

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyriľometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Diplomová práce

2014

Stanislav Muráň

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Stanislav Muráň

„Jak vnímají a hodnotí zaměstnanci Úřadu práce
zavádění nových informačních technologií do
každodenní pracovní činnosti.“

Diplomová práce

vedoucí práce: Mgr. Pavlína Valouchová, Ph.D.

2014

Prohlašuji, že jsem práci vypracoval samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedl v seznamu literatury.

.....

OBSAH

Úvod	5-8
1. Informační technologie	9
1.1. Informační systémy	9-10
2. Informační technologie a lidské zdroje ve veřejné správě	10-11
2.1. Veřejná správa	11-12
2.2. Komunikace ve veřejné správě	12-13
2.3. Legislativní vývoj	13-17
2.4. eGovernment	17-18
2.5. Potřeby zavádění nových informačních technologií	18-20
2.6. Transparentnost při zavádění nových informačních technologií	21-22
2.7. Lidské zdroje a vzdělávání	22-26
3. Charakteristika zkoumané organizace	26
3.1. Organizační struktura	27
3.2. Úloha organizace	27-28
3.3. Dosavadní systémy	28-29
3.4. Formy nabízených produktů v oblasti sociálních služeb	29
4. Dosavadní výzkumy	30
5. Cíl práce, metoda sběru dat	30
5.1. Cíl práce	30-31
5.2. Kvalitativní výzkum	32-33
5.3. Výběr vzorků respondentů	33
5.4. Vstup do terénu	34
5.5. Metoda sběru empirických dat	34-36
6. Analýza a výsledky	36
6.1. Analýza získaných dat	36
6.2. Výsledky, interpretace a prezentace	37-52
7. Závěr	53-55
8. Seznam použité literatury	56-59

Úvod

Žijeme v době nebyvalého rozvoje informačních technologií, které zasahují do všech oblastí našeho života a ovlivňují celé spektrum lidských činností. Lze bez nadsázky říci, že informační technologie¹ nás doprovázejí celý život a mají pro kvalitu našeho života stále větší význam a to jak při výkonu povolání, tak ve využití volného času.

Chceme-li přesněji charakterizovat pojem „informační technologie“ a vyhnout se vysoce odborným výkladům a názvům, lze zjednodušeně říci, že je chápeme především jako technické vybavení - hardware (nebo taky HW), veškeré vybavení počítače, na které si můžeme „sáhnout“ (skříň počítače, monitor, myš, tiskárny a další) a programové vybavení - software (nebo taky SW), veškeré programy, pomocí kterých můžeme na počítači pracovat (operační systémy, textové editory a různé aplikace) (Míka, 2006, str. 2). Jejich hlavní funkcí, ať už jsou využívány ve výrobní sféře, vědě, výzkumu, zdravotnictví, médiích nebo ve státní správě je zpracování, přenášení a uchovávání dat. Cílem při využití moderních informačních technologií je zefektivnění, zkvalitnění a urychlení práce v oblasti zpracování dat, jejichž výstupem je informace, která může být buď konečná, nebo zprostředkovaně využita v jiných oborech. Stejně je tomu také ve veřejné správě, kde je usilováno o neustálé zefektivňování práce samotných zaměstnanců a komunikace s klienty. Pro tento „rozvoj“ je však nezbytné přijmout taková opatření, která jsou komplexního charakteru a zahrnují veškeré oblasti práce s informačními technologiemi tak, jak je uvedeno v dokumentu Českého statistického úřadu:

„Pro rozvoj využívání ICT veřejnou správou je velmi důležitým předpokladem dostatečná vybavenost organizací veřejné správy informačními technologiemi, zpřístupnění on-line služeb klientům, dostatek úředníků schopných pracovat s náročnými informačními systémy a rozvinutá informační společnost, kde jednotlivci a podniky mají přístup k internetu a zcela běžně jej využívají.“ (ČSÚ, 2014, online).

K tomu, aby splňovaly moderní informační technologie požadavky na ně kladené, musí tedy splňovat na straně hardwaru technické parametry v oblasti kapacity,

¹ „technologie sloužící k práci s daty a informacemi-počítače, programy, počítačové sítě.“ (Míka, 2006, str. 2)

rychlosti a spolehlivosti zařízení. Na straně softwaru musí být programy otevřené vůči jiným programům a uživatelským sítím, musí splňovat požadavek na dynamičnost tak, aby mohly rychle reagovat na změny v systému a mohly být neustále doplňovány a aktualizovány, jak pro konečné uživatele, tak i pro pracovníky, kteří s danými aplikacemi pracují. Musejí být srozumitelné, ovladatelné a v neposlední řadě musí být nastaven jasný systém vzdělávání zaměstnanců, protože ani sebelepší software nezaručí vždy požadovanou optimalizaci výkonu či zvýšení efektivity nebo kvality odváděné práce. V tomto ohledu je zcela nezbytné jít ruku v ruce jak s modernizací systémů, tak se systémem zvyšování kvalifikace jednotlivých pracovníků, kteří budou s danými aplikacemi každodenně pracovat.

V tomto ohledu by bylo zcela jistě zajímavé provést určitý výzkum, který by nám pomohl najít odpovědi na otázky, které z této situace vyplývají. Jednak zda bylo vybráno vhodné načasování ve spojení s implikací nových systémů a vzděláváním zaměstnanců u těchto systémů a s nutností jejich změn či výměn. Dále pak zda za zaváděním nových systémů nestojí pouhé lobistické zájmy různých společností, s podezřením na korupční jednání, a zda nové systémy přinesou ulehčení pro pracovníky daných organizací a klientům snazší přehled a dostupnost poskytovaných služeb.

Cílem tohoto výzkumu je však zjistit, jak toto zavádění systémů vnímají samotní zaměstnanci zkoumané organizace a jak celkově hodnotí tyto systémy v souvislosti s výkonem svých pracovních náplní. Konkrétně se jedná o zaměstnance odboru Státní sociální podpory Úřadu práce v Moravskoslezském kraji. Výsledným efektem této práce bude definování zkušeností úředníků při zavádění nových informačních systémů a při jejich následném používání v běžné praxi. Výzkum by měl přispět k pochopení všech kladů a záporů a nabídnout možná řešení při komunikaci zadavatelů požadavků na nové systémy s jejich řešiteli tak, aby byl systém funkční, ale hlavně aby vyhovoval pracovní náplni zaměstnanců a dovedl tak přispět ke zlepšení jejich práce a ne obráceně. Dále by tento výzkum měl, svými výsledky, přispět nejen všem tvůrcům komunikačních portálů, webových aplikací, internetových stránek a organizacím, které hodlají zavádět nové informační systémy, ale také vzdělávacím institucím, které se starají o vzdělávání a školení zaměstnanců.

Protože informační gramotnost², dobře fungující a nastavené systémy, jsou jakousi zárukou spolehlivé kooperace mezi jednotlivými složkami poskytujícími sociální služby s koncovým uživatelem a pokud jediná část tohoto systému nefunguje, může dojít k nemalým problémům souvisejících s poskytovanými službami. Pro dokreslení této situace si můžeme například uvést Ministerstvo dopravy ČR, kde došlo k výpadku systému registru motorových vozidel a ve sdělovacích prostředcích jsme byli informováni o velkém počtu občanů, kteří si nemohli odhlásit nebo přihlásit nové motorové vozidlo. Na službu se čekalo mnoho hodin a dnů a nakonec odešel občan s nepořízenou. Dalším příkladem pro dokreslení situace, při nefunkčnosti systémů, může být také Ministerstvo práce a sociálních věcí, kdy docházelo k neustálým problémům v systému výplaty sociálních dávek. Sdělovací prostředky nás informovaly o tom, že na účty občanů nechodí včas např. rodičovské příspěvky, podpora v nezaměstnanosti nebo dávky v hmotné nouzi. Zoufalí občané, kteří jsou odkázáni jen na tyto dávky a tyto nejsou v řádném termínu distribuovány, nemají čím zaplatit náklady na bydlení, energie a obživu a stávají se snadnou kořistí lichvářských úvěrových společností a posléze „exekutorských mafií“ a dostávají se tak do dluhové spirály, což je způsobeno totálním selháním systému a v jisté míře i sociálním vyloučením dotyčného dlužníka.

Prostřednictvím médií známe rovněž reakce zaměstnanců pracovních úřadů na přelomu roku 2013 a 2014 na situaci, kdy nový informační systém nebyl schopen převzít data z toho předchozího, a tak bylo na obsluze, aby znovu tato data postupně zadávala. To mělo za následek přetíženost zaměstnanců pracovních úřadů spojenou s častými přesčasy a nestandardně termínovanými úkoly, což někteří zaměstnanci řešili mnohdy až ukončením pracovního poměru v dané organizaci, která takto přišla o dlouholetého zaměstnance, o jehož pracovní odbornosti nebylo zcela jistě pochyb.

V těchto výčtech negativních zkušeností by se dalo, zcela jistě, pokračovat dále, nicméně toto není předmětem této práce. V rámci tohoto výzkumu jsem se pokusil

² Výraz **informační gramotnost** jako poprvé použil v roce 1974 Paul Zurkowski - tehdejší prezident Information Industry Association. Pod pojmem informačně gramotného jedince viděl jedince „*vyškolené v používání informačních prostředků pro jejich práci.*“ (Behrens, 1994, str. 310)

čtenáři přiblížit problematiku zavádění nových informačních technologií do procesů ve veřejné správě tak, jak je vidí samotní zaměstnanci zkoumané organizace.

Z pohledu své kvalifikace a dosavadní praxe ve státním úřadu nejsem schopen posoudit kvalitu zaváděných informačních technologií a proto je cílem této diplomové práce prozkoumat dosavadní zkušenosti, hodnocení a představy ideální funkčnosti moderní informační technologie zaváděné na úřadech práce, a to s využitím dosavadních znalostí a zkušeností zainteresovaných úředníků.

Ze strany zaměstnanců odboru státní sociální podpory Úřadu práce v Moravskoslezském kraji bylo vytipováno šest zaměstnanců, jejichž pracovní náplní je právě agenda související s poskytováním sociální podpory. Pro pravdivost odpovědí zúčastněných osob bylo apelováno na naprostou anonymitu s možností vyslovit kdykoliv nesouhlas se zveřejněním zjištěných informací.

Předpokládám, že poznatky, které jsou výsledkem této diplomové práce, budou přínosem především pro účastníky v rámci provedeného výzkumu tím, že upozorní na klady i záporny při zavádění a využití moderních informačních technologií v konkrétním úřadu. Doufám, že hlasy zaměstnanců pracovního úřadu nezapadnou a že v budoucnosti budou informační technologie v jejich kompetenci upravovány s přihlédnutím k jejich požadavkům a potřebám.

Provedené šetření je však přínosem i pro mou dosavadní praxi ve státní správě a obohatilo mě především o nové zkušenosti hlavně v oblasti komunikace s lidmi, utvrdilo mě, že naše státní správa, i na nejnižších úrovních, zaměstnává schopné a kvalifikované lidi a že komunikace s nimi jsou nejen obohacující a přínosná, ale navíc také velmi vstřícná.

1. Informační technologie

Za informační technologie se dají, obecně vzato, považovat veškeré způsoby, tvorby, získávání a zpracování informací, které nutně nesouvisí přímo s výpočetní technikou, jak je v zásadě tento pojem chápán většinou populace. Díky informačním technologiím jsme především schopni data získat, uchovat, přenášet a dále zpracovat (Klimesš, 2006, str. 7).

Vzhledem k tomu, že předmětná data musí někdo získat a zpracovat je v elektronické podobě, vydefinovala se postupem času další neméně důležitá součást informačních technologií, kterou je tzv. peopleware – lidský faktor (Lenert, Matula, Matoušková, 2005, str. 5), který je nezbytný pro běh a rozvoj veškerých informačních systémů, tedy jak hardware, tak software. Každý, kdo pracuje s daným informačním systémem, musí být řádně proškolen pro maximální možné využití zavedených systémů, tak aby nedocházelo k chybám ve vkládání dat do systému, jejich používání a vyhodnocování. To, co může být u technických a programových prostředků předdefinováno, u lidského faktoru nelze předem předvídat, je zapotřebí počítat s jistými „odchylkami“, které musejí být eliminovány v nastaveném kontrolním systému organizace.

Na základě výše uvedeného a mých zkušeností získaných z mé dosavadní pracovní praxe a studia, se mohu pokusit definovat pár základních druhů informačních technologií, se kterými přicházíme dennodenně do styku, aniž bychom si to uvědomovali. Do této kategorie tedy, mimo jiné, můžeme zcela jistě zařadit například televizi, rádio, poštovní služby, audiovizuální služby, psaní a tisk knih, kopírování tiskovin, publikační činnost či další. Nicméně předmětem této diplomové práce bude průzkum právě těch „úzce chápaných“ počítačových, v souvislosti s poskytováním nepojistných sociálních dávek.

1.1. Informační systémy

V rámci objasnění pojmu informační systémy bylo sestaveno spoustu definic, které měly za úkol jasně a stručně definovat význam tohoto slova, ale v podstatě se od sebe moc neliší. Mezi ty srozumitelnější patří definice od Klimesše, který uvádí, že

informační systém: „*Je soubor lidí, technických prostředků a metod (programů), zabezpečujících sběr, přenos, zpracování, uchování dat, za účelem prezentace informací pro potřeby uživatelů činných v systémech řízení. Abychom mohli zpracovávat data, ze kterých posléze vzniknou informace, potřebujeme určité nástroje, metody a znalosti, které budeme dále nazývat informačními technologiemi*“ (Klimeš 2006, str. 9).

Zjednodušeně řečeno, informační systém je v současnosti jednou z nejdůležitějších součástí organizace/podniku pro to, aby dobře fungovala, aby byl probíhající proces zefektivňován a dopomáhal tak ke zlepšení práce a výsledků. Je tedy zcela nepochybné, že v případě, kdy organizace používá informační systém, který je neefektivní, zastaralý, případně není nastaven přesně podle potřeb organizace, může dojít, a s největší pravděpodobností také dojde, k omezení organizace v poskytování nabízených služeb a jejího kvalitního fungování.

Je proto velice důležité, aby před implementací jakéhokoliv nového informačního systému proběhla řádná analýza potřeb dané organizace s ohledem na vykonávanou činnost a dosavadní praxi zaměstnanců, kteří mají v popisu práce vyřizování dané agendy.

2. Informační technologie a lidské zdroje ve veřejné správě

V této kapitole bych se chtěl pokusit o obecný náhled do problematiky veřejné správy spojené s procesy její modernizace, legislativního vývoje, potřeb zavádění nových systémů, transparentnosti zavádění nových systémů a v neposlední řadě rovněž spojenou s lidskými zdroji, protože lidské zdroje v současnosti patří do čtyř základních zdrojů, které má organizace k dispozici, a které napomáhají při řízení organizací a jsou zdroj, který rozhoduje o směru a tempu pohybu ostatních zdrojů (Koubek, 2001, str. 14).

