

**Univerzita Karlova v Praze**

**Filozofická fakulta**

**Katedra kulturologie**



FILOZOFICKÁ FAKULTA  
UNIVERZITY KARLOVY  
V PRAZE

## **Bakalářská práce**

**Dominik Chvojka**

**Vliv internetu na interpersonální komunikaci lidí**

**Influence of Internet on people's interpersonal communication**

**Praha, 2012**

**Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Hubáček, Ph.D.**

*Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, že jsem řádně citoval všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.*

*V Praze dne 22. 8. 2012*

.....

*Dominik Chvojka*

## **Abstrakt**

Stěžejním tématem bakalářské práce je vliv internetu a jeho dílčích částí, v čele s novým fenoménem 21. století v podobě sociálních sítí, na skutečnou interpersonální komunikaci lidí. Práce je rozdělena do tří samostatných kapitol. První kapitola je zaměřena na historické hledisko vzniku a vývoje internetu ve světě a v České republice a na samotnou historii sociálních sítí ve světě. V druhé kapitole jsou představeny teoretické základy celé práce, jako například vývoj jazyka, komunikace, emoce a emotikony, pravidla chování, vhodnost užití různých druhů internetové komunikace, generace lidí na internetu atd. Poslední velký celek tvoří empirická část, jejíž součástí je vlastní výzkumný projekt, jeho předměty a cíle, použitá metodologie, konstrukce výběrového souboru a tvorba a podoba dotazníku. Představeno je zde rovněž celkem sedm vstupních hypotéz a analýza výsledků šetření včetně přehledných grafů a tabulek. Závěr práce je věnován jednak vyhodnocení empirické části a verifikaci vstupních hypotéz, ale rovněž i vyhodnocení práce jako celku, problematice, které se věnuje a možnému budoucímu vývoji. V příloze bakalářské práce je i skutečný dotazník, který byl k dispozici osloveným respondentům.

## **Klíčová slova**

komunikace, internet, sociální síť, virtuální prostředí, realita

## **Abstract**

The central theme of the thesis is the impact of the Internet and its component parts led by the new phenomenon of the 21st century in the shape of social networks, on the real interpersonal communication of the people. The thesis is divided into three separate chapters. The first chapter focuses on the historical perspective of the formation and development of the Internet in the world and in the Czech Republic and the history itself of social networks in the world. The second chapter presents the theoretical foundations of the whole thesis, such as language development, communication, emotions and emoticons, rules of conduct, suitability of use of various types of Internet communication, the generation of people on the internet etc. The last large unit consists of the empirical part which includes the research project itself, its subjects and goals, used methodology, sample design and questionnaire design and appearance. It also presents nine input hypotheses and the analysis of survey results, including well-arranged graphs and tables. The conclusion of the thesis is devoted to the evaluation of the empirical part and the verification of the input hypotheses as well as the evaluation of the thesis itself, its issues and possible future development. The questionnaire that was available to the addressed respondents is in the Annex of this thesis.

## **Key words**

communication, internet, social network, virtual environment, reality

# Obsah

Seznam použitých zkratek

Úvod

## 1. Historická část

- 1.1. Historie a vývoj internetu ve světě
- 1.2. Počátky internetu v České republice
- 1.3. Historie sociálních sítí ve světě
- 1.4. Vliv internetu

## 2. Teoretická část

- 2.1. Odlišné generace
- 2.2. Komunikace
- 2.3. Prolínání (dvou) světů
- 2.4. Emoce a emotikony
- 2.5. Vývoj jazyka
- 2.6. Pravidla chování
- 2.7. Pravidla chování na internetu
- 2.8. Druhy internetové komunikace
- 2.9. Vhodnost užití druhů internetové komunikace
- 2.10. Generace lidí na internetu

## 3. Empirická část

- 3.1. Výzkumný projekt
- 3.2. Předmět a cíl výzkumného projektu
- 3.3. Hypotézy výzkumného projektu
- 3.4. Použitá metodologie
- 3.5. Konstrukce výběrového souboru a distribuce dotazníku
- 3.6. Tvorba a podoba dotazníku
- 3.7. Analýza výsledků šetření
- 3.8. Vyhodnocení empirické části

Závěr

Seznam použité literatury

Přílohy

## Úvod

Jeden z největších fenoménů současné doby v podobě sociálních sítí nabývá na síle a jejich popularita roste závratnou rychlostí. Nejtypičtější z nich je Facebook a vedle instant messagingu představuje typ internetové komunikace, který je přístupný široké veřejnosti. Komunikace přes internet získala svou oblibu díky své jednoduchosti, dostupnosti, pohodlnosti a v neposlední řadě i díky své volnosti. Zapojit se do ní může každý, kdo disponuje přístupem na internet. Není bez pochyby, že nejpočetnější skupinou, která takto komunikuje, jsou mladí lidé, kteří se narodili do doby, kdy byl internet již samozřejmostí jejich života. Díky technologickým vymoženostem lze prostřednictvím Facebooku nebo ICQ komunikovat na každém kroku a v kteroukoli hodinu. Otázkou je, kdo o to ovšem stojí? Pravděpodobně nejspíš ti, kteří jsou na internetové komunikaci nejvíce závislí. Lidé, kteří se mezi sebou mohou takto dorozumívat od velmi mladého věku a kteří mají nejvíce přátel mezi svými vrstevníky, se kterými mohou takto komunikovat. Lidé, kteří již nezažili dobu bez Facebooku. V tomto virtuálním prostředí jsou nastolené poněkud jiné zvyklosti než v reálném životě. Komunikace zde nepodléhá takovým pravidlům jako reálná mezilidská komunikace. Vše je podřízeno jednoduchosti a s ní spojené rychlosti. Gramatika jde stranou a do určité míry lze mluvit o degradaci jazykových pravidel. Prostředí, kde panují taková „pravidla“ ve spojení s intenzitou výskytu a komunikací v něm, se stává hrozbou pro své uživatele, neboť hrozí automatizace a zafixování pravidel internetové komunikace do reálné komunikace mezi lidmi. V reálu by pak mohlo dojít k situaci, kdy je více než vhodné užít formální styl komunikace, například při žádosti o práci, ale nebylo by tomu tak, neboť onen jedinec by si ani neuvědomil své špatné počínání. To vše díky právě intenzitě a míře komunikování přes internet.

Obranným mechanismem proti výše zmíněnému problému může být ovládnutí správné gramatiky, v případě této práce české gramatiky, kterou má možnost se naučit každý z nás v rámci svého studia již od základní školy. Prohlubování svých znalostí a dovedností v tomto směru je pak provázáno s dalším stupněm studia, kde se jen posilují a rozšiřují gramatická pravidla, například psaním slohových prací apod. Toto ovládnutí české gramatiky je ovšem velmi výrazně ohroženo nejvyšším dosaženým stupněm vzdělání. Pokud jedinec skončí své vzdělávání na nízké úrovni, jako například pouze základní, k osvojení gramatiky měl pak mnohem méně času a příležitosti, než tomu je u dokončeného středoškolského vzdělání. Přičemž tímto tvrzením nechci nikomu křivdit, kdo by i za tak krátkou dobu školní docházky

zvládl ovládnout správnou gramatiku. Lze tedy předpokládat, že člověk, který často komunikuje přes internet a který má pouze základní vzdělání, bude pohlcen špatnými komunikačními pravidly, která panují na internetu spíše než vysokoškolsky vzdělaný člověk, který se na sociálních sítích a instant messagingu vyskytuje jen zřídka.

# Historická část

V úvodu historické části práce je představen samotným vznik a rozšíření internetu, jak ve světě, tak v České republice. Dále je věnováno místo virtuálnímu prostředí, které internet provází od samého počátku a které připravilo půdu pro zrod novodobých sociálních sítí. V tomto ohledu je práce s literaturou a zdroji celkově velmi choulostivá, neboť internet a technologie všeobecně se velmi rychle vyvíjí. Ne nadarmo se říká, že: „Dnes koupený počítač je již starý“. Knižní publikace a rovněž internetové zdroje jsou v tomto případě aktuální velmi omezenou dobu, pokud se jedná o současná data. Z historického pohledu tomu naštěstí tak není, ale k oné historii v technologiích každým dnem přibývají nové a nové stránky.

## 1.1. Historie a vývoj internetu ve světě

Cesta k současné podobě a fungování internetu možná nebyla tak závratně dlouhá, jak by se mohlo na první pohled zdát, ale o to byla zajímavější z politického kontextu, který jí dal v době svého vzniku.

Internetu v jeho dnešní podobě s funkcemi předcházela desetiletí intenzivního výzkumu a vývoje. Největší náklady vynaložilo USA, když srovnatelné práce v SSSR ztroskotaly na převaze stranického aparátu. Také koncepty „výpočetních středisek pro kolektivní využití“, vypracované v rámci RVHP již v sedmdesátých letech a návrhy potřebných datových sítí pro tato střediska se nerealizovaly kvůli závažnému technologickému zpoždění – nehledě na několik pilotních objektů vědeckých akademií a vysokých škol (Naumann, 2009).

Pokusy o zavedení propojené sítě jsou patrné hned z několika zemí světa a není divu, že se jednalo na jedné straně o USA a na straně druhé o SSSR, tedy o dvě velmoci figurující ve studené válce. Tyto pokusy byly provázány s vojenstvím a snahou o zisk technologické výhody nad protivníkem.

Spouštěcím momentem v USA byl start sovětského Sputniku 1, který proběhl 4. října 1957. Ten uvrhl zemi jako sotva nějaký jiný podnět do národní krize nepředvídatelných rozměrů, neboť zde nebyl jen strach z „přízraku rozsáhlého ničení“, ale i obav z velké ztráty



vědeckého a technického náskoku vůči protivníkovi ve studené válce (Naumann, 2009). Toto politické pozadí dalo v říjnu roku 1957 v USA vzniku agentury ARPA, která měla za úkol navrátit USA vedoucí technologické postavení. Američtí vojenští odborníci se snažili vyvinout prostředek, který by dokázal zajistit nepřetržité spojení mezi velmi vzdálenými velitelskými stanovišti. Tato stanoviště od sebe navíc mohla být vzdálena i tisíce kilometrů. Mimo přenosu dat byl jasný požadavek, jak by síť měla fungovat. Bylo zapotřebí zajistit bezproblémový chod celého systému i při poškození některé větve nebo dokonce rozsáhlé části takové sítě. Data musí vždy dorazit ke svému cíli, aniž by došlo k jejich ztrátě (Sedlář, 1999).

Zde již počátky „internetu“ začínají nabírat podoby a principu dnešního internetu. K jeho úplné finální podobě ještě pár kroků schází, ale ty na sebe nenechaly dlouho čekat. V r. 1969 prof. Leonard Kleinrock (University of California v Los Angeles) odeslal ze svého počítače na universitu ve Stanfordu zprávu „log in“; dorazilo sice pouhé „lo“, ale prvé dálkové spojení počítačů bylo navázáno. Zrodil se ARPANET (Advanced Research Project Agency)- pokusná síť 4 amerických universit (Musil, 2003). Zde se zrodil princip „každý komunikuje s každým“ bez centrálního, zranitelného uzlu, tedy přesně to, co potřeboval Pentagon. Mezitím se samozřejmě vojenské aplikace oddělily pod názvem Milnet. Akademická obec provozovala svůj Arpanet nekomerčně, ale v 80. letech se prostředek otevřel i široké veřejnosti: vzniká komerční NSFNET, protokol datového přenosu FTP a konečně Tim Bernes-Lee z CERN (Švýcarsko) navrhuje dodnes platný systém (a název) WWW-World Wide Web. Na přelomu 80. a 90. let převládají již komerční sítě pod názvem internet, který se ve všech zemích (dokonce i ve Francii) stal synekdochickým označením pro jev jako takový (Musil, 2003).

## 1.2. Počátky internetu v České republice

Možnost připojení k internetu se od té doby začala rozšiřovat do celého světa, včetně Evropy a posléze i České republiky. Datem připojení tehdejší ČSFR k internetu se uvádí listopad 1991, ale za oficiální datum připojení ČSFR k Internetu lze považovat 13. únor roku 1992, kdy proběhlo slavnostní připojení (Kodýtek, 2006).

### 1.3. Historie sociálních sítí ve světě

Pojem „sociální síť“ byl zaveden dlouho před tím, než vznikl internet a všechny současné internetové sítě a to již v roce 1954 sociologem z „Manchesterovy školy“ Jamesonem Barnsomem.

