na jiných serverech často klidněji než u nás, tak během takzvané uprchlické krize se to srovnalo. Diskutéři našli společné téma, na kterém se shodují.

Jaké sankce hrozí diskutérům, kteří porušují pravidla?

Může to být jen smazání příspěvku. Samozřejmě když si uvědomíme, že stejnému člověku už za jeden den něco smažeme potřetí, tak mu můžeme dát zákaz. Ten je jednodenní, týdenní, měsíční nebo úplný, kdy můžeme zablokovat jeho IP adresu, aby k nám už nemohl žádným způsobem přispívat. Vzhledem k registracím na jméno a e-mail je jasné, že se do diskuze dostane každý jen podle přidělených údajů.

Vzpomeneš si, kdy byla korespondenční registrace zavedena?

V roce 2009.

Funguje u vás systém varování před zablokováním účtu?

Varování můžeme při mazání příspěvku nastavit, ale nemusíme. Zprávu člověku posíláme jen ve chvíli, pokud zablokujeme jeho. Pokud se jen smaže jeho příspěvek, tak je zbytečné ho informovat. Důvod ke smazání příspěvku se může objevit téměř u každého, problém ale je, pokud se to děje opakovaně nebo se ten člověk chová hystericky.

Komunikují s vámi pak čtenáři? Stěžují si na váš postup?

Samozřejmě, je to stejné, jako když se jim něco nezdá na našem článku a napíší nám na redakční e-mail. Jde jen o to, kdo se rozhodne stěžovat si přímo v diskuzi a kdo napíše nám. Zajímavá je také skladba diskutérů. Nejpopulárnější názory v diskuzích jsou často zcela opačné

než výsledky anket, ve kterých u článku hlasuje pár tisíc lidí. Je z toho zřejmé, že průměrný čtenář Novinek se nerovná průměrný diskutér na Novinkách. Před několika týdny jsme také zavedli další změnu. Dřív se u příspěvků v diskuzích zobrazoval rozdíl kladných a záporných hlasů, takže někdo měl třeba +42. Teď už se tam ale píše +62 a -20, jsou tam vidět i ty záporné hlasy. Každý čtenář uvidí, kolik kdo dostal plusů a kolik minusů.

Dokážeš odhadnout, třeba procentuálně, jak velká část příspěvků je mazána?

To se odhadnout nedá. Zprvce nám redakční systém filtruje jenom jejich část, zadruhé je velká část této části v pořádku. Ale když bych si ty příspěvky projel, tak si myslím, že může být mazaný každý patnáctý, dvacátý.

Na Novinkách samozřejmě nevychází jen běžné denní zpravodajství, ale i magazínové články. Je velký rozdíl mezi tím, kolik lidí pod těmito typy článků diskutuje?

V tomto případě je nejdůležitější, a souvisí to samozřejmě i čteností, jestli dají hlavní editoři článek na Seznam, nebo ne. Když budu mít ve své rubrice Věda utopený nějaký článkuček, tak tam budu mít třeba tři diskuzní příspěvky. Kdyby ten samý článek dali editoři na Seznam, tak jim se jich tam najednou může objevit třeba dvacet. Obecně ale mají lidé „rádi“ politiku, různá neštěstí, krimi a pak třeba různé zajímavosti. Třeba když jsem připravil článek o tom, že fyzik Hawking varuje před mimozemskou civilizací, tak to mělo obří čtenost a spoustu diskuzních příspěvků. Spousta čtenářů ale čte jen těch pět, deset zpráv, které se jim objeví na Seznamu, a k těm dalším se neproklíkají. Ale je pravda, že některé články se na Seznamu nutně objevit nemusí. Když mi vyšel dlouhý rozhovor s předsedkyní České odborné společnosti pro inkluzivní vzdělávání, tak měl článek velkou čtenost a desítky rozběsněných diskuzních příspěvků, aniž by byl na Seznamu. Když něco vzbuzuje emoce, tak si k tomu čtenáři cestu najdou.