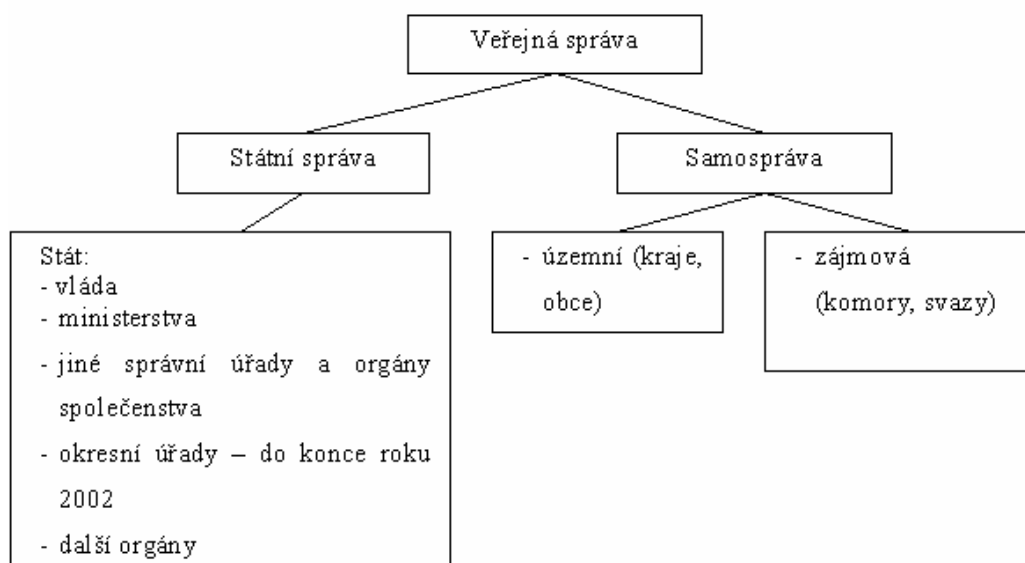
U informačních technologií bych chtěl více rozvinout myšlenku předešlé kapitoly v souvislosti s primární funkcí těchto „strojů“, které umožňují strojové úkony s daty, které jsou potřebné pro výkon různých činností v lidském životě. Fakticky lze říci, že pro to, abychom mohli s těmito daty pracovat je zcela jistě zapotřebí

tyto data nějak pořídit, uchovat, zpětně vyvolat a pro potřebu je aktualizovat (Žák, 2010, str. 7).

2.1. Veřejná správa

Pokud bychom chtěli definovat pojem veřejná správa, můžeme říci, že se jedná o vzájemně provázanou soustavu institucí, řídicích a výkonných činností, jenž vyplývá z objektivní potřeby uspořádané společnosti, která je geneticky dána potřebou člověka žít ve společenství druhých lidí. Cílem tohoto „aparátu“ je dosažení spokojenosti všech občanů, kteří jednají s příslušnými úřady. Tuto snahu můžeme nazvat modernizací veřejné správy (Rektořík a kol., 2002, str. 59).

Celá veřejná správa prošla, z hlediska historického vývoje, řadou proměn a restrukturalizací, které měly za cíl přiblížení se uživatelům. Ve vztahu k principům rozhodování o potřebách občanů a jejich zabezpečení dělíme v současnosti veřejnou správu na státní správu a samosprávu, kterou dále členíme na územní a zájmovou (viz obrázek č. 3) (tamtéž).



Obr.č.3: Struktura veřejné správy (Rektořík a kol., 2002)

Vzhledem k dnešním celospolečenským náladám vůči veřejné správě, není nemožné vydedukovat, že dnešní společnost považuje veřejnou správu za přebujelou administrativu, která má obrovské množství úředníků. Jenomže z druhé strany i takovou práci však musejí vykonávat „lidé“ a záleží pouze na tom, jak

bude nastaveno fungování této veřejné správy, zejména z hlediska její efektivity a vzájemné komunikace jak mezi jednotlivými úřady, tak mezi úřady a jejich klienty.

2.2. Komunikace ve veřejné správě

Komunikace, která je v dnešní době předmětem skloňování ve všech pádech, je rovněž i ve veřejné správě velice důležitým aspektem. Protože kde jinde, než zde, lze uplatnit klasický model lineární komunikace založený na jednosměrném předání informací - komunikátor, sdělení a adresát (Heger, 2012, str. 14). Díky tomu, že žijeme v době, kdy nezáleží pouze na druhu podávané zprávy, ale záleží rovněž na způsobu prezentace je zapotřebí podávat informace takovým způsobem, aby obsahu zprávy porozuměl ten, kterému je určena. Informace lze považovat za určité detaily, které snižují neurčitosti a umožňují tak cílovému uživateli lépe dospět k rozhodnutí (Pomahač, Vidláková, 2002, str. 164).

Úřad je i zde jakýmsi garantem sdělení informací, o které přichází žádat potencionální klient a proto je na něm, aby tazatel podávaným informacím porozuměl. Už při prvním kontaktu je nezbytné nepodcenit vzniklou situaci a poskytnout, na základě zjištěných skutečností, maximální množství informací, které pomohou klientovi v rozhodování o a v jaké míře žádat. V této situaci nezáleží pouze na tom, jaký druh informace je předáván, ale také jde o to kdo, komu a jak jsou informace předávány. A tady právě dochází ke střetu dvou „světů“. Dvou světů, protože dle Hegera představitelé veřejné správy používají speciální jazyk, který může být pro běžného občana zcela nesrozumitelný a proto je zapotřebí rozvíjet administrativní gramotnost, která má být rozvíjena v rámci komunikační dovednosti (Heger, 2012, str. 143).

Pojem administrativní gramotnost můžeme snadněji pochopit tak, že si tento výraz rozdělíme na dvě slova a vysvětlíme si jejich význam. Samotný výraz gramotnost lze, dle Dostála, charakterizovat jako *základní úroveň vědomostí, dovedností a postojů v určité oblasti poznání* (Dostál, 2007, str. 2). Přídavným jménem administrativní je vymezena oblast poznání - tedy administrativa. Proto i oblast komunikace a předávání informací mnohé organizace začleňují do svých plánů školení a vzdělávacích kurzů, tak aby nebyla narušena důvěra občanů vůči úřadům, která je považována za významný sociální kapitál (Heger, 2012, str. 144).

Současně vedle rozvoje vzdělanosti státních úředníků nezaostává ani legislativní ukotvení efektivní veřejné správy v našich zákonných úpravách a od prvopočátků, kdy se s „modernizací“ veřejné správy započalo, se podařilo vyřešit a implementovat celou řadu prvků, jež úzce souvisí právě s veřejnou správou. Tyto uskutečněné změny se pokusím popsat v následující části.

2.3. Legislativní vývoj

Modernizace veřejné správy a s ním související zavádění informačních systémů započala v roce 1991, kdy byla zřízena Komise pro státní informační systémy (Wokoun, 2006, str. 68). Následně byl k 1. 1. 1996 zřízen Úřad pro státní informační systém, jehož vznik a působnost byla vymezena zákonem č. 272/1996 Sb. Tento Úřad převzal kompetence v oblasti budování státního informačního systému od bývalého Ministerstva hospodářství ČR. Tento úřad byl následně transformován v roce 2000 na Úřad pro veřejné informační systémy. V roce 1998 vznikla na základě vládního usnesení Rada vlády pro státní informační politiku, jejíž náplní bylo zastřešovat veškeré činnosti související s aktivitami zavádění nových informačních technologií a následně byla touto Radou vyhotovena koncepce „Státní informační politika – cesta k informační společnosti“ (Vláda ČR, nedatováno, str. 6).

Postupným vývojem došlo k tomu, že zákonem č. 517/2002 Sb., ze dne 14. 11. 2002, kterým se provádějí některá opatření v soustavě ústředních orgánů státní správy a mění některé zákony, bylo zřízeno Ministerstvo informatiky (zákon č. 517/2002 Sb.). Toto ministerstvo se stalo ústředním orgánem správy pro informační a komunikační technologie, jehož oblast působnosti zahrnovala implementaci informačních a komunikačních technologií, koordinaci rozvoje elektronické veřejné správy, zajištění rovné soutěže na telekomunikačním trhu a podpora počítačové gramotnosti. Za nejviditelnější projekt a výstup tohoto ministerstva lze zcela bezpochybně považovat spuštění Portálu veřejné správy (Lechner, 2008, příloha).

Tento portál je definován na stránkách Ministerstva vnitřní následovně: „*Portál veřejné správy (dále též PVS) je elektronická brána do veřejné správy. Vznikl na*

základě zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Hlavním smyslem portálu je usnadnit občanům a firmám orientaci a komunikaci s úřady veřejné správy.“ (Ministerstvo vnitra, 2014, online).

Po zrušení Ministerstva informatiky zákonem č. 110/2007 Sb., přešla veškerá jeho působnost na jiná ministerstva a následně na koncové Ministerstvo vnitra ČR (Lechner, 2008, příloha), které tuto agendu spravuje do současnosti.

Za dokument, který určitě a zcela jasně označil používání technologií v komunikaci s úřady a orientuje transformaci ve veřejné správě ke klientsky orientovaným službám, je považován již dříve zmiňovaný dokument - Strategie Efektivní veřejné správy a přátelské služby – strategie realizace Smart Administration v období 2007-2015, která byla přijatá vládou ČR dne 11. Července 2007 č. 575. V tomto dokumentu jsou technologie považovány za důležitý nástroj pro dosažení stanovených cílů v tomto odvětví, z něhož vycházel i návrh zákona o elektronických úkonech, označovaný jako eGovernment (tamtéž).

Zákon o eGovernmentu byl vyhlášen ve Sbírce zákonů jako zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Jeho hlavním předmětem úpravy byly a jsou elektronické úkony státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků, informační systém datových schránek a autorizovaná konverze dokumentů (Zákon č. 300/2008). Tento zákon vstoupil v platnost od 1. července 2009. Podrobněji se eGovernmentu budu věnovat v následující kapitole.

Za novou legislativní úpravu lze považovat přijetí návrhu na změnu zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů a zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, který byl schválen Poslaneckou sněmovnou 21. 6. 2011. Ve výše uvedené novele je mimo jiného uloženo, že musí vzniknout seznam všech držitelů datových schránek – jakási obdoba telefonního seznamu a dále pak je v novele uložena povinnost ústředním orgánům státní správy zveřejňovat elektronické formuláře na portálu PVS, který nově začal zajišťovat také komunikaci s veřejnými orgány přes datové schránky a kontaktní místa veřejné správy Czech POINT (Ministerstvo vnitra, 2014, online).

S elektronizací dat, včetně těch osobních, a jejich uložení na různých serverech sloužících pro veřejnou správu je nezbytné tyto informace zabezpečit tak, aby nemohly být zneužity pro jiný účel, než pro který byly pořízeny.

Nezanedbatelnou součástí legislativních opatření ve sféře elektronické komunikace je tedy bezesporu ochrana veškerých dat, zejména těch osobních, ať už se jedná o informace uložené nebo o informace, které jsou předávány mezi jednotlivými organizacemi. Citlivost k osobním datům je v současné společnosti jedním z nejpálčivějších problémů současnosti a bylo zapotřebí vytvořit nové instituty díky zastaralosti instrumentů právní ochrany před informatizací veřejné správy. V evropských poměrech je to především pojem ochrana osobních údajů (Pomahač, Vidláková, 2002, str. 165).

Osobní data jsou jistou měrou identifikačními znaky jedince, na základě kterých může komunikovat nejen s Úřady, ale i s ostatními účastníky elektronické komunikace. Proto je zcela nezbytné, aby data, která byla shromažďována a archivována za určitým cílem, byla po jeho dosažení nepoužitelná a neumožňovala konkrétní individualizaci s konkrétní osobou (tamtéž).

Jak je patrné z uvedených údajů, tak se oblast ochrany osobních údajů stává předmětem nových legislativních úprav především proto, aby měla osoba poskytující informace, nejen veřejným službám, jistotu, že poskytnuté informace nebudou zneužity v jeho neprospěch. Jako příklad můžeme uvést jeden ze základních zákonů, který umožnil elektronické podávání formulářů pro veřejnou správu. Tímto zásadním zákonem je myšlen zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, jehož cílem je umožnit použití digitálního podpisu v rámci elektronické komunikace jako ekvivalent podpisu vlastnoručního při běžné listinné formě komunikace (Zákon č. 227/2000 Sb.).

Jako jinde ve světě, tak i v České republice docházelo a stále dochází k transformaci ve veřejné správě, která spočívá právě v rozšíření využití elektronických nástrojů a služeb. S transformací veřejné správy bylo započato v devadesátých letech, kdy se začaly objevovat první zákonné úpravy směřující k používání elektronické komunikace a sdělování informací ze strany státních úřadů. V počátcích bylo zapotřebí zrušit stávající systém národních výborů a vytvořit nové orgány státní správy s všeobecnou působností v území okresů. S tím

samozřejmě souvisela nutnost změny stávající Ústavy³ tak, aby bylo možno přijmout nové zákony, které by právě započatou transformaci podpořily. Byly přijaty zákony o obcích, o volbách do zastupitelstev obcí, o okresních úřadech a další, kterými byla vytvořena první právní východiska k decentralizaci veřejné správy v České republice. Další vývoj se už odvíjel od toho, která politická uskupení byla právě ve vedení státu a jak viděla transformaci ze svého pohledu (Pomahač, Vidláková, 2002, str. 242).

Současný trend reformy veřejné správy je prováděn v rámci strategie *Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby – Strategie realizace Smart Administration v období 2007-2015*, která byla schválena Usnesením vlády České republiky č. 757/2007 a jejímž úkolem je vyhledávání kritických míst, které se vyskytují v souvislosti s informační gramotností. Mezi základní priority této strategie patří:

- ✓ zefektivnění činnosti úřadů veřejné správy, snížení finančních nároků na chod administrativy zajištěním transparentního výkonu veřejné správy;
- ✓ zkvalitnění tvorby a implementace politik;
- ✓ zlepšení a zjednodušení regulačního prostředí a vytvoření atraktivního prostředí pro podnikatele, domácí i zahraniční investory;
- ✓ zkvalitnění činnosti justice využitím informačních a telekomunikačních technologií (Ministerstvo vnitra, 2012, str. 10-11)

Cílem používání nových informačních a komunikačních technologií je optimalizace činnosti veřejné správy spolu s profesionálnější a rychlejší přístupem k občanům. Z logiky věci vyplývá, že první z kroků, které k tomuto směřovaly, byla dostatečná vybavenost organizací technickými prostředky, které umožňovaly využívat vyvíjené informační systémy. Toto však byla pouze jedna část celku. Současně muselo dojít ke zvyšování kvalifikace pracovníků tak, aby byl dostatek úředníků schopných pracovat se složitými systémy a technologiemi (ČSÚ, 2012, online).

³ Ústavní zákon č. 293/1990 Sb., o změně ústavního zákona o československé federaci a o zkrácení volebního období národních výborů

Nejaktuálnějším tématem v oboru informačních technologií ve vztahu k veřejné správě je připravovaný dokument „Strategický rámec rozvoje eGovernmentu 2014+“, který v současnosti prochází připomínkovým řízením na různých ministerstvech. Cílem tohoto dokumentu je do roku 2020 razantně omezit papírovou agendu ministerstev a až v 85 procentech komunikace se státní správou řešit elektronickou komunikací. Ve své podstatě by nemělo docházet ke vzniku nových obřích projektů, ale mělo by jít o to využít maximálně ty zavedené a propojit je navzájem, aby občan, který podá svou žádost od prvního podání na úřadě do konečného rozhodnutí, komunikoval s úřadem pouze elektronicky. V České republice totiž neexistuje plně elektronická agenda a většina podání v elektronické podobě se po doručení na Úřad vytiskne a dále se s ním pracuje jako s papírovým podáním (Táborský, 2014, str. 14), což by se dle výše uvedeného Strategického rámce rozvoje eGovernmentu mělo změnit.

2.4. eGovernment

Jak již bylo uvedeno v předešlé kapitole eGovernment je v naší republice upraven platnou zákonnou úpravou vyhlášenou ve Sbírce zákonů. Tento používaný výraz je zkratkou z anglického výrazu „electronic gouvernement“ což v překladu znamená – elektronické vládnutí, zjednodušeně „Veřejná správa prostřednictvím elektronických technologií“ (Digital Austria, 2014, online).

Jak je již zřejmé z tohoto překladu, tak lze vyvodit, že se v tomto případě jedná širěji o zavádění využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro to, aby byla zajištěna výměna informací s občany, právníckými osobami a jinými veřejnými institucemi tak, aby byla zvýšená efektivita fungování, poskytování dostupných a kvalitních informačních služeb (Lidinský, 2008, str. 7).

