

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra informačních technologií**



**Bakalářská práce**

**Sociální sítě a rizika**

**Kristýna Malínská**

© 2021 ČZU v Praze

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Kristýna Malínská

Veřejná správa a regionální rozvoj – k.s. Hradec Králové

Název práce

**Sociální sítě a rizika**

Název anglicky

**Social networks and risks**

---

### Cíle práce

Práce je zaměřena na rizika spjatá s užíváním sociálních sítí.

Hlavním cílem práce je systematicky shrnout největší rizika, se kterými se běžný uživatel sociálních sítí může setkat a navrhnout konkrétní možnosti obrany/ochrany proti těmto jevům.

Dílním cílem práce bude analýza šetření, které bude zaměřeno na osoby zaměstnané ve Veřejné správě a bude zjišťovat, zda a v jaké míře využívají sociální sítě ve své profesi. Dále bude zaměřeno na rizika spjatá s využíváním sociálních sítí ve Veřejné správě.

### Metodika

Metodika řešené práce je založena na analyticko-syntetickém přístupu. V první fázi bude provedeno studium a analýza odborných informačních zdrojů. Na základě syntézy zjištěných poznatků budou popsána různá rizika sociálních sítí a navrženy možnosti obrany/ochrany proti těmto jevům.

## Doporučený rozsah práce

30 – 40 stran

## Klíčová slova

sociální sítě, rizika, kyberšikana, ochrana soukromí

---

## Doporučené zdroje informací

ČERNÁ, A. *Kyberšikana : průvodce novým fenoménem*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-210-6374-7.

ECKERTOVIÁ, L., DOČEKAL, D. *Bezpečnost dětí na Internetu: rádce zodpovědného rodiče*. Brno: Computer Press, 2013. ISBN 978-80-251-3804-5.

KOŽÍŠEK, M., PÍSECKÝ, V. *Bezpečně n@ internetu : průvodce chováním ve světě online*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5595-3.

KRÁL, M. *Bezpečný internet: chraňte sebe i svůj počítač*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2015. Průvodce (Grada). ISBN 978-80-247-5453-6.

SVOBODA, V. *Public relations moderně a účinně*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2866-7.

---

## Předběžný termín obhajoby

2020/21 LS – PEF

## Vedoucí práce

Ing. Eva Kánská

## Garantující pracoviště

Katedra informačních technologií

Elektronicky schváleno dne 29. 7. 2020

**Ing. Jiří Vaněk, Ph.D.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 19. 10. 2020

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 09. 03. 2021

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Sociální sítě a rizika" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 11. 3. 2021

---

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Evě Kánské, za její ochotu, rady a odborné vedení mé bakalářské práce. Dále děkuji své rodině a přátelům, kteří mě po celou dobu podporovali.

# Sociální sítě a rizika

## Abstrakt

Bakalářská práce „Sociální sítě a rizika“ pojednává o rizicích spjatých s užíváním sociálních sítí. Hlavním cílem práce je systematicky shrnout největší rizika, se kterými se běžný uživatel sociálních sítí může setkat a navrhnout konkrétní možnosti obrany a ochrany proti těmto jevům.

Dílčím cílem práce je analýza šetření, které bylo zaměřeno na osoby zaměstnané ve Veřejné správě a zjišťovalo, zda a v jaké míře využívají sociální sítě ve své profesi. Dále bylo zaměřeno na rizika spjatá s využíváním sociálních sítí ve Veřejné správě.

**Klíčová slova:** sociální sítě, Facebook, prevence, rizika, kyberšikana, šikana, ochrana soukromí, agresor, kyberprostor, instituce

# Social networks and risks

## **Abstract**

The bachelor's thesis "Social Networks and Risks" deals with the risks associated with the use of social networks. The main goal of this thesis is to systematically summarize the biggest risks that the average user of social networks may encounter and to suggest specific options for defense and protection against these phenomena.

A partial goal of the thesis is the analysis of the survey, which was focused on people employed in the Public Administration and was trying to find out whether and to what extent they use social networks in their profession. It was also focused on the risks associated with the use of social networks in Public Administration.

**Keywords:** social networks, Facebook, prevention, risks, cyberbullying, bullying, privacy protection, aggressor, cyberspace, institutions

# Obsah

<b>1 Úvod.....</b>	<b>5</b>
<b>2 Cíl práce a metodika .....</b>	<b>6</b>
2.1 Cíl práce .....	6
2.2 Metodika .....	6
<b>3 Teoretická východiska .....</b>	<b>7</b>
3.1 Sociální sítě .....	7
3.1.1 Facebook .....	8
3.1.2 Instagaram.....	8
3.1.3 YouTube .....	10
3.1.4 Twitter.....	10
3.1.5 Aplikace určené k seznamování .....	11
3.1.5.1 Badoo.....	11
3.1.5.2 Tinder .....	12
3.1.5.3 Grindr .....	12
3.1.5.4 Lidé.cz .....	13
3.2 Rizika sociálních sítí .....	13
3.2.1 Závislost na sociálních sítích .....	13
3.2.2 Kybernetické útoky .....	14
3.2.2.1 Phishing .....	14
3.2.2.2 Kybernetické útoky ve Veřejné správě.....	15
3.2.3 Hoax.....	15
3.2.4 Kyberšikana .....	16
3.2.4.1 Definice .....	16
3.2.4.2 Druhy .....	17
3.2.4.3 Prostředky.....	17
3.2.4.4 Projevy.....	19
3.2.4.5 Dopady .....	21
3.2.4.6 Prevence a řešení ve školách .....	21
3.2.4.7 Prevence a řešení v domácnostech .....	22
<b>4 Vlastní práce .....</b>	<b>23</b>
4.1 Výběr organizací .....	23
4.2 Rozhovor .....	23
4.3 Úřad práce České republiky .....	23



4.4	Univerzita Hradec Králové .....	25
4.5	Okresní správa sociálního zabezpečení.....	27
4.6	Městský úřad Červený Kostelec.....	28
4.7	Městský úřad Slatiňany .....	29
4.8	ZOO Dvůr Králové .....	30
<b>5</b>	<b>Výsledky a diskuse .....</b>	<b>31</b>
5.1	Shrnutí sociálních sítí ve Veřejné správě .....	31
5.1.1	Využití sociálních sítí ve Veřejné správě .....	31
5.1.2	Rizika spjatá s využíváním sociálních sítí ve Veřejné správě .....	32
5.1.3	Komunikaci v době pandemie Covid-19 .....	33
5.1.4	Výhody a nevýhody online komunikace .....	33
5.2	Návrhy na minimalizaci nevýhod .....	35
5.3	Návrhy na minimalizaci rizik.....	36
5.4	Shrnutí.....	36
<b>6</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>38</b>
<b>7</b>	<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>39</b>
<b>8</b>	<b>Přílohy .....</b>	<b>43</b>

## **Seznam obrázků**

Obrázek 1: Doba na sítích v roce 2018 (Česká republika) .....	8
Obrázek 2: Evolution of the Instagram Logo .....	9

## **Seznam tabulek**

Tabulka 1: Využívané sociální sítě a multiplatformní aplikace ve Veřejné správě.....	31
Tabulka 2: Rizika spjatá s využíváním sociálních sítí ve Veřejné správě .....	32
Tabulka 3: Výhody online komunikace ve Veřejné správě .....	33
Tabulka 4: Nevýhody online komunikace ve Veřejné správě .....	34

# 1 Úvod

Téma bakalářské práce „Sociální sítě a rizika“ je aktuálním tématem, jelikož se sociálními sítěmi přicházíme denně do styku, ať doma na telefonu, nebo v zaměstnání na notebooku. Trávíme na nich značnou část dne a jsou tak součástí našeho každodenního života. Sociální sítě využíváme jako komunikační prostředek s rodinou, přáteli, ale i kolegy, dále jako zdroj informací, možnost vzdělávání, poznání, nákupu a v neposlední řadě jako možnost poznat nové lidi. V této bakalářské práci se tedy dozvíte o nejznámějších a nepoužívanějších sociálních sítích, které máme k dispozici.

Důležitou částí této bakalářské práce jsou rizika, která na nás na sociálních sítích číhají, jsou to např. kybernetické útoky, závislost na sociálních sítích a v dnešní době velmi známá kyberšikana. Kyberšikana je jeden z nejzávažnějších problémů, se kterým se potýká spousta lidí, především teenagerů. Oproti šikaně není kyberšikana dobře odhalitelná, jelikož se odehrává v kyberprostoru, kde ve většině případů figuruje pouze agresor a oběť v jakémsi anonymním online světě. Zatímco před šikanou má oběť kam utéct, tedy domů, v případě kyberšikany tomu tak mnohdy není. Kyberšikana není stále pod kontrolou a děje se, aniž by o ní někdo věděl, jelikož na ní nejsou školy, domácnosti a jedinci dostatečně připraveni. Přitom má většinou fatální následky, které zanechává na oběti.

Tématu rizika sociálních sítí se nevěnuje dost pozornosti a nepracuje se na preventivních opatřeních v dostatečné míře tak, aby se jim ve většině případů předešlo nebo se alespoň podařilo je odhalit. Opak je bohužel pravdou, jelikož metody prevence by byly, ale čas, finance a ochota jsou našimi nepříteli.

Stejně jako běžný uživatel, využívá sociální sítě také Veřejná správa. Téměř každá instituce spravuje Facebookové, Instagramové a Webové stránky, což bude hlavním tématem praktické části této bakalářské práce. Využívání sociálních sítí ve Veřejné správě představuje samozřejmě i rizika, která budou zkoumána na základě jednotlivých rozhovorů.

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Cílem této bakalářské práce je s pomocí odborné literatury charakterizovat, co to jsou sociální sítě a seznámit čtenáře s neznámějšími sociálními sítěmi a existencí rizik, které hrozí při využívání sociálních sítí.

Dílčím cílem práce je analýza šetření, které je zaměřeno na osoby zaměstnané ve Veřejné správě a zjišťuje, zda a v jaké míře využívají sociální sítě ve své profesi. Dále je zaměřeno na rizika spjatá s využíváním sociální sítí ve Veřejné správě.

### **2.2 Metodika**

Metodika je založena na analyticko-systematickém přístupu. V první řadě bude provedena analýza odborných informačních zdrojů. Na základě výsledku šetření budou popsána různá rizika sociálních sítí a navrženy možnosti obrany a ochrany proti těmto negativním jevům.

## 3 Teoretická východiska

### 3.1 Sociální síť

Jedna z definic sociálních sítí zní takto: jedná se o online službu, která umožňuje uživatelům založení profilu, pod kterým může využívat službu, pro kterou byla daná sociální síť vytvořena. (1)

Sociální síť jsou pro nás nepostradatelnou položkou v našem životě. Používáme je pro komunikaci se svojí rodinou, přáteli, kolegy, spolužáky atd. Vedle komunikace nám sociální síť poskytují například možnost rychlého proudění informací, vkládání fotografií přímo z telefonu, abychom se s ostatními mohli podělit o své zážitky, vkládání příspěvků, kde uživatel prezentuje své pocity, nálady, názory, zkušenosti apod. Informace, fotografie a příspěvky může uživatel sdílet s tím, s kým chce. Má tedy možnost u každého příspěvku nastavit dosah, nebo okruh lidí, skupin, kterým se tento příspěvek ukáže. Tito uživatelé mohou projevit zájem o vaši aktivitu zhodnocením či okomentováním daného příspěvku. Sociální síť nám také ulehčují spoustu činností, které je v reálném životě těžké realizovat, nebo jsou náročné pro naše finance. Například obchodování, podnikání, vzdělávání, atd. Sociální síť jsou v neposlední řadě zdrojem nabídek práce, příležitostí pro cestování a zviditelnění se. (2)

Zajímavostí je, že 50% manažerů České republiky používá ke své práci sociální síť a téměř polovina z nich je součástí profesních blogů. Polovina těchto manažerů tvrdí, že jsou sociální síť srovnatelné s ostatními zdroji, kde mohou prezentovat svojí práci. Jediným problémem je dle jejich názorů množství sociálních sítí. Uživatel není schopný rozhodnout o kvalitě dané sociální sítě, což vede k problému s výběrem nejvhodnější sítě. (3)

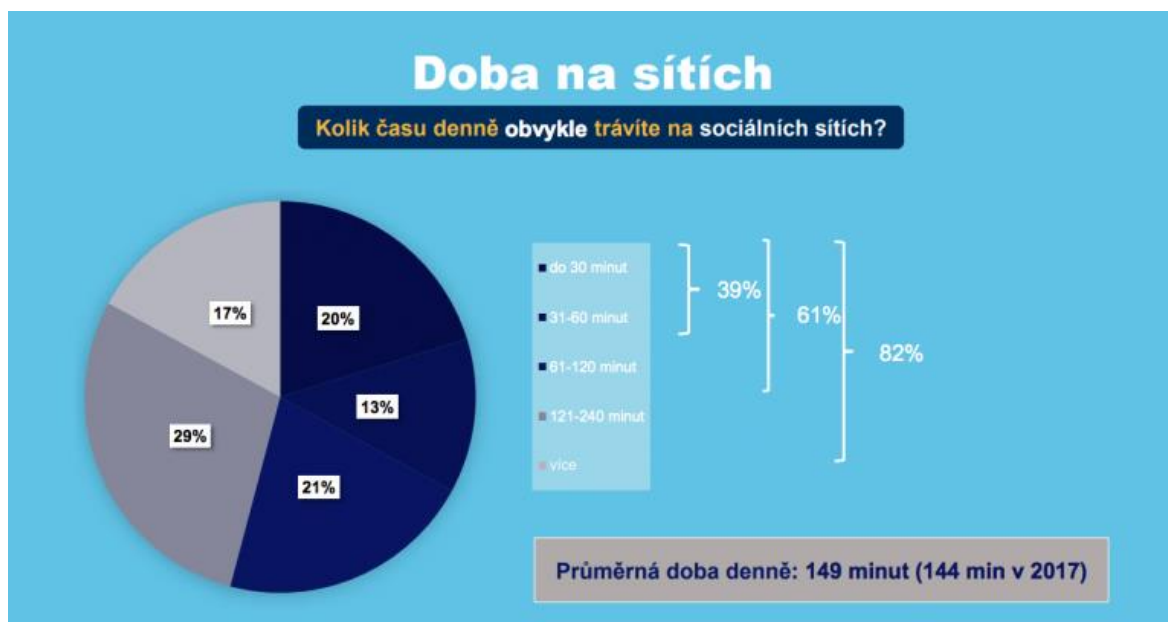
Mezi nejznámější České sociální síť patří například Lidé.cz a Líbímseti.cz, tyto dvě síť slouží především k seznamování, dále Spolužáci.cz, která slouží ke komunikaci mezi žáky a studenty, ať těmi, kteří stále studují, nebo těmi, kteří už dostudovali. Slouží k zachování vzpomínek z let studia a udržení kontaktu pro lehčí zařizování školních akcí a slucek. Mezi nejpoblárnější zahraniční sociální síť patří bez pochyb Facebook, který je již několik let v žebříčku TOP 10 nejoblíbenějších a nejpoužívanějších aplikací. Mezi další velmi oblíbené sociální síť patří Instagram, WhatsApp, Twitter, YouTube, Badoo, Tinder atd, o nichž se rozepíšu níže. (1)

### 3.1.1 Facebook

Facebook, tato nejpopulárnější sociální síť, kterou zná téměř každý, byla založena v roce 2004 Markem Zuckerbergem.