Existují typy článků, které po vydání hlídání obezřetněji? Nebo se to nedá, protože spoléhaáte na to, co vygeneruje systém?

Ten systém ty příspěvky generuje nezávisle na článcích, ale je tam vždy napsaný titulek článku, ze kterého příspěvek je. U určitých věcí se dá samozřejmě odhadnout, že asi vzbudí emoce, a tyto články samozřejmě mají i potenciál mít větší čtenost, proto se dávají na Seznam častěji než články, u kterých si čtenář řekne „hm, dobrý“.

Komunikají lidé, kteří diskuze zrovna spravují, se zbytkem redakce?

To určitě ano, protože případně si redaktoři mohou příspěvky v diskuzi smazat i sami. Navíc asistentky redakce sedí asi necelý metr od redaktorů.

Plánujete do budoucna v souvislosti s diskuzemi nějaké změny?

Možná se bude vybírat víc článků, u kterých se diskuze otevírat nebude.

Jak často vydáváte články rovnou bez diskuze?

Nevím, je to výjimečné. Ale je důležité říct, že diskuzí po několika dnech mizejí a samozřejmě už do nich nelze dál přispívat. Člověk si může projít jen ty aktuální diskuze. Teď mě napadá, že je to možná důvod, proč se nemusí k mazání příspěvků přistupovat až tolik úzkostlivě, pokud tedy nejde o něco extrémně nevhodného nebo na hraně zákona, protože to na webu za pár dní už nebude. Funguje to asi rok, dva.

Je nějak dané, za kolik dní u kterých článků diskuze zmizí?

To už je automaticky přednastavené. Myslím, že je to pět dní. Ono to pak může vypadat, že jsme u článku neotevřeli diskuzi, ale ona tam byla, jen už zmizela. Stejně to má i Sport.cz, i když to vypadá graficky jinak. Diskuze se smažou automaticky, i když v nich závadného není.

Uzavíráte někdy diskuze už dříve kvůli velkému množství nevhodných příspěvků?

Jistě. Například když zemřel Gross, tak tam diskuze byla, ale potom tam bylo napsáno, že vzhledem k velkému množství nevhodných příspěvků byla diskuze zablokována, respektive zrušena.

Příloha č. 5: Rozhovor s Terezou Janků a Patrikem Bangou ze serveru iDNES.cz

Kdo diskuze na iDNES.cz spravuje?

Janků: Je to tým administrátorů, kterých je momentálně šest včetně mě jako jejich nadřízeného. Pokud je nějaké smazání problematické, tak to řeší nadřízený. Administrátoři jsou anonymní, nesdělujeme, kdo to je. Většinu věcí řeším já, Patrik je ještě můj nadřízený, který řeší, pokud jsou nějaké stížnosti na mě.

Banga: Tereza má pod palcem hlídače a já mám pod palcem Terezu.

Jaká je náplň práce administrátorů?

J: Když administrátor-hlídač přijde do služby, přihlásí se a nám jako svým nadřízeným oznámí, že je „na diskuzi“. Jako první se podívá na nahlášené příspěvky, které nahlašují uživatelé, a podle svého uvážení je smaže. Pro nás je to jen vodítko, diskutéri se samozřejmě nahlašují i proto, že se nemají rádi a jen některé z těch příspěvků jsou na smazání. Dál schvaluje nově přihlášené uživatele nebo přeregistrace, třeba když si žena mění jméno po vdavkách nebo naopak po rozvodu. Dál pak sleduje diskuze. Vidí všechny příspěvky ze všech diskuzí, pokud je nějaká diskuze problematická, může si ji otevřít zvlášť, což také dělá. Pak projíždí celou diskuzi, aby se jí věnoval přednostně.

Pro sledování příspěvků používáte vlastní redakční systém?

J: Ano.

Umožňuje váš systém filtrování nevhodných výrazů, vulgarit a podobně?