Nicméně eGovernment je zapotřebí chápat spíše jako proces a nikoliv jako cílový stav. Nejde nám tedy o cílový stav, ale o spousty dílčích kroků v určitém sledu za sebou, díky kterým dojde ke zvýšení efektivity veřejné správy a jejího přiblížení všem potencionálním klientům (Lechner, 2008, příloha).

Velice zjednodušeně lze tedy říct, že eGovernment je prostředek jehož úkolem je, za využití nejnovějších technologií, zjednodušit život všem uživatelům veřejné

správy a státním organizacím ušetřit nemalé finanční prostředky. Je to nástroj, který je však plně podpořen zákonnými úpravami již od svých prvopočátků. „Zlomové však byly roky 1999, kdy byly přijaty dva podstatné dokumenty: *Státní informační politika – cesta k informační společnosti a Koncepce budování informačních systémů veřejné správy* (tamtéž). Po těchto dokumentech následovalo spousta důležitých zákonů, které vždy posunuly možnosti hlubšího využití informačních technologií ve veřejné správě. Za nejdůležitější ze všech lze zcela jistě považovat zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, ze dne 29. června 2000. Tímto zákonem bylo jasně stanoveno, že jakýkoliv dokument kolující v systémech, může mít připojený elektronický podpis, který slouží k jednoznačné identifikaci podepsané osoby, který lze zabezpečit právě přes informační technologie, jež jsou předmětem zavádění nových informačních technologií a celé „modernizace“ veřejné správy (tamtéž).

Díky výše uvedeným informacím lze odvodit, že pro přípravu elektronizace veřejné správy, jež je podložena i legislativními kroky, bude potřeba vývoj a implementace nových informačních technologií do běžných procesů veřejné správy tak, aby vše splňovalo zadané úkoly a požadavky.

2.5. Potřeby zavádění nových informačních technologií ve veřejné správě

Jak bylo zmíněno ve výše uvedeném odstavci modernizace veřejné správy je de facto, snaha o přiblížení se občanům a usnadnění komunikace „konečných uživatelů“ s orgány státní mocí (Ministerstvo vnitra, nedatováno, str. 26). Mezi takovou modernizací lze zcela jistě bezpochybně zařadit rovněž rozvoj informačních technologií jak na úrovni hardware, tak na úrovni software. Vzhledem k tomu, že moderní informační technologie začínají čím dál více pronikat do našeho běžného života a staly se tak běžnou součástí našeho života, tak i veřejná správa, jako každé odvětví, prochází jistými reformami a modernizací a dochází k zavádění těchto „systémů“ do běžného fungování úřadů a jejich agendy. Rovněž rozmanitost každodenní správní činnosti a nárůst potřeby přenosu informací ke konečným spotřebitelům nutí jednotlivá ministerstva hledat a volit

stále nové a účinné metody poskytování různých druhů informací nebo metody vyřizování svých správních činností (tamtéž, str. 69-70).

Z vlastní pracovní praxe si mohu, jako zaměstnanec veřejného sektoru, který denně využívá informační technologie pro výkon svého zaměstnání, dovolit obecně definovat nejzákladnější požadavky na nové informační technologie ze strany koncového uživatele tedy zaměstnance. Tak jak pro ostatní, tak i pro mne je nejzákladnějším požadavkem práce s daty, jejich archivace, vyhodnocování a možnost kdykoliv vložené informace editovat a vytvářet z nich potřebné výstupy. Tímto lze například „vyselektovat“ u zkoumané organizace již vyplacené přiznané dávky na jednotlivá rodná čísla a následným „proklikem“ v systému zjistit, zda byly předloženy veškeré potřebné podklady a zda měl dotyčný na dávku nárok či nikoliv. Takovéto generování sestav však zcela jistě závisí na kvalitě dat, která byla do systému vložena či nahrána. Protože, k čemu by byla pracovníkům organizace data, která by neměla hodnověrný základ založený na pravdivých informacích a neumožnila tak pracovníkovi zhodnotit skutečnou situaci klienta.

Tato elektronizace dat, která je projevem celosvětové snahy o zpřístupnění informací pomocí informačních technologií, přispívá k zjednodušení elektronické komunikace jak mezi občany a úřady, tak mezi úřady samotnými. Současně slouží, nebo spíše by měla sloužit, k usnadnění práce samotným zaměstnancům veřejné správy, kteří s danými daty a systémy pracují a pro potenciální uživatele by zavádění těchto moderních informačních systémů mělo znamenat ulehčení komunikace s poskytovateli a usnadnění přístupu k informacím o možné poskytované službě. V tomto ohledu však velice závisí na výběru konkrétního informačního systému, protože pokud není systém přinejmenším upraven na potřeby samotné organizace, je spíše přítěží než pomocí a stále více se vzdaluje zamyšlenému plánu a koncepci zákona, že potenciální klienti nemají zbytečně obíhat po úřadech a potřebné informace mají obíhat uvnitř úřadu (Krupka, 2008, str. 12).

Ve snaze přiblížení se veřejné správy občanům byl zvolen systémový přístup, jehož hlavním cílem je nalezení rovnováhy mezi přístupem ke klientovi (občanovi) a efektivností vynaložených prostředků. Informační technologie v tomto případě slouží pouze jako nástroj k dosažení stanoveného cíle (Vláda ČR, nedatováno, str. 55).

Jako symbol této strategie je používán „Hexagon efektivní veřejné správy“, k jehož vrcholům by měly směřovat veškeré snahy pro zkvalitnění veřejné správy. Jak je již patrné z názvu, jde o hexagon – mnohoúhelník se šesti vrcholy. Každý z těchto vrcholů představuje jednu klíčovou součást celého systému veřejné správy – legislativa, organizace, občan, úředník, finance a technologie viz. obr. č. 4 (tamtéž, str. 56).

Legislativa – jde o nástroj, který ovlivňuje chování občanů, který by měl být přehledný bez zbytečné byrokratické zátěže, přijímaný pouze v nezbytných případech.

Organizace – úroveň řízení, kvality, výkonnosti, efektivnosti a spokojenosti občanů jako zákazníků s ohledem na rovnováhu mezi přístupem k občanům a vynaloženým veřejným nákladům.

Občan – klient, kterému je zapotřebí co nejvíce zpřístupnit a zprůhlednit přístup k veřejné správě tak, aby mohl participovat na rozhodnutích a měl možnost kontroly.

Úředník – základní stavební prvek veřejné správy, u kterého se musí dbát na kvalitu výkonu a kvalitu vzdělávání s důrazem na kvalitu řízení na všech úrovních.

Finance – rozpočtování a alokace jednotlivých zdrojů s provázaností se strategickými prioritami.

Technologie – prostředek pro usnadnění styku občana s veřejnou správou i komunikaci uvnitř organizací (tamtéž, str. 56-57).



Obr. č. 4: Hexagon efektivní veřejné správy (MPSV, nedatováno)

2.6. Transparentnost při zavádění nových informačních technologií

Pro to, aby vše fungovalo tak, jak je popsáno v předešlé kapitole, kde se v hexagonu veřejné správy společně setkávají všechny „vrcholy“ efektivní správy je, zcela jistě, zapotřebí zajistit transparentnost všech vstupních proměnných.

„Důležitost otevřené a transparentní správy věcí veřejných je univerzálně přijímána a považována za nezbytnou součást demokracie. Právo na informace je v tomto smyslu považováno za natolik důležité, že je v mnoha zemích zakotveno přímo v ústavě“ (Vláda ČR, 2007b, str. 31).

Tak, jak ostatní oblasti modernizace veřejné správy, tak i definování změn v oblasti IT služeb vyžaduje konzultaci se všemi dotčenými stranami. K této „konzultaci“ je zapotřebí vytvořit komunikační mechanismy, které umožní informovat o změnách a reakcích na přijaté informace a zpracovávat je. K této konzultaci musí v každém případě dojít ještě před návrhem změn a požadavků, aby byla zaručena jistota, že názor všech zainteresovaných skupin byl vzat v úvahu (tamtéž).

„Otevřenost veřejné správy je také regulována dalšími právními úpravami, které podrobněji určují pravidla poskytování informací - druhy informací, lhůty na vyřízení žádosti, zodpovědné instituce, důvody pro odmítnutí žádosti a další“ (tamtéž).

System transparentnosti a otevřenosti veřejné správy spočívá v možnosti kohokoliv získat informaci, týkající se fungování státních orgánů. Zásada bývá většinou uplatňována zpřístupněním konečných dat, které má k dispozici stát a právě zde hraje zavádění nových informačních technologií důležitou roli. Ale, aby byla konečná informace doručena potencionálnímu klientovi, musí být systém přenosů informací vybudovaný rovněž na transparentních základech. To znamená, že záměr na vybudování nových informačních systémů musí být řádně a včas oznámen potencionálním tvůrcům tak, aby byly firmy schopny podat svůj patřičný návrh s cenovou kalkulací, ze kterých je, dle nastavených kritérií hodnocení, vybrán nejvhodnější kandidát na tvorbu příslušné aplikace (tamtéž).

Politické cíle zahrnující potřebu regulovat, by tedy měly být jasně definovány a účinně konzultovány se všemi zainteresovanými stranami. K tomu je třeba vytvořit vhodné komunikační mechanismy, které umožní informovat o regulaci, na

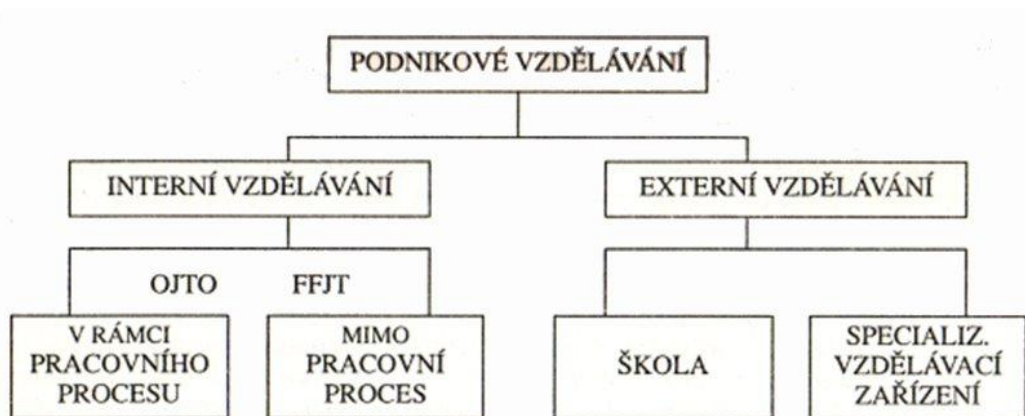
informace reagovat a reakce přijímat a zpracovávat. Konzultace se musí tedy konat vždy před tím, než je návrh regulace vytvořen, aby existovala jistota, že byl názor zainteresovaných skupin a expertů vzat v úvahu. V tomto ohledu zde hraje i velkou roli lidský faktor, protože systém může být nastaven tak, jak je popsáno výše, ale nicméně může dojít k tomu, že nebude ze strany zaměstnanců dodržován. Proto se tedy domnívám, že je zapotřebí věnovat nemalé úsilí také lidským zdrojům, které jsou snad nejdůležitějším aspektem chodu veškerých organizací.

2.7. Lidské zdroje a vzdělávání

Lidské zdroje, za které jsou považováni zaměstnanci, je snad nejdůležitější oblastí, ve které lze a mělo by se vzdělávat. Zaměstnanci, které můžeme tedy ve všech organizacích považovat za jeden z typů „zdrojů podniku/organizace“, vytváří spolu s dalšími zdroji (materiální, informační a finanční) jistou oblast, kterou lze plánovat a řídit, a která reaguje jak na vnitřní, tak na vnější podněty (Koubek, 2001, str. 13). Obecně vzato, organizace může bezchybně pracovat pouze tehdy, podaří-li se jí všechny tyto zdroje vzájemně sladit tak, aby byly uvedeny do pohybu a byly maximálně využity a používány. Jako „hnacím ústrojím“ jsou Koubkem považovány právě lidské zdroje, protože dávají organizaci jistou dynamiku „neživým“ zdrojům, za které považuje zbylé tři (tamtéž).

Pro potřeby vzdělávání je však zapotřebí rozlišit lidské zdroje a lidský kapitál. Za lidský kapitál jsou považovány vrozené nebo naučené lidské vědomosti, kdežto za lidské zdroje jsou považováni lidé v pracovním procesu. Jakékoliv vynaložené náklady do lidského kapitálu můžeme považovat za investici, nikoliv za spotřebu. Tyto investice mohou být jednorázového nebo dlouhodobějšího charakteru, avšak výsledky se projeví až po delším časovém období (Vodák, Kucharčíková, 2011, Str. 26-27).

Jako vše, tak i vzdělávání lze rozlišit na více druhů. Jedním z tohoto dělení je dělení na interní (vnitropodnikové) nebo externí (mimopodnikové). U interního vzdělávání se jedná o vzdělávání samotnou organizací ve vlastním zařízení a za externí vzdělávání je považováno vzdělávání mimo organizaci ve speciálním zařízení (Palán, 2006, str. 66).



Obr.č.2:Formy podnikového vzdělávání (Palán, 2002, s. 66)

Nelze však říci nebo tvrdit, že zvyšování kvalifikace zaměstnanců je nejdůležitějším prvkem pro zefektivňování veřejné správy. Jak vyplývá z výše uvedeného textu, tak musí dojít k propojení mezi vybavováním organizací novými moderními technologiemi, zaváděním nových aplikací a zvyšování kvalifikace samotných úředníků. Tento scénář se jeví jako nejideálnější a bude záležet na našich zákonodárcích, řídicích pracovnících jednotlivých organizací a v konečném důsledku také na samotných zaměstnancích veřejné správy.

Jedna z organizací, která sleduje průběh a výsledky zavádění nových technologií a systémů ve veřejné správě je Český statistický úřad, který si stanovil tři kritéria pro sledování jejich využívání. Je sledováno roční šetření využívání informačních technologií veřejnou správou, využívání technologií v domácnostech, mezi jednotlivci a v podnikatelském sektoru a jako poslední je prováděn průzkum webových stránek organizací veřejné správy, který sleduje zpřístupnění informací a on-line služeb na webových stránkách veřejné správy. Výsledky jsou přílohou státního statistického výkazu, který je vyhotovován každoročně a cílem tohoto šetření je zjistit přístup a vybavenost organizací veřejné správy informačními a komunikačními technologiemi a způsob jejich využívání ve vztahu k občanům a firmám (ČSÚ, nedatováno, online).

Organizaci, která se rovněž zabývá vzděláváním a přípravou vzdělávacích akcí pro zaměstnance veřejné správy je státní příspěvková organizace – Institut veřejné správy. Vzdělávací programy a školení, které jsou touto organizací zajišťovány, se konají prostřednictvím akreditovaných vzdělávacích kurzů realizované zaměstnanci institutu ve spolupráci s externími pracovníky. Institut nezajišťuje pouze školení

pro územní samosprávné celky, ale od roku 2010 se jeho náplní stalo také organizování vzdělávacích kurzů pro zaměstnance ústředních správních úřadů (IVS, 2014, online).

Na vzdělanost a zvyšování kvalifikace zaměstnanců je také pamatováno ve Standardech kvality služeb v sociálních službách, kde je rozvoj a vzdělávání zaměstnanců ošetřen ve standardu č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců. Dodržování těchto standardů je mimo jiné ukotveno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 88 odst. h, kde je uvedeno, že „Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni dodržovat standardy kvality sociálních služeb“ (Zákon č. 108/2006).

V tomto standardu je de facto řečeno, že dobrá sociální služba se stará o odborný růst svých zaměstnanců pomocí sestaveného plánu osobního růstu ve všech oblastech a informační technologie nevyjímaje.

