

# Sociální média - teorie a praxe (VIKMB25) - part II.

Mgr. Adam Zbiejczuk



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

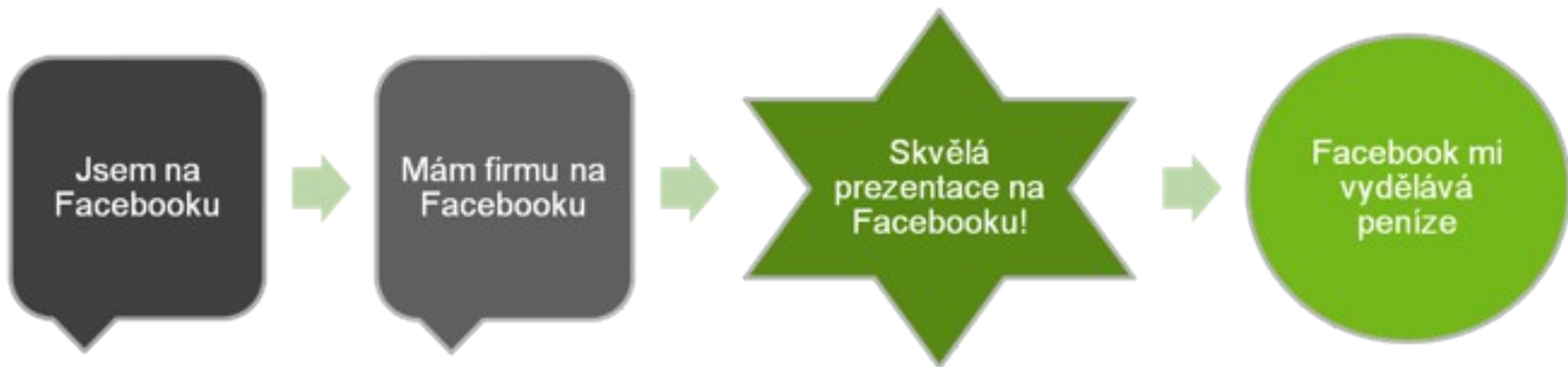


OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost



INVESTICE  
DO ROZVOJE  
VZDĚLÁVÁNÍ

# Od osobního k firemnímu (a zpět)



# Bylo nebylo ... 2004



The screenshot shows the original Thefacebook website interface. At the top left is a pixelated portrait of Mark Zuckerberg. The top right features the logo "[ thefacebook ]" in blue, with links for "login", "register", and "about" below it. On the left side, there is a registration form with fields for "Email:" and "Password:", and buttons for "register" and "login". The main content area has a blue header "Welcome to Thefacebook!" and a large heading "[ Welcome to Thefacebook ]". Below this, it states: "Thefacebook is an online directory that connects people through social networks at colleges. We have opened up Thefacebook for popular consumption at **Harvard University**." It then lists four features: "Search for people at your school", "Find out who are in your classes", "Look up your friends' friends", and "See a visualization of your social network". At the bottom of the main content area, it says "To get started, click below to register. If you have already registered, you can log in." with "Register" and "Login" buttons. The footer contains links for "about", "contact", "faq", "terms", and "privacy", followed by "a Mark Zuckerberg production" and "Thefacebook © 2004".

[ thefacebook ]  
login register about

Email:  
Password:  
register  
login

Welcome to Thefacebook!

## [ Welcome to Thefacebook ]

Thefacebook is an online directory that connects people through social networks at colleges. We have opened up Thefacebook for popular consumption at **Harvard University**.

You can use Thefacebook to:

- Search for people at your school
- Find out who are in your classes
- Look up your friends' friends
- See a visualization of your social network

To get started, click below to register. If you have already registered, you can log in.

Register Login

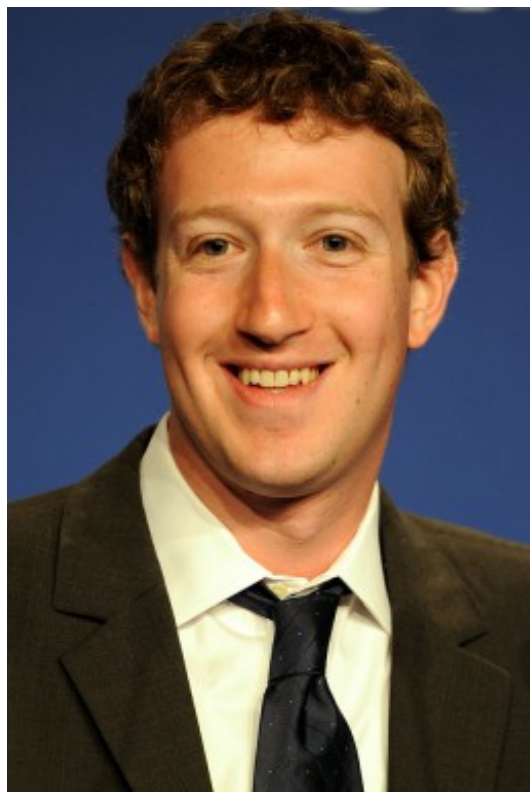
about contact faq terms privacy  
a Mark Zuckerberg production  
Thefacebook © 2004

