

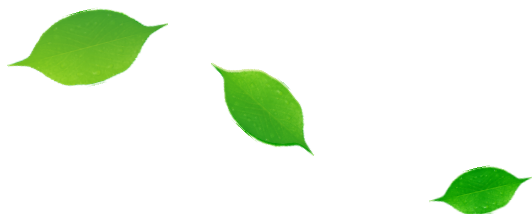
On-line sociální sítě

monitoring a analýza



Vstupní vymezení

- **SEO/SEM**
 - Search Engine Optimization
 - Search Engine Marketing
- **SMO/SMM**
 - Social Media Optimalization
 - Social Media Marketingu



Jsou důležité informace typu:

- **know-who**
- **know-how**
- **know-what**
- **know-why**

Otázky na začátek/konec

Než se do monitoringu sociálních sítí pustíte, zkusme si odpovědět na pár otázek:

- Proč ho vlastně chcete, co si od něj slibujete a jak s ním budete pracovat?
- V jakém formátu výstup z monitoringu potřebujete? Prostý text, Word, Excel nebo databáze?
- Co budete sledovat – jen ty kanály, které kontrolujete, nebo i zmínky mimo ně?
- Jak rychle výsledky potřebujete – stačí jednu denně, častěji, nebo dokonce v (téměř) reálném čase?
- Budete vyžadovat souhrnné analýzy? A zase – jak často a v jakém formátu?
- Dokážete výstupy z monitoringu sociálních sítí sladit s výstupy monitoringu klasických médií?
- Budete jen registrovat, co o vás lidé na sociálních sítích píšou, nebo budete na jejich případné poznámky nějak reagovat? Kdo to bude dělat? Jak budete s výsledky pracovat dále?
- Jak zjistíte, kdo má kompetence k řešení? Jak dotyčnému problému předáte? Mohou se vzájemně úkolovat lidé z jiných oddělení? Budou se tedy i nějak hodnotit? Jak se dozvíte, že je incident vyřešený?
- A to hlavní: jak jsou nastavené cíle a kdo to celé platí?

Sociální sítě

- většina jedinců je zapojena ve více sociálních sítích
- jak jsou tyto vazby strukturovány?
- analýza sociálních sítí (social network analysis)
- zmapování mezilidských vztahů určitých jedinců
- výhoda: neomezuje se pouze na specifickou skupinu (rodinu, sousedství)
- definice (Mitchell 1962)
 - ▣ specifická sada vazeb mezi definovanou skupinou lidí
 - ▣ charakter těchto vazeb může být použit k interpretaci jejich chování ve společnosti

Social Media Landscape



Sociální kapitál – 1916?

Jedinec je, pokud je ponechán osamocen, sociálně bezmocný...

Když vstoupí do kontaktu se svými sousedy a ti zase se svými sousedy, dochází potom k akumulaci **sociálního kapitálu**, který **může okamžitě uspokojit sociální potřeby**, a který může obsahovat dostatečný sociální potenciál k zlepšení životních podmínek napříč komunitou. Taková komunita bude jako celek těžit ze spolupráce všech jejích částí, zatímco jedinci naleznou ve svazcích výhody pomoci, sympatií a sounáležitosti se sousedy.“ (Putnam: 2001)