J: Ano. Je tam filtr, který některá slova do diskuze vůbec nepustí, jako například vulgarity nebo některé odkazy. Tuším, že třeba White Media tady neprojdou. Těch slov ale není tolik. Pak je v systému filtr na to, aby nám ukázal takzvané podezřelá slova, a to jen proto, aby byla pro administrátora lépe viditelná. S těmi příspěvky se nic neděje, ale administrátorovi se označí a on příspěvek vidí jako problematický, ví, že se na něj má podívat.

Znamená to tedy, že administrátor nemusí číst celou diskuzi příspěvek po příspěvku?

J: U těch problematických diskuzí se to dělá, ty ostatní se sledují v hlavním proudu. My v systému vidíme, ze které diskuze každý příspěvek pochází. Administrátorovi třeba začne přicházet víc příspěvků z jedné diskuze nebo vidí, kde aktivita odumírá a kde to naopak začíná

žit. Vidí, že když se objeví tři příspěvky z jedné diskuze za sebou nebo v krátkém časovém úseku, tak je to diskuze, na kterou by se měl podívat, ačkoli v ní tolik příspěvků třeba ještě není.

B: Zkušený admin už umí z nahlášených příspěvků odhadnout, jak bude diskuze vypadat.

J: I podle názvu článku.

B: Admin už dopředu pozná titulek, ze kterého je patrné, že u něj bude výbušná diskuze, takže ze zkušeností, které má, je schopný odhadnout, která diskuze bude horší a která lepší. Prioritu má samozřejmě ta horší. Já jsem byl dlouhá léta vedoucím diskuzí a mám to tak, že když do diskuze vstoupím a vidím sto příspěvků, tak je projíždím a periferně vidím třeba vulgarismy. Mrknu, vidím, mažu. Takhle by to měli mít ti hlídači.

K mazání příspěvků přistupujete na základě individuálního posouzení?

J: Máme na to pravidla. Každého nového hlídače zaučujeme. Ta pravidla jsou relativně přesná, říkáme jim, co se maže, co se nemaže. Dám příklad. Jsme daleko méně přísní u článků o lidech, kteří spáchali nějaký zločin. Když mladík zavraždí stařenku, tak si lidé v diskuzi mohou vůči němu dovolit víc, než co by si mohli dovolit vůči politikovi nebo jinému diskutérovi a co bychom jim normálně smazali. V pravidlech jdeme až do těchto detailů.

V jakou dobu se na diskuze dohlíží? Kontrolují je administrátoři i v noci nebo o víkendech?

J: Ta služba není nepřetržitá, ale dohlíží se i o víkendu. Víc nemůžeme říct.

Když se teď přesuneme přímo k diskutérům, co musí člověk splnit, aby mohl na iDNES.cz diskutovat?

J: U nás je to tak, že uživatel musí být registrovaný. Deklarujeme to, že by měl mít své pravé jméno a příjmení. Lidem se snažíme primárně důvěřovat. Pokud má ten člověk věrohodný e-mail, tak se snažíme účet schválit. Ne vždy to ale děláme. Jeho e-mail musí mít nějaké formální náležitosti, abychom ho posoudili jako věrohodný.

Pokud se rozhodneme, že ten účet pro nás věrohodný není, tak toho člověka požádáme o doložení totožnosti. To může udělat tak, že nám pošle fotku občanky se začerněnými citlivými údaji, nebo třeba prostřednictvím Facebooku, pokud zkonstatujeme, že je pro nás jeho facebookový účet věrohodný. Máme také postupy na to, jak posuzovat, jestli věrohodný je. Pokud si ten člověk připojí svůj věrohodný facebookový účet hned na začátku, tak ho také považujeme za důvěryhodného uživatele a odsouhlasíme ho rovnou. Pomocí e-mailu a facebookového účtu jde věrohodnost prokázat nejjednodušeji.

Jak dlouho už na iDNES.cz funguje povinná registrace diskutérů?

B: Od konce roku 2012.

J: Ze začátku to bylo na nicky, potom se rozhodlo o registracích, respektive uvádění jména a příjmení.

Ukázalo se to jako dobré rozhodnutí?

