

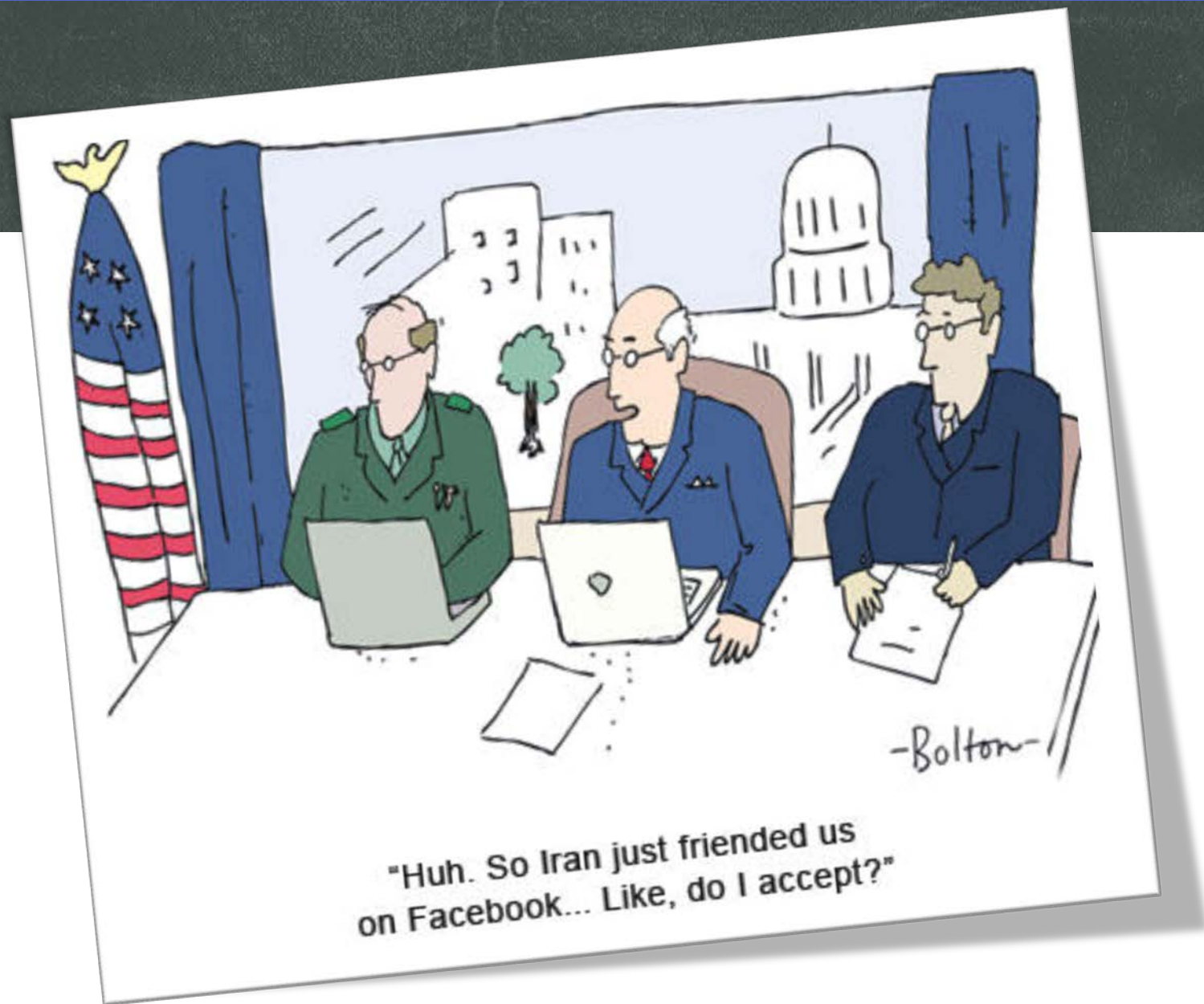
# Digitální diplomacie

Filip Rožánek

# Agenda

- **1. blok:** Dosah a vliv sociálních sítí, regionální specifika, vliv na média.
- **2. blok:** Sociální sítě prakticky. Rady, případové studie, inspirace. Twitterová diplomacie. Strategie sociálních sítí.
- **3. blok:** Pravidla komunikace na sítích. Krizová komunikace. Cílení příspěvků a vyhodnocování zpětné vazby.
- **4. blok:** Bezpečnostní pravidla. Praktické nástroje a zdroje informací. Monitoring témat a vlivných jedinců.

# Samé otázky



# Cože? Digitální diplomacie?

- Podpora, prosazování a propagace zahraniční politiky
- Přímá komunikace bez mediálního filtru („gatekeeping“)
- Pozitivní vztah s veřejností
- Předcházení nežádoucích vlivů
- Navazování kontaktů
- Generování návštěvnosti webů
- Pasivní monitoring × aktivní tvorba obsahu

# Sociální sítě jsou cesta k mladým lidem



- Je to jejich přirozené prostředí
- Telefon nedají z ruky
- Stoupá důležitost sociálních sítí jako **hlavního** zdroje zpráv

# Sociální sítě v Česku



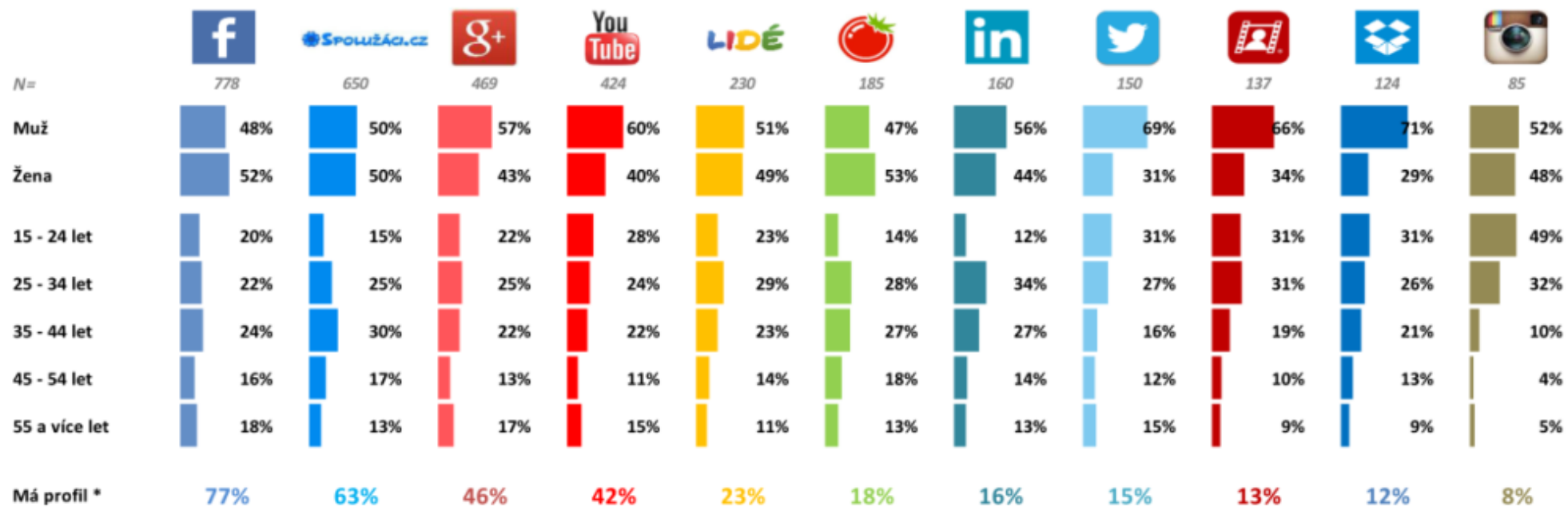
- Facebook: 4,4 milionu uživatelů<sup>1)</sup>
- Google+: 1,1 milionu uživatelů<sup>2)</sup>
- LinkedIn: 650-800 tisíc uživatelů<sup>3)</sup>
- Twitter: 300 tisíc uživatelů<sup>4)</sup>
- Instagram: 160 tisíc uživatelů<sup>5)</sup>