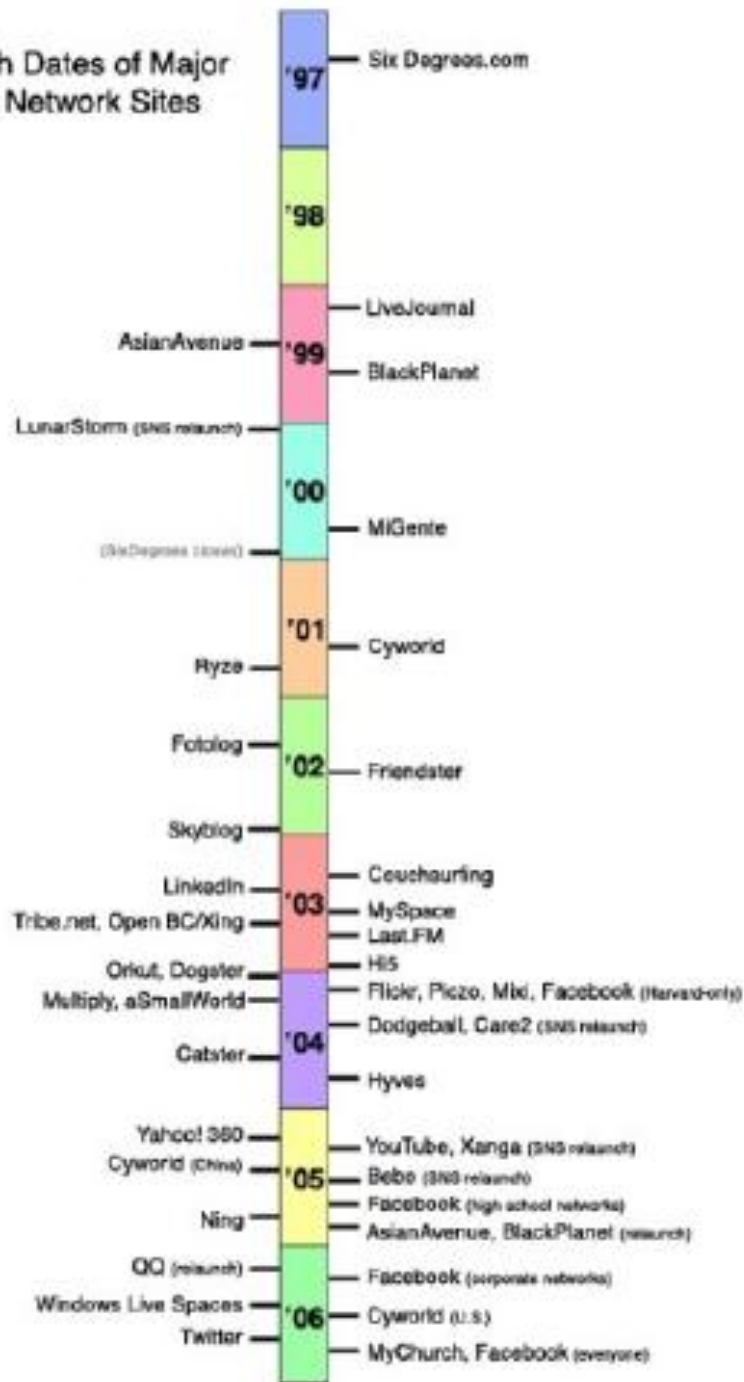


Klíčové vlastnosti SK

- ❑ sociální kapitál spočívá ve **strukturuře vztahů** mezi aktéry
- ❑ sociální kapitál **je mobilní** spolu s aktéry a nemůže být vázán ve strukturách či procesech
- ❑ sociální kapitál **nemůže být fyzicky uložen** či hromaděn
- ❑ sociální kapitál **není snadné měřit**, protože je vždy zasazen v určitém kontextu