B: Já jsem k tomu dokonce dělal analýzu. Vyšlo z ní, že co do počtu smazaných příspěvků jsme v roce 2013 mazali deset procent toho, co jsme mazali před zavedením registrací. Je pravda, že teď se mi zdá to číslo vyšší, ale já už v tom nejsem tak ponořený. My jsme toho ale zavedli víc, kromě registrací na jména jsme třeba zakázali opakované registrace. Dřív to bylo tak, že když měl někdo anonymní nick a my jsme ho vybanovali, tak si založil nový e-mail a za pět vteřin měl udělaný nový profil. My jsme udělali nějaká technická omezení a začali jsme profily velmi ostře filtrovat a schvalovat ručně, což pro mnohé znamenalo, že už si neadiskutovali.

Vy máte i seznam pravidel, která by měli diskutéři dodržovat. Dá se říct, co jsou nejčastější prohřešky?

J: Mění se to v čase. Myslím, že ještě tak před tři čtvrtě rokem bych řekla rasistické příspěvky, teď už jsou to spíš vulgarity. Tím neříkám, že je rasistických příspěvků málo, ale z toho, co mažeme, se poměr zase obrátil k vulgaritám. Na druhou stranu je to ale logické, bylo to období, kdy přišly teroristické útoky v redakci Charlie Hebdo, Paříži i Belgii. Vždy je to ve vlnách podle toho, co se zrovna děje.

Jaké jsou za tyto prohřešky sankce?

J: Když lidem smažeme deset příspěvků za devadesát dní – pokud to nejsou příspěvky smazané proto, že byly mimo téma – tak se jim ten účet automaticky zablokuje. Po šesti měsících si mohou požádat o obnovení účtu. Každý nový diskutér musí nasbírat nějaká „íčka“, aby se mohl vůbec registrovat, a v případě, že mu ten počet íček klesne pod tisíc, tak se účet také blokuje. Takže když má diskutér třeba 1 300 íček a zveřejní najednou čtyři špatné příspěvky, tak mu počet klesne a účet se zablokuje, aniž by dosáhl deseti smazaných příspěvků. Ve zvlášť problematických případech jména blokujeme rovnou, to je ale velmi výjimečné. Týká se to schvalování trestné činnosti, v podstatě se nám to stalo málokdy než při schvalování holocaustu.

Už jsou diskutéři „vycvičení“? Jsou opatrní v tom, co si mohou dovolit?

J: To se tak úplně říct nedá, jsou „vycvičení“, ale spíš se snaží obejít systém. Samozřejmě vědí, za co je blokováno, takže se třeba vulgarity snaží obejít tím, že je vytečkovávají, obepisují nebo jinak formulují. Když to formulují tak, že je pro nás příspěvek „pustitelný“, tak to uděláme. Když někdo řekne „jděte do prdele“, my mu to smažeme. Když ale řekne „jděte do zádele“ nebo „jděte do Brusele“, tak mu to necháme, protože formálně naplnil naše pravidla, i když samozřejmě víme, co chtěl říct.

Pokud někomu řekne „vy jste vůl“, tak mu to smažeme, protože je to urážka. Pokud řekne „vy jste vykastovaný tur“, tak mu to taky smažeme, protože to sice řekl lépe, ale smysl příspěvku, urážka, tam zůstává.

Někdy je to tak, že s námi diskutéři hrají takové hry, kolik ještě smazaných příspěvků můžou mít, abychom je nezablokovali. Samozřejmě jsou i takoví, kterým příspěvek smažeme a třeba zablokováme účet, a oni řeknou „promiňte, prostě jsem se neudržel, můžete mi ten účet obnovit?“. To řekneme „dobře, byl to první prohřešek, my ten účet obnovíme“ a nečekáme šest měsíců. Je to případ od případu.

Mezi vámi a diskutéry tedy funguje určitá komunikace?

