



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Masarykův ústav vyšších studií

Intranet jako komunikační technologie, jeho dopad na chování a komunikaci pracovníků ve firmě a návrh jeho dalšího využití

Intranet as a communication technology their incidence in behaviour and communication employee in company and draft of further solution

Diplomová práce

Studijní program: Řízení rozvojových projektů
Studijní obor: Projektové řízení inovací v podniku
Vedoucí práce: PhDr. Lenka Adamová, CSc.

Bc. Michaela Chlumská

Praha 2016

ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE MASARYKŮV ÚSTAV VYŠŠÍCH STUDIÍ

Zadání diplomové práce

Školní rok: 2014/2015

Jméno a příjmení: Michaela Chlumská

Studijní program: Řízení rozvojových projektů

Obor studia: Projektové řízení inovací v podniku

Forma studia: prezenční

Téma práce: Intranet jako komunikační technologie, jeho dopad na chování a komunikaci pracovníků ve firmě a návrh jeho dalšího využití

Téma práce v anglickém jazyce: Intranet as a communication technology their incidence in behaviour and communication employee in company and draft of further solution

Zásady pro vypracování práce

Cíl práce:

Cílem práce je popis využití intranetu v podmínkách firmy v obousměrné komunikaci, analýza postojů pracovníků k němu. Ze zjištěných výsledků budou vyvozeny návrhy na změny a další využití intranetu a návrh na jeho zefektivnění.

Teoretická východiska:

První část bude zaměřena na kritickou rešerši a zhodnocení poznatků z literatury zabývající se problematikou komunikace a komunikačních technologií v podniku.

Druhá část práce se bude věnovat situaci v konkrétní společnosti, která využívá intranetu jako své významné komunikační technologie v podnikové praxi. Jedná se o nadnárodní společnost působící v oblasti logistiky. Teoretická práce se zaměří na užití intranetu ve vnitřní komunikaci firmy z hlediska její efektivity ve vztahu k pracovním úkolům ve firmě, informovanosti pracovníků a jejich vedení. Vyhodnocením výsledků poskytne tato práce zpětnou vazbu a návrh změn a úprav intranetu pro společnost. Při tvorbě DP budu mimo jiné vycházet z poznatků z předmětů Sociální kompetence v projektovém řízení, Organizace a vedení lidí, Strategický marketing, Strategické řízení a Řízení projektů.

Metody práce:

Dotazníkové šetření mezi zaměstnanci s cílem zjistit využívání a postoje k intranetu, standardizovaný rozhovor se zástupcem vedení s cílem zjistit představy o dopadech intranetu, zúčastněné pozorování – časový snímek využívání intranetu v průběhu pracovního dne, sběr dat, vyhodnocení, porovnání výsledků a návrh řešení

Rámcová osnova:

Teoretická část

- Komunikační technologie
- Komunikace a chování pracovníka
- Dotazníkové šetření, standardizovaný rozhovor, zúčastněné pozorování

Praktická část

- Výběr a představení nadnárodní firmy působící v oblasti logistiky
- Příprava dotazníků, rozhovoru a časového snímku
- Analýza firmy pomocí dotazníkového šetření, standardizovaného rozhovoru a zúčastněného pozorování
- Vyhodnocení a porovnání výsledků
- Návrh řešení na úpravu intranetu z hlediska obsahové, cílové a grafické stránky

Závěr

Základní odborná literatura:

MICHALÍK, David a Ladislav NYKL. *Interní komunikace: metodická příručka*. Vyd. 1. Překlad Jana Bílková. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2010, 104 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-86973-26-5.

CEJTHAMR, Václav. *Virtuální týmy a virtuální organizace*. 1. Vydání. Praha: VŠE v Praze – Oeconomica, 2009, 83 s. ISBN 978-80-245-16611-0

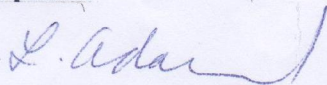
MOTSCHNIG, Renate a Ladislav NYKL. *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. Vyd. 1. Překlad Jana Bílková. Grada, 2011, 172 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4736-129.

HOLÁ, Jana a Ladislav NYKL. *Jak zlepšit interní komunikaci: vyhněte se zbytečným škodám, odchodu zaměstnanců a ztrátě zákazníků*. Vyd. 1. Překlad Jana Bílková. Brno: Computer Press, 2011, 172 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-251-2636-3.

ARMSTRONG, Michael a Ladislav NYKL. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy : 10. vydání*. 1. vyd. Překlad Jana Bílková. Praha: Grada, 2007, 789 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1407-3.

Vedoucí práce: PhDr. Lenka Adamová, CSc.

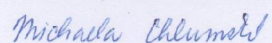
Podpis vedoucího práce:



Datum odevzdání zadání: 5.12.2014

Datum odevzdání práce:

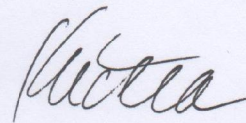
Podpis studenta stvrzující přijetí zadání práce:



Toto zadání platí tři po sobě jdoucí semestry od data odevzdání zadání.

Schválení zadání DP

8.12.2014 Janková
Datum a podpis vedoucího programu



podpis ředitele MÚVS

Identifikační záznam

CHLUMSKÁ, Michaela *Intranet jako komunikační technologie, jeho dopad na chování a komunikaci pracovníků ve firmě a návrh jeho dalšího využití*. Praha, 2014, počet stran 102, počet stran příloh 10. Diplomová práce. České vysoké učení technické v Praze, Masarykův ústav vyšších studií, Řízení rozvojových projektů. Vedoucí diplomové práce PhDr. Lenka Adamová, CSc.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „**Intranet jako komunikační technologie, jeho dopad na chování a komunikaci pracovníků ve firmě a návrh jeho dalšího využití**“ zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje.

Nemám závažný důvod proti zpřístupňování této závěrečné práce v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění.

V Praze dne:

podpis:

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí mé diplomové práce PhDr. Lence Adamové, CSc. za ochotu, cenné připomínky a poskytnutí odborných rad, kterými přispěla k vypracování této diplomové práce.

Dále bych chtěla poděkovat společnosti a působící v oblasti logistiky a vše jejím zaměstnancům, kteří mi s velkou ochotou vyplnili můj dotazník.

Velké poděkování také patří v neposlední řadě rodinným příslušníkům za jejich podporu.

Abstrakt

Tato diplomová práce se zabývá intranetem a jeho dopadem na chování zaměstnanců v organizaci. V teoretické části čtenáře práce seznamuje nejprve s problematikou ICT. Jsou zde představeny virtuální týmy a organizace, user experience, přístup BYOD, ICT které firmy využívají a především intranetem. V následné praktické části je úkolem zjistit za pomoci kvantitativního šetření a pozorování, jaký je aktuální stav v konkrétní společnosti, jakým způsobem ovlivňuje chování a postoj pracovníků a míru jeho využití. Výsledky šetření jsou prezentovány pomocí grafů s komentářem a jsou navržena určitá řešení pro danou společnost.

Klíčová slova

Intranet, ICT, nové komunikační technologie, informační a komunikační technologie, virtuální týmy, BYOD, Groupware, Instant messaging, VoIP, Cloud computing, výzkum, šetření, dotazník, pozorování

Abstract

This thesis deals with the Intranet and its impact on behaviour of employees in the organisation. In the theoretical part, the thesis introduces the ICT topics. It describes virtual teams and organizations, user experience and BYOD approach, further also ICT used by firms and the Intranet. In the next practical part, the main aim is with the help of quantitative research and observation to find out the real state how the Intranet influences behaviour and standpoints of employees and the level of its usage. Conclusions of research are presented graphically with a comment. Based on them, there are specific proposals for the chosen company.

Key words

Intranet, ICT, new communication technologies, information and communication technology, virtual teams, BYOD, Groupware, Instant messaging, VoIP, Cloud computing, research, investigation, questionnaire, observations

OBSAH

PŘEDMLUVA	1
1 ÚVOD	2
2 TEORETICKÁ ČÁST	3
2.1 Pojem komunikace.....	3
2.2 Komunikační model podle ICT	6
2.3 Typy komunikace a komunikační kanály	8
2.4 Rozdělení komunikace v souvislosti s ICT	9
2.5 Historie nové komunikace	10
2.6 Internet.....	12
2.7 Virtuální týmy a organizace.....	13
2.8 Informační a komunikační technologie	15
2.9 User experience a usability.....	17
2.10 Přehled informačních a komunikačních prostředků.....	19
2.10.1 Telefonní a mobilní komunikace.....	20
2.10.2 Samoobslužné IT a BYOD.....	21
2.10.3 Elektronická pošta – emaily	23
2.10.4 Groupware	24
2.10.5 Instant messaging	26
2.10.6 VoIP.....	28
2.10.7 Videohovory a videokonference.....	30
2.10.8 Sociální sítě	31
2.10.9 Cloud computing	33
2.10.10 Intranet.....	36
3 INTRANET	37

3.1	Využití intranetu v konkrétní organizaci	39
4	PRAKTICKÁ ČÁST	46
4.1	Cíle šetření, výzkumné hypotézy.....	46
4.2	Metodologie a zpracování dat.....	47
5	ANALÝZA VÝSLEDKŮ.....	50
6	DISKUSE K VÝSLEDKŮM.....	70
6.1	Návrhy na zlepšení a další možnosti zkoumání	71
7	ZÁVĚR.....	72
	Seznam použitých zdrojů	75
	Seznam obrázků, tabulek a grafů.....	79
	Přílohy	80
	Evidence výpůjček.....	90

Předmluva

Pro svou diplomovou práci jsem si vybrala téma z oblasti informační a komunikační technologie. Domnívám se totiž, že tyto technologie jsou dnes nedílnou součástí nejenom každé firmy a podniku, ale jsou celospolečenskou záležitostí.

Díky nim máme život mnohem jednodušší. Dříve, když lidé neměli tyto prostředky, se komunikovalo podstatně hůř. Lidé vše zaznamenávali ručně nebo díky psacím strojům. V dnešní době stačí zvednout mobilní telefon a poslat zprávu nebo zavolat konkrétní osobě aktuální informaci.

Informační a komunikační technologie se využívají v podnicích a firmách všech odvětví a napříč všemi odděleními. Zvyšují konkurenceschopnost a výkonnost podniku. Pokud jsou technologie správně využité, podílejí se na růstu tvorby vyšší přidané hodnoty na zaměstnance.

Ve vybrané logistické firmě, kterou se budu zabývat v praktické části, došlo k přechodu z intranetu na Sharepoint a chtěla bych pomoci firmě zjistit, zda změna pomohla v komunikaci zaměstnanců, případně doporučit zlepšení.

1 Úvod

Cílem této práce je popis využití intranetu v podmínkách firmy v obousměrné komunikaci, a dále také analýza postojů pracovníků k němu. Ze zjištěných výsledků budou vyvozeny návrhy na změny a další využití intranetu a jeho návrh na jeho zefektivnění.

Na tomto základě jsem práci rozdělila do dvou částí – teoretické a praktické.

V první části si budu klást za cíl podrobně popsat problematiku informačních a komunikačních technologií. Nejprve se zaměřím na komunikaci jako takovou a na její historii. Dotknu se otázky virtuálního týmu a organizace a použitelnosti technologií. Poté se zaměřím na přehled prostředků, které firmy využívají a popíšu je. Vycházím především z odborné literatury, ale rovněž využiji i vlastní zkušenosti s těmito komunikačními prostředky. Posledním tématem bude intranet a především jeho využití v logistické firmě, protože je předmětem zkoumání ve druhé části této práce.

Výzkumná část se bude věnovat intranetu. Na základě cíle práce jsem si stanovila tyto dvě výzkumné otázky, které považuji za stěžejní:

- Pracovníci, kteří mohou srovnat obě verze intranetu, hodnotí novější verzi jako lepší pracovní nástroj.
- Nová verze umožňuje propojenost s jinými informačními a komunikačními technologiemi.

Stanovené hypotézy se budu snažit potvrdit nebo vyvrátit několika metodami. Nejprve provedu zúčastněné pozorování za pomoci časového snímku. Následně provedu standardizovaný rozhovor s IT specialistou k problému práce s intranetem. Nakonec provedu analýzu postojů pracovníků firmy za pomoci dotazníkového šetření. Budou mě zajímat postoje zaměstnanců k intranetu ve společnosti.

Výsledky všech tří metod zhodnotím a navrhnu případné změny nebo doporučení firmě na zlepšení stávající situace. Téma je velice obsáhlé a dá se na něj podívat i z jiného úhlu pohledu, proto případně navrhnu i další možnosti zkoumání těchto záležitostí ve firmě.

2 Teoretická část

Ve své diplomové práci se budu nejprve věnovat základním pojmům vztahujícím se k řešené problematice, ale s přihlédnutím k těm hlediskům, které se týkají mé odborné práce. Vzhledem k tomu, že druhá část práce je zaměřená na komunikaci nepřímou, budu se tedy i v první části věnovat spíše té.

2.1 Pojem komunikace

Člověk se od ostatních tvorů odlišuje právě tím, že se pomocí řeči, mimiky, gest a pohybů dorozumí a přenáší myšlenky. Je to zároveň podmínka pro existenci sociálního systému. Díky komunikaci se jedinci začleňují do společnosti. Komunikace patří mezi dovednosti, které by se měly rozvíjet celý život. Při komunikaci dochází k výměně informací a slouží jako prostředek k vzájemnému ovlivňování osob. (Kelnarová a Matějková, 2014, s. 11)

Pan Křivohlavý vymezil pojem komunikace: „Communicare est multum dare - komunikovat znamená mnoho dát“ (Kelnarová a Matějková, 2014, s. 11)

Paní Linhartová lidskou komunikaci popisuje jako složitý a mnohvrstevný proces závislý na individuální psychice, inteligenci, na vzdělání a na individuálních i sociálních zkušenostech. (Linhartová, 2007, s. 11)

Další spisovatelky Venglářová a Mahrová popisují pojem komunikace následovně: „Veškeré dění uvnitř i styk s okolím se odehrává formou interakcí a komunikace. Interakce je reagování lidí navzájem, probíhá neustále. Zaznamenáváme ji někdy intenzivně, jindy tak mimoděk. Pokud dojde k výměně informací, jde o komunikaci!“ (Venglářová a Mahrová, 2006, s. 11)

Pojem komunikace má široké použití. Pochází z latinského názvu *communicare* a znamená něco sdílet nebo přenášet. „V širokém pojetí lze tedy konstatovat, že komunikace ovlivňuje naše myšlení, postoje, emoce, že komunikace není všechno, ale stojí za vším...“ (Michalík, 2010, s. 6)

Pojem se může používat jako označování pro přemísťování lidí či materiálu, pro dopravní síť nebo například označení myšlenek, postojů, pocitů, informací od jednoho člověka k druhému. Mezi komunikační prostředky patří pošta, jazyk, telegraf, telefon, počítač, televize, rozhlas, ale i vlaky, autobusy či letadla. K výraznému obohacení komunikace přispěla kybernetika, která vyjadřuje komunikaci jako předávání informací mezi komunikátorem a komunikantem. V psychologii jde navíc o sebe prezentaci.

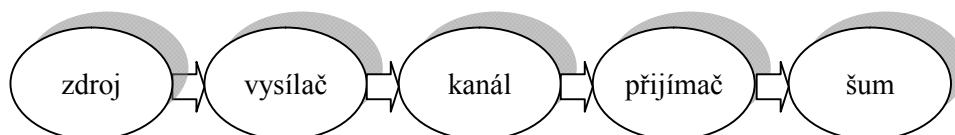
Jiní autoři při popisu komunikace oproti ostatním zdůrazňují navíc sdělení, lidské vztahy a význam sociálního chování v sociálních vztazích lidí.

Definicí je však celá řada a každá zdůrazňuje jiné aspekty. Buď obsahové či formální nebo logickou popřípadě požitkovou stránku. (Mikuláščík, 2010, s. 20)

Komunikaci dělíme podle toho kdo, co, komu, jak a proč něco sděluje a s jakým výsledkem:

- osobní – naše vnitřní řeč
- mezilidská – dialog mezi dvěma a více lidmi
- masová – probíhá mezi společenskými a politickými organizacemi, především v médiích
- neosobní – komunikace s počítačem
- biologická – předávání informací mezi organismy (Linhartová, 2006, s. 15)

Ve výzkumné části budu zkoumat, jak už bylo řečeno, komunikaci neosobní, proto se jí také budu věnovat více. Obecně má komunikace určitou posloupnost jednotlivých dějů. To krásně popisuje dosti známý lineární model komunikace, který se dá vyjádřit následovně:



Obrázek 1 – Lineární model komunikace

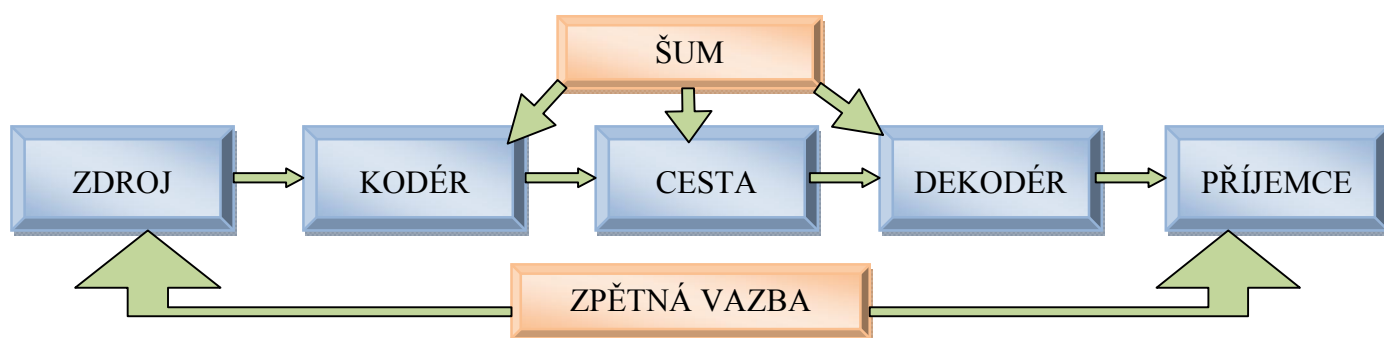
Zdroj: Vlastní zpracování

Zdrojem se rozumí člověk, který potřebuje někomu něco sdělit. Dále následuje vysílač, kanál, přijímač a šum. Následně se model obohatil z hlediska komunikační praxe, kdy bylo zapotřebí do procesu zainteresovat i složku příjemce, který také odehrává velmi důležitou roli. Příjemce se z hlediska logiky zařadil mezi přijímač a šum.

Komunikační model vyjadřuje to nejdůležitější při popisu komunikačního procesu. (Vymětal, 2008)

„Chceme-li komunikaci ovlivňovat, je nutné dívat se na ni tedy jako na proces ovlivňování výsledků komunikace, který probíhá vždy za jiných stále se měnících podmínek, které do procesu přináší vždy pohyb a čas. To znamená, že komunikace se mění – mění se její forma, tvar a charakter. Chceme-li komunikaci řídit, musíme tedy pečlivě hledat, za jakých podmínek ji lze měnit, a hledat důsledky těchto změn a nastavovat podmínky tak, aby výsledky procesu byly žádoucí.“ (Holá, 2011, s. 24)

2.2 Komunikační model podle ICT



Obrázek 2 – Schéma komunikačního modelu

Zdroj: Vymětal, 2008, str. 30

Komunikační model podle ICT je velmi podobný předchozímu schématu. Na začátku máme opět zdroj, který potřebuje vyslat sdělení. Následuje proto kodér, cesta, dekodér až sdělení dorazí k příjemci. Navíc v tomto schématu můžeme vidět zpětnou vazbu, která probíhá mezi zdrojem a příjemcem. Komunikace je tedy oboustranná. Zpětná vazba umožňuje odesílateli poznat, zda druhá strana sdělení porozuměla či nikoliv.