První náznaky vzniku sociálních sítí, tak jak je známe díky internetu dnes, se objevovaly již v polovině 90. let. Zprvopočátku se jednalo o programy studentů, které měly sloužit pro komunikaci na univerzitě. Řada těchto sociálních sítí zanikla, přesto se jejich myšlenka projevila jako pokroková a v dnešní době již pro řadu uživatelů nepostradatelná. První propojení reálných přátel na internetu poskytla v roce 2002 sociální síť Friendster.com. Počet uživatelů této základní sociální sítě vzrostl na 3 miliony během prvních tří měsíců po zavedení. V roce 2003 vznikl jako napodobenina Friendster.com marketingový MySpace, který byl vytvořen za neuvěřitelných 10 dní a jeho stránky fungují dodnes. Ve stejném roce jako MySpace vznikla i profesní sociální síť LinkedIn, která podporuje trh práce. V roce 2004 vstoupil do světa internetových sítí Facebook. V prvopočátku sloužil jako program, který propojoval a podporoval komunikaci mezi vysokoškoláky na Harvardu. Dnes zastupuje kromě komunikace mezi uživateli i například marketingovou nebo reklamní funkci. K této sociální síti se během měsíce přihlásila více než polovina z 19 500 studentů. V roce 2006 byl prvně spuštěn Twitter, který slouží především pro mikroblogy svých uživatelů, které je možné po přihlášení jejich odběru pročítat a reagovat na ně. Nejmladší ze sociálních sítí je Google+, která patří vysoce se rozvíjející společnosti Google. Google+ byla spuštěna v roce 2011 a spojuje veškeré služby poskytované společností Google. (Bornová, 2011)

### 1.4. Vliv internetu

Z internetu se v dnešní době stal velký fenomén, který k sobě přitahuje lidi doslova jako magnet. Vzhledem ke svému potenciálu, který nabízí, představuje nejrůznější možnosti od způsobu obživy či zaměstnání, až po prostou komunikaci mezi jedinci. Jak jsme se již obeznámili, historie internetu zdaleka nesažá tak hluboko do minulosti a stále se jedná o relativně nový jev. Schopnosti internetu neustále narůstají a s nimi přibývají i teoretické základy v podobě různých publikací, vědeckých prací nebo studií zaměřených na jednotlivé aspekty internetu, ačkoli jich zatím stále není příliš. Jedním z velmi rozšířených problémů ohledně internetu je jeho vliv na své uživatele. Není divu, že tato otázka je poměrně populárním tématem pro studentské práce různého rozsahu, od semestrálních prací až po

bakalářské nebo diplomové práce. Osobně jsem se při rešerši literatury setkal s mnoho takovými pracemi studentů z různých škol. Právě tito lidé jsou s internetem již natolik sžiti a spjati, že jej používají prakticky každý den, ale zároveň si uvědomují i jeho možná rizika a vliv na ně samotné. Nechci jakýmkoliv způsobem tuto výhradu odepírat mladším nebo naopak starším uživatelům internetu, ale mladší uživatelé si rizika zatím tolik nepřipouštějí a naopak starší uživatelé nejsou s internetem provázáni od dětství a jejich celkový pohled je tak zprostředkovanější.

# Teoretická část

## 2.1. Odlišné generace

Každá doba, ať již století, desetiletí nebo dokonce i jeden rok, je něčím charakteristická oproti té minulé. Ostatně stejně to platí i u generací lidí, které se od sebe mnohdy výrazně liší od jiných generací, byť je mezi nimi malý věkový rozdíl. Z psychologického hlediska, je generace definována jako „souhrn jedinců, kteří se narodili a vyrůstali spolu v téže době“ (Hartl, 2000, s. 176). Postupem času se ale ony mezery mezi generacemi čím dál tím více zmenšují. Například lidé, kteří zažili komunismus, byť jen v brzkém věku, měli úplně jiné dětství a s ním spojené zážitky, než ročníky, kterých se tato doba nedotkla vůbec a mohli tak vyrůstat už v plně svobodné a demokratické společnosti. Věkový rozdíl zde nemusí být ani větší než pět let a lze mluvit o odlišné generaci. V současnosti ale pět let může představovat dobu, do které se mohou vtěsnat i dvě generace, které na tom budou obdobně jako dvě výše zmíněné. Pochopitelně by se nejednalo o rozdíl z kontextu politického, ale spíše společenského, hodnotového, normativního a v neposlední řadě i technického. Posledně jmenovaný kontext- technický- se všeobecně v moderním světě vyvíjí nejrychleji. Nové technologie přicházejí na svět každým dnem a od svého uvedení na trh si postupně upevňují své místo v domácnostech nebo u jedinců. Některé jsou naprosto zbytečné a je s podivem, jakým způsobem si získaly svou popularitu. Jiné zase označit jako zbytečné už v naší moderní společnosti nelze, ale popravdě i bez nich by se to obešlo. Příkladem nám může být mobilní telefon. Rozhodně to není tak dávno, kdy jeho vlastnictví náleželo pouze a výhradně úzkému okruhu lidí a jeho dnešní potenciál ještě nebyl zdaleka takový. Podobně lze nahlížet i na moderní počítače anebo spíše internet. Dnes už je těžké být jen uvažovat nad tím, jaké by to bylo je nemít, neboť jsme si na ně zvykli do takové míry, že považujeme za automatické je vlastnit nebo k nim mít přinejmenším přístup. Přesto se ale ještě ocitáme v době, kdy mnoho starších generací mobilní telefon nebo spíše internet nepoužívají. Na druhou stranu jsou již ale generace, které se narodily do světa, kdy je pro ně internet dostupný v podstatě od narození. Z internetu se stal velmi mocný nástroj, který s sebou přinesl i zcela nové nebo upravil stávající normy a hodnoty společenského chování, komunikování a jednání.

## 2.2. Komunikace

Technické inovace sebou přinášejí zcela nové možnosti a posouvají naše hranice v mnoho aspektech kupředu. Jedním z nich je bezpochyby i komunikace, „proces dorozumívání prostřednictvím sdělování a přijímání informací mezi lidmi nebo živými organismy” (Malina, 2009, s. 1956). Komunikace slouží jako hlavní prostředek dorozumívání nejen mezi lidmi, ale rovněž i mezi živočichy. Výměna informací u živočichů probíhá na úrovni přímé komunikace v podobě zvuků, posunků, dotyků apod. a na úrovni nepřímé komunikace v podobě pachových a mechanických stop apod. Přímá komunikace u lidí se nejčastěji uskutečňuje pomocí řeči a nepřímá pomocí písma (Malina, 2009). Řeč je výlučnou doménou rodu *Homo*. Lidská mozkovna skrývá ve srovnání s ostatními vyššími primáty velký mozek. „V jeho čelním laloku se pouze u člověka nachází centrum řeči (Brocovo centrum)” (Soukup, 2004, s. 119). Řeč je jednou z nejsložitějších a nejcitlivějších činností, které lidské tělo vykonává. Do procesu jejího vzniku je zapojeno mnoho součástí lidského těla. Veškeré činnosti související s řečí, jejím řízením a porozuměním jsou řízeny a koordinovány mozkiem. Z mozkové kůry odcházejí signály a instrukce do stovek svalů, plic, hltanu a do úst, které se na tvorbě řeči podílejí. Tento systém komplexního řízení řeči je nám vrozený, ale samotnou řeč a vytváření zvuků se musíme během růstu naučit od svých rodičů a od lidí ve svém okolí (Long, 1999). Vyjádření lidských myšlenek a převedení řeči do podoby nepřímé komunikace je rovněž výlučnou vlastností rodu *Homo*. Písmo je „označení pro soubory grafických znaků seskupovaných v celky podle struktury jednotlivých jazyků. Písmo slouží k záznamu lidských myšlenek a řeči, umožňuje komunikaci mezi lidmi v prostoru a čase i vstup do historického období” (Malina, 2009, s. 3109). Počátky písma lze datovat do doby několika tisíc let před naším letopočtem a do nástupu knihtisku byly písemnosti vytvářeny pouze vlastní rukou autora. Tuto možnost zajišťuje unikátnost postavení lidského palce vzhledem k ostatním prstům lidské ruky. Má rovněž největší podíl na šikovnosti lidské ruky, zejména díky své obrovské pohyblivosti. Jeho nižší pozice než ostatní prsty ruky v kombinaci se zvláštním kloubem umožňuje palci volně se pohybovat po ploše dlani. „Tomuto důležitému pohybu, při němž palec dosahuje přes dlaň až ke konečkům prstů, říkáme „opozice” ” (Lidské tělo, 1992, s. 26).

Po velmi dlouhou dobu bylo mezilidské dorozumívání omezeno výhradně na osobní kontakt neboli přímou sociální komunikaci. Postupně k ní přibyla nepřímá sociální komunikace, která „probíhá na základě symbolického sociálního kontaktu, tj. zprostředkovaně

třetí osobou či komunikačními prostředky” (Hartl, 2000, s. 266). Příkladem může být tlumočník či tiskový mluvčí anebo komunikace mezi komunikátorem a komunikantem prostřednictvím dopisu, telegramu apod. Tato nepřímá komunikace s příchodem elektronických médií však nabrala zcela nových rozměrů díky svému razantnímu nárůstu popularity a oproti klasické korespondenci i větší jednoduchosti, volnosti a více možnostem. Tento druh dorozumívání s sebou přinesl mimo mnoha výhod i několik negativních vlastností, které mají největší dopad na své nejvěrnější a nejčastější uživatele.

### **2.3. Prolínání (dvou) světů**

Vzhledem k možnosti dnes již plně figurovat a vystupovat ve světě internetu a interaktivní komunikace na každém kroku, hrozí pohlcení jejími pravidly a ztrátou schopnosti od sebe odlišit realitu a kyberprostor. Elektronická komunikace není z technického pohledu omezena pouze na stolní počítač nebo laptop. V dnešní době více než kdy jindy přicházejí do popředí mobilní telefony a tablety, které v sobě ukrývají schopnosti běžných počítačů. Ba co více, výrobci dokonce uvádějí na trh mobilní telefony zaměřené přímo na chatování přes sociální sítě a instant messagingy. Takovéto telefony jsou vybaveny extra tlačítky pro přímý vstup do aplikace, ve které lze komunikovat s lidmi, a celkový design a funkčnost mobilu je podřízena rychlému a pohodlnému psaní. Tento tah výrobců mobilních telefonů je vzhledem k době a nastolenému trendu celkem pochopitelný a z pohledu poptávky i vyžadovaný. Mobilní zařízení typu smartfounů a tabletů tedy není problém u sebe mít téměř po celý den a opravdu tak být na každém kroku online k dispozici pro elektronické komunikování. V reálné situaci pak dochází k tomu, že jedinec může neustále přecházet z komunikování přes internet do skutečné mezilidské komunikace třeba během chůze po ulici nebo jízdě autobusem. Neustále tak je v konfrontaci svět reálný a svět kyberprostoru. „Virtuální prostor vytvářený prostřednictvím moderních informačních a počítačových technologií. Tento umělý svět, vytvořený počítači a telekomunikačními sítěmi, existuje paralelně ke světu reálnému” (Malina, 2009, s. 2176). Dva světy, kde jeden je ten opravdu skutečný, reálný, a druhý, virtuální, ve kterém panují trochu odlišná pravidla. Komunikací v kyberprostoru, do něhož spadá i internet, myslíme komunikaci odehrávající se mimo náš reálný svět. Komunikaci uvnitř něčeho fyzicky nehmatatelného, kam je naše fyzická bytost transformována a kde se až

poté komunikace odehrává. Jedná se o svět, kde může jedinec vystupovat pod mnoha uměle vytvořenými osobnostmi zároveň. Odbourává se bariéra v podobě stresu z osobního kontaktu s jinými lidmi. Fyzické nedostatky lidské bytosti jsou najednou pryč a všichni uživatelé mají stejné vstupní podmínky.

## **2.4. Vývoj jazyka**

Odlišná pravidla platí i pro komunikaci, která se diferencuje podle například zájmových skupin. Nejedná se o jev pouze v elektronické komunikaci, můžeme ho vidat i například v reálných oblastech. V zemědělství, podnikání, obchodu, průmyslu a mnoha dalších oblastí se používají slova, která jsou nezasvěceným lidem cizí. Dost často se i jedná o slova, která nejsou odborná, ale jen prostě zažitá v té dané oblasti. Český jazyk, ostatně jako všechny jiné jazyky, se vyvíjí, prošel si svými historickými etapami a jeho podoba se z dlouholetého pohledu velmi odlišuje. Proces evoluce „vývoj, souhrnné označení procesu, při němž dochází k postupným změnám (směřujícím často k složitější a dokonalejší formě)” (Malina, 2009, s. 1156) tak lze v přeneseném smyslu z biologické roviny pozorovat i v jazyce, kde zastaralá a nepoužívaná slova, méně adaptivní, zanikají a vytvářejí se nová, adaptivnější slova. Na jazykovou oblast lze tedy uplatnit univerzální darwinismus, podle něhož „evoluce v darwinovském smyslu probíhá v každém systému, který splňuje tři kritéria: vyskytuje se v něm rozmanitost, disponuje nějakým prostředkem transmise a má nějaký mechanismus selektivního uchování” (Soukup, 2011, s. 280). Rozmanitost v našem případě zajišťují výše zmíněné oblasti lidské působnosti, ve kterých se vyskytují specifické pojmy, ale rovněž i vliv cizích jazyků. Prostředkem transmise je kontakt mezi lidmi v podobě mluvené řeči či písemného projevu. Mechanismem selektivního uchování jsou pak samotní lidé, kteří pojmy užívají i mimo danou oblast jejich běžného výskytu, přičemž samotné pojmy musí být adaptivní i z pohledu svého jiného využití. Případný problém může nastat ve chvíli, kdy se jazyk, definován Malou ilustrovanou encyklopedií jako: „soubor vyjadřovacích a sdělovacích prostředků vlastní příslušníkům určitého lidského společenství” (s. 436) upravuje, deformuje a celkově se mění v nepatrných ohledech, které se pak díky velkému množství uživatelů internetové komunikace hojně vyskytují v běžné řeči. Nejen v určitých specifických zájmových oblastech, nýbrž v běžné každodenní mluvě při dorozumívání. Není vyloučeno, že

i pojmy zažitě z elektronické komunikace se jednoho dne stanou součástí obvyklé mezilidské komunikace, avšak z pohledu jejich povahy je to podle mého názoru spíše nepravděpodobné. Deformace a úprava spisovných slov v oblasti internetové komunikace vzniká především z pohledu ulehčení vyjadřování a mnohdy neslouží pro pojmenovávání nových věcí či jevů. K tomuto procesu dochází nejvíce právě díky internetové komunikaci s ohledem na rychlost sdělování, neznalosti správné skladby slov, tendenci užívat nespisovné tvary nebo i stále většímu užíváním cizojazyčných slov či zkratk. Komunikování na internetu mezi známými osobami tak dostává podobu komunikace z očí do očí, až na fakt, že sdělení je předáváno písemnou formou. Do jisté míry je to pochopitelné, neboť se lépe píše text, který nás napadne ihned v mysli tak, jak bychom ho nejspíš řekli ve skutečnosti nahlas. Pro příjemce je rovněž milejší si přečíst zprávu, která vyzní sice nespisovně a gramaticky špatně, ale zato o dost přátelštěji a vlídněji. Tato komunikace stojí oba zúčastněné i pochopitelně méně námahy, jak fyzické v podobě dlouhého vypisování slov a opravování chyb, tak i mentální z hlediska přemýšlení nad správnou podobu svého sdělení. Své místo si v komunikaci na internetu s přáteli upevnily i emotikony, které se tak staly jednou z hlavních vlastností tohoto komunikování.