Launch Dates of Major Social Network Sites

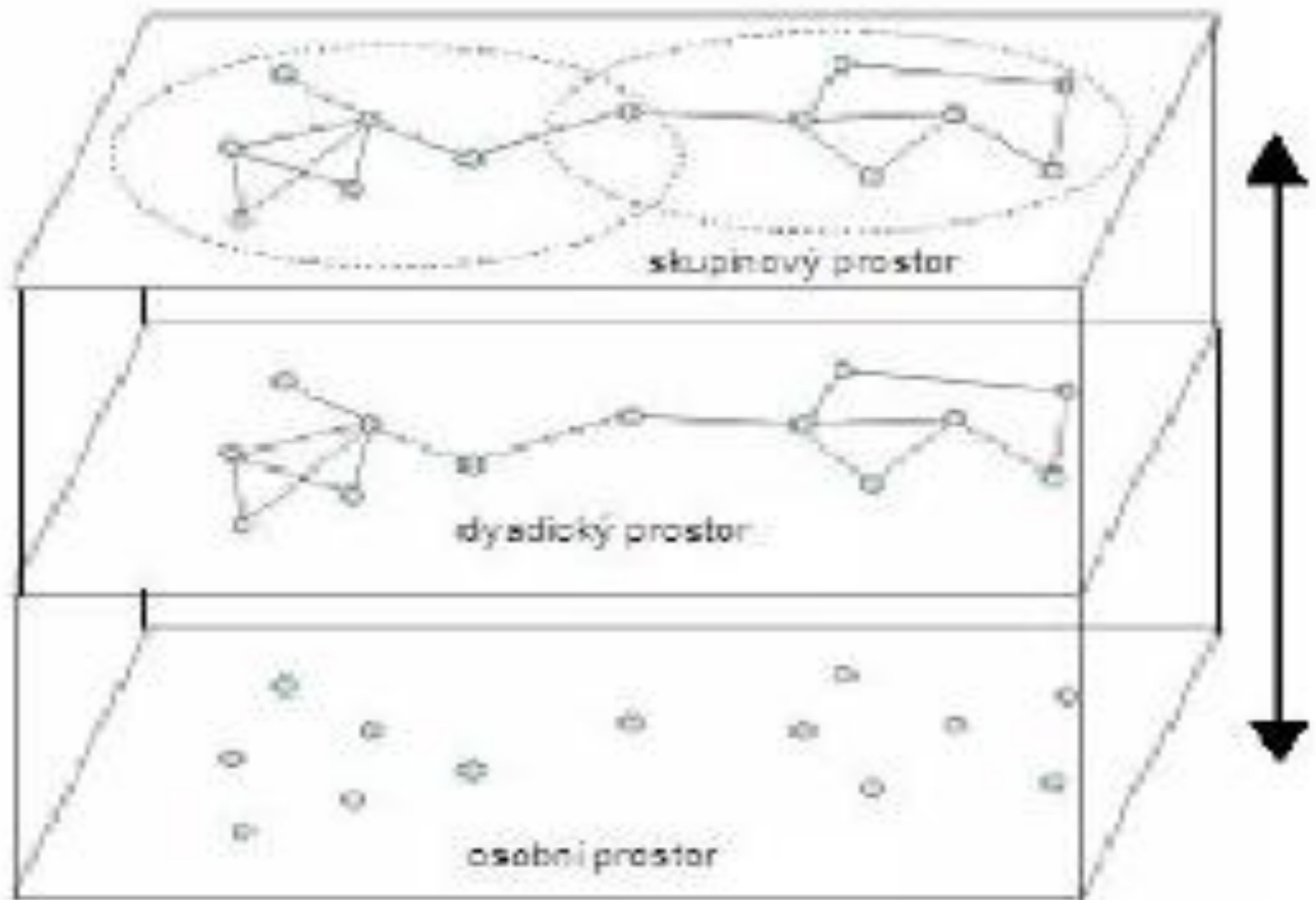


Social Network/Networking Site je na webu založená služba, která uživatelům dovoluje

- 1) uvnitř uzavřeného systému vytvořit veřejný či poloveřejný profil,
- 2) vytvořit seznam dalších uživatelů, se kterými jsou ve spojení, a
- 3) vidět a zkoumat spojení vytvořená jinými uživateli uvnitř systému. Povaha a třídění těchto konexí se mezi jednotlivými službami může lišit.



Vertikální architektura



Vlastnosti sociálních sítí

- hustota sociální sítě – podíl uskutečněných ke všem možným vazbám mezi jedinci
- vysoká hustota vazeb – úzce spjatá komunita (close-knit network) – všichni se znají navzájem
- nízká hustota vazeb – navzájem se zná málo jedinců (loose-knit network)