Ke komunikačnímu šumu dochází v kódování, kanálu a dekodování zprávy.

Sdělení vzniká na základě rozhodnutí odesílatele. Sdělení nabývá celou řadu typů, například spojitého jako jsou funkce jedné či více proměnných, které vystupují při přenosu signálu u rádia nebo pak jako posloupnost písmen a číslic. Zdrojem se rozumí lidé nebo výpočetní stroje. Dále se zpráva kóduje na tvar, který se přeneše přes informační kanál. Provádí se komprese a šifrování. U digitálních systémů se zvuková stopa moduluje na základě posloupnosti jedniček a nul. Komunikační médium přenáší signál mezi kodérem a dekodérem. V této části může docházet ke komunikačnímu šumu, často dochází k nežádoucím změnám ve zprávě. Vhodným kódováním a dekodérem můžeme alespoň z části omezit tyto chyby. (Vaculík, 2013, s. 11)

Je zapotřebí dát si pozor také na entropii, rušení a šum. Těmito faktory bychom se měli zabývat už ve fázi kódování sdělení a volbě komunikačního kanálu. Jedná se především o nejistotu a neuspořádanost informací.

V oblasti informačních a komunikačních technologií jsou tyto problémy řešeny především vývojáři. Ti mají za úkol zajistit spolehlivost přenosu informací. Touto problematikou se zabývá obor nazývaný teorie informace. (Vaculík, 2013, s. 10)

Nyní nebudu zkoumat teorii v obecné rovině, ale uvedu specifické rysy v komunikaci s přihlédnutím na výzkumnou část této práce. Zaměřím se na rozlišení dvou faktorů podrobněji. Jedná se o entropii a šum.

Entropie znamená nejistota a neuspořádanost informací. V oblasti informačních a komunikačních technologií se jedná především o nevhodnost grafické úpravy.

Šumem se rozumí okolnosti, které narušují nebo zkreslují přenos informace a ovlivňují tak pravdivost, jednoznačnost a jasnost sdělení. Komunikační šum navyšuje entropii. V neosobní komunikaci, především počítačové, se jedná o tyto druhy:

- technický a mechanický – poruchy zařízení
- selekční – nejsou vyhledány požadované informace, dochází k chybám v systému
- pragmatický – špatná formulace informace
- sémantický – volba nevhodných slov nebo špatné kódování sdělení
- gnozeologický – uživatel nemá dostatečné poznatky k práci se systémem

2.3 Typy komunikace a komunikační kanály

Pokud komunikace probíhá mezi lidmi, nazýváme ji sociální komunikací a dělíme ji na tři základní druhy:

- ústní
- písemnou
- vizuální (Vymětal, 2008, s. 23)

Další typ komunikace uvádí ve svém díle Rétorika paní Buchtová:

- audiovizuální (Buchtová Šmajsová, 2009, s. 11)

Každý typ komunikace má jinou formu i zákonitosti. Komunikační média rozdělujeme do dvou skupin osobní a neosobní.

Osobní – přímá vzájemná komunikace dvou či více lidí, zahrnující komunikaci tváří v tvář, telefonické rozhovory, proslovy k publiku nebo poštovní kontakt

Neosobní – komunikace bez osobního kontaktu a často také zpětné vazby, jedná se především o média. (Kotler, Wong, Saunders, Armstrong 2007, s. 830)

Pro účely této práce si blíže popíšeme komunikaci neosobní, kterou bych rozdělila následovně:

- písemná
- elektronická – vnější (internetová) a vnitřní (intranetová)

2.4 Rozdělení komunikace v souvislosti s ICT

Komunikaci lze rozdělit na dvě skupiny z hlediska charakteristiky:

- individuální a skupinovou
- synchronnost a asynchronnost

Individuální a skupinová

Rozdíl mezi nimi je v jednání dvou lidí či rovnou celé skupině v organizaci.

Synchronnost a asynchronnost

Pro verbální i vizuální komunikaci se využívá datového přenosu. Přenos není bezprostřední a probíhá na dálku.

Synchronnost

Probíhá ve stejném čase a strany reagují se zpožděním. Patří sem například on-line chaty, videokonference, telefonní hovor nebo sdílená tabule.

Asynchronnost

Při tomto typu komunikace se používá e-mail, textové a multimediální zprávy, informační systémy nebo různá diskusní fóra. (Silvestr, 2014, s. 19)

2.5 Historie nové komunikace

Komunikace je jednou ze základních potřeb lidstva. Nejběžnějším formou komunikace pro lidstvo je řeč. Ta je ale zásadně omezená vzdáleností, přesněji na vzdálenost slyšitelnosti.

Ne vždy si mohou být lidé nablízku a vzniká tedy potřeba sdělit druhému nějakou zprávu. V dávných dobách byl hlavním tématem strach o přežití. Lidé se snažili najít nějaký způsob, jak zanechat a předat svůj vzkaz. Zpočátku spolu lidé komunikovali tak, jak nabízela sama příroda. Používali otisky, stopy, vyryté vzkazy, používali skrýše pro uchování zpráv nebo kouřové signály či uzlové písmo. Později ale zjistili, že to mnohdy nestačí a musel být pověřen posel, který měl zprávu doručit. Kladlo se na něj tudíž spoustu nároků. Musel být spolehlivý, musel uchovat tajemství a doručit zprávu konkrétní osobě. Kromě člověka se využívalo i služeb zvířat, například holuba či psů. Poslové doručovali nejprve ústní a později i písemné zprávy. Snaha doručit zprávu, vedla až k založení poštovních služeb. Poštovní služby nejprve doručovali zprávy pěšky, později na koních či s pomocí povozu, zanedlouho na kole, telegrafem, poté na motocyklu nebo automobilem. Dnes se zprávy přepravují také železniční nebo leteckou dopravou. Poštovní doručovatelé zprávy roznášeli od města k městu a každý je netrpělivě očekával. Dnes už tyto pocity lidé nezažívají.

Ve 21. století došlo k velkému obratu. Zprávy kolem nás létají ani nevíme jak, a to vše mají na svědomí moderní technologie, které se předhánějí ve všech směrech. Lidé dnes používají mobilní telefony a počítače s internetem. Sotva zprávu dopíše, už je odesílána adresátovi. Samozřejmostí je neskutečné zrychlení komunikace mezi lidmi, ale zároveň je to i nevýhoda. Dnes nemůžeme mluvit o určitém času při čekání na zprávu nebo času na rozmyšlenou. Není čas si odpovědi dostatečně promyslet a toto zrychlení kolikrát přináší i neuvážené zprávy, protože se často lidé v neosobních zprávách ztrácejí.

Motsching ve své knize Komunikace zaměřená na člověka uvádí, že neosobní komunikace je velmi praktická, nicméně může docházet k překlenutí bariér v hierarchii společnosti. (Motsching, Nykl, 2011, s. 140)

Kvůli lidské pohodlnosti se některé z uvedených možností dnes už nepoužívají. Neustále dochází k inovacím informačních a komunikačních technologií. Technologie jsou schopné sdělovat informace i na velké vzdálenosti, kromě toho se snižují i náklady. Za neustálým vylepšováním stojí samozřejmě člověk a může být také chápán jako určité omezení vývoje nových technologií.

2.6 Internet

Internet je rozsáhlá počítačová síť vytvořená na základě ministerstva obrany Spojených států. Bylo důležité vytvořit nějakou komunikační síť, která by v případě potřeby sloužila k rychlému přenosu dat.

Historie internetu sahá až do šedesátých let, kdy v roce 1969 byla v USA uvedena do provozu první síť ARPANET a postupně se k ní začaly připojovat další instituce a především univerzity. O čtyři roky později se síť začala rozvíjet i na evropském kontinentu. V roce 1989 byl vyvinut hypertextový dokument, což umožnilo hledat informace i v jiných dokumentech, které jsou uchovány i na jiných kontinentech. V České republice se internet začal využívat až v roce 1995, ale ne každý si ho mohl pořídit. Až s poklesem cen osobních počítačů a úpravě tarifů cen internetu v roce 1999 zaznamenal i u nás velký rozvoj. (Frey, 2005, s. 26)

Důležité ale pro tuto diplomovou práci je, že internet výrazně přispěl k vývoji informačních a komunikačních technologií, se kterými se dnes běžně setkáváme a neumíme si bez nich už svůj život představit. V moderní komunikaci neexistují hranice mezi jednotlivými státy, lidé bez problémů komunikují z jednoho konce světa na druhý. Jednoduchost umožňuje vznik virtuálním týmům ve firmách nebo utvoření i celé virtuální organizace.

2.7 Virtuální týmy a organizace

Výraz „virtuální“ je používám stále častěji především díky změnám v technologickém a ekonomickém prostředí, které vzniká mezi počítačem a člověkem.

„Virtuální tým je skupina geograficky rozptýlených pracovníků, často přes hranice organizací i zemí, kteří s využitím informačních a komunikačních technologií ke vzájemnému propojení spolupracují na dosažení společného cíle.“ (Lipnack, Stamps, 1997, s. 18)

Virtuální týmy, jak ve své knize Cejtharm, Dědina, Brunet-Thornton (2009) uvádí, vznikají za účelem zpracování projektů. Nejdůležitějším prostředkem komunikace je počítač s internetem. Virtuální týmy nemají často možnost komunikovat tváří v tvář, proto využívají těchto možností. Týmy mají své výhody i nevýhody.

Výhody:

- ušetří se čas i náklady
- organizačně jednoduché
- spolupráce je možná ze všech koutů světa
- skloubení časových posunů

Nevýhody:

- nenavázání neformálních vztahů
- neoptimální výkon
- nesdílení znalostí
- špatná soudržnost týmu
- malá důvěra

V dnešní době zaznamenáváme nárůst vnitřní komunikace. Vždyť stačí jen párkrát kliknout a e-mail se odešle. Častokrát dochází k neefektivní vnitřní komunikaci, protože zaměstnanec často vyjádří i nějaké osobní sdělení, například vtip nebo nějaký komentář, a tím dochází ke komunikačnímu šumu.

Některé organizace na začátku projektu uspořádají meeting, kde se zaměstnanci potkají tváří v tvář a poté spolu už komunikují jen pomocí internetu. Existují ale i společnosti, které jsou rozprostřeny po celém světě a musí spolu komunikovat hned od začátku jen a pouze pomocí internetu.

„Virtuální organizace je soubor geograficky rozdělených, funkčně a/nebo kulturně odlišných entit, které jsou propojeny elektronickými formami komunikace a spoléhají se na laterální, dynamické vztahy. Přes svou různorodost udržuje společná identita společnost v myslích členů, zákazníků nebo jiných složek.“ (Cejthamr a Dědina, 2010, s. 164)

2.8 Informační a komunikační technologie

Tento termín označuje nástroje a technologie, které lidé využívají k distribuci, sdílení, sběru dat a ke komunikaci mezi sebou díky počítačům, propojené počítačových sítí, a dalších propojených zařízení.

	Podniky používající				
	firemní počítačovou síť	bezdrátové připojení k firemní počítačové síti	vzdálený přístup k firemním aplikacím, dokumentům či souborům	intranet	extranet
Podniky celkem (10+)	74,3	57,7	51,9	33,7	15,8
Velikost podniku					
10–49 zaměstnanců	69,2	51,5	44,4	28,4	12,6
50–249 zaměstnanců	91,5	77,1	75,8	46,9	24,1
250 a více zaměstnanců	97,7	91,9	94,0	79,2	42,3
Odvětví (ekonomická činnost)					
Zpracovatelský průmysl	75,7	58,5	52,3	32,4	11,1
Výroba a rozvod energie, plynu, tepla	81,4	62,6	59,8	42,3	19,0
Stavebnictví	72,3	53,2	40,3	25,1	11,6
Obchod; opravy motorových vozidel	76,4	60,5	57,3	33,7	18,6
Doprava a skladování	65,4	50,5	40,4	27,6	13,1
Ubytování, stravování a pohostinství	50,9	40,6	29,5	26,6	7,3
Informační a komunikační činnosti	97,5	88,4	92,6	77,8	51,1
Peněžnictví a pojišťovnictví	92,9	65,1	79,3	67,2	48,9
Činnosti v oblasti nemovitostí	78,3	56,3	50,4	36,0	22,3
Profesní, vědecké a technické činnosti	85,1	62,2	62,1	40,1	18,5
Administrativní a podpůrné činnosti	63,2	52,3	48,6	30,8	19,8

Tabulka 1 - Firemní počítačová síť a související technologie v podnikatelském sektoru ČR, 1/2015 v (%)

Zdroj: ČSÚ

Jak vyplývá z předchozí tabulky, která je uveřejněná na internetových stránkách Českého statistického úřadu z roku 2015, podniky, které mají alespoň 10 zaměstnanců, využívají firemní počítačovou síť ze 69,2%. Pokud mají více než padesát a méně než dvě stě čtyřicet devět zaměstnanců, využívají síť z 91,5%. Ve třetí kategorii, tedy více jak dvě stě padesát zaměstnanců, využívají firemní síť z 97,7%. Intranet se v poslední kategorii pohybuje kolem 79,2%.

Předpokládám tedy, že v praktické části této práce vyjdou reprezentativní výsledky, vzhledem k tomu, že se firma řadí do třetí kategorie.

2.9 User experience a usability

User experience je zkratka z User Experience Design. Jedná se o sadu technik a metod, které lze použít jako návrh určitého uživatelského rozhraní, ať už pro webové stránky nebo aplikace. Zahrnuje:

- uživatelský výzkum – rozhovory a on-line výzkumy
- interakční design – konkrétní návrhy stránek nebo aplikací
- informační architektura – struktura informací
- vizuální design – vzhled a emocionální působení díky barvám, písmu či grafických prvků

Můžeme se setkat s dvojitým pojetím uživatelského prožitku. V prvním pojetí tato disciplína stojí vedle ostatních na stejné úrovni, ve druhém je pak vnímána jako proces, do kterého vstupují další disciplíny. Druhou variantu popisuje Jesse James Garrett ve své knize *The Elements of User Experience*. Podrobnější informace o User experience jsou k nalezení na webových stránkách UX asociace.

Pokud mají lidé program spojený s příjemnými pocity a prožitky, rádi se k jeho využívání vrací a možná ho i doporučí dále a naopak. Uživatel sleduje obsah a funkčnost. Vše samozřejmě musí fungovat správně, aby byl program úspěšný. Tady zasáhneme trochu až do marketingu. Stejně jako marketingoví specialisté, pokud zavádějí výrobek na trh, musí dokonale znát skupinu koncových uživatelů, aby co možná nejlépe produkt vytvořili. Stejně tak i vývojáři musí znát uživatele, aby mohli správně navrhnout výrobek, který budou lidé používat.

Uživatelský prožitek se často zaměňuje s použitelností, což je špatně. Míra použitelnosti je součástí uživatelského prožitku. Určuje jednoduchost užívání předmětu, a jak snadno se s ním lidé naučí zacházet. Zabývá se správným navržením a použitím technologií.

Podstatou použitelnosti je:

- komunikace s uživateli a výzkum (rozhovory, výzkumy a dotazníky)
- testování (hodnocení experty, použitelnosti)
- prototypování

- iterace (opakování by vedlo k lepším výsledkům)

V praktické části této práce budu zkoumat postoj pracovníků a změny v jejich chování v souvislosti s používání komunikačních technologií a návrhy k vyřešení problému či zlepšení.

2.10 Přehled informačních a komunikačních prostředků

V této kapitole se budu zabývat vlastnostmi a přednostmi vybraných informačních a komunikačních technologií, protože je na ně zaměřena druhá, výzkumná, část práce.

Nabídka podnikových informačních a komunikačních technologií je v současné době s ohledem na velikost a odvětví podniků mnohem stabilizovanější. Dodavatelé se snaží o zvýšení prodejů a to vede k inovacím v rozvoji funkcionality informačních systémů a v rozvoji integračních projektů.

V následujících podkapitolách se budu věnovat těmto informačním a komunikačním prostředkům:

- Telefonní a mobilní komunikace
- Samoobslužné IT a BYOD
- Elektronická pošta – emaily
- Groupware
- Instant messaging
- VoIP
- Videohovory a videokonference
- Sociální sítě
- Cloud computing
- Intranet

2.10.1 Telefonní a mobilní komunikace

Každé pracoviště disponuje telefony ve formě pevných linek a zároveň má většina zaměstnanců také k dispozici firemní mobilní telefon, pro případ, aby byli k zastížení i mimo kancelář. Mobilní telefon je většinou součástí benefitů zaměstnance, může je používat i pro soukromé účely. Kromě jiného je tím stále pod určitým dohledem a kdykoliv se s ním můžeme spojit.

Mnoho domácností a firem upustilo již od klasických pevných linek, jelikož většinou všichni mají chytré telefony. Dominantou všech operačních systémů je Android, který ovládá tři čtvrtě trž. Dále následuje iOS, Windows Phone a další.

Kromě klasických funkcí chytrých telefonů a tabletů se některé firmy rozhodly do těchto zařízení vložit software, který může urychlit práci některým zaměstnancům. Jako příklad si můžeme uvést účetní program SAP. Tuto tendenci jsem zaregistrovala i u některých restauračních zařízení, které tím sledovaly jediné a to urychlit obsluhu zákazníka. Postupem času ale od toho upustily. Tento jev je ale ojedinělý, firmy nejspíš nechtějí investovat do neznámého. Mobilní telefon se dá lehce ztratit nebo odcizit, a to je možná další z důvodů, jelikož by tak mohla organizace přijít o citlivá data.

2.10.2 Samoobslužné IT a BYOD

Před několika lety bylo pořízení osobního nebo přenosného počítače nákladnou záležitostí a dostávali ho jen ti zaměstnanci, kteří ho ke své práci neodmyslitelně potřebovali.

V současné době používá ke své práci počítač téměř kdokoli a někteří zaměstnanci používají i svůj vlastní počítač. Má to hned několik výhod, mezi které patří například to, že uživatel svůj počítač zná a nemusí se tedy učit, jak s novým zařízením zacházet. Má nainstalované programy, které mu ulehčují práci. Někteří zaměstnavatelé instalaci některých programů zakazují, ale to by šlo vyřešit buď za pomoci samoobslužné informační technologie, nebo BYOD.

Samoobslužnými informačními technologiemi se rozumí výběr takových softwarových nástrojů, které si vybere sám uživatel na základě svých schopností, požadavků a zkušeností. Vše musí být samozřejmě prověřeno, aby to bylo bezpečné a musí projít finanční prověrkou. Poté si buď zaměstnanci sami stahují, co potřebují, nebo jejich zaměstnavatel má aplikace uložené na úložišti a oni je pak mohou libovolně stahovat.