# A za deset let...



(obrázek via Tom Ollerton - @mrtomollerton)

# Fakta o Facebooku



- ▶ Založen **2004**
- ▶ Přeložen do **80+** jazyků
- ▶ Více než **1,49 miliardy aktivních** uživatelů (a více než 1,25 miliardy na mobilu)
- ▶ **Téměř 4,5 milionu Čechů** (=aktivních uživatelských profilů)
- ▶ Více než miliarda lidí se loguje denně
- ▶ Zisk Q4 2014: \$3,85 mld
- ▶ Maximum akcí: \$99

**2004**

1 million účtů

**2007**

50 milionů účtů

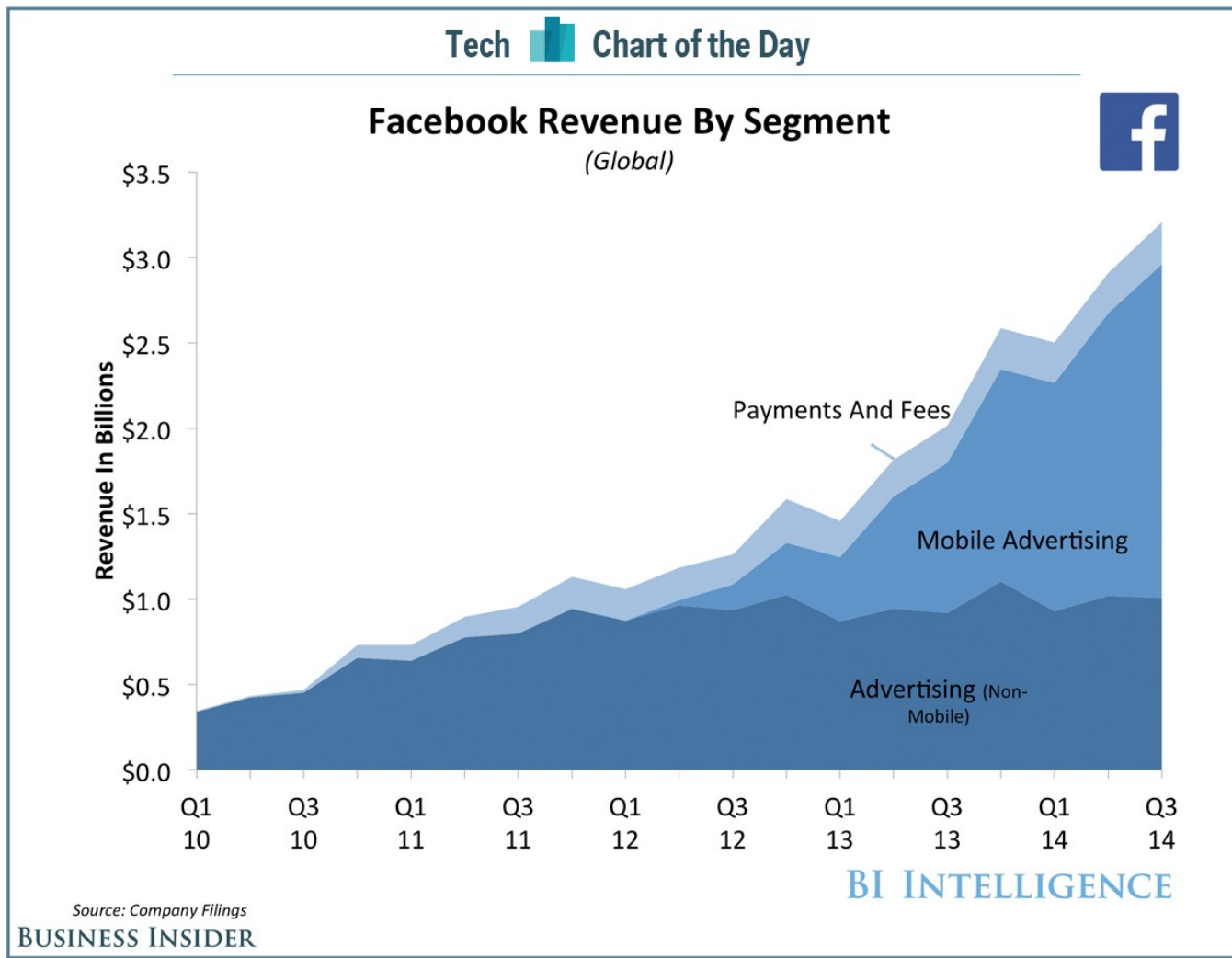
**2010**

500 milionů účtů

**2013**

>1 miliarda účtů

# Nejdůležitější graf



# Princip fungování Facebooku

Vytváření nového obsahu

Sdílení obsahu



Novinky nehledá uživatel, novinky jdou přímo za ním





Odebírání novinek komerčního a nekomerčního charakteru

Nemusíme komunikovat s každým jednotlivě, ale dáváme o sobě vědět všem -> snadné udržování slabých sociálních vazeb (dříve téměř nemožné).