Před vznikem Facebooku lidé používali sociální síť, která se nazývala MySpace. Avšak Facebook se stal po jeho založení zajímavější a používanější sociální sítí. Facebook byl prvotně založen za účelem komunikace mezi studenty Harvardské univerzity. Dnes tuto síť používá celý svět ke komunikaci mezi přáteli, rodinou, atd., ke sdílení příspěvků a fotografií, ale i nákupu a prodeji zboží, nabízení pracovních pozic atd. (4)

Obrázek 1: Doba na sítích v roce 2018 (Česká republika)



(5)

Dle obrázku č. 1 činila v roce 2018 průměrná doba strávená na sociálních sítích 149 minut, což jsou necelé 2,5 hodiny. V roce 2019 tato doba klesla na 143 min. V roce 2020 tato doba opět vzrostla na 159 minut, tedy o 16 minut. Dle průzkumu každý 6. občan ČR tráví na sociálních sítích více jak 4 hodiny denně. Tyto informace vyplývají ze statistik AMI Digital Index. (6)

### 3.1.2 Instagaram

Tato aplikace se zrodila v roce 2010 a dnes je jednou z nejpoužívanějších aplikací, která byla určena především pro sdílení fotek. Nejedná se o první sociální síť, která

umožňuje sdílet fotografie, nicméně v tomto směru má v tuto chvíli náskok před platformami, jako je Facebook, Twitter, Tumblr apod. Design se od jeho založení několikrát změnil, proběhla změna loga a přibýlo nespočet funkcí a vychytávek. (7) Obrázek níže představuje vývoj Loga Instagramu, která probíhala od roku 2010 až po současnost.

Obrázek 2: Evolution of the Instagram Logo



(8)

Založení účtu je velmi jednoduché, stačí zadat uživatelské jméno, profilovou fotografii a napsat pár vět do svého bio, což není podmínkou. Účet lze propojit s Facebookem, čímž získá přístup ke všem lidem, které má v přátelích na Facebooku a může je začít sledovat, nebo je požádat o sledování i na Instagramu. Přátelé z Facebooku také obdrží upozornění o vzniku Instagramového profilu jejich přítele. Nejnovější obsah uživatelů, které sledujeme, se nám zobrazuje na hlavní straně. Na jejich příspěvky můžeme zareagovat srdíčkem nebo můžeme příspěvek okomentovat. (7)

Publikace je stejně tak jednoduchá, jako založení účtu. Stačí cokoliv vyfotit, natočit, nebo přidat z galerie. Uživatel má možnost před zveřejněním příspěvku fotografii nebo video upravit. Nabízí se mu několik filtrů, možnost nastavit si jas, kontrast, sytost, fotku lze oříznout, ohraničit, video zkrátit, vypnout u něj zvuk atd. K příspěvku se běžně píšou krátké věty nebo hashtagy, který nám v případě veřejného účtu zvyšují pravděpodobnost, že náš příspěvek uvidí více lidí. Hashtag je jakékoliv slovo, které popisuje příspěvek a vyznačuje se tím, že se před něj napíše symbol #. Slovo se tak stane odkazem a po kliknutí na něj se nám objeví veškeré příspěvky, u kterých byl tento hashtag zmíněn.

K příspěvku můžeme dále přidat označení osob, pokud se jedná například o fotku s přáteli, ale i značky, obchody, známé osobnosti, zkrátka jakýkoliv Instagramový profil. Dále můžeme přidat místo, na kterém byla fotografie pořízena. (7)



Velmi oblíbenou vychytávkou instagramu jsou Stories, což jsou krátké příběhy, kterými zachycujeme momenty, které za 24 hodin zmizí. Smyslem Stories je přimět uživatele častěji kontrolovat Instagram, aby jim samozřejmě neunikla žádná novinka o uživatelích, které sledují. Stories je vhodný prostředek pro sdílení každodenních činností a informací o tom, kde se právě nacházíme a co děláme. (7)

V poslední době se Instagram stal vhodným místem pro Influencery, tedy pro uživatele, kteří vytvářením obsahu (přidáváním příspěvků) mají vliv na ostatní uživatele. Influencer se zapojuje do různých kampaní, hodnotí produkty, píše o tématech, o kterých ví spoustu informací, je důvěryhodný, umí udělat dobrý dojem a má především velkou komunitu lidí, která se zajímá o jeho obsah. (9).

### **3.1.3 YouTube**

YouTube vznikl díky třem přátelům, kteří jsou bývalými zaměstnanci společnosti PayPal. Po nezdařeném sdílení videa na internet kvůli velikosti souboru, se k nim dostavila myšlenka o vytvoření webu za účelem sdílení videí. Dnes je YouTube jedna z nejnavštěvovanějších webových stránek, která umožňuje sdílet amatérská, ale i profesionální videa, filmy, hudební videoklipy atd., dále lze pořádat živá vysílání (streamovat), tedy podělit se o události, které prožíváme v reálném čase, např. online vysílání z kulturní akce. Prostřednictvím YouTube také dochází k propagaci politických a reklamních kpaní. Zajímavou platformou je YouTube TV, kde uživatel nalezne přes 40 televizních stanic. Avšak dostupná je v tuto chvíli pouze pro USA. (10)

Úplně první video zveřejněné na YouTube nese název „Me at the zoo“ a v současné době má 126 535 748 zhlédnutí. (11)

Obsah, který je vložen na YouTube, můžeme dále sdílet na sociálních sítích a dalších webech. Tento web je financován z reklam, které se objevují jako krátké spoty před spuštěním videa, pro běžné uživatele je tedy tento web k dispozici zadarmo.

### **3.1.4 Twitter**

Twitter spustila v roce 2006 společnost Odeo a z prvopočátku si nesl jméno TWTTR. Jméno Twitter dostal až v pozdějších letech. Byl založen za účelem odesílání a přijímání SMS zpráv, což je vysvětlením pro „tweety“ v rozsahu 140 znaků. Tweet je pro vysvětlení příspěvek, ve kterém můžeme zmínit naše dojmy a názory. Jedná se tedy o krátkou zprávu, která se ukáže vybranému okruhu lidí. (12)

V roce 2007 se na Twitteru objevila možnost používat ve svých Tweetech hashtagy, což jsou slova, které vystihují váš příspěvek. Dává se před ně symbol „#“ a tím se slovo stává odkazem. Po rozkliknutí se zobrazí veškeré příspěvky, ve kterých byl tento hashtag zmíněn. V roce 2010 přichází na Twitter možnost sdílet fotografie a v roce 2013 sdílení krátkých, šestisekundové videí. (12)

### **3.1.5 Aplikace určené k seznamování**

V dnešní době dává čím dál více lidí přednost seznamování se po internetu. Plno z nich tvrdí, že je pro ně jiný způsob seznámení časově náročný. Dalšími důvody založení, které uživatelé těchto aplikací nejčastěji uvádějí, jsou například ostýchavost, vysoké požadavky na partnera, nedostatek příležitostí a zvědavost, koho jim aplikace do života přinese. Skutečností je, že nám seznamovací aplikace umožňují najít téměř dokonalý protějšek. Můžeme si sestavit partnera, kterého jsme si vysnili. A to díky tomu, že si na všech seznamkách můžeme navolit věk, místo bydliště, zájmy a koníčky, pohlaví, abstinenta, který nekouří, svalnatého sportovce atd., což nám ve finále ušetří spoustu času a energie, který místo do desítek osob můžeme investovat do jedné. Každé takové seznámení nese samozřejmě obrovské riziko, nejsme totiž schopni rozeznat, zda informace, které si na účtech uživatelů přečteme, jsou pravdivé. Je tedy třeba si informace pokud možno ověřit a být maximálně opatrní. (13)

#### **3.1.5.1 Badoo**

Tato seznamka se stala jednou z největších seznamovacích sítí na světě, a to díky své propracovanosti a zároveň jednoduchosti. Tým, který má tuto síť na starost, pečuje především o soukromí a bezpečnost uživatelů, což je jedna z nejdůležitějších oblastí, kde je potřeba překonávat překážky a tvořit preventivní opatření. (14)

Badoo vytváří prostředí, ve kterém si můžete psát s lidmi, kteří se nacházejí ve vašem blízkém okolí, nebo klidně s člověkem, který bydlí na druhé straně zeměkoule. Narazíte tam na lidi, kteří si chtějí pouze psát nebo se setkat, tvořit s vámi zážitky, sdílet společné zájmy a záliby, jednoduše poznat nové přátele nebo rovnou druhou polovičku. Prostřednictvím této aplikace lze snadno komunikovat, sdílet fotografie nebo si třeba domluvit rande. Můžete s ostatními sdílet své zájmy, informace o tom, jak vypadáte, co máte rádi a v neposlední řadě to, co od seznamky očekáváte. (14)

Založení účtu je velmi jednoduché, stačí zadat jméno, email, heslo, fotografii, pár informací o sobě a seznamování může začít. V první řadě je zapotřebí nastavit filtr v „Chci tu“, kde si majitel účtu zvolí oblast, kde by se měl/a potenciální partner/ka či kamarád/ka nacházet, věk, popř. zájmy atd. Na základě požadavků se náhodně generují uživatelé, kteří jim odpovídají. Principem aplikace je hra „Setkání“, při které hlasujete buď „ano“ nebo „ne“ na základě jejich fotek a informací o nich, které se vám ve hře zobrazují. Ve chvíli, kdy dají oba dva uživatelé ano, dochází ke shodě a tvoří tak vzájemnou sympatii. Pak už stačí zahájit konverzaci. Sympatii je možné kdykoliv zrušit a v horším případě uživatele nahlásit nebo zablokovat. (15)

#### 3.1.5.2 Tinder

Tinder vznikl v roce 2012. Aplikace je zcela zdarma, lze akorát dokoupit balíček Tinder Gold, který rozšiřuje funkce. Registrace probíhá jednoduše zadáním základních informací, jako je jméno, heslo, datum narození, dále je potřeba vybrat fotografii, která odpovídá pravidlům. Pro ještě jednodušší registraci stačí kliknout na přihlášení pomocí Facebooku, přičemž dojde k automatickému stažení fotografie z FB účtu, stačí tedy pouze doplnit chybějící konkrétnější informace v profilu týkající se zájmů atd. V profilu se můžeme zmínit o svých zálibách, sportovních aktivitách, o svém vzhledu, oblíbených skladbách atd. (16)

Po nastavení svého osobního profilu je zapotřebí nastavit filtrování osob, které se uživateli mají zobrazovat, zda to budou muži, ženy nebo obojí, jejich věkové rozpětí a rozpětí vzdálenosti, kterou je uživatel schopný tolerovat. Poté dochází k hlasování přetažením fotografie potenciální/ho partnera/ky nebo kamaráda/ky doprava či doleva, také lze využít hlasování prostřednictvím křížku nebo srdíčka. V případě, že dojde ke shodě, na obrazovce se ukáže hláška „It's a match!“, s takovým uživatelem lze ihned zahájit konverzaci. Vzájemnou shodu lze kdykoliv zrušit, uživatele nahlásit a zablokovat. (16)

#### 3.1.5.3 Grindr

Aplikace Grindr byla spuštěna v roce 2009 za účelem usnadnění seznamování mezi gayi, bisexuály, trans a queer lidmi. Jedná se o komunitu, která spadá do LGBTQ životního stylu. Grindr funguje na stejném principu jako ostatní seznamovací aplikace. V ostatních aplikacích dáváte uživatelům srdíčka a „lajky“, tady rozdáváte „plamínky“. Jediným rozdílem je tedy sexuální orientace uživatelů. (17)

#### 3.1.5.4 Lidé.cz

Web Lidé.cz patří mezi nejznámější seznamovací sítě v České Republice, který umožňuje prohlížet obsah ostatních uživatelů a následně se s nimi seznámit. Po vybrání vhodného kandidáta na seznámení a odsouhlasení z jeho strany může dojít k zahájení konverzace. Web Lidé.cz umožňuje navštívit různé diskuze s nejrůznějšími tématy, což vede ke snadnějšímu zapojení do konverzace. Tento web vznikl už v roce 1997, ale podoba, kterou známe dnes, začala být v provozu až od roku 2014. V tomto roce proběhla největší změna, jak po stránce vzhledové, tak funkční. Ve chvíli, kdy tuto práci píši, mám k dispozici informaci o ukončení služby Lidé.cz, a to 14. 12. 2020. (18)

### 3.2 Rizika sociálních sítí

Internet a sítě se staly nezbytnou součástí našich životů, avšak málokdo dbá na zabezpečení svých počítačů a mobilních telefonů. V důsledku toho dochází např. k úniku důležitých dat, informací apod. (19)

Svět sociálních sítí nám přináší spoustu rizik a dotčené mohou být kterékoliv generace, nejen mladší generace, kteří mají lepší znalost internetu. Internet není bezpečný pro nikoho. Pokud si vezmeme k porovnání online a reálný svět, úroveň nebezpečnosti obou světů není nijak výrazně odlišná. V obou případech nám hrozí nebezpečí, liší se však způsoby. (20)

Níže si uvedeme několik rizik, která jsou spjata se sociálními sítěmi.