Zdroje dat: 1) Facebook, 2) odhad, 3) Socialbakers,  
4) Klaboseni.cz, 5) Obrazeni.cz

# Kdo tam je?

## Charakteristiky uživatelů komunitních webů

Základ: Mají profil na daném serveru, N=různé








Zdroj: Studie Komunitní weby 2015, N=1018, internetová populace 15+ ČNP, Nielsen Admosphere

# Nejsledovanější české účty na Twitteru




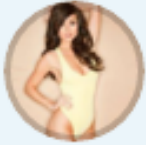

1		Petr Cech (@PetrCech)	1 426 279
2		Tomas Ujfalusi (@TomasUjfa)	352 853
3		Petra Kvitova (@Petra_Kvitova)	274 960
4		Tomáš Berdych (@tomasberdych)	246 258
5		Jaromir Jagr (@68Jagr)	181 966



# Nejsledovanější české účty na Twitteru

6		Karolina Kurkova (@karolinakurkova)	176 538
7		Andrej Babiš (@AndrejBabis)	164 501
8		ČT24 (@CT24zive)	158 291
9		Jaromír Bosák (@JaromirBosak)	133 005
10		Karel Schwarzenberg (@schwarzenbergk)	129 706






# Nejpopulárnější české stránky na Facebooku

1	 Petr Čech	4 976 713
2	 Claire Muzik	1 731 671
3	 Labello	1 634 239
4	 Veronica LaVery	1 576 103
5	 Videonly	1 352 673

# Nejpopulárnější české stránky na Facebooku

6		YOU.BO	1 265 145
7		Jordana Brewster Fansite	841 797
8		Dobré rady a nápady	766 027
9		Ewa Farna	761 440
10		Alena Šeredová	719 469

# Co Češi sledují na YouTube

		Subscribers	Total uploaded video views
1	 ViralBrothers	2 473 138	<b>415 004 468</b>
2	 Brick Builder	320 991	<b>229 573 628</b>
3	 MenT	603 925	<b>106 224 516</b>
4	 Show Jana Krause	200 753	<b>101 823 391</b>
5	 djwich1	225 881	<b>101 350 228</b>

# Co Češi sledují na YouTube

6		Hoggy	471 076	<b>96 731 293</b>
7		GEJMR	562 619	<b>96 634 298</b>
8		T-Mobile CZ	111 883	<b>89 590 301</b>
9		Ruka Hore	138 583	<b>84 868 366</b>
10		LEGOCeskaRepublika	146 049	<b>83 380 901</b>

UTubeRing, Letňany 27. 6. 2015



# Regionální specifika

Rusko, Čína, arabské státy

# Rusko: VK (V kontakte)

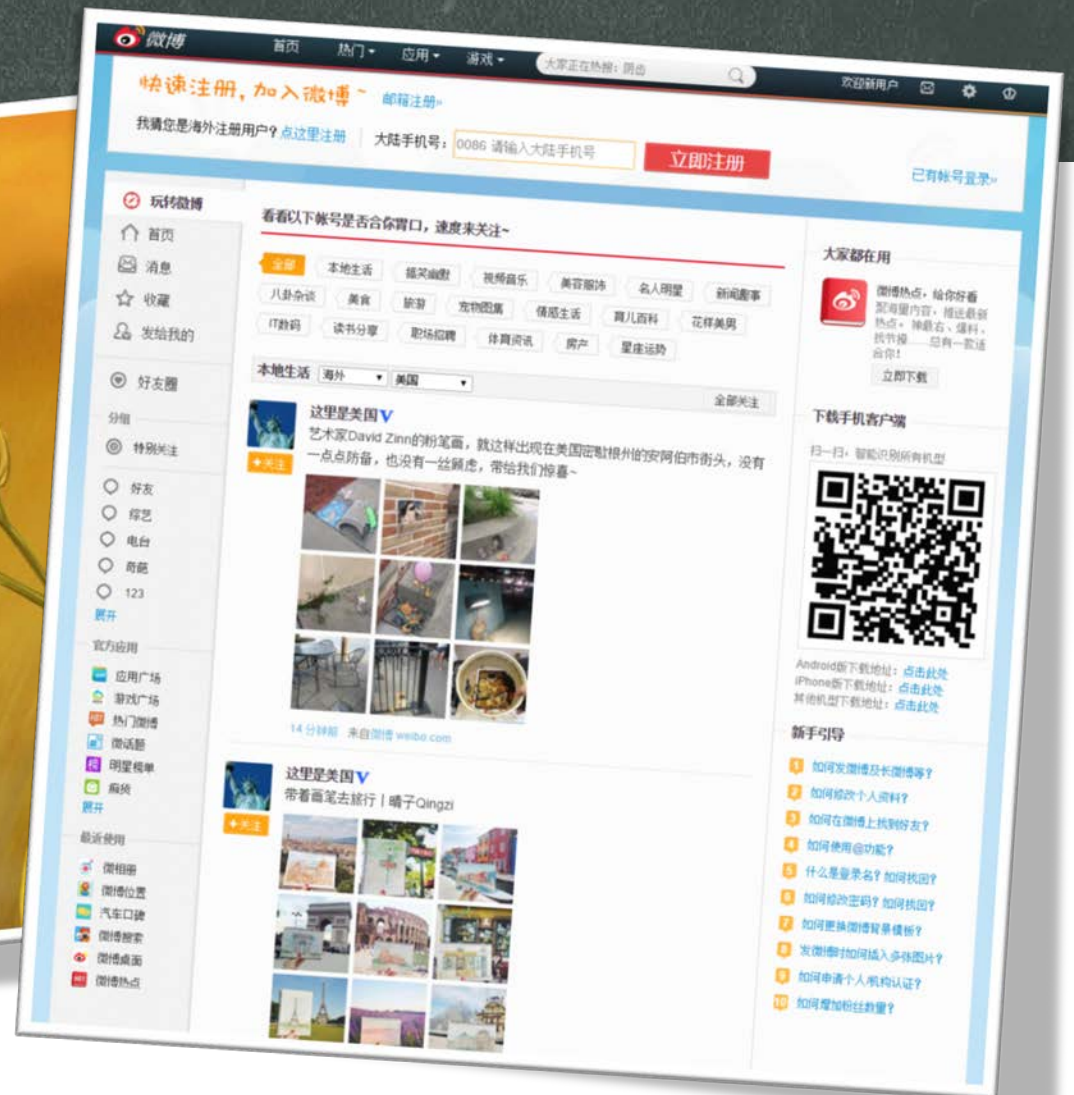
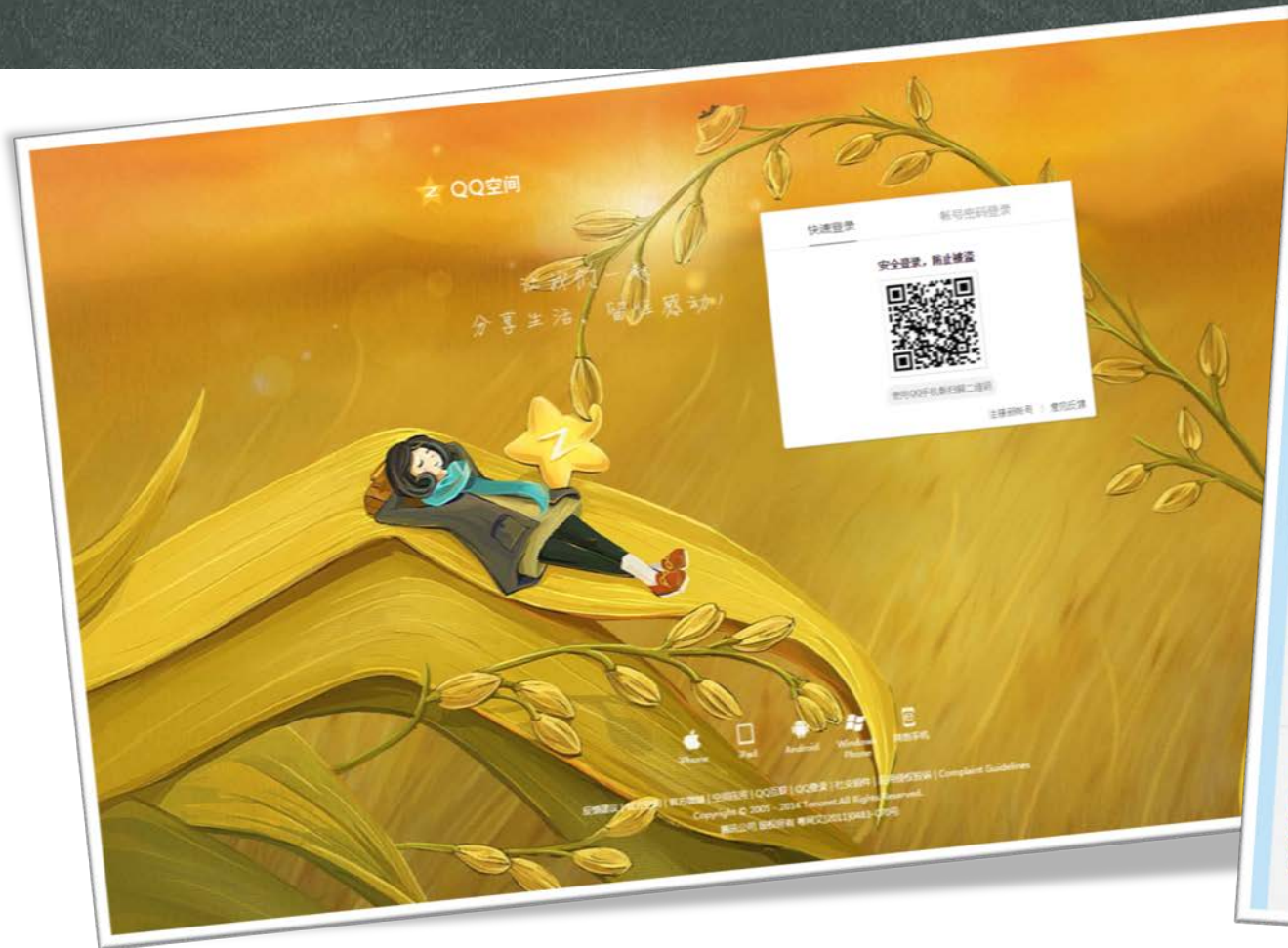
The screenshot shows the VK profile page for Pavel Durov. The top navigation bar includes the VK logo, a search bar with 127 results, and links for search, games, help, invite, music, and log out. The left sidebar lists navigation options: My Profile, My Friends (+1), My Photos, My Videos, My Music (+1), My Communities, My News, My Feedback, My Bookmarks, My Settings, Applications, and Documents. The main profile area shows Pavel Durov's profile picture, name, and status 'last seen 40 minutes ago'. Below this is a bio section with his birthday (October 10, 1984) and languages (Russian, English, French, German, Spanish). It also displays 151 photos and 146 posts. A prominent post from Pavel Durov states: 'VK has reached new heights — 60 million visitors per day.' Below the post is a colorful illustration of a hot air balloon with the VK logo, piloted by a dog, over a landscape with a river and mountains. The post has 9615 likes and 41304 comments. At the bottom of the profile, there are buttons for 'Send a message' and 'Add to friends', and statistics for followers (5,593,554) and friends (666).