Zkratka BYOD neboli **Bring Your Own Device** se dá vysvětlit jako používání privátních zařízení, například notebooků, tabletů a telefonních zařízení při práci a připojení do firemní sítě. Tento způsob se rozmohl v posledních letech a využívají ho v první řadě hlavně malé a střední firmy. Ovšem jak to tak bývá, i BYOD přináší několik výhod, ale i řadu nevýhod a rizikových faktorů.

Výhody BYOD spočívají ve zvýšené produktivitě a spokojenosti firemních zaměstnanců, jelikož při použití vlastních zařízení zaměstnanci vykazují lepší pracovní morálku, mají k dispozici často novější software a funkce, než je pro podnik běžné, a tedy do jisté míry se podílejí na inovaci podniku.

Výhodou by se mohlo zdát i to, že firma ušetří za nákup vlastních zařízení, ale mnohdy tomu tak být nemusí, protože zaměstnanci mohou v některých případech žádat o vykompenzování jimi vložených nákladů na nákup zařízení. Avšak doposud není žádné doporučené řešení pro to, zda firma má či nemá kompenzovat takovéto nákupy.

Hlavním rizikem politiky BYOD je to, že firma umožní přístup k datům, jež jsou pro ni velice citlivé a důležité. Zařízení pořízená zaměstnancem nemusí být ve všech ohledech uspokojivá, co se týče bezpečnosti. Proto je nutné při zavedení politiky BYOD do podniku pozměnit smlouvy zaměstnanců tak, aby jejich práva a povinnosti byla jasně vymezena a určena a nemohlo dojít k úniku důležitých firemních informací. Více informací o BYOD je k nalezení na webových stránkách Management Mania.

2.10.3 Elektronická pošta – emaily

E-mail je služba, která zprostředkovává zasílání a přijímání zpráv v elektronické podobě. E-mail se začal využívat v 70. letech minulého století a od té doby se již nesmazatelně vryl do podvědomí prakticky všech, kteří pracují či nějak využívají komunikaci a zasílání zpráv, dokumentů či souborů „online“.

Mezi výhody e-mailu patří:

- Rychlost doručování zpráv, jelikož je závislá jen na vytížení serverů. Pokud se neodešle ihned, je zařazen do fronty a je odeslán hned, jak je to jen možné.
- Interoperabilita, což znamená, že je možné zasílat e-maily z jednoho poštovního serveru na druhý bez jakéhokoliv ohledu na operační systém či hardware.
- Multiplatformová funkcionalita zaručuje že obsah, který je ve zprávě obsažen zůstane stejný, ačkoliv má příjemce zprávy jiný software než odesílatel.
- Přístup ke službě. Do e-mailu se můžeme přihlásit přes jakékoliv zařízení připojené na internet.
- Cena. Založení a vedení e-mailové schránky je zcela zdarma. Jediné poplatky s tím spojené jsou poplatky za internet a možnost rozšíření kapacity schránky.

Nevýhody e-mailu:

- Zabezpečení. Nezašifrované zprávy představují riziko, kdy se jejich obsah může dostat k neoprávněným osobám.
- Spam, který představuje nevyžádanou poštu, která často zaplavuje e-mailovou schránku a zhoršuje tak přehlednost zpráv.
- Viry. Častým terčem hackerů jsou neopatrní uživatelé internetu, kteří otevírají každý e-mail, skrze který lze snadno propašovat virus až do příjemcova zařízení.

2.10.4 Groupware

Aplikace groupware můžeme definovat jako technologické nástroje, díky kterým je snadnější a efektivnější organizace týmové a skupinové spolupráce. Collaborative software, jak jsou také groupware aplikace označovány, se užívá především jako prostředek komunikace, kooperace a koordinace pracovních skupin. Další funkcí groupware je možnost zhodnocení informačních prostředků celé organizace, které se dále využívají v konkurenčním boji a k vyjednávání mezi společnostmi. Primárním úkolem groupware je podpoření týmů a skupin pracovníků, aby co nejrychleji a nejefektivněji dosáhli vytyčených cílů.

Groupware systémy a s ním související nástroje jsou velice různorodé kvůli tomu, že jejich působnost není zcela jasně definována. Aby byly přehlednější, jsou uspořádány dle jednotlivých požadavků.

Podle objektu kooperativní činností:

- Cílené na uživatele – principem je výměna informací mezi uživateli. Dál se dělí na synchronní komunikaci (audio či video konference) a nesynchronní komunikaci, kterou představuje e-mail.
- Cílené na dokument – zde je principem práce různých uživatelů na stejném dokumentu. Je však naprosto nezbytné zabezpečení jejich součinnosti v takovém rozsahu, aby všichni uživatelé měli k dispozici aktuální verzi dokumentu.
- Cílené na proces – zde vše řeší systémy, které se zaměřují na řízení toku práce, jako je např. workflow management. (Borghoff, Schlichter, 2000)

Podle úrovně uspořádání pracovních činností:

- Neuspořádané činnosti – V pracovním prostředí, které je neuspořádané, jako je například brainstorming, se často stává, že kontrola součinnosti je nežádoucí. V takovém případě je úlohou groupware systémů vytvoření virtuálního sdíleného pracovního prostoru (angl. Virtual Shared Workplace) a následné zabezpečení komunikace a spolupráce skrze všechny účastníky.

- Uspořádané činnosti - zde groupwarová aplikace zajišťuje uživatelskou součinnost, následně kontroluje tok informací a celkový průběh pracovního procesu. (Borghoff, Schlichter, 2000)

Podle úrovně sdílení informací:

- Prezentační úroveň sdílení – zde se užívá tzv. princip WYSIWIS (What You See Is What I see), tedy rozuměno, všichni uživatelé mají k dispozici naprosto stejnou prezentaci daných informací.
- Pohledová úroveň sdílení – všichni uživatelé mají k dispozici určitou prezentaci daných informací, avšak tato prezentace se může lišit od ostatních.
- Objektová úroveň sdílení – všichni uživatelé pracují nad totožným prostorem informací, avšak k dispozici mají pouze některé z nich, jelikož je omezují přidělená práva. (Borghoff, Schlichter, 2000)

Podle času spolupráce:

- synchronní řešení – v případě, že je žádána vysoká koordinace činnosti
- nesynchronní řešení – v případě, že pravděpodobnost koordinace činnosti je malá

Rozdělení uživatelů z hlediska lokality na místní a vzdálené vypovídá o tom, že groupware je řešením do značné míry rozšiřitelným a bezpečným, a to také proto, že většina přenosů je uskutečňována na Intranetu.

Aplikace groupware vytváří základní funkcionalitu systémů, které je obsahují. Groupware systém je celkem integrující častokrát jednoúčelový program na bázi aplikace, za účelem dosažení výhod, které plynou z realizace doporučení teorie CSCW. Jejich spojením vzniká ucelené řešení, které je snadno aplikovatelné v podniku, správě a servisní podpoře. (Borghoff, Schlichter, 2000)

2.10.5 Instant messaging

Instant messaging definujeme jako formu internetového protokolu, která je založená na aplikaci, umožňující snadnou komunikaci s lidmi díky využití rozličných zařízení. Díky této technologii je umožněno uživateli vidět, kdo z jejich přátel je momentálně online a popřípadě jim zaslat zprávu, soubor apod. Můžeme tedy mluvit o textové synchronní výměně zpráv mezi dvěma či více uživateli skrze síť. Je oblíbený také proto, že je pro někoho pohodlnější a lepší formou komunikace, než klasická komunikace přes telefonní zařízení. Existuje možnost zaslat zprávu uživateli, který není zrovna připojen k síti. Zpráva se odešle, ale uživatel si jí přečte až po svém opětovném přihlášení.

Instant messaging je hojně využíván proto, že je díky němu možná rychlá komunikace mezi několika osobami zároveň a podstatné informace, které si osoby sdělují, jsou okamžitě předány. Všechny takovéto aplikace jsou zcela zdarma a je v nich možné jen jedno připojení do sítě. Velice oblíbené a používané jsou aplikace Messenger od Facebooku, Apple iChat, WhatsApp, Viber a AOL, které také svým uživatelům umožňují videochat a díky kameře a mikrofonu lze konverzovat v reálném čase. V minulosti bylo ICQ jedno z nejoblíbenějších aplikací tohoto druhu, ale s příchodem Facebooku a později i Messengeru, úloha ICQ ve světě instant messagingu upadala.

Má čtyři hlavní funkce:

- Rychlé otázky a jejich objasnění
- Uspořádání a naplánování úloh
- Koordinační nepřipravená sociální setkání
- Udržování styku s přáteli a rodinou

Firmy ale museli začít řešit také bezpečnostní otázku věci, a proto je pro ně více než důležité šifrování a archivace záznamů veškerých konverzací.

Instant messaging přináší samozřejmě i určitá rizika. Hackeři jsou ale čím dál tím vynalézavější a viry šíří i pomocí URL adres nebo se pokoušejí, aby si je lidé přidali mezi své přátele a po potvrzení žádosti se taktéž virus aktivuje.

Firmy a korporace pokládají instant messaging jako jednu ze základních částí politiky vhodného používání internetové sítě, e-mailů a dalších firemních výhod. Avšak s tím roste i riziko zneužití instant messagingu zaměstnanci k šíření důvěrných dat, know-how, firemních projektů atd. na veřejnost a tím i ke konkurenci, což by mohlo mít nedozírné následky pro chod společnosti. Právě toto se řeší kombinací psané firemní politiky a technologie. Díky psané politice se zaměstnanci zavazují, že nevynešou jakékoliv informace vnějším zdrojům, ale společnost by se měla pojistit i po technologické stránce, a to například použitím bezpečnostních bran či sledováním příchozích a odchozích zpráv. Díky těmto opatřením si může firma pohlídat, zda se skrz instant messaging nedostávají do firemní sítě nevyžádané zprávy a potenciálně nebezpečné soubory či zda zaměstnanec nevyužívá instant messaging pro osobní potřebu k chatování například s rodinou nebo přáteli. Tak také zefektivní pracovní morálku a využití času pracovníků, kteří se více soustředí na práci a neztrácejí čas.

Závěrem se dá říci, že je to skvělý prostředek pro soukromé chatování, rychlou výměnu informací a setrvání v kontaktu s rodinnou a přáteli prakticky kdekoli na světě, nemluvě o ušetřených finančních prostředků a času.

2.10.6 VoIP

VoIP neboli Voice over Internet Protocol je definován jako technologie, která umožňuje přenos digitalizovaného hlasu v těle paketů rodiny protokolů UDP/TCP/IP skrz počítačovou síť či jiné médium, které je přístupné protokolu IP. Hlavní využití VoIP spočívá v telefonování přes internet, intranet a další. Dá se tedy říci, že jde o formu služby, jež poskytuje hlasovou komunikaci skrze internetové připojení. V jistém ohledu tedy tato služba nahrazuje služby klasického telefonního operátora.

K užívání není zapotřebí mít pevnou linku či mobilní telefon. Co je ale vyžadováno, je dostatečně rychlé internetové připojení (ADSL, GSM, WiFi...)

VoIP je digitální forma služby. Pokud tedy chceme hlas přenést, musí být převeden analogový signál na digitální na jedné straně hovoru a na druhé straně musí dojít k převodu z digitálního signálu na analogový. Aby se tyto formy převodů mohly uskutečnit, existují tzv. kodeky. Kodek je jasně definovaný a schválený postup, kterým se převádí analogový zvuk do digitálního ekvivalentu. Kodeků je nespočet, avšak uživatel jako takový nemá žádnou možnost jejich výběr ovlivnit. Vybírá je totiž ze zásady poskytovatel služby.

Když dojde k převodu, je třeba signál nějak přenést. A právě k tomu účelu slouží tyto způsoby přenosu: VoIP telefon, VoIP software a klient nainstalovaný v mobilním zařízení.

Aby byl vůbec telefonát úspěšně proveden, je zapotřebí výběr vhodného VoIP operátora, který hovor zrealizuje. Operátorů je v dnešní době opravdu nespočet a každý nabízí určitou nabídku služeb. Konkurenční ceny se hodně liší, a proto je dobré důkladně projít nabídky VoIP operátorů a vybrat tu nejvýhodnější nabídku. První z operátorů může nabízet levnější volání do zahraničních destinací, druhý zase výhodnější volání na mobilní čísla, další zase na pevné linky. Při správně vybrané službě můžeme získat možnost komunikace i o desítky procent levnější, než při klasickém telefonování přes mobily a pevné linky. Tento argument je hlavní při otázce zda službu VoIP využívat.

Výhody VoIP jsou tedy hlavně v úsporné možnosti komunikace a minimalizace poplatků. Nevýhoda služby VoIP pak naopak tkví v nutnosti stálého a dostatečně rychlého internetového připojení. Další nevýhodou je, že službu lze využívat jen za neustále zapnutého počítače či hardware, na kterém je VoIP používán a je nainstalovaný softwarový klient, pak jste tedy „online“. Pokud tomu tak není, nedá se s Vámi spojit a zprávy se ukládají do hlasové schránky. Podrobnější informace o VoIP jsou k nalezení na webových stránkách PCWorld.

2.10.7 Videohovory a videokonference

Videokonferenci definujeme jako interaktivní možnost ke komunikaci dvou i více osob. Jen díky ní je přenášen zvuk i obraz v reálném čase. Pomáhá překonat vzdálenost mezi účastníky hovoru, a tak do jisté míry uspokojit potřebu komunikace s dotyčnou osobou. Co se týká vzájemné komunikace, je videokonference jedna z nejpoužívanějších a nejvíce se rozvíjejících způsobů. Důvodem proč je videokonference tak používaná, je hlavně fakt, že díky ní můžeme kvalitně komunikovat s druhou osobou, a to nejen s přáteli a rodinou, ale čím dál častěji se využívá k poradám vyššího managementu společností, státních institucí a školením ve firmách. Jsou velice dobrým nástrojem pro marketingové a propagační akce a představování projektů.

Videokonference fungují dle druhu média, které je přenáší. Zde jsou příklady takových médií – ISDN, ATM, IP síť.

Nejznámějším a nejpoužívanějším programem pro videokomunikaci a videokonference je program Skype, který funguje na bázi telefonního P2P programu. Ke svému účelu nepotřebuje příliš velké pásmo a může projít přes jakýkoliv firewall. Jeho hlavní funkcí je komunikace skrze zvuk v reálném čase, ale stále více se upřednostňují hovory doprovázené videem, tedy videohovory či videokonference, pokud je více účastníků hovoru. Jeho další funkce zahrnují instant messaging nebo přenášení souborů a fotografií.

Kvalita videí v programu Skype je vysoká a to díky podpoře HQ videa. Kvalita videa je samozřejmě také závislá na kvalitě web kamery, které jsou již u novějších laptopů nadmíru dobré. V programu Skype je možno si nastavit i rozlišení obrazovky při konferenčním hovoru a dokáže pojmout až 25 účastníků, včetně hosta hovoru, který konferenci zakládá a postupně přidává účastníky.

2.10.8 Sociální síť

Sociální síť můžeme definovat jako propojenou skupinu osob, díky které je mezi nimi možné sdílet informace, fotografie, zasílat zprávy apod. Uživatelé sociální sítě je tedy umožněno zveřejňovat obsah, který pak mohou vidět ostatní uživatelé dané sociální sítě. Obsahem může být dnes už prakticky cokoli, je možné sdílet své momentální pocity, oblíbenou hudbu, názory, internetové články, fotografie či videa. Zároveň skrze sociální síť lze navázat různé formy vztahů a nových přátelství.

Jako příklad si můžeme uvést jedny z vůbec prvních sociálních sítí, které vznikly v první polovině 90. let 20. století. Jsou to weby jako Geocities, Tripod.com a další. Vývojově dále byly severy, které spatřily světlo světa koncem 90. let. Jako příklad lze uvést server SixDegrees.com, který byl založen roku 1997.

Roku 2003 vznikl dnes už velice známý portál MySpace, který byl svého času nejužívanějším portálem. Téhož roku vznikl portál LinkedIn, který byl spíše zaměřen na profesní odvětví. Zlom však přišel v roce 2004, kdy vznikl gigant jménem Facebook, který je v dnešní době nejznámějším, nejvlivnějším a nejziskovějším zástupcem sociálních sítí. Statistika z roku 2015 uvádí, že počet uživatelů se co do počtu blíží k miliardě. Konkrétní číslo je 968 milionů z toho 844 milionů uživatelů využívá Facebook ve svém mobilním zařízení. Tržby Facebooku se v roce 2015 vyšplhaly až na 4,04 miliardy amerických dolarů.

Sociální síť se dělí na dva typy a to na osobní a profesní. Osobní sociální síť jsou pro uživatele, kteří sdílejí informace a obsah s ostatními uživateli (přáteli). Je zde umožněno sdílet náhodný a zájmový obsah, jako například na Facebooku, nebo se zaměřuje na sdílení určitých médií, jako fotografie, videa, skladby, to se týká například MySpace. Oproti tomu profesní sociální síť se snaží získat konkrétní informace, které uživatel využije. Hledají se zde informace týkající se pracovních příležitostí nebo kontaktů. Jako příklad lze uvést výše zmíněný LinkedIn či Visible.me.

Odvážný krok podnikla společnost Google, když v červenci 2011 vyslala do světa sociálních sítí Google+ project. Google po fiasku s Google Buzz a nepřiliš úspěšném

pokusu se síť Orkut postavila Facebooku konečně oponenta, který by mu jednou mohl zdatně konkurovat.

Sociální sítě mají své pro i proti. Jejich pozitivum spočívá ve sbližování a možnost stálého kontaktu s přáteli a známými, avšak negativní stranou je odtržení od reality a skutečného světa včetně již provedených diagnóz dokazujících závislost kupříkladu na Facebooku. Znepokojivé je taky upozornění některých expertů na fakt, že uživatelé často sdílejí obsah, který mohou internetoví zločinci a zloději využít pro jejich prospěch.

Seznam nejznámějších sociálních sítí podle počtu uživatelů dle serveru ebzimba.com k březnu 2016:

1. Facebook
2. Twitter
3. LinkedIn
4. Pintarest
5. Google Plus +
6. Tumblr
7. Instagram

Další populární sociální sítě v ČR dle aktualne.cz:

- Lidé.cz
- Spolužáci.cz
- Linkuj.cz
- Jagg.cz

Ve vztahu k rizikům, která hrozí na většině sociálních sítí, intranet je budován tak, aby neumožňoval propojení. Výjimkou je pouze stránka LinkedIn, kde firma může získat vhodné pracovníky pro neobsazené či nově otevřené pozice.

2.10.9 Cloud computing

Pojmem Cloud computing rozumíme model, který umožňuje komfortní přístup skrze síť do sdíleného úložiště. Toto úložiště poskytuje uživateli možnost okamžitého ukládání dat a uvolňování místa, a to vše bez většího úsilí ze strany uživatele a minimální interakci s providerem. Uživateli prakticky stačí pouze registrace a zakoupení předplaceného úložného prostoru pro svá data. Pro firmy, a to jak začínající, tak velké korporace, je to velmi vítaná změna, jelikož náklady na využívání Cloudu computingu jsou minimální v porovnání s náklady, které by firma musela vynakládat na udržování serverů, externích datových úložišť, nemluvě o problémech, které nastávají při poruchách firemních úložišť.

