

Obsah

Předmluva	11
Úvod	13
1. kapitola	
Internetové public relations	17
<i>Bohatost obsahu</i>	19
<i>Dosah</i>	19
<i>Publikum</i>	20
<i>Empatie</i>	22
2. kapitola	
Internet	25
Internet se týká všech způsobů komunikace	26
Stručný úvod do internetu	27
<i>Kyberprostor</i>	27
<i>E-mail</i>	28
<i>WWW a weby</i>	29
<i>Newsgroups neboli diskusní skupiny</i>	30
<i>Mailing lists (rozesilací seznamy)</i>	30
<i>Instant messaging</i>	31
<i>Bulletin boards</i>	32
<i>Chat</i>	32
<i>MUD</i>	33
<i>Telnet</i>	34
<i>WAP</i>	34
Jak to všechno zvládnout	35
3. kapitola	
Vtváření respektu v kyberprostoru	37
Proč je právě důvěra tak důležitá	38
<i>Důvěryhodný</i>	40
<i>Jak radit organizacím v záležitostech týkajících se zabezpečení</i>	41
<i>Etická dilemata</i>	42
Nové dovednosti	43
Nová role public relations	44
Role institucí public relations	45

4. kapitola	
Sjednocování komunikace	47
Integrace webu, extranetu a intranetu	49
<i>Tok informací mezi odděleními</i>	50
<i>Modely přístupu ke znalostem</i>	51
<i>E-enablement a jeho dopad na reputaci</i>	53
5. kapitola	
Šíření zpráv v kyberprostoru	57
<i>Propustnost</i>	58
<i>Transparentnost</i>	59
<i>Zprostředkování</i>	59
6. kapitola	
Brouzdání po internetu	65
Co vlastně nacházíte	66
Vyhledávače	67
<i>Fulltexty</i>	68
<i>Předmětné katalogy</i>	68
<i>Hybridy</i>	69
Internet jako virtuální svět informací	70
Jak vyhledávat	71
<i>Prohledávání webu</i>	72
<i>Vyhledávání v diskusních skupinách</i>	74
<i>Vyhledávání v chatech</i>	75
<i>Ukládání obsahu</i>	75
7. kapitola	
Mapování a monitorování vlastních aktivit v kyberprostoru	77
Landscaping	78
<i>Scénérie internetu</i>	79
Audit	80
<i>Vnímání</i>	80
<i>Audit jednotnosti, integrace</i>	82
<i>Vytváření komunit</i>	82
<i>Bezpečnost</i>	83
<i>Zaměstnanecké politiky</i>	83
<i>Reakce na dotazy</i>	83
<i>Rozpočty</i>	84
<i>Naplňování nejrůznějších očekávání</i>	84
Monitoring	84

8. kapitola	
Hodnocení aktivit na internetu	87
Hodnocení webů	89
<i>Informace o webu</i>	89
<i>Obsah</i>	90
<i>Dosah</i>	92
<i>Návštěvníci</i>	93
<i>Empatie</i>	94
Hodnocení diskusních skupin	95
Zjišťování změn chování	96
9. kapitola	
Přehled informačních zdrojů pro uživatele internetu	97
První kroky při vytváření přehledu	99
Knihovny odkazů	100
<i>Vytváření odkazů a referencí</i>	101
10. kapitola	
Hledání partnerů a zvyšování dosahu	107
Vyhledávání příslušných webů	109
Různé způsoby poskytování obsahu	110
Kdo jsou vaši internetoví uživatelé?	111
<i>Uživatelé zajímají různé problémy a témata</i>	111
<i>Kde jsou problémy, je i veřejnost</i>	112
Vyděte veřejnosti naproti	114
<i>10 kroků vstříc veřejnosti</i>	114
<i>Proveďte plánovaná opatření</i>	115
Fanoušci a vyslanci	115
Sponzorování	117
<i>Dovednosti v oblasti internetu</i>	117
<i>Prostor a služby na internetu</i>	117
<i>Duševní vlastnictví</i>	118
<i>Bannery</i>	118
<i>Partnerské programy</i>	118
11. kapitola	
Oslovování veřejnosti prostřednictvím webů	119
První myšlenky	120
<i>Firemní cíle</i>	121
<i>Budujte vztahy</i>	122
<i>Zpřístupněte informace</i>	122
<i>Jeden nebo více webů?</i>	122
<i>Vztahy se točí kolem návštěvníků</i>	123