- Založeno 2006, česká verze 2011
- 100% majitel Mail.ru (mj. provozuje ICQ)
- Firmu vede Boris Dobrodějev, syn ředitele státní mediální korporace

The advertisement is a comparison between Facebook and VKontakte. At the top, it says: 'My vám neříkáme odejděte z FB, ale buďte i VKontaktu Sdílejte svobodně své názory, pocity, příspěvky o čemkoliv'. The left side features a Facebook logo with a green circuit board pattern and a thumbs-up icon, with the text 'FACEBOOK Rušení velkých, úspěšných stránek "Islám v ČR nechceme" a "Slované Славяне Slowianie". Blokování nevhodných příspěvků, odstraňování komentářů. Kdo rozhoduje o tom co je a co není vhodné?'. The right side features a VKontakte logo with a red and white flag and the text 'VKONTAKTĚ Nebyl zaznamenán jediný případ zrušení stránky. Nikdo nic neblokuje, nemaže. Vaše příspěvky a názory se neztráčí, ale přehledně třídí. O svých příspěvcích či komentářích rozhodujete jen vy sami!'. The bottom of the ad includes the text 'Češi a Slováci VKontaktu' and the URL 'http://vk.com/clubczsk'.



# Čína: Qzone, Sina Weibo



# Arabské země: Facenama



# Vliv na média a společnost

Hlavně si udělat selfie

# Vliv na média a společnost



Jānis Krūms

@jkrums

Entrepreneur, Athlete, Latvian-American, CEO/Founder of @opportunity - Real-Time Professional Discovery - @YEC member Investor: @memsql @humandotco @plangrid



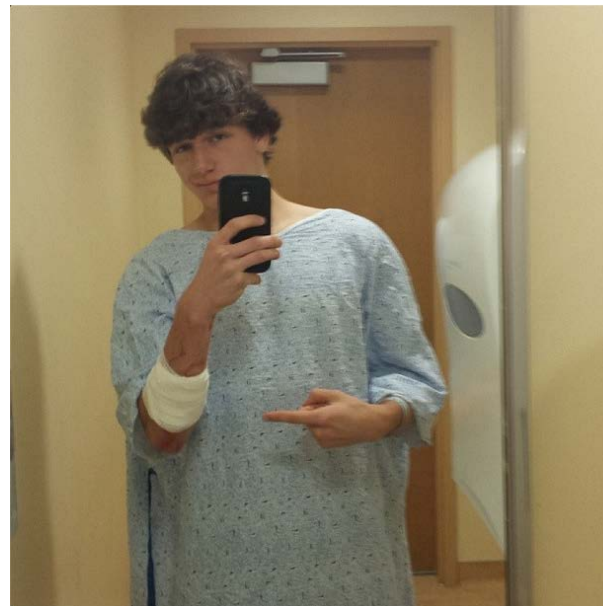
There's a plane in the Hudson. I'm on the ferry going to pick up the people. Crazy. 1,012,914 2130 days ago



## School stabbing victim posts selfie on Instagram

POSTED 11:20 AM, APRIL 9, 2014, BY VERA CULLEY

FACEBOOK TWITTER GOOGLE PINTEREST LINKEDIN EMAIL



nate\_scimio

před několika měsíci (7)  
Chillin at Children's



aka.elster, mvrane, happytheheff and 19.1k this.



laurenfloyd

He put his life in danger to protect others in stabbing. It was all over the news... Get out house some @richard\_is\_awesome18



kate.e.\_g

What did u do



julestanico8

@\_k4t3gr4c.3... he was stabbed at school pulled the fire alarm to get everyone out of building so they wouldn't get hurt



kwame\_frms

Stop commenting this happend at my school months ago @julesoxo8 @\_k4t3gr4c.3\_ @\_laurenfloyd



vincentsemrau

In case you think people forgot about your act, we haven't! Thank you again for being and putting your own life in danger to prote



abby\_sabman\_57



Leave a comment...

## the guardian

### Plane crash survivor texts Twitter updates

What's the first thing you'd do after narrowly avoiding disaster?