#### 3.2.1 Závislost na sociálních sítích

Stejně tak, jako můžeme být závislí na hazardních hrách, práci či čokoládě, můžeme být závislí na sociálních sítích, ta je způsobena jejich nadměrným používáním. Za zhodnocením, zda je člověk závislý, nebo ne, stojí léta studií. Neexistuje totiž žádná definice, která by jasně vymezila, co to závislost je. Bohužel ani z medicinského hlediska neexistují žádné termíny pro správné diagnostikování závislosti. Existují pouze společné příznaky. (21)

Závislost lze měřit otázkami a odpověďmi. Existuje celá řada otázek, které lze dotyčnému pokládat. Např. se můžeme zeptat následovně: „*Zanedbáváte kvůli internetu důležité věci ve svém životě?*“ nebo „*Narušuje internet vztahy s významnými lidmi vašeho života?*“ (20)

Ve většině případů se u závislých odehrává jeden a ten samý příběh. Okolí dotyčnému vyčítá čas strávený na sociálních sítích, avšak závislému člověku přijde vše v pořádku

a nadměrné trávení na soc. sítích si nechce přiznat. Na otázku, zda je dotyčný „závislý“, automaticky odpovídá „ne“. Následkem závislosti jsou psychické problémy, které doprovází úzkost, deprese, změny nálad, stres apod. Takové problémy nastávají, pokud dotyčný nemá přístup ke své závislosti, tedy k sociální síti a po opětovném připojení tyto potíže ustupují a následně mizí. Toto je jeden z hlavních příznaků závislosti na sociálních sítích. (22)

Mezi další příznaky patří například význačnost, což znamená, že jsou sociální sítě pro dotyčného natolik důležité, že jdou vztahy s lidmi v běžném životě stranou. U závislého člověka nastává s postupem času problém komunikovat s ostatními lidmi, navazovat kontakt a v neposlední řadě může dojít k nevyrovnanosti, tedy existence problémů v sobě samém. (23)

Závislost může vzniknout díky pocitu, že jsme oblíbení nebo úspěšní, pokud dosáhneme velkého množství přátel a „liků“ u našich příspěvků. Tyto pocity vznikají, jelikož nám sociální sítě poskytují celé spektrum možností. V tomto případě se jedná o syndrom FoMo, celým názvem - Fear of missing out. Jedná se o strach, abychom o něco nepřišli. Ať je to novinka od našich virtuálních přátel v podobě příspěvku, fotografie, nebo videa, bez jejichž zhlédnutí se neobejdeme. Tento syndrom nám zajišťuje, že jsme prakticky 24/7 připojeni a naše jediná aktivita je „swipování“ a kontrolování sociálních sítí, zda se neobjevilo něco nového. Ze statistik vyplývá, že se tento problém týká převážně lidí ve věkovém rozpětí od 18 do 30 let. Překvapujícím zjištěním je, že někteří jedinci kontrolují svoje sociální sítě ještě dříve, než vstanou z postele a v horších případech i v průběhu noci, v tomto případě je diagnóza více než jasná. (24)

### **3.2.2 Kybernetické útoky**

Kybernetickým útokem na sociálních sítích se rozumí kterýkoliv kybernetický útok, jako je útok malware, phishing, scam, porušování autorských práv atd., s tím rozdílem, že probíhá v prostředí sociálních sítí.

#### **3.2.2.1 Phishing**

Phishing je podvodná zpráva, která je zasílána za účelem získání důvěrných informací, osobních údajů, přihlašovacích údajů, vylákání peněz od adresáta či nabourání se do jeho počítače. Odesílatel používá smyšlené příběhy a manipulaci. Phishing je prvním krokem, který může dále vést ke kybernetickému útoku a úniku informací jedince nebo společnosti na veřejnost, také může dojít k likvidaci adresáta v důsledku zneužití těchto informací či

údajů. Zprávy jsou ve většině případů zasílány prostřednictvím e-mailů, v tomto případě může e-mail v prvopočátku vypadat jako důvěryhodné oznámení z institucí, jako jsou banky, státní instituce, poskytovatelé služeb atd. Někdy je Phishing natolik propracován, že vám odešle zprávu, která je vytvářena přímo pro vás, na míru. Jsou to různé nabídky slev, pokud se ihned registrujete na zasláném odkazu, dále to můžou být nové aktualizace pro vaše internetové bankovníctví, přičemž musíte zadat svoje bankovní údaje. Cílem útočníka je přimět příjemce emailu k co možná nejrychlejší aktualizaci nebo zadání požadovaných údajů, otevření přílohy nebo kliknutí na odkaz, který je součástí zprávy. Útočník zasílá tuto zprávu spoustě adresátům a čeká, až se někdo nachytá. V současné době bohužel neexistuje žádná technika, která by byla schopná zamezit těmto útokům. Jedinci jsou prostřednictvím internetu seznámeni s tím, jak taková zpráva vypadá a jakým způsobem se zachovat, pokud vyhodnotíme, že jsme přišli s Phishing zprávou do styku. Adresát by neměl v žádném případě klikat na žádné odkazy a přílohy, ani je nestahovat a neměl by na takové zprávy vůbec odpovídat. (25)

#### 3.2.2.2 Kybernetické útoky ve Veřejné správě

O hrozbách kybernetického útoku informuje nestátní organizace, která nese název Centrum kybernetické bezpečnosti. Cílem tohoto centra je vyvarovat se hrozbám a tvořit preventivní opatření. (26)

V době, kdy pracuji na této bakalářské práci, je aktuální téma COVID-19, kdy hrozí k odcizení vytištěných dokumentů s osobními údaji. Může k tomu dojít následujícím způsobem. Zdravotník, který je oblečen do bílého obleku, má respirátor a jeho identita nelze rozpoznat, odešle soubor do tiskárny a vytištěný soubor se následně dostane do rukou člověka, který se díky totožnému obleku vydává za zdravotníka, jedná se však o osobu, která chce zneužít osobní údaje ze souboru. (27)

Z tohoto důvodu došlo k tvorbě nástrojů bezpečného tisku, který spočívá v ověření zaměstnance např. otiskem prstů. Soubor se tedy do této doby nevytiskne. Dalšími nástroji je reporting a tracking, školení zaměstnanců, modelování hrozeb atd. (27)

#### 3.2.3 Hoax

Slovo hoax má v češtině hned několik překladů, např. falešná nebo poplašná zpráva, dezinformace, výmysl, kanadský žert či novinářská kachna. Co se týče hoaxu v elektronické podobě, význam slova zůstává stejný. Může se jednat o zprávu, či email, ve které anonym

informuje o nebezpečí, které ve skutečnosti nehrozí. Může se jednat o žádost o pomoc nebo varování před počítačovým virem. Anonym v drtivé většině těchto zpráv žádá příjemce o přeposlání této zprávy za účelem rozšíření informace. Tyto zprávy nazýváme „řetězové zprávy“. Toto je první náznak, který vede k zjištění, že se jedná o hoax. (1)

Mezi nejznámější hoaxy na českém internetu patří například: Pokud je na vás vyvíjen nátlak, abyste vybrali peníze z bankomatu, je zapotřebí zadat PIN obráceně, poté bankomat sice hotovost vydá, ale současně zavolá policii. Tato informace je nepravdivá, pokud 3x zadáte PIN špatně, karta se vám zablokuje. Další hoax se týkal nevyléčitelné nemoci AIDS. Tento hoax lidé informoval o situaci, kdy si muž v tramvaji sedl na jehlu. Po vstání si všiml vzkazu, ve kterém stálo, že byl dotčený právě nakažen virem HIV. Pravdivost těchto zpráv nebyla nikdy prokázána. (28)

Mezi zahraniční hoaxy, které postihly i Českou republiku, patří například Modrá Velryba. Jedná se o hru, ve které oběť plní úkoly, které jí zasílá každý den kurátor. Oběť dostává úkoly, jako je sledování strašidelných videí, lezení do výšek, tajné úkoly, sliby, ale i sebepoškozování. 50. dnem hra končí, sebevraždou. (29)

První zmínky o Modré Velrybě se objevily na ruské sociální síti VKontakte. Do Evropy pak putovaly prostřednictvím ruských webů, jako je Siberian Times a Novaja Gazeta. Příspěvky ve skupinách „Modrá velryba“ obsahovaly informace, že si kvůli této hře vzalo život během roku 2015 a 2016 přes 80 mladistvých. Po zahájení vyšetřování bylo zjištěno, že s Modrou Velrybou není propojen jeden jediný případ sebevraždy. (30)

### **3.2.4 Kyberšikana**

#### **3.2.4.1 Definice**

Jelikož pojem kyberšikana je zcela novým fenoménem, je velmi těžké ji ohraničit definicí. Spousta odborníků se není schopna shodnout na jedné definici. (31) Většina z nich ale tvrdí, že definici kyberšikany lze odvozovat od definice klasické šikany s tím rozdílem, že kyberšikana probíhá v online prostředí.

Za šikanu považujeme záměrné chování agresora či skupiny agresorů, kteří si vybíjí zlost a sílu na oběti, která je fyzicky nebo psychicky slabší. (32) Šikana může mít několik podob, může se jednat o zesměšňování, ponižování, bití, sexuální obtěžování, slovní útoky, poškozování cizích věcí atd. (33)

PČR uvádí, že je kyberšikana forma šikany, která probíhá v prostředí informačních technologií, tedy na internetu, mobilních telefonech atd. Dochází k zasílání pohoršujících, či

zastašujících zpráv, SMS, emailů apod., pořizování záznamů, jejichž zveřejnění může poškozenému způsobit újmu, roznášení pomluv nebo pravdivých informací, které osobu ponižují, provokování a slovní napadání, odhalování tajemství, vydírání apod. (34)

Mezi nejznámější a nejpoužívanější definici patří definice Priceové a Dalglish (35) „*Kyberšikana je kolektivní označení forem šikany prostřednictvím elektronických médií, jako je internet a mobilní telefony, které slouží k agresivnímu a záměrnému poškození uživatele těchto médií. Stejně jako tradiční šikana zahrnuje i kyberšikana opakované chování a nepoměr sil mezi agresorem a obětí.*“

#### 3.2.4.2 Druhy

Mezi druhy kyberšikany patří například kyberstalking, kybergrooming, kyberharašení, flaming, sexting atd.

##### 3.2.4.2.1 Kyberstalking

Kyberstalking byl odvozen od slova stalking, nejprve si tedy uvedeme, co to stalking je. V překladu znamená tento termín pronásledování. Dle definic se jedná o dlouhodobé a opakované obtěžování, které má nejrůznější formy. Útočník může svojí obětí delší dobu pronásledovat, chodit tedy tam, kam obět', špehovat ji, spamovat SMS zprávami, zprávami na sociálních sítích, opětovně kontaktovat pomocí hovoru atd. V některých případech pronásledovatel zasílá oběti pozornosti ve formě dárků. Ve spojení s internetovým prostorem vzniká nový pojem, a to kyberstalking, v tomto případě se jedná o opětovné zasílání zpráv prostřednictvím chatů na sociálních sítích, SMS zpráv apod. Nejčastější oběti kyberstalkingu jsou bývalí partneři a veřejně známé osobnosti. (36)

##### 3.2.4.2.2 Kybergrooming

Kybergrooming lze definovat jako chování v kyberprostoru, tedy na internetu, které vyvíjením tlaku agresora na vyhlídnutou obět' vede k osobnímu setkání. Útočník a obět' komunikují přes různé portály a sociální sítě, jako jsou zprávy přes Facebook, SMSky, Skype a další. Útočník se ve většině případů chce sejít za účelem sexuálního zneužití, fyzického napadení nebo přinucení k teroristickému činu. (37)

#### 3.2.4.3 Prostředky

Mezi prostředky, které se stávají přístrojem agresora k šíření nenávistných zpráv a zasílání je oběti patří podle Kolcuna, tyto: (38)



## **1. SMS**

Útočník zasílá oběti SMS zprávy s nenávisným obsahem, může docházet k vyhrožování či pouhému spamování, které zahlcuje paměť telefonního mobilu oběti. Útočníkům jde na ruku fakt, že si mohou obstarat v jakékoliv trafice nebo obchodu předplacenou SIM kartu a tím oběť není schopná identifikovat, komu telefonní číslo patří.

## **2. Fotografie a videa**

Útočník zachytí moment, který může být pro oběť např. trapná a ponižující. Může se jednat o fotografie či videa při převlékání, z wc atd. Agresor poté vyhrožuje jejich zveřejněním. Novým trendem se stalo „Happy slapping“. Jedná se o napadení nic netušící oběti.

Jeden z nejznámějších gangů ČR, který napadal lidi v ulicích, poškozoval cizí majetek, vše dokumentoval a poté zveřejňoval nese název „Plameňák“. (39)

## **3. Mobilní telefony**

V dnešní době vlastní mobilní telefon téměř každý a především pro teenagery je mít nejnovější model iPhoneu známkou toho, že je člověk IN. Mobilní telefon se tak stává častým prostředkem zrodu kyberšikany. Prostřednictvím mobilu může docházet k opakovanému prozvánění, volání a následné mlčení nebo naopak vulgárního napadení. Může se jednat i o případy, kdy útočník odcizí mobil, který patří oběti a rozesílá nevhodné smsky nebo prozvánění ostatní, aby došlo k poškození oběti.

## **4. E-mail**

Zasílání nevhodných e-mailů se nijak neliší od zasílání nevhodných SMS. Útočník může zasílat nenávisný obsah prostřednictvím anonymních účtů, pod pseudonymem, či odcizených e-mailů.

## **5. Diskusní fóra**

Diskusní fóra a chatovací místnosti slouží k virtuálnímu setkání osob se stejnými zájmy. Lze zde probírat jedno či více témat, o kterých se chcete podělit nebo se o nich naopak něco dozvědět. Zde hrozí riziko, že se setkáte s pomluvami, urážkami, plánování poškození oběti, převrácení smyslu daného příspěvku, zesměšňování názoru oběti apod.

## **6. Instant Messaging**

Jde se o programy, jako jsou například Skype, ICQ apod. Tyto aplikace umožňují komunikovat v reálném čase. Při hovoru nelze použít cenzuru, je tedy na oběti, aby rozhodovala o ukončení či pokračování hovoru, který ji obtěžuje, ponižuje nebo ubližuje. Je poměrně jednoduchou záležitostí ovlivnit a zmanipulovat ostatní k tomu, aby se k útočnickovi přidali a napadali oběť spolu s ním.

## **7. Sociální sítě**

Mezi nejznámější používané sociální sítě patří Facebook, nejen v ČR. Prostřednictvím Facebooku mohou lidé sdílet nejrůznější pomluvy a klepy, fotografie a videa, které mohou někoho poškodit. Objevuje se zde spousta „fake profilů“, které na první pohled vypadají důvěryhodně, může se za nimi ovšem skrývat někdo, kdo vás zná a chce vám ublížit, nebo někdo cizí, kdo může např. trpět psychickou poruchou nebo páchat trestný čin.

## **8. Webové stránky**

Stejně tak, jako na sociálních sítích, může agresor zaútočit i na webových stránkách, kde člověk tvoří vlastní obsah. Může se jednat o různé blogy či vlogy, kde se nachází možnost komentovat jednotlivý obsah, sdílet ho na sociálních sítích, kde ho lze zesměšnit atd. Webovou stránku může založit sám agresor, kde následně zveřejňuje ankety, či příspěvky určené k poškození oběti.

### **3.2.4.4 Projevy**

Mezi projevy kyberšikany patří pomlouvání, ponižování, zesměšňování, urážení, pořizování videí, fotografií nebo zvukových nahrávek a jejich zveřejňování. Dále mezi ně patří krádež účtu a vydávání se za dotyčného, vydírání, provokování, ostrakizace, odhalování tajemství oběti, kyberstalking a kybergrooming (těmto tématům jsme se věnovali již výše).

