

ROČNÍK/YEAR XI.

ISSN 1335-1745

1/2007

Reg. č. 1430/96

KVALITA

QUALITY

INOVÁCIA

INNOVATION

PROSPERITA

PROSPERITY

TRENČIANSKA UNIVERZITA ALEXANDRA DUBČEKA V TREŇČÍNE
ALEXANDER DUBČEK UNIVERSITY OF TREŇČÍN

TECHNICKÁ UNIVERZITA V KOŠICIACH
TECHNICAL UNIVERSITY OF KOŠICE
SLOVAK REPUBLIC

ČESTNÍ REDAKTORI / HONORARY EDITORS

Dr.h.c., assoc. prof