The wreckage of a 737 Continental plane that skidded off the runway in Denver  
Photograph: Preston Gannaway/Rocky Mountain News/AP

If you had just survived a plane crash, it is not inconceivable that your first thoughts would be a long line of expletives, as were Mike Wilson's when the Continental Airlines 737 in which he was travelling slid off the runway in Denver.

# Zdroj zpráv, skandálů a PR



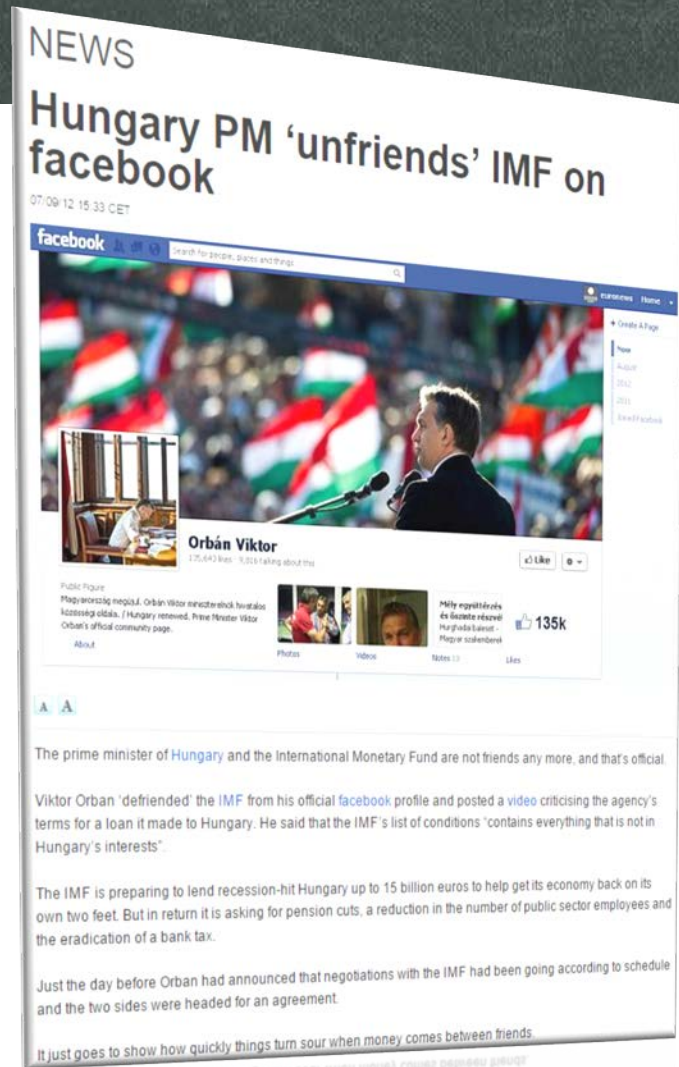
Barack Obama @BarackObama

Four more years.



761 424 RETWEETŮ OBLIBENÝCH 290 086


20.16 - 6.11.2012



## NEWS

### Hungary PM 'unfriends' IMF on facebook

07.09.12 15:33 CET



Orbán Viktor

Public Figure

Magyarország miniszterelnöke, Orbán Viktor miniszterelnök hivatalos közösségi oldala. | Hungary's premier, Prime Minister Viktor Orbán's official community page.

175,643 likes · 1,014 talking about this

135k

Photos Videos Events Likes

The prime minister of Hungary and the International Monetary Fund are not friends any more, and that's official.

Viktor Orbán 'defriended' the IMF from his official facebook profile and posted a video criticizing the agency's terms for a loan it made to Hungary. He said that the IMF's list of conditions "contains everything that is not in Hungary's interests".

The IMF is preparing to lend recession-hit Hungary up to 15 billion euros to help get its economy back on its own two feet. But in return it is asking for pension cuts, a reduction in the number of public sector employees and the eradication of a bank tax.

Just the day before Orbán had announced that negotiations with the IMF had been going according to schedule and the two sides were headed for an agreement.

It just goes to show how quickly things turn sour when money comes between friends



## Euromaidan PR

@EuromaidanPR



This is the Official International Public Relations Secretariat for the Headquarters of National Resistance of the EuroMaidan

Kyiv, Ukraine · facebook.com/pages/Euromaid

TWEETS 4,570 FOLLOWING 2,328 FOLLOWERS 19K

Follow

Followed by Dalia Ezzat, Silvia Costeloe, Oli Kingston and 5 others.

Euromaidan PR @EuromaidanPR 13m

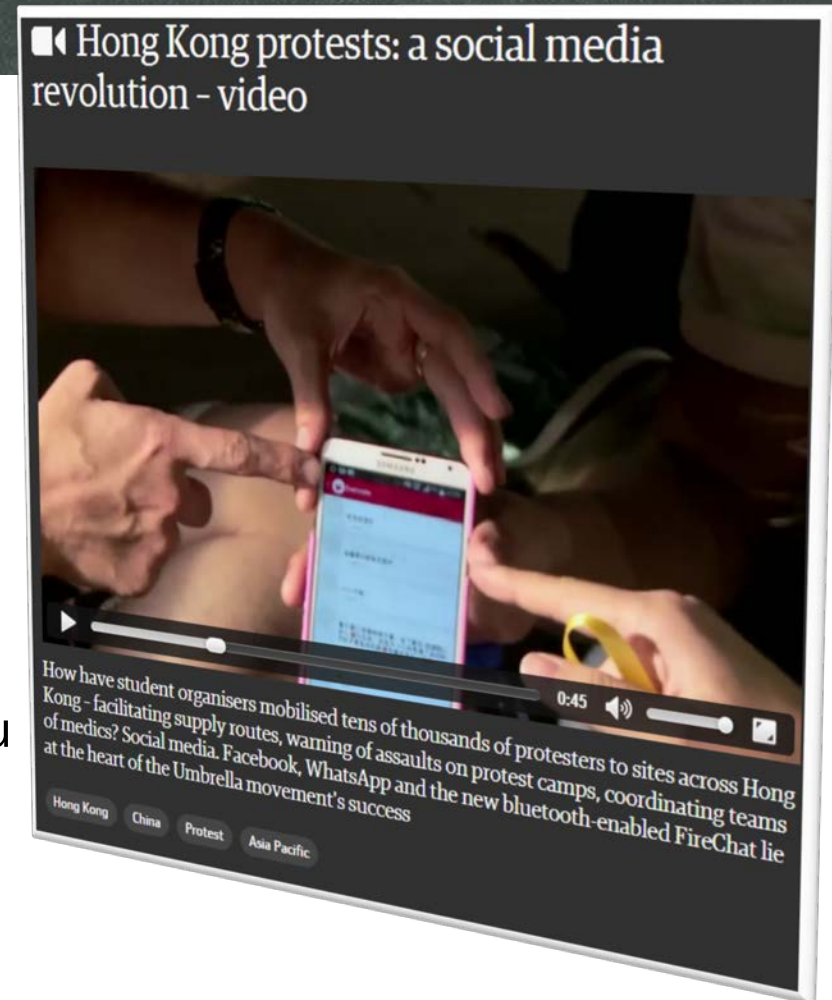
150 000 of #russian militaries near the borders of #Ukraine alerted by #Putin, including fleet, air force & air defense @censor\_net | PR News

Dmitry Rogozin @Rogozin · 9h

Румыния по требованию США закрыла моему борту воздушное пространство. Украина снова не пропускает. В следующий раз полечу на ТУ-160

# Revoluce a krize

- Twitter a Google pomáhají obcházet cenzuru
  - Sociální sítě usnadňují revoluce
  - Arabské jaro: Facebook jako klíčová platforma
  - Informační válka Ukrajina vs. Rusko
  - Hongkong: obcházení blokády přes Bluetooth
- 
- Krizové události: videa na YouTube, fotky na Twitteru
  - Organizace pomoci
  - Pátrání po osobách



# Falešné profily a parodie (spoon)

The image displays three screenshots of Twitter profiles, illustrating fake profiles and parodies. Each profile is shown with its header, bio, and a recent tweet.