J: Oni mají možnost nám napsat a my můžeme přehodnotit, co administrátor diskuze udělal. Buď to ho podpoříme, nebo příspěvek z nějakého důvodu vrátíme – třeba proto, že si myslíme, že dostatečně neposoudil kontext. Což je chyba, ale on má na posouzení příspěvku méně než vteřinu a my víme, že chyby se dějí. Z tohoto důvodu zde funguje zpětná vazba, kdy nám diskutéři píšou a komunikace probíhá. To dělám jen já, já jsem za administrátory vidět, ostatní jsou anonymní.

Ještě se vrátím k systému íček. Jak funguje?

J: Lidé začínají na nule. Íčka se sbírají prohlížením stránek iDNESu, denně jich může člověk nasbírat maximálně 180. V zásadě se to zavádělo kvůli novým diskutérům. Lidé začínají na nule a dokud nenasbírají tisíc íček a nemá připojený facebookový profil, tak má možnost vložit pouze tři příspěvky – po jednom do každé diskuze. Dělalo se to právě kvůli účtům, které byly falešné. Diskutéři tedy musejí nasbírat dostatek íček, mít vypnutý blokátor reklamy a musejí být přitom přihlášení. Až když jich nasbírají tisíc, tak mohou diskutovat úplně volně. Jiným řešením je připojit si svůj facebookový profil, v tom okamžiku máme jejich identitu ověřenou a nemáme důvod je omezovat.

Dá se odhadnout, jak velkou část příspěvků nyní administrátoři mažou?

J: Já se přiznám, že nevím.

B: Možná by se to dalo odhadnout... Smažeme plus minus 250 příspěvků denně, příspěvků denně je celkem asi 40 000.

J: Z diskuzí jich celkově zmizí víc, protože je tam vlákno, které mizí s tím příspěvkem. 250 příspěvků je to, do čeho my aktivně zasáhneme.

B: V kritických situacích, jako bylo Charlie Hebdo nebo Paříž, to ale diametrálně roste a my nasazuje ostrý metr. Když umřel Waldemar Matuška, tak se strhly úplně neuvěřitelné příspěvky a smazali jsme jich asi 5 000. Když přiletěl do Čech Obama, tak jsme denně smazali 25 000 příspěvků. Hodně záleží na tématu. Když se objeví výbušné téma, což teď bývají muslimové nebo Romové, tak samozřejmě roste i ta křivka. Kdybychom nějakou křivku udělali, tak na ní přesně poznáme, kdy iDNES psal o muslimech nebo o Romech. Věřím, že v takových diskuzích smažeme 300 až 500 příspěvků, i když je průměr 250.

J: Naopak třeba u politiky se sice hodně diskutuje, ale relativně málo se tam maže. Netvrdím, že lidé jsou na politiky hodní, ale diskutují tak, že to z našeho hlediska není zapotřebí mazat.

Přístupujete ke článkům s muslimskou nebo romskou tematikou už předem s větší obezřetností?

J: Určitě.

Spolupracujete i s ostatními členy redakce? Informují vás předem o tom, že se chystají vydat článek s „výbušným“ tématem, u kterého se dá čekat bouřlivá diskuze?

B: Dřív to fungovalo, dnes už moc ne.

J: Někdy dostáváme echo od editorů. Většinu času ale pracujeme z domova, a tak s nimi většinou komunikujeme zejména v případě, když diskuzi zavíráme. To děláme u článků, kde množství smazaných příspěvků a jejich charakter znemožňují mazání jednotlivých příspěvků. Neděláme to příliš často, ale děláme to. V takovém okamžiku se na tom domlouváme my jako vedoucí diskuzí a blogů, nás o tom informují administrátoři. Poté to dáváme vědět editorům.

Vychází i články, u kterých se diskuze ani neotvírá?

B: Ano. Třeba když umřel Havel, tak vycházely články rovnou bez diskuze.

J: V takhle velkých okamžicích se to děje, ale jinak to není nic častého. Většinou to necháváme aspoň rozběhnout, aby diskutéri prokázali, že diskuze skutečně nemůže být otevřená a teprve potom to zavíráme.