# Kdo je uživatel Facebooku

13 – 17 let: 8,5%  
18 – 24 let: 22,4%  
25 – 34 let: 29,1%  
35 – 44 let: 21,1%  
45 – 54 let: 9,9%  
55 a víc let: 9%

   
ženy : muži  
52,3 : 47,7

Přes 50% on-line populace je na FB



Andrea Kuna  
Hrbáčková



Natalie  
Hejlová



Jana  
Hanusová



Terinka  
Strmisková



Pavla  
Jakubcová



Martin Slavik



David Kordik



Jan Simandl

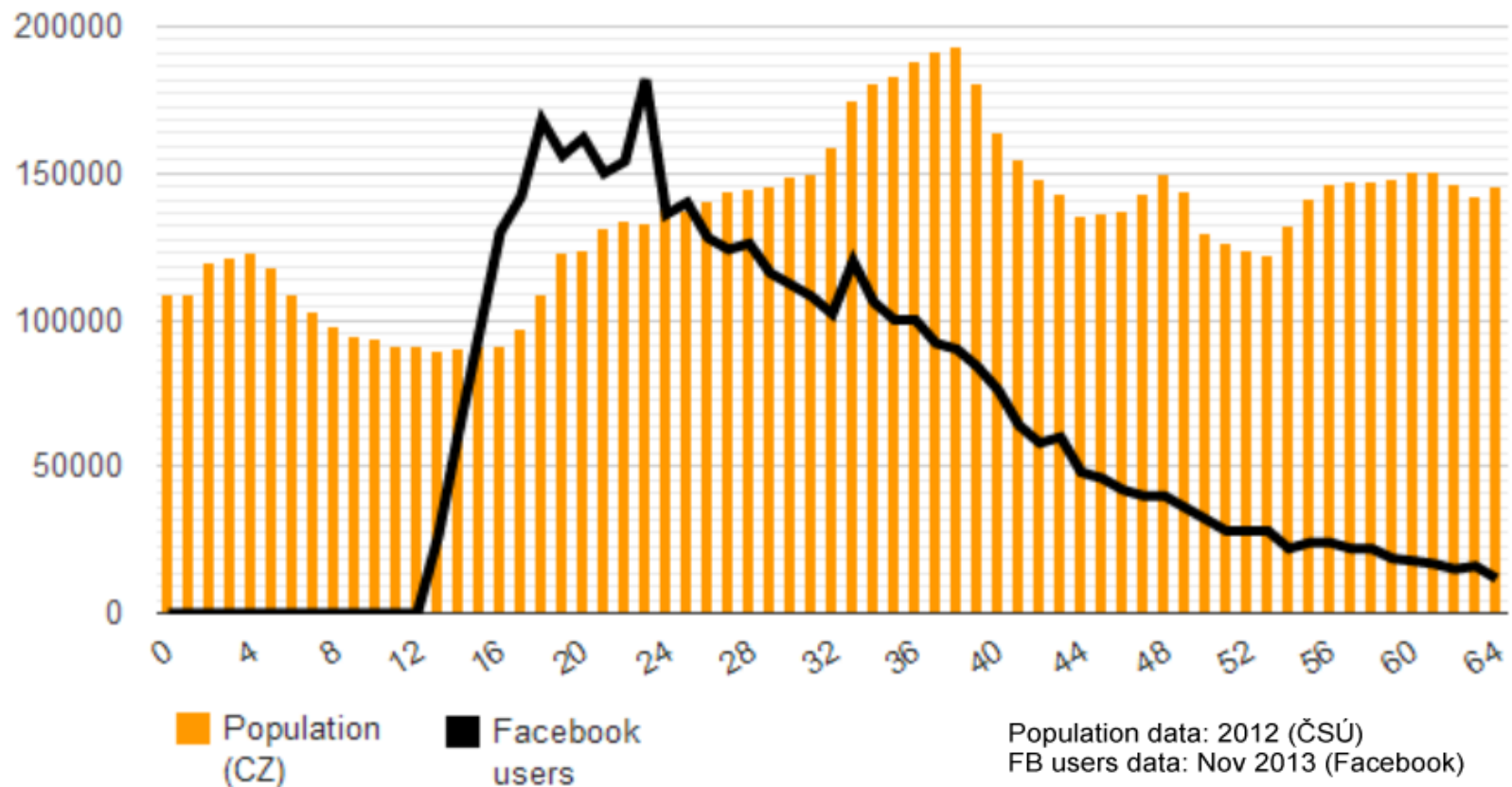


(zdroj: Facebook, září 2015)



# A kolik máme v ČR obyvatel?

## Facebook users vs. population (CZ)



# Pořád nám říkají...

- ▶ Facebook firmám pomůže zkamarádit se! Na Twitteru můžete prodávat! Pinterest! Instagram!