## **2.5. Emoce a emotikony**

Rovněž používání emotikonů je více než vlastní pro internetovou komunikaci. Takzvané emotikony neboli „smajlíky“ se používají pro vyjádření výrazů tváře, pocitu či gest v elektronické komunikaci, kde chybí vizuální kontakt. Emotikony nejsou definovány žádným standardem a existují jich stovky ne-li tisíce, přičemž běžně se jich používá pouze zlomek. Je to prvek takzvaného ASCII Artu, neboli obrázků vytvářených pomocí kombinací základních textových znaků (Rybka, 2002). Pomáhají při vyjadřování emocí a vnášejí do sdělení nový rozměr, který je tak běžný pro osobní komunikaci v podobě mimiky, tónu hlasu či řeči těla. „Psychologové uvádějí, že pouhých sedm procent našeho vyjadřování je obsaženo ve slovech, většina informací je totiž předávána pomocí gestikulace, držení těla, vystupování, pohledů či mimických výrazů“ (Žemlička, 2003, s. 83). Komunikování přes internet je díky absenci přímého kontaktu ochuzeno o tyto neverbální prostředky komunikace a kromě videohovorů nemáme o komunikantovi jiné možnosti získání mimoslovních informací. Při dorozumívání



se s lidmi přes internet, které již nějakou dobu známe i osobně, můžeme odhadnout, jak dané použití emotikonů ve skutečnosti opravdu myslí. Jednoduchý úsměvný smajlík nám v tomto případě napoví, že v konverzaci panuje příjemná nálada. Naopak zamračený smajlík vnáší do diskuze napětí a dává tak najevo, že tímto směrem cesta nejspíš nepovede. Mnoho myšlenek by v kamarádské komunikaci bez emotikonů nevyznělo tak, jak je komunikátor doopravdy myslel. Avšak používání emotikonů by mělo korespondovat se skutečným rozpoložením osoby. V této situaci se používá pojem emočně inteligentní reagování, které „dává „přiměřený“ průchod vnitřnímu, emočními podněty rozrušenému kontextu a zároveň bere ohled na kontext dané situace” (Vybíral, 2000, s. 77). Při komunikování s neznámými lidmi nebo prozatím neznámými lidmi, se emotikony nepoužívají v takové míře, v jaké tomu je na kamarádské úrovni. Ve formální rovině například v práci je užívání emotikonů spíše nevhodné. Neznalost druhé strany v takovéto komunikaci a užití emotikonů v sobě skrývá potenciální ohrožení dosažení konsensu. Každý člověk je jiný, a tak se rovněž liší i reakce na sdělený obsah. Vyjadřování emocí v internetové komunikaci prostřednictvím emotikonů je navíc více než nedokonalé. Emoce,, komplexní jev, který má stránku zážitkovou, fyziologickou, zejména viscerální (změny v útrebách) a behaviorální, zejména výrazovou,, (Nakonečný, 1998, s. 415), lze jen těžko skutečně vyjádřit pomocí souboru tří základních textových znaků. Určitou informaci emoce vyjádřené pomocí emotikonu pochopitelně obsahují, avšak ne v takové míře, jako v reálné komunikaci. V obou případech komunikace je navíc nutné rozlišovat, jak je odesílatel ve skutečnosti myslel. Při komunikaci face to face je úloha adresáta emocí o poznání snadnější, neboť už jen samotným pohledem lze poodkrýt skutečný význam emocí. Bez přímého vizuálního kontaktu se schopnost čtení emocí výrazně snižuje. Rozpoznat tak ironický smích od pravého upřímného úsměvu je bez doprovodných informací mnohdy téměř nemožné. Korespondence řeči těla a vyjadřovaným obsahem komunikace patří k základním předpokladům věrohodnosti zúčastněných osob v komunikaci. Z tohoto pohledu je přímá komunikace mezi dětmi a cizími osobami velmi nebezpečná, vezmeme-li v potaz skutečnost, že u dětí ještě není dostatečně vyvinuta schopnost vnímání klamavých emočních signálů. Až s postupem věku a nabíráním zkušeností se tato schopnost rozšiřuje. Obdobný problém se týká rovněž komunikace na internetu, kde se často vyskytují nebezpeční lidé, kteří se vydávají za někoho jiného než ve skutečnosti jsou, s úmyslem zmanipulovat druhou osobu. V tomto případě se již nemusí jednat pouze o děti, byť nepochybně představují mnohem lehčí cíl, ale i o dospělé jedince. Komunikování přes internet s cizími lidmi proto vyžaduje větší obezřetnost pro všechny než komunikace z očí do očí.

## **2.6. Pravidla chování**

Rovněž i v komunikování přes internet platí nebo by aspoň měla platit, určitá pravidla slušného chování. Stejně tak je tomu v běžném životě v mnoha situacích včetně komunikace s lidmi. Souboru pravidel společenských zvyklostí se říká etiketa, dobrému chování se pak říká bonton (Počerová, 1994). Jedná se o pravidla společenského chování dodržovaných a vyžadovaných zejména u vyšší společnosti, přičemž některé její prvky pronikly i do běžného chování přesahující okruh vyšší společnost. V mnoha kulturách se tato pravidla velmi odlišují a z pohledu kulturního relativismu se jedná o dosti citlivé téma. Z antropologického hlediska jsou kultury systémy artefaktů, idejí a rovněž sociokulturních regulativů sdílených a předávaných členy určité společnosti. Právě sociokulturní regulativy zahrnují relativně stálý, uznávaný soubor předpisů, norem, hodnot, pravidel a vzorců chování (Soukup, 2004). Tato pravidla nejsou zakotvena v zákoně, a proto za jejich nedodržování není možné ukládat sankce v podobě například peněžní pokuty či zadržení od kontrolních orgánů. Přesto se je většina lidí do jisté míry snaží dodržovat, neboť přináší potenciální úspěch. Dle klasického přísloví „se slušností nejdál dojdeš“ v sobě nese takové chování úspěch v mnoha ohledech lidského života. Naopak neslušné chování většinou nejen nepřináší užitek, navíc v sobě skrývá hrozbu možné izolace jedince od společnosti, což je například trest v podobě samoty, jedna z nejhorších odplat i pro ty největší zločince ve věznicích. V civilizovaném světě, kde platí jisté normy a hodnoty, jsou lidé zvyklí na určitý standard v chování a jednání, a pokud toto chování není dodržováno, mají lidé tendenci se od takovýchto individuí distancovat. Pravidla slušného chování pochopitelně hrají velkou roli i v samotném procesu komunikace. Z hlediska etikety či bontonu do reálné mezilidské komunikace promlouvají i faktory, jako jsou oblečení, gesta nebo projevy uvítání či rozloučení. Na této úrovni se tedy nejedná pouze o obsah sdělení, byť ten samotný není o nic méně důležitý. Proto by i v internetové komunikaci, zejména pak na více oficiální úrovni a s neznámými lidmi, měla fungovat pravidla zdvořilého chování.

## **2.7. Pravidla chování na internetu**

Soubor pravidel slušného chování, vytvořených a uznávaných internetovou komunitou, se dodržuje již od doby, kdy byl internet akademickou sítí pro hrstku nadšenců. Jejich platnost zůstává i v současnosti, kdy se internet stal komerčním médiem a masovou záležitostí pro miliony lidí. Sbírka obecně dodržovaných pravidel, tradic a zásad slušného chování ve světě internetu se nazývá Netiquette (Žemlička, 2003). Mezi tyto obecné zásady slušného chování na internetu patří v první řadě i pravidlo pro „psaní jakýchkoli textů pokud možno bez pravopisných chyb a překlepů; obzvláště při formální komunikaci s neznámými lidmi (firmy, státní instituce)” (Žemlička, 2003, s. 27). Toto pravidlo má ale sestupnou tendenci. Nejprísněji je na něj dohlíženo a dokonce i pochopitelně vyžadováno při zmíněné formální komunikaci s neznámými lidmi. V tomto případě se sdělení nejvíce podobá oficiálnímu formálnímu textu, jakým může být například životopis. Dalším příkladem může být jednosměrná komunikace „od jednoho sdělujícího neurčitěmu (neomezenému) počtu oslovovaných, podobná například televiznímu nebo rozhlasovému vysílání“ (Rybka, 2002, s. 13). O něco menší pozornost už je pravidlu věnována v hromadné komunikaci neboli „vzájemné komunikaci mezi větším počtem účastníků, podobná skupinové debatě” (Rybka, 2002, s. 13). V tomto případě se většinou nejedná o formální podobu sdělování, avšak vzhledem k veřejné povaze vyměňování svých sdělení se většina komunikujících snaží dodržovat pravidla korektního vyjadřování. Nejméně se hlavní pravidlo Netiquetty dodržuje v individuální komunikaci, která je charakterizována jako „obousměrná komunikace mezi jednotlivými účastníky, podobná telefonickému rozhovoru nebo klasické korespondenci” (Rybka, 2002, s. 13). Tento typ individuální komunikace je rovněž nejběžnější v internetové komunikaci a jejím potřebám je také přizpůsobeno nejvíce komunikačních klientů a o možnost takovéto komunikace jsou obohaceny téměř všechny sociální sítě.

## **2.8. Druhy internetové komunikace**

Obsah sdělení je na internetu možné distribuovat mnoha způsoby. Mezi nejčastější formy dorozumívání patří komunikace prostřednictvím emailu, instant messagingu a poměrně nově zastoupenou možnost komunikování pomocí sociálních sítí. Zatímco emailová korespondence se svou povahou nejvíce přibližuje klasické poštovní korespondenci, komunikování prostřednictvím instant messagingu a sociálních sítí se nejvíce připodobňuje přímé osobní komunikaci. Internet se svými schopnostmi již obsáhl mnoho oblastí běžného života, které byly donedávna možné a běžné výlučně pouze osobním kontaktem či přímou činností mimo domov. Příkladem může být placení účtů, nakupování zboží, ale rovněž i oslovení cizích lidí, například na úřadě. Všechny tyto formální činnosti je dnes již možné provést z pohodlí domova a jediné, co je k nim potřeba, je počítač s přístupem na internet. Došlo ne úplně k přesunutí, ale spíše k rozšíření řešení těchto formálních náležitostí i do neosobní zprostředkované roviny. Za tímto účelem byly vytvořeny různé programy pro spravování osobních financí, internetové stránky úřadů byly obohaceny o formuláře pro komunikaci se zaměstnanci a pro oslovení cizích lidí za jakýmkoliv záměrem je využíván více než kdy jindy emailový klient. Lze tedy říci, že komunikování přes email se dostalo ze všech nejpoužívanějších možností komunikování na internetu nejvíce do formální roviny. Je až trochu ironie, když si uvědomíme, že osobní kontakt, běžný nejen mezi kamarády, ale třeba i ve vztahu zaměstnanec - zaměstnavatel, byl na internetu nahrazen dvěma způsoby. Pro neformální vztah jsou zde instant messaging klienti a sociální sítě, pro formální vztah je zde zatím výhradně jen email. To je samozřejmě pochopitelné, neboť si lze jen těžko představit situaci, kdy by uchazeč o nějakou práci oslovil svého potenciálního zaměstnavatele přes sociální sítě, namísto osobního kontaktu nebo emailem.

## **2.9. Vhodnost užití druhů internetové komunikace**

Vytvořila se pomyslná linie pro využívání způsobů internetové komunikace, jejímž nejvlivnějším faktorem je podoba sdělení, sociální status či vztah mezi zúčastněnými

osobami. Tuto linii si jedinec nedovolí překročit, neboť si v první řadě v procesu enkulturace a socializace osvojil základní společenské normy, které mu to nedovolí. Za druhé si je vědom, že by se stejně nejspíš nesetkal s úspěchem, protože když ne on, tak adresát je se společenskými pravidly pravděpodobně seznámen a neodpověděl by. Za třetí už jen proto, že jsme s tímto modelem natolik sžití a už ani pomalu nepřemýšlíme nad tím, který nejvhodnější způsob zvolit, přičemž volba je nejčastěji přirozená a správná. Způsoby zvolené internetové komunikace účastníky rovněž podvědomě nutí k určité formulaci jejich obsahů. Z výše popsané povahy jednotlivých komunikačních prostředků připadá email více do formální sféry, kterou volíme pro více oficiální či reprezentativnější sdělení a konkrétní podoba zpráv má povětšinou spisovnější charakter. Protipólem jsou instant messagingy a sociální sítě, které reprezentují neformální sféru internetové komunikace a jejich použití připadá výhradně pro neoficiální komunikaci s přáteli. Problém však může nastat v míře používání té a oné komunikace a následného přechodu mezi nimi, který je nejen nutný, ale především u mladší generace lidí i velmi běžný. Starší uživatelé internetu komunikují všeobecně přes internet méně, a když už, tak volí emailovou formu, zatímco mladší uživatelé komunikují o poznání více, především pak přes instant messaging klienty a sociální sítě. Emailu věnují v rané fázi používání internetu méně prostoru a do většího podvědomí se dostává až s příchodem střední školy a s ní spojeného formálního dorozumívání například s učiteli. K přechodu nebo spíše rozšíření o tento druh komunikace ale dříve či později dochází u většiny lidí. Opačným směrem už je takový přechod méně častý a potenciálně ne tak nebezpečný z hlediska formulace obsahů sdělení.