Třeba po pařížských útocích jsme zavedli sdílenou diskuzi, která vycházela pod všemi články na toto téma. Bylo to proto, že článků bylo hodně a bylo tam hodně problematických příspěvků. My jsme to nedokázali standardními silami uhlídat a nemít tam špatné příspěvky. Vzhledem k tomu, že zodpovídáme za to, co na webu máme, tak jsme to stáhli do jedné diskuze, aby měl administrátor možnost se v tom orientovat a my jsme nemuseli zavírat diskuze u všech článků úplně.

Plánujete do budoucna nějaké změny?

J: Žádné velké změny neplánujeme.

Příloha č. 6: Rozhovor s Janem Lipoldem ze serveru Aktuálně.cz

Kdo na Aktuálně.cz spravuje diskuze? Máte pro to v redakci vyčleněnou zvláštní pozici?

U nás se tomu věnují externisté, což jsou víceméně studenti. Na pozici se jich střídá víc.

Co je náplní jejich práce?

My máme diskuze na systému Disqus, který je světově rozšířený a používá ho spousta webů. Moderátor diskuzí má na Disqusu účet a průběžně v reálném čase čte komentáře, které tam přibývají, „padají“. Čte je tak, jak jdou v čase za sebou, bez ohledu na to, pod kterým článkem jsou. Čte to tedy jako jednu „řeku“, nemá otevřeno dvacet oken s různými články, protože by to bylo nepraktické.

Není to tedy tak, že by cíleně hlídal diskuzi pouze pod jedním článkem?

To samozřejmě může kdykoli udělat. Systém to pochopitelně umožňuje. Z té „řeky“ si navíc někdy nejde udělat úplně perfektní obrázek o tom, jak nějaká diskuze vypadá, kdo na koho reaguje, takže si otevře článek, pod ním si klikne na ikonku „diskuze“ a ona se mu rozbalí. Tam to vidí ještě přesněji. Je pravda, že tam vidí třeba i avatary diskutérů, což v „řece“ nevidí. Nicméně i v „řece“ vidí, který komentář je u kterého článku, titulek článku se mu tam zobrazuje. My to máme navíc tak, že jiný typ diskuzí je pod zpravodajskými články, komentáři a tak dále než na blozích. Blogy totiž běží na jiném redakčním systému. I tam je Disqus, nicméně když se na to člověk podívá, tak ty diskuze vypadají formálně trochu jinak. Moderátoři ale mají na starosti i tyto diskuze.

Co musí člověk splnit, aby mohl na Aktuálně.cz diskutovat?

U nás může diskutovat kdokoli, žádnou redakční registraci nemáme, je potřeba se zaregistrovat pouze na Disqusu. Když má člověk účet na Disqusu, tak může samozřejmě diskutovat u nás, ale i na úplně jiném webu, který Disqus používá.

Server Aktuálně.cz má na webu takzvaný Kodex diskutujících. Co z něj lidé nejčastěji porušují?

Těžko říct. Kodex sleduje různé cíle, a ty se odlišují. Například jedním z nich je pochopitelně zamezit vulgaritám, obscenitám, urážkám a tak dále, ale pak je tam třeba i to, aby diskuze neměly charakter spamování nebo aby měly vůbec kulturu výměny názorů – je třeba zakázáno

psát velkými písmeny nebo typografické zvýrazňování. Není možné, aby si tam někdo přidělal třeba padesát smajlíků na začátek i na konec a mezi ně něco napsal.

Ale co porušují nejvíc... jsou to asi ty části Kodexu, které se týkají urážek, výhrůžek, spamování, vulgarit a tak dále. Nicméně urážka a vulgarita se samozřejmě nerovná jen tomu napsat sprosté slovo. To už je bohatá zkušenost, jak na straně diskutujících i na straně naší, že je to potřeba posuzovat na základě kontextu, protože neuvěřitelnou sprost'árnu člověk může vyjádřit i bez toho, aniž by použil sprosté slovo. Proto je důležité, že se tomu věnují živí, reální moderátoři čili že je to ruční práce a hlava člověka, který to vyhodnotí a v kontextu pochopí, jestli to porušuje Kodex, nebo ne. Na druhou stranu i nějaký komentář, v němž je slovo, které je pro někoho vulgární, může moderátor v diskuzi nechat. Když uvedu příklad – když někdo napíše, že něco sedí jako pr... na hrnec, tak to moderátor nejspíš nechá.