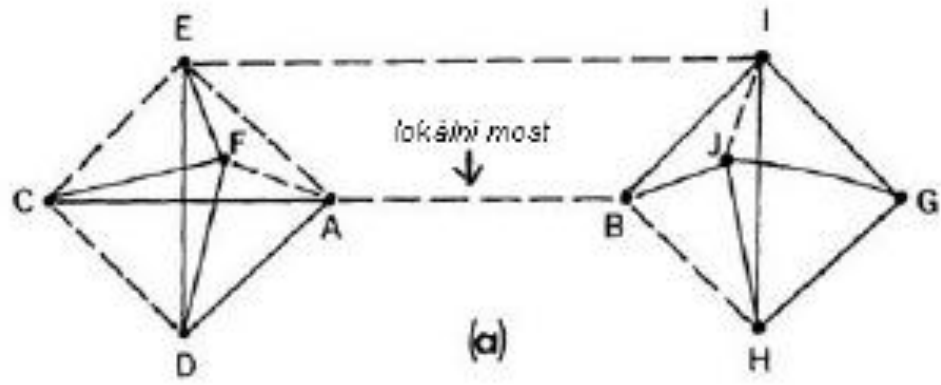
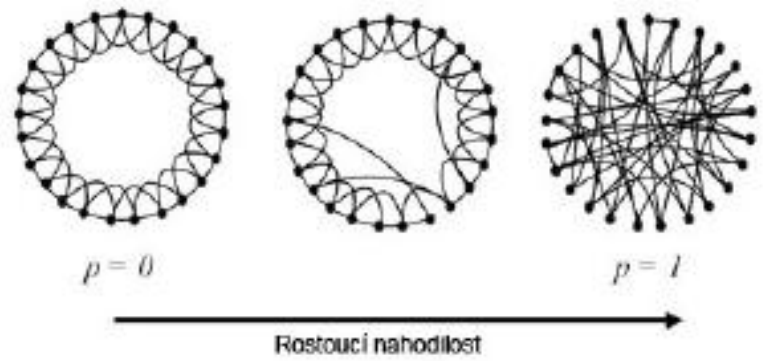
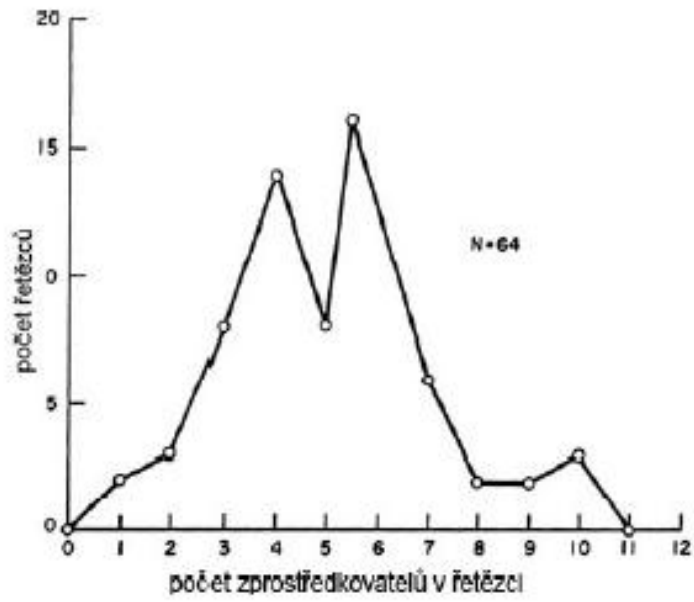
Pozice jedince uvnitř sociální sítě

- pozice ovlivňuje jeho status, jeho možné aktivity
- 3 hlavní pozice
 - ▣ *conformist* – má vztahy s velkým počtem jedinců
 - ▣ *isolate* – odloučený od komunity
 - ▣ *bridgeman* – v komunitě může mít omezené vztahy, ale má kontakty na jiné sociální sítě; může mu to přinést určité postavení, vliv a autoritu

Šest stupňů odloučení, problém malého světa, síla slabých vazeb

- **Stanley Milgram - *The small world problem***
- **Watts-Strogatzův model – *Malý svět***
- **Mark Granovetter - *Síla slabých vazeb***