- Elizabeth Windsor (@Queen\_UK):** Profile picture shows an elderly woman in a white hat. Bio: "One's new book 'Still Reigning' is out now. From all good bookshops and online here [amzn.to/1A06A2P](#) (FICTIONAL/SATIRE)". Recent tweet: "#Eurovision fancy dress party. Andre come as Gina Gee. Camilla misread invitation for 'Eurotunnel' and has con train. Awkward." (Note: The text in the image is partially obscured and appears to be a parody of a real tweet).
- Angela Merkel (@Queen\_Europe):** Profile picture shows Angela Merkel drinking beer. Bio: "Fake Chancellor of Germany, Chairwoman of the Christian Democratic Union, Member of the Bundestag. exasperated, NOT panicking, biochemist, parody". Recent tweet: "Apart from a load of attention seekers singing the same old tun #BandAid30 is nothing like the #G20".
- Karel Schwarzenberg (@schwarzenbergk):** Profile picture shows Karel Schwarzenberg. Bio: "falešný kníže". Recent tweet: "Stačilo pouze pár úprav. Zvací dopis odešel ráno z prezidentské kanceláře." (Note: The text in the image is partially obscured and appears to be a parody of a real tweet).

# Zdroj fám

11. února 2012 v 12:30

rubrika: [Internet a nová média](#)

## Zastřelili Kim Čong-una, tvrdily sociální sítě

**Sociální sítě přispívají k rychlému šíření zpráv, ale stejně rychle šíří nesmysly, fámy a pomluvy.**

Čínští uživatelé mikroblogovací služby Weibo si v pátek posílali velkolepou novinu. Na severokorejské ambasádě v Pekingu byl prý spáchán atentát na mladého vůdce KLDK Kim Čong-una. Neznámí ozbrojenci se údajně vloupali do rezidence na ambasádě a Kim Čong-un zahynul při následné přestřelce.

Dál už se senzační novina šířila jako požár. Z Weiba se tato informace rychle dostala mezi čínské uživatele Twitteru, od nich ji převzali anglicky mluvící uživatelé a od těch první americká média, například server Gawker.

Světové agentury se pustily do práce a snažily se informaci ověřit z více zdrojů. Oficiální čínská agentura Nová Čína (Xinhua) mlčela, ale to ještě nemuselo nic znamenat, stejně jako mlčení severokorejské KCNA, protože ta je kompletně v sevření státní propagandy a není redakčně nezávislá.

Mezitím se na sociálních sítích objevila **fotografie** zachycující „nápadně vysoký počet aut s černými skly u severokorejské ambasády v Pekingu“. Mlhavý záběr z okna sousední budovy nevypadal moc dramaticky. O to dramatictější ale byly tvůry údajných důvěryhodných zdrojů, které přišly i s přesným časem údajného atentátu.

Ani po třech hodinách se informaci nikomu nepodařilo ověřit. Americká média se proto obrátila na své zdroje u tajných služeb a v Pentagonu. Trochu to komplikoval časový posun, protože ve Spojených státech teprve svítalo. V zemi jako je Čína jeden nikdy neví, „ale spíš to bude výmysl,“ **dozvěděla se** přesto stanice MSNBC.

Tajné služby nezaznamenaly v Severní Koreji žádný rozruch, který by nasvědčoval tomu, že jí právě zemřel vůdce. Žádné zprávy neměla ani obvykle dobře informovaná jihokorejská agentura Yonhap. Přesto ještě nebylo stoprocentní, že je úmrtí Kim Čong-una fáma, protože tajné služby nepostřehly ani smrt jeho otce Kim Čong-illa, dokud ji neoznámila oficiální severokorejská média.



Lídr Severní Koreje Kim Čong-un  
Foto: ČTK/AP



Front Page

## Tube bomb threat is a social media 'hoax' say police

By Amelia Butterly  
Newsbeat reporter

1 September 2014 | [Front Page](#)

## Pelé zemřel, šířilo se internetem. Naštěstí jde jen o nechutné fámy

29. 3. 2014 | [Petr Sobol](#)

Nechutný pokus o vtip. Jinak snad ani čin, který se v minulých dnech „povedl“ neznámému pachateli na internetu, označit nejde. Někdo totiž pohřbil legendárního fotbalistu Pelého a fanoušci z celého světa už začínali truchlit. Nakonec se však ukázalo, že vše je jeden velký výmysl.



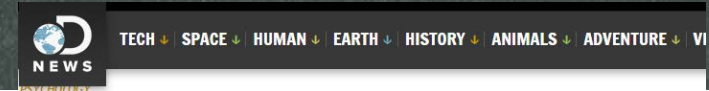
0

Like

0

Tweet

Nedávno odešel do fotbalového nebe Portugalce Eusébio, teď ho měl následovat Pelé. „Asi v 11 hodin, ve středu (26. března 2014), námi milovaný fotbalista Pelé zemřel. Pelé se narodil 23. října 1940 v Trés Corações. Bude nám chybět, ale nezapomeneme na něj. Prosím, vyjádřete svou soustrast komentáři a olajkováním této stránky,“ objevilo se na Facebooku.



## Social Media Ebola Hoax Causes Deaths

OCT 1, 2014 03:17 PM ET // BY BENJAMIN RADFORD



THINKSTOCK

A social media message claiming that salt water can cure or prevent Ebola may have begun as an exercise in black humor but went viral causing illness and deaths in West Africa.

As **ABC News reported**, “A social media hoax has resulted in the deaths of at least two people and sickened dozens more. A message spread throughout Nigeria last month offered bogus advice about preventing the spread of the dread disease: ‘Please ensure that you and your family and all your neighbors bath with hot water and salt before daybreak today because of Ebola virus which is spreading through the air,’ the text said in part. The message also urged people to drink as much salt water as possible as protection against catching the deadly virus.”

////

ni



# Šíření propagandy



**SPUTNIK**

**Hájek: Zeman má odvahu říkat to, o čem si jiní jen šeptají**

© AP Photo/ Petr David Josek

ČR 20:51 05.11.2015 (aktualizováno 09:10 06.11.2015) [Získat krátkou URL](#)

Jana Petrova

14 5574 167 0

**ZPRÁVY**

NOVÉ NEJČTENĚJŠÍ NEJKOMENTOVANĚJŠÍ

# Sdílejí to i vaši přátelé...



Z DOMOVA

ZE SVĚTA

ČASOPIS VĚDOMÍ

VIDEODOKUMENTY



Ze světa

NATO v šoku: Gigantický radioelektronický „pytel“ v Sýrii nám znemožňuje létat

## NATO V ŠOKU: GIGANTICKÝ RADIOELEKTRONICKÝ „PYTEL“ V SÝRII NÁM ZNEMOŽŇUJE LÉTAT

Vytvořeno 10. 11. 2015 8:36

Zobrazeno: 22896



Jeden z generálů NATO uvádí v Daily OSNet, že radary jsou oslepené, činnost elektronických systémů navádění narušená a navíc nainstalováno rušení satelitního příjmu v předmětném „pytli“ o rozměru 600 km.

Z bojové zóny v severní Sýrii přišla zpráva o nasazení nového ruského systému elektronických rušiček, které údajně mohou oslepit radary, narušit elektronické naváděcí systémy a rušit satelitní příjem.

Vítejte v Belgistánu!

Tato stránka se mi líbí

Další videa od uživatele Moje země Moje pravidla

Předchozí · Další



Moje země Moje pravidla

Vítejte v Belgistánu!

Podáte jim pomocnou ruku a vezmou vám celou zem.

Více videí zde: <https://www.facebook.com/mojezemSK/videos>

To se mi líbí · Komentář · Sdílet · 22 srpen

To se mi líbí 44 uživatelům.