## **2.10. Generace lidí na internetu**

V dnešní době jsou skupiny lidí z hlediska jejich využívání internetu velmi různorodé a do budoucna se dá počítat jen s jejich rozšiřováním. Noví uživatelé přicházejí nejen z řad dospělých lidí, kteří se s internetem učí pracovat dodatečně, ale především z řad nově přichozích mladých lidí, kteří se do světa internetu již dostávají zcela automaticky ve velmi brzkém věku. Právě tato mladá nastupující generace spolu s lidmi, kteří měli přístup k internetu a všem jeho možnostem již od dětství, se může potenciálně stát obětí internetové komunikace, ve které nebude schopna adekvátně fungovat. Internet lze pořád považovat za

nastupující médium, stejně jako tomu bylo v historii u druhého prahu zmasovění v podobě nástupu a rozšíření televize. Ta v sobě zahrnovala klíčové prvky do té doby stávajícího rozhlasu, filmu a tisku a dostala se tak do pomyslného středu trojúhelníku, přičemž v sobě obsáhla právě tyto výhradní vlastnosti stávajících médií. Proces zmasovění však nespočíval pouze v roli televize jako média schopného pojmout rysy zbylých tří médií, ale také v homogenitě vysílání, které bylo pro velký počet příjemců stejné. Z pohledu možnosti volby přijímaného obsahu nebyla situace v minulosti zdaleka taková, jaká je dnes díky kabelovým či satelitním televizím s nepřeborným množstvím kanálů. Z masového publika se stává individuální publikum, kde si každý jedinec může sám vybrat, na co se bude koukat, co bude poslouchat a co bude číst. Internet tento trend výrazně posiluje, proto se již nenacházíme v procesu zmasovění, ale spíše v procesu odmasovění, který zavedl americký sociolog a prognostik Alvin Toffler. Internet se dostává z fáze nástupu do fáze stability, o čemž svědčí i mnohé kroky velkých firem a přesun jejich služeb pouze a výhradně jen do elektronické formy. Stále ale za vývojem a fungováním těchto služeb na internetu stojí lidé, kteří již mají zkušenosti s reálným světem. Stejně jako ony služby na internetu vyřizují na druhé straně lidé, kteří pravděpodobně takovou či podobnou práci dělali před samotným přesunutím na internet. Je pochopitelné, že tento krok vedl v první řadě k ulehčení základních prací a nastolení automatizace ve vyřizování záležitostí zákazníků. I nadále se ale, kromě například předem stanovených formulářů, setkáváme s možností naší osobní vypsání odpovědi, která by měla mít určitou formu a úroveň, stejně jako samotné oslovení pracovníků úřadů a podobných institucí. Pořád se jedná o internetovou komunikaci, i když ne takovou, jakou má většina uživatelů sociálních sítí či instant messagingu na mysli. V tomto případě je hrozba neadekvátního vystupování v internetové komunikaci vysoká právě pro ony uživatele internetu, kteří tráví nadměru času komunikováním na internetu přes sociální sítě. Ve hře je pochopitelně mnoho ovlivňujících faktorů, které mohou hrát pro a proti této nastíněné hypotéze, avšak logiku zde najít lze. Až budoucnost ukáže, zda se tato představa naplní či nikoli, nebo do jaké míry může být pravdivá. Současní uživatelé internetu nám ale mohou ledasco o fungování a vlivech internetové komunikace prozradit již dnes a proto bádání v této oblasti není úplně tak od věci.

# Empirická část

## 3.1. Výzkumný projekt

Empirická část této práce je věnována výzkumu v podobě dotazníkového šetření. Tato kapitola je nejprve zaměřena na předmět a cíl výzkumného projektu, vstupní hypotézy, důvody jejich konstrukce a použitou metodologii. Dále na popis způsobu distribuce a konstrukce výběrového vzorku, charakteristiku samotné tvorby dotazníku a jeho podobu. Hlavní část je věnována výsledkům dotazníkového šetření ve formě přehledných grafů, tabulek a jejich popisu. V závěru je obsaženo celkové vyhodnocení výzkumu.

## 3.2. Předmět a cíl výzkumného projektu

Předmětem výzkumu je zmapovat, k jakým účelům uživatelé internet nejčastěji používají, kolik z celkového času stráveného na internetu věnují elektronické komunikaci, jaké způsoby elektronické komunikace nejběžněji používají a jakým způsobem na internetu komunikují. Dále pak, zda uživatelé přes internet komunikují stejným či odlišným způsobem než v reálné mezilidské komunikaci a zda se dopouštějí chyb v přechodu mezi různými formami komunikace.

Cílem je kromě potvrzení či vyvrácení stanovených hypotéz výzkumu rovněž určení, do jaké míry má komunikování na internetu přes různé klienty a poskytovatele vliv na způsob jejich vyjadřování a zjistit, jaký panuje všeobecný názor ohledně internetu a jeho vlivu na skutečnou mezilidskou interpersonální komunikaci. Výsledky výzkumu nadále poodhalí, jestli respondenti považují pravidla internetové komunikace za stejná jako pravidla reálné mezilidské komunikace, jestli vidí v problému internetové komunikace a jejich vlivů na reálnou komunikaci hrozbu do budoucnosti a zda dodržují v internetové komunikaci s přáteli

nebo blízkými osobami gramatické pravidla. Cílem výzkumu je také zmonitorovat, jestli a jakých chyb se uživatelé dopouštějí ve formálních sděleních, jako jsou například životopis, školní práce, oficiální email apod. a jestli své chyby následně opravují či nikoliv.

### 3.3. Hypotézy výzkumného projektu

Na samotném začátku celé této práce a rovněž dotazníku byla formulace problému, kterým se budu zabývat. Tento problém obsahoval vztah mezi internetovou komunikací a jejím dopadem na reálnou mezilidskou komunikaci. Z tohoto vztahu mezi dvěma komplexními celky jsem vyvodil a dále rozšířil celkem sedm vstupních hypotéz, které se výsledky dotazníku snaží verifikovat nebo vyvrátit na základě názorů respondentů a jejich odpovědí. K mému výzkumnému projektu jsem stanovil tyto následující hypotézy:

#### 1. *Internetová komunikace ovlivňuje reálnou interpersonální komunikaci.*

První hypotéza přímo vyústila z výše zmíněného problému, který jsem si formuloval na samotném začátku celé práce. Vedla mě k ní přímo moje vlastní zkušenost, se kterou se potýkám téměř každý den při psaní jakéhokoliv sdělení. Vlivy z internetové komunikace z Facebooku nebo instant messagingu se projevují například při zkracování slov nebo používání zkratk z cizích slov. Nebýt aktivní v elektronickém komunikování na internetu, tak bych se jejím vlivům zákonitě nevystavoval a nebyl tak internetovou komunikací na sociálních sítích či instant messagingu ovlivněn.

#### 2. *Čím častější a intenzivnější je komunikování přes internet, tím větší má dopad na skutečnou mezilidskou komunikaci.*

K vytvoření této hypotézy mě vedla skutečnost, že nejen lidé, ale i předměty, které jsou vystavovány dlouhodobému účinku, jsou nějakým způsobem ovlivněny. Stejně tak jako například barvy vystavené přímému slunečnímu svitu po čase ztrácí svoji intenzitu a jas, tak jsou i lidé vystaveni nějakému vnějšímu jevu po nějakou dobu ovlivněny. Příkladem může být třeba člověk, který strávil velmi dlouhou dobu ve vězení, které na něho mělo velký vliv, a po jeho propuštění se následně projeví problémy s jeho zařazením do běžného života. Čím delší dobu byl uvězněn a čím intenzivněji se potýkal s pravidly, která ve vězení panují, tím více byl pak celým pobytem ovlivněn a o to měl větší problémy s přechodem do normálního života



bez vězeňských zdí. Stejným způsobem jsem pohlížel i na svou hypotézu a snažil se v ní najít podobný logický vztah.

*3. Komunikování přes internet pomocí instant messagingu (im) a sociálních sítí má odlišná pravidla než komunikování z očí do očí.*

V tomto případě nemám v úmyslu analyzovat odlišnosti mluvené a psané komunikace. Každá má svá pravidla, které se od sebe liší. Mým cílem zde bylo poodkrýt vlastnosti psaného projevu na sociálních sítích a instant messagingu mezi kamarády, kde se používají pravidla, která mají navodit atmosféru co nejvíce podobnou skutečné mezilidské komunikaci. Tak například při mluveném rozhovoru nemá účastník komunikace problém vyslovit slovo „mimochodem“. V psané komunikaci to pochopitelně rovněž není problém napsat, jde spíše o to, že se jedná o poměrně dlouhé slovo, jehož napsání vyžaduje použít klávesy po celé ploše klávesnice, které jsou od sebe relativně daleko. Proto je mnohem jednodušší v rámci rychlosti napsat spojení „btw“, což znamená z anglického „by the way“ totéž. V mluveném rozhovoru použití „by the way“ zas tak běžné není.

*4. Uživatelé internetu, kteří jej používají ve větší míře ke komunikování s přáteli, se dopouštějí více chyb ve formálních sděleních.*

Důvody ke konstrukci této hypotézy jsou v podstatě podobné jako u hypotézy následující. Na sociálních sítích a instant messagingu většinou běžní uživatelé komunikují se svými přáteli. Komunikují zde tak, jak by se pravděpodobně dorozumívali v běžné komunikaci v reálné situaci. Převádí se klasický mluvený projev do psaného a vše je podřízeno rychlosti, jednoduchosti a snaze o co největší navázání atmosféry jako při reálné interpersonální komunikaci. Mluvená komunikace s přáteli, se kterými si tykáme a které známe důvěrněji, má zcela jinou podobu než komunikace s neznámými nebo málo známými lidmi. Víme, co si můžeme dovolit říci a můžeme trochu předvídat reakce druhé osoby. Čím více uživatelé komunikují na internetu s přáteli a nedodržují správná gramatická pravidla, tím více se pak mohou dopouštět chyb ve formálních sděleních, neboť mají více zažitá pravidla z internetové komunikace s přáteli, která jsou podřízena jednoduchosti a rychlosti vyjadřování.

5. *Nedodržování správných gramatických pravidel při internetové komunikaci s přáteli se odráží na výskytu chyb ve formálních sděleních.*

V tomto případě jsem se nechal inspirovat z následujícího příkladu. Lidé, kteří v dětství mluvili nějakým jazykem, ale v průběhu života se přestěhovali do jiné země, kde se naučili cizí jazyk, který již běžně používají, sice pořád ovládají oba jazyky, avšak ten první se pro ně bez nějakého tréninku po čase stává hůře ovladatelným. Ohledně mluveného slova takový problém možná nenastává hned a v takové míře. U psaného projevu se ale vliv více používaného druhého jazyka projevuje více. Český jazyk je se svou gramatikou velmi těžký nejen pro cizince, ale i občas i pro některé občany České republiky. Stálým trénováním a používáním jazyka stoupá i schopnost ovládat správná pravidla gramatiky. V opačném případě naopak tato schopnost klesá. Z výše uvedeného příkladu můžeme přirovnat takového člověka k uživateli internetu, který sice není vystaven vlivu jiného jazyka, ale vlivu jazyka s nesprávnou gramatikou.

6. *Komunikování přes internet v rámci sociálních sítí a instant messagingu ovlivňuje své uživatele více než komunikování pomocí emailu.*

Na internetu lze komunikovat mnoha způsoby, které se od sebe liší i z pohledu vhodnosti využití. Sociální sítě a instant messaging jsou vzhledem ke své možnosti komunikovat online v reálném čase hojně používané právě pro komunikování s přáteli. Klasický emailový klient touto možností nedisponuje, proto jeho využití spadá více do například pracovní roviny komunikace. V obou typech elektronické komunikace platí jiná pravidla, která jsou dána osobou komunikanta. Vzhledem k více formální stránce komunikování přes email nehrozí takové ovlivnění jako u komunikace přes sociální sítě a instant messaging.

7. *Problém internetové komunikace a jejich vlivů na reálnou komunikaci v sobě nese hrozbu do budoucnosti.*

Budoucí vývoj v oblasti internetu a s ním spojené internetové komunikace není tak vzdálený, jako tomu je v mnoha jiných oblastech. Již dnes na povrch vyplouvají nové koncepty spojené s vývojem v této oblasti a již v minulosti jsme se mohli přesvědčit, že mnoho těchto projektů našlo své pevné místo na trhu. Nedomnívám se, že by internet časem vymizel, naopak lze předpokládat jeho rozšiřování, zdokonalování a celkové ukotvení ve společnosti. Stejně tak komunikace přes internet, vedle obchodování, vzdělávání a dalších aktivit bude dle mého názoru na internetu zachována. Pokud má internetová komunikace na

reálnou komunikaci opravdu nějaký vliv, tak lze v budoucnu spíše předpokládat jeho prohloubení, než tomu je dnes.