(40)

## **1. Pomlouvání, urážení, zesměšňování, zastrašování**

Útočník může oběť pomlouvat, urážet, zesměšňovat a zastrašovat například prostřednictvím emailů, rozesíláním zpráv přes různé sociální sítě, jako je Facebook,

Instagram, Snapchat atd., dále pak prostřednictvím instant messengerů, jako je Facebook Messenger, Whatsapp, Viber atd., dalších webových stránek.

Nejslavnějším příběhem se stal „Star Wars kid“ roku 2002, jednalo se o v tu dobu čtrnáctiletého chlapce, který nese jméno Ghyslain Raza. Chlapec natočil video, ve kterém napodobuje scénu z řady celovečerních filmů - Hvězdné války. Jeho spolužáci toto video po roce zveřejnili. Během dvou týdnů toto video obletělo svět, což vedlo k nechtěné slávě chlapce, ten utrpěl psychickou újmu a musel podstoupit psychiatrické léčení. (41)

## **2. Pořizování fotografií a videí**

Jedná se o typ kyberšikany, kdy útočník pořídí fotografii nebo video v choulostivém okamžiku oběti. Jedná se například o převlékání, sprchování, vykonávání potřeby atd. Zveřejnění těchto podkladů může být pro oběť ponižující a citlivá. Oběťmi se v dnešní době stávají velmi často učitelé.

Jako příklad lze uvést příběh ředitele základní školy Jiřího Pacholíka, který zastupoval jiného učitele. Jeden ze žáků vyvedl svojí provokací ředitele natolik z míry, že ho po neuposlechnutí žádosti, aby si uklidil nepořádek pod lavicí, uhodil. Ostatní spolužáci tuto nepříjemnou událost natočili a následně zveřejnili na internet. Ředitel ze své funkce odstoupil a po uplynutí necelého roku od události spáchal sebevraždu. (42)

## **3. Krádež účtu**

Pokud se útočník dostane nějakým způsobem k přihlašovacím údajům oběti, může dojít k zveřejňování nevhodného obsahu pod jménem dané oběti. Tento obsah oběť ztrapňuje a poškozují. Dále může docházet k zahájení nevhodné komunikace s přáteli oběti, páchání trestné činnosti pod jejím jménem atd. (43)

## **4. Odhalení tajemství**

Odhalením tajemství se myslí vylákání citlivých informací nebo například nahé fotografie útočníkem od oběti, které následně zveřejní prostřednictvím sociálních sítí. Zpravidla se jedná o případy, kdy útočník vystupuje pod „fake“ profilem, kde s obětí vede konverzaci, zasílá jí texty ohledně intimních záležitostí apod., ty posléze také zveřejňuje. Pro oběť může být ze začátku konverzace příjemná, avšak následky může mít fatální. (44)

## **5. Vydírání**

Vydrání na sociálních sítích je podobné jako vydírání v reálném životě. Útočník nutí oběť, aby něco udělala nebo strpěla. Jediným rozdílem je, že na sociálních sítích nedojde k fyzickému napadení. Může ale dojít k zveřejnění choulostivého obsahu, pokud oběť „neposlouchá“. Většina obětí si s touto situací neumí poradit, bojí se vyhledat odbornou pomoc a nechávají si tedy vše pro sebe, takové případy můžou skončit tragicky. (45)

## **6. Ostrakizace**

Ostrakizace je jiným slovem vyloučení. Každý člověk má potřebu někam patřit a zapadat. Pokud mu je tato možnost odepřena, mluvíme právě o ostrakizaci. Ve světě online jde například o odstranění člena ze skupiny. (46)

## **7. Flaming**

Flame znamená oheň, flaming pak ostrá, nebo plamenná výměna názorů. Tato výměna názoru může probíhat prostřednictvím chatů na sociálních sítích, pod jejími příspěvky v komentářích atd. (46)

### 3.2.4.5 Dopady

Kyberšikana je velmi obtížně odhalitelná. Může trvat velmi dlouho, než se podaří agresora vypátrat a zabránit mu v jeho chování. To zaručuje velmi vysokou pravděpodobnost vzniku negativních emocí oběti. Nejčernějším dopadem bývá sebevražda, přemýšlení nad ní, sebepoškození nebo spáchání násilného činu. Pokud nedojde k těmto extrémním dopadům, v drtivé většině pak dochází k narušení emocionální rovnováhy oběti, následkem čehož nastupuje pocit bezmoci, beznaděje, deprese, dále dochází k poklesu výkonnosti (př. - ve škole). Oběť kyberšikany má v reálném životě po prožití této nepříjemné události problém navazovat nové kontakty a tvořit si u nich důvěru. V důsledku dlouhodobého stresu může dojít k vyčerpání organismu, změně váhy, nechutenství, nevolnostem, oslabení imunity atd. (47)

### 3.2.4.6 Prevence a řešení ve školách

Jednou z nejdůležitějších věcí, jak zabránit vzniku kyberšikany ve školách je propracovaný preventivní program školy, který se věnuje jak šikaně, tak kyberšikaně. S tímto programem by měli být seznámeni jak učitelé, tak žáci. (48)

Pokud kyberšikana probíhá v prostorech školy nebo na školních akcích, škola je povinná tuto situaci řešit, a to buď sama, nebo za přítomnosti odborníků. Pokud však kyberšikana neprobíhá na půdě školy, nemusí ji řešit. V mnohých případech ani nelze agresora identifikovat. V tomto případě oběť odkáže na OSPOD, poradnu či PČR. (49)

Pokud se škola dozví o případu kyberšikany, v první řadě je důležité, aby škola zajistila co možná nejvíce informací o agresorovi a celém incidentu. Poté je velmi důležitá spolupráce s pracovníky sociálních sítí, kde se vše odehrává, aby odstranili poškozující obsah, dále lze kontaktovat Policii ČR, jejíž IT zaměstnanci jsou schopni dohledat již odstraněné zprávy ze strany agresora apod. Pokud se kyberšikana odehrává prostřednictvím SMS zpráv, může škola požádat o spolupráci operátora.

Pokud se jedná o kyberšikanu, která probíhá mezi žáky stejné školy, postupuje se stejně, jako u klasické šikany. Dochází k řešení vzniklé události za přítomnosti agresora, oběti, svědků a odborníků. Výsledkem může být nabídka odborné pomoci, čímž je myšlena psychologická péče. Dále by mělo dojít k technickým opatřením, jako je změna hesel, zabezpečení účtů, blokace agresora atd. Cílem řešení je zmírnění následků a zamezení dalším případům kyberšikany. (31)

#### 3.2.4.7 Prevence a řešení v domácnostech

Klíčem prevence je komunikace. Rodiče by měli vědět, jak jejich dítě tráví svůj čas na internetu, je tedy nezbytná komunikace mezi dítětem a rodičem. V případě, že spolu rodiče o těchto věcech mluví, vzniká mnohem vyšší pravděpodobnost, že se v případě objevení kyberšikany dítě svěří. Opak je bohužel pravdou, drtivá většina rodičů nemá tušení, co jejich dítě na internetu provádí, nejsou mu tedy většinou schopni pomoci, pokud to je třeba. (50)

Ač omezení času, který dítě tráví na internetu, může snížit možnost vzniku nebo opakování kyberšikany, pí. Černá to ve své knize nedoporučuje. A to z důvodu, že to nemá žádný efekt, pokud se jedná o kombinaci kyberšikany s klasickou šikanou. Takové řešení může v oběti vzbudit spíše pocit, že se jedná o trest a rozhodne se, že se příště svěřovat nebude. (31)

Pokud rodič neumí situaci vyhodnotit a neví, jak postupovat, je ideálním řešením obrátit se na odborníky. Pokud se jedná o žáky jedné školy, je zapotřebí kontaktovat školu, ta poté postupuje dle výše uvedeného.

## **4 Vlastní práce**

Sociální sítě jsou běžně využívány v osobním životě, v poslední době jsou také velmi využívány podnikateli a živnostníky, kteří je využívají především k reklamě. Jak je tomu ve Veřejné správě? V této části bakalářské práce si na tuto otázku odpovíme na základě provedených Interview.

### **4.1 Výběr organizací**

Rozhovor byl absolvován celkem se 6 lidmi, kteří jsou zaměstnáni ve Veřejné správě. Pro rozhovor byly vybrány tyto instituce: Úřad práce České republiky, Univerzita Hradec Králové, Okresní správa sociálního zabezpečení, Městský úřad Červený Kostelec, Městský úřad Slatiňany a ZOO Dvůr Králové.

### **4.2 Rozhovor**

Vzhledem k situaci, kdy není možnost navštěvovat zaměstnance veřejné správy osobně, byly rozhovory vedeny online prostřednictvím aplikací, jako je MS Teams či Skype. Jeden rozhovor trval přibližně 30-60 minut. Všech šest osob obdrželo 6-9 otázek, týkající se využívání sociálních sítí v jejich profesi. Dále byly otázky zaměřeny na rizika, která jsou spjata s využíváním sociálních sítí v jejich profesi, výhod a nevýhod jejich využívání a komunikace v době pandemie Covid-19, tedy jaký je dle jejich názoru rozdíl v komunikaci před pandemií a v průběhu pandemie Covid-19.

### **4.3 Úřad práce České republiky**

První rozhovor byl veden s poradkyní pro změnu a volbu povolání, která je zaměstnána na Úřadu práce České republiky. Poradkyně obdržela otázky spojené s využitím sociálních sítí v její profesi, riziky spjaté s jejich využíváním a online komunikací s klienty v době pandemie Covid-19.

Úřad práce České republiky využívá Facebookové stránky, které se jmenují „Úřad práce České republiky“, spravuje je Generální ředitelství Úřadu práce České republiky. Tyto Facebookové stránky slouží jako informační kanál pro veřejnost, Generální ředitelství Úřadu práce ČR zde zveřejňuje aktuality, které se týkají žadatelů, různé statistiky, informace ohledně online akcí atd. Úřad práce ČR dále spravuje webové stránky [www.uradprace.cz](http://www.uradprace.cz), které slouží ke stejnému účelu, jako ty Facebookové, nicméně na nich najdete podrobnější

informace o Úřadu práce ČR, jeho činnostech, kontaktech, dopodrobna vysvětleno, jak má člověk postupovat, pokud chce žádat o jakýkoliv příspěvek, podporu atd. Tyto stránky obsahují detailnější informace, než Facebookové. V tuto dobu tam také najdete informace o preventivních opatřeních v rámci pandemie Covid-19, veškeré změny s tím spojené a také např. informace o mimořádné okamžité pomoci, která byla zavedena pro osoby, které tato doba finančně zasáhla. Vedle těchto sociálních sítí Úřad práce ČR využívá E-mail, MS Teams a Skype. Emailovou komunikaci využívají zaměstnanci Úřadu práce ČR kvůli pandemii Covid-19 velmi často. Většina komunikace se začala přeměňovat do online prostředí právě z důvodu, že se klienti obávají o svoji bezpečnost, osobní setkání tedy odmítají. Dále poradkyně uvedla, že využívá Skype a MS Teams. Ke své profesi tyto aplikace využívá zřídka, především pak k interním účelům, jako jsou rady či školení. Jiná oddělení používá tyto aplikace pro komunikaci s klienty, např. Informační a poradenské středisko pořádá za běžných podmínek besedy pro základní a střední školy, klienty Úřadu práce ČR a veřejnost, dále se účastní burz škol, živých knihoven apod. Vzhledem k tomu, že se jedná o aktivity, při kterých se setkává více osob, než je v současné době povoleno, bylo zapotřebí tyto aktivity směřovat do online prostředí, jelikož informovanost veřejnosti je stále nezbytná a nelze tuto část náplně jejich práce úplně zrušit.

Na otázku, zda se na Úřadu práce ČR setkávají s určitými riziky, která jsou spjata s využíváním sociálních sítí v jejich profesi, poradkyně odpověděla, že se setkávají s vulgárními, až výhrůžnými emaily, jelikož jsou klienti prostřednictvím online komunikace více uvolnění a agresivní. Co se týče Facebookových stránek, objevují se na nich nenávistné a urážející komentáře, které směřují jak na zaměstnance Úřadu práce ČR, tak samotnou instituci. Za největší riziko pak považuje nemožnost identifikace osoby, s kterou komunikuje prostřednictvím elektronické komunikace. Může tak dojít k nechtěnému úniku osobních údajů a jejich následné zneužití.

Další otázka byla zaměřena na samotnou komunikaci s klienty v době pandemie Covid 19, na tuto otázku bylo odpovězeno, že byly omezeny úřední hodiny pro veřejnost na dva dny v týdnu, a to pondělí a středu. Agendy, které dovolují neúčast klienta na osobní schůzce, se přesunuly na komunikaci prostřednictvím emailu atd. Například oddělení Poradenství a dalšího vzdělávání směřuje veškerou svojí práci do online prostředí, avšak v případě administrativně náročnějších agend, jako je státní sociální podpora, hmotná nouze, či zprostředkování je nutné se i v této době s klienty setkávat osobně. Klient svojí žádost může zaslat elektronicky z pohodlí domova, nicméně pokud klient nevlastní elektronický

podpis nebo datovou schránku, musí dojít k identifikaci žadatele na základě předložení občanského průkazu. Po ověření totožnosti a podpisu potřebné dokumentace mohou další kroky související s vyřízením žádosti probíhat opět prostřednictvím online komunikace.

Paní poradkyně považuje za největší výhodu online komunikace s klienty to, že jim dovoluje být v kontaktu s lidmi, kteří se s nimi bojí setkávat osobně. Další výhodou je bezpečnost, jelikož se často setkávají s nepřizpůsobivými občany ČR. Za další výhodu považuje, že může komunikace probíhat i mimo úřední hodiny, kdežto osobní setkání je možné pouze v úředních hodinách či v termínu, na který se klient objedná. Velkým plusem je, že se veškeré informace dostávají ke klientovi prakticky ihned, oproti zasílání dopisu je tedy tato komunikace rychlejší a levnější.

Nevýhodou je, že je v některých případech komunikace zdlouhavá a velmi komplikovaná, jelikož problematika, kterou se zabývá Úřad práce ČR, je velmi obsáhlá a je obtížné klienta informovat o dané problematice v jednom emailu. Na požadavky, které má Úřad práce ČR, přichází ve většině případů dotazy, na které je nutné ve lhůtě odpovědět, což celý proces mnohanásobně prodlouží. Před pandemií Covid-19 zaměstnanci Úřadu práce ČR absolvovali např. jednu schůzku, která trvala hodinu a půl, kde se klient mohl dotazovat a odcházet plně informován. V tuto chvíli zaměstnanci s klientem jednájí až jeden týden. Délka jednání je však velmi individuální, záleží na mnoha faktorech. Při osobní schůzce používají zaměstnanci Úřadu práce ČR různé pomůcky, které při elektronické komunikaci využít nelze, např. pomoc při vyplnění žádosti, seznámení s formulářem atd., dále záleží na počítačové gramotnosti a přístupnosti klienta k elektronické komunikaci. Jelikož Úřad práce ČR stále nedisponuje technickou vybaveností pro komunikaci v online prostředí v takovém měřítku, které by bylo dostačující, je tato změna pro zaměstnance velmi obtížná. Zaměstnanci na tuto situaci nejsou také dostatečně připraveni a proškoleni, což nepřispívá k hladkému průběhu situace.