# Ale může to dopadnout různě...


The image shows a screenshot of the Raiffeisenbank ČR Facebook page. The page header includes the bank's logo and name, along with navigation options like 'Timeline', 'About', 'kontakty', 'Likes', and 'Photos'. The main content area features a post from Raiffeisenbank ČR dated December 11, 2013, which is a link share. The link is for a concert ticket for Justin Timberlake, shared via SAZKA TICKET. The post text reads: 'Využijte s vaší kartou MasterCard možnosti exkluzivního předprodeje lístků na koncert Justina Timberlaka.' and includes the URL 'http://www.sazkaticket.cz/TicketEN/eventDetail.aspx?docid=19116782'. Below the link share, there are two user comments. The first comment is from Jiri Hlavaty, dated February 9 at 6:01pm, asking if the admin can help with a homebanking issue. The second comment is from MH Hruska, dated February 15 at 3:26pm, expressing dissatisfaction with the bank's service. The page also shows 1,377 likes and a 'Liked' button.

# Tak dlouho se nakupují fanoušci...

LIDÉ >

★★★★★  
To se mi líbí (348.267)  
Oznámení polohy (462)

Toto se líbí uživatelům **Pavel Šima, Petra Hrusova** a dalším (8).



+5

Pozvat přátele, aby tuto stránku označili jako To se mi líbí


INFORMACE >

Finalista ShopRoku 2011 [www.xparfemy.cz](http://www.xparfemy.cz)  
[www.xparfemy.sk](http://www.xparfemy.sk) Nejlevnější parfumerie na internetu.

<http://www.xparfemy.cz/>

✓ Navrhnout úpravy


APLIKACE




Vítejte

Příspěvek Fotka/video

Napište něco na tuto stránku...