V současné době snad každý podnik, včetně organizací ve státní správě hledají možnosti efektivního vzdělávání, kterými se snaží dosáhnout zvýšení své výkonnosti ke zlepšení své úspěšnosti. Vzdělávání by mělo být jistým krokem k odstranění systémových nedostatků. Je však zapotřebí odlišit, byť je to velmi obtížné, význam slova rozvoj a vzdělávání. Rozvojem je myšleno dosažení žádoucí změny učením, kdežto vzdělávání je chápáno jako jeden ze způsobů učení se (Horník, 2007, str. 31).

Snaha o vzdělávání v organizacích se opírá o dva základní cíle. Jedním z cílů je rozvoj způsobilosti všeho druhu a za druhý cíl je považováno zvýšení krátkodobé i dlouhodobé výkonnosti (tamtéž, str. 127).

Vývoj ve veřejné správě byl sledován rovněž orgány Evropské unie před vstupem České republiky do EU. Česká republika již v roce 1997 zahájila svou cestu do Evropské unie tím, že se prezentovala jako demokratický stát se stabilními institucemi zaručující právní stát, lidská práva s respektováním a ochranou menšin. V pravidelných zprávách o České republice byly řešeny otázky veřejné správy a její decentralizace a byla „kritizována“ absence ratifikace Evropské charty místní

samosprávy, která byla přijata dne 15. října 1985 ve Štrasburku a byla jednou z podmínek pro vstup do EU (Iancu, 2011, str. 144-145).

S Evropskou chartou vyslovil souhlas Parlament České republiky a prezident republiky ji ratifikoval v roce 1999. V platnost vstoupila v platnost dne 1. září 1999. V ratifikační listině je uvedeno, že se Česká republika považuje býti vázána se dvaceti čtyřmi odstavci I. části Charty, z toho třinácti odstavci uvedenými v článku 12 odst. 1 Charty (MZV, 1999, online, str. 1).

Součástí této ratifikace bylo rovněž vyjádření, kterými ustanoveními Charty se Česká republika necítí být vázána. Mezi tyto patřil i Článek 6 – odstavec 2, který doslovně zní: *„Služební podmínky zaměstnanců místní správy musí umožňovat získávání velmi kvalitního personálu na základě vlastností a kvalifikace; za tímto účelem se zajišťuje přiměřené možnosti zvyšování kvalifikace, přiměřené odměňování a přiměřené vyhlídky na postup“* (tamtéž, str. 3).

Z výše uvedeného je patrné, že Česká republika měla snahu o reformu veřejné správy, ale v tehdejší době ještě necítla potřebu legislativně řešit zvyšování kvalifikace zaměstnanců ve veřejné správě, byť se zákonem o státní službě, který měl tuto problematiku řešit, Ústava⁵ počítá již od roku 1993 v čl. 79 odst. 2. V právním řádu České republiky sice je služební zákon zakotven již od roku 2002, nicméně stále není v platnosti. Tento stav se stal terčem kritiky ze strany příslušných orgánů EU, které daly jasně najevo, že je zapotřebí, aby byl tento zákon přijat (Vláda ČR, 2014, online).

V návrhu zákona č. 218 o službě státních zaměstnanců ve správních úřadech a odměňování těchto zaměstnanců a ostatních zaměstnanců ve správních úřadech (služební zákon), jehož platnost byla naposledy prodloužena na datum 1. 1. 2015, se nejen zvyšování kvalifikace u zaměstnanců ve státní správě stává plnohodnotným požadavkem a nárokem pro vykonávání konkrétní práce a není již jakousi nahodilou akcí samotných úřadů. Tímto zákonem by mělo dojít k vytvoření jednotných systémů vzdělávání a sjednocení právní úpravy úředníků veřejné/státní správy. V tomto návrhu zákona není řešena pouze problematika vzdělávání, ale

⁵Ústava České republiky ze dne 16. prosince 1992 ústavní zákon č. 1/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 347/1997 Sb., 300/2000 Sb., 448/2001 Sb., 395/2001 Sb., 515/2002 Sb., 319/2009 Sb., 71/2012 Sb. a 98/2013 Sb.

rovněž otázka pravidelného ověřování znalostí a dovedností (Ministerstvo vnitra, 2014, str. 59).

Do okruhu organizací veřejného sektoru, kterých by se měly týkat všechny výše uvedené změny a návrhy patří rovněž i organizace, kterou jsem si vybral pro provedení tohoto výzkumu. Touto organizací je Úřad práce České republiky (dále jen „Úřad práce ČR“).

3. Charakteristika zkoumané organizace

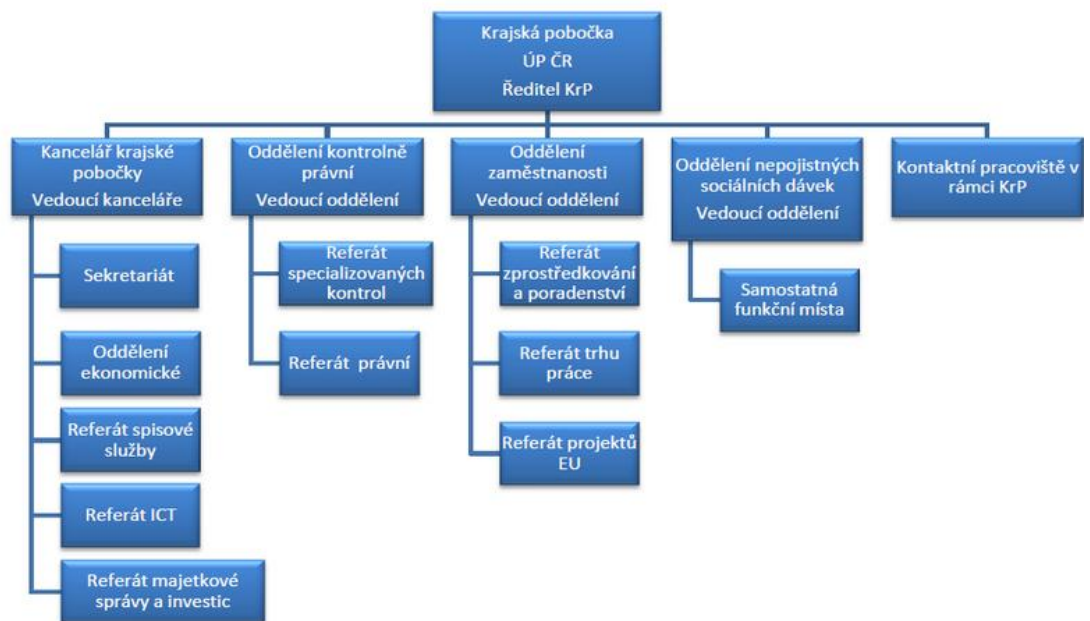
Jak jsem již uvedl v závěru předešlé kapitoly, pro provedení tohoto výzkumu jsem si vybral organizaci - Úřad práce ČR, konkrétně odbor Státní sociální podpory v okresním městě. V této kapitole se pokusím čtenáři osvětlit její charakteristiku, organizační strukturu a její úlohu, kterou plní v rámci veřejného sektoru.

Úřad práce ČR je správním úřadem, který má celostátní působnost a jedná se o jednu z mnoha organizačních složek státu. Úřad práce ČR byl zřízen dnem 1. 4. 2011, zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Ministerstvo práce a sociálních věcí řídí Úřad práce ČR a je jeho nadřízeným správním úřadem. Úřad práce ČR tvoří generální ředitelství, krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu (dále jen „krajské pobočky“). Součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště. V čele Úřadu práce ČR je generální ředitel. V čele krajské pobočky je ředitel. V čele kontaktního pracoviště krajské pobočky je ředitel nebo vedoucí (Úřad práce ČR, 2014, online).

Správní řízení v působnosti Úřadu práce ČR se řídí zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Úřad práce ČR rozhoduje ve správním řízení v I. stupni. O odvoláních proti rozhodnutí Úřadu práce ČR rozhoduje ministerstvo (tamtéž).

3.1. Organizační struktura

Úřad práce, který je podřízen Ministerstvu práce a sociálních věcí je členěn na generální ředitelství a krajské pobočky, které jsou shodné s územím krajů, podle ústavního zákona č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů. Pod krajské pobočky dále spadají kontaktní pracoviště. Tyto kontaktní pracoviště jsou tedy organizačními útvary krajských poboček a jejich součástí mohou být detašovaná, či dislokovaná územní pracoviště, popřípadě výjezdní pracoviště (MPSV, 2014, online).



Obr.č.5: Organizační struktura Krajských poboček Úřadu práce ČR, (MPSV, nedatováno)

3.2. Úloha organizace

Prioritní úlohou tohoto Úřadu byla v počátcích existence organizace pouze otázka zaměstnanosti, rekvalifikačních kurzů, či státní dotační politiky ve sféře zaměstnávání hůře zaměstnatelných osob. V současnosti, po různých legislativních opatřeních, je úlohou této organizace nejen nabízet zájemcům o zaměstnání volné pozice, případně rekvalifikační kurzy, ale od ledna 2012 v souvislosti se sociální reformou poskytují nepojistné sociální dávky (dávky pomoci v hmotné nouzi, dávky pro osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči), jejichž vyplácení měly před zmiňovanou reformou obecní úřady. Tímto přechodem bylo zamýšleno vytvoření jednoho výplatního místa pro všechny dávky. Další agendou tohoto

úřadu je rovněž pomoc zaměstnancům, jejichž zaměstnavatel se ocitl v platební neschopnosti. Těmito kroky byl plánován efektivnější proces vyplácení těchto dávek (Úřad práce ČR, 2014, online).

Úlohou pracoviště, které má nejbližší k potencionálním klientům – tedy kontaktního pracoviště, je poskytování odborné pomoci občanům:

- ✓ v oblasti zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů a zájemců o zaměstnání
- ✓ v oblasti podpory v nezaměstnanosti
- ✓ v oblasti nepojistných sociálních dávek úkoly správního orgánu prvního stupně dle zákona o státní sociální podpoře, zákona o pomoci v hmotné nouzi, zákona o sociálních službách a zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením (tamtéž).

3.3. Dosavadní systémy

Na přelomu roku 2013 a 2014 byl systém vyplácení dávek, včetně Ministerstva práce a sociálních věcí pod drobnohledem a kritikou celé společnosti vzhledem k neustálým problémům s výplatou sociálních dávek, souvisejících se změnami poskytovatelů této služby. Prvotní záměr používat vlastní systém s vlastním úložištěm dat by tento problém zcela jistě vyeliminoval, nic méně bylo rozhodnuto, že poskytovatelem těchto služeb bude externí firma. Na základě těchto rozhodnutí byla se společností OK Systém bez soutěže v roce 1993 uzavřena smlouva o poskytování programového vybavení pro úřad práce. Tato smlouva byla následně opět bez soutěže prodloužena v roce 2004 a 2008 a společnost OK Systém zabezpečovala výplaty sociálních dávek po dobu osmnácti let. Situace se změnila s nástupem Jaromíra Drábka na post ministra tohoto resortu. Ke konci roku 2011 byl zahájen vývoj nového systému, který byl zadán společnosti Fujitsu bez výběrového řízení na základě již existující rámcové smlouvy s touto společností na dodávku software pro státní správu, uzavřenou v roce 2008. Byly uzavřeny dodatky k této smlouvě a společnost Fujitsu se stala dodavatelem počítačových programů pro výplatu sociálních dávek, která si systém jako subdodávku objednala u společnosti Vítkovice IT Solution (ČT24, ČTK, 2014, online).

Tento postup byl ze strany antimonopolního úřadu považován za porušení zákona o veřejných zakázkách a Ministerstvu práce a sociálních věcí zakázal používat tento systém k 28. prosinci 2013. Toto rozhodnutí mělo za následek okamžité vypnutí všech aplikací a stalo se to, že pracovníci výplat sociálních dávek po zapnutí svých počítačů viděli pouze tmavé monitory. Ministerstvo mělo dvě možnosti jak tuto situaci vyřešit. Mohlo v urychleném výběrovém řízení vybrat nového poskytovatele nového systému, nebo oslovit opět společnost Ok Systém, se kterou měla uzavřenou smlouvu do konce roku 2014 a vytvořit si tak prostor pro řádné vypsaní nové veřejné zakázky, která by řešila komplexněji tento problém. Bylo tedy přistoupeno k obnovení původního systému. Díky nevraživosti a neochotě spolupracovat mezi jednotlivými společnostmi nebyly staronovému poskytovateli služby předány aktuální data agendy a zaměstnancům nezbylo nic jiného než potřebná data do systému vkládat ručně i přes víkendy tak, aby byly termíny výplaty sociálních dávek ohroženy co nejméně (Úřad práce, 2014, online).

3.4. Formy nabízených služeb v oblasti sociálních služeb: (MPSV, nedatováno)

- Sociální poradce - sociální poradce seznámí klienty s dávkami, příspěvky a další podporou, kterou poskytuje stát občanům v nouzi.
- Státní sociální podpora - pojem státní sociální podpory označuje dávky poskytované osobám (rodinným příslušníkům) ve společensky uznaných sociálních situacích, kdy stát skrze jejich vyplácení z části přebírá spoluzodpovědnost za vzniklou sociální situaci.
- Dávky pěstounské péče - podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění zákona č. 401/2012
- Pomoc v hmotné nouzi - systém pomoci v hmotné nouzi je moderní systém pomoci osobám s nedostatečnými příjmy. Motivuje tyto osoby k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení životních potřeb. Zabraňuje jejich sociálnímu vyloučení.
- Sociální služby - základní cíl zákona o sociálních službách je zajistit lidem v nepříznivé sociální situaci pomoc a podporu prostřednictvím sociálních služeb a stanovit pravidla pro jejich poskytování.
- Dávky pro OZP - dávky pro osoby se zdravotním postižením

4. Dosavadní výzkumy

Dosavadní výzkumy v této oblasti byly spíše zaměřeny na technickou stránku věci, kdy byly zkoumány obecně systémy zavádění informačních technologií do veřejné správy a jejich možnému využití ve vztahu s „elektronizací“ veřejné správy a většinou se jednalo o bakalářské nebo diplomové práce. Dále byly zkoumány možnosti vybaveností úřadů, jejich propojitelnosti dat a přístupu k daným službám ze strany potencionálních klientů. Z dostupných zdrojů se mi nepodařilo identifikovat výzkum, který by se týkal posouzení užitečnosti a zjednodušení práce prostřednictvím nových, stále se vyvíjejících, informačních technologií ze strany nejčastějších uživatelů těchto systému, tedy zaměstnanců.

V mnou dostupných uvedených výzkumech bylo například zjištěno, že od prvopočátků elektronizace veřejné správy došlo k významným posunům ve vybavení a využívání informačních technologií ve veřejné správě (Žák, 2010, str. 46). Také se podařilo potvrdit *„závislost znalosti práce na internetu a důvěry v elektronickou komunikaci, jak je pro tuto oblast významná tzv. počítačová gramotnost spolu se snadným přístupem k internetu“* (tamtéž).

V jiném výzkumu bylo například zjištěno, že byt' je u organizace zaveden určitý informační systém, jsou zaměstnanci povinni dále vést agendu v „papírové podobě“. Tímto dochází k duplikování činnosti související s minimálním využíváním digitální formy spojené s nižší počítačovou gramotností úředníků (Hořák, 2013, str. 71).