#### **4.4 Univerzita Hradec Králové**

Druhý rozhovor byl absolvován s administrativním pracovníkem Univerzity Hradec Králové. Univerzita Hradec Králové využívá Twitter, Facebookové, Instagramové a webové stránky, dále využívají aplikace MS Teams, WhatsApp a komunikační prostředek E-mail.

Facebookové stránky slouží především k informovanosti studentů a uchazečů o studium, například o akcích, které proběhly, či teprve probíhat budou. Jedná se například o soutěže, cesty do zahraničí apod. Dále se zde zveřejňují informace ohledně výuky,



zkoušek, promoce atd. v době pandemie Covid-19. Detailnější informace potom studenti, uchazeči o studium, ale i zaměstnanci Univerzity Hradec Králové najdou na stránkách [www.uhk.cz](http://www.uhk.cz). Na těchto stránkách se objevují veškeré informace a aktuality týkající se Univerzity Hradec Králové. Na těchto stránkách lze nalézt od konce roku 2020 portál, který využívají jak zaměstnanci, tak studenti a veřejnost, pokud hledají informace o aktuální situaci týkající se pandemie Covid-19 a postoje Univerzity Hradec Králové k ní. Dále spravuje Univerzita Hradec Králové Intagramové stránky, na kterých zveřejňuje fotografie z různých akcí, fotografie školy apod., u každé fotky pak najdete krátký popis. Zaměstnanci využívají ke své profesi především E-mail a MS Teams. E-mail využívají ke komunikaci se studenty a akademiky, dále ke komunikaci s kolegy a vedením Univerzity Hradec Králové. Aplikaci MS Teams využívají k poradám a školením. Pedagogové tuto aplikaci používají k výuce. Aplikaci WhatsApp zaměstnanci využívají pouze v naléhavých situacích, kdy potřebují oznámit svoji nepřítomnost z důvodu nevolnosti, lékaře apod.

V rámci komunikace prostřednictvím těchto sítí a aplikací se pan, který zodpovídal na otázku spjatou s riziky sociálních sítí ve Veřejné správě, setkal pouze s tím, že mu chodí emaily, které obsahují viry, různé nabídky či žádosti o zaslání peněžité částky, s Phishingem má tedy bohaté zkušenosti. Jiných rizik si není vědom.

Co se týče samotné komunikace v době pandemie Covid-19, ta se přesunula do online prostředí, což jeho pozice umožňuje. Se studenty komunikuje výjimečně, odpovídá pouze na jejich dotazy ohledně administrativy. Změna vlivem pandemie Covid-19 proběhla například v dokládání potřebné dokumentace, jak od studentů, tak zaměstnanců Univerzity Hradec Králové. Od začátku pandemie se klade velký důraz na vyřizování agendy administrativních pracovníků prostřednictvím e-mailu či poštou. Ve většině případů je volbou právě elektronická cesta. V některých případech došlo k využívání elektronického podpisu, aby nedocházelo k osobnímu setkání. V tuto chvíli došlo k přesunutí všech osobních schůzek, porad a školení do online prostředí.

Velkou výhodou online komunikace je dle administrativního pracovníka Univerzity Hradec Králové to, že může každý zaměstnanec pracovat z jakéhokoliv místa, kde je připojení k internetu. Například cesta na poradu nezabere žádný čas, jelikož se konají s kolegy z různých fakult rozmístěných po Hradci Králové, což za běžných podmínek zabere spoustu času. Další výhodou je okamžitá informovanost a v neposlední řadě také bezpečnost jak zaměstnanců Univerzity Hradec Králové, tak všech studentů.

Mezi nevýhody řadí to, že v případě nekvalitního připojení schůzky padají. Co se týče např. výše uvedeného dokládání dokumentace, je zde větší pravděpodobnost, že bude doložena chybně, neboť nedochází k fyzickému kontaktu a okamžité kontrole, či pomoci při dokládání. Nastává situace, kdy se musí dokument buď doplnit, nebo kompletně přepracovat. Znamená to, že se celý proces prodlužuje.

## **4.5 Okresní správa sociálního zabezpečení**

Třetí rozhovor byl veden s referentkou vnitřní správy, která je zaměstnaná na Okresní správě sociálního zabezpečení. Správa sociálního zabezpečení spravuje Facebookové stránky „Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ)“, twitter @CSSZcz a webové stránky [www.cssz.cz](http://www.cssz.cz). Zaměstnanci ve svých profesích využívají emaily, MS Teams, Skype a WhatsApp.

Facebookové stránky „Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ)“ slouží k zveřejnění nejaktuálnějších informací, v této době především o změnách související s pandemií Covid-19. Jsou to například změny v úředních hodinách, vyřizování žádostí, formulářích apod. Na těchto Facebookových stránkách najdete také informace o různých akcích, které pořádá Česká správa sociálního zabezpečení. Twitter slouží ke stejným účelům, jako Facebookové stránky. Webové stránky slouží k detailnější informovanosti klientů a celé veřejnosti. E-mail zaměstnanci v této době používají mnohem více, než dříve. Klienti se bojí osobních schůzek, proto dochází k dotazování prostřednictvím Emailů či telefonátů. Jedná se především o E-maily, ve kterých se klienti dotazují na postup, jakým mají dokládat dokumentace tak, aby nemuselo dojít k osobnímu setkání se zaměstnancem Okresní správy sociálního zabezpečení, dále se dotazují na postup při vyřizování žádosti o přiznání dávek online atp.

Tato komunikace přináší obrovské riziko nechtěného úniku osobních údajů a jejich následné zneužití. Referentka vnitřní správy uvedla, že se často setkávají s dotazy, které se týkají daného klienta, např. zaměstnance firmy, takové informace prostřednictvím E-mailu sdělit prozatím nelze, jelikož si nikdy nemohou být jistí, s kým komunikují. Jediný případ, kdy mohou sdělovat řadu informací je ten, kdy klient vlastní datovou schránku, s firmami tak komunikují prostřednictvím datových schránek již delší dobu, tam se nic nezměnilo. MS Teams a Skype využívají k poradám a školením.

Rozdíly mezi komunikací s klienty, ostatními institucemi atd. před pandemií Covid-19 a nyní, kdy je vyhlášen nouzový stav, jsou dle referentky velmi viditelné. Např.

nastala velká změna pro Posudkovou službu, která byla zvyklá, že posuzování probíhalo osobně. Lékař rozhodoval na základě lékařským zpráv, ale i celkové kondice klienta při posuzování, zda mu dávka bude přiznána, či nikoliv. V tuto chvíli má lékař v ruce pouze vyžádanou dokumentaci, klienta tedy osobně nevidí. Po posouzení putuje rozhodnutí klasicky výš, aby došlo k výpočtu dávky. Nicméně je velmi obtížné v tuto dobu rozhodovat objektivně.

Co se týče vyřizování žádostí, klienti mají možnost vše vyřídit pomocí ePortálu online, avšak podmínkou je, že musí klient vlastnit elektronický podpis. Možnost ePortál celý proces urychluje, pokud nedochází k opětovnému vracení na doplnění či opravě formuláře. Avšak v některých případech se proces několikanásobně protáhne. Online komunikace má tedy své výhody i nevýhody, je to velmi individuální. Za největší výhodu považuje bezpečnost.

#### **4.6 Městský úřad Červený Kostelec**

Čtvrtý rozhovor proběhl s referentkou majetkového odboru, která je zaměstnána na Městském úřadu v Červeném Kostelci. Městský úřad využívá z řad sociálních sítí Facebook, který využívá pro účely informovanosti veřejnosti a k zveřejňování aktualit týkající se města Červený Kostelec. Veřejnost má díky Facebookovým stránkám „Červený Kostelec“ možnost pokládat otázky do zpráv, na které úřad pravidelně odpovídá. Konkrétně zaměstnanci majetkového odboru Facebook někdy využívají ke své profesi k vyhledávání žadatelů o byt, jako nových nájemníků a posouzení jejich důvěryhodnosti. Zaměstnanci majetkového odboru dále někdy využívají Facebook Messenger a WhatsApp ke komunikaci s žadatelem o byt, nájemníky, či kolegy jejich nebo jiných úřadů/organizací.

Referentka majetkového odboru se na výše uvedených sociálních sítích nesetkala se žádným rizikem, pouze uvedla, že musí být maximálně opatrná při jakékoliv komunikaci, neboť může dojít ke zneužití informací. Je velmi obtížné na základě Facebookového profilu objektivně posoudit důvěryhodnost osoby, se kterou jsou v kontaktu, z tohoto důvodu si osobu prověřují i jinými způsoby, než prostřednictvím Facebooku.

Městský úřad dále spravuje webové stránky města Červený Kostelec, kde zveřejňuje detailní informace týkající se města Červený Kostelec, v této době se informace týkají především pandemie Covid-19. Dále městský úřad využívá aplikaci MS Teams, která jim slouží k poradám a školením, dále email, díky kterému komunikují zaměstnanci mezi sebou, s jinými úřady a institucemi, ale i s obyvateli města, žadatelem atd.

Elektronickou komunikaci využívají především v době pandemie Covid-19, došlo k minimalizaci osobního kontaktu a ke zvýšení četnosti komunikace telefonicky, emailem nebo prostřednictvím sociálních sítí.

Referentka majetkového odboru považuje za výhody online komunikace existence důkazu o komunikaci, který lze využít v případě rozporu s klientem. Zaměstnanci úřadu jsou v současné době, kdy jsou ztížené podmínky pro jakékoliv vyřizování žádostí a pro jakoukoliv komunikaci, velmi vděční za alternativní online komunikaci, díky které můžou dále pracovat, i přes to, že pracují způsobem, než na který byli zvyklí. Mezi další obrovskou výhodou řadí hygiena, tedy bezpečnost. Při online komunikaci nehrozí pravděpodobnost nákazy.

Mezi nevýhody řadí to, že čas strávený u počítače a mobilu nepřispívá k jejich zdraví. Zmiňuje se také o tom, že je vždy prospěšnější osobní kontakt, při kterém dochází k budování a udržování dobrých vztahů s obyvateli města.

#### **4.7 Městský úřad Slatiňany**

Pátý rozhovor probíhal se zaměstnancem Města Slatiňany, který zastává pozici tajemníka městského úřadu. Pan tajemník se při rozhovoru zmínil, že využívají Facebook, který slouží k informovanosti občanů o dění ve městě a na městském úřadu. Občané se mají možnost dotazovat prostřednictvím zpráv, zaměstnanci úřadu jim pak pravidelně na dotazy odpovídají. Občané mají také možnost účastnit se a vyjadřovat k diskusním tématům. Dále městský úřad využívá webové stránky, které slouží ke stejným účelům jako Facebookové stránky.

S riziky spjaté s využíváním sociálních sítí se pan tajemník nesetkává, za jediný problém považuje vulgarismus občanů při komentování příspěvků zveřejněných na Facebooku. V takovém případě se snaží zachovat chladnou hlavu, toto riziko dle jeho názoru nelze nijak eliminovat.

Co se týče komunikace, ta kvůli pandemii Covid-19 směřuje spíše do online prostředí. Ve většině případů byla komunikace se zaměstnanci přesměrována do aplikace MS Teams, pořádají tedy videokonference. S občany se komunikuje prostřednictvím E-mailu.

Za výhody online komunikace považuje pan tajemník rychlost, jednoduchost, flexibilitu a v době pandemie Covid-19 také bezpečnost.

Jednou z nevýhod je možné špatné připojení nebo technické problémy, které by šlo řešit vylepšením technické vybavenosti jednotlivých účastníků jednání.

## 4.8 ZOO Dvůr Králové

Šestý a poslední rozhovor byl veden se zaměstnancem Zoologické zahrady ve Dvoře Králové nad Labem, který zastává pozici zoologického ředitele. Pan ředitel uvedl, že ZOO ve Dvoře Králové nad Labem využívá sociální sítě, jako je Facebook, Instagram a Youtube. Tyto sociální sítě slouží ZOO především k propagaci jejich aktivit a vzdělávání.

Co se týče rizik, zaměstnanci ZOO se potýkají s nenávisnými komentáři pod příspěvky, které zveřejňují.

V době pandemie Covid-19 přešli zaměstnanci ZOO na online komunikaci, jedná se především o online konference prostřednictvím Skype, Gmeet, MS Teams atd.

Za výraznou výhodou online komunikace považuje pan ředitel snížení uhlíkové stopy oproti prezenční účasti, dále je velkou výhodou dle jeho názoru úspora času na cestách.

Za nevýhodu považuje chybějící kontakt a nemožnost diskusí, při kterých je významná i neverbální komunikace, například vyjednávání nestandardních podmínek.

## 5 Výsledky a diskuse

### 5.1 Shrnutí sociálních sítí ve Veřejné správě

Všechny instituce, se kterými byl absolvován rozhovor, využívají alespoň jednu sociální síť a jednu multiplatformní aplikaci, prostřednictvím níž komunikují se svými kolegy či klienty, zákazníky, jinými institucemi apod.

#### 5.1.1 Využití sociálních sítí ve Veřejné správě

V tabulce níže je uvedeno celkem sedm sociálních sítí, či multiplatformní aplikací, které zazněly v absolvovaných rozhovorech po položení otázky: „Využíváte ve své organizaci, či instituci sociální sítě, či multiplatformní aplikace? Pokud ano, jaké?“ Sociální sítě, či multiplatformní aplikace, které zazněly pouze jednou, v tabulce nejsou neuvedeny.

Tabulka 1: Využívané sociální sítě a multiplatformní aplikace ve Veřejné správě

	Facebook	Instagram	WhatsApp	Twitter	MS Teams	Webové stránky	Skype
Úřad práce České republiky	Ano	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano
Univerzita Hradec Králové	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Okresní správa sociálního zabezpečení	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne
Městský úřad Červený Kostelec	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano	Ne
Městský úřad Slatiňany	Ano	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano	Ne
ZOO Dvůr Králové	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano

Zdroj: Vlastní práce

Z tabulky vyplývá, že všechny osoby, se kterými byl veden rozhovor, uvedly, že ve své instituci využívají Facebookové a webové stránky. Využívají je pro informovanost veřejnosti o aktualitách a aktivitách dané instituce. Dále všechny instituce využívají aplikaci MS Teams, např. k poradám, školením nebo videokonferencím, a to především v době

pandemie Covid-19. Pouze dvě z šesti organizací, či institucí využívají Instagram, WhatsApp, Twitter a Skype. Instagram a Twitter využívají k propagaci jejich aktivit, WhatsApp a Skype využívají spíše ke komunikaci uvnitř instituce. Nejvíce sociálních sítí, či multiplatformních aplikací využívá Univerzita Hradec Králové, dohromady šest. Pět sociálních sítí, či multiplatformních aplikací využívá ZOO Dvůr Králové. Úřad práce České republiky, Okresní správa sociálního zabezpečení a Městský úřad v Červeném Kostelci využívá čtyři sociální sítě, či multiplatformní aplikace. Nejméně sociálních sítí a multiplatformních aplikací využívá Městský úřad Slatiňany, a to tři.