 **Xparfemy.cz - exclusive essential** sdílel(a) odkaz.  
před 14 min

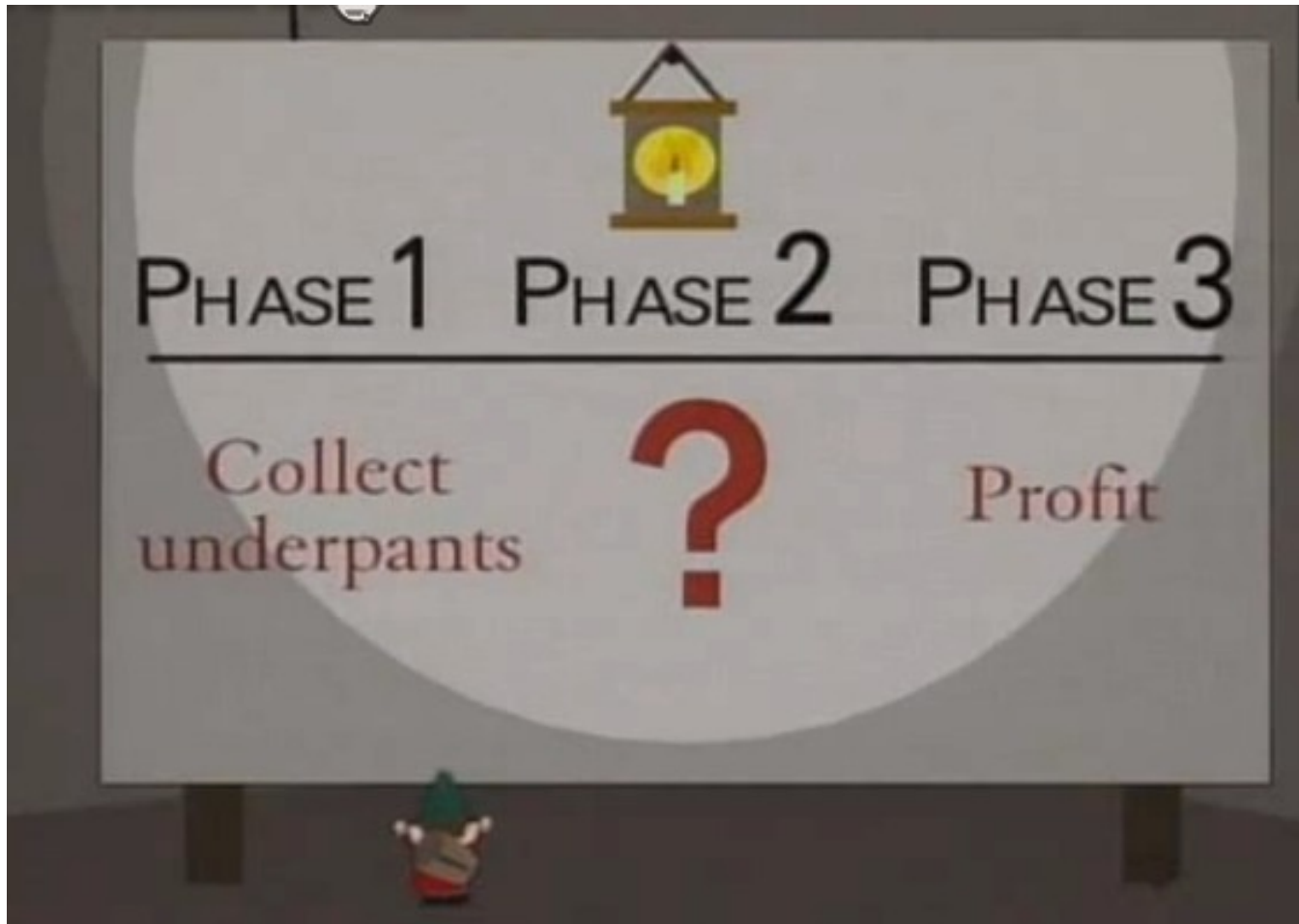


**Novinka: Bambusová zahrada ve vůni od Elizabeth Arden**  
[blog.xparfemy.cz](http://blog.xparfemy.cz)

Zelený čaj Bamboo v sobě nese bambusovou zahradu, čerstvost, čistotu a pohodu.  
Novinka od Elizabeth Arden – GREEN TEA BAMBOO bude v prodeji o obsahu 100 ml.  
Složení obsahuje: bergamot, citrón, grapefruit, bambus, list tamarindu, galbanum,...

To se mi líbí · Přidat komentář · Sdílet

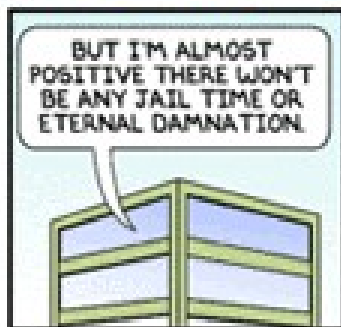
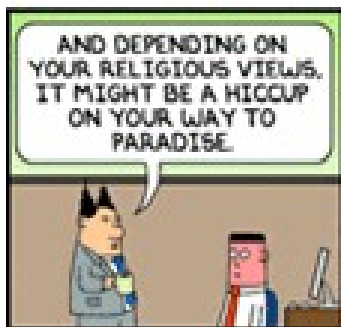
👍 To se líbí 2 uživatelům.



**Mnoho firem si myslí, že social media = „sbírání fanoušků na Facebooku → profit“**



Jádro pudla: nepochopení toho, co jsou social media. Prolínají se veškerým fungováním firmy. Máte pozici „telephone media guru“? Neříkejte tomu „social media strategy“. Vezměte stávající business cíle a hledejte, kde mohou sociální média pomoci jejich plnění.





**O social media se musí starat někdo, kdo zná firmu skrz naskrz, v dobrém i zlém. Musí mít důvěru vedení a být oblíbený u kolegů.**



# Příběh první - Makro



MAKRO – značka, která má pozitivní konotace – čerstvé, dobrý poměr cena výkon

KDO by měl být ambasadorem značky?

**ZAMĚSTNANEC!**

Hledáme šikovného řezníka-blogera.

# Jak využívat sociální sítě z marketingového pohledu?

- ▶ Podpora značky (branding)
- ▶ Udržování a prohlubování vztahů, customer care
- ▶ Lead generation
- ▶ Virální marketing
- ▶ Social data mining
- ▶ PR / CSR aktivity
- ▶ Krizová komunikace

Nejprve naslouchejte - zapojte se do konverzace - propagujte až nakonec!

# Co si přeje fanoušek stránky?

- ▶ Špehovat
- ▶ Vyjádřit se
- ▶ Být součástí vašeho projektu
- ▶ Dostat něco extra



# Co dát vašim fanouškům?



Kým je můj fanoušek, čím žije, co ho baví?



Jak vypadá jeho den?



Co by si přál, co od nás očekává?



Může přijít znovu? Přivést kamarády?

# Než vůbec začnete:

- ▶ Definujte si **cíle**
  - ▶ Podpora **prodeje**?
  - ▶ Zvýšení **návštěvnosti** obsahového webu?
  - ▶ Aktivní **konverzace**?
  - ▶ Zvýšení **důvěryhodnosti**?
  - ▶ Hledání **zaměstnanců**?
- ▶ Najděte “piráty” - lidi uvnitř, kteří už sociální média používají
- ▶ Určete zodpovědnou **osobu**
- ▶ Promyslete plán **aktualizace** stránky
- ▶ Připravte se na to, že se budete dopouštět chyb
- ▶ Zapomeňte na “kampaně” - už to nevypnete!
- ▶ Typologie přístupu firem: [Jeremiah Owyang](#)



# Nastavení soc. médií ve firmě

- ▶ Identifikace rolí: KDO?
- ▶ Org chart: JAKÉ ÚROVNĚ?
- ▶ Flow: KDO KOMU?
- ▶ Situační analýza: CO, KDYŽ...?