Nesmí to tedy spíš být urážka vůči další osobě.

Pochopitelně. Když někdo někoho pošle do pr..., tak to tam nenecháme. Velký důraz klademe na posouzení živým moderátorem v kontextu a reálném čase.

Umožňuje systém Disqus filtrovat nevhodná slova a upozornit na ně moderátora?

Disqus to umí. Ale dál už je to naše know-how.

Jaké jsou sankce pro diskutéry za nevhodné příspěvky? Maže moderátor příspěvky?

Může smazat i profil diskutujícího?

Ano. Je to prostě, my to tam i v té doušce říkáme. Když člověk poruší Kodex diskutujících, tak se mu příspěvek smaže, když ho poruší několikrát po sobě nebo soustavně, tak se mu účet zablokuje.

Jen pro zajímavost, důvodem porušení Kodexu je někdy i samotné jméno diskutujícího, protože je vulgární. V Kodexu také uvádíme formulaci „zjevná provokace“, která do diskuze nepatří. Často to splňuje už nick nebo avatar diskutéra. Zvolit si jako avatar fotku žijící osoby je podle mě porušení Kodexu. Možná bych pochyboval třeba u Putina, protože je to super veřejný činitel, ale proč by se například český herec měl vzdát svých osobnostních práv – práv na svůj obličej – ve prospěch nějakého anonyma v diskuzi?

Funguje u vás nějaký systém varování před konečným zablokováním účtu?

Ne. My nemáme možnosti diskutující takto hýčkat. Pravidla jsou jasně daná, v diskuzích je odkaz na Kodex, který si každý může přečíst. Je v něm jasně napsáno, že kdo diskutuje, tak se

zavazuje Kodex respektovat. Při tom objemu nemůžeme uplatňovat individuální přístup a řešit třeba komentář číslo 852, na to nemáme kapacitu.

Dá se odhadnout, jak velká část příspěvků je u článků mazána? Třeba procentuálně?

To může jen naprosto hrubě odhadovat, žádnou statistiku nemáme a ani nevím, jestli by ji šlo vytvořit. Máme přehled, kolik komentářů přibude za den, za týden, za měsíc, ale systém je vzájemně nerozlišuje. Některé komentáře mají třeba jenom dvě slova, protože je systém interaktivní a lidé na sebe reagují. Komentář o třech odstavcích a komentář „souhlasím“ je z pohledu toho konečného počtu totéž.

Ale jak jste se ptala na ty procenta, tak do nich tedy musím zahrnout úplně všechny komentáře. Řekl bych, že mažeme tak jedno, dvě procenta komentářů.

Takže mizivou část?

To bych úplně neřekl, možná bych to tedy zvětšil na pět procent. Zcela jistě to ale není deset procent. Ale jak jsem řekl, do toho opravdu musím započítat i komentáře, do kterých třeba někdo udělá jen jednoho smajlíka nebo se zeptá „jak to myslíte?“. Podle délky nebo kvality ale komentáře rozlišit neumíme.

Existují typy článků, u kterých předem předpokládáte, že diskuze bude nevhodná?

Samozřejmě. Já ji nazývám „toxická“ diskuze. Dospěli jsme k tomu už dávno a velmi rychle, že u některých článků diskuze neotvíráme vůbec. Pochopitelně všichni víme o šíření nenávisti po internetu a je nesporné, že se internetové diskuze staly mnohem podstatnější součástí veřejného života a médií než třeba před pěti lety. Je na ně kladena mnohem větší pozornost publika. My to musíme chápat tak, že je to naše vizitka a že se o ně musíme daleko víc starat. Ne že je nemůžeme jen tak nechat, to jsme nedělali nikdy, ale že je nemůžeme jen tak otevřít, ať se v nich diskutující „vyblbnou“.