Chronologicky -

Sdíleno: 741x

Sdíleno s: Veřejný

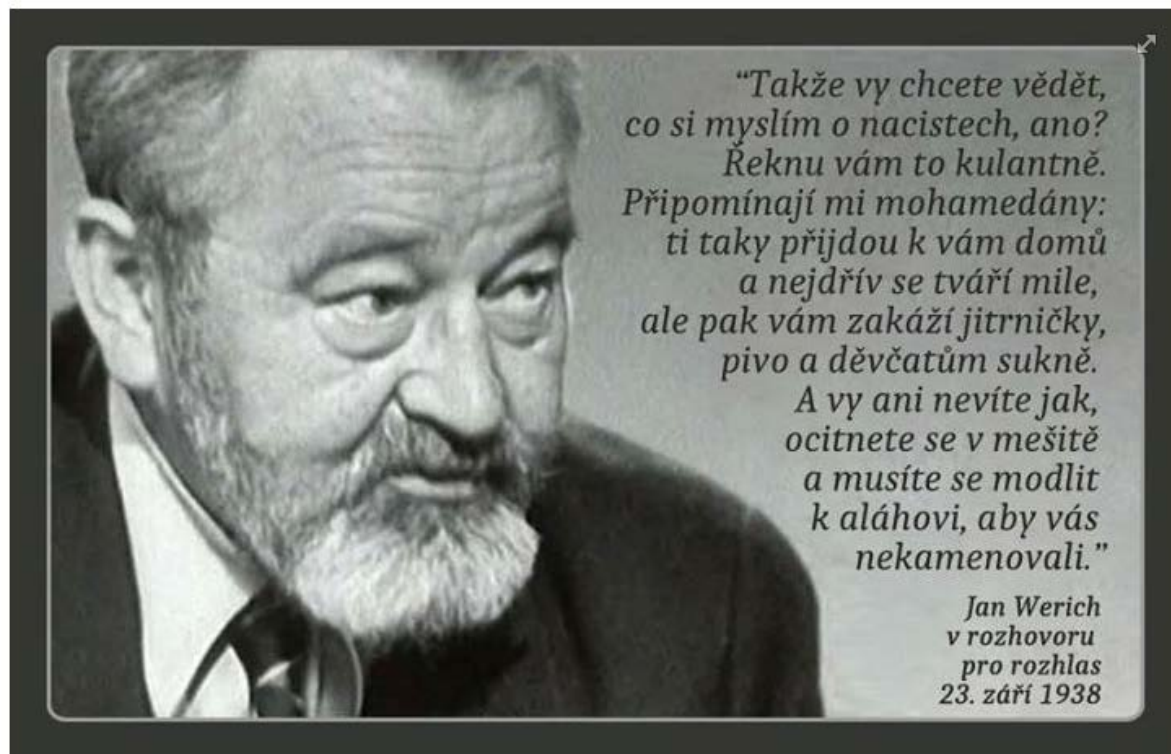
21.293 zhlédnutí

Vložit video

Vložit příspěvek

Nahášet video

# Sdílejí to veřejně známé osoby...



**Klára Samková**

Žeby něco do Konvovy - Martin Konvička - sbírky islamofobů ???

3 listopad v okolí města Praha

👍 To se líbí uživatelům Michaela Šimoníková, Milena Konvalinka, Lukáš Kubiček a dalším (2.360).

🔗 Sdíleno: 6.012x

Album: Fotky na Timeline

Sdíleno s: 🌐 Veřejný

Otevřít prohlížeč fotek

Stáhnout

Vložit příspěvek

## AENews®



Z domova

Ze světa

Z internetu

Blogy

Videa

Vše

Home > Z domova > Výročí 17. listopadu naruší cílené provokace organizované největší neziskovkou v Evropě!

## Výročí 17. listopadu naruší cílené provokace organizované největší neziskovkou v Evropě!

Z domova Lis 3, 2015



# Přestávka

Pokračujeme za 15 minut

# Sociální sítě prakticky

Rady, případové studie a inspirace. Twitterová diplomacie. Strategie sociálních sítí

# Veřejná správa vs. firmy

## Firma

- Jednáte-li jménem firmy, prodáváte službu nebo výrobek.
- Jako firma si můžete vybrat své zákazníky.
- Chybná komunikace má dopad na vaši obchodní strategii.

## Veřejná správa

- Jednáte-li jménem úřadu, „prodáváte“ ideje a hájíte svou činnost.
- Jako úřad sloužíte všem.
- Chybná komunikace vede k mediálním aférám a poškození veřejné správy.

# Za sebe? Za úřad? Za stát?

- Technicky zdatná charismatická osobnost je nejlepší PR kanál
- Osobní profil = osobní názor?
- Agentura není dobré řešení
- Stanovte jasnou metodiku a pravidla



The image shows a screenshot of the Twitter profile of Carl Bildt (@carbildt). The profile header includes a profile picture of Carl Bildt, a bio that reads "Entrepreneur in future and peace. Before that most other things. På svenska på @cbildt.", a link to "carbildt.wordpress.com", and a registration date of "leden 2009". Below the bio, there is a "Tweetnout uživateli" button and a section for "4 sledující, které znáte" with a count of "24" and a grid of profile pictures. There is also a section for "833 fotek nebo videí" with a grid of image thumbnails.

The main content area shows three tweets:

- Tweet 1:** "Key report by Freedom House on how countries have supported democracy around the world. Sweden comes out very well. [freedomhouse.org/report/special...](https://freedomhouse.org/report/special...)" (10 h, 29 replies, 25 likes)
- Tweet 2:** "A year ago today then Pres Yanukovich asked for postponement of signing Ukraine-EU agreement citing an ultimatum by Putin as key reason." (12 h, 126 replies, 41 likes)
- Tweet 3:** "President Putin still denies that his army is in Ukraine. He must believe we are complete fools." (14 h)

At the bottom of the screenshot, there is a banner for "Office" with text: "Boo-like armour on front of turret, called 'Kontakt 5 ERX'" and "Large gunner's sight, reportedly used with 'Balkas' Anti-tank missile".

## Co síť, to odlišný přístup



Facebook: Je to zajímavé?



Twitter: Je to aktuální?



YouTube: Dá se to natočit?



Instagram: Dá se to vyfotit?



LinkedIn: Pomůže mi to při práci?



# Bez strategie to nepůjde

- Čeho chcete dosáhnout?
- Koho chcete oslovit?
- Kolik času můžete profilu věnovat?
- Máte na profil co dát?
- Máte potřebné zázemí?
- Dají vám na to peníze?



# Vybrané strategie evropských států

- **Česká republika:** Manuál MZV pro sociální sítě (srpen 2015)
- **Velká Británie:** vládní strategie [Digital by Default](#) (duben 2014)
- **Nizozemsko:** speciální [rozcestník](#) profilů na sociálních sítích
- **Německo:** vládní manuál komunikace na sociálních sítích ([listopad 2013](#))
- **Francie:** [Rozcestník](#) sociálních sítí ministerstva zahraničí
- **Švédsko:** Iniciativa pro digitální diplomacii ([leden 2014](#))

# Francie: Webový tým MZV

- Webové stránky a blog ministerstva zahraničí
- Facebook, Twitter, Google+, Storify, YouTube, Dailymotion a Flickr
- Grafická výroba a fotoprodukce
- Odpovědnost za otevřená data
- Technická podpora a obsahové školení pro celou diplomatickou síť



Zdroj: <http://blog.diplomatie.gouv.fr/Les-mains-dans-le-moteur-de-la?lang=fr>

# Rakousko: Tým pro sociální média

- 47 profilů na Facebooku, 9 účtů na Twitteru + osobní účty hlavních představitelů a diplomatů, 2 kanály na YouTube, 1 Weibo
- Referát Sociálních médií podřízený Tiskovému odboru
- Ministr Sebastian Kurz – 73 635 odběratelů na Twitteru, německy i anglicky, občasné reakce na ostatní uživatele
- Mobilní aplikace pro cestovatele