Výstup: Jasná představa, kdo se účastní čeho, kdo komu zodpovídá, kdo má jaké pravomoce, co se děje v různých situacích

- ▶ Předpokladem je mít již stanovená vnitřní pravidla („kodex“) - čím celostnější zapojení zaměstnanců, tím úspěšnější social media programy
- ▶ Doporučená kniha: [Social Media ROI](#) – O. Blanchard



**Přizvat si ke spolupráci  
externí partnery samozřejmě  
není zločin: NAOPAK!**

**Ale než se necháte ohromit  
sliby a najmete si social  
media guru, ptejte se:**

- 1) Jak fungují soc. sítě jemu?**
- 2) jak zná váš obor?**
- 3) jaké má reference?**
- 4) co by udělal jako první?**
- 5) jak řeší krizovou komunikaci?**

**Více např. zde:**

**Jak vybrat vhodného  
social media konzultanta**

## 2 základní možnosti, jak na FB

### ▶ 1) **snažit se prorazit organicky**

- Vyžaduje kvalitní obsah
- Náročné na vnitrofiremní adaptaci
- Lze jen těžko outsourcovat
- Vhodné pro značky „s příběhem“

### ▶ 2) **výkonostní model**

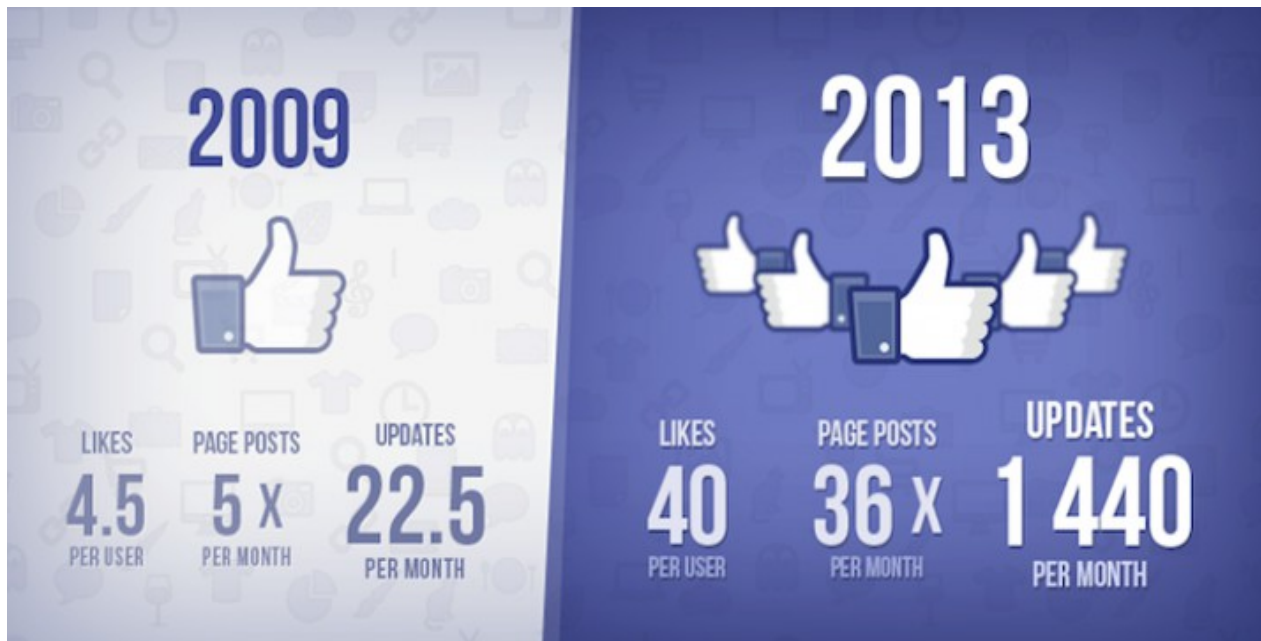
- Založené na inzerci
- Vyžaduje větší znalosti o FB Ads a analytice
- Outsourcing není problém

Lze kombinovat, není to „buď a nebo“.



# Ovšem prosadit se je stále těžší

- ▶ Vcelku logicky. Kolika stránek jste fanoušci vy?



- ▶ Zobrazí se moje příspěvky?

# 4 ingredience úspěšné organické komunikace...

- ▶ Cool factor...
- ▶ Užitečnost / přidaná hodnota
- ▶ Právě teď, cit pro moment
- ▶ Osobitost / příběh



**BMW Česká republika**  
Liked · 5 August

Fanoušci v Polsku poslali jednoduchý návod, jak si vypěstovat vlastní BMW – stačí pořádně zalévat 😊 (a zdá se, že v různých stádiích se mění i kola!)