Granovetter – síla slabých vazeb

- Granovetter (1973): The Strength of Weak Ties
- Granovetter (1983): The Strength of Weak Ties: A Network Theory Revisited
- odlišný pohled od Putnama – vyzdvihoval silné vazby, kritika jejich oslabování
- Granovetter: silné vazby nejsou dostatečné pro zajištění potřeb jedinců
- slabé vazby mezi různými skupinami – důležité pro přenos informací

Granovetter – síla slabých vazeb

- každý člověk
 - ▣ silné vazby – přátelé – mezi sebou úzce svázáni
 - ▣ slabé vazby – známí – nízká hustota kontaktů, mezi sebou se znají s menší pravděpodobností
- slabé vazby – klíčové při propojení svou shluků silných vazeb
- nízká pravděpodobnosti, že silná vazba přemostí uje dvě sociální skupiny
- absence slabých vazeb – společnost není vůbec propojená

Granovetter – síla slabých vazeb

- „jedinci s malým s malým počtem slabých kontaktů budou připraveni o informace ze vzdálených částí sociálního systému a budou omezeni na místní zprávy a názory jejich blízkých přátel“ (Granovetter 1983, s. 202)
- nevýhodná pozice na trhu práce, problémy s organizováním nebo začleněním se do politických aktivit
- společnost s málo slabými vazbami – fragmentovaná – nové myšlenky se rozšiřují pomalu

Granovetter vs. Putnam

- zdánlivý rozpor
- Putnam (2000): význam silných vazeb ve společnosti, občanská angažovanost v lokálních komunitách
- Granovetter (1973): význam slabých vazeb, propojení společnosti, přenos informací
- obojí vede v důsledku k ekonomickému růstu
- dvě formy sociálního kapitálu
 - svazující (bonding)
 - přemostující (bridging)

Sociální sítě a sociální kapitál

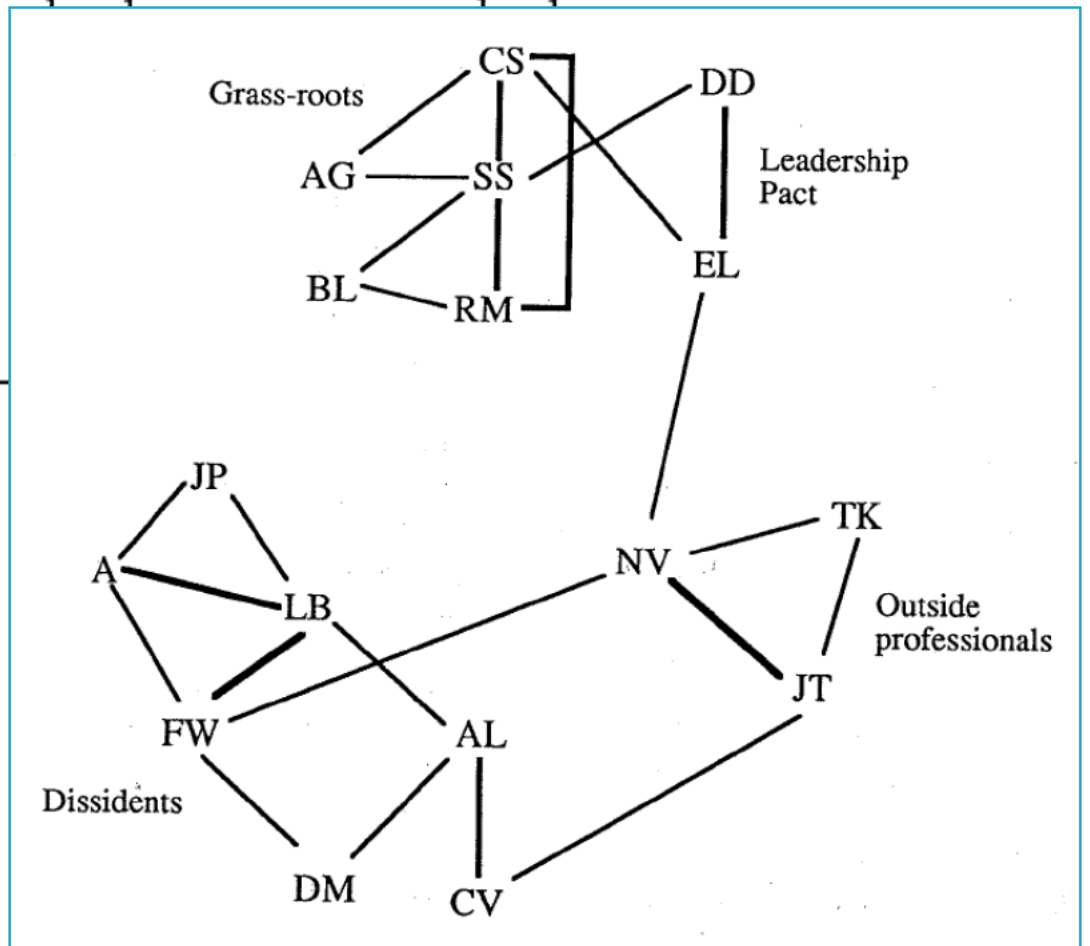
- ❑ **Informační výhody:** Sociální kapitál přináší aktérům v sítích přístup k většímu objemu relevantních informací při nižších nákladech.
- ❑ **Moc a vliv:** Sociální kapitál poskytuje aktérům v sociální síti prostor pro vyjednávání a pro kontrolu toku informací. Zároveň tato moc urychluje realizaci projektů.
- ❑ **Solidarita:** Sociální kapitál utváří mezi aktéry v sociálních sítích solidaritu, protože silné vazby v sítích vytvářejí tlak k dodržování pravidel a zvyků bez potřeby formální kontroly.