Je to vážná věc. Diskuzemi se už zabývalo několik soudů, je proto evidentní naše právní spoluzodpovědnost za to, co se v nich odehrává. Není to prostor, který si můžeme dovolit jen tak nabídnout jako náměstí nebo Hyde Park a dát každému slovo. Kdybychom měli moderátorů dvacet a mohli se střídát 24 hodin denně po dvou hodinách, tak můžeme otevřít diskuzi úplně u všeho. To ale pochopitelně nemáme. Nemůžeme si dovolit nechat v diskuzích rasismus a tak dále, nejsme ale schopní držet prst nad tlačítkem a smazat něco ohavného hned ve chvíli, kdy se to objeví. Diskuzní prostor, a není to jen náš problém, je zneužívaný k šíření nenávisti, někdy to i hraničí s trestným činem a není možné, abychom s tím byli spojováni. Ale abych to nebral

jen čistě pragmaticky, pro člověka je prostě nepříjemné, když se na našem webu podobné příspěvky objevují, a stydí se za ně.

Převažují „toxické“ diskuze spíše u běžného denního zpravodajství, nebo se objevují třeba i pod magazínovými články?

Většinou je to tak, že lidé, kteří mají o „toxicitu“ zájem, skutečně chtějí být pod články o citlivém tématu. Nepůjdou do kulturní rubriky nebo do článku o životním stylu nebo průměrné mzdě.

Spolupracují moderátoři diskuzí i s ostatními členy redakce? Například tak, že je redaktor předem upozorní, že pracuje na článku s citlivým tématem?

Tak to nejde, na to je online příliš intenzivní a nemáme na to čas. Jak už jsem naznačil, moderátoři navíc nejsou v práci nonstop, takže by to asi stejně nefungovalo. Ale jen pro upřesnění – když diskuze takzvaně „vypínáme“, tak to nedělají moderátoři, ale editor nebo ten, kdo článek vydal. O tom, jestli diskuze bude otevřená, nebo ne, moderátor nerozhoduje.

Funguje zde tedy určitá hierarchie?

Metodické vedení moderátorů, kteří nesedí v redakci, je moje starost. Jsem s nimi v kontaktu a když dojde k nějaké výjimečné situaci, tak se to řeší přese mě.

Hlídáte diskuze i přes noc? Nebo je kontroluje hromadně až ráno?

Nechtěl bych mluvit o tom, jaký máme rozpis služeb. Ale jistě. Například přes noc obecně na webu nikdo není, tak tam nejsou ani moderátoři.

Plánujete do budoucna nějaké změny? Uvažujete například o zavedení povinných registrací diskutérů?

V tom rámci to chceme nechat tak, jak to je. Například nechceme zavést opačný systém „premoderace“ – tedy že by si moderátor musel komentář přečíst a schválit ho, než se objeví v diskuzním fóru. To v tuto chvíli považuji za příliš drakonické a za opatření, které by charakter diskuzí úplně změnilo. Pochopitelně se řada lidí dívá na diskuze tak, že by se měly zrušit úplně. Já ten pohled nesdílím, ačkoli vím, jak ty diskuze vypadají. Za prvé je to pro nás významná zpětná vazba, za druhé je pohled, že je to jen žumpa, zkraslený. Pořád se tam objevují lidé, kteří diskutují slušně, věcně a chtějí se jen vyjádřit. Navíc se to k našemu médiu hodí, je to významná součást servisu, který čtenářům poskytujeme. Jsme všeobecný otevřený online deník, nemáme

žádné placené zóny čili ta diskuze má také probíhat online, otevřeně, napřímo. Ale samozřejmě musíme udělat maximum, aby to mělo kulturu a odpovídalo Kodexu diskutujících, a musím neskromně říct, že se nám to celkem daří. Na druhou stranu je to ale prostor poskytovaný soukromníkem a v této souvislosti je vadná debata, že když někde není diskuze, tak jsme porušili svobodu slova. To je naše věc a kdybychom se zítra rozhodli, tak diskuze můžeme zrušit.