Obsah webu z pohledu PR	124
<i>Základní požadavky</i>	124
Určení obsahu	126
<i>Výrobky, služby a marketing</i>	126
<i>Společenské záležitosti</i>	126
Elektronické publikace (E-pubs)	134
Webcasting	136
<i>Video News Release na webu</i>	137
Tvorba webu a jeho údržba	138
<i>Tvorba obsahu</i>	138
<i>Grafický design</i>	138
<i>Návrh architektury</i>	138
<i>Testování</i>	138
<i>Údržba</i>	139
<i>Doménová jména</i>	139
<i>Další záležitosti týkající se tvorby webu</i>	140
Propagace vašeho webu	141
<i>Vyhledávače</i>	141
12. kapitola	
Oslovování interních uživatelů	143
13. kapitola	
Používání komunikace prostřednictvím e-mailu	147
E-mail marketing	148
<i>Přínosy</i>	148
<i>Záporná stránka e-mailu</i>	149
Vztahy prostřednictvím e-mailu	149
<i>Reakce na e-mailové kontakty odeslané z webu</i>	150
<i>Internet a mailing lists (rozesílací seznamy)</i>	150
Nebezpečí spamu	151
<i>Nevyžádané hromadné zprávy (UBE)</i>	151
<i>Nevyžádané komerční zprávy (UCE)</i>	152
Bezpečnost	152
14. kapitola	
Diskusní skupiny	155
<i>Pronikání do diskusních skupin</i>	158
<i>Některá doporučení a varování</i>	160
<i>Jazyk diskusních skupin</i>	161

15. kapitola	
Řízení vztahů s uživateli internetu	163
Customer relationship management (CRM)	164
<i>Řízení vztahů v oblasti B2B</i>	167
16. kapitola	
Dosah internetového zpravodajství	169
Jak se čte internetové zpravodajství	171
Tvůrci zpravodajství	171
<i>Standardy pro distribuci online zpráv</i>	172
<i>Tvůrci zpráv</i>	173
<i>Zpravodajští brokeri</i>	173
<i>Zdroje obohacující obsah</i>	174
<i>Distributoři zpráv</i>	174
<i>Nové zpravodajství</i>	174
Kontakty s novináři prostřednictvím internetu	176
<i>Internet je pro novináře důležitý</i>	176
<i>Jak využívají síť novináři?</i>	177
Nové trendy v informování	179
Jak jednat s novináři, kteří jsou online	180
<i>Vaše tiskové zprávy a oznámení</i>	181
<i>Používání e-mailu</i>	182
<i>Telefon</i>	183
<i>Konferenční hovory</i>	184
<i>Previews</i>	184
<i>Novináři na volné noze a ti s úvazkem</i>	184
<i>Novináři se teď mohou ptát</i>	186
Mediální seznamy, spam a jam	187
Vaše virtuální tiskové oddělení	188
<i>Sekce pro novináře</i>	188
<i>Činnost pracovníků PR</i>	191
17. kapitola	
Řešení problémů	193
Problémy	195
<i>Interakce</i>	196
„Darebácké“ stránky	196
<i>Jak se vyrovnat s darebáckými stránkami</i>	198
<i>Nátlak v sobě skrývá nebezpečí</i>	199
<i>Diskusní skupiny</i>	199
18. kapitola	
Co je správné a co legální?	201

Autorská práva	204
<i>Povaha autorských práv</i>	204
<i>Používání a poskytování autorských práv</i>	204
<i>Poznámky k používání odkazů</i>	205
<i>Mezinárodní úhel pohledu</i>	206
19. kapitola	
A budoucnost?	207
Rejstřík	213