Jak se sociální sítě zpracovávají?

- jedinec = uzel, vazba = spojnice mezi uzly
- kladen menší důraz na jedince, větší na povahu a smysl vazeb
- uzel může představovat kromě jedince i komunitu, organizaci...
- spojnice – specifická vazba, která může a nemusí být symetrická
- techniky – diagramy (graph), matice (matrix)

	CS	SS	AG	RM	LB	A	EL	DD	AL	BL	FW	DM	JP	TK	JT	CV	NV
CS		1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1		1
SS	1		1	1	0	0	1	1	1	1	0		0	1	1	1	1
AG	1	1			0		1				0		0	1	1		1
RM	1	1			0	0	1	1	1	1			0	1	1	1	1
LB	0	0	0	0		1	0	0	1	1	0	0			0	1	0
A	0	0		0	1		0	0			0				0		0
EL	1	1	1	1	0	0		1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
DD	0	1		1	0	0	1		0	0	0	0	0	0		0	0
AL	0	1		1	1		0	0		1	1					1	1
BL	1	1		0	1		1	0	1								
FW	0	0			0	0	0	0	0	1							
DM	0						0										
JP	0	0		0			0	0									
TK	1	1	1	1			0	0									
JT	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1							
CV		1		1	1		0	0	0	1							
NV	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1							



Co lze třeba měřit

Degree Centrality

Betweenness Centralities

Closeness Centrality

Shluky a komunity

Degree Centrality

počet přímých vazeb k dalším uzlům
měří aktivitu uzlů v síti.

uzly s vysokou hodnotou Degree Centrality
jsou „spojky“ nebo „středy“ v této síti.

Closeness Centrality

nejvyšší, jestliže z uzlu lze dosáhnout ke všem dalším uzlům v síti.

nejmenší hodnota součtu vzdáleností k ostatním uzlům

uzly snadno přijímají a přenášejí inovace.

uzel s vysokou mírou blízkosti středu mají velký vliv na to, co se v síti odehrává.

Betweenness Centralities (Bridges)

nejvyšší pokud cesty mezi libovolnými dvěma uzly sítě vždy procházejí tímto uzlem.

měří, kolik cest mezi dvojicí uzlů prochází daným uzlem.

závora, propojení nebo zprostředkovatel rolí.

kontroluje tok informací v síti a umožňuje dobrou viditelnost všeho, co se děje v síti.