# Velká Británie: Digitální tým MZV

- 230 účtů na Twitteru a 140 stránek na Facebooku
- Profil na čínské síti Sina Weibo, Tumblr, Instagram...
- [Blogy](#) z diplomatického zákulisí
- Tweetují všichni vedoucí představitelé a 80 velvyslanců
- Průběžná školení sociálních sítí

# Česká republika

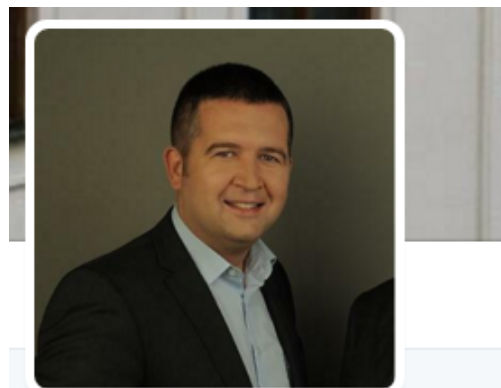


**Jiří Ovčáček**

@PREZIDENTmluvci

Tiskový mluvčí prezidenta republiky a ředitel Tiskového odboru Kanceláře prezidenta republiky

3900 odběratelů



**Jan Hamáček**

@jhamacek

předseda Poslanecké sněmovny, místopředseda ČSSD, mladoboleslavský patriot... Speaker of the Chamber of Deputies, Parliament of the Czech Republic

1460 odběratelů



**Bohuslav Sobotka**

@SlavekSobotka

Předseda vlády a sociální demokrat

5750 odběratelů

# Česká diplomacie na Twitteru



**Lubomír Zaorálek**  
@ZaoralekL

Oficiální profil/Official Profile. Ministr zahraničních věcí, místopředseda ČSSD, poslanec PS PČR -- Minister of Foreign Affairs, CSSD Deputy Chairman, MP

📍 Prague, Czech Republic

🌐 [mzv.cz](http://mzv.cz)

4880 odběratelů



**MZV ČR**  
@mzvcr

Vítejte na oficiálním Twitteru Ministerstva zahraničních věcí České republiky. V angličtině tweetujeme na @CzechMFA.

📍 Praha

🌐 [mzv.cz](http://mzv.cz)

4140 odběratelů



**Czech MFA**  
@CzechMFA

Welcome to the official Twitter account of the Ministry of Foreign Affairs of the Czech Republic. Tweets in Czech are at @mzvcr.

📍 Prague

🌐 [mzv.cz/en](http://mzv.cz/en)

2565 odběratelů

# Základní principy

## Příležitosti

- Stručně
- Stále
- Sdílet
- S odvahou
- S nápady

## Omezení





- S lidmi
- S dovolením
- S mírou
- Slušně
- S pokorou



# Atraktivní příspěvek

- Překvapí, pobaví nebo vytvoří přidanou hodnotu
- Vtáhněte do hry všechny, kterých se týká
- Pište „lidským“ jazykem
- Atraktivní fotka zvyšuje zájem
- Čím unikátnější věc, tím lepší dosah

## Dobytí severního pólu v Nigérii. Publikum pobavil návrh sníst psy

25. března 2014 9:46    

V nigerijském hlavním městě Abuja uvedli hru Divadla Járy Cimrmana Dobytí severního pólu Čechem Karlem Němcem. Nastudování pro české velvyslanectví se zhostil místní divadelní soubor Jos Repertory Theatre.



Podle zprávy, kterou [na svém webu](#) zveřejnilo české ministerstvo zahraničí, byla hra v Abuji uvedena 12. března 2014 ve velkém sále [budovy](#) Merit House. Představení zhlédlo zhruba 180 hostů, včetně zástupců místního tisku. Po skončení následovalo pohoštění v podobě českých domácích specialit.

**Otázky**

# Oběd

Pokračujeme ve 13 hodin.  
Dobrou chuť!

# Pravidla komunikace na sítích

Slova mohou být zdrojem velkého nedorozumění.  
– Antoine de Saint-Exupéry

# Cíle komunikace

- Určovat agendu
- Obranná komunikace při problémech
- Monitoring potenciálně citlivých témat
- Popularizovat existující zdroje
- Nevysvětlovat nevysvětlitelné, nepřesvědčovat přesvědčené
- Vyvrátit fámy dřív, než se rozšíří
- Pomáhat a radit v nouzi (např. doporučit kontakty)

# Mluvte, ale nezapomeňte poslouchat

- Sociální sítě přinášejí zpětnou vazbu.
- Nepoužívejte profily jako nástěnku pro tiskové zprávy.
- Snažte se udržet pozitivně laděnou konverzaci.
- Přesvědčte uživatele, že jste tu pro ně.

# Jak na to šli jinde

## „Hezké a zajímavé“



### Walter Hecher

@walter\_hecher

Diplomat @mfa\_austria, Österreichische Botschaft Berlin. Twittert Schönes über #Österreich und Interessantes über #Deutschland (manchmal auch umgekehrt).

📍 Berlin

🌐 bmeia.gv.at/berlin

🕒 Datum registrace: říjen 2012

## Pomocná ruka

### Foreign Office (FCO) ✓

@foreignoffice

Latest news from the UK Foreign & Commonwealth Office  
#DigitalDiplomacy. For a comprehensive list of the FCO on social media see [ow.ly/qCln7](http://ow.ly/qCln7)

📍 London

🌐 gov.uk/fco

🕒 Datum registrace: duben 2008

📄 Tweetnout uživateli

📡 Tento účet pomáhá v nouzových situacích sdílet důležité informace prostřednictvím twitterových upozornění. Buďte připraveni

## Prezident – mluvčí země



### toomas hendrik ilves ✓

@IlvesToomas

vaata kodukalt/look at my homepage

📍 Estonia

🌐 president.ee

🕒 Datum registrace: květen 2012

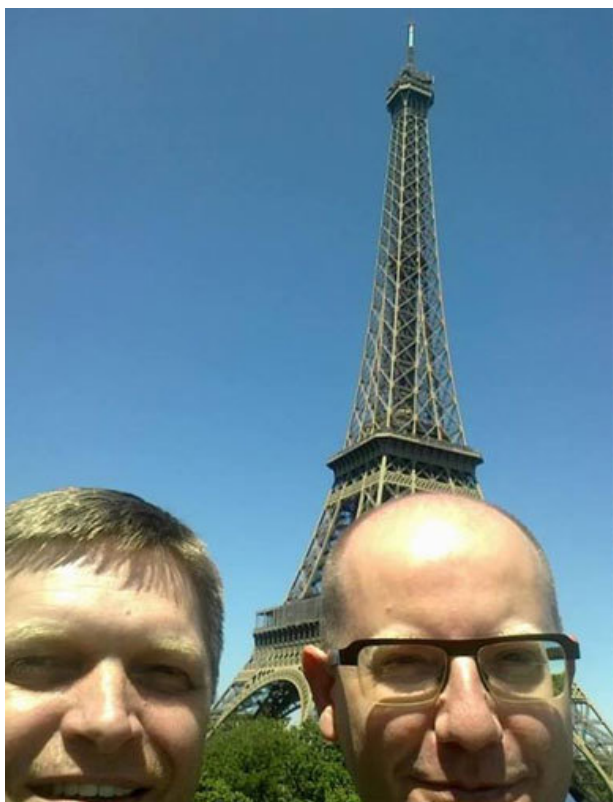
📄 Tweetnout uživateli

# Nebojte se trendů





...ale všeho s mírou



# Myslete na mobily



- Podíl mobilních zařízení při konzumaci obsahu stále roste
- Na počítači a na tabletu vypadá obsah jinak
- Tolerují se pravopisné odchylky a překlepy
- Toleruje se nižší kvalita snímků
- Uživatelé nechtějí příliš klikat na externí odkazy