### 5.1.2 Rizika spjatá s využíváním sociálních sítí ve Veřejné správě

Tabulka 2: Rizika spjatá s využíváním sociálních sítí ve Veřejné správě

Rizika	Vulgarita a agresivita osob na soc. sítích	Zneužití osobních údajů
Úřad práce České republiky	Ano	Ano
Univerzita Hradec Králové	Nezaznělo	Ano
Okresní správa sociálního zabezpečení	Nezaznělo	Ano
Městský úřad Červený Kostelec	Nezaznělo	Ano
Městský úřad Slatiňany	Ano	Nezaznělo
ZOO Dvůr Králové	Ano	Nezaznělo

Zdroj: Vlastní práce

Všem respondentům byla položena otázka, zda se setkali s nějakým typem rizika, která jsou spjatá s využíváním sociálních sítí v jejich profesi. Z tabulky vyplývá, že mají zaměstnanci veřejné správy největší obavy ze ztráty a zneužití osobních údajů. Jedná se jak o případy, kdy dojde k úniku osobních údajů klientů, tak samotných zaměstnanců či instituce. Toto riziko uvedli celkem čtyři zaměstnanci veřejné správy, a to Úřad práce České republiky, Univerzita Hradec Králové, Okresní správa sociálního zabezpečení a Městský úřad Červený Kostelec. Představuje tedy nejvyšší riziko. Druhé riziko, které zaznělo a s kterým se respondenti setkávají velmi často, je vulgarita a agresivita na sociálních sítích. Uvedli to tři respondenti, a to Úřad práce České republiky, Městský úřad Slatiňany a ZOO

Dvůr Králové. Jedná se především o jednání občanů prostřednictvím sociálních sítí, kde lze pod jednotlivé příspěvky instituce zanechat komentář, vulgarita se objevuje také v emailové komunikaci. Jiná rizika nezazněla.

### 5.1.3 Komunikaci v době pandemie Covid-19

Dle absolvovaných rozhovorů je zřejmé, že všechny instituce, které byly zapojeny do praktické části této bakalářské práce, omezily osobní setkávání a přešly z velké části na online komunikace v době, kdy začala pandemie Covid-19. Instituce využívají především e-mailovou komunikaci a aplikaci MS Teams, v několika případech také WhatsApp. Facebook Messenger atd. Například porady, či školení probíhají ve všech institucích prostřednictvím MS Teams. Dotazy klientů, jiných institucí atd. jsou řešeny prostřednictvím datových schránek, emailů a sociálních sítí. Vyřizování žádostí je z velké části umožněno vyřizovat prostřednictvím portálů dané instituce, při osobní schůzce dochází pouze k ověření osoby, popř. doložení potřebných dokumentů, které v některých případech lze také zasílat elektronicky. V případě, že osoba vlastní elektronický podpis, lze žádost vyřídit pouze elektronickou cestou.

### 5.1.4 Výhody a nevýhody online komunikace

Tabulka 3: Výhody online komunikace ve Veřejné správě

Výhody	Bezpečnost osob, nehrozí nákaza.	Informace ihned	Flexibilita	Písemné důkazy pro případné spory
Úřad práce České republiky	Ano	Ano	-	-
Univerzita Hradec Králové	Ano	Ano	Ano	-
Okresní správa sociálního zabezpečení	Ano	Ano	-	-
Městský úřad Červený Kostelec	Ano	-	-	Ano
Městský úřad Slatiňany	Ano	-	Ano	-
ZOO Dvůr Králové	-	-	Ano	-

Zdroj: Vlastní práce

Všem respondentům byla položena otázka, co považují za výhodu online komunikace v jejich profesi. Z tabulky výše je zřejmé, že výhoda, která zazněla nejčastěji, a to hned pětkrát, je bezpečnost, jelikož se v době pandemie Covid-19 obávají jak o svoje zdraví, tak



o zdraví svého okolí. Online komunikace jim umožňuje ve své práci pokračovat, aniž by docházelo k osobnímu setkávání. V některých případech došlo alespoň k redukci osobního setkávání a přesunutí větší části komunikace do elektronického prostředí. Bezpečnost se netýká pouze pandemie Covid-19, ale také možnosti fyzického napadení v případě setkání se s nepřizpůsobivým občanem. Bezpečnost považuje za výhodu Úřad práce České republiky, Univerzita Hradec Králové, Okresní správa sociálního zabezpečení, Městský úřad Červený Kostelec a Městský úřad Slatiňany.

Za další výhody využívání online komunikace považují respondenti okamžitou informovanost svých klientů, kolegů, jiných institucí atd. a dále flexibilitu, lze se tedy připojit např. na poradu z domu, či jakéhokoliv jiného místa.

Online komunikace je v mnoha případech také rychlejší a jednodušší. Výhodu okamžité informovanosti uvedli tři respondenti. Výhodu flexibility uvedli také tři respondenti. Městský úřad v Červeném Kostelci, jako jediný uvedl, že považuje za výhodu online komunikace písemné důkazy, které při komunikaci vznikají a jsou tak použitelné v případě sporu.

Tabulka 4: Nevýhody online komunikace ve Veřejné správě

Nevýhody	Zdlouhavý proces	Technická nevybavenost, problémy s připojením	Nepřipravenost zaměstnanců na online komunikaci	Škodlivost online komunikace, více času u PC atd.	Chybějící sociální kontakt, budování vztahů
Úřad práce České republiky	Ano	Ano	Ano	-	-
Univerzita Hradec Králové	Ano	Ano	-	-	-
Okresní správa sociálního zabezpečení	Ano	-	-	-	-
Městský úřad Červený Kostelec	-	-	-	Ano	Ano
Městský úřad Slatiňany	-	Ano	-	-	-
ZOO Dvůr Králové	-	-	-	-	Ano

Zdroj: Vlastní práce

Z tabulky výše je zřejmé, že za největší nevýhodu považují respondenti zdlouhavost procesů. V případě klasické komunikace, např. mezi kolegy je dle respondentů komunikace

rychlejší, nicméně v případě administrativně náročnějších agend, jako je například vyřizování žádostí klientů, či dokládání požadovaných dokumentů, je tato komunikace velmi obtížná. Tuto nevýhodu uvedli celkem tři respondenti, a to zaměstnanec Úřadu práce České republiky, Univerzity Hradec Králové a Okresní správy a sociálního zabezpečení.

Další nevýhodou je nevybavenost organizací, či institucí technikou, která je nutná pro hladký průběh online komunikace, např. (sluchátka, mikrofon, notebooky, atd.), dále se jedná o problémy s připojením, padání, či sekání schůzek apod. Jedná se také o nevybavenost klientů, kteří např. nemají přístup k internetu. Toto považují za nevýhodu také tři respondenti, jedná se o zaměstnance Úřadu práce České republiky, Univerzity Hradec Králové a Městského úřadu Slatiňany.

Za další nevýhodu považuje zaměstnanec Městského úřadu v Červeném Kostelci a ZOO ve Dvoře Králové chybějící kontakt s klienty, zákazníky atd., v případě osobního setkání dochází k jednoduššímu udržování a budování sociálních vztahů, což online komunikace dle jejich názorů moc neumožňuje.

Jeden z respondentů, konkrétně zaměstnanec Úřadu práce České republiky uvedl, že mezi další nevýhody patří nepřipravenost zaměstnanců na tuto situaci, kdy se v krátkém časovém horizontu přešlo na online komunikaci.

Jeden respondent, zaměstnanec Městského úřadu v Červeném Kostelci uvedl, že za nevýhodu považuje škodlivost stráveného času u techniky, prostřednictvím níž komunikuje online, který se vlivem pandemie Covid-19 razantně zvýšil.

## **5.2 Návrhy na minimalizaci nevýhod**

### Zdlouhavý proces

Řešením by byl vznik specializovaného programu, určený pro komunikaci instituce s klientem, prostřednictvím něhož by bylo možné veškeré dokumenty a doklady ověřit. To souvisí s vybaveností klientů níže.

### Vybavenost, problémy s připojením

Vzhledem k tomu, že existují lidé, kteří nemají možnost komunikovat prostřednictvím online komunikace, bylo by vhodné zajistit prostory, které by mohly být součástí dané instituce a sloužily by pro veřejnost k vyřizování veškerých záležitostí, které jsou spjaté s komunikací s institucí. Jednalo by se např. o dokládání požadované dokumentace, jejich zasílání prostřednictvím k tomu určenému programu, který je zmíněn výše. V tomto případě

by nedocházelo k osobnímu setkání. Co se týče technické nevybavenosti zaměstnanců, je zapotřebí do této sféry začít investovat.

### **5.3 Návrhy na minimalizaci rizik**

#### Zneužití osobních údajů

Co se týče ztráty osobních údajů zaměstnanců dané instituce, např. vlivem emailů, které obsahují viry, bylo by vhodné, aby se takové emaily filtrovaly do pozadí emailové schránky a automaticky odstraňovaly. V tuto chvíli se filtrují např. do spamu, což stále není nejbezpečnější.

Co se týče ztráty a zneužití osobních údajů klientů, bylo by vhodné zajistit jednotný program, který by byl dostupný všem institucím, organizacím, firmám, občanům atd., který by umožňoval komunikaci mezi sebou. Komunikace by v ní mohla probíhat jak písemně, tak prostřednictvím hovoru či videohovoru. Veškerá komunikace by byla zaznamenaná a uložena. Ověření by proběhlo při založení schránky. Schránka by obsahovala elektronický podpis každého uživatele. Tento program by snížil jak riziko zneužití osobních údajů, tak nevýhodu zdlouhavého procesu.

#### Vulgarismus a agresivita osob na sociálních sítích

Pro minimalizaci negativního jednání osob by bylo vhodné konat besedy pro širokou veřejnost, která by byla zaměřena na vystupování na sociálních sítích a v celém prostoru internetu. Takové besedy by do svého programu mohl zařadit práce Úřad práce České republiky, který pořádá nespočet besed pro veřejnost. V době pandemie Covid-19 by se tyto besedy mohly konat online prostřednictvím živých vysílání na Facebooku, YouTube, atp. Na tyto besedy by pak každá instituce měla odkazovat na sociálních sítích a webových stránkách, které spravuje.

### **5.4 Shrnutí**

Primárním cílem praktické části bakalářské práce bylo zjistit, zda zaměstnanci veřejné správy využívají ve své profesi sociální sítě, či nějaké multiplatformní aplikace určené ke komunikaci a zda se setkali s nějakým typem rizika, která jsou spjatá s využíváním právě sociálních sítí a multiplatformních aplikací.

V této části byl absolvován rozhovor s celkem šesti lidmi, kteří jsou zaměstnáni ve Veřejné správě. Byly jim pokládány otázky, zda ke své profesi využívají sociální sítě, zda

se setkali s nějakým typem rizika, která jsou spjatá s využíváním sociálních sítí, dále jaký je rozdíl v komunikaci před pandemií Covid-19 a v průběhu pandemie. S tím souvisí otázka, která se týkala výhod a nevýhod online komunikace.

Na základě vyhodnocení odpovědí respondentů lze konstatovat, že je největším rizikem, které je spjaté s využíváním sociálních sítí ve Veřejné správě hrozba zneužití osobních údajů a vulgarita a agresivita občanů, kteří vyjadřují prostřednictvím komentářů, či zpráv své názory a pocity. Dále lze konstatovat, že je největší nevýhodou online komunikace zdlouhavý proces, technická nevybavenost a problémy s připojením.

Přínosem bakalářské práce jsou zjištěná rizika a nevýhody, na základě nichž byly vytvořeny návrhy na jejich minimalizaci.

## 6 Závěr

Sociální sítě a rizika jsou témata, která se do jisté míry týkají každého z nás. Sociální sítě používá drtivá většina populace a jejich využívání za sebou skrývá velké množství rizik. V teoretické části této bakalářské práce jsou charakterizovány nejznámější sociální sítě, jako je Facebook, Instagram, Twitter atd., jejich historie a účel. Dále jsou v teoretické části charakterizována rizika spjatá se sociálními sítěmi, jako jsou kybernetické útoky, kyberšikana atd., jejich dopady a prevence.

Jelikož žijeme v době, kdy se snažíme digitalizovat, týká se téma sociální sítě a rizika také veřejné správy. Praktická část této bakalářské práce je tedy zaměřena na využívání sociálních sítí ve Veřejné správě, na rizika spjatá s jejich využíváním a online komunikace, která je dle absolvovaných rozhovorů v době pandemie Covid-19 nevyhnutelná.

Absolvované rozhovory přinesly celkem předvídatelné výsledky. Všechny oslovené instituce využívají sociální sítě, a to především kvůli informovanosti svých klientů a v tuto dobu také kvůli pandemii Covid-19, kdy není možné osobní setkání, online komunikace je tedy vhodnou alternativou.

Stejně jako běžný uživatel, se i instituce veřejné správy potýkají s riziky, která jsou spjatá s využíváním sociálních sítí, což vyplývá z absolvovaných rozhovorů. Největším strachem těchto institucí je ztráta, či zneužití osobních údajů, což je jedno z důležitých a velmi často probíraných témat, týkající se sociálních sítí obecně. Dalším rizikem je negativní chování jedinců, které je nejrozsáhlejším nebezpečím, se kterým se potýkají jak jedinci, tak Veřejná správa. Sociální sítě jsou v poslední době zahlceny negativními komentáři, nenávistnými výlevy a názory.

Závěrem této práce jsou návrhy, jako je vytvoření programu pro komunikaci mezi institucemi a klientem, investice do vybavenosti a dále vzdělávání veřejnosti v oblasti online komunikace. Tyto návrhy jsou splnitelné, je tedy jen na společnosti a institucích, zda se chtějí v této oblasti posouvat dál a digitalizaci, či veškerou online komunikaci směřovat správným směrem.