Principem Cloudu je možnost užívání souborů, aplikací a jiných důležitých dat prakticky všude na světě. Nemusíte s sebou nosit externí disk či celý počítač, ale postačí, když všechna důležitá data uložíte do cloudu a po přihlášení z jiného počítačového zařízení, mobilu či tabletu získáte ke svým datům pohodlný přístup.

Zásadním slovem v cloud computing je samotný výraz cloud (anglicky mrak). Tímto mrakem rozumíme skupinu serverů a počítačů, které jsou poskytovány veřejným uživatelům. Každý, kdo projde autorizací, si tedy může díky tomuto „mraku“ najít kdekoliv a kdykoliv své soubory a potřebné aplikace, ačkoliv struktura jako taková je mu skryta.

Firma Google jakožto jeden z prvních vývojářů cloud computingu razí těchto šest zásadních vlastností:

- Cloud computing cílí na uživatele cloudu. Autorizovaný uživatel se přihlásí do svého cloudu a veškeré aplikace, dokumenty a videa případnou jemu a má možnost je sdílet s jinými lidmi.
- Cloud computing cílí na úkol, pohled se tu poněkud mění, namísto toho, aby sledoval, co by aplikace dělat měla, zaměřuje se na to, jak by mohla aplikace fungovat, aby pro Vás mohla zpracovat chtěný úkol.

- Výkonnost cloud computingu, té je dosaženo díky nespočetnému množství počítačových zařízení, které dokáží vytvořit obrovský prostor pro nahrání dat, a tedy cloudové úložiště. To by bylo s osobním počítačem naprosto nemožné.
- Dostupnost cloud computingu, jelikož „mrak“ je přehledný a data jsou v něm snadno skladovatelná, uživatel nemá problém s okamžitou manipulací s potřebnými daty a může čerpat z většího množství úložišť.
- Inteligence cloudu computingu využívá data mining a analýzu, poskytuje uživateli vyhledávání na inteligentní úrovni a snadno vyhledá hledaná data.
- Programovatelnost cloud computingu, většina úkonů, které cloud učiní, jsou a musí být automatické, aby došlo k zachování integrity sdílených dat při interakci s více uživateli.

Na stránce cloud.cz se Cloud computing dělí následovně:

1. Veřejný cloud computing – je také nazýván jako klasický cloud. Veřejnosti je v něm poskytována služba takových společností jako Amazon, Salesforce.com atd. Jde vlastně o výpočetní výkon, který je sdílen s tím, kdo o něj prokáže zájem.
2. Soukromý cloud computing je dnes užíván často k popsání nabídky od poskytovatelů, jež se budou snažit prorazit v poskytování služeb pouze v soukromém sektoru. Produkty tohoto typu jsou bezpečné a spolehlivé, nevýhodou je však jejich ekonomický neprospěch. Uživatel tohoto cloudu bude nucen si své aplikace stále nakupovat sám a sám s nimi také manipulovat. Dá se tedy říci, že tento „mrak“ je v provozu pro organizace a je jimi také spravován a v některých případech i třetí stranou.
3. Hybridní cloud computing je kombinací veřejných a soukromých cloudů. Zdáni, že se jedná o jeden cloud je mylné, jelikož jsou to dva cloudy propojené skrz standardizační technologie.
4. Komunitní cloud computing je model, ve kterém se infrastruktura cloudu sdílí do několika skupin uživatelů. Tyto uživatelé mají obvykle společnou bezpečnostní politiku či se jejich obory zájmu shodují.

Příkladem soukromého cloudu, který je v dnešních dnech poměrně aktuální je např. Dropbox či OneDrive. Dropbox nabízí uživatelům zdarma až 20GB úložného prostoru,

a je proto hojně využíván. OneDrive je také úspěšný, ale často jsou mu vyčítány problémy s kompatibilitou, které se snaží Microsoft zatím marně vyřešit.

Jak jsem předběžně zjistila, firma využívá služeb OneDrive.

2.10.10 Intranet

Nyní se o intranetu zmíním pouze v obecné rovině jako porovnání s ostatními předchozími kapitolami.

Organizace spoléhají na intranet především na pracovištích s přímým nebo nepřímým přístupem k počítači. Informace jsou rychle přenášena velkému množství pracovníků. Navíc lze vyzvat zaměstnance k odpovídání na otázky a šetření. (Armstrong, Nykl, 2007, s. 664)

Intranet jako takový je samostatná či privátní počítačová síť. Používá internetové technologie za účelem využití ve firmě, škole či jiné instituci. Podstatnou intranetu je vytvoření vnitřní sítě, která je určena pro skupinu lidí (zaměstnanci, žáci apod.). Jelikož se jedná o soukromou síť, určenou pro interní záležitosti, je zabezpečena tak, aby do ní mohli nahlédnout pouze oprávnění uživatelé. Těmto uživatelům sděluje informace, poskytuje prostor pro komunikaci, šíření důležitých dat či zveřejňování formulářů a dokumentů. Jelikož každá větší i menší firma má velké množství dat a informací, ať už o firmě samotné či o zaměstnancích, klientech, musí je někde uchovávat a popřípadě s nimi pracovat. Intranet se proto jeví jako skvělé řešení pro přehlednost dat a pro práci s nimi, a to díky tomu, že na jednom místě je podle dané a přesné struktury možno dohledat, uložit, přepsat či jinak pozměňovat a vytvářet data. K dispozici má uživatel tedy možnost vyhledávání, ať už jednoduché či rozšířené (pokročilé), které je často na úrovni klasických internetových prohlížečů.

Co se týká vizuální stránky intranetu, je zde možné, stejně jako u klasických webových stránek, navrhnout a využít úvodní stránku. Mohou se na ní vyskytovat různá důležitá upozornění, připomínky firemních akcí, důležité odkazy apod. Jako další je třeba si přiblížit intranet z hlediska technologie. Běžné portály dnešní doby se po většinou zakládají na otevřených a škálovatelných podnikových standardech, díky čemuž je možno zajistit snadnější integraci např. s firemní infrastrukturou (DMS, workflow a procesy, ECM, aplikace firmy atd.). Podstatou vývoje intranetu a jeho uvedení v používání je tedy nejen to, aby byl místem pro efektivní a přehledné skladování dat, ale hlavně to, aby se stal informačním systémem zastřešujícím veškeré aplikace firmy a uživatelům poskytoval efektivní a snadný způsob pro práci s těmito aplikacemi.

3 Intranet

Intranet používá standardů internetu, především jazyky HTML (Hyper Text Markup Language), přenosové protokoly http (Hyper Text Transfer Protocol) a TCP/IP (Transmission Kontrol Protocol/Internet Protocol). Prezentuje celkové propojení pokrývající celou strukturu organizace.

Může být založený na jednoduchém WWW serveru a poskytovat jen telefonní seznam zaměstnanců nebo se může jednat o složitou databázi s interaktivním přístupem a s mnoha dalšími využitími jako jsou videokonference a další. Intranet nemusí využívat jen zaměstnanci firmy, ale i externí lidé, kteří ho mohou také využít, za předem stanovených podmínek. Toho využívají firmy, které prodávají výrobek jiné firmy.

Historie Intranetu šla spolu v ruce s historií internetu, která už byla zmíněna v kapitole o internetu. V roce 1996 byl vynalezen společností Sun programovací jazyk Java, který byl určen pro tvorbu intranetu. O rok později se mění celá představa Intranetu o způsobu světové komunikace. Dochází k odstranění bariér mezi odděleními ve společnostech. Organizace si od toho slibují zlepšení morálky zaměstnanců, zvýšení produktivity práce, úsporu peněz a rychlejší a přesnější rozhodování.

Základními prvky jsou hypertextové odkazy a domovská stránka, tedy úvodní stránka objevující se na obrazovce počítače. Odkazy mají podobu grafickou nebo označeného textu. Prostředím intranetu se pohybujeme díky kliknutím na odkaz, kterým se přeneseme na jinou stránku s požadovanými informacemi. Vzhled závisí na talentu vývojáře, filozofii společnosti nebo na účelu, avšak by mělo být zachováno logo společnosti. Na vzhledu a činnosti intranetu se mohou podílet i sami zaměstnanci, kteří ho využívají.

Kromě finanční stránky, především kvůli počáteční investici společnost musí zvážit především návratnost této investice. Aby byl správně a efektivně využíván, je zapotřebí investovat do těchto položek:

- Pořízení samotného intranetu, technické a programové vybavení
- Náklady na přenos stávajících informací

- Náklady na tvorbu informačního obsahu
- Náklady na programování softwarových aplikací
- Náklady na školení zaměstnanců (Dyson, Coleman, Gilbert, 1997, s. 67)

Návratnost investice se dosahuje pak v těchto oblastech:

- Tisk dokumentů – jen ty, které uživatelé opravdu potřebují
- Komunikace - dochází ke zlepšení komunikace a dělbu informací mezi zaměstnanci
- Technologie – zlepšení kvalifikace pracovníků (Dyson, Coleman, Gilbert, 1997, s. 68)

Nejprve musíme určit obsahovou stránku intranetu a pak až jeho podobu. Měl by odpovídat obchodnímu plánu, jaký obsah na něj umístíme a kde ho vezmeme. Pokud máme již nějaký systém nebo nějaké informace, musíme pověřit zodpovědnou osobu, která se postará o to, které informace se převedou a provede kontrolu.

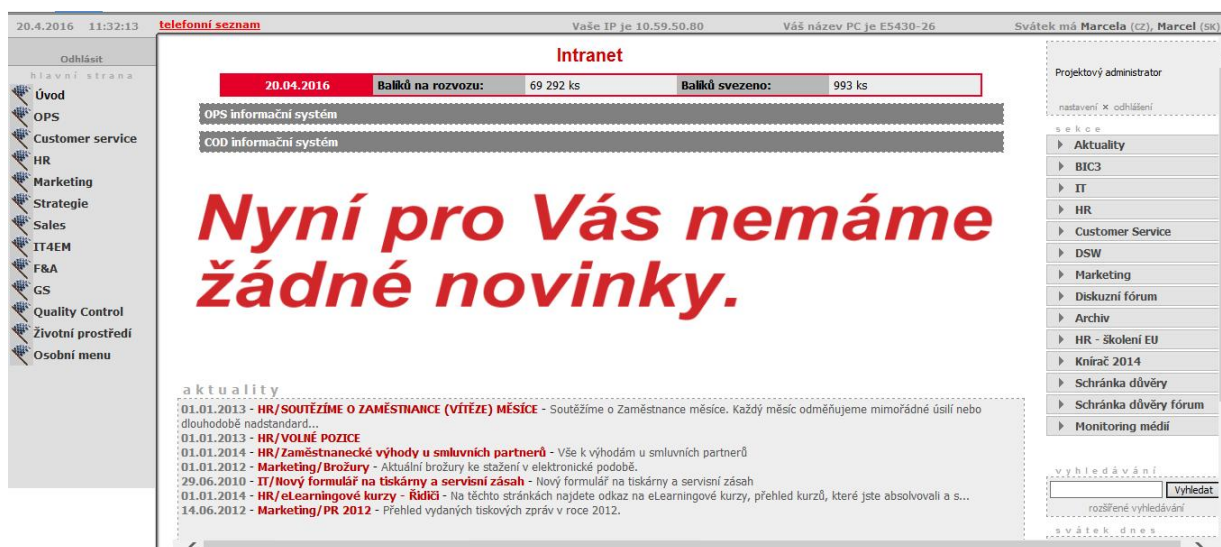
Vzhledem k tomu, že se na intranetu objevují citlivé informace, je zapotřebí si je chránit. Některé systémy nejsou spojeny s vnějším světem, v tom případě postačí klasické bezpečnostní prvky jako například omezený přístup k síti, práva přístupu k některým souborům a další. Nebezpečí může přijít jak z vnějšího prostředí, tak z vnitřního. Vnitřní ohrožení vzniká tím, že majitelé své zaměstnance nekontrolují a mohou vznikat nepříjemnosti. A pokud se rozhodneme připojit k síti, nevíme, kdy a kdo nás může ohrozit. Hackeři si najdou vždycky cestu, i když si myslíte, že máte neprůstřelnou ochranu. Existuje spousta možností, jak cenné informace co možná nejvíce ochránit. Mezi ně patří například:

- Zajištění serveru proti krádeži a poškození
- Připojení části serveru a oddělenou síť
- Speciální filtry na úpravu elektrické energie
- Modemy s možností zpětného volání, pro ověření
- Monitorování provozu
- Kontrola přístupů k citlivým informacím
- Školení uživatelů ohledně bezpečnosti
- Metoda filtrace paketů – pro znemožnění narušení přenosu dat

- Antivirová opatření
- Zašifrování souborů

3.1 Využití intranetu v konkrétní organizaci

Ve společnosti (jde o zkoumanou logistickou firmu v praktické části) fungoval několik let intranet, který měl jednoduchý a přehledný design. Uživatelům sloužil především k získávání informací v rámci všech oddělení společnosti.



Obrázek 3 – Stará verze intranetu

Zdroj: Intranet firmy

Intranet obsahoval tyto odkazy (příčemž kurzívou budou označeny nefunkční odkazy):

1. Úvod

- IT request: prostor pro zadávání požadavků na IT oddělení
- Objednávky: prostor pro tvorbu a schvalování investic, členěný dle typu požadavku na:
 - Provoz: provozní objednávky
 - Nárazová přeprava: objednávky jednorázových přeprav nad rámec smluvních vztahů s dopravci
 - Uniformy: objednávky pro zaměstnance /dopravci
 - CAPEX: požadavky investičního charakteru
 - Tonery

- Car report: slouží pro uživatele služebních vozidel jako prostor pro zpracování měsíčních výkazů o provozu vozidla
- Xichtovník: databáze zaměstnanců s kontaktními údaji
- Fotogalerie: úložiště fotografií z akcí
- Směrnice: soubor firemních předpisů a dokumentů
- Tiskárny: průvodce instalací tiskáren uživatelem
- FM request: prostor pro zadávání požadavků na správu budovy
- TTS: aplikace pro vyřizování požadavků zákazníků a komunikaci mezi depy
- Depa na mapě: zobrazení umístění dep
- Hledání čísla balíku dle příjemce: aplikace pro recepci, kdy zákazník nezná číslo zásilky
- Hledání váhy balíku
- Marketing request: obdoba IT a FM requestu v oblasti marketingu

2. OPS - soubor určený zejména pro provozní oddělení

- Dopravci: databáze spolupracujících dopravců
- Svozy a rozvozy: evidence svozů a rozvozů
- Tisk pro fakturaci: prostor pro generování podkladů pro dopravce
- Fakturace MDU – aplikace pro generování, archiv a tisk faktur za nájem MDU dopravcům
- Denní report: evidence denních operací na depech
- Bags report: evidence pytlů s malými zásilkami
- Evidence zásob: jedná se o skladové zásoby, jako jsou štítky, plomby, tiskopisy atd.
- Přehledy: obsahuje provozní reporty týkající se výkonů a nákladů na dopravce
- TTS T-mobile: aplikace pro řešení problémů zákazníků T-mobile
- AVIS: nástroj pro zjištění dobírkové částky balíku
- MDU adresy: Nástroj pro získání adres příjemců ze skenů a jejich zpracování do KX souborů pro import do Java aplikace

- NSK: soubor se zákazníky, kteří mají uděleny výjimky na zasílání NSK balíků
- *Incident report: aplikace pro evidenci mimořádných situací – zatím nespouštěno*
- Uznání závazků: aplikace pro evidenci závazků dopravců

3. Customer service

- Objednávky svozu BIC3 – zadání objednávek zákaznickým servisem
- Vyhledání svozu – ověření zadání svozu, dohledání svozové trasy
- Prodejky – zadání prodejek pro platbu přepravy v hotovosti, zjištění ceny pro zákazníka
- Vyhledání auta
- CS – databáze pro interní předpisy CS – určeno pro BO dep
- TTS – aplikace pro předání požadavků zákazníka
- *T-mobile – nepoužívá se – bude odstraněno*
- Znalostní db – procesní mapy, call skript, manuály, dokumenty
- *Telefon na dopravce: již nepoužívané – bude odstraněno*
- Palivový příplatek – informace o aktuální výši palivového příplatku
- *Import svozu – nepoužívané – bude odstraněno*
- COD inkaso – určeno pro BO dep
- Telefon řidiči – informace o tel. kontaktu na kurýra

4. HR – lidské zdroje / personalistika

- Vítejte – všeobecné informace pro nové zaměstnance
- Pro zaměstnance – dokumenty, formuláře, směrnice pro zaměstnance
- Pro managery – dokumenty, formuláře pro manažery
- Žádosti – pro manažery při obsazení pracovního místa, brigády apod.
- *Docházka – není aktuální*
- Popisy pracovních činností
- Docházkový systém – možnost sledovat svou docházku vč. přestávek na odpočinek, dovolených, apod.