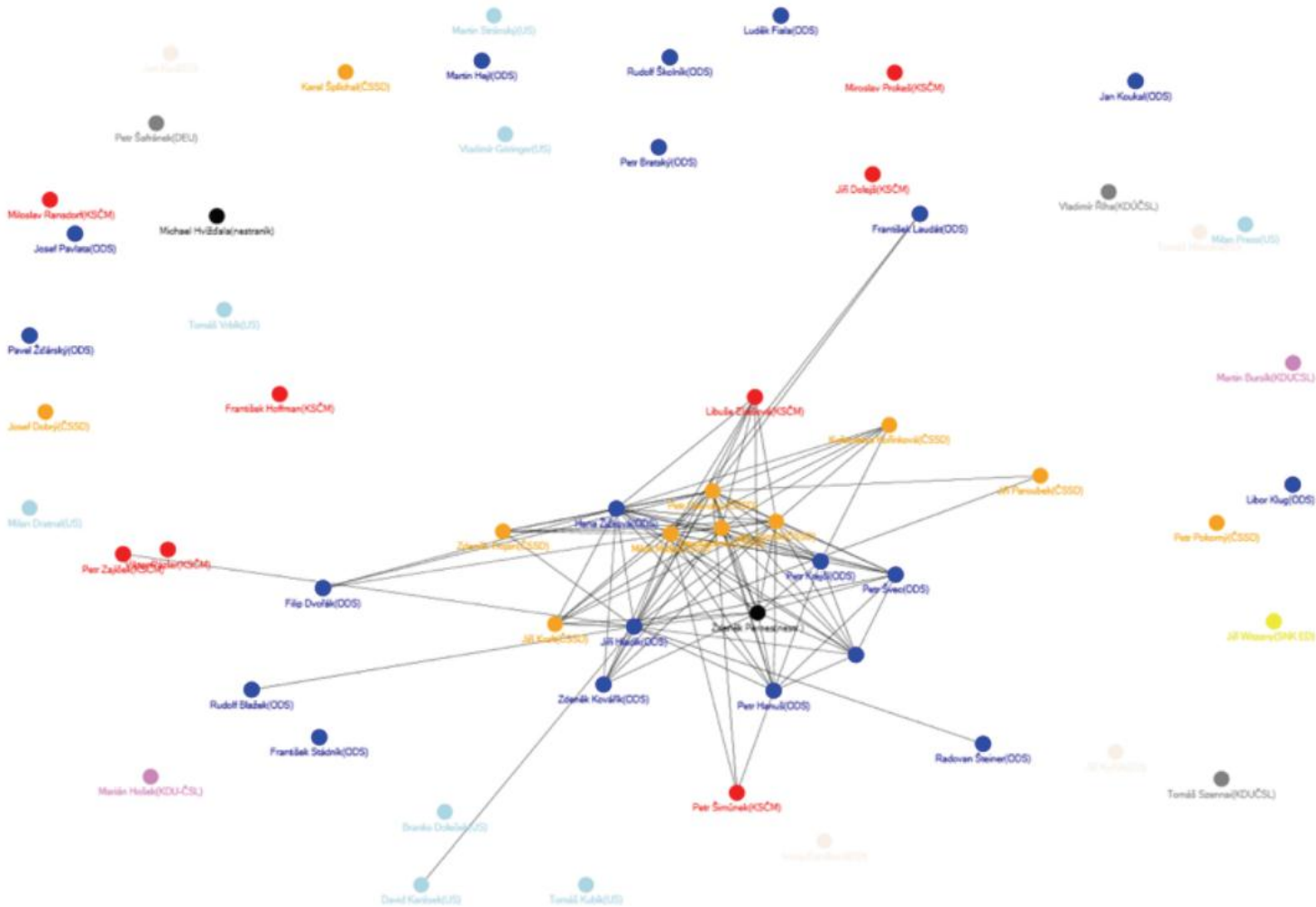
Shlukování a komunity

segmentování podle vlastností

bud' sdílené vlastnosti (degree)

nebo možná příslušnost do komunity

1998 - 2002



2006 - 2010