## 7 Seznam použitých zdrojů

1. KOHOUT, Roman a Mgr. Radek KARCHŇÁK. *Bezpečnost v online prostředí*. Karlovy Vary : Biblio, 2016. ISBN 978-80-260-9543-9.
2. Sociální síť. *Jak na internet*. [Online] CZ.NIC, z. s. p. o., 2012 - 2014. [Citace: 17. 11 2020.] Dostupné z: <https://www.jaknainternet.cz/page/1751/socialni-site/>.
3. SVOBODA, Václav. *Public relations moderně a účinně. 2., aktualiz. a dopl. vyd.* Praha : Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2866-7.
4. GRULICH, Lukáš. Sociální síť a jejich praktické využití. *Bakalářská práce. Moravská Vysoká Škola Olomouc, Ústav managementu a marketingu*. Olomouc : MVŠO, 2013.
5. BREJČÁK, Peter. Infografika: Jak Češi využívají ty internety a sociální síť v roce 2018. *Ty internety*. [Online] 2019. [Citace: 22. 11 2020.] Dostupné z: <https://tyinternety.cz/>.
6. Každý šestý Čech tráví na sociálních sítích přes čtyři hodiny denně. Vede Youtube. *Zprávy aktuálně*. [Online] Economia, a. s., 2020. [Citace: 23. 11 2020.] Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz>.
7. VALENTOVÁ, Marie. Instantní fotografie na sociálních sítích: obsah fotografií na Instagramu. *Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd*. Praha : Univerzita Karlova v Praze, 2017.
8. Instagram Logo. *Logos-world.net*. [Online] 2020. [Citace: 23. 11 2020.] Dostupné z: <https://logos-world.net/instagram-logo/>.
9. Kdo je influencer? *Podnikatel*. [Online] 2007 - 2020. [Citace: 21. 11 2020.] Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/pruvodce/obchodni-znacka-brand/influencer-vlivny-uzivatel/>.
10. KREJČOVÁ, Kamila. Fenomén youtuber: od videoklipu k individuální produkci na YouTube. *Magisterská diplomová práce., Filozofická fakulta*. Brno : Masarykova univerzita Brno, 2017.
11. KARIM, Jawed. Me at the zoo. *YouTube*. [Online] 2005. [Citace: 22. 11 2020.] <https://www.youtube.com/watch?v=jNQXAC9IVRw>.
12. DOČEKAL, Daniel. Devět let Twitteru: Vše začal památný první tweet z 21. března 2006. *Lupa*. [Online] Internet Info, s.r.o., 2015. [Citace: 23. 11 2020.] Dostupné z: <https://www.lupa.cz/clanky/devet-let-twitteru-pamatny-prvni-tweet-z-21-brezna-2006/>.
13. KOŽÍŠEK, Martin a Václav PÍSECKÝ. *Bezpečně na internetu: průvodce chováním ve světě online. 1. vyd.* Praha : Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5595-3.

14. O nás. *Badoo*. [Online] Bumble, 2006 - 2020. [Citace: 22. 11 2020.] Dostupné z: <https://badoo.com/team/>.
15. O Badoo. *Badoo*. [Online] Bumble, 2020. [Citace: 22. 11 2020.] Dostupné z: <https://badoo.com/cs/help/?section=1>.
16. ŠULCOVÁ, Karolína. Seznamovací online aplikace optikou teorie užití a uspokojení. *Diplomová práce. Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd*. Praha : Univerzita Karlova v Praze, 2018.
17. About us. *Grindr*. [Online] 2020. [Citace: 22. 11 2020.] Dostupné z: <https://www.grindr.com/about/>.
18. O službě Lidé.cz. *Seznam.cz Náповěda*. [Online] Seznam.cz, 2020. [Citace: 23. 11 2020.] Dostupné z: <https://napoveda.seznam.cz/cz/lide/o-lide.cz>.
19. KRÁL, Mojmir. *Bezpečný internet: Chraňte sebe i svůj počítač. 1. vyd.* Praha : Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5453-6.
20. ECKERTO VÁ, Lenka a Daniel DOČEKAL. *Bezpečnost dětí na internetu: rádce zodpovědného rodiče. 1. vyd.* Brno : Computer Press, 2013. ISBN 978-80-251-3804-5.
21. BLINKA, Lukas. *Online závislosti: jednání jako droga? : online hry, sex a sociální síť : diagnostika závislosti na internetu : prevence a léčba. 1. vyd. .* Praha : Grada, 2015. ISBN 978-80-210-7975-5.
22. EFLEROVÁ, Aneta. Sociální síť jako závislost jednadvacátého století. *Bakalářská práce. místo neznámé : Univerzita Hradec Králové, Fakulta informatiky a managementu., 2016.*
23. Závislost na internetu. *Jan na internet*. [Online] CZ.NIC, z. s. p. o., 2012 - 2014. [Citace: 23. 11 2020.] Dostupné z: <https://www.jaknainternet.cz/page/1700/zavislost-na-internetu/>.
24. VIEWEGOVÁ, Martina. Nejčastější typy online závislostí. *Internetembezpecne.cz*. [Online] 2019. [Citace: 23. 11 2020.] <https://www.internetembezpecne.cz/nejcastejsi-typy-online-zavislosti/>.
25. Průzkum: S kyberútokem v podobě phishingu se setkal téměř každý čtvrtý Čech: Jak se proti němu bránit? *Avast blog*. [Online] 2020. [Citace: 17. 11 2020.] Dostupné z: <https://blog.avast.com>.
26. O centru kyberbezpečnosti. *Centrum kybernetické bezpečnosti*. [Online] 2017. [Citace: 24. 11 2020.] Dostupné z: <https://centrumkyberbezpecnosti.cz/o-nas/>.
27. Prevence úniku dat v nemocnicích v období COVIDu. *Centrum kybernetické bezpečnosti*. [Online] 2020. [Citace: 24. 11 2020.] Dostupné z: <https://centrumkyberbezpecnosti.cz/prevence-uniku-dat-v-nemocnicich-v-obdobi-covidu/>.

28. 5 nejznámějších hoaxů na českém internetu. *Frekvence 1*. [Online] 2016. [Citace: 23. 11 2020.] Dostupné z: <https://www.frekvence1.cz>.
29. Tohle jsou pravidla Modré velryby! Dětem ničí životy. Nehrajte ji! *TN Nova*. [Online] TN Nova, 2017. [Citace: 24. 11 2020.] Dostupné z: <https://tn.nova.cz/clanek/desiva-hra-nici-mlade-zivoty-tohle-jsou-pravidla-modre-velryby.html>.
30. Modrá velryba: hra motivující děti k sebevražednému jednání? *E-bezpečí*. [Online] Pedagogická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci, 2017. [Citace: 24. 11 2020.] Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/temata/socialni-sit/1230-modra-velryba>.
31. ČERNÁ, Alena. *Kyberšikana: průvodce novým fenoménem. 1. vyd.* Praha : Grada, 2013. ISBN 978-80-210-6374-7.
32. ŘÍČAN, Pavel a Pavlína JANOŠOVÁ. *Jak na šikanu. 1. vyd.* Praha : Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2991-6.
33. MALÍŘOVÁ, Tereza. Šikana ve škole a její prevence. Vysoká škola regionálního rozvoje. *Bakalářská práce*. Praha : Vysoká škola regionálního rozvoje a Bankovní institut – AMBIS, a.s., 2018.
34. BURÝŠKOVÁ, Lenka. Víte co je KYBERŠIKANA? . *Policie.cz*. [Online] Policie ČR, 2009. [Citace: 22. 11 2020.] <https://www.policie.cz/clanek/vite-co-je-kybersikana.aspx>.
35. PRICE, Megan a John DALGLEISH. *Cyberbullying: experiences, impacts and coping strategies as described by Australian young people. No. 2., vol. 29.* Australia : Youth Studies Australia, 2010. ISSN 1038-2569.
36. KOPECKÝ, Kamil. *Stalking a Kyberstalking: Nebezpečné pronásledování. 1. vyd.* Olomouc : Net University, 2010. ISBN 978-80-254-7737-3.
37. Kybergrooming. *Nebud' obě' T*. [Online] 2010 - 2020. [Citace: 17. 11 2020.] Dostupné z: <http://www.nebudobet.cz/?cat=kybergrooming>.
38. KOLCUN, Jaroslav. Prostředky kyberšikany. *Bojovky.info.cz*. [Online] Bojovky.info, 2013. [Citace: 23. 11 2020.] <http://www.bojovky.info/clanky/144-druhy-a-prostredky-kybersikany>.
39. Happy slapping. *Internetem bezpečně*. [Online] 2018. [Citace: 23. 11 2020.] Dostupné z: <https://www.internetembezpecne.cz>.
40. Kyberšikana. *Internetem bezpečně*. [Online] 2018. [Citace: 24. 11 2020.] Dostupné z: <https://www.internetembezpecne.cz/internetem-bezpecne/rizika-online-komunikace/kybersikana/>.
41. Pomlouvání. *Internetem bezpečně*. [Online] 2018. [Citace: 24. 11 2020.] Dostupné z: <https://www.internetembezpecne.cz>.



42. Pořizování záznamu za účelem poškodit oběť. *Internetem bezpečně*. [Online] 2018. [Citace: 24. 11 2020.] Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/temata/socialni-sit/1230-modra-velryba>.
43. Krádež identity. *Internetem bezpečně*. [Online] 2018. [Citace: 24. 11 2020.] Dostupné z: <https://www.internetembezpecne.cz>.
44. Odhalování cizích tajemství. *Internetem bezpečně*. [Online] 2018. [Citace: 24. 11 2020.] Dostupné z: <https://www.internetembezpecne.cz/internetem-bezpecne/rizika-online-komunikace/kybersikana/odhalovani-cizich-tajemstvi/>.
45. Online vydírání. *Internetem bezpečně*. [Online] 2018. [Citace: 11. 24 2020.] Dostupné z: <https://www.internetembezpecne.cz/internetem-bezpecne/rizika-online-komunikace/kybersikana/online-vydirani/>.
46. NAJMONOVÁ, Dominika. Problém kyberšikany z pohledu studentů střední školy. *Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta. Univerzita Karlova v Praze : autor neznámý, 2019.*
47. GAJDOŠOVÁ, Jana. Zdravotní a psychické následky kyberšikany mezi dětmi a dospívající mládeží. *E-bezpečí*. [Online] Pedagogická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci, 2011. [Citace: 25. 11 2020.] <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/rizikove-jevy-spojene-s-online-komunikaci/dalsi-temata/355-zdravotni-a-psychicke-nasledky-kyberikany-mezi-dtmi-a-dospivajici-mladei>.
48. BLAŽKOVÁ, Blanka. *Patologické vztahy ve skupině : [materiály pro výchovné poradce a metodiky prevence na ZŠ a SŠ. 1. vyd. Praha : Raabe, 2011. ISBN 978-80-87553-23-7.*
49. KOLÁŘ, Michal. *Nová cesta k léčbě šikany. 1. vyd. Praha : Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-871-5.*
50. MENCLOVÁ, Lucie. *Kyberšikana a její prevence na základních školách. Univerzita Hradec Králové : Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Pedagogická fakulta., 2015.*

## 8 Přílohy

### První interview

1. V jaké instituci jste zaměstnána a jaká je vaše pozice?

*„Pracuji na Úřadu práce České republiky jako poradkyně pro změnu a volbu povolání.“*

2. Využívá Úřad práce České republiky sociální sítě, či multiplatformní aplikace atd.? Jaké?

*„Generální ředitelství Úřadu práce České republiky spravuje Facebookové stránky „Úřad práce ČR“ a webové stránky [www.uradprace.cz](http://www.uradprace.cz). Co se týče kontaktních pracovišť, používáme pouze E-mail, MS Teams a Business Skype.“*

3. K čemu slouží Facebookové stránky Úřadu práce České Republiky?

*„Slouží jako informační kanál pro veřejnost, Generální ředitelství Úřadu práce ČR zde vkládá novinky, které se týkají žadatelů, dále zveřejňuje statistiky, informuje o online akcích atd.“*

4. K čemu slouží webové stránky [www.uradprace.cz](http://www.uradprace.cz)?

*„Webové stránky slouží ke stejnému účelu, jako ty Facebookové, nicméně na nich najdete všechna informace o Úřadu práce, o jeho činnostech, kontaktech, dopodrobna vysvětleno, jak má člověk postupovat, pokud chce žádat o jakýkoliv příspěvek nebo podporu atd. Tyto stránky obsahují více podrobnějších informací, než ty na Facebooku. V tuto dobu tam nejdete informace o preventivních opatřeních v rámci pandemie, mimořádné okamžité pomoci spojené s COVID-19 atd.“*

5. K čemu využíváte E-mail, MS Teams a Skype ve vaší profesi?

*„E-mail používáme především v této době ke komunikaci s klienty. Před pandemií jsme dávali přednost osobnímu setkání, nyní je velký tlak na komunikaci prostřednictvím emailu. Drtivá většina klientů osobní setkání odmítá. Skype a MS Teams používám spíše pro interní účely, jako jsou porady či školení. Ostatní oddělení používají tyto aplikace pro komunikaci s klienty.“*

*Př.: Informační a poradenské středisko běžně pořádá besedy pro základní a střední školy, ale také pro klienty Úřadu práce a veřejnost, dále se účastní burz škol, živých knihoven atd. Vzhledem k tomu, že se jedná o aktivity, kde se setkává více jak povolený počet osob v rámci vládních nařízení, bylo zapotřebí tyto besedy směřovat do online prostředí, jelikož informovanost veřejnosti je stále nezbytná.“*

6. Setkala jste se s nějakým typem rizika na výše uvedených sociálních sítích v rámci vaší profese?

*„Ano, klienti, se kterými jsme dříve komunikovali osobně, jsou díky elektronické komunikaci více uvolnění a více agresivní. Obdržela jsem již několik vulgárních a výhrůžných emailů. Dále se na Facebookových stránkách objevují nenávistné a urážející komentáře směřované jak na úředníky, tak instituci. Za největší riziko považuji nemožnost identifikace osoby, se kterou jednám. Může tedy dojít ke zneužití osobních údajů.“*

7. Jak probíhá komunikace s klienty v době pandemie Covid 19?

*„Úřední hodiny pro veřejnost se omezily na dva dny v týdnu, a to pondělí a středu. Agendy, které dovolují fyzickou neúčast klienta na osobní schůzce, se přesunuly na komunikaci prostřednictvím emailu atd. Např. oddělení Poradenství a dalšího vzdělávání směřuje svoji práci do online prostředí. V případě administrativně náročnějších agend, jako je například státní sociální podpora, hmotná nouze, či zprostředkování je nutné se i v této době s klienty setkávat osobně, klient svoji žádost může zaslat elektronicky, nicméně pokud klient nevládní elektronický podpis nebo datovou schránku, je zapotřebí, aby ho zaměstnanec Úřadu práce České Republiky identifikoval na základě občanského průkazu a tím ověřil totožnost.“*

8. Jaké má online komunikace s klienty a veřejností dle vašeho názoru výhody a nevýhody?

Výhody:

*„Dovoluje nám být v kontaktu s lidmi, kteří se s námi bojí setkat osobně. Z pohledu úředníků je online komunikace bezpečnější, jelikož se často setkáváme s nepřizpůsobivými občany. Elektronická komunikace může probíhat i mimo úřední hodiny, kdežto osobní setkání je možno uskutečnit pouze ve dvou dnech v týdnu nebo musí proběhnout objednání. Další výhodou je, že se informace ke klientovi dostane ihned.“*