### 3.4. **Metodologie**

Z metodologického pohledu konstrukce výběrového souboru se jednalo o nepravděpodobnostní výběr, který měl povahu ankety. Vzhledem k charakteru otázek v dotazníku, které mají podobu selektivního výběru z předem stanovených možností a vzhledem k numerickému zpracování výsledků šetření, se jedná o kvantitativní výzkum. Zaměřen je spíše na testování hypotéz a teorie než na podrobný hloubkový popis a celkový vzhled do zkoumaného problému.

### 3.5. **Tvorba a podoba dotazníku**

Dotazník byl vytvořen v bezplatné internetové aplikaci Google Dokumenty, neboť jako jediná poskytovala potřebnou funkci pro vytvoření otázek typu baterie, které nabízely více jak deset možností pro odpovědi. Tyto otázky tvořily nedílnou součást celého dotazníku, neboť poskytovaly nosné informace o využívání internetu u respondentů. V ostatních variantách pro vytvoření dotazníku nebyla takováto rozsáhlá možnost tvorby bateriové otázky možná. Jediné úskalí dotazníků vytvořených pomocí Google Dokumentů, oproti některým konkurenčním aplikacím, spočívá v tom, že společnost Google nijak nepodporuje rozšiřování dotazníků mezi potencionální respondenty. V některých alternativách jsou uživatelé oslovováni serverem pro vyplnění. Tato činnost je tedy pouze na samotném výzkumníkovi a jeho vlastním snažení.

Podoba dotazníku odpovídala možnostem nástrojů pro tvorbu dotazníku a v tomto případě převažovala stránka jednoduchosti a přehlednosti nad efektivitou a vzhledem. V úvodu byli oslovení lidé požádáni o vyplnění dotazníku a účasti na průzkumu, seznámení se základními informacemi o dotazníku, jaký má úkol a k jakým účelům poslouží,

informování o anonymitě spojené s vyplňováním a představení jména a příjmení osoby tvůrce dotazníku. Tělo dotazníku obsahovalo 13 otázek vztahujících se k problematice výzkumu, které byly vázány na hypotézy. Konec dotazníku zahrnoval ještě 4 sociodemografické otázky, kde byli respondenti dotázáni na jejich věk, jakého jsou pohlaví, jaké je jejich nejvyšší dosažené vzdělání a jaký je jejich současný pracovní nebo studijní poměr. Úloha těchto otázek spočívala především k vytvoření představ o charakteristikách respondentů. Na úplném konci nechybělo poděkování za vyplnění dotazníku, pravdivé odpovědi a za čas, který respondenti dotazníku věnovali. Závěrečný krok pro celkové úspěšné vyplnění dotazníku představovalo kliknutí na tlačítko Submit, na něž bylo upozorněno.

### 3.6. **Konstrukce výběrového souboru a distribuce dotazníku**

Dotazník byl šířen pouze prostřednictvím internetu v elektronické formě. Distribuce probíhala buď přes email nebo sociální síť. Tento krok v sobě již předpokládal samozřejmost přístupu uživatelů k internetu. Tímto způsobem se tak již na samotném počátku vyseletovali nežádoucí respondenti, kteří nepoužívají internet a tím pádem ani přes internet nekomunikují. Druhým mezníkem pro účast na dotazníkovém šetření byla věková hranice minimálně 15 let, která odpovídá přibližně hranici vstupu na střední školu. V poměrovém zastoupení při rozesílání dotazníku připadala největší míra na sociální síť Facebook, přibližně 70 %. Emailová forma pak byla zastoupena méně, asi z 20%. Oslovení lidé byli rovněž požádáni, v případě jejich ochoty, o následné sdílení dotazníku dalším případným respondentům. Tento způsob, svým principem podobný metodě sněhové koule, ve výsledku zajistil zbylých 10 % z konečného počtu vyplněných dotazníků. Dotazník byl k dispozici v oběhu od 23. 4. do 14. 6. 2012. První fáze byla vyhrazena pro oslovené studenty dvou středních škol, **Gymnázia a Střední odborné školy pedagogické v Nové Pace a Střední průmyslové školy v Jičíně**. Druhá fáze od 14. 5. 2012 byla započata rozesíláním dotazníků ostatním lidem bez bližších specifikací.

## Jste?

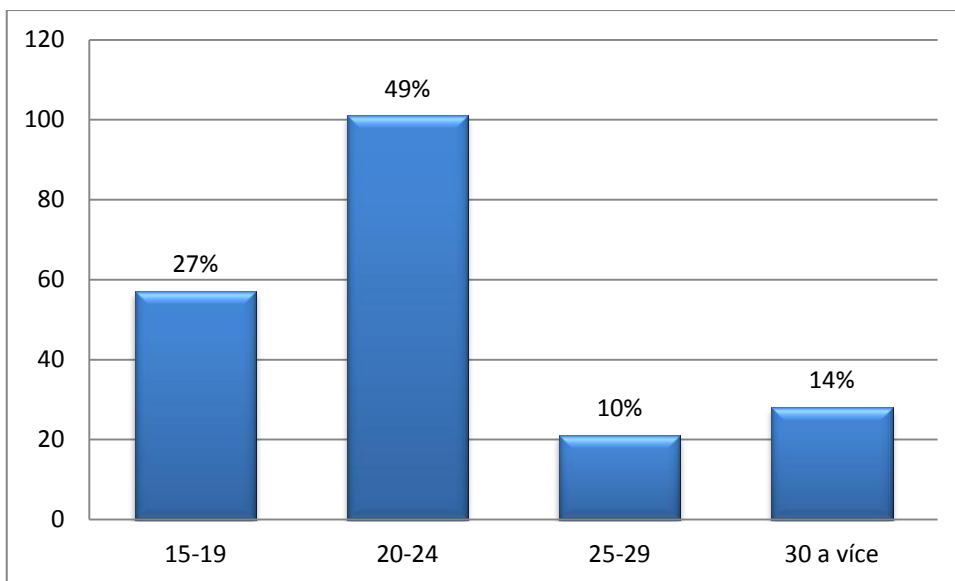
Tabulka č.: 1

Muž	104
Žena	103

Do výzkumu se zapojilo celkem 207 respondentů. Z celkového počtu zúčastněných bylo dosaženo 50 % účasti mužů, 104, a 50 % účasti žen, 103.

## Jaký je Váš věk?

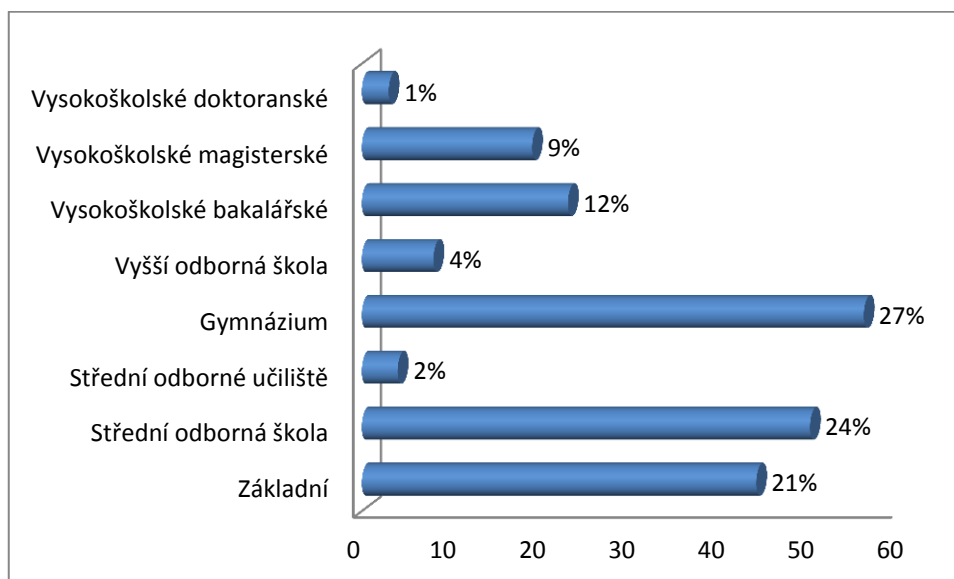
Graf č.: 1



Nejpočetnější věkovou skupinou respondentů je věk 20 až 24 let, která představovala se 49 % téměř polovinu dotázaných. Druhou věkovou skupinu s 27 % reprezentovali lidé ve věku 15 až 19 let. Nejméně zúčastněných bylo ve věku 25 až 29, 10 %. Horní věkovou skupinu 30 let a více tvoří 14 % respondentů.

## Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Graf č.: 2



V závěru dotazníku byly respondentům položeny dvě otázky ohledně nejvyššího dosaženého vzdělání a současného pracovního nebo studijního poměru. Pro druhou zmiňovanou otázku byly ovšem výsledky zavádějící, neboť ne všichni respondenti na tuto otázku odpověděli a v součtu se pak jednalo přibližně jen o 75 % dotazovaných. Nejednoznačnost v odpovědi byla nejspíš způsobena faktem, že do výzkumu byli zapojeni respondenti, kteří měli ukončený určitý stupeň vzdělání, přičemž se na další stupeň chystali nastoupit. Vzhledem k této situaci byla na výběr volba možnosti nezaměstnan/a, ale v tomto případě se tedy není čemu divit, že by ji respondent nezaškrtnl, byť je fakticky správná.

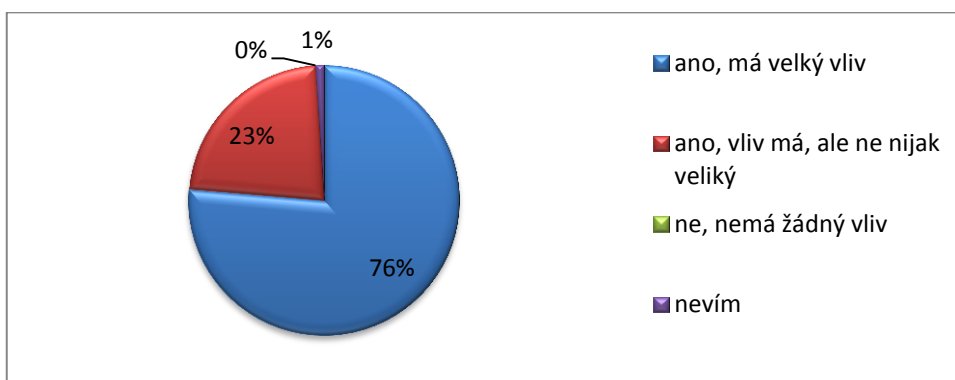
Z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání se výzkumu zúčastnilo nejvíce absolventů gymnázia, střední odborné školy a základní školy, přičemž všechny tyto zmíněné stupně vzdělání dosáhly hodnoty větší než 20 %. Respondentů s vysokoškolským titulem, bakalářským nebo magisterským, bylo do průzkumu zapojeno 12, respektive 9 %. Nejméně početnou skupinou byly absolventi středních odborných učilišť, vyšších odborných škol a vysokoškolských doktorandských oborů, kde ani jedna úroveň nedosáhla 5 % zúčastněných.

### 3.7. Analýza výsledků šetření

Na následujících 13. otázek byli v přesném znění dotázáni respondenti. Pořadí, s grafy a popisy, odpovídá skutečnému pořadí v dotazníku.

#### 1. Má podle Vás internet vliv na skutečnou mezilidskou (interpersonální) komunikaci?

Graf č.:3



Výsledky první otázky dle oslovených respondentů odpovídají první stanovené hypotéze. Celých 76 % respondentů se domnívá, že internet má velký vliv na skutečnou mezilidskou (interpersonální) komunikaci. O vlivu internetu, ale ne nijak velikého, je přesvědčeno 23 % lidí. Zanedbatelné 1 % pak k dané otázce nemá názor. Nikdo si nemyslí, že internet nemá žádný vliv na skutečnou mezilidskou komunikaci.