5. Cíl práce, metoda sběru dat

5.1. Cíl práce

„Jakou roli ve Vašem současném pracovním životě hrají informační technologie, jak je vnímáte a jak intenzivně je používáte ve vztahu ke komunikaci s klienty a vyřizování jejich žádostí?“

V první části této diplomové práce jsem se pokusil definovat základní pojmy, které se týkají daného tématu a vytvořit určitý náhled na fungování veřejné správy a snahy o její „modernizaci“. Ve výzkumné části budu zkoumat, jak pomáhá pracovníkům zkoumané organizace zavádění nových informačních technologií do jejich každodenní praxe. Dále cílem tohoto šetření bylo seznámit se s postoji a názory pracovníků zkoumané organizace v oblasti praktických zkušeností z každodenní praxe, se zaměřením na specifickou skupinu osob, kterých se problematika tohoto výzkumu dotýká. Pro stanovení cílů je zapotřebí ujasnit si typy cílů, které od výzkumu očekáváme. Dle Maxwela (2005, Šedřová 2007, str. 63) můžeme cíle rozlišit do tří kategorií:

- Intelektuální cíl: tímto cílem je myšlen přínos výzkumu po odborné stránce a rozšíření poznání zkoumaného jevu
- Praktický cíl: zde je nastavena otázka, zda zjištěné skutečnosti a výsledky výzkumu budou schopny začlenit do běžné praxe
- Personální cíl: jaký bude mít výzkum a jeho výsledky vliv na samotného výzkumníka (tamtéž).

Na základě shora citovaných kategorií jsem se snažil o naplnění jejich požadavků:

Intelektuální cíl:

zhodnocení zavádění nových informačních technologií a systémů v dané organizaci, jak ji hodnotí samotní zaměstnanci, kteří musí s těmito systémy pracovat. Získané skutečnosti přinesou informace o tom, jaký vliv má zavádění nových informačních technologií ve vztahu ke komunikaci s klienty.

Praktický cíl:

zjistit, zda je zajištěná zpětná vazba na indikovaná kritická místa, a zda systém vyškolení zaměstnanců organizace odpovídá požadovaným nárokům na zavádění a obsluhu nových informačních technologií. Tyto informace mohou posloužit zkoumané organizaci pro zlepšení poskytování svých služeb.

Personální cíl:

cílem je pro mne rozšířit si znalosti v dané oblasti, které bych mohl využít ve své praxi a poučit se tak z možných nedostatků, které vyplynou teprve až při zavádění teoretických poznatků do každodenní praxe.

5.2. Kvalitativní výzkum

Pro zodpovězení základní výzkumné otázky, která je uvedena v úvodu této práce je nevhodnější kvalitativní metoda, která nám, díky svým třem základním složkám, kterými jsou data, analytické postupy a písemné zprávy (Strauss, Corbinová, 1990, str. 12) dovede zajistit kvalitu výzkumu. Dále můžeme díky kvalitativnímu přístupu získat jiná data, která však musíme analyzovat a interpretovat jinými než kvantitativními přístupy, díky čemuž můžeme dojít k jiným typům závěrů (Švaříček, Šedřová, 2007, str. 15).

Pokud bychom měli definovat v obecném slova smyslu co je to vlastně výzkum, můžeme si vypůjčit stručnou definici od Jana Hendla, který říká: „*Výzkum znamená proces vytváření nových poznatků. Jedná se o systematickou a pečlivě naplánovanou činnost, která je vedena snahou zodpovědět kladené výzkumné otázky a přispět k rozvoji daného oboru*“ (2005, str. 30).

Termínem „kvalitativní výzkum“ je již rozuměn jakýkoliv výzkum, kde k jeho výsledkům nedospějeme pomocí statistických procedur či jiných kvantifikačních postupů (Strauss, Corbinová, 1990, str. 10). Oproti tomu Bogdan a Biklen(1982, str. 145) definují kvalitativní výzkum jako práce s daty, jejich roztřídění a seřazení, jejich syntézou a hledání souvislostí s posouzením co je třeba ještě prozkoumat a v konečné fázi posouzení co bude sděleno ze zjištěných závěrů.

Nic méně provázanost kvantitativních a kvalitativních výzkumů je vysoká, neboť například při klasifikaci získaných údajů ze získaných rozhovorů může být použita kvantifikace a hovoříme o kvantifikaci získaných dat (Strauss, Corbinová, 1990, str. 10).

Dle Švaříčka (2007, str. 12-26) už nemusí v dnešní době badatelé bojovat za uznání kvalitativního výzkumu, ale i dnes existuje v definicích kvalitativního výzkumu terminologická různorodost. De facto pro každou definici je zdůrazňován jiný znak jako zásadní odlišující prvek. Setkáváme se tedy s definicemi, které staví:

- a) *na metodě sběru dat* – hlavním nástrojem u tohoto typu definice je rozhovor (hloubkový, polostrukturovaný), jehož cílem je získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu.

- b) *na použité metody usuzování* – u tohoto typu definice je vycházeno z toho, že kvalitativní výzkum je založena na indukci (obecná metoda usuzování, v níž přesahuje informaci ve východisku).
- c) *na typu dat* – u této definice výzkumníci pracují se slovy a textem a používají data z rozhovoru, z pozorování a z dokumentů.
- d) *na způsobu analýzy dat* – hlavním rysem této definice je tedy způsob analýzy dat, díky níž můžeme získat jiná data, jako terénní poznámky či dlouhé výpovědi respondentů (tamtéž).

5.3. Výběr vzorku respondentů

Základním vzorkem je šest zaměstnanců – žen z celkového počtu devíti sociálních pracovníků zabývajících se dávkami v hmotné nouzi, které svolily s provedením výzkumu a pracují s informačním systémem (programem), specificky vyvinutým pro práci dávkových specialistů. Věkové složení a míra jejich dosaženého vzdělání je uvedeno v níže uvedené tabulce, kde jsou upřesněny údaje o jednotlivých respondentkách, jejich věku, dosaženého vzdělání, délky praxe v zaměstnání a rodinný stav. Tyto údaje by měly přispět k lepší orientaci ve vztahu k prováděnému výzkumu.

	Věk	Délka pracovní praxe v letech	Dosažené vzdělání
Respondentka 1	42	15	Bc.
Respondentka 2	25	1	Mgr.
Respondentka 3	41	21	Mgr.
Respondentka 4	36	8	Mgr.
Respondentka 5	55	25	středoškolské
Respondentka 6	51	18	Mgr.

Tabulka č. 1; Složení skupiny respondentů

5.4. Vstup do terénu

Vstup do terénu, který je nejen v kvalitativním výzkumu považován za jeden z nejdůležitějších, kde je zcela nezbytné, jak uvádí Šedřová (2007, str. 76), vytvořit si jistý druh důvěry, který nám umožní vytvořit si určitý „vztah“ s respondentem, který nám umožní získat kvalitnější informace pro potřeby výzkumu. Při vstupu do tohoto terénu jsem tedy vysvětlil důvody svého záměru ve zkoumaném prostředí a ujistil všechny zúčastněné o naprosté anonymitě tak, aby respondenti byli otevřeni vůči kladeným otázkám tak, aby byly eliminovány ovlivňující faktory kvality výzkumu tak, jak uvádí Šedřová (tamtéž).

Vzhledem k tomu, že tento „přístup“ do zkoumaného prostředí není jednoduchý a nelze, bez jakýchkoliv příprav vstoupit mezi respondenty, měl by se této přípravě věnovat delší časový úsek ještě před započítím výzkumu (Hendl, 2005, str. 194).

Proto i v tomto případě jsem před zahájením výzkumu navštívil dané pracoviště a snažil jsem se navázat jisté kontakty pro budoucí spolupráci. Vzhledem k tomu, že jsem byl nucen toto pracoviště navštívit z pracovních důvodů, bylo mé postavení o poznání snadnější, než kdybych na toto pracoviště přišel pouze s návrhem provedení výzkumu. Podařilo se mi získat důvěru zaměstnanců a předjednat tak plánovaný výzkum.

5.5. Metoda sběru empirických dat

Pro zpracování výzkumné otázky, která je předmětem této práce, jsem si zvolil metodu kvalitativního výzkumu, díky němuž jsem schopen získat detailní informace o zkoumaném jevu (Strauss, Corbinová, 1999, str. 11). Typ kvalitativního výzkumu, který jsem zvolil, je analýza rozhovorů, v originále „conversational analysis“, kterou uvádí Strauss a Corbinová (tamtéž, str. 12) jako jeden z typů kvalitativního výzkumu. Hlavním cílem výše uvedené metody je tedy analýzou uskutečněných rozhovorů získat přehled o silných a slabých stránkách předmětu výzkumu a schopnost formulovat doporučení ke zlepšení (Miovský, 2006, str. 116). V případě tohoto výzkumu se jedná o deskriptivní práci, kde bylo pro výzkum a sběr dat použito semistrukturovaného expertního rozhovoru.

Hlavním zdrojem dat v tomto výzkumu byl semistrukturovaný rozhovor zaměřený na problém, vedený s „expertem“, který se ve zkoumaném tématu „vyzná“, je na

něj odborník, kdy nás u zkoumaného jevu nezajímá osobnost respondenta, ale jeho postoje odborníka (Hendl, 2005, str. 169-170).

Jak uvádí Hendl (tamtéž, str. 189) tento postup je uplatňován při zkoumání znalostí profesionálů z dané oblasti, jehož úkolem je... „zachytit a analyzovat obsah a organizaci znalostí člověka, který je v dané oblasti expertem a využít tyto poznatky pro jiné cíle“.

Rozhovor byl proveden se vzorkem šesti pracovníků zkoumané organizace, jehož složení je popsáno v kapitole 5. 3., z oddělení příspěvků na péči a dávek hmotné nouze z řad referentů. Rozhovory byly vedeny podle předem připraveného seznamu otázek a okruhu témat s následující strukturou:

- zjištěním validních⁶ osobních vztahujících se k dotazovaným
- zjištění validních pracovních údajů vztahujících se k dotazovaným
- otázky vztahujícími se k vykonávání jejich povolání spojené se zkušenostmi a znalostmi nabytých v průběhu jejich dosavadní pracovní praxe na daném pracovišti.

Všechny tyto otázky měly za cíl zajistit potřebná data k vyvození závěrů. Jednalo se o individuální rozhovory s podmínkou eliminace přítomnosti ostatních osob s důrazem ujištění respondenta o neexistenci dobrých a špatných otázek. Šetření se skládalo z dvou typů otázek. První okruh byly uzavřené otázky, na které mohly dotazované odpovídat pouze z vybraných možností. Tyto otázky byly především charakteru zjištění srovnávacích dat spočívajících ke zjištění např. dosaženého vzdělání, délky pracovní praxe a dalších, které umožnily získat přehled o respondentech a jejich odbornosti. Druhý okruh dotazů byl již veden formou otevřených otázek, tak aby respondentky podněcoval k vyprávění. Seznam otázek a okruhů pro rozhovor, který trval zhruba 50 minut, sloužil k tomu, aby byla v rozhovoru obsažena všechna témata a byly získány všechny potřebné informace, tak jak uvádí Hendl (2005, str. 174).

Partnery pro komunikační tok informací byly především zaměstnanci zkoumané organizace. Všechny rozhovory byly tedy vedeny tak, aby byl vytvořen určitý přátelský vztah pro to, aby informant poskytl validní údaje, protože vytvoření vztahu mezi výzkumníkem a respondentem s určitou mírou důvěry, ovlivňuje kvalitu získaných dat (Šedřová, 2007, str. 76).

⁶ „schopnost výzkumného nástroje zjišťovat to, co zjišťovat má“ (Gavora, 2000, str. 71)

Pracovní náplní dotazovaných respondentek je agenda nepojistných dávek, co by správního orgánu prvního stupně dle zákona o státní sociální podpoře, zákona o pomoci v hmotné nouzi, zákona o sociálních službách a zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením (Úřad práce, nedatováno, online).

6. Analýza a výsledky

Analýza je dle Hendla považována za činnost, která spočívá v rozdělení celku na jednotlivé segmenty a zkoumání jak fungují samostatně a jaké jsou mezi nimi vztahy (Hendl, 2005, str. 35).

Úkolem získaných dat bylo tedy zjištění, jak vnímají zaměstnanci zkoumané organizace zavádění nových informačních technologií do každodenní běžné praxe a jak celkově hodnotí tyto systémy v souvislosti s výkonem svých pracovních náplní. Z těchto získaných dat z rozhovorů nám měly vzniknout, na základě otevřeného kódování, třídící klíče, které nám pomohou při následné analýze.

6.1. Analýza získaných dat

Analýza získaných dat byla provedena na základě otevřeného kódování, které spočívá v operaci, pomocí které jsou získané údaje rozebrány, konceptualizovány a následně složeny novým způsobem. Text je zde rozbit na jednotky, kterým jsou přidělena jména a s takovými fragmenty textu je dále pracováno (Šed'ová, 2007, str. 211).

Pomocí získaných dat z přepsaných rozhovorů jsem byl schopen vydefinovat/pojmenovat celkem pět třídících klíčů, na základě kterých byla provedena analýza. Byly tedy vydefinovány tyto třídící klíče: přínos, důležitost, vývoj, intenzita a negativa.

6.2. Výsledky, interpretace a prezentace

Přínos

Pojem přínos mnozí z nás zcela jistě chápou jako situaci, kdy učiněné kroky nebo postupy vedou k takovému stavu, že současný stav věci je pozměněn a provedené změny vedou buďto k lepšímu stavu věci nebo k ulehčení postupů. V našem případě se jedná o situaci, kdy zavedení, vývoj a implementace informačních technologií vede ke zlepšení výkonu práce zaměstnanců zkoumané organizace. Přínos zcela jistě může být brán jak osobní, tak i profesní. V rámci uskutečněných rozhovorů byl mezi respondentkami tento třídící klíč poměrně často a hojně zastoupen v různých podobách. V největším zastoupení měl přínos podobu možnosti pracovat s uloženými daty. Například respondentka č. 4 k tomuto třídícímu klíči odpověděla:

.....“vzhledem k tomu, že pracujeme většinou s již evidovanými klienty, kterým byla již v minulosti nějaká dávka přiznána, můžu díky uloženým informacím v počítači kdykoliv tyto údaje vyhledat, můžu opravit nebo jenom aktualizovat data a nemusím složitě vyhledávat v dokladových spisech. Takže asi tím nejzákladnějším přínosem pro mě je možnost použít a kdykoliv opravit uložené informace o klientech.“

Další respondentkou, která jako hlavní přínos v zavádění informačních technologií, viděla v možnosti práce s uloženými daty související s vedením informací o klientech, potřebných pro konkrétní rozhodnutí, byla respondentka č. 2, která v rozhovoru uvedla:

.....“ono těch přínosů bude víc. Nedovedu si je ale teď tak rychle vybavit, natož říct, který já chápu jako ten hlavní. Tak nevím, například usnadnění komunikace mezi kolegyněmi, když potřebuji nějakou konzultaci, tak můžu napsat služebně starší kolegyni, která mi poradí nebo navede jak dál postupovat s člověkem, který přišel žádat o nějakou dávku. Ale když se tak zmiňuji o lidech, tak bude pro mě tím největším přínosem asi to, že když mi nějaký klient sdělí své rodné číslo, tak mi ze systému vyskočí celá databáze o jeho osobě, rodinné anamnéze nebo zdravotnímu stavu. Já v tomto případě nemusím otrocky zadávat údaje do počítače, ale oni tam

už jsou. No a když má nějakou změnu, tak ji prostě aktualizují, uložit a opravené údaje jsou v systému, které si kdykoliv já nebo moje kolegyně může znova otevřít. Takže asi to, že máme elektronickou databázi dat s možností s nimi pracovat“

Rovněž respondentka, která při rozhovoru určila jako první přínos informačních technologií v práci s uloženými daty, byla respondentka č. 5. Ta konkrétně k tomuto třídícímu klíči uvedla následující:

.....“Informační systémy jsou velkým přínosem pro naši práci a to zejména z hlediska možnosti častého užívání uložených dat a to v návaznosti na naše pracovní potřeby. Uložená data jsou nám k dispozici kdykoliv potřebujeme bez ohledu na typ a požadavky klientů. Informační systémy-programy jsou průběžně aktualizovány a jsme schopni během krátké doby zjistit o klientovi veškerá data potřebná pro naši práci a tím se pochopitelně práce zrychlí ve srovnání s dobou minulou, kdy tato možnost nebyla“