Tag photo Add location Edit

Like · Comment · Share · Edit

2,157 people like this. Top Comments ·

770 shares

**Jakub Žižka** Jdu vyhrabat bednu ze starejma BMWčkama.. 2002 Turbo atd. 😊 Asi budu zahradník.  
Unlike · Reply · 74 · 5 August at 12:55  
4 Replies

**Jakub Křenek** KIA MOTORS Czech byla první 😊  
<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=10151708173933189&set=a.337404758188.1567.52.333677018188&type=1&theater>

**Timeline Photos**  
Podívejte, jak si naše fanynka Kamila Hrubešová doma úspěšně vypěstovala Kiu Optimu 😊  
bv: KIA MOTORS Czech

Write a comment...

**Vždycky to jde lépe, pokud máte vtipný obsah – ale měl by mít souvislost s brandem.**

**Příběh: BMW – nebo taky: [Epic bus ad](#), [MZK Brno](#)**



Zachraňte Markétu

 **v sobotu  
23. 11. 2013  
UZAVŘENA**

MORAVSKÁ  
ZEMSKÁ  
KNIHOVNA

 **Moravská zemská knihovna**  
November 21, 2013


Zachraňte Markétu - sdílejte tento obrázek.


Markétin příběh:

Markéta přišla v sobotu 23. 11. 2013 do knihovny. Plánovala studovat jako každou sobotu ve 4. patře MZK. Když ale zabrala za dveře, zjistila, >>> že je knihovna zavřená <<<. To ji trochu naštvalo, nestačila se ale zlobit dlouho, protože v tu chvíli jí praštil do hlavy jeřáb, který zrovna vyměňoval prasklé okno v pátém poschodí knihovny.... [See More](#)

Like · Comment · Share

 Soňa Příborská, Eva Víchová, [Top Comments](#) · Jolana Navratilova and 68 others like this.

 95 shares

 **Anna Ogrocká** Tak to byste při té příležitosti na ta okna mohli konečně nalepit nějaké samolepky chránící ptáky před nárazem do skla. Abyste nemuseli odklízet z té červené stříšky mrtvé sýkorky.

[Like](#) · [Reply](#) · November 21, 2013 at 12:22pm · Edited



Write a comment...

**Libovolný status lze napsat nudně. Nebo taky ne.**

**@LudekP**

Luděk Pulicar

18:12 stížnost na Twitteru; 18:18 mention od [@O2\\_CZ](#); 18:26 příchozí hovor, na jehož konci v 18:39 byla domluvena návštěva technika [#respekt](#)

58 minutes ago via [Twitter for Mac](#) ☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply

Mentioned in this Tweet

**O2\_CZ** O2 CZ · Follow

*Toto je oficiální Twitter kanál O2 v České republice. Budeme zde informovat o novinkách, O2 akcích a speciálních nabídkách.*

**Udělat super promo akci nebo soutěž je fajn. Pomáhat zákazníkům 24/7 je ovšem z dlouhodobého hlediska důležitější.**

**Příběh: KLM, O2**

**CHCI, ABY V KNIHOVNĚ:**  
 Dnes 14. 11. 2013 ráno 21 hodiny  
 kašlal nějaký pán tak, že jsem to  
 slyšela i přes špunty.  
 Nešlo by s tím něco udělat?  
 Děkuji

**KAPKY PROTI KAŠLI  
 od nynějška  
 k dispozici  
 na pultu  
 v 6. patře**

**Moravská zemská knihovna**  
 November 22, 2013 · Edited ·

Dotaz čtenářky: Dnes, 14. 11. 2013 okolo 21. hodiny  
 kašlal nějaký pán tak, že jsem to slyšela i přes špunty.  
 Nešlo by s tím něco udělat? Děkuji.

Naše odpověď: Milá čtenářko, je nám moc líto, že Vám  
 někdo takto narušil večerní studium v knihovně. Pokud  
 se bude podobný příklad opakovat, tak od nynějška  
 jsou v 6. patře u infopultu k dispozici kapky proti kašli,  
 které si můžete zdarma vypůjčit v případě, že vás nebo  
 někoho jiného trápí kašel. Doufáme, vám to v případě  
 potíží pomůže.

<http://www.duha.mzk.cz/blog/splnena-prani-mzk>

Dodatek: Tak kapky se za pultem bohužel moc dlouho  
 neohřály, ale na případné kašlaly tam čekají alespoň  
 sladké hašlerky. — at Moravská zemská knihovna.

Like · Comment · Share

Hana Nemčičová and 281 others · Top Comments ▾  
 like this.

50 shares

Write a comment...