## 2. Do jaké míry uvedené způsoby internetové komunikace podle Vás ovlivňují své uživatele?

Tabulka č.: 2

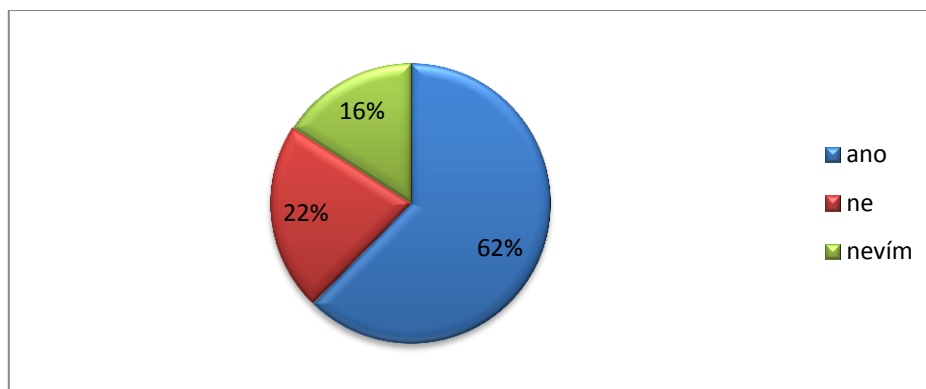
	Velmi ovlivňuje	Méně ovlivňuje	Téměř neovlivňuje	Vůbec neovlivňuje
sociální síť	<b>81%</b>	17%	2%	0%
instant messaging	15%	<b>58%</b>	24%	3%
Email	12%	26%	<b>48%</b>	14%

Z výsledků druhé otázky je patrný názor respondentů na vliv jednotlivých způsobů internetové komunikace na své uživatele, který koresponduje se šestou hypotézou. Všimnou si lze vysokých hodnot, oproti zbylým polím, v kolonce sociálních sítí, které velmi ovlivňují své uživatele, 81 %. Obdobně je na tom, i když ne až tak výrazně, instant messaging, který ovlivňuje méně s hodnotou 58 %. Emailový způsob komunikace podle předpokladů dle respondentů téměř neovlivňuje své uživatele a dosáhl na hranici 48 %. U řádku sociálních sítí si lze povšimnout větší suverenity z pohledu nejvyšší hodnoty, oproti zbylým dvou řádkům. Nikdo z respondentů nezastává názor, že komunikování přes sociální síť vůbec neovlivňuje své uživatele. Tato hodnota u instant messagingu dosáhla rovněž velmi malého čísla 3 %. Názor na míru vlivu komunikace prostřednictvím emailu na své uživatele je velmi odlišný u sloupců: Velmi ovlivňuje a Vůbec neovlivňuje. Obě dvě protichůdné možnosti vybral podobný počet lidí, avšak o něco více se přiklonilo k odpovědi, email vůbec neovlivňuje své uživatele v komunikaci, 14 % oproti 12 %. Výsledky této otázky potvrdily šestou hypotézu, že „Komunikování přes internet v rámci sociálních sítí a instant messagingu ovlivňuje své uživatele více, než komunikování pomocí emailu.“



**3. Vidíte v problému internetové komunikace a jejich vlivů na reálnou komunikaci hrozbu do budoucnosti?**

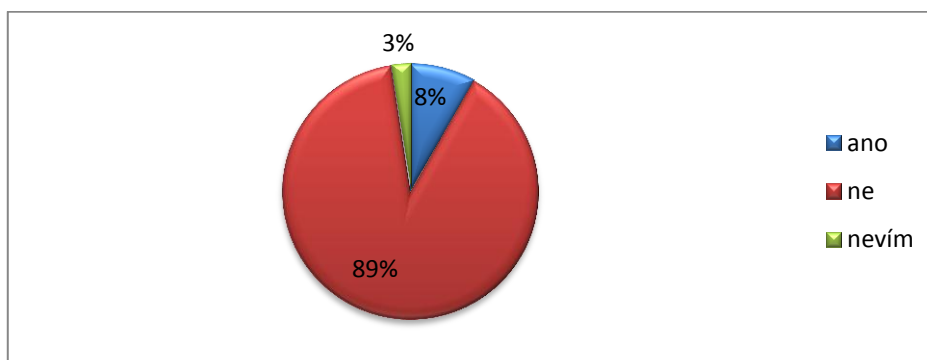
Graf č.: 4



Z celkového počtu zúčastněných respondentů vidí 62 % z nich v problému internetové komunikace a jeho vlivu na reálnou interpersonální komunikaci hrozbu do budoucnosti. Hrozbu z vlivů internetové komunikace nevidí téměř čtvrtina lidí, 22 %. Názor na položenou otázku nemá 16% oslovených. Výsledky názorů respondentů tudíž odpovídají sedmé hypotéze.

**4. Má podle Vás internetová komunikace stejná pravidla, jako reálná mezilidská komunikace?**

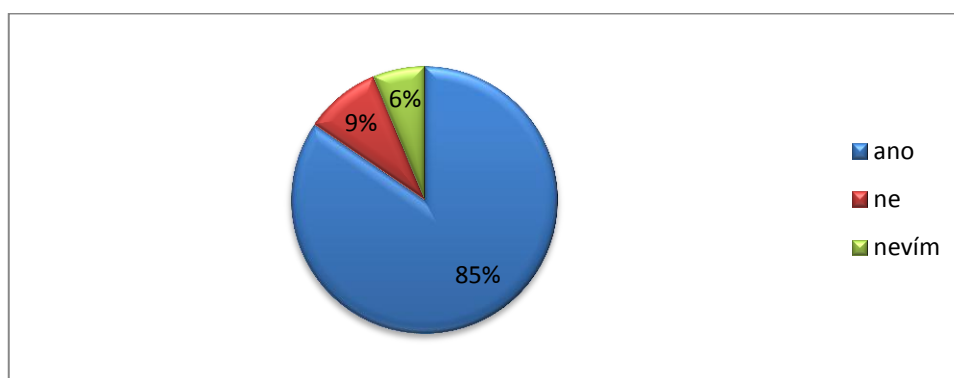
Graf č.: 5



Čtvrtá otázka koresponduje se třetí hypotézou. Vysoká hodnota 89 % ze 100 % potvrzuje názor, že mezi internetovou a reálnou mezilidskou komunikací panují odlišná pravidla. Pouze 8% respondentů považuje tato pravidla za stejná. Zanedbatelný počet 3% lidí neví, zda mezi oběma typy komunikací panují stejná nebo odlišná pravidla.

##### **5. Mají podle Vás intenzita a čas strávený na internetu a komunikování přes něj vliv na uživatele v reálné mezilidské komunikaci?**

Graf č.:6



Opět vysoké procento lidí usuzuje, že intenzita a čas strávený na internetu a komunikování přes něj má vliv na reálnou mezilidskou komunikaci. Druhou hypotézu tedy potvrzuje názor celých 85 % dotázaných respondentů. Jen 9% respondentů se domnívá, že neexistuje souvislost mezi intenzitou a časem stráveným internetovou komunikací a reálnou komunikací. Pouze 6 % oslovených se nepřiklonilo ani k jedné z možností a nevyjádřili tak kladný nebo záporný názor.

## 6. K jakým účelům a jak často využíváte internet?

Tabulka č.: 3

	Vůbec, nebo skoro vůbec ne	Příležitostně	Pravidelně
Email	5%	32%	<b>63%</b>
Jiná internetová komunikace (přes sociální sítě a IM- ICQ, Skype apod.)	25%	<b>45%</b>	30%
Sociální sítě	10%	25%	<b>65%</b>
Nakupování	21%	<b>68%</b>	11%
Vzdělání, škola	6%	36%	<b>58%</b>
Administrativní činnost	30%	32%	<b>38%</b>
Sledování videí, filmů	9%	43%	<b>48%</b>
Získávání informací, zprávy	4%	26%	<b>70%</b>
Návštěva www stránek	8%	30%	<b>62%</b>
Stahování nejrůznějších obsahů	9%	<b>51%</b>	40%
K jiným účelům	23%	<b>51%</b>	26%

Z tabulky výše lze vypožorovat, k jakým účelům a jak často oslovení respondenti využívají internet. Aktivitý spojené s internetem byly vytvořeny tak, aby pokud co možná nejlépe pokryly nejběžnější činnosti uživatelů internetu. K dispozici byla i položka pro ostatní aktivity, které už se do výčtu těch nejpoužívanějších nedostaly. V tabulce je možno najít několik polí, jejichž hodnota vystoupala až nad 50 %, a která se spadají do sloupce pravidelného užívání internetu. Jedná se o email, sociální sítě, vzdělávání a školu, získávání informací a čtení zpráv a navštěvování různých webových stránek. Z tohoto pohledu je v rámci celého šetření důležité zjištění, že více než polovina lidí, kteří se zúčastnili výzkumu, pravidelně využívají email a sociální sítě. Naopak vůbec nebo skoro vůbec nevyužívá email pouze 5 % a sociální sítě jen 10 % respondentů. Jinou internetovou komunikaci, která zahrnovala komunikování přímo přes sociální sítě a instant messaging, pravidelně využívá 30 % lidí a příležitostně 45 % lidí. V součtu má tedy s komunikováním přes sociální sítě a instant messaging zkušenosti 75 % respondentů. Ve výsledku se podařilo do výzkumu zapojit v převážně většině lidí, kteří jsou s internetovou komunikací přes sociální sítě a instant messaging nějakým způsobem přímo spjati.

## 7. Kolik procent zabírají jednotlivé činnosti z vašeho celkově stráveného času na internetu?

Tabulka č.: 4

	0%	1-25%	26-50%	51-75%	76 % →
Email	4%	<b>72%</b>	15%	7%	2%
Jiná internetová komunikace (přes sociální sítě a IM- ICQ, Skype)	16%	<b>53%</b>	18%	8%	5%
Sociální sítě	8%	29%	31%	21%	11%
Nakupování	23%	<b>64%</b>	9%	4%	0%
Vzdělání, škola	3%	38%	33%	18%	8%
Administrativní činnost	26%	<b>58%</b>	11%	4%	1%
Sledování videí, filmů	9%	43%	27%	17%	4%
Získávání informací, zprávy	3%	40%	30%	20%	7%
Návštěva www stránek	4%	48%	28%	12%	8%
Stahování nejrůznějších obsahů	8%	57%	23%	8%	4%
K jiným účelům	23%	54%	16%	5%	2%

Tabulka s výsledky z otázky číslo 7 ukazuje přibližné procentuální hodnoty stráveného času respondentů jednotlivými činnostmi na internetu. Jestliže tabulka číslo 3 poskytla informace o tom, k jakým účelům a jak často oslovení lidé používají internet, na tabulce číslo 4 jsou zobrazeny konkrétní hodnoty jednotlivých činností z celkově stráveného času uživatelů na internetu. Na emailu, který pravidelně využívá 63 % dotázaných, stráví celých 72 % uživatelů internetu jednu čtvrtinu času. Podobně vysoké číslo se nachází i u jiné internetové komunikace, kde 1-25 % z času na internetu stráví více jak polovina respondentů právě touto činností. Sociálními sítěmi stráví až 31 % dotázaných 26-50 % svého času na internetu, přičemž vedlejší hodnoty jsou velmi podobné u 1-25 % a 51- 75 % času na internetu. Ostatní hodnoty slouží především k vytvoření představy o tom, jak oslovení lidé využívají svůj čas na internetu. V této tabulce se tedy také promítlo například povolání respondentů, jejich zájmy nebo aktivity spojené se školou.

**8. Stává se Vám ve psaných formálních sděleních (životopis, školní práce, oficiální email apod.) některá z uvedených situací?**

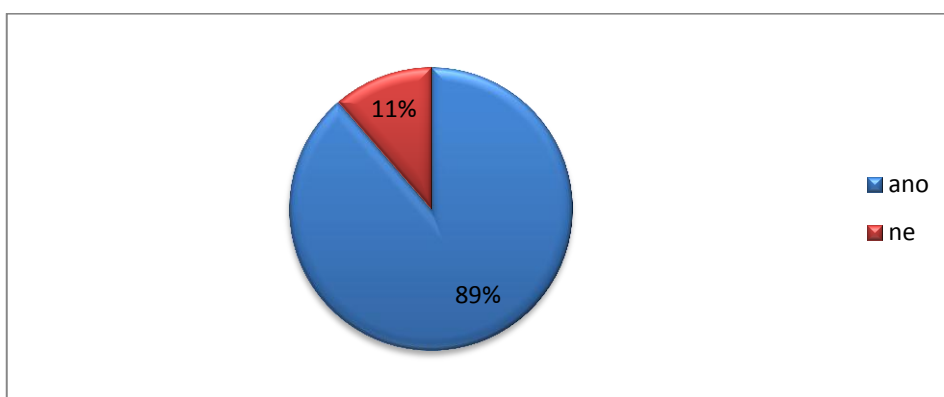
Tabulka č.: 5

	Ano, často	Občas	Jen výjimečně	Ne, nikdy
Ve formálním sdělení jsem použil (a) emotikon	5%	13%	30%	<b>52%</b>
Ve formálním sdělení jsem použil (a) nevhodnou zkratku	1%	5%	19%	<b>75%</b>
Volil (a) jsem nevhodné výrazy	3%	17%	42%	<b>38%</b>

Osmá otázka byla zaměřena výskyt situací, které nejsou vhodné použít ve formálním sdělení. Výsledky ukázaly, že se respondenti většinou nedostávají do situací, kdy ve formálním sdělení použili emotikony nebo zvolili nevhodnou zkratku. Jen výjimečně nebo nikdy volili též nevhodné výrazy. Podle tabulky se respondenti v součtu spíše dostanou do situace, kdy ve formálním sdělení použijí nevhodné výrazy, 62 %. Naopak nejméně se dostanou do situace, kdy použijí nevhodnou zkratku, 25 %.

**9. Pokud se Vám některá z výše uvedených situací stala, opravili jste ji?**

Graf č.: 7



Pokud přeci jen některou z výše uvedených situací ve formálním sdělení respondenti použili, celých 89 % z nich ji opravilo.