Ve zkoumaném okruhu respondentů se však objevila i respondentka, která výše uvedené kódování uvedla, ale nicméně nebylo pro ní tím stěžejním přínosem a považovala ho za vedlejší. Jednalo se o respondentku č. 1, která práci s uloženými daty nevedla jako hlavní, a vidí přínos pro svou práci ve zkoumané organizaci hlavně v jakési jistotě při výkonu svého povolání, tedy jistého „garanta“ odbornosti své profese. Přesněji uvedla:

.....“, ale každý z nás ten přínos vidí jinak, že? Já třeba například v tom počítači vidím to, že když potřebuji najít nějaký předpis nebo zákon, tak si to zadám do počítače a přes funkci vyhledávání si rychle najdu potřebný text, číslo paragrafu nebo jiné informace obecnějšího charakteru. Rovněž když si potřebuji najít určitá data o klientovi, tak si najedu v systému na rodné číslo a z databáze jsem si schopna veškerá uložená data vyvolat a hlavně pracovat s nimi. Ale důležitější pro mě je to, že v tom počítači vidím jistou oporu, kdy při svojí práci mám možnost využít různé uložené formuláře nebo vzory a při vydávání rozhodnutí jsem klidnější a jistější. Klidnější v tom, že riziko chyby je menší. Takže je to pro mě asi hlavně to, že mám jistou oporu v těch krocích, které musím udělat, než můžu vydat to

stanovisko buďto k přiznání nebo nepřiznání dávky nebo k té žádosti toho klienta. Takže hlavně takový jistý druh ujištění se toho, že to co dělám, dělám správně.“

Další respondentka č. 4 k tomuto klíči uvedla:

“V čem spatřuji přínos? No hlavně mám všechny údaje pěkně pohromadě. Nemusím složitě hledat ve skříních, probírat šanony a že si lehce vyhledám všechny potřebné údaje k požadované osobě skoro okamžitě a jsem schopná je i opravit. Jsem spokojená, že lehce vyhledám i již uzavřený spis a nemusím jít hledat do archívu“

V rámci prováděného kódování bylo zjištěno, že byť šlo o respondentky z uzavřené skupiny, tak i v tomto případě záleží na subjektivním pohledu a osobních zkušenostech respondentek. Samozřejmě, že i v této skupině došlo k opakujícím se znakům jako například rychlého přenosu informací, podávání ověřených údajů klientům či jistá forma opory v zaměstnání. Avšak nejčastěji objevujícím se znakem u těchto respondentek byla možnost použití a opravy uložených dat o klientech. Tedy ta situace, kdy zaměstnanec při kontaktu s klientem nemusí „otrocky“ zadávat znova a znova stejné údaje o klientovi, ale při zadání rodného čísla klienta dokáže editovat veškeré dostupné informace o klientovi, jak osobní, tak vztahující se k přiznaným dávkám. Na základě těchto zjištěných skutečností tedy vyplynulo, že pro okruh tázaných respondentek je nejvíce se opakující použití uložených dat a jejich práce s nimi. Dále se respondentky k danému třídícímu klíči zmiňovaly o propojení dat s ostatními úřady, podpoře, zjednodušení, možnosti ověření údajů a urychlení práce.

Důležitost

Pokud budeme hovořit o důležitosti informačních systémů a jejich programového vybavení tak si mohou dovolit konstatovat, že dnes ve 21. století, by snad žádný provoz, podnik či úřad nemohl bez těchto „pomocníků“ fungovat a jakýkoliv výpadek vždy znamená jisté problémy s fungováním celé organizace. Proto je zcela nezbytné systémy a nástroje k jejich ovládnutí neustále vyvíjet a data archivovat. Shodně s prvním třídícím klíčem, kterým byl přínos, se u respondentek objevovaly

různé důležitosti tak, jak je vnímá konkrétní respondentka. Protože tak jak u všeho, co je důležité pro jednoho, nemusí být důležité pro druhého. Nic méně nejčastěji opakujícím se třídícím klíčem v tomto případě byla, u většiny respondentek, možnost rychlého přístupu k informacím. K třídícímu klíči bylo respondentkami například sděleno:

(respondentka č. 2)

„Důležitost v informačních systémech vidím v tom, že dnešní doba ani jiné systémy již nedovoluje. Všechny informace jsou rychle dohledatelné. Výhodou je ale především rychlý přístup k veškerým potřebným informacím a propojení s jinými úřady a institucemi. Klienti se mohou o svých nárocích a možnostech, díky propojení, dozvědět i u ostatních kolegů. Další důležitostí je častá aktualizace dat. V případě výpočtu dávek, jednoduchost a urychlení a dobrání se samotného výsledku. Pomalu se odbourává papírová část agendy a jde o rychlejší proces, co se týče schvalování v případě rozhodnutí a přiznání dávek.“

Rovněž respondentka č. 3 vidí důležitost v zavádění informačních systémů do zkoumané organizace v rychlém přístupu k informacím, které umožní získat rychlejší přehled či získání potřebných údajů pro její práci. Konkrétně uvedla:

.....“Nevím, jestli je to to nejdůležitější. Těch věcí bude rozhodně více, ale z mého pohledu, pokud bych měla uvést něco na prvním místě, je to to, že kdykoliv z místa můžu díky počítači a internetu zjistit některé údaje, které potřebuji buďto k nějakému rozhodnutí nebo jenom k agendě své práce nebo běžné korespondenci. Můžu se podívat třeba na zákony, pokyny, interní evidenci nebo jenom informace o adresách úřadů, obcí, lékařů. Prostě to, že se můžu dostat rychleji k určitým informacím“.

Odpovědi vztahující se k rychlému získávání dat/informací, který měl v této skupině respondentek největší četnost, se mezi respondentkami neobjevoval pouze jako hlavní prvek, ale objevoval se i u jiných třídících klíčů jako vedlejší, který nebyl pro respondentky natolik důležitý, aby ho uvedly jako hlavní. Jako vedlejší

prvek se objevil nejvíce v třídícím klíči „přínos“. Například respondentka č. 1 uvedla (shodná část textu v odstavci „přínos“):

.....“; ale každý z nás ten přínos vidí jinak, že? Já třeba například v tom počítači vidím to, že když potřebuji najít nějaký předpis nebo zákon, tak si to zadám do počítače a přes funkci vyhledávání si rychle najdu potřebný text, číslo paragrafu nebo jiné informace obecnějšího charakteru.

Vrátím-li se k respondentkám, které uvedly rychlý přístup k informacím jako hlavní, uvedu ještě argumenty respondentky č. 5, která se o důležitosti informačních technologií vyjádřila takto:

„Vzhledem k tomu, že k výkonu naší práce potřebuji vědět celkem dost informací, které musím nějak získat, tak ten počítač je věc, která mi toto umožní. Samozřejmě, že základní údaje mám od klienta, ale další získám právě přes počítač. Takže se rychle můžu dostat k informacím o dřívějších rozhodnutích, můžu si najít zákon na netu, můžu se například někoho dotázat přes elektronickou poštu a takové věci. Dříve bych tyto informace musela složitě získávat třeba normální poštou a musela bych čekat na odpověď.“

Z výše uvedených odstavců je tedy patrné, že pro většinu respondentek zkoumané organizace se důležitost informačních technologií navazuje na rychlý přístup k informacím, které jsou rozhodné při výkonu jejich práce. Tento rychlý přístup k informacím různého charakteru a v různých podobách uvedly čtyři respondentky z šesti. Avšak tato podoba třídícího klíče, která se ve výzkumu vyselektovala jako nejvíce kvitovaná, se neobjevovala vždy jako hlavní. V některých případech byla uvedena jako vedlejší znak jiného třídícího klíče. Dále je, dle uskutečněných rozhovorů, zřejmé, že zaváděním nových informačních technologií došlo k jistému urychlení způsobu získávání dat, které jsou nezbytné pro samotné pracovníky. Tito pracovníci, mimo jiné, důležitost nových technologií dále viděli například v jisté opoře při výkonu svého povolání, možnosti automatického výpočtu dávek, v propojení s ostatními úřady či ověřování pravdivosti dat.

Vývoj

Dalším třídícím klíčem, který se vygeneroval z uskutečných rozhovorů je tedy „vývoj“. Slovo vývoj samo o sobě naznačuje oč v tomto třídícím klíči půjde. Je zcela zřejmé, že odvětví informačních technologií zaznamenalo v posledních desetiletích překotný vývoj ať už jako nástroj pro výkon práce, poradní či kontrolní nástroj nebo jen zařízení pro volnočasovou aktivitu. Tedy ani oblast výkonu pracovní činnosti ve zkoumané organizaci nemohla neprojit jistým vývojem. V rozhovorech s respondentkami byly uváděny informace spíše obecnějšího charakteru. Pomineme-li problémy, které nastaly na přelomu let 2013 a 2014, kdy došlo k odpojení obslužného programu pro vyplácení dávek, z důvodu rozhodnutí antimonopolního úřadu, jak je popsáno v kapitole 3.3., můžeme se zaměřit na to, jak konkrétně vývoj vnímají oslovené respondetky zkoumané organizace. Ve všech případech, vyjma jednoho, chápaly respondetky vývoj pozitivně. Jedinou výjimku tvořila respondentka č. 5, která vývoj chápala spíše jako negativní, ve smyslu ztěžování práce. Konkrétně uvedla:

„Vzhledem k tomu, že jsem starší ročník a zažila jsem pracovní postupy ještě před zaváděním počítačů, tak se mi to zdá v současnosti více složitě, jeden program navazuje na druhý a jedno je tam a druhé tam, a byrokratičnost se mi zdá větší. Stejně to, co mám v počítači si musím vytisknout a dát do dokladového spisu. Jo vývoj určitě musí být a je důležitý, bez něho by to ani nešlo. Ale myslím si, že se udělá miň práce, protože pořád je něco nového, školení je málo, jeden program nám vypnou a my přecházíme na druhý, nemůžeme informace z jednoho použít pro druhý a celý víkend potom můžeme dělat přesčasy tak, abychom byly schopné zařídít výplatu dávek. A co si myslíte, že děláme když systém zkolabuje? Máme tady naštěstí vypracovaný vlastní systém kartiček, podívejte, kde si vedeme vše a když to vypadne, tak jsme schopné rychleji reagovt. Samozřejmě, že se nakonec novinky naučím a pracuji s nimi. Ale už to není to co za mlada.“

Jak je patrné z výše uvedeného, respondentka č. 5 je s vývojem smířena, avšak chápe ho spíše jako „nutné zlo“ bez kterého to nejde. Ostatní respondetky se oproti tomu vyjadřovaly ve většině k vývoji jako k nástroji, který slouží ke zlepšení práce. Například respondentka č. 6 odpověděla:

„V porovnání s předešlým stavem, kdy se používaly pouze formuláře v listinné podobě, je pro mě možnost využití těch formulářů v elektronické podobě kladným přínosem. Sice musíme ještě pořád pracovat v některých případech s doklady, které klient přinese na přepážku, ale já údaje můžu převést do počítače a žádost už slouží jako ověřující doklad. Hlavně se mi v tomto případě líbí, že se snaží zavádět změny, které vyplývají z naší praxe. Když totiž pracujete celý den s programem, vidíte co by se mohlo upravit. A když je to jen trošku možné, tak se nám pokoušejí tyto změny zapracovat. Není to sice vždy, ale věřím, že to bude čím dál lepší.“

Podobný názor měla také respondentka č. 4, která vývoj informačních technologií a aplikací pro potřeby zaměstnanců považovala za hlavní prvek třídícího klíče „vývoj“ a konkrétně uvedla:

„Zaměstnanci se v dnešní době neobejdou bez techniky, ať už se jedná o kopírky, skenery a především o počítač, včetně zasílání e-mailů. Nedovedu si představit, jak bych pracovala bez těchto věcí. Vývoj jde stále kupředu a je dobře, a to je to hlavní, že je, dle mého názoru, podporován vývoj aplikací pro potřeby zaměstnanců. Sice to vybavení počítači někdy pokulhává, ale jsou vidět změny i tady. V praxi to znamená, že rychlým způsobem zašlu požadavek či žádost o spolupráci, ať už své kolegyni nebo požádám o spolupráci jiný úřad či instituci, aniž bych využila poštovních služeb a to zejména používáním datových schránek. Práce se tak několikanásobně urychlí a určitý druh požadavků je možný získat za velmi krátkou dobu. Mohlo by se sice více dbát na požadavky nás zaměstnanců a zavádění těchto změn by mohlo být akčnější, ale nejde všechno hned, že, a buďme rádi za to co máme a v čem nám vyhoví.“

Se stejným názorem, rovněž s mírnou negací ve vztahu k hardwarovému vybavení, odpovídala také respondentka č. 1, která považovala jako hlavní prvek vývoje, vývoj novějších systémů, které jsou lepší pro zaměstnance. V rozhovoru uvedla:

„Ono je sice hezké, že máme kvalitní programy, které se snaží přizpůsobit potřebám jak našim, tak klientům a pro zaměstnance jsou lepší, což je pro mně snad to nejpodstatnější, ta snaha vývoje pro nás, ale když k tomu nemáme potřebně rychlou techniku, tak je to někdy spíše k zlosti. Takže klienti se mnou musí občas

čekat, než mi naběhne příslušná stránka nebo změním potřebné údaje a věřte, že si někdy i vyslechnu nepříjemné poznámky. ale jinak si myslím, že jsou tyto programy a celkové propojení přes síť k nezaplacení, teda pokud fungují.“

Dále respondentka č. 2 k tématu uvedla:

„ Vývoj je důležitou součástí života společnosti a myslím si, že je velice důležitý i v našem zaměstnání, kdy nám vylepšené programy pomůžou lépe nebo rychleji zpracovávat náplň práce. Samozřejmě, že nejde vše najednou a bez problémů, ale s tím se musí počítat. Od kolegyně vím, že pro náš úřad byl na základě požadavků vytvořen a instalován program, se kterým se zaměstnanci museli naučit pracovat. Fungoval celou řadu let a postupně se vychytávaly mouchy. Pak došlo k rozhodnutí, že se tento systém nemá užívat a byl zaveden nový, se kterým se muselo začít skoro od začátku. Pak jsme se zase vrátili k původnímu systému a začali opět od nuly. Takže v tomto směru tento konkrétní „vývoj“ chápu spíše jako zbytečnou ztrátu času – zdrželo nás to. Například na možnost výběru tiskových sestav podle zadaného klíče jsme čekali dlouhou dobu. Doufám, že se dočkáme dalšího vylepšení, protože i já sama jsem předložila některé návrhy na zlepšení.“

Pokud bychom měli obecněji charakterizovat význam slova vývoj, tak „můžeme říci, že se jedná o jistou formu procesu, díky které může dojít ke změně stávajícího stavu. K této změně dojde díky krokům, které jsou uskutečněny v reakci na předešlé zkušenosti. Nicméně v tomto výzkumu nešlo ani tak o konkrétní vývojové kroky, ale bylo zkoumáno, jak vnímají respondentky zkoumané organizace vývoj jako takový obecně.

Jak tedy vyplynulo z tohoto výzkumu je vývoj, ze strany respondentek, chápán více jako pozitivní věc, která je potřebná pro zvyšování kvality služeb a ke zlepšování již zavedených systémů. Vývoj je v této skupině považován za neoddelitelnou součást společnosti, které se nelze vyhnout a se společností souvisí. Dále vyplynulo, že vývoj je úzce spjat se všemi stránkami obyčejného života a měl by vždy přinést jistou změnu k lepšímu. Samozřejmě, že i zde hodně záleží na subjektivním názoru každého z nás, poněvadž každá změna nemusí vyhovovat všem, ale z principiálního hlediska je vývoj touto skupinou považován za užitečný a potřebný. Respondentky se v průběhu rozhovoru o vývoji související

s informačními technologiemi ve zkoumané organizaci, konkrétně k jejich výkonu práce, dále vyjadřovaly jako o možnosti odbourání zbylých nedostatků, možnosti nahrazování papírových formulářů, či zlepšení práce.