- Školení EU – přehled školení v rámci 2 letého programu v rámci dotace z EU
- Knihovna – přehled knih na odd. HR, které jsou k dispozici zaměstnancům, včetně stručného popisu obsahu

5. Marketing

- Šablony: Šablony běžně používaných dokumentů
- Brožury: Marketingové brožury v elektronické podobě určené pro naše zákazníky
- Letáky: Marketingové letáky v elektronické podobě určené pro naše zákazníky
- Produkty a služby: Marketingové materiály popisující naše produkty a služby
- Loga: Loga ve standardním formátu a ve křivkách
- PR: Přehled vydaných tiskových zpráv

6. Sales

- Customers
- *Úspěšnost doručení – nevyužívané*
- *Číselné řady - přidělování číselných řad zákazníkům (agenda „staré“ není využívána)*
- *Pohledávky - nefunkční bude odstraněno*
- *Data request: nefunkční bude odstraněno*
- *Klienti obchodník: nefunkční bude odstraněno*
- *DPD soft: nefunkční bude odstraněno*
- *CRM: nefunkční bude odstraněno*
- *Reporty: nefunkční bude odstraněno*
- *Sledování balíku: nefunkční bude odstraněno*
- Detailní faktury CSV: slouží pro stažení CSV faktury
- Vyhledání scanu: slouží pro dohledání detailů k balíku – svozová trasa, rozvozová trasa, skeny, váha atd.
- Doplnění LGI :slouží pro tvorbu podkladů pro zákazníka LGI

- Banner: používá Marketing pro bannery na stránkách zákazníků
- Banner statistiky: používá Marketing pro bannery na stránkách zákazníků

7. DSW

- *Dobírky: staré, nefunguje – bude smazáno*
- Vyhledávání klienta: umožňuje vyhledat klienta dle různých kritérií
- *Vyhledávání zásilky: staré, nefunguje – bude smazáno*
- Cykly: obsahuje rozdělení zákazníků dle fakturačních cyklů na základě zadání v DSW
- *Fakturace: staré, nefunguje – bude smazáno*
- *Klasifikační report: staré, nefunguje – bude smazáno*
- *COD: staré, nefunguje – bude smazáno*
- Manuály: obsahuje rfs dokument
- *Chybové kódy: staré, nefunguje – bude smazáno*
- Štítky: Umožňuje vyhledat a zadat číselné řady k jednotlivým zákazníkům; následující den se promítne do systému DSW
- *Úprav Icek: staré, nefunguje – bude smazáno*
- *Generování CSV: staré, nefunguje – bude smazáno*
- *Odesílání CSV: staré, nefunguje – bude smazáno*

8. FaA

- Smlouvy: naskenované a evidované veškeré smlouvy (mimo dopravců)
- Smlouvy dopravci: naskenované a evidované smlouvy s dopravci

9. Controlling

- *Budget a Capex – nevyužívané*

10. Quality control

- Přístupové kódy: nástroj pro tvorbu a správu přístupových kódů skenerů dep
- Nenaskenované svozy: report o zásilkách bez svozového skenu

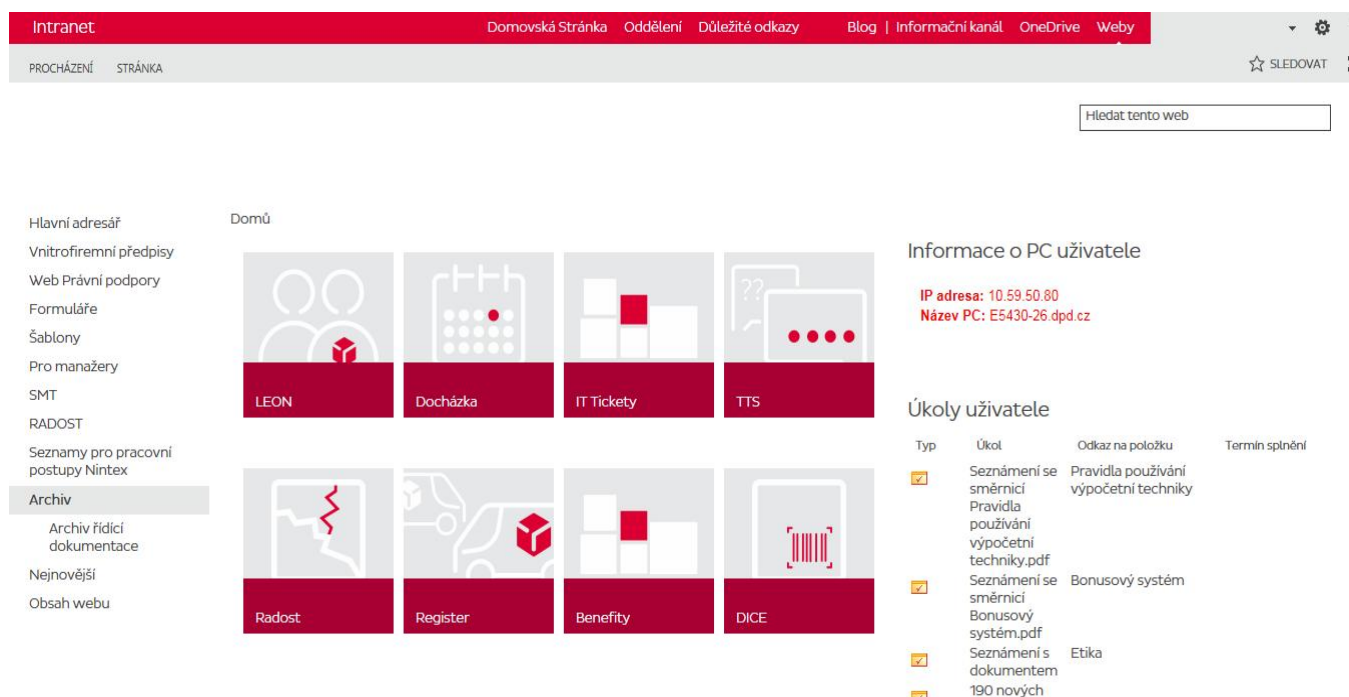
- Odchyt balíků: aplikace pro zachycení balíku při průchodu skenovacím uzlem
- Abgleich: ranní statistika rozdílů OPS

11. Životní prostředí

- Evidence odpadů: elektronická evidence odpadů za jednotlivá depa – vedou OPS Supervisoři, Admini a GS

12. Osobní menu – prostor pro nastavení vzhledu dle konkrétního uživatele

Časem se ukázalo, že vzhledem k rostoucím technickým požadavkům společnosti je nutné systém inovovat. Organizace dlouhodobě spolupracovala se společností Microsoft, která navrhla nový systém na bázi Sharepointu.



Obrázek 4 - Nová verze intranetu

Zdroj: Sharepoint firmy

Toto řešení nabídlo hned několik možností. Jednou z nich je propojení s ostatními produkty Microsoft, jako je například Outlook, Word a další. Mezi další vlastnosti patří:

- Modernější design
- Možnost vkládání interaktivního úkolovníku

- Sdílení souborů v Office 365
- Sharepoint Sever - možnost samostatné úpravy jednotlivých webů Sharepointu
- Synchronizace OneDrivu

4 Praktická část

Ve druhé části této práce jsem věnovala prostor zúčastněnému pozorování, dotazníkovému šetření a rozhovoru. Detailně jsou popsány cíle šetření a výzkumné otázky. Poté přistoupím k analýze výsledků zjištěných dat a popíšu výsledky v diskuzi.

Zúčastněné pozorování, dotazníkové šetření a rozhovor proběhly v mezinárodní firmě působící v oblasti logistiky. Kromě České republiky společnost působí v dalších 230 zemích. V naší republice v organizaci pracuje okolo 350 zaměstnanců. Sběr dat byl proveden na centrále firmy, která sídlí v Praze, kde pracuje okolo 50 zaměstnanců. Na centrále je devět oddělení: Operations, Sales, Marketing, PMO, Interní Audit, F&A (finance), General Services, HR, IT. Ne všichni zaměstnanci z pražské pobočky se ale na pracovišti vyskytují pravidelně, neboť má firma ještě další velkou pobočku za Prahou. Zaměstnanci vykonávají část práce i z této adresy. Velkou část firmy tvoří zaměstnanci na pozici kurýrů, kteří rozváží balíky po celé ČR i do zahraničí. Pro ty je na našem území 13 dep, z toho jedno centrální. Centrální depo se nachází v blízkosti hlavního města společně s druhou administrativní budovou.

4.1 Cíle šetření, výzkumné hypotézy

Cílem šetření bylo zjistit, zda přechod ze starého intranetu na nový Sharepoint nějakým způsobem ovlivnil pracovní chování zaměstnanců a zefektivnil komunikaci mezi nimi. Vzhledem k cílům této práce formuluji následující dvě hypotézy. Výsledky metod by měly zodpovědět, zda jsou pravdivé či nikoli.

- Pracovníci, kteří mohou srovnat obě verze intranetu, hodnotí novější verzi jako lepší pracovní nástroj.
- Nová verze umožňuje propojenost s jinými informačními a komunikačními technologiemi.

Zajímá mě přesně, zda jsou zaměstnanci spokojeni s novou verzí intranetu, jestli jim

nevadila změna a jak rychle se naučili s novou verzí pracovat.

Výběrový soubor tvořilo celkem 25 respondentů z firmy. Forma výběru byla záměrná, neboť někteří pracovníci v době prováděného výzkumu nebyli na pražské centrále přítomni. Jak jsem již uváděla, na centrále pracuje přibližně 50 zaměstnanců, ale ne všichni byli v době výzkumu přítomni. Základním souborem je tedy v tomto případě 50 osob. Předem bylo zjištěno od personalistky, že minimální vzdělání požadované na jakékoliv pozice ve firmě je střední odborné s maturitou. Sběr dat proběhl ve všech devíti odděleních firmy.

4.2 Metodologie a zpracování dat

Zúčastněné pozorování

Nejprve bylo provedeno zúčastněné pozorování jednoho pracovníka firmy. Pozorování probíhalo celý den na centrále firmy. Jedná se o zaměstnankyni, která do firmy nastoupila jako brigádnice a za necelý rok byla přijata na hlavní pracovní poměr. K dnešnímu dni ve firmě působí již čtvrtým rokem v oddělení PMO neboli Project management office na pozici projektové administrátorky. Když pracovnice začala pracovat v této firmě, byla proškolená na starou verzi intranetu, na kterém pracovala zhruba tři roky. Před pár měsíci ji firma vyškolila i na novou verzi intranetu a nyní používá ke své práci obě verze.

Pro zúčastněné pozorování jsem si připravila tabulku (příloha č. 1), kde jsem navrhla 7 kritérií, kterými se budu zabývat. Pozorování bude probíhat po dobu jednoho pracovního dne, od začátku až do konce pracovní doby zaměstnankyně. V první řadě mě zajímá časová stránka, tedy čas strávený na daném úkolu (od-do), poté za kolik minut přesně byl úkol vykonán. Následuje popis úkolu, co potřeboval pracovník řešit. Poté co přesně na intranetu vykonával a jestli mu vůbec pomohl k vyřešení úkolu. Zda musel k jeho vyřešení použít i starou verzi intranetu nebo jiné další ICT prostředky.

V programu MS Excel jsem si vytvořila tabulku, kterou jsem si přinesla vytištěnou. Pokud pracovnice pracovala s intranetem, zapisovala jsem si potřebné informace do tabulky a po ukončení zúčastněného pozorování jsem výsledky vyhodnotila.

Rozhovor s IT specialistou

Rozhovor byl sestaven na základě teoretických poznatků z první části této práce, opíral se o otázky položené v dotazníkovém šetření pro zaměstnance a zahrnoval také zkoumané aspekty ze zúčastněného pozorování. Scénář standardizovaného rozhovoru je v příloze č. 2 a soubor otázek a odpovědí v příloze č. 3. Připravila jsem si celkem 11 otázek, které jsem vytiskla na papír, kam jsem si zapisovala všechny poznámky a odpovědi. S IT specialistou jsem si domluvila termín pohovoru. Rozhovor proběhl v předem zarezervované zasedací místnosti, aby mohl dialog proběhnout v klidu bez rušivých elementů. Před začátkem rozhovoru byl IT specialita informován o cíli mé práce a byl upozorněn na to, že náš rozhovor je anonymní a bude s jeho souhlasem nahráván. Rozhovor trval přibližně 20 minut. Nejprve jsme se vzájemně představili, uvedla jsem cíl mé práce a poté jsem IT specialistovi pokládala jednotlivé otázky pro mou práci.

Rozhovor byl nahrán jako audiozáznam do aplikace hlasového záznamníku na mobilní telefon, s nahrávkou IT specialista souhlasil. Odpovědi na otázky jsem přenesla do počítačového programu MS Word, kde jsem ho následně zkompletovala s vytvořenými dotazy.

Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření jsem navrhla s ohledem na zkoumané téma (příloha č. 4). Výsledky metod budou sloužit firmě jako ukazatel, zda byla změna efektivní či nikoli. Dotazníky jsem v tištěné verzi přinesla na centrálu, kde jsem pověřené osobě předala 50 výtisků a ta zajistila jejich rozdělení zaměstnancům a následný sběr. Dotazníky se k cíleným osobám dostaly téměř okamžitě, a tímto se zamezilo jakékoli možnosti případného ovlivnění jiným pracovníkem při jeho vyplňování. Dotazníky po vyplnění měli zaměstnanci vrátit do sběrného boxu (krabice z papíru) umístěného v kanceláři pověřené osoby a tím byla zajištěna naprostá anonymita dotazovaných.

Před vyplněním byli všichni informováni o cílech diplomové práce a o anonymitě dotazníků. Kromě toho byli upozorněni na to, že pokud nemají zájem se šetření účastnit, mohou dotazník vrátit nevyplněný. Pokud měli nějaké otázky, byly zodpovězeny před vyplňováním. Pověřená osoba rozdala jen 30 dotazníků, protože více pracovníků se

v termínu, kdy bylo prováděno dotazníkové šetření, na pracovišti nevyskytovalo. Ze 30 rozdaných dotazníků se jich vrátilo 25. Návratnost je tedy 83,33%. Pracovník potřeboval k vyplnění dotazníku zhruba 5 minut času. Sběr dat trval celkem 5 pracovních dnů. Poslední, pátý den jsem dotazníky vyzvedla, abych je mohla zpracovat a porovnat výsledky s rozhovorem a pozorováním.

Otázky pro zaměstnance byly sestaveny na základě teoretických poznatků z první části mé práce. Na úvod jsem uvedla, že vyplnění dotazníků je anonymní a informace z něj budou sloužit výhradně ke zpracování diplomové práce a také, že pokud není řečeno jinak, mají zakřížkovat jen jednu správnou odpověď. Dotazník se skládá celkem z 29 otázek, z toho jsou 4 identifikační (otázky na pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání a jak dlouho v nynější společnosti pracují). Zbytek otázek je zaměřených na přechod ze staré verze intranetu na novou. 20 otázek je uzavřených, tedy takových, u kterých respondenti křížkovali jen jednu správnou odpověď (převážná většina otázek byla dichometrická, zbývající trichometrické či polytomické). Celkem 5 otázek bylo otevřených a dotazovaní tak měli prostor pro své odpovědi a názory.

Poté, co jsem si na centrále firmy vyzvedla vyplněné dotazníky, začala jsem odpovědi zpracovávat. Základní zpracování spočívalo v analýze relevantních a absolutních četností. Nejprve jsem odpovědi zpracovala v papírové podobě a následně za pomoci programu MS Excel jsem vytvořila grafy. Interpretovat výsledky jsem se rozhodla především ve výsečovém a sloupcovém typu grafu, jelikož si myslím, že tak mé výsledky vyniknout nejlépe.

5 Analýza výsledků

Zúčastněné pozorování

Pozorování proběhlo dne 18. 4. 2016 na pražské pobočce. Pečlivě jsem zaznamenávala veškeré operace, které pracovnice firmy vykonávala při své práci s intranetem. Veškeré záznamy jsou uvedeny v následující tabulce.

Datum	Čas (od-do)	Celkem minut	Úkol (co potřeboval pracovník řešit)	Co přesně na intranetu pracovník dělal	Pomohl mu vyřešit jeho úkol	Musel k vyřešení úkolu použít starou verzi intranetu? (co přesně)	Jaké další ICT prostředky musel použít? (telefon, mobil, internet, email, videokonference, sociální síť atd.)
18.4.	8:02-8:03	1	přihlášení	přihlášení po příchodu	-	ano - přihlašovací údaje	-
18.4.	9:15-9:30	15	administrace docházky	doplnění docházky kolegům	ano	ano - docházkový systém	email
18.4.	9:50-9:53	3	nalezení telefonního čísla	najít kontakt na kolegu	ano	ne	-
18.4.	9:59-10:39	40	administrace	úprava informací o zdrojích	ano	ne	email
18.4.	11:00-11:35	35	administrace	úprava navigačních dlaždic	ano	ne	email, internet
18.4.	11:35-12:15	40	administrace	zadávání objednávek	ano	ano - objednávkový modul	email, mobil
18.4.	13:14-13:22	8	hledání smluv	dohledání smlouvy	ne	ne	mobil
18.4.	13:30-13:33	3	vyhledávání	vyhledávání WORD šablony	ano	ne	-
18.4.	14:07-14:27	20	administrace	práce ve stránkách PMO	ano	ne	internet, email
18.4.	14:45-15:25	100	administrace	úprava telefonního seznamu	ano	ne	email

Tabulka 2 - Zúčastněné pozorování

Zdroj: vlastní zpracování

Každý pracovní den se ihned po příchodu se pracovnice přihlásí do obou verzí intranetu. V den, kdy se konalo zúčastněné pozorování, pracovnice intranet ke své práci potřebovala celkem desetkrát. Jednotlivé úkoly jsou z velké většiny administrativního rázu a v průměru zaberou 26,5 minuty. Kromě přihlášení se do systému zabralo nejméně času vyhledání telefonního čísla na kolegu a vyhledávání šablony Word. Nejvíce času zabrala úprava telefonního seznamu a poté zadávání objednávek a úprava

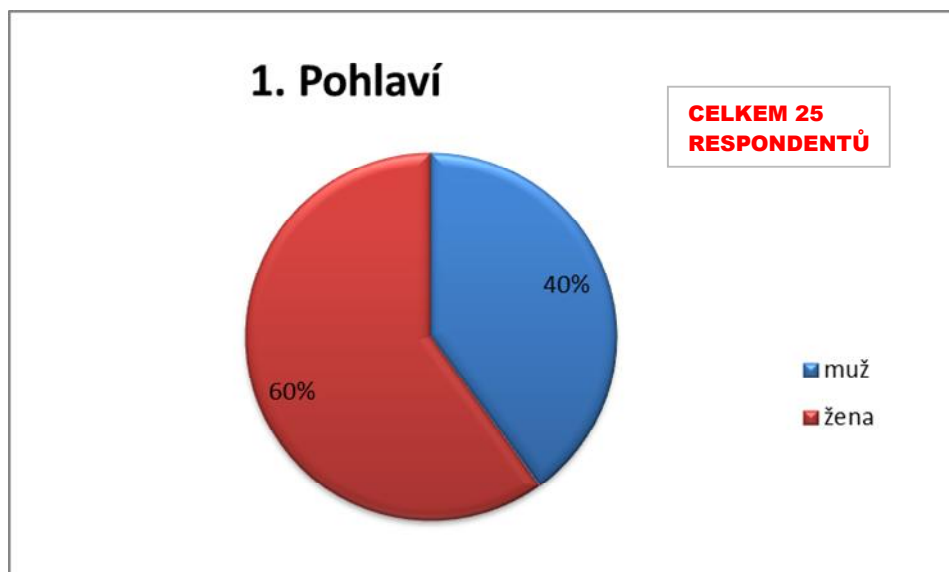
informací o zdrojích. Sharepoint pomohl zaměstnankyni vyřešit všechny úkoly kromě jednoho, a to dohledání smlouvy, kdy jí nepomohla ani stará verze intranetu a musela ke splnění úkolu použít firemní mobilní telefon. Jak víme z teoretických poznatků, nyní ve firmě fungují obě verze intranetu, jelikož se na Sharepoint přechází postupně. Ve třech případech si teda můžeme povšimnout faktu, že pracovnice použila ke splnění úkolu i starou verzi intranetu. Po příchodu do práce se musela přihlásit i do staré verze. Při plnění úkolu administrace docházky musela taktéž využít starou verzi intranetu, jelikož ještě není implementována do nové verze. Totéž platilo, když potřebovala zadat objednávky do systému. Navíc si můžeme povšimnout v posledním sloupci zjištěných výsledků pozorování, že pracovnice ve většině případů potřebovala i jiné informační a komunikační technologie, aby mohla úkol splnit. Nejčastější komunikační prostředek byl e-mail, který využila v 60%. Ve dvou případech použila mobilní telefon nebo internet. U třech úkolů musela dokonce využít kombinaci více komunikačních prostředků.

Rozhovor

Ke zjištění důvodů, proč se vlastně firma rozhodla přejít na novější verzi intranetu, bylo zapotřebí udělat rozhovor s člověkem, který intranetu i informačním a komunikačním technologiím rozumí ve firmě nejlépe. Samozřejmě se jedná o IT Specialistu, který ve firmě pracuje již sedmým rokem. Je to mladý člověk, plný nápadů a myšlenek, zapálený do této problematiky. Poslední dva roky upozorňoval na nedostačující systém volající po změně. Přispěl tedy velkou částí k tomu, aby se situace začala řešit a po několika poradách a různých kalkulacích se vedení rozhodlo, že změna je zapotřebí. Kladla jsem si za cíl zjistit, co ho vedlo požadovat inovaci a zajímalo mě, jak dlouho změna trvala, kolik firmu stála a další otázky, které se prolínají s dotazníkem směřovaný zaměstnancům. IT technikovi jsem položila celkem 11 otevřených otázek. Odpovědi byly podle mého názoru natolik dostačující, že nebylo zapotřebí pokládat další doplňující otázky.

Dotazník

Po zpracování zúčastněného pozorování a rozhovoru můžu přistoupit ke zpracování dotazníkového šetření. Přestože dotazníky vyplnila jen polovina zaměstnanců, dá se předpokládat, že struktura vzorku bude odpovídat reálné situaci.



Graf 1 - Pohlaví

Zdroj: vlastní zpracování

Z 25 respondentů bylo 15 žen, zbytek, tj. 10 respondentů, byli muži. Výsledek mě nějakým způsobem nepřekvapil. Očekávala jsem ho. Každé oddělení ve firmě je zastoupené z většiny stejným pohlavím. Oddělení technického rázu ovládají spíše muži a ženy zastupují HR a ekonomické oddělení.

2. Věk	Četnost	1x	1x	2x	2x	3x	1x	1x	1x	1x	1x	1x	1x	2x	2x	1x	1x	1x	1x
	Věk	20	23	25	27	28	29	30	32	34	35	36	37	39	40	42	45	48	49

Tabulka 3 - Věk

Zdroj: vlastní zpracování

Průměr	Modus	Medián
35,21	28	34

Tabulka 4 - Věk respondentů ve statistických hodnotách

Zdroj: vlastní zpracování

Na druhou otázku týkající se věku odpovědělo všech 25 respondentů. Přesto, že firma působí na trhu již 20 let, věkový průměr je poměrně nízký. Aritmetický průměr vychází na 35 let, nejčetnější hodnotou bylo číslo 28 let, což ukazuje statistická metoda modus. Medián vyšel 34 let. Pro výsledky tohoto dotazníku mohu použít jen aritmetický průměr a medián, jelikož modus v tomto případě neodpovídá skutečnosti. Nejmladšímu

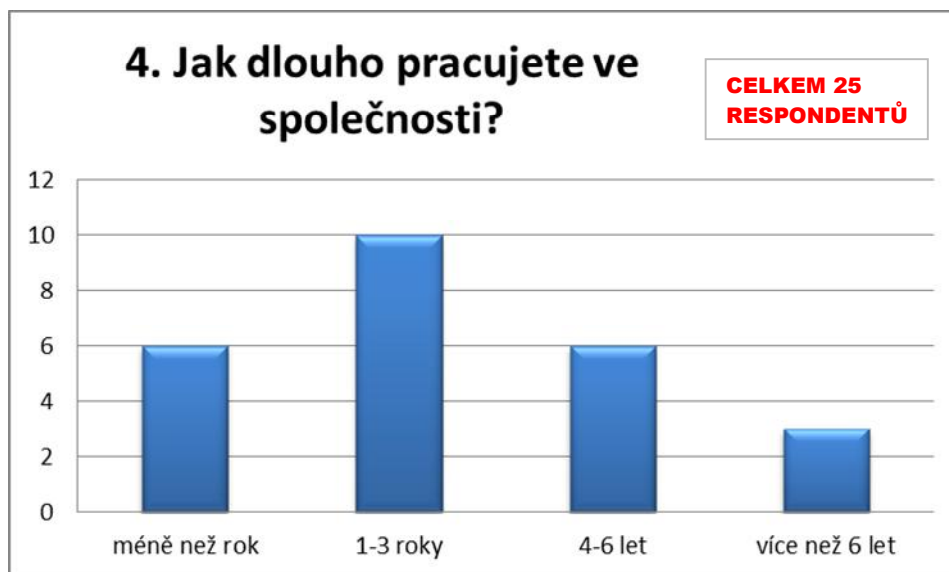
respondentovi je 20 let a naopak nejstaršímu 50 let. Z výsledků se tedy mohou domnívat, že firma některé pozice obsadila mladými lidmi, ať už kvůli novým nápadům nebo proto, že mladí lidé nejsou konzervativní.



Graf 2 - Nejvyšší dosažené vzdělání

Zdroj: vlastní zpracování

Jak již bylo zmíněno, předem jsem si zjistila od personalistky, že minimální vzdělání požadované na jakékoliv pozice ve firmě je střední odborné s maturitou. Většina zaměstnanců má středoškolské vzdělání s maturitou. Pouze dva respondenti uvedli, že vystudovali vyšší odbornou školu a devět pracovníků má vysokoškolské vzdělání. Je logické, že nejmladší respondent kvůli svému věku bude patřit do nejpočetnější skupiny. Dále jsem zjistila, že ze všech respondentů starších 35 let, mají vysokoškolské vzdělání pouze 3 z nich. Dnešní doba je jiná, vysoká škola je zapotřebí, ale dříve tomu tak nebylo. Proto z je z výsledků patrné, že vysokoškolské vzdělání má především mladší část pracovníků firmy.



Graf 3 - Nejvyšší dosažené vzdělání

Zdroj: vlastní zpracování

Tato otázka byla důležitá z pohledu první výzkumné otázky. Firma přešla ze staré verze intranetu na novou. Tato změna se stala před rokem, proto bylo důležité si zjistit, kolik respondentů přechod zažilo. Méně než jeden rok pracuje ve firmě 6 respondentů a ti pracují nyní s oběma verzemi intranetu bezproblémově. Více než 6 let jsou ve firmě pouze 3 respondenti. Tento výsledek také potvrzuje zjištění z předešlé otázky. Firma se chce stát jedničkou na trhu a k tomu potřebuje opravdu schopné a inovativní pracovníky.



Graf 4 - Řídící pozice

Zdroj: vlastní zpracování

Celkem devět lidí pracuje na pozici, kde řídí několik pracovníků. Otázka byla položena z prostého důvodu. Vedoucí pracovníci mohou na intranetu využívat některé speciální funkce, například úkolovník, který umožňuje vkládat úkoly svým podřízeným přímo do systému. To jim značně ulehčuje práci. Jestli ale tuhle funkci Sharepointu využívají, se dozvíme až u otázky č. 18.



Graf 5 - Využití intranetu

Zdroj: vlastní zpracování

Každý z 25 respondentů na otázku, zda používá při své práci intranet, odpověděl kladně. Výsledek mě ovšem nijak nepřekvapil, jelikož vím, že zaměstnanci pracující v kanceláři opravdu musí intranet denně využívat, jelikož v něm najdou veškeré informace, které ke své práci potřebují.



Graf 6 - Používání intranetu

Zdroj: vlastní zpracování

Pouhý jeden respondent uvedl, že používá intranet méně než jednou za týden. Jedenkrát týdně také zaškrtnl pouze jeden pracovník. Pět zaměstnanců používá intranet jednou za den a zbytek, tedy 18 respondentů využívá intranet ke své práci každodenně. Tento výsledek potvrzuje i zúčastněné pozorování, kdy pracovnice trávila práci s intranetem, až na nějaké pauzy a s přestávkou na oběd, většinu své pracovní doby.



Graf 7 - Inovace intranetu

Zdroj: vlastní zpracování

Z logického hlediska si změny musel všimnout každý zaměstnanec, jelikož se systémem pracují úplně všichni. Avšak čtyři respondenti zaškrtnli políčko, že si změny nevšimli. U

čtvrté otázky tohoto dotazníku byli respondenti tázáni, jak dlouho u společnosti pracují. Inovace proběhla zhruba před rokem a pracovníci, kteří u firmy pracují méně než rok změnu tudíž zaznamenat nemuseli. Méně než rok pracuje u firmy 6 tázaných, a proto 4 uvedli, že změnu nezaznamenali. Zbýlé dva zaměstnanci mohli nastupit do firmy v době přeměny, proto si změny všimli.



Graf 8 - Příčina změny

Zdroj: vlastní zpracování

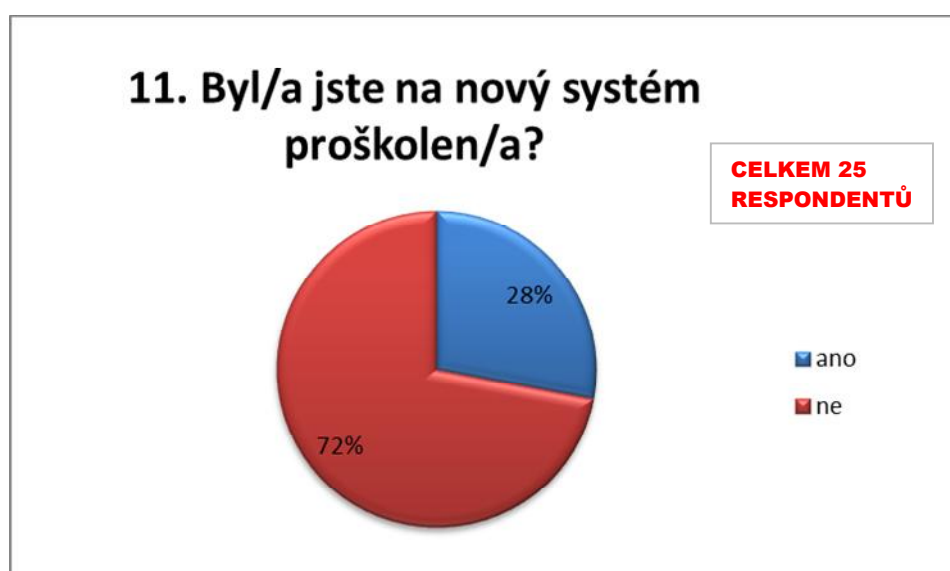
U této otázky se nejprve vrátím k rozhovoru s IT technikem firmy, jelikož ten ví, co za inovací doopravdy stálo. Jeho odpověď na otázku ohledně inovace zněla takto: „Potřeba inovovat starý systém, který nebyl dostačující.“ Jednalo se tedy především o nedostačující informační a komunikační technologie. To si myslí i 56% dotázaných. Celkem 28% dotázaných odpovědělo, že nemůže posoudit. Tři zaměstnanci si myslí, že za změnou stála grafická stránka. Jen jeden člověk předpokládá, že musela být vyřešena otázka zbytečných nebo chybějících odkazů. S IT specialistou se sice shoduje nadpoloviční většina zaměstnanců, nicméně se mohou domnívat, že respondenti nebyli dostatečně informováni o příčinách přechodu na Sharepoint, což může mít za následek nepříznivé hodnocení změny. To ale ukážou až následující otázky, na které pracovníci odpovídali.



Graf 9 - Stará verze intranetu

Zdroj: vlastní zpracování

Pouhých 6 pracovníků má pocit, že bylo zapotřebí systém inovovat. Devět zaměstnanců se nepřiklání ani na jednu stranu a deset z nich je přesvědčených, že jim stará verze intranetu k práci stačila. To trochu podporuje předchozí otázku, kdy 28% zaměstnanců nemůže posoudit příčinu inovace. Z výsledků jednoznačně vyplývá, že firma jako taková své zaměstnance informovala nedostatečným způsobem, proč přechází na komplexnější Sharepoint.

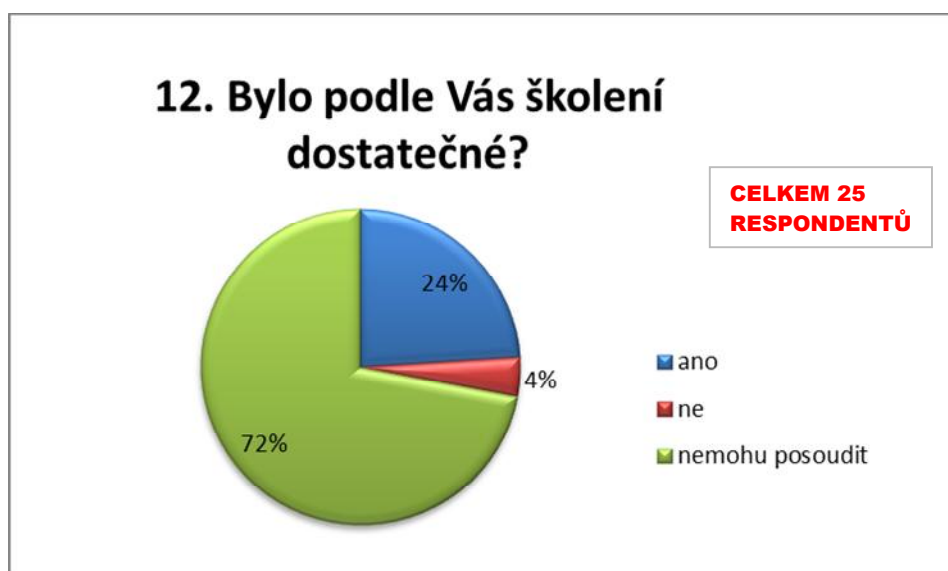


Graf 10 - Školení

Zdroj: vlastní zpracování

Další otázka byla směřována na školení ohledně Sharepointu. Odpověď se týká

veškerých zaměstnanců bez rozdílu délky odpracované doby u firmy, protože je důležité, aby i nový pracovník byl na systém proškolen. U této otázky jsou výsledky překvapivé až znepokojující. Pouhých 7 pracovníků zaškrtno, že byli proškoleni. Zbylých 18 uvádí, že žádné školení neproběhlo. Tvrzení 72% respondentů se úplně rozchází s tím, co odpověděl IT specialista na otázku, zda probíhalo školení. „*Ano, probíhalo školení klíčových uživatelů. Školení uspořádala společnost Microsoft a trvalo 1 den. Na školení byly formou workshopu představeny základní funkce Sharepointu a jeho používání. Pro využívání nového Sharepointu byla ve firmě navíc nasazena kampaň, kdy každý týden přijde každému na e-mail informativní mail s podrobným popisem některé z funkcí Sharepointu.*“ Klíčovým uživatelem je ale téměř každý pracovník, který pracuje na pražské pobočce.



Graf 11 - Dostatečnost školení

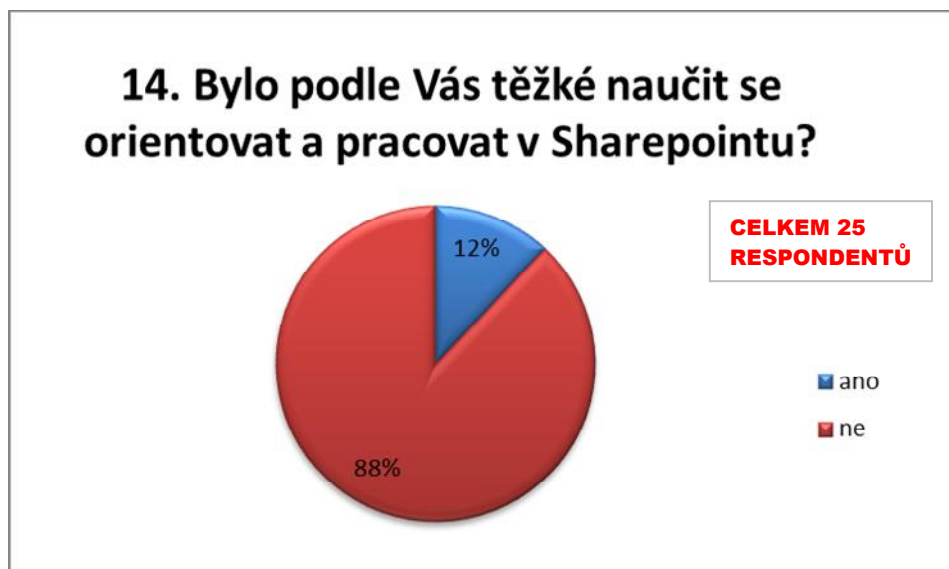
Zdroj: vlastní zpracování

Bylo podle Vás školení dostatečné? Ne, odpověděl jeden člověk. Šest si myslí, že ano a zbylých osmnáct nemůže dostatečnost posoudit. Proč odpovědělo 72% pracovníků na otázku neutrálně se tudíž můžeme domnívat, že se stále jedná o neinformovanost o probíhající změně a jejím důvodu.

13. Pokud jste v otázce č. 12 odpověděl/a ne, napište prosím, v čem bylo nedostatečné.

Tuto otevřenou otázku jsem volila z toho důvodu, že mě zajímalo, v čem bylo případně školení nedostačující. Pouze jeden člověk si myslí, že školení nebylo dostatečné

z důvodu strohých informací. Jedná se o mladou ženu, která uvedla, že tyto informace byly hodně technické. Podle jejího názoru tedy školení nebylo přizpůsobené svým obsahem, především technickou náročností, školeným uživatelům.



Graf 12 - Orientace v Sharepointu

Zdroj: vlastní zpracování

Třem respondentům dělalo problém se v Sharepointu zorientovat a naučit se s ním rychle pracovat. Z obecného hlediska se lépe přizpůsobují mladší lidé. Tuhle domněnku jsem si potvrdila při podrobnějším prozkoumání dotazníků těch respondentů, kteří uvedli, že jim změna dělala problém. Všem třem bylo totiž nad čtyřicet let. V podstatě již z obrázků vím, že stránka vypadá téměř totožně a její hlavní odkazy byly v celku zachovány, tudíž by uživatelé měli najít vše co potřebují na stejném místě.



Graf 13 - Využití obou verzí

Zdroj: vlastní zpracování

Z rozhovoru vím, že stále fungují obě verze intranetu. „*Migrace neustále probíhá, nyní je funkční jak starý intranet, tak nový Sharepoint. Migrace probíhá postupně, některé části starého intranetu se zaintegrovaly do nového systému a některé části musí být (vč. Workflow) znovu vytvořeny v novém Sharepointu.*“ Přestože nyní fungují v organizaci obě verze intranetu, využívá je současně jen 10 pracovníků, a to především díky tomu, což jsem se během rozhovoru dozvěděla, že se ještě nepřevedly všechny informace. „*...migrace z intranetu na sharepoint probíhá postupně v řádu měsíců.*“ Zbylých 15 zaměstnanců pracuje jen buď se starou verzí intranetu a nebo se Sharepointem.

16. Pokud jste v otázce č. 15 odpověděl/a ano, napište prosím, proč využíváte starou verzi.

Z předešlé otázky vyplynulo, že 10 respondentů využívá obě verze intranetu. Zajímalo mě, co přesně jim v Sharepointu schází. Všichni se shodli na tom, že starou verzi využívají jen díky tomu, že nejsou převedena všechna data, což mi potvrdil i IT technik. Pět respondentů uvedlo i konkrétní odkazy. Dvěma dotázaným chybí docházkový systém a tři potřebují pracovat i s fakturami, objednávkami a smlouvami, které nyní v Sharepointu zatím chybí. Práci s oběma systémy jsem zaznamenala i u zúčastněného pozorování, kdy pracovnice použila starou verzi celkem třikrát. Pro přihlášení a poté pro chybějící odkazy na docházkový systém a objednávkový modul.

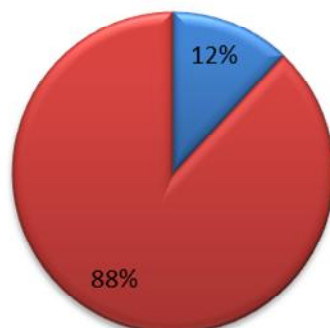


Graf 14 - Tvrzení o Sharepointu

Zdroj: vlastní zpracování

Z tabulky vyplývá, že 80% pracovníků si myslí, že Sharepoint má moderní design. S touto odpovědí se mohu ztotožnit i já. Jen 4 zaměstnanci nemají stejný názor a jeden respondent se nevyjádřil. Jednoduchost může potvrdit 92%, stejně tak si 84% zaměstnanců myslí, že systém vyniká i v dobré přehlednosti. Co se týká bezpečnosti informací, 76% uživatelů se neobává, že by mohla být narušena bezpečnost sdílených informací díky hackerům nebo úložišti. Tři lidé neodpověděli a tři respondenti se domnívají, že Sharepoint není bezpečný. U poslední kolonky, týkající se úpravy Sharepointu dle své potřeby, musím konstatovat, že pouze 13 pracovníků ví, že si ho můhou sami upravit podle svých vlastních potřeb. Sedm zaměstnanců je přesvědčeno, že si web nemohou přizpůsobit a pět o úpravě nemá zdání. IT technik uvádí: „Nový Sharepoint přináší celkově jednodušší správu koncovým uživatelům, kteří si mohou weby upravovat a vytvářet sami. Pro firmu je pak důležité jednoduché sdílení firemní dokumentace.“ Zase musím tyto rozdílné názory okomentovat tak, že neproběhlo dostatečné informování koncových uživatelů. Jeden respondent navíc uvedl, že má Sharepoint více funkcí. Celkově se dá shrnout, že Sharepoint budí u uživatelů pozitivní dojem, co se týká jeho kvalit.

18. Využíváte možnost vkládání interaktivního úkolovníku?



**CELKEM 25
RESPONDENTŮ**

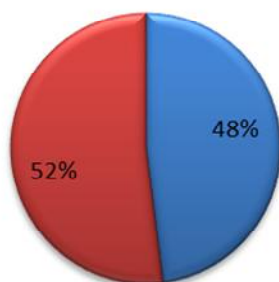
■ ano
■ ne

Graf 15 - Využití úkolovníku

Zdroj: vlastní zpracování

Jak už z teoretických poznatků víme, Sharepoint navíc oproti starému intranetu umožňuje uživatelům vkládat do systému úkoly ostatním pracovníkům. Jedná se o interaktivní úkolovník. Z průzkumu mezi pracovníky ale vidíme, že tuto funkci nevyužívá ani polovina z nich. Pouze tři uživatelé odpověděli kladně, zbylých 22, tedy 88% pracovníků funkci ještě nevyužili. Zde si můžeme položit otázku, jestli je úkolovník opravdu potřebnou funkcí nebo spíše další z několika nevyužívaných odkazů, kterých se díky inovaci snažili zbavit.

19. Inovace přinesla propojení s produkty Microsoft jako Outlook, Word a další. Využíváte toho?



**CELKEM 25
RESPONDENTŮ**

■ ano
■ ne

Graf 16 - Propojení s dalšími produkty firmy Microsoft

Zdroj: vlastní zpracování

Vzhledem k tomu, že Sharepoint je produkt Microsoftu, je propojený s Outlookem a Wordem, což oceňuje a využívá 48% pracovníků. Druhá polovina, tedy 52% tuto funkci vůbec nevyužívá. V tomto případě hodnotím propojení kladně, vzhledem k tomu, že alespoň polovina zaměstnanců tuhle možnost využívá.



Graf 17 - Zlepšení komunikace mezi pracovníky

Zdroj: vlastní zpracování

Firma investovat do inovace nemusela: „...tento systém již ve firmě byl (byly nakoupené licence pro uživatele a některá oddělení se systémem už pracovala).“ Dále jsem se dozvěděla, že firma neinvestovala žádné finance, pouze musela proškolit své zaměstnance: „Vzhledem k tomu, že firma už MS Sharepoint využívá, tak samotná migrace byla prováděna interně, stála tedy pouze čas našich zaměstnanců.“ Výsledek by se ale měl projevit na zefektivnění komunikace mezi jednotlivými pracovníky a to by měla být návratnost. Nicméně 64% pracovníků uvedlo, že změna nepřispěla ke zlepšení komunikace, pouhých šest osob si myslí, že došlo ke zlepšení komunikace. Tři zaměstnanci neodpověděli.

21. Pokud jste v otázce č. 20 odpověděl/a ano, napište prosím, čím především pomohla ke zlepšení komunikace.

Nyní jsem volila otevřený typ otázky, aby mohli respondenti vyjádřit svůj názor, čím pomohl Sharepoint ke zlepšení komunikace. Kladnou odpověď zaškrtnulo šest respondentů a všichni se shodli na tom, že se jednodušeji sdílejí dokumenty, data a novinky. Tím dochází k efektivnější komunikaci mezi nimi.



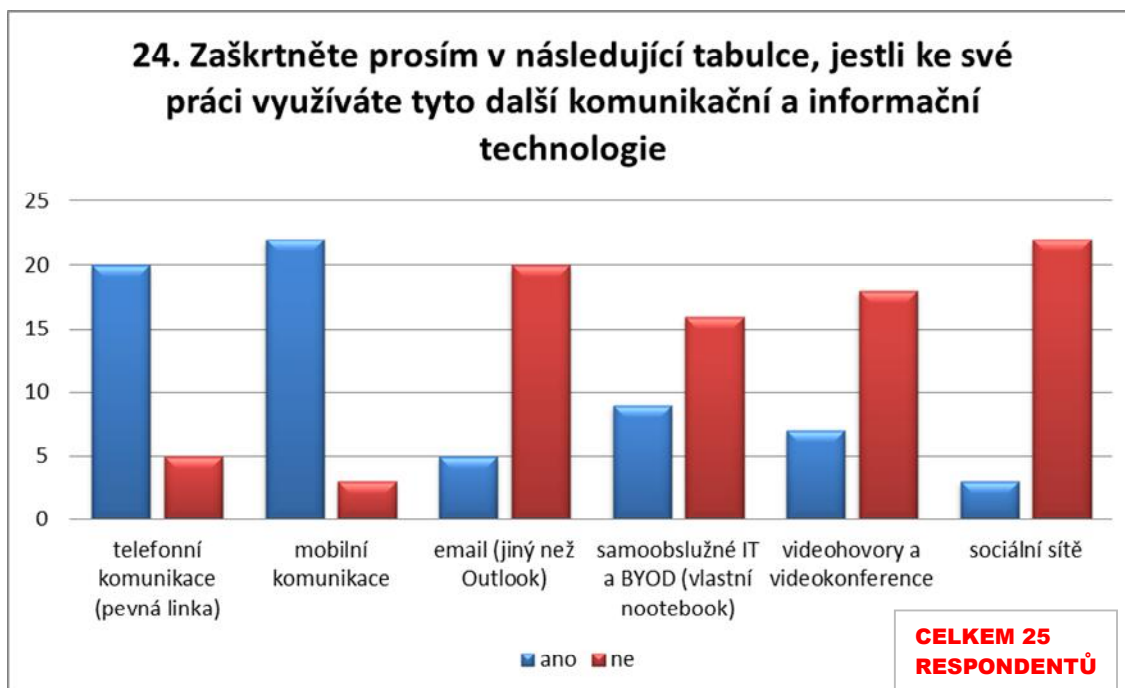
Graf 18 - Vylepšení Sharepointu

Zdroj: vlastní zpracování

Dvacet dva respondentů, tedy 88%, nemá žádný nápad, v čem by se dal ještě Sharepoint vylepšit. Jak vyplývá z této otázky, tito pracovníci jsou spokojeni s obsahem nového intranetu. V další otázce se zaměřím na zbylé tři zaměstnance, kteří uvedli, že by nápad měli.

23. Pokud jste v otázce č. 22 odpověděl/a ano, napište prosím co konkrétně.

Tři respondenti uvedli, že mají nápad, jak Sharepoint vylepšit. Jedním z nich je převedení aplikací ze staré verze intranetu do nové. Další odpověď už je konkrétnější a týká se odstranění zbytečných odkazů a naopak doplnění chybějícího, například jako jsou faktury. Posledním třetím tipem je nedostatečný firemní design. V Sharepointu se oproti starší verzi, kde byl odkaz na firmu vidět hned na několika místech, ukazuje logo firmy pouze na úvodní stránce.



Graf 19 - Využití dalších ICT

Zdroj: vlastní zpracování

Nyní zhodnotím další informační a komunikační technologie, popsané v teoretické části práce, jaké pracovníci používají. Nejvíce ke své práci využívají, jak je vidět z grafu, telefonní a především mobilní komunikaci. Tento fakt mohu potrdit i díky pozorování pracovnice, která musela ke splnění úkolů využít mobilní telefon. Několikrát využila i email, ale v Sharepointu. Tudíž pozorování souhlasí i s výsledky z dotazníku, kde pouze 20% respondentů využívá i jiný email než Outlook. Na vlastním notebooku pracuje devět dotázaných. Toto zjištění mě docela překvapilo, myslím si, že je firma celkem otevřená i této možnosti. Uživatelé se při práci mohou cítit lépe, když pracují na svém počítači, protože si obsah mohou většinou přizpůsobovat sami. Videohovory a videokonference využívá 7 dotázaných a sociální sítě pouze 12%. Dva respondenti uvedli ještě jinou odpověď. Jeden z nich využívá aplikaci Skype k práci, právě kvůli online chatu a možnému videohovoru. Druhý ke své práci občas využije firemní aplikace.



Graf 20 - Propojení s některou z technologií

Zdroj: vlastní zpracování

Celkem 16 dotázaných nepotřebuje propojit Sharepoint s žádnou z technologií uvedených v předchozí otázce. Nicméně 9 dalších by tuto možnost uvítalo. V rozhovoru jsem se dozvěděla, že uživatel si může v některých případech systém upravit sám: *„Jelikož se jedná o velmi jednoduchý nástroj, se kterým může každý pracovat sám, tak pokud má nějaký nápad na úpravu/vylepšení, většinou je možné si část upravit sám. Pokud ne, podá se návrh na IT a to rozhodne o realizaci úprav, případně dodá vhodné jiné řešení.“* Jaké technologie by přesně pracovníci uvítali, to by mi měla odpovědět následující otázka.

26. Pokud jste v otázce č. 25 odpověděl/a ano, napište prosím konkrétní technologii/e.

Kladnou odpověď zvolilo celkem devět pracovníků, nicméně tři k této otázce nic konkrétního nevedli. Dva zaměstnanci by uvítali propojení s videohovory. Ostatní respondenti by si přáli převod úkolů z Outlooku na Sharepoint, Cloud computing, sociální sítě a propojení jiného emailu než Outlook. IT specialista uvedl: *„Aktualizace a vylepšování probíhá neustále ze strany Microsoft, firma v budoucnu chystá například novou aplikaci pro oběh firemních dokumentů.“*



Graf 21 - Zlepšení pracovního kontaktu

Zdroj: vlastní zpracování

Intranet nepomohl ke zlepšení pracovního kontaktu 13 pracovníkům. Pouze pět zaměstnanců odpovědělo kladně, zbylých sedm neví. Výsledek zároveň potvrzuje otázku č. 20, kdy 64% pracovníků uvedlo, že změna nepřispěla ke zlepšení komunikace jako takové.



Graf 22 - Zavedení instant messaging či videokonference

Zdroj: vlastní zpracování

Přestože v otázce č. 25, ve které respondenti odpovídali na otázku, zda by uvítali propojení s některou z technologií, 64% odpovědělo záporně a jen 36% kladně. U této otázky si 9 pracovníků myslí, že by bylo užitečné zavést v Sharepointu možnost instant

messaging nebo videokonference. Deset pracovníků neví, jestli by to pro ně bylo užitečné a jen 6 uvádí, že tyto dvě technologie ke své práci určitě nepotřebují. Je docela možné, že kdyby si nejpočetnější skupina, zastupující neutrální odpověď, mohla vyzkoušet pracovat navíc i s videokonferencemi nebo instant messagingem, by možnost propojení se Sharepointem také uvítala a využívala tyto technologie.



Graf 23 - Hodnocení dopadu intranetu na práci

Zdroj: vlastní zpracování

Poslední otázku dotazníku jsem zaměřila na celkové hodnocení dopadu intranetu na práci pracovníků. 72% pracovníků hodnotí jeho dopad příznivě. Pouhý jeden respondent je s tímto systémem nespokojený. Po bližším prozkoumání se jedná o mladou ženu, která je celkově se změnou nespokojená, protože Sharepoint neobsahuje odkazy, které ke své práci potřebuje a díky nepropojenosti systémů a postupné migraci jí to práci spíše přidělavá. Zbylých 6 pracovníků nejsou schopni dopad na jejich práci zhodnotit.

6 Diskuse k výsledkům

Jak jsem si dala za cíl, popsala jsem využití intranetu v logistické firmě a analýzu postojů pracovníků k němu. V praktické části jsem tedy využila tři metody. Tou první bylo zúčastněné pozorování, které jsem provedla s jednou pracovnící na pražské pobočce, pomocí časového snímku. Následně jsem provedla rozhovor s IT specialistou na téma intranetu a poslední částí byl dotazník směřovaný koncovým uživatelům tohoto systému.

Po celkové analýze a propojení všech tří výzkumných metod, shrnu výsledky a případně navrhnou další možná zlepšení. Metody byly sestaveny takovým způsobem, aby se navzájem prolínaly. Od IT specialisty jsem získala přehled o tom, jak inovace probíhala, co bylo její příčinou a jaké mají se Sharepointem výhledy do budoucna. Odpovědi z dotazníků měli jeho tvrzení potvrdit nebo vyvrátit. Ve skutečnosti se rozcházejí s výsledky z dotazníkového šetření ve více případech.

Důvodem neshody je zřejmě špatná informovanost zaměstnanců o Sharepointu. Především pak o jeho výhodách a nutnosti přechodu ze staré verze intranetu na novou. Firma zřejmě neinvestovala žádné náklady do propagace tohoto systému. Lidé sice mají z většiny správné tušení o důvodu změny, ale téměř polovina neopověděla správně. Další odlišné odpovědi se týkají školení, což je pro cílové uživatele nejdůležitější. Tam by se měli veškeré informace dozvědět a byly by zodpovězeny i případné dotazy. I když IT specialista tvrdí, že školení proběhlo, 72% respondentů tvrdí, že nebyli na Sharepoint proškoleni. Z toho může vyplývat i nepochopení ze strany pracovníků, proč se přecházelo na novou verzi. Hodně zaměstnanců si totiž myslí, že jim starší verze intranetu k práci vyhovovala. Navíc nyní pracovníci používají obě verze, což je také důvodem nespokojenosti některých respondentů. Používání obou systémů jsem si ověřila ve všech metodách, kdy se moje domněnka opravdu potvrdila. Sharepointu chybí některé odkazy, které obsahuje stará verze intranetu.

První znějící hypotéza, že pracovníci, kteří mohou srovnat obě verze intranetu, hodnotí novější verzi jako lepší pracovní nástroj, se potvrdila. Pracovníci opravdu hodnotí

Sharepoint kladně a dopad intranetu na jejich pracovní výkon vidí příznivě. Základním kamenem úrazu je ale fakt, že nevědí, proč se verze měnila a co všechno jim Sharepoint může nabídnout. Nepoužívají tak některé nové funkce, které by mohly komunikaci mezi nimi zefektivnit.

Druhá hypotéza se také potvrdila, jelikož je Sharepoint produktem Microsoftu, došlo k propojení s Outlookem a dalšími nástroji jako je Word a další. Navíc si mohou koncoví uživatelé upravit nastavení webu podle svých potřeb, případně další prvek konzultovat s IT specialistou. Domnívám se, že kvůli nedostatečné informovanosti o tom pracovníci často ani nevědí.

6.1 Návrhy na zlepšení a další možnosti zkoumání

Logistické firmě navrhuji znovu proškolit své pracovníky a lépe je tak informovat o novém systému Sharepoint. Díky tomu by mohli pracovníci využít veškerý potenciál tohoto intranetu. Toto opatření by pomohlo zvýšit efektivnost komunikace na pracovišti mezi jednotlivými odděleními.

Problematika informačních a komunikačních technologií je natolik obsáhlá, že nebylo možné do práce zahrnout veškeré úhly pohledu. Proto se tu naskýtají další možnosti k prozkoumání této problematiky.

Jednou z nich by mohlo být například v následující fázi sledovat vztahy mezi konkrétní pracovní pozicí a využíváním propojení intranetu s dalšími možnostmi.

Dalším zajímavým předmětem zkoumání by mohl být fakt, že ženská část populace všeobecně upřednostňuje osobní formu komunikace před komunikací prostřednictvím informačních a komunikačních technologií.

7 Závěr

Hlavním cílem této práce je popis využití intranetu v podmínkách firmy v obousměrné komunikaci, a dále také analýza postojů pracovníků k němu. Ze zjištěných výsledků budou vyvozeny návrhy na změny a další využití intranetu a jeho návrh na jeho zefektivnění. Intranet patří mezi hojně využívané nástroje informačních a komunikačních technologií v podnicích, které zvyšují konkurenceschopnost podniku a zefektivňují komunikaci mezi pracovníky na pracovišti.

V teoretické části jsem se snažila vystihnout pojem komunikace, především jsem se zaměřila na neosobní formu komunikace, jelikož byla předmětem zkoumání v praktické části. Tento typ komunikace zaujímá v posledních letech nejdůležitější roli v interní komunikaci v podnicích. Téma informační a komunikační technologie je velice obsáhlé, a proto jsem se zaměřila jen na podstatná data, která byla přínosná pro praktickou část této práce. Informace o technologiích jsem čerpala z odborné literatury nebo z vlastních zkušeností. Dále jsem přiblížila úlohu internetu, virtuálních týmů a organizací a user experience. Poté jsem shrnula nejdůležitější a nejpoužívanější prostředky informační a komunikační technologie. Jak jsem v praktické části zjistila, pracovníci využívají hlavně telefonní a mobilní prostředky a intranet. Zaměstnanci také pro splnění svých úkolů používají v menší míře elektronickou poštu, videohovory, samoobslužné IT, BYOD a sociální sítě. Logistická firma, podle výsledků z praktické části, nevyužívá cloud computing, který by firmě výrazně ušetřil náklady na zálohování důležitých dat a zároveň by se zlepšila ochrana citlivých informací a dokumentů. Z výzkumu je také patrné, že firma nenásleduje současné trendy zahraničních podniků v této oblasti. Ty nově zavádějí také instant messaging jako rychlejší a pohodlnější formu komunikace mezi pracovníky. Podle mého názoru je v této části nejdůležitější zkombinovat takové metody informačních a komunikačních technologií, aby došlo k zefektivnění komunikace na pracovišti a vytváření lepších podmínek pro vytváření pracovních vztahů.

Ve výzkumné části jsem se věnovala firemnímu intranetu logistické firmy. Provedla jsem zúčastněné pozorování, rozhovor s IT specialistou a dotazníkové šetření. Reálné

výsledky jsem porovnávala s teoretickými poznatky. Výsledky z jednotlivých metod se navzájem potvrzovaly, nicméně při vyhodnocování některých otázek jsem narazila na názory respondentů dotazníkového šetření, které se výrazně odlišovaly od odpovědí IT specialisty. Možné příčiny těchto neshod jsem zdůvodnila. Odlišnosti mohly vzniknout na základě nedostatečné informovanosti koncových uživatelů. Respondenti, kteří pracují u firmy méně než jeden rok, si provedené inovace nemuseli všimnout, jelikož Sharepoint byl spuštěn zhruba před dvanácti měsíci.

Ačkoliv je hlavní úlohou intranetu zjednodušení a zefektivnění komunikace, v případě této firmy nedochází k předpokládaným efektům. Návržnost vložených nákladů do této technologie je očekáván formou lepšího sdílení dokumentů, zlepšení komunikace mezi zaměstnanci a zvýšením kvalifikace pracovníků. Ve výsledku by to mělo znamenat zvýšení výkonů pracovníků, lepší proorganizovanost činnosti firmy a větší efektivitu práce.

V analýze výsledků jsem hledala odpovědi na dvě předem stanovené hypotézy. První zní: Pracovníci, kteří mohou srovnat obě verze intranetu, hodnotí novější verzi jako lepší pracovní nástroj. Tato hypotéza se potvrdila. Zaměstnanci hodnotí nový systém Sharepoint kladně včetně dopadu systému na jejich pracovní výkon. Myslím si, že pokud by byli pracovníci lépe informováni, výsledky by vyšly ještě příznivěji. Druhá hypotéza zní: Nová verze umožňuje propojenost s jinými informačními a komunikačními technologiemi. Tato hypotéza se také potvrdila, jelikož, jak již bylo řečeno, Sharepoint je produktem firmy Microsoft, která tento systém navíc propojila se svými nástroji jako Outlook, Word a další. Koncoví uživatelé si mohou web upravit podle svých potřeb, nicméně v logistické firmě tuto možnost nevyužívají, jelikož s touto možností nejsou seznámeni. Výzkum tedy potvrdil má očekávání. Výzkumné otázky byly v práci zodpovězeny.

Pro logistickou firmu by bylo přínosné kvalitnější proškolení o Sharepointu, jelikož v současné době není plně využit jeho potenciál.

Na úplný závěr lze poznatky z této práce zobecnit. Téma informačních a komunikačních technologií je značně rozsáhlé, a proto se lze k němu přiblížit různým způsobem. Lze,

jak jsem učinila já ve své práci, sledovat skutečnou efektivitu starších a novějších forem komunikační technologií. Také by ale bylo možné sledovat například vztahy mezi konkrétními pracovními pozicemi a využívání propojení intranetu s jinými technologiemi. Dále by se mohlo přihlídnout k myšlence, že část pracovníků všeobecně upřednostňuje osobní formu komunikace před neosobní. Proto bude potřeba i do budoucna zvažovat úplné propojení mezi komunikačními technologiemi a osobní formou komunikace i v pracovním prostředí.

Seznam použitých zdrojů

Knižní zdroje:

ARMSTRONG, Michael a Ladislav NYKL. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy: 10. vydání*. 1. vyd. Překlad Jana Bílková. Praha: Grada, 2007, 789s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1407-3.

BORGHOFF, Uwe M., SCHLICHTER, Johann H. *Computer-Supported Cooperative Work - Introduction to Distributed Applications*. Berlin: Springer, 2000. 529 s. ISBN 3540669841

BUCHTOVÁ ŠMAJSOVÁ, Božena. *Rétorika: Vážnost mluveného slova. 2., aktualiz.* vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2009, 232 s. ISBN 978-80-247-3031-8.

CEJTHAMR, Václav a Jiří DĚDINA. *Management a organizační chování. 2., aktualiz.* a rozš. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010, 352 s. ISBN 978-80-247-3348-7.

CEJTHAMR, Václav, Jiří DĚDINA a Richard BRUNET-THORNTON. *Virtuální týmy a virtuální organizace*. Praha: Oeconomica, 2009, 83 s. ISBN 978-80-245-1611-0.

DYSON, Peter, Len GILBERT a Pat COLEMAN. *Intranet: plánování, výstavba, provoz: kompletní průvodce*. Praha: Grada Publishing, 1998. 352 s. ISBN 80-7169-670-6.

FREY, Petr. *Marketingová komunikace: nové trendy 3.0. 3., rozš. vyd.* Praha: Management Press, 2011, 203 s. ISBN 978-80-7261-237-6.

HOLÁ, Jana a Ladislav NYKL. *Jak zlepšit interní komunikaci: vyhněte se zbytečným škodám, odchodu zaměstnanců a ztrátě zákazníků*. Vyd. 1. Překlad Jana Bílková. Brno: Computer Press, 2011, 172 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-251-2636-3.

KELNAROVÁ, Jarmila a Eva MATĚJKOVÁ. *Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistentky - 4. ročník. 2.*, přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada Publishing, 2014, 144 s. ISBN 978-80-247-5203-7.

KOTLER, Philip, Veronica WONG, John SAUNDERS a Gary ARMSTRONG. *Moderní marketing: 4. evropské vydání*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007, 1048 s. ISBN 978-80-247-1545-2.

LINHARTOVÁ, Věra. *Praktická komunikace v medicíně: Pro mediky, lékaře a ošetřující personál*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006, 152 s. ISBN 978-80-247-1784-5.

LIPNACK, Jessica a Jeffrey STAMPS. *Virtual teams: reaching across space, time, and organization with technology*. New York: Wiley, 1997. ISBN 0-471-16553-0.

MICHALÍK, David a Ladislav NYKL. *Interní komunikace: metodická příručka*. Vyd. 1. Předklad Jana Bílková. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2010, 104 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-86973-26-5.

MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi. 2.*, dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010, 328 s. ISBN 978-80-247-2339-6.

MOTSCHNIG, Renate a Ladislav NYKL. *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. Vyd. 1. Překlad Jana Bílková. Praha: Grada, 2011, 172 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3612-9.

PŘIKRYLOVÁ, Jana a Hana JAHODOVÁ. *Moderní marketingová komunikace*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010, 320 s. ISBN 978-80-247-3622-8.

SILVESTR, Jan. *Využití a vliv nových komunikačních technologií ve vnitropodnikovém pracovním prostředí*. Praha, 2014, 130 s. Diplomová práce. České vysoké učení technické v Praze, Masarykův ústav vyšších studií. Vedoucí práce PhDr. Lenka Adamová, CSc.

VACULÍK, Karel. *Základy teorie informace a statistické entropie*. Brno, 2013, 42 s. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Přírodovědecká fakulta, Ústav matematiky a statistiky. Vedoucí práce Mgr. Ondřej Pokora, Ph.D.

VENGLÁŘOVÁ, Martina a Gabriela MAHROVÁ. *Komunikace pro zdravotní sestry*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006, 144 s. ISBN 978-80-247-1262-8.

VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: Průvodce úspěšnou komunikací Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, 328 s. ISBN 978-80-247-2614-4.

Internetové zdroje:

Aktuálně.cz. *Sociální síť* [online]. 3. 7. 2011 [cit. 2016-05-04]. Dostupné z: <http://www.aktualne.cz/wiki/veda-a-technika/socialni-site/r~i:wiki:1456/>

Asociaceux. *Začínáte s User Experience?* [online]. [cit. 2016-05-04]. Dostupné z: <http://www.asociaceux.cz/zacinate-s-user-experience>

Cloud.cz [online]. [cit. 2016-05-04]. Dostupné z: <http://www.cloud.cz/cloud/158-cloud-computingco-ty-pojmy-znamenaji.html>

Ebizmba [online]. 2016 [cit. 2016-05-04]. Dostupné z: <http://www.ebizmba.com/articles/social-networking-websites>

INFORMAČNÍ A KOMUNIKAČNÍ TECHNOLOGIE V PODNIKATELSKÉM SEKTORU [online]. Praha: Český statistický úřad, 2015, 108 [cit. 2016-05-04]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/37556244/062005-15.pdf/004ef709-90ed-4cec-9d07-a0f685148dad?version=1.2>

Management Mania. *BYOD (Bring Your Own Device)* [online]. 07.04.2016 [cit. 2016-05-04]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/byod-bring-your-own-device>

PCWorld. MATUŠKA, Petr. *VoIP - úvod do problematiky volání po internetu* [online]. 2009 [cit. 2016-05-04]. Dostupné z: <http://pcworld.cz/internet/voip-uvod-do-problematiky-volani-po-internetu-8120>

Seznam obrázků, tabulek a grafů

OBRÁZEK 1 – LINEÁRNÍ MODEL KOMUNIKACE	4
OBRÁZEK 2 – SCHÉMA KOMUNIKAČNÍHO MODELU.....	6
OBRÁZEK 3 – STARÁ VERZE INTRANETU	39
OBRÁZEK 4 - NOVÁ VERZE INTRANETU.....	44
TABULKA 1 - FIREMNÍ POČÍTAČOVÁ SÍŤ A SOUVISEJÍCÍ TECHNOLOGIE V PODNIKATELSKÉM SEKTORU ČR, 1/2015 v (%)	15
TABULKA 2 - ZÚČASTNĚNÉ POZOROVÁNÍ.....	50
TABULKA 3 - VĚK	52
TABULKA 4 - VĚK RESPONDENTŮ VE STATISTICKÝCH HODNOTÁCH.....	52
GRAF 1 - POHLAVÍ.....	52
GRAF 2 - NEJVYŠŠÍ DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ	53
GRAF 3 - NEJVYŠŠÍ DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ	54
GRAF 4 - ŘÍDÍCÍ POZICE	54
GRAF 5 - VYUŽITÍ INTRANETU	55
GRAF 6 - POUŽÍVÁNÍ INTRANETU.....	56
GRAF 7 - INOVACE INTRANETU.....	56
GRAF 8 - PŘÍČINA ZMĚNY.....	57
GRAF 9 - STARÁ VERZE INTRANETU	58
GRAF 10 - ŠKOLENÍ	58
GRAF 11 - DOSTATEČNOST ŠKOLENÍ.....	59
GRAF 12 - ORIENTACE V SHAREPOINTU	60
GRAF 13 - VYUŽITÍ OBOU VERZÍ	61
GRAF 14 - TVRZENÍ O SHAREPOINTU.....	62
GRAF 15 - VYUŽITÍ ÚKOLOVNÍKU	63
GRAF 16 - PROPOJENÍ S DALŠÍMI PRODUKTY FIRMY MICROSOFT.....	63
GRAF 17 - ZLEPŠENÍ KOMUNIKACE MEZI PRACOVNÍKY	64
GRAF 18 - VYLEPŠENÍ SHAREPOINTU.....	65
GRAF 19 - VYUŽITÍ DALŠÍCH ICT.....	66
GRAF 20 - PROPOJENÍ S NĚKTEROU Z TECHNOLOGIÍ	67
GRAF 21 - ZLEPŠENÍ PRACOVNÍHO KONTAKTU	68
GRAF 22 - ZAVEDENÍ INSTANT MESSAGING ČI VIDEOKONFERENCE	68
GRAF 23 - HODNOCENÍ DOPADU INTRANETU NA PRÁCI.....	69

Přílohy

Příloha č. 1 – Zúčastněné pozorování

Pozorování pracovníka logistické firmy při práci s intranetem							
Datum	Čas (od-do)	Celkem minut	Úkol (co potřeboval pracovník řešit)	Co přesně na intranetu pracovník dělal	Pomohl mu vyřešit jeho úkol	Musel k vyřešení úkolu použít starou verzi intranetu? (co přesně)	Jaké další ICT prostředky musel použít? (telefon, mobil, internet, email, videokonference, sociální síť atd.)

Rozhovor

1. Co firmu vedlo k inovaci?
2. Kolik do toho investovala peněz?
3. Jak dlouho trvala přeměna?
4. Proběhlo testování?
5. Daly na některé rady zaměstnanců – co vylepšit?
6. Probíhalo školení zaměstnanců?
7. Převedly se veškeré informace?
8. Co přináší nový intranet?
9. Nastaly nějaké problémy v průběhu celého procesu?
10. Plánují se ještě nějaké další inovace?

Rozhovor

1. Co bylo na staré verzi špatně?

„Byla zastaralá a historická verze, a proto byla potřebná inovace. Jako nejlepší řešení se ukázalo využití Microsoft Sharepoint, protože tento systém již ve firmě byl (byly nakoupené licence pro uživatele a některé oddělení se systémem už pracovaly).“

2. Co firmu vedlo k inovaci?

„Potřeba inovovat starý systém, který nebyl dostačující.“

3. Kolik do toho investovala peněz?

„Vzhledem k tomu, že firma už MS Sharepoint využívá, tak samotná migrace byla prováděna interně, stála tedy pouze čas našich zaměstnanců.“

4. Jak dlouho trvala přeměna?

„Cca 10 měsíců. Migrace neustále probíhá, nyní je funkční jak starý intranet, tak nový Sharepoint. Migrace probíhá postupně, některé části starého intranetu se zaintegrovaly do nového systému a některé části musí být (vč. Workflow) znovu vytvořeny v novém Sharepointu.“

5. Proběhlo testování?

„Testování probíhá neustále po každé migraci jednotlivé části. Testování trvá rámcově pokaždé cca jeden den. Samotná migrace probíhá většinou o víkendu, nebo večer, kdy koncoví uživatelé nepoužívají firemní stránky.“

6. Daly na některé rady zaměstnanců – co vylepšit?

„Jelikož se jedná o velmi jednoduchý nástroj, se kterým může každý pracovat sám, tak pokud má nějaký nápad na úpravu/vylepšení, většinou je možné si část upravit sám.“

Pokud ne, podá se návrh na IT a to rozhodne o realizaci úprav, případně dodá vhodné jiné řešení.“

7. Probíhalo školení zaměstnanců?

„Ano, probíhalo školení klíčových uživatelů. Školení uspořádala společnost Microsoft a trvalo jeden den. Na školení byly formou workshopu představeny základní funkce Sharepointu a jeho používání. Pro využívání nového Sharepointu byla ve firmě navíc nasazena kampaň, kdy každý týden přijde každému na e-mail informativní e-mail s podrobným popisem některé z funkcí Sharepointu.“

8. Převedly se veškeré informace?

„Ne, migrace z intranetu na Sharepoint probíhá postupně v řádu měsíců.“

9. Co přináší nový intranet?

„Před migrací intranetu na Sharepoint proběhla ve firmě celková analýza využití starého intranetu a na jejím základě byly některé nevyužívané části smazány a některé zastaralé upraveny. Nový Sharepoint přináší celkově jednodušší správu koncovým uživatelům, kteří si mohou weby upravovat a vytvářet sami. Pro firmu je pak důležité jednoduché sdílení firemní dokumentace.“

10. Nastaly nějaké problémy v průběhu celého procesu?

„Během procesu migrace bylo nutné dovyvinout funkcionality pro zaintegrování starého systému do nového, což celý proces trochu pozdrželo.“

11. Plánují se ještě nějaké další inovace?

„Aktualizace a vylepšování probíhá neustále ze strany Microsoftu. DPD v budoucnu chystá například novou aplikaci pro oběh firemních dokumentů.“

Dotazník

Vyplnění tohoto dotazníku je anonymní a informace slouží výhradně ke zpracování diplomové práce.

U každé otázky zakřížkujte jednu odpověď, pokud není řečeno jinak.

1. Pohlaví

- muž
 žena

2. Věk (doplňte číslo)

3. Nejvyšší dosažené vzdělání

- střední odborné (s maturitou)
 vyšší odborné (dis.)
 vysokoškolské

4. Jak dlouho pracujete ve společnosti?

- méně než rok
 1-3 roky
 4-6 let
 více než 6 let

5. V pozici, kterou zastáváte, řídíte pracovníky?

- ano
 ne

6. Používáte při své práci intranet (Sharepoint)? (Pokud jste odpověděl/a ne, přeskočte na otázku č. 8)

- ano
 ne

7. Jak často ho používáte?

- pracuji s ním každodenně většinu pracovní doby
- pracuji s ním každodenně několikrát za den
- 1x za den
- 1x za týden
- méně než 1x týdně

8. Nedávno došlo k inovaci intranetu (Sharepoint), všiml/a jste si změny?

- ano
- ne

9. Co si myslíte, že bylo příčinou této změny?

- grafika
- nedostatečné zabezpečení informací
- zbytečné nebo chybějící odkazy
- rozvoj informačních a komunikačních technologií
- nemohu posoudit

10. Máte pocit, že Vám stará verze intranetu k práci stačila?

- ano
- ne
- nemohu posoudit

11. Byl/a jste na nový systém proškolen/a?

- ano
- ne

12. Bylo podle Vás školení dostatečné?

- ano
- ne
- nemohu posoudit

13. Pokud jste v otázce č. 12 odpověděl/a ne, napište prosím, v čem bylo nedostatečné.

14. Bylo podle Vás těžké naučit se orientovat a pracovat v Sharepointu?

ano

ne

15. Používáte nyní obě verze ke své práci?

ano

ne

16. Pokud jste v otázce č. 15 odpověděl/a ano, napište prosím, proč využíváte starou verzi.

17. Zaškrtněte prosím v následující tabulce, zda je tvrzení o Sharepointu podle Vás pravdivé.

	ANO	NE
Moderní design		
Jednoduché ovládání		
Dobrá přehlednost		
Bezpečnost sdílených informací		
Vytváření a úprava webu dle potřeby		
Jiné, vypište jaké:		

18. Využíváte možnost vkládání interaktivního úkolovníku?

ano

ne

19. Inovace přinesla propojení s produkty Microsoft jako Outlook, Word a další. Využíváte toho?

ano

ne

20. Přispěla inovace ke zlepšení komunikace mezi jednotlivými pracovníky?

ano

ne

21. Pokud jste v otázce č. 20 odpověděl/a ano, napište prosím čím především pomohla ke zlepšení komunikace.

22. Máte nějaký nápad, v čem by se mohl ještě Sharepoint vylepšit, co Vám při práci chybí?

ano

ne

23. Pokud jste v otázce č. 22 odpověděl/a ano, napište prosím co konkrétně.

24. Zaškrtněte prosím v následující tabulce, jestli ke své práci využíváte tyto další komunikační a informační technologie.

	ANO	NE
Telefonní komunikace (pevná linka)		
Mobilní komunikace		
Email (jiný než Outlook)		
Samoobslužné IT a BYOD (vlastní nootobook)		
Videohovory a videokonference		
Sociální sítě		
Jiné (například Groupware, Instant messaging, VoIP, Cloud computing), uveďte konkrétně jaké:		

25. Uvítal/a byste propojení Sharepointu s některou z technologií v otázce č. 24?

- ano
 ne

26. Pokud jste v otázce č. 25 odpověděl/a ano, napište prosím konkrétní technologii/e.

27. Pomohl Vám intranet ke zlepšení pracovního kontaktu s některým ze zaměstnanců?

- ano
 ne
 nevím

28. Bylo by podle Vás užitečné v Sharepointu zavést možnost instant messaging či videokonference pro zlepšení komunikace?

- ano
- ne
- nevím

29. Jak hodnotíte dopad intranetu na vaši práci?

- příznivě
- nepříznivě
- nevím

Děkuji za vyplnění dotazníku
Michaela Chlumská

Evidence výpůjček

Prohlášení:

Dávám svolení k půjčování této diplomové práce. Uživatel potvrzuje svým podpisem, že bude tuto práci řádně citovat v seznamu použité literatury.

V Praze, dne

Bc. Michaela Chlumská

Jméno	Katedra / Pracoviště	Datum	Podpis