**10. Které z uvedených situací jsou pro Vás snazší řešit přes internet, a které osobním kontaktem?**

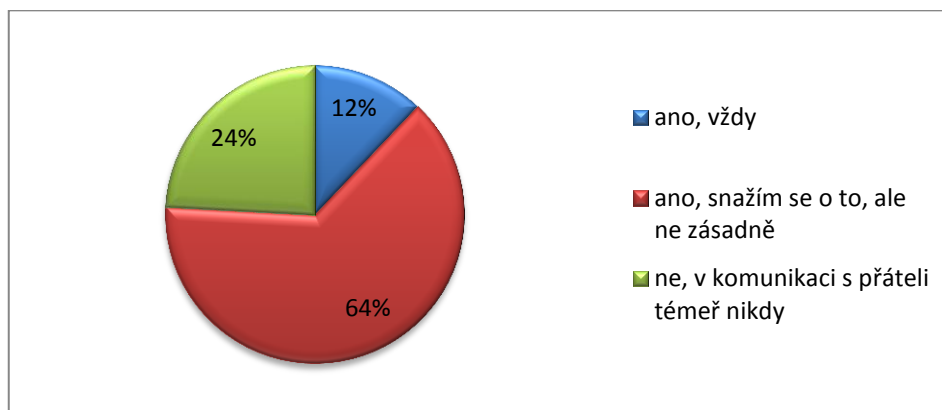
Tabulka č.: 6

	Osobně (z očí do očí)	Přes internet
Jakkoliv oslovit osobu opačného pohlaví	<b>62%</b>	38%
Urovnat s někým spor	<b>81%</b>	19%
Oslovit naprosto cizího člověka	36%	<b>64%</b>
Vznést dotaz či námitku	<b>54%</b>	46%
Otevřeně vyjádřit svůj názor	<b>65%</b>	35%
Vyřídit záležitost na úřadě	<b>66%</b>	34%

Zajímavé výsledky odhalila otázka týkající se volby způsobu projevu mezi osobní rovinou a zprostředkovanou pomocí internetu. Respondenti byli dotázáni na výběr ze dvou možností šesti předem stanovených situací. Až na jeden případ, konkrétně se jednalo o oslovení naprosto cizího člověka, by byly všechny zbylé situace pro respondenty snazší řešit z očí do očí. Největšího rozdílu (81 % ku 19 %) bylo dosaženo v situaci ohledně urovnání sporu s někým. Naopak nejnižší rozdíl (54 % ku 46 %) můžeme vidět v situaci, kdy by měli lidé vznést nějaký dotaz či námitku. Ve zbylých třech situacích by sice oslovení lidé více preferovali také osobní kontakt, avšak hodnoty pro volbu internetu nejsou nijak zanedbatelné. V této otázce by byl velmi zajímavý opakovaný průzkum, protože v budoucnosti lze předpokládat mnohem větší zapojení internetu do běžných každodenních situací, což by se mohlo více projevit v hodnotách v pravém sloupci. Opomenout ale nesmíme odlišnosti jednotlivců z pohledu povahy, charakteru či temperamentu, které se do takovýchto situací jistě promítají.

**11. Dodržujete v internetové komunikaci s přáteli nebo blízkými osobami gramatická pravidla? (interpunkce, správnou spisovnou podobu slov, pravidla skladby apod.)**

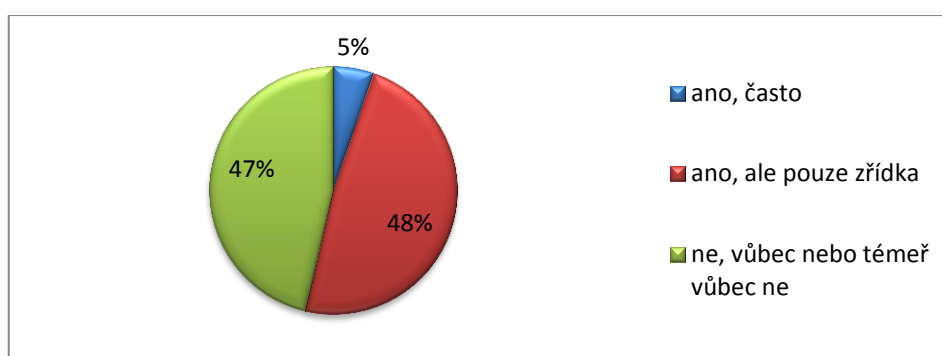
Graf č.:8



O dodržování gramatických pravidel při komunikaci s přáteli nebo blízkými osobami se snaží, ale ne ze zásady, 64 % respondentů. Vždy je dodržuje jenom 12 %. Naopak poměrně hodně lidí, 25 %, v komunikaci s přáteli nebo blízkými osobami gramatická pravidla vůbec nebo téměř nikdy nedodržuje.

**12. Dopouštíte se ve formálních sděleních (životopis, školní práce, oficiální email apod.) pravopisné chyby?**

Graf č.: 9



Výsledky předposlední otázky přinesly velmi těsný rozdíl ohledně dopouštění se pravopisných chyb ve formálních sděleních. 48 % lidí se doznalo, že se pravopisných chyb opravdu dopouští, i když pouze zřídka. Vůbec nebo téměř vůbec se jich ve formálních sděleních nedopouští 47 % oslovených. Pravopisných chyb se často dopouští 5 %.



### 13. Jakých chyb se ve formálních sděleních dopouštíte nejvíce?

Tabulka č.: 7

	Často	Občas	Málokdy	Vůbec ne
Špatná či chybějící interpunkční znaménka	8%	27%	44%	21%
Pravidla pravopisu	4%	25%	43%	28%
Chybějící háčky, čárky ve slovech	10%	14%	18%	58%

Poslední otázka zjišťovala, jakých chyb se uživatelé dopouštějí ve formálních sděleních, jako jsou například životopis, různé školní práce nebo i oficiální email apod., nejvíce. Podle výsledků z předchozí otázky se dalo předpokládat, že hodnoty nebudou u prvního sloupce nijak vysoké. O něco větší už jsou ale u druhého sloupce, kde přibyl poměrně velký nárůst u špatných či chybějících interpunkčních znamének a pravidel pravopisu. Nejvyšší hodnoty těchto dvou chyb se nacházejí ve sloupci s odpovědí málokdy. Je možno si všimnout vzájemné korespondence s otázkou číslo 12., kde se 48 % lidí doznalo k pravopisným chybám ve formálních sděleních, které jsou ale ojedinělé. Lze tedy předpokládat, že se jedná o právě tyto dvě chyby. Chybějící háčky a čárky ve slovech vůbec nedělají problém 58 % oslovených a této chyby se celkově dopouští málo lidí.

### 3.8. Vyhodnocení empirické části

Empirická část práce, jejíž hlavním tématem je výzkumný projekt v podobě dotazníkového šetření, je zaměřena na zjištění vlivu internetové komunikace na reálnou interpersonální komunikaci lidí. Otázky obsažené v dotazníku byly konstruovány tak, aby jednak zjistily názor oslovených respondentů na jednotlivé problémy a aby následně odpovědi poskytly data pro sestavení kontingenčních tabulek, pro zjištění vztahů, které by verifikovaly nebo vyvrátily položené hypotézy. Z toho pohledu bych hypotézy výzkumného projektu rozdělil do dvou kategorií. První skupina hypotéz není verifikovaná, ale potvrzena názorem veřejnosti. Pro druhou skupinu hypotéz byly vytvořeny kontingenční tabulky, ze kterých lze vyvodit závěr v podobě potvrzení nebo vyvrácení hypotéz.

Následující hypotézy byly potvrzeny názory respondentů tak, jak k jednotlivým otázkám odpověděli:

1. *Internetová komunikace ovlivňuje reálnou interpersonální komunikaci.*
2. *Čím častější a intenzivnější je komunikování přes internet, tím větší má dopad na skutečnou mezilidskou komunikaci.*
3. *Komunikování přes internet pomocí instant messagingu a sociálních sítí má odlišná pravidla, než komunikování z očí do očí.*
6. *Komunikování přes internet v rámci instant messagingu a sociálních sítí ovlivňuje své uživatele více, než komunikování pomocí emailu.*
7. *Problém internetové komunikace a jejich vlivů na reálnou komunikaci v sobě nese hrozbu do budoucnosti.*

Hypotézy číslo 4 a 5 byly verifikovány na základě kontingenčních tabulek.

Aplikace Google Dokumenty neumožňuje testovat signifikanci u kontingenčních tabulek, výsledky jsou tak vyhodnoceny na základě intuitivní interpretace tabulek.

Tabulka č.: 8

Výsledky v řádcích: 6. otázka- K jakým účelům a jak často využíváte internet?

(konkrétně pak možnost jiné internetové komunikace: přes sociální sítě, instant messaging, Skype apod.)

Výsledky ve sloupcích: 12. otázka- Dopouštíte se ve formálních sděleních (životopis, školní práce, oficiální email apod.) pravopisných chyb?

	Ano, často	Ano, ale pouze zřídka	Ne, vůbec nebo téměř vůbec ne	Celkový součet
Vůbec, nebo skoro vůbec ne	4%	38%	<b>58%</b>	100%
Příležitostně	2%	<b>54%</b>	44%	100%
Pravidelně	<b>12%</b>	47%	41%	100%
Celkový součet	5%	48%	47%	100%

Tabulka číslo 8. byla vytvořena za záměrem verifikovat čtvrtou hypotézu o tom, že, „*Uživatelé internetu, kteří jej používají ve větší míře ke komunikování s přáteli, se dopouštějí více chyb ve formálních sděleních.*” V řádcích jsou zvoleny výsledky z šesté otázky, která zjišťovala, k jakým účelům a jak často lidé využívají internet. Pro potřebu verifikace hypotézy byla zvolena možnost jiné internetové komunikace (přes sociální sítě, instant messaging, Skype apod.), kde se převážně komunikuje s přáteli. Do sloupců jsou zasazeny výsledky z otázky dvanácté, která se ptala, zda se respondenti dopouštějí ve formálních sděleních pravopisných chyb. Pro ověření hypotézy je důležitá hodnota 12 %, která náleží pro pravidelné uživatele internetové komunikace, kteří se často dopouštějí chyb ve formálních sděleních. Hodnota to není nijak vysoká, ale v porovnání s příležitostnými uživateli jiné internetové komunikace a s lidmi, kteří ji nepoužívají, už vyšší je. Zbylé hodnoty u pravidelných a příležitostných uživatelů jsou dosti podobné, všimnout si však lze, že obojí hodnoty jsou vyšší u druhého sloupce, oproti třetímu sloupci. Z toho vyplývá, že i když nepatrně, tak přeci se o něco málo více uživatelé jiné internetové komunikace dopouštějí chyb ve formálních sděleních, byť

pouze zřídka. Toto zjištění ještě více vyniká v konfrontaci s prvním řádkem, který náleží respondentům, kteří přes jinou internetovou komunikaci vůbec nebo skoro vůbec nekomunikují. Hodnoty zde jsou vzestupné, přičemž největší skok se odehrává mezi sloupci ano, často a ano, ale pouze zřídka. Nejvíce respondentů, kteří se vůbec nebo téměř vůbec nedopouštějí chyb ve formálních sděleních, se taktéž nachází u uživatelů, respektive neuživatelů jiné internetové komunikace.

Tabulka č.: 9

Výsledky v řádcích: 11. otázka- Dodržujete v internetové komunikaci s přáteli nebo blízkými osobami gramatická pravidla? (interpunkce, správnou spisovnou podobu slov, pravidla skladby apod.)

Výsledky ve sloupcích: 12. otázka- Dopouštíte se ve formálních sděleních (životopis, školní práce, oficiální email apod.)pravopisných chyb?

	Ano, často	Ano, ale pouze zřídka	Ne, vůbec nebo téměř vůbec ne	Celkový součet
Ano, vždy		40%	<b>60%</b>	100%
Ano, snažím se o to, ale ne zásadně	<b>5%</b>	47%	48%	100%
Ne, v komunikaci s přáteli nikdy	<b>10%</b>	<b>54%</b>	36%	100%
Celkový součet	5%	48%	47%	100%

Rovněž hodnoty z tabulky číslo 9. poukazují na podobné výsledky, jako u předchozí tabulky. V tomto případě se jedná o ověření či vyvrácení páté hypotézy, že „*Nedodržování správných gramatických pravidel při internetové komunikaci s přáteli odráží na výskytu chyb ve formálních sděleních.*” Pro verifikaci hypotézy byly dosazeny do řádků výsledky z otázky, zda uživatelé dodržují v internetové komunikaci s přáteli nebo blízkými osobami gramatická pravidla. Ve sloupcích se nacházejí opět výsledky z dvanácté otázky ohledně dopouštění se chyb ve formálních sděleních. Respondenti, kteří v komunikaci s přáteli téměř nikdy nedodržují gramatická pravidla, se často dopouštějí chyb ve formálních sděleních v průměru jeden krát více než respondenti, kteří se o dodržování pravidel snaží, avšak ne zásadně. Nikdo

z oslovených, kteří správná gramatická pravidla dodržují, se často chyb nedopouští. V celkovém poměru se sice jedná o malé hodnoty, nicméně jistou vypovídající hodnotu výsledky mají. Zajímavých procentuálních hodnot bylo opět dosaženo v řádku náležitěmu respondentům, kteří vždy gramatická pravidla dodržují. Ve formálních sděleních nikdo často nechýbje, pouze zřídka 40 % dotázaných a celkově nejvyšší dosažené hodnoty z celé tabulky opět připadá poli, kde uživatelé vůbec nebo téměř vůbec ve formálních sděleních nechýbují, 60 %.