Intenzita

Intenzitou v tomto výzkumu můžeme rozumět vydatnost nebo četnost užívání informačních technologií. Vzhledem k tomuto výzkumu se jedná, dle mého názoru, o jeden z nástrojů validity údajů. Protože pokud by sebraná data byla od respondentů, kteří k výkonu své práce informační technologie nepoužívají vůbec nebo opravdu jenom ve velmi omezené míře, neměl by tento výzkum žádnou vypovídající hodnotu.

Ke stejnému tématu, tedy k četnosti používání informačních technologií všechny zúčastněné respondentky odpovídaly spíše v menším rozsahu.

Z rozhovoru vyplynulo, že respondetky používají informační technologie pro výkon svého povolání každodenně. Jejich názor se však různil na jejich délku použití. Dalo by se říct, že se skupina rozdělila na dva tábory. Jeden považuje četnost používání systému za nedostačující a chtěl by ji ještě zvýšit a druhý, který by práci na počítačích omezil na nezbytně nutnou dobu ve prospěch kontaktu s klientem. Ke „skupině“, která zastává názor, že intenzita používání informačních technologií by se mohla zvýšit patří například respondentka č. 2, která k tématu řekla:

„Vzhledem k neustálému vývoji a zaváděním nových systémů, bych si dovedla představit větší intenzitu. Samozřejmě, že kontakt s klientem v tomto případě nelze eliminovat, ale pro evidenční a rozhodovací procesy by mohlo dojít k jistému nárůstu. Mohlo by dojít k propojení více aplikací a například k tomuto stavu, kdy by po zadání všech potřebných údajů mohlo být rozhodnutí vygenerováno. Tak doufám, že se postupnými úpravami k tomu dostaneme.“

Také respondentka č. 6 uvedla:

„Já to vidím takto. Využívání počítačů se dnes , ale ani do budoucna nevyhneme a defacto je používáme každodenně a užíváme je víc než fyzické formuláře. Proto se intenzita používání stále zvyšuje a myslím si, že by se měla zvyšovat, ale za podmínky, že to bude pro dobro věci. Například i taková kopírka, kolik práce ušetřila. Během málo sekund máte pořízenou nějakou kopii dokladu od klienta a můžete si jí založit a originál vrátit klientovi.“

Za druhou skupinu respondentek, které by přivítaly jisté snížení používání informačních technologií můžu uvést respondentku č. 4, která toto snížení podmiňovala zvýšením času věnovaného klientovi a přesněji uvedla:

„Já mám pocit, že se z naší práce, myslím práce v sociální sféře, vytrácí taková ta lidská stránka. Mám pocit, že dnes za jménem klienta u nás už vidíme pouze položku v systému a né toho konkrétního člověka. Systém nám dodá podklady, na základě výpočtů a zákona rozhodneme, zda má nebo nemá nárok na dávku a někdy s tím rozhodnutím osobně nesouhlasím, ale nelze nic udělat. Nevím jak ostatní kolegyně, ale dovedla bych si představit, pokud by se systémy upravily tak, aby byly méně náročné, že ušetřený čas by se mohl věnovat práci s klientem. Ale jak říkám, toto je pouze můj názor.“

I respondentka č. 3 by uvítala zvýšení intenzity, avšak toto navýšení podmiňuje vhodnými úpravami programů, které povedou ke zlepšení a zrychlení práce dávkových specialistů. Uvedla:

„Intenzita používání počítačů je velmi častá, protože postupně dochází k zavádění různých elektronických formulářů a k postupnému nahrazování papírové agendy. Nejde samozřejmě nahradit vše, ale i tak je to posun. Kdyby se například podařilo upravit programy, se kterými pracujeme a propojit je s dalšími, tak si dovedu představit, že by se ta intenzita dala zvýšit, ale muselo by to mít smysl. Né tak, že budeme díky složitosti pracovat se systémem déle, ale uděláme stejnou práci jako dřív. To potom nemá smysl.“

V tomto případě je těžké posoudit co by bylo vhodnější. Zda intenzitu snížit a vyšetřený čas věnovat práci s klienty nebo zvýšit intenzitu a „zlepšit“ tak práci,

kteřá by vedla k usnadnění této práce. Zřejmě by bylo zajímavé, pokud by se někdo takovýmito výzkumem zabýval, jak by vypadaly výsledky výzkumu. V každém případě je zcela zřejmé, že oproti dob minulým dochází ke zvyšování intenzity používání informačních technologií. V tomto zkoumaném vzorku respondentek vyzplynuly dva hlavní znaky tohoto třídícího klíče, kdy jedna skupina považuje zvýšení intenzity za zlepšení podmínek pro výkon svého zaměstnání a jakékoli zvýšení této intenzity vítají. Druhá skupina respondentek však na toto zvyšování nahlíží „střízlivěji“, kdy nabývají dojmu, že by se mělo pracovat na takových vylepšeních obslužných programů a hardwarového vybavení tak, aby se vyšetřilo co nejvíce času, který by rády věnovaly skutečné práci s klientem. Mimo tyto dva hlavní znaky se dále objevovaly i vedlejší, jako například závislost intenzity na druhu vyřizované žádosti, či odborné znalosti dávkového specialisty.

Negativa

Tak jak každé změny či snahy zavádění nových produktů do různých odvětví našeho života, tak i „modernizace“ veřejné správy, včetně zkoumané organizace, s sebou nese určitou míru negativních reakcí. Tyto negativní reakce se mohou objevit jak u jednotlivých pracovníků, tak i u klientů dané organizace. Mohou se vytvářet jisté třecí plochy, které mohou souviset právě s touto modernizací ve vztahu k výkonu pracovních povinností zaměstnanců, komunikace s klienty nebo potřeby dodávat stále nové a nové informace. Je zcela těžké posoudit zda jsou vždy nově kladené požadavky oprávněné nebo jde pouze o zvýšení byrokracie, která má za následek ztížení podmínek výkonu práce jednotlivých pracovníků nebo jde o zefektivnění pracovních postupů. I v tomto výzkumu se při rozhovorech objevovaly negativní reakce, ze kterých jsem byl schopen určit tento poslední třídící klíč. Znaky, které se v tomto případě nejvíce vyskytovaly, byly: pomalejší obnova hardwarového vybavení, nedostatečná školení a přetíženost stávajících systémů. K jednotlivým znakům respondentky uvedly následující:

(respondentka č.3)

„V současné době, kdy je používání počítačů v zaměstnání samozřejmostí, dalo by se říct, že je naším hlavním pracovním nástrojem. Vezmeme-li v potaz, že takovýto

pracovní nástroj používá spousta zaměstnanců v rozsahu celé republiky, je tudíž na místě konstatovat, že se velmi často stává, že je síť přetížená. Má to za následek zpomalení práce a někdy se dostáváme do situace, kdy nás navštíví klient a my nejsme schopni mu poskytnout adekvátní informace z důvodu přetížení sítě. Na daný požadavek čekáme delší dobu a to na klienta nepůsobí zrovna uspokojivě. Nejedná se ale jen o klienty, ale při běžné praxi se programy díky přetíženosti sítě velmi zpomalí a zaměstnanci jsou z této situace, troufám si říct, nevrlí.“

S podobnou odpovědí jsem se setkal také při rozhovoru s respondentkou č. 6, která stejně jako všechny respondentky, hovořila o všech třech znacích, avšak o starším hardwarovém vybavení mluvila jako o hlavním. Konkrétně uvedla:

„Počítačové aplikace, se kterými denně pracujeme a bez kterých si už práci neumíme představit, se sice vyvíjí, ale někdy, bohužel, bez ohledu na naši stávající výpočetní techniku, která je zastaralá a mnohdy kulhá za softwarem. Pak se stává, že s novou verzí programu dochází paradoxně ke zpomalení práce na počítači a tyto inovace nejsou pak pro dávkové specialisty přínosem, dochází k časovým prodlevám při vkládání nových dat nebo vyhledávání potřebných informací podle zadaného klíče. Někdy přemýšlím nad tím, jestli autoři programů viděli své dílo v praxi a navíc se zastaralým počítačovým vybavením, které je na našem pracovišti k dispozici.“

Také respondentka č. 5 uvedla jako hlavní znak negativity problému s obnovou výpočetní techniky a v rozhovoru uvedla:

„Mezi negativa řadím v první řadě to, že počítače se velmi málo obnovují a modernizují, jsou zastaralejší a v případě zavádění nových náročnějších aplikací dochází ke zpomalení, právě díky zastaralejší technice. Přivítala bych častější školení k programům. Někdy je složitější proklikávat mezi jednotlivými programy. Vybavila bych pracoviště větším počtem tiskáren k poměru počtu počítačů.“

Nedostatečně obnovované hardwarové vybavení při výkonu své práce uvedla i respondentka č. 1. Ta se o nedostatečném vybavení zmínila, jako o vedlejším znaku v třídícím klíči „vývoj“.

(shodný text z části „vývoj“)

„Ono je sice hezké, že máme kvalitní programy, které se snaží přizpůsobit potřebám jak našim, tak klientům a pro zaměstnance jsou lepší, což je pro mně snad to nejpodstatnější, ta snaha vývoje pro nás, ale když k tomu nemáme potřebně rychlou techniku, tak je to někdy spíše k zlosti. Takže klienti se mnou musí občas čekat, než mi naběhne příslušná stránka nebo změním potřebné údaje a věřte, že si někdy i vyslechnu nepříjemné poznámky. Ale jinak si myslím, že jsou tyto programy a celkové propojení přes síť k nezaplacení, teda pokud fungují.“

Dalším znakem tohoto třídícího klíče byla nedostatečná četnost uskutečněných školení k nově zaváděným systémům. Tento prvek považovaly převážně za vedlejší znak, nicméně těsně souvisejícím s nedostatečným vybavením. Například jak je uvedeno v přepisu rozhovoru s respondentkou č. 5, který je uveden v této části, konkrétně uvádí:

„Privítala bych častější školení k programům. Někdy je složitější proklikávat mezi jednotlivými programy.“

K tomuto klíči respondentka č. 4 již uvádí konkrétnější informace o probíhajících školeních:

„Samozřejmě, že školení probíhá, ale ne pro všechny zaměstnance. Proškoleni je jen minimum vybraných kolegů, kteří se nám snaží informace předat. Bohužel, ne vždy zachytí všechny podané informace, takže nám občas nastanou problémy, které se řeší během plného provozu. Pomáháme si tady tak nějak všichni navzájem.“

Respondentka č. 2 k nedostatečnému proškolení zaměstnanců uvedla:

„Nedostatečnost školení pro pracovní výkon v našem oboru je zcela evidentní. Soustavně se zavádějí nějaké nové varianty programů, a pokud si to člověk sám vlastními chybami nevyzkouší, na spoustu nových vložených eventualit přijde zcela náhodou. V případě proškolení zaměstnanců je vše řešeno úspornou metodou a to proškolením jednoho zaměstnance, který má toto prezentovat mezi ostatní.“

V tomto případě si myslím, že je to zcela nedostačující, jelikož jeden zaměstnanec není schopen prezentovat proškolený materiál mezi ostatní a tím pádem se tyto informace postupně vytrácejí.“

Jak vyplynulo z těchto rozhovorů, tak respondentky zkoumané organizace jsou v tomto případě třídícího klíče ve velké shodě v tom, že obnovování hardwarového vybavení pokulhává za obnovování softwarového vybavení a z jejich strany cítí nedostatečný počet a intenzitu školení, kterou by si přály zvýšit. Ve své podstatě výsledky tohoto třídícího klíče považují respondentky za jistou překážku v práci, kterou by rády odstranily. Protože k čemu budou zaměstnancům dobře vyvinuté a nastavené obslužné programy, když je nebudou moci užívat vůbec nebo v omezené míře. Z rozhovorů dále vyplynulo, že všechny respondentky mají ochotu se učit novým věcem, pokud jim k tomu budou vytvořené vhodné podmínky. Nestačí tedy jen vydat nějaký obslužný manuál, který je mnohdy napsán zbytečně obsáhle a složitě, ale bylo by vhodnější spojit zaškolování s praktickými ukázkami tak, aby příslušný zaměstnanec mohl reagovat konkrétněji k výkonu svého povolání.

Vzhledem k tomu, že rovněž pracuji ve státní správě a se stejnými problémy se také potýkám, jsem toho názoru, že pokud by se prováděl podobný průzkum průřezem celého státního aparátu, byla by výše uvedená negativa zastoupena v dosti hojném počtu. Nelze však předjímat a jedná se pouze o můj subjektivní názor.

V tomto třídícím klíči respondentky uvedly i některé vedlejší prvky negativity, které mě překvapily. Například se jednalo o zneužití pro osobní účely, zdravotní hledisko – zrak, snížení osobního kontaktu s kolegy nebo zneužití dat.

Pokud bych se měl pokusit shrnout výsledky této práce, tak nelze přehlédnout jednu zajímavou skutečnost, a to že zaměstnankyně zkoumané organizace zapojené do tohoto výzkumu uváděly, u většiny třídících klíčů, slovo data nebo informace. Ať už byl tento výraz spojen s jakoukoliv eventualitou, je zcela zřejmé, že pro bezchybný a bezproblémový výkon jejich povolání je nezbytnou součástí práce s aktuálními daty, popřípadě mít možnost tyto data někde získat nebo ověřit. A právě k tomuto považují informační technologie za jeden z prostředků jak těchto „aktuálních“ dat dosáhnout. Informační technologie jsou rovněž respondentkami

považovány za nezbytnou součást společnosti 21. století a v rámci plnění svých pracovních povinností považují informační technologie za běžnou součást svého profesního života.

Pokud se vrátím zpět k výzkumné otázce, tak na ní lze, na základě získaných údajů, odpovědět, že pracovníci zkoumané organizace vnímají, ve většině případů, zavádění nových informačních technologií do své pracovní praxe pozitivně a v rámci plnění svých pracovních úkolů považují informační technologie za jisté pomocníky.

Analýzou získaných dat z uskutečněných rozhovorů jsem mohl dospět k následujícím výzkumným zjištěním. Provedeným výzkumem byla zjištěna většinová shoda ve čtyřech z pěti třídících klíčů, které byly detekovány z provedených rozhovorů. Shodu oslovené respondentky projevily v třídících klíčích přínos, důležitost, vývoj a negativa. Za přínos shodně respondentky považují možnost pracovat s daty, což pro výkon jejich zaměstnání znamená pracovat s uloženými daty klientů a možností jejich editací, aktualizací a následným uložením zpět do systému.

U následně vygenerovaného klíče „důležitost“ byl respondentkami shodně uváděn rychlý přístup k informacím, které zaměstnankyně zkoumané organizace potřebují pro výkon svého zaměstnání, jako hlavní atribut tohoto klíče. Díky informačním technologiím mají možnost s pomocí různých aplikací nebo programů rychle získat informace, které jsou nezbytné pro jejich rozhodování v rámci výkonu jejich pracovních povinností.

Vývoj, což byl také třídící klíč, u kterého došlo k většinové shodě, považují respondentky za neoddělitelnou součást dnešní společnosti, který je nezbytný a hodnotí jej pozitivně. Respondentky vnímají zavádění různých informačních kanálů, elektronických formulářů a vývoj obslužných programů jako jistý druh pomoci a ulehčení jejich práce při vyřizování pracovní agendy.