Nevýhody:

*„Online komunikace je zdlouhavá a velmi komplikovaná, jelikož problematika, kterou řeší ÚP je velmi obsáhlá a je obtížné klienta informovat o dané problematice např. v jednom emailu. Na naše požadavky přichází ve většině případů dotazy, na které musíme znovu odpovídat, což celý proces mnohanásobně prodlouží. Před Covidem jsem absolvovala jednu schůzku, která trvala hodinu a půl, kde se klient mohl dotazovat a odcházet plně informovaný. V tuto chvíli s klientem jednám až jeden týden. Délka jednání je velmi individuální, jelikož při osobním jednání používáme pomůcky, které při elektronické komunikaci využívat nelze, např. vyplnění žádosti, seznámení s formulářem atd., dále záleží na počítačové gramotnosti a přístupnosti k elektronické komunikaci. Úřad práce stále nedisponuje technickou vybaveností pro komunikaci v online prostředí v takovém měřítku, které by bylo dostačující, což celou situaci komplikuje. Jelikož jsme tuto situaci zažili prvně, úředníci nejsou na tuto situaci, kdy musí pracovat online, dostatečně proškoleni.“*

## Druhé interview

1. V jaké instituci jste zaměstnán a jaká je vaše pozice?

*„Pracuji na Univerzitě Hradec Králové jako administrativní pracovník.“*

2. Využíváte na UHK sociální sítě? Jaké?

*„Ano, využíváme, například Instagram @uhk\_cz, Facebookové stránky, webové stránky [www.uhk.cz](http://www.uhk.cz)“*

3. Jaké využíváte komunikační prostředky, či multiplatformní aplikace?

*„Využíváme aplikace MS Teams, E-mail a WhatsApp.“*

4. K čemu slouží Facebookové a Intagramové stránky Univerzita Hradec Králové?

*„Facebookové stránky slouží především k informovanosti studentů a uchazečů o zajímavostech, které proběhly, či probíhat teprve budou. Jedná se například o soutěže, cesty do zahraničí apod. Dále se zde zveřejňují informace ohledně výuky, zkoušek, promoce atd., nyní zde najdete informace spjaté s pandemií Covid-19. Řekl bych, že to jsou výstřižky nejdůležitějších informací, které najdete na stránkách Univerzity Hradec Králové. Instagramové stránky slouží ke zveřejňování fotografií z různých akcí, fotografie školy apod. U každé fotografie je krátký popis.“*

5. K čemu slouží webové stránky [www.uhk.cz](http://www.uhk.cz)?

*„K detailnější informovanosti studentů a zaměstnanců Univerzity Hradec Králové. Najdete zde veškeré informace týkající se studia, dále ke konci roku 2020 vznikl portál pro zaměstnance, studenty i veřejnost, ve kterém jsou podrobně informováni o aktuální situaci týkající se Covidu-19 a postoje Univerzity Hradec Králové k pandemii.“*

6. K čemu využíváte E-mail, Microsoft Teams a WhatsApp ve vaší profesi?

*„Email využívám ke komunikaci se studenty a akademiky, dále ke komunikaci s kolegy a vedením UHK. MS Teams využívám k poradám a školením. Tuto aplikaci používám převážně v době pandemie. WhatsApp využíváme pro interní účely mezi kolegy, např. pro oznámení nepřítomnosti, lékaře atd.“*

7. Setkal jste se s nějakým typem rizika na výše uvedených sociálních sítích v rámci vaší profese?

*„Velmi často mi chodí emaily, které obsahují viry, různé nabídky či žádosti o zaslání peněžité částky, jedná se o Phishing, při kterém může dojít ke zneužití osobních údajů. Jiných rizik si nejsem vědom.“*

8. Jak probíhá komunikace se studenty, akademiky a kolegy v době pandemie Covid 19?

*„Vlivem pandemie Covid 19 se veškerá komunikace přesunula do online prostředí, což moje pozice naštěstí umožňuje. Se studenty komunikuji výjimečně, odpovídám pouze na jejich dotazy ohledně administrativy. Změna proběhla ve veškerém dokládání potřebné dokumentace, jak od studentů, tak zaměstnanců Univerzity Hradec Králové. Od začátku pandemie se klade důraz na vyřizování veškeré agendy přes email či poštou, ve většině případů je využívána právě elektronická cesta. V některých případech došlo k využívání elektronického podpisu, aby nedocházelo k osobnímu setkávání.“*

9. Jaké má online komunikace se studenty, akademiky a kolegy dle vašeho názoru výhody a nevýhody?

*Výhody: „Každý se může připojit z jakéhokoliv místa, kde je připojení k internetu. Cesta na poradu nezabere žádný čas, jelikož se konají s kolegy z různých fakult rozmístěných po Hradci Králové. Informace se ke všem dostanou rychleji. Při školeních online si mohou*

*zaměstnanci různé praktiky vyzkoušet přímo na svém počítači, což je velkou výhodou. Za normálních podmínek při školení zaměstnanci nemají k dispozici techniku.“*

*Nevýhody: „V případě nekvalitního připojení schůzky padají. Co se týče např. dokládání, je větší pravděpodobnost, že bude dokument doložen chybně, neboť nedochází k fyzickému kontaktu a okamžité kontrole, či pomoci při dokládání. Nastává situace, kdy se musí dokument buď doplnit, nebo celkově přepracovat. Znamená to, že se celý proces prodlužuje.“*

### Třetí interview

1. V jaké instituci jste zaměstnán/a a jaká je vaše pozice?

*„Pracuji na Okresní správě sociálního zabezpečení, jako referentka vnitřní správy.“*

2. Využíváte v dané instituci sociální sítě, či multiplatformní aplikace atd.? Jaké?

*„Ano. Využíváme Facebook, Twitter, MS Teams, WhatsApp, Skype, E-mail, dále spravujeme webové stránky.“*

3. K čemu slouží jednotlivé výše uvedené sociální sítě a multiplatformní aplikace?

*„Facebookové stránky „Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ)“ slouží k zveřejnění nejaktuálnějších informací, v této době především o změnách související s pandemií Covid-19. Jsou to například změny v úředních hodinách, vyřizování žádostí, formulářích apod. Na těchto facebookových stránkách najdete také informace o různých akcích, které pořádá Česká správa sociálního zabezpečení. Twitter slouží ke stejným účelům, jako Facebookové stránky. Webové stránky slouží k detailnější informovanosti klientů a celé veřejnosti. MS Teams a Skype využíváme k poradám a školením.“*

4. Setkal/a jste se s nějakým typem rizika při používání výše uvedených soc. sítí ve Vaší profesi?

*„Především emailová komunikace přináší obrovské riziko nechtěného úniku osobních údajů a jejich následné zneužití.“*

5. Jak probíhá komunikace s (klienty, kolegy, jinými organizacemi,...) v době pandemie Covid-19?

*„Klienti se bojí osobních schůzek, proto dochází k dotazování prostřednictvím Emailů či telefonátů. Jedná se především o E-maily, ve kterých se klienti dotazují na postup, jakým mají dokládat dokumentace tak, aby nemuselo dojít k osobnímu setkání se zaměstnancem Okresní správy sociálního zabezpečení, dále se dotazují na postup při vyřizování žádosti o přiznání dávek online atp. Často se setkáváme s dotazy, které se týkají daného klienta, např. zaměstnance firmy, takové informace prostřednictvím E-mailu sdělit prozatím nelze, jelikož si nemůžeme být jisti, s kým komunikujeme. Jediný případ, kdy můžeme sdělovat řadu informací je ten, kdy klient vlastní datovou schránku, s firmami tak komunikujeme prostřednictvím datových schránek již delší dobu, tam se nic nezměnilo.*

*Např. nastala velká změna pro Posudkovou službu, která byla zvyklá, že posuzování probíhalo osobně. Lékař rozhodoval na základě lékařským zpráv, ale i celkové kondice klienta při posuzování, zda mu dávka bude přiznána, či nikoliv. V tuto chvíli má lékař v ruce pouze vyžádanou dokumentaci, klienta tedy osobně nevidí. Po posouzení putuje rozhodnutí klasicky výš, aby došlo k výpočtu dávky. Nicméně je velmi obtížné v tuto dobu rozhodovat objektivně. Co se týče vyřizování žádostí, klienti mají možnost vše vyřídit pomocí ePortálu online, avšak podmínkou je, že musí klient vlastnit elektronický podpis. Možnost ePortál celý proces urychluje, pokud nedochází k opětovnému vracení na doplnění či opravě formuláře. Avšak v některých případech se proces několikanásobně protáhne.“*

6. Jaké má online komunikace s (klienty, kolegy, jinými organizacemi,...) dle vašeho názoru výhody a nevýhody?

Výhody – *„Informovanost téměř ihned, někdy může urychlit proces, bezpečnost.“*

Nevýhody – *„Někdy se může proces protáhnout a za největší riziko považují hrozbu zneužití osobních údajů.“*

## Čtvrté interview

1. V jaké instituci jste zaměstnán/a a jaká je vaše pozice?

*„Pracuji na Městském úřadu v Červeném Kostelci jako referentka majetkového odboru“*

2. Využíváte v dané instituci sociální sítě, či multiplatformní aplikace, atd.? Jaké?

*„Využíváme Facebook, WhatsApp, Email a MS Teams. Také máme webové stránky.“*

3. K čemu slouží jednotlivé výše uvedené sociální sítě, či multiplatformní aplikace?

*„Pracuji na bytovém odboru a součástí naší práce je výběr důvěryhodných žadatelů o byt, jako nových nájemníků. Facebook nám někdy slouží k vyhledání uchazeče o byt a posouzení jeho důvěryhodnosti. Úřad má ale také Facebookové stránky, kde zveřejňuje především aktuality a informace pro veřejnost. Kdokoliv má také možnost nám položit otázku do zpráv, na které pravidelně odepisujeme. Facebook Messenger a WhatsApp někdy užíváme pro komunikaci se žadateli o byt, nájemníky, či kolegy našeho nebo jiných úřadů/ organizací. MS Teams slouží k pravidelným poradám a školením. Webové stránky slouží k informovanosti veřejnosti.“*

4. Setkal/a jste se s nějakým typem rizika při používání výše uvedených soc. sítí ve Vaší profesi?

*„V naší profesi musíme být obezřetní, abychom na základě profilu osoby na Facebooku dokázali objektivně posoudit její důvěryhodnost. Nesetkala jsem se s tím, ale může dojít například ke zneužití informací.“*

5. Jak probíhá komunikace s (klienty, kolegy, jinými organizacemi,...) v době pandemie Covid-19? (Rozdíl mezi komunikací před pandemií a teď)

*„Nejvýznamnějším rozdílem v komunikace před pandemií a nyní v jejím průběhu je samozřejmě minimalizace osobního kontaktu a zvýšená četnost komunikace telefonicky, e-mailem nebo přes chaty sociálních sítí.“*

6. Jaké má online komunikace s (klienty, kolegy, jinými organizacemi,...) dle vašeho názoru výhody a nevýhody?

*„Myslím si, že jsme si za dobu pandemie na online komunikaci velmi zvykli, ale...“*

NEVÝHODY:

*„Osobní kontakt je vždy prospěšnější pro budování a udržování dobrých vztahů. Dále více času stráveného u pc a mobilu nepřispívá k našemu celkovému zdraví.“*

VÝHODY:

*„Online spojení, pokud je písemné, má výhody v tom, že existují písemné důkazy o komunikaci, které lze použít v případě nějakého rozporu s klientem. V době pandemie jsme*



*vděční za to, že existuje alespoň způsob online komunikace. Můžeme dále pracovat, i když jiným způsobem, než jsme byli zvyklí. Další výhodou je samozřejmě hygiena, existuje menší pravděpodobnost nákazy.“*

## Páté interview

1. V jaké instituci jste zaměstnán/a a jaká je vaše pozice?

*„Jsem zaměstnancem Města Slatiňany a zastávám pozici tajemníka městského úřadu.“*

2. Využíváte v dané instituci sociální sítě, či multiplatformní aplikace? Jaké?

*„Ano, využíváme Facebook. Mimo soc. sítě máme webové stránky, využíváme MS Teams a email.“*

3. K čemu slouží jednotlivé výše uvedené sociální sítě a multiplatformní aplikace?

*„Slouží k informování občanů o dění ve městě a na městském úřadu. Odpovídání na dotazy a vyjadřování se k diskusním tématům. Webové stránky slouží ke stejným účelům jako Facebookové stránky.“*

4. Setkal/a jste se s nějakým typem rizika při používání výše uvedených soc. sítí ve Vaší profesi?

*„Problémy se neprojevují, občas se vyskytnou vulgární komentáře.“*

6. Jak probíhá komunikace s (klienty, kolegy, jinými organizacemi,...) v době pandemie Covid-19? (Rozdíl mezi komunikací před pandemií a teď)

*„Zavedli jsme ve větší míře jednání formou videokonferenci prostřednictvím MS Teams, s občany komunikujeme prostřednictvím emailu.“*

7. Jaké má online komunikace s (klienty, kolegy, jinými organizacemi,...) dle vašeho názoru výhody a nevýhody?

*„Výhodou této formy jednání je rychlost, jednoduchost, flexibilita, a v této době pandemie i bezpečnost. Nevýhodou je možné špatné připojení, technické problémy. Nejsou problémy s vedením diskuse.“*

## Šesté interview

1. V jaké instituci jste zaměstnán/a a jaká je vaše pozice?  
*„Pracuji v ZOO Dvůr Králové a.s. jako zoologický ředitel.“*

2. Využíváte v dané instituci sociální sítě? Jaké?  
*„Ano. Facebook, Instagram a Youtube.“*

3. K čemu slouží jednotlivé výše uvedené sociální sítě?  
*„K propagaci našich aktivit, vzdělávání.“*

4. Setkal/a jste se s nějakým typem rizika při používání výše uvedených soc. sítí ve Vaší profesi?  
*„Nenávistné komentáře pod příspěvky, velmi snadno dochází k vytváření sociálních bublin.“*

5. Jak probíhá komunikace s (klienty, kolegy, jinými organizacemi,...) v době pandemie Covid-19? (Rozdíl mezi komunikací před pandemií a teď)  
*„Více využíváme online komunikaci a online konference prostřednictvím MS Teams, Skype, gmeet atd.“*

6. Jaké má online komunikace s (klienty, kolegy, jinými organizacemi,...) dle vašeho názoru výhody a nevýhody?  
*„Významná výhoda je snížení uhlíkové stopy oproti prezenční účasti a úspora času na cestách. Nevýhoda je chybějící sociální kontakt a nemožnost diskuzí, při kterých je významná i neverbální komunikace – například vyjednávání nestandardních podmínek a genius loci.“*