## Závěr

Výsledky z dotazníkového šetření, které byly prezentovány v empirické části této práce, určité vliv internetové komunikace na reálnou komunikaci prokázaly. Jedná se ovšem o náročný výzkum z hlediska prokazatelnosti konkrétních vlivů internetové komunikace. Do výzkumného šetření bylo zapojeno sice více než dvě stě osob různého věku, pohlaví, vzdělání a osob s odlišným stupněm používání internetu, avšak pro celkové zobecnění na populaci se stále jedná o malý vzorek. Z pohledu stanovení obecných a platných závěrů, v případě výše představeného výzkumu, tedy není ten pravý prostor. Na druhou stranu výzkumů na podobné téma v dnešní době ještě není mnoho, byť se podle mého názoru jedná o velmi zajímavé téma jak pro současnost, tak především pro budoucnost. Budoucnost pravděpodobně přinese další výzkumy v oblasti internetové komunikace a v horizontu několika let, kdy bude mít komunikování přes internet ještě větší tradici a stabilnější místo než tomu je dnes, již bude o něco větší možnost pozorování konkrétních vlivů internetu na reálnou interpersonální komunikaci. Internet si již své místo v životě většiny lidí bezesporu našel, nicméně do formální a profesní sféry života si troufnu říci místo teprve hledá, nebo lépe řečeno začíná své místo pozvolna upevňovat. Jaká ironie vyplouvá na povrch, když si uvědomíme, že v některých částech světa je využití internetu na takové úrovni, že si občas připadáme jako v nějakém sci-fi filmu. V jiné části světa má sice přístup k internetu již většina domácností, ale schopnosti jeho využití často nepřesahují základní potřeby uživatele internetu. Zapomenout bych nechtěl v žádném případě ani na země, kde je internet v takové podobě, v jaké ho známe my, něčím snovým a kde představuje ideál západní společnosti. Na mysli mám země jednak s nastoleným totalitním režimem, kde internet podléhá cenzuře ze strany državy moci, ale rovněž i země, kde je nedostatek základních potravin a země, které zmítají časté války. Vliv internetu na své uživatele bude pochopitelně v jednotlivých částech světa radikálně odlišný. To, co se v některé části světa jeví jako potenciální problém, je v jiné části směšně za problém považovat.

Mým hlavním záměrem nebylo v první řadě poukázat na dílčí problémy v oblasti internetu a jeho používání, ale spíše snaha o holistické uchopení problematiky internetu. V této práci jsem se zaměřil na internetovou komunikaci, jakožto jevu samo o sobě. Snažil jsem se o vymezení komunikace na internetu a reálné mezilidské komunikace, přičemž obě dvě jsou na sobě závislé, ale každá z nich má trochu odlišná pravidla. Konkrétní příklady chyb, které pramení z vlivu internetové komunikace, byly v práci reprezentovány pro lepší dokreslení celé problematiky. Na ukázce jednoho z potenciálního problému internetu,

konkrétně tedy komunikace, jsem se snažil o upozornění vlivu internetu jako celku. Podobných oblastí se ve světě internetu vyskytuje mnoho. Od nebezpečí spojeného s obchodováním a vydáváním se za fiktivní osoby, až po šíření nebezpečných obsahů různého druhu. Jak lidé vystupují a jednají na internetu je do jisté míry spojené s tím, jací opravdu jsou i ve skutečnosti a v reálném životě. Někteří lidé si své počínání ani neuvědomují, přičemž by mohlo velmi radikálně ovlivnit jejich budoucí život. V historii se lidstvo ještě nesetkalo s něčím podobným jako je internet. Mnoho převratných vynálezů je z dnešního pohledu již nepostradatelných, ale žádný z nich nedokázal simulovat skutečný svět. Internet touto možností nejen disponuje, ale navíc ji i podporuje. Netvrdím, že by snad měly vznikat různé příručky a návody, jak se na internetu přesně chovat a vystupovat. Spíše mám na mysli určitou formu výuky, nejlépe již na základní škole, kde by byli studenti seznámeni s internetem v trochu jiném světle než tomu je dodnes. Prezentovány by měly být jeho potenciální hrozby a vliv, který může mít na své uživatele v různých aspektech lidského života. Stejně jako se děti již od prvních ročníků základních škol učí o škodlivosti drog a jiných omamných látek, tak by se měly dozvědět i něco málo o internetu. Důvod k vysvětlení, proč tomu tak zatím není, spočívá nejspíše v tom, že o škodlivosti drog existuje mnoho důkazů, jak přímo viditelných, tak i lékařsky ověřených a potvrzených. Internet možná zatím tak fatální důsledky neukázal, to ovšem neznamená, že jich není schopen. Stále je na svém začátku a jsem přesvědčen, že naše budoucnost s ním bude čím dál tím více a pevněji spjata. Právě proto je v těchto chvílích ten pravý čas na jeho uchopení správným směrem dříve, než bude nadobro pozdě.

## Seznam použité literatury

Bornová, L. (7. 12. 2011). *IBM*. Retrieved from:

[https://www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/wikis/home/wiki/W2ee553718f134825\\_b4e6\\_343b81350b95/page/%C3%9Avod%20do%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20s%C3%ADt%C3%AD?lang=en](https://www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/wikis/home/wiki/W2ee553718f134825_b4e6_343b81350b95/page/%C3%9Avod%20do%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20s%C3%ADt%C3%AD?lang=en)

Edings, J. (1995). *Jak pracuje internet*. Brno: Unis.

Giddens, A. (1999). *Sociologie*. Praha: Argo.

Goldsmith, J., & Wu, T. (2008). *Kdo řídí Internet?: iluze o světě bez hranic*. Praha: Dokořán.

Hartl, P., & Hartlová, H. (2000). *Psychologický slovník*. Praha: Portál.

Kodýtek, P. Historie českého Internetu. Retrieved from:

<http://www.webdesign.paysoft.cz/clanky/2006/historie-ceskeho-internetu/>

*Lidské tělo: srozumitelný a zevrubný průvodce po strukturách a funkcích lidského organismu.*

(1992). Bratislava: Gemini.

Long, M. (1999). *Rodinná encyklopedie medicíny a zdraví*. Čestlice: Rebo Productions.

*Malá ilustrovaná encyklopedie A-Ž*. (1999). Praha: Encyklopedický dům.

Malina, J. (c2009). *Antropologický slovník, aneb, Co by mohl o člověku vědět každý člověk: (s přihlédnutím k dějinám literatury a umění)*. Brno: Akademické nakladatelství CERM.

Musil, J. (2003). *Elektronická média v informační společnosti*. Praha: Votobia.

Nakonečný, M. (2004). *Základy psychologie*. Praha: Academia.

Naumann, F. (2009). *Dějiny informatiky: od abaku k internetu*. Praha: Academia.



- Poberová, S., & Poberová, S. (1996c1994). *Minimum bontonu*. Praha: Olympia.
- Prokeš, J. (2000). *Člověk a počítač*. Praha: Sursum.
- Rybka, M. (2002). *Jak komunikovat elektronicky*. Praha: Grada.
- Sedlář, R. (c1999). *Malý průvodce Internetem*. Praha: ComputerPress.
- Soukup, M. (2011). *Kultura: biokulturologická perspektiva*. Červený Kostelec: Pavel Mervart.
- Soukup, V. (2004). *Dějiny antropologie: (encyklopedický přehled dějin fyzické antropologie, paleoantropologie, sociální a kulturní antropologie)*. Praha: Karolinum.
- Toffler, A., & Komárek, V. (1992). *Šok z budoucnosti*. Praha: Práce.
- Vybíral, Z. (2000). *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál.
- Žemlička, M. (2003). *E-mail, chat, sms: praktický průvodce elektronickou komunikací*. Brno: ComputerPress.

## Přílohy

### Příloha číslo 1.

## Vliv internetu na interpersonální komunikaci lidí

Dobrý den, rád bych Vás požádal o účast na průzkumu vyplněním následujícího dotazníku. Veškeré údaje budou sloužit jako podklad pro vypracování praktické části mé bakalářské práce. Následující dotazníkové šetření má za úkol zjistit názor lidí ohledně vlivu internetu na skutečnou mezilidskou komunikaci. Konkrétně pak do jaké míry ovlivňuje internetová komunikace prostřednictvím sociálních sítí (Facebook, Twitter, MySpace, Google+, Spolužáci.cz, Lidé.cz apod.), instant messagingu (ICQ, Skype, MSN, Miranda apod.) či e-elektronické pošty (gmail, yahoo, seznam, centrum) reálnou komunikaci mezi lidmi. Do jaké míry má vliv vystupování ve výše zmíněných internetových prostředích na reálnou stránku lidské osobnosti. Dotazník je anonymní. Budu velice rád, pomůžete-li mi se získáním cenných informací a případně i s šířením dotazníku. Děkuji za Váš čas, který věnujete vyplnění mého dotazníku. Přeji hezký den. Dominik Chvojka

### 1) Má podle Vás internet vliv na skutečnou mezilidskou (interpersonální) komunikaci?

- ano má velký vliv
- ano, vliv má, ale ne nijak veliký
- ne nemá žádný vliv
- nevím

### 2) Do jaké míry uvedené způsoby internetové komunikace podle Vás ovlivňují své uživatele?

	velmi ovlivňuje	méně ovlivňuje	téměř neovlivňuje	vůbec neovlivňuje
sociální sítě (Facebook, Twitter, MySpace atd.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
instant messaging (ICQ, Skype, MSN atd.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3) Vidíte v problému internetové komunikace a jejích vlivů na reálnou komunikaci hrozbu do budoucnosti?

- ano
- ne
- nevím

4) Má podle Vás internetová komunikace stejná pravidla, jako reálná mezilidská komunikace?

- ano
- ne
- nevím

5) Mají podle Vás intenzita a čas strávený na internetu a komunikování přes něj vliv na uživatele v reálné mezilidské komunikaci?

- ano
- ne
- nevím

6) K jakým účelům a jak často využíváte internet?

	Vůbec, nebo skoro vůbec ne	Příležitostně	Pravidelně
e-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jiná internetová komunikace (přes sociální sítě, IM-ICQ, Skype, MSN)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sociální sítě	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
nakupování	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vzdělávání, škola	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Vůbec, nebo skoro vůbec ne	Příležitostně	Pravidelně
administrativní činnost (internet banking apod.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sledování videí, filmů či seriálů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
získávání informací, čtení zpráv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
navštěvování jakýchkoliv www stránek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
stahování nejrůznějších obsahů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k jiným účelům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7) Kolik procent zabírají jednotlivé činnosti z vašeho celkově stráveného času na internetu?** (procentuální možnosti berte jako přibližné orientační měřítko)

	0%	1-25%	25-50%	50-75%	75% a více
e-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jiná internetová komunikace (přes sociální sítě, IM-ICQ, Skype, MSN)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sociální sítě	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
nakupování	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vzdělávání, škola	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
administrativní činnost (internet banking apod.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	0%	1-25%	25-50%	50-75%	75% a více
sledování videí, filmů či seriálů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
získávání informací, čtení zpráv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
navštěvování jakýchkoliv www stránek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
stahování nejrůznějších obsahů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k jiným účelům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8) Stává se Vám ve psaných formálních sděleních (životopis, školní práce, oficiální email apod.) některá z uvedených situací?**

	ano, často	občas	jen výjimečně	ne, nikdy
ve formálním sdělení jsem použil (a) emotikon ( :-), :-( apod.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ve formálním sdělení jsem použila (a) nevhodnou zkratku (lol, btw apod.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
volil (a) jsem nevhodné výrazy (nespisovné, zkráceniny slov apod.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9) Pokud se Vám některá z výše uvedených situací stala, opravili jste ji?**

- ano
- ne

**10)Které z uvedených situací jsou pro Vás snazší řešit přes internet, a které osobním kontaktem?**

	osobně (z očí do očí)	přes internet
jakkoliv oslovit osobu opačného pohlaví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
urovnat s někým spor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
oslovit naprosto cizího člověka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vznést dotaz či námitku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
otevřeně vyjádřit svůj názor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vyřídit záležitosti na úřadě	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11)Dodržujete v internetové komunikaci s přáteli nebo blízkými osobami gramatická pravidla? (interpunkce, správnou spisovnou podobu slov, pravidla skladby apod.)**

- ano, vždy
- ano, snažím se o to, ale ne zásadně
- ne, v komunikaci s přáteli téměř nikdy

**12)Dopouštíte se ve formálních sděleních (životopis, školní práce, oficiální email apod.) pravopisných chyb?**

- ano, často
- ano, ale pouze zřídka
- ne, vůbec nebo téměř vůbec ne

**13) Jakých chyb se ve formálních sděleních dopouštíte nejvíce?**

	často	občas	málokdy	vůbec ne
špatná či chybějící interpunkční znaménka (, . - ; ? !)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pravidla pravopisu (i/y, mě/mne, s/z, velká/malá písmena apod.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
chybějící háčky, čárky ve slovech (ě, í, š, ž, ů, ú apod.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Jste?**

- muž
- žena

**Jaký je Váš věk?**

- 15-19
- 20-24
- 25-29
- 30 a více

**Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

- Základní
- Střední odborná škola
- Střední odborné učiliště
- Gymnázium
- Vyšší odborná škola
- Vysokoškolské bakalářské
- Vysokoškolské magisterské
- Vysokoškolské doktorantské

**Jaký je Váš současný pracovní nebo studijní poměr?**

- Student/ka střední odborné školy
- Student/ka středního odborného učiliště
- Student/ka gymnázia
- Student/ka vyšší odborné školy
- Student/ka bakalářského studijního programu
- Student/ka magisterského studijního programu
- Postgraduální student/ka
- Jsem zaměstnán/a
- Vlastní živnost, podnikání
- V domácnosti
- Jsem nezaměstnán/a

**Děkuji Vám za vyplnění mého dotazníku, za Vaše pravdivé odpovědi a za Váš čas, který jste tomuto dotazníku věnoval/a. Nezapomeňte prosím po úspěšném vyplnění dotazník s Vašimi odpověďmi odeslat kliknutím na tlačítko: Submit.**