Posledním třídícím klíčem, u kterého došlo k většinové shodě, jsou negativa. V tomto klíči byla, zcela jasně, respondentkami uváděna situace, kdy dochází k vývoji aplikací a programů, ale obnova a modernizace hardwarového vybavení za nimi silně pokulhává. Tímto se tak dostávají do situace, kdy jsou programy aktualizovány a upravovány tak, aby došlo k zefektivnění jejich práce, ale paradoxně je toto zefektivnění limitováno parametry hardwarového vybavení.

Jediným třídícím klíčem, který rozdělil respondentky na dvě skupiny, byl klíč „intenzita“ používání informačních technologií v rámci pracovního procesu u této zkoumané organizace. Z uskutečněných rozhovorů je zcela zřejmé, že všechny respondentky používají k výkonu svého povolání informační technologie denně. Rozcházejí se však v názoru, zda tuto intenzitu zvyšovat nebo snižovat. Jedna skupina respondentek vidí ve zvyšování intenzity používání informačních technologií jistou formu zlepšení jejich pracovních podmínek s možností nabídnout efektivněji služby klientům. Naopak druhá skupina je v tomto směru zdrženlivější a zastává názor, že pokud by byly systémy nastaveny co nejefektivněji, nemusely by se tak často využívat a ušetřený čas by mohly věnovat klientům a jejich požadavkům.

V každém případě by bylo velmi zajímavé, zda by se s výsledky tohoto výzkumu ztotožnili i ostatní zaměstnanci zkoumané organizace, popřípadě jiných institucí veřejné správy, v rámci celé České republiky. Věřím, že by výsledky z tohoto výzkumu přinesly mnoho zajímavých podnětů, návrhů a doporučení, které by mohly být, z hlediska dalšího postupu při zavádění těchto systémů a politiky vzdělanosti ve veřejné správě, implementovány do nových strategií jednotlivých organizací veřejné správy.

7. Závěr

Přiznávám, že jsem ještě kvalitativní výzkum nerealizoval a proto se stal záměrem mé diplomové práce, abych se pokusil proniknout do tajů této oblasti. Mým záměrem nebylo předložit rozsáhlé zkušenosti, jak se tento druh výzkumu provádí, ale chtěl jsem předložit svědectví o zkušenostech, jak vnímají informační technologie a jejich zavádění do praxe zaměstnanci zkoumané organizace. Chtěl jsem se pokusit čtenáře spíše inspirovat a zaujmout, naznačit možnosti kvalitativního výzkumu a upozornit na téma, které je dle mého názoru v současné době, ze strany společnosti spíše opomíjeno a díky jeho všednodennosti nebráno na zřetel tak, jak by si zasloužilo i vzhledem k tomu, že bez vyspělých technologií nebudeme schopni v budoucnosti obstát v konkurenci s ostatními. Takto to chápe i NERV⁷, která doporučuje využívat počítačovou techniku efektivně a zvýšit kvalitu státní správy hlavně ke snižování administrativní náročnosti pro občany (NERV, 2011, online).

Aktuální stav zavádění nových informačních technologií do procesů ve veřejné správě má dlouhodobě vzrůstající tendenci. Avšak sloučit a zapracovat do běžícího systému požadavky jak zaměstnanců vyřizujících danou pracovní agendu, tak koncových uživatelů – klientů, není vždy jednoduché. Nicméně snahy o zefektivnění veřejné správy jsou zřejmé.

Otázkou ale vždy zůstává, jestli toto zefektivnění, které má ve většině případů za následek propouštění ve veřejném sektoru, je tím pravým a jestli přijatá opatření mají očekávané výsledky a nemají spíše opačný charakter v podobě zdlouhavého vyřizování podnětů koncových nebo potencionálních uživatelů.

V tomto zefektivnění bylo zcela jistě zásadní spuštění základních registrů, se kterými pracují veškeré veřejnoprávní instituce a záměrem spuštění těchto registrů byla rychlá, bezpečná a jednoduchá komunikace občanů s orgány veřejné správy. Souběžně s těmito registry šly ruku v ruce se zajištěním bezpečnosti – ochrany osobních údajů a s plánem zvyšování odborné způsobilosti zaměstnanců ve veřejné správě. Zavedením eGovernmentu, o který se snažila každá vláda již od 90. let, bylo zamýšleno zvýšení efektivity fungování veřejné správy a s tím související zeštíhlování a snižování byrokratické zátěže veřejné správy. Zákonitě však, pokud

⁷ Národní ekonomická rada vlády (NERV) je nezávislým poradním orgánem, který pomáhá vládě nalézt nejvhodnější podobu reforem a ekonomických opatření (Vláda ČR, nedatováno, online).

dojde ke snižování stavů v jakékoliv organizaci, mají zaměstnanci, kteří na svých postech zůstanou, za úkol zvládnout zadané pracovní povinnosti v menším počtu zaměstnanců. A tady nastupuje oblast informačních technologií, která byla předmětem tohoto výzkumu u předem vybrané organizace.

Cílem této diplomové práce/provedeného výzkumu bylo, zodpovězení otázky, jak vnímají zaměstnanci Úřadu práce na odboru Státní sociální podpory v okresním městě V Moravskoslezském kraji zavádění nových informačních technologií do každodenní běžné praxe a jak celkově hodnotí tyto systémy v souvislosti s výkonem svých pracovních náplní.

Pokud bychom měli zodpovědět pouze tuto výzkumnou otázku, tak můžeme říci, že ze získaných dat vyplynulo, že účastníci výzkumu vnímají toto zavádění ve většině případů za pozitivní a chápou jej jako přínos pro výkon jejich povolání.

Při analýze dat, v tomto konkrétním kvalitativním výzkumu, bylo dále z rozhovorů vygenerováno celkem pět třídících klíčů, které pomohly vnést do analýzy dat jistý řád a umožnily jejich prezentaci. Do této skupiny třídících klíčů patřily - přínos, důležitost, vývoj, intenzita a negativa.

Pokud se zaměříme na jednotlivé vygenerované třídící klíče, které vznikly na základě získaných dat, můžu říci, že z výzkumu vyplynula ta skutečnost, že u třídících klíčů přínos, důležitost a vývoj výsledky výzkumu ukazují na většinovou shodu mezi respondentkami. Za hlavní přínos informačních technologií považují respondentky možnost práce s uloženými daty, u důležitosti vyplynula možnost rychlého přístupu k informacím a vývoj je chápan jako neoddělitelná pozitivní součást společnosti. U předposledního třídícího klíče však došlo k rozdělení zkoumané skupiny na dva tábory, které viděly danou problematiku z jiných úhlů pohledu. U třídícího klíče intenzita došlo k rozdělení zkoumané skupiny na dvě části, kdy jedna považuje navýšení intenzity používání IT za pomoc při výkonu své práce a dovedla by si představit i její zvýšení. Oproti tomu druhá skupina považuje navyšování intenzity používání IT za nezbytnou ke vztahu k dnešní době, nicméně by si dovedla představit její snížení ve prospěch pro komunikaci a práci s klientem. Další velká shoda byla vyvozena z výsledků analýzy dat u posledního třídícího klíče, kterým byla negativa. U tohoto klíče vyplynula téměř jasná shoda mezi respondentkami spočívající v nedostatečné inovaci hardwarového vybavení vůči

zavedeným a aktualizovaným programům a aplikacím a nedostatečně nastavený systém školení a vzdělávání zaměstnanců.

U zkoumané organizace, tak jak i u ostatních, dochází rovněž k zavádění a modernizaci informačních systémů, kterými je sledováno přiblížení se koncovým uživatelům a odbyrokratizování organizace. Tak jak všude, tak i zde záleželo na subjektivních pohledech zúčastněných, kteří v dané organizaci pracují a mohli tak poskytnout dostatek validních údajů, ze kterých bylo možno vyvodit jisté závěry. Dle mého názoru se mi podařilo získat dostatek dat, která mi poskytla dostatečné podklady pro provedení analýzy. Myslím si, že cíl, který jsem si stanovil na začátku tohoto výzkumu, se mi podařilo splnit, na základě čehož jsem byl schopen umožnit sobě i čtenářům získat náhled do této problematiky a ukázat ji z hlediska jedné zúčastněné strany a poukázat na to, že ani v tomto případě není vše tak jednoznačné jak se zdá. Pro mě osobně z tohoto výzkumu vyllynuly další otázky, které by byly dle mého názoru vhodným tématem pro další výzkumy, a věřím, že by dovedly přinést zajímavé informace z této oblasti.

8. Seznam použité literatury

1. Basl, J. (2008). *Význam počítačové gramotnosti a možnosti jejího zjišťování v rámci mezinárodního výzkumu PISA* [online]. Dostupné 26. 11. 2013 z <http://www.socioweb.cz/index.php?disp=teorie&shw=352&lst=103>
2. Behrens, S.J. (1994). *A conceptual analysis and historical overview of informatik literky. College and Research Libraries* [online] Dostupné 20. 9. 2014 z https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/41773/crl_55_04_309_opt.pdf?sequence=2
3. Bogdan, R.C., & Biklen, S.K. (1982) *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods*. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
4. Český statistický úřad, (nedatováno). *Informační technologie ve veřejné správě* [online]. Dostupné 6. 4. 2014 z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/verejna_sprava
5. ČT24, ČTK, (2014). *Na Úřadu práce zkolaboval výplatní systém dávek* [online]. Dostupné 3. 10. 2014 z: <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/domaci/256664-na-uradu-prace-zkolaboval-vyplatni-system-davek/>
6. Denzin, N.,(1989). *The research act*. London:Prentice-Hall.
7. *Digital Austria, (nedatováno). What is eGovernment?* [online]. Dostupné 20. 2. 2014 z: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6506/default.aspx>
8. Dostál, J. (2007). Informační a počítačová gramotnost – klíčové pojmy informační výchovy. *Infotech 2007- moderní informační a komunikační technologie ve vzdělávání*. Olomouc: Votobia,
9. Gavora, P., (2000). *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido
10. Heger, V., (2012). *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada
11. Hendl,J., (2005). *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál
12. Hořák, P., (2013). *Identifikace potřeb vzdělávání v oblasti informační gramotnosti pracovníků organizace státní správy* (Bakalářská diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého
13. Hroník, F. (2007). *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada

14. Iancu, D-C., (2011). What's in a name? The case of the European administrative consolidation in Croatia in comparison to the central and Eastern Europe. *Public Administration in the Balkans from Weberian Bureaucracy to New Public Management*. Editura.Economica,
15. IVS, (nedatováno). *Vzdělávání* [online]. Dostupné 6. 4. 2014 z: <http://www.institutpraha.cz/vzdelavani>
16. Klimeš, C., (2006). *Informační systémy* [online]. Dostupné 18. 8. 2014 z: <http://www1.osu.cz/~prochazka/rpri/skripta.pdf>
17. Koubek, J. (2001). *Řízení lidských zdrojů. Základy moderní personalistiky*. Praha: Management Press
18. Krupka, J., (2008). Velký přelom nejen pro veřejnou správu. *Veřejná správa*, 20/2008, str. 12
19. Lechner, T., (2008). Vývojové trendy ve veřejné správě v České republice vedoucí k rozšíření využití elektronických nástrojů a poskytování elektronických služeb. *Veřejná správa*, 2008/20, příloha str. I-IV
20. Lenert, J., Matula, V., Matoušková, L., (2005). *Informační management* [online]. Dostupné 19. 8. 2014 z: <http://www.1kpa.wz.cz/im.pdf>
21. Lidinský, V., et al, (2008). *eGovernment bezpečně. Praha: Grada, 2008*.
22. Míka, J., (2006). *Modul 1 podle sylabu ECDL-Základní pojmy informačních technologií* [online]. Dostupné 19. 9. 2014 z http://mirror.personalista.com/sklad/Teorie_A4.pdf
23. Ministerstvo vnitra, (2007). *Hexagon* [online]. Dostupné 20. 3. 2014 z <http://www.smartadministration.cz/clanek/hexagon-efektivni-verejne-spravy.as>
24. Ministerstvo vnitra, (2012). *Problémová analýza Smart administrativ* [online]. Dostupné 12. 11. 2013 z <http://www.smartadministration.cz/soubor/mv-problemova-analyza-sa-20120727-final-pdf.aspx>
25. Ministerstvo vnitra. (2013). *Portál veřejné správy* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>
26. Ministerstvo vnitra, (2014). *Portál veřejné správy* [online]. Dostupné 2. 3. 2014 z: <http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>
27. Ministerstvo vnitra, (nedatováno). *Analýza aktuálního stavu veřejné správy* [online]. Dostupné 12. 2. 2014 z: <http://www.mvcr.cz/clanek/analiza-aktualniho-stavu-verejne-spravy.aspx>

28. Miovský, M., (2006), *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada
29. MPSV, (nedatováno). *Sociální tematika* [online]. Dostupné 16. 5. 2014 z <http://portal.mpsv.cz/soc>
30. MŠMT, (2001). *Národní program rozvoje vzdělávání v České republice. Bílá kniha*. Praha: Tauris
31. NERV (2011). *Stát využívá informační technologie chaoticky* [online]. Dostupné 16. 10. 2014 z: http://www.rozhlas.cz/radio_cesko/exkluzivne/_zprava/867697
32. Palán, Z., (2002). *Lidské zdroje. Výkladový slovník*. Praha: Academia
33. Pomahač, R., Vidláková, O., (2002). *Veřejná správa*. Praha: C.H.Beck,
34. Rektořík, J. a kolektiv. (2002). *Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru*. Praha: Ekopress,
35. Slavík, J. (2007). *Vysokorychlostní přístup ke službám elektronických komunikací* [online] Dostupné 20. 12. 2013 z: http://www.testcom.cz/pdf/vyzkum/Konvergence_siti_a_sluzeb_etapa_2.pdf
36. Strauss, A., Corbinová, J., (1999). *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: ALBERT
37. Tábořský, J., (2014). Domov. *Lidové noviny, str. 14*
38. Úřad práce ČR, (nedatováno). *O úřadu práce České republiky* [online]. Dostupné 14. 2. 2014 z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>
39. Úřad práce, (2014). *Zpráva o činnosti Úřadu práce České republiky za první pololetí roku 2014* [online]. Dostupné 17. 7. 2014 z: http://portal.mpsv.cz/upcr/oup/zprocin/2014_09_04_zprava_cinnost_upcr_1po114.pdf
40. Vláda ČR, (2006a). Státní informační a komunikační politika, eČesko [online]. Dostupné 3. 3. 2014 z <http://www.culturenet.cz/res/data/002/000269.pdf>
41. Vláda ČR, (2007b). *Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby. Strategie realizace Smart Administration v období 2007-2015* [online]. Dostupné 12. 2. 2014 z: <http://www.smartadministration.cz/soubor/strategiesmartadministration2007-2015-pdf.aspx>
42. Vláda ČR, (nedatováno), *Národní ekonomická rada vlády* [online]. Dostupné 13. 11. 2014 z: <http://www.vlada.cz/cz/ppov/ekonomicka-rada/narodni-ekonomicka-rada-vlady-51371/>

43. Vláda ČR, 2014, *Úvod* [online]. Dostupné 10. 6. 2014 z: <http://www.vlada.cz/cz/urad-vlady/statni-sluzba/uvod-117463/>
44. Wokoun, R., Mates ,P.-eds. (2006). *Management regionální politiky a reforma veřejné správy*. Praha: Linde
45. Žák, I., (2010). *Efektivní využívání informačních technologií ve veřejné správě*. (Bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého
46. *Zákon o elektronickém podpisu*. Zákon č. 227/2000 Sb., v účinném znění ke dni 1. 10. 2000.
47. *Zákon o službě státních zaměstnanců ve správních úřadech a odměňování těchto zaměstnanců a ostatních zaměstnanců ve správních úřadech (služební zákon)*. Návrh zákona č. 218/2000 Sb., v účinném znění ke dni 1. 1. 2015.