**Propojení on-line a off-line, ideálně s přidanou hodnotou.  
 Sociální sítě by měly být pro vaše fanoušky užitečné.**



Alza.cz

19 minutes ago

Porazíme dnes Slováky? Odpověď budeme znát již za pár hodin, ale pokud se nemáte jak do začátku zápasu zabavit, mrkněte sem <http://bit.ly/1cUZtn2> 😊

See translation



Alza.sk

4 minutes ago

Čo myslíte, porazíme dnes Čechov? Odpoveď sa dozvieme už za pár hodín. Ak by ste potrebovali predtým trošku rozptýlenia, kuknite sem: <http://bit.ly/1eMtUeS> 😊



**Facebook je teď a tady – jde využít toho, co se právě teď děje a o čem se lidi baví. Od počasí, přes sport až po politiku. Dělejte to nápaditě a vaše zpráva se dostane dál než jen mezi vaše fanoušky.**

# 14. 2.

## Tolik důvodů slavit!

1. koná se Mezinárodní den darování knih 
2. roku 1876 si Bell nechal patentovat telefon 
3. roku 1368 se narodil ZIKMUND (český král) 
4. roku 1919 se narodil ZIKMUND (český cestovatel) 
5. roku 2005 byl spuštěn You 

Vyberte si vy sami,  
co chcete dnes oslavovat!



 Moravská zemská knihovna  
February 14

Je nám jasné, že na vás dnes ze všech stran tryskají srdíčka, ale my říkáme: VYBERTE SI VY SAMI, CO CHCETE DNES OSLAVOVAT! Důvodů je spousta:

14. 2. je International Book Giving Day - co takhle darovat knihu někomu blízkému, nebo zkrátka tomu, komu se bude hodit - více informací na: <https://tackk.com/ibgd>



14. 2. si Alexander Graham Bell nechal patentovat telefon - co si takhle v MZK půjčit nějak... [See More](#)


Like · Comment · Share

 93 people like this.

Top Comments ▾

 45 shares

 Li Du Koukalová je tam chyba - to není Zikmund, ale Zmikund 😞  
Like · Reply ·  1 · February 14 at 8:32pm

 Moravská zemská knihovna V opráscích určitě 😊  
Like · February 14 at 9:27pm

Write a comment.. 

**Facebook je teď a tady – jde využít toho, co se právě teď děje a o čem se lidi baví. Dělejte to nápaditě a třeba vám vyjde „virál“.**





Jaromír Jágr (Official)

Timeline

Now

✓ Liked



Jaromír Jágr (Official)

January 17

Ahoj HR. Dnes poprvé se hlásím z Dallasu a oficiálně už jako hráč místních STARS. Po 113 dnech nejistoty, dohadů a nespočetném množství mítinků jsme se konečně dočkali nové sezony NHL. A bude to úplně jiná než ty předchozí. Jen týden přípravy bez přípravného zápasu a zkrácená sezona na 48 zápasů bude podle mého více boj než hra. Nerozehranost a důležitost každého bodu to myslím ukáže. Po pohodě, kte...[See More](#)

[See Translation](#)

Like · Comment · Share

437

17,205 people like this.

[View previous comments](#)

2 of 3,146



**Petr Jedlička** Super nápad a super start v NHL . Jen tak dál

58 minutes ago · Like



**Pettya Růžicka** Určitě je to skvělý nápad. spousta lidí nemá tu chuť o čem to je

58 minutes ago · Like



Write a comment...

**Facebook stránka Jaromíra Jágra funguje tak dobře, protože si ji doopravdy vytváří sám. Ale totéž dokázala i [Kuchařka ze Svatojánu](#) nebo Tomášek a jeho [křížalky](#).**

**Brašnářství R. Tlustý & spol.** Adam Home

★★★★★  
15,378 likes  
35 visits

Bára Buchtová, Jakub Horak and 65 other friends like this or have been here.

Invite your friends to like this Page

ABOUT

Prague

Na louži 2  
Prague, Czech Republic

777 738 788

Open  
Today 9:00am - 6:00pm

Price Range \$\$\$\$

<http://www.romantlusty.cz/>

Suggest Edits

**Brašnářství R. Tlustý & spol.**  
September 24

Milí FB fanoušci,




chtěli bychom Vám nabídnout další unikátní kousek z našeho showroomu.

V tomto příspěvku nabízíme messenger bag s NO1.

Messenger má rozměry 35x28x8 cm a kapsu na notebook 13".

Je vyroben z černé broušené kůže, podšitý je divadelními brokáty s modrými proužky.

Je ihned k odběru za 5990,- pro prvního zájemce který napíše do tohoto příspěvku "BERU" (4 photos)

**Když dva dělají totéž, není to totéž. Buďte to vy, mějte svůj příběh a ten hýčkejte – pak budete i prodávat. Jako Brašnářství Tlustý.**

# Pokračování příště!

e-mail pro vaše dotazy: [zbiejczuk@gmail.com](mailto:zbiejczuk@gmail.com)

Najdete mě také tady:



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