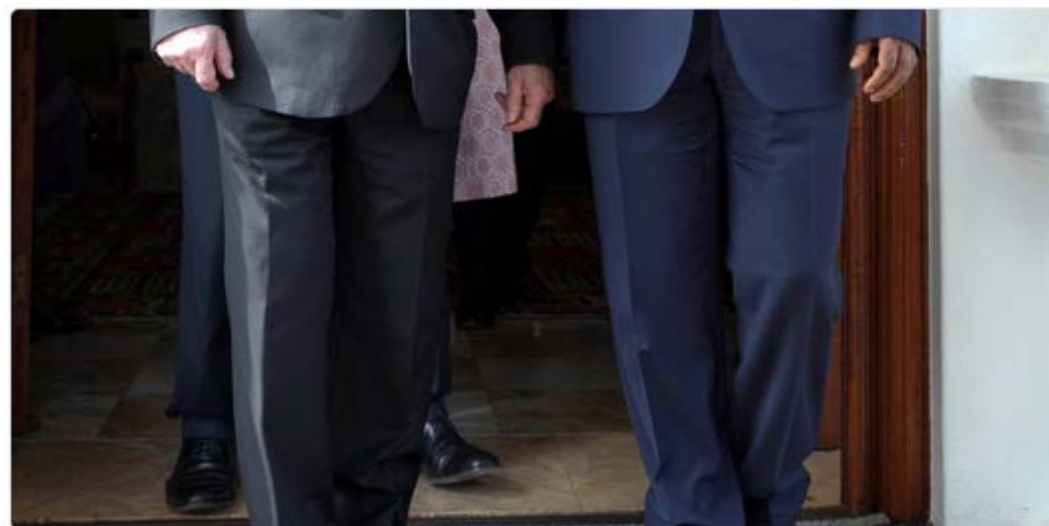
# Talent, nadšení, čas, peníze a technika

- Práci z donucení uživatelé rychle poznají
- Než příspěvek vydáte, ověřte si, že vypadá tak, jak jste plánovali
- Vyhradte si čas na monitoring zpětné vazby a zodpovězení dotazů
- Facebook se tvrdě posouvá k placení za dosah k uživatelům
- Máte grafický editor?



IrishForeignMinistry @dfatirl · 3 hod.

President Higgins with President Zuma of #SouthAfrica during his visit. #HigginsAfrica



Zobrazit další fotky a videa

# Pomoc, krize

Jak se vyrovnat s problémy

Takhle ne...

Pošahaná lůzo, prolhané psisko! Paroubkova Barbie plive jed až 30x denně



„Jste čuňata, zdrogovaná lůza.“ Žena velvyslance urážela na Twitteru

NOVÉ 16. října 2015 | Oliver Jahn

Vztahová poradna v politice: Zaorálek káral velvyslance kvůli »hubaté« manželce



Lubomír Zaorálek volal velvyslanci kvůli Twitteru jeho manželky.  
(ČTK/Blesk)

„Paroubkova Barbie“ zmizela z Twitteru. Tvrdila, že to chtěl Zeman



# Novináři vědí, co mají říct. Diplomati vědí, co nesmějí říct.

- Může zaměstnavatel určovat, co zaměstnanec smí a nesmí na sociálních sítích?
- Digitální schizofrenie: kdy mluvím za sebe a kdy za úřad?
- Zametání průšvihů - co se jednou objeví na internetu, to už na něm zůstane...

# Zlaté pravidlo

- Nikdy nepublikujte na internetu nic, co byste neřekli do očí své babičce nebo před zapnutým mikrofonom.



# Když se něco nepovede

- Omluvte se.
- Nehádejte se a projeďte nadhled.
- Nenapadejte protivníka.
- Nemažte kritický obsah, ale závadný obsah ano.
- Porad'te se.
- Nabídněte řešení.
- Zkontrolujte naplánované příspěvky.



# Předcházejte konfliktům!

- Moudřejší ustoupí: nerozvíjejte debatu, která nemá smysl.
- Nekrmte trolly.
- Nebud'te směšní.
- Netahejte na sítě osobní spory.

# Cílení příspěvků

# Cílení příspěvků

- Zapněte cílení příspěvků na Facebooku
- Můžete vydávat příspěvky ve více jazycích, aniž byste obtěžovali uživatele, kteří jimi nemluví
- Vytvářejte relevantní události
- Pamatujte, že sdílený příspěvek má nižší dosah

The image shows two screenshots from the Facebook interface. The top screenshot is the 'Nastavení' (Settings) page, specifically the 'Zacílení a soukromí příspěvku' (Post targeting and privacy) section. It shows a checkbox for 'Zapnout soukromí a cílení na vybrané příspěvky, abych mohl(a) řídit soukromí nových příspěvků stránky. [?]' (Turn on privacy and targeting on selected posts to control the privacy of new page posts) which is checked. Below it are buttons for 'Uložit změny' (Save changes) and 'Storno' (Cancel). The bottom screenshot shows the 'Nový příspěvek' (New post) creation interface. It features a dropdown menu for 'Přidat zacílení' (Add targeting) with options: 'Pohlaví' (Gender), 'Rodinný stav' (Marital status), 'Stav vzdělání' (Education level), 'Mám zájem o' (Interests), 'Věk' (Age), 'Umístění' (Location), and 'Jazyk' (Language). The 'Počet zacílených: 5' (Number of targeted: 5) is displayed. Other visible elements include 'Propagovat příspěvek' (Promote post) and 'Přidat příspěvek' (Add post) buttons.

# Zjištění zpětné vazby

- [Vyhledávání](#) na Twitteru
- [HootSuite](#), [SocialMention](#), [Klábosení](#)
- Lajkování.cz, Obrazení.cz
- Statistiky Insights na Facebooku
- Reakce na opinion makery

home > science

Psychology

# Twitter is harder to resist than cigarettes and alcohol, study finds

People are more likely to give in to urge to tweet or check email than other cravings, say US researchers

James Meikle

Friday 3 February 2012 10.37 GMT



Shares 55  
Comments 59



Twitter may be harder to resist than alcohol because giving in to the desire seems 'low cost', researchers said. Photograph: Dominic Lipinski/PA

Advertisement

AdChoices



For information on firearms safety

visit [ncpc.org](http://ncpc.org)



Most popular



Scotland v England - live! | Barry Glendenning

# Přestávka

Pokračujeme za 15 minut

# Bezpečnostní pravidla

Proč nikomu nedávat kontakty a zbytečné informace. Praktické nástroje a zdroje informací. Monitoring témat a vlivných jedinců.

# Pozor na telefon

- Nepovolujte nahrávání kontaktů z telefonu.
- Nepovolujte vyhledávání přátel.
- Nikdy nesdílejte přesnou polohu přes GPS.
- Vypněte automatické zálohování fotografií.
- Pozor na phishing a spamové identity.
- Pozor při odesílání soukromých zpráv.



# Užitečné nástroje

- **Tweetdeck** (<https://tweetdeck.twitter.com/>): plánované publikování na Twitter
- **Twitter Analytics** (<https://analytics.twitter.com/>): výkon příspěvků na Twitteru
- **Buzzsumo** ([www.buzzsumo.com](http://www.buzzsumo.com)): nejvíce sdílený obsah z domény
- [www.lajkovani.cz](http://www.lajkovani.cz), [www.obrazeni.cz](http://www.obrazeni.cz), [www.klaboseni.cz](http://www.klaboseni.cz)
- **Pixlr** ([www.pixlr.com](http://www.pixlr.com)): on-line grafický editor
- **Online Convert** (<http://www.online-convert.com/>): převaděč dokumentů, ale ne interních!
- **Compressor** (<https://compressor.io/>): snížení velikosti obrázků

# Děkuji za pozornost.

Stáhněte si tuto prezentaci:

[www.rozanek.cz/mzv](http://www.rozanek.cz/mzv)

**Heslo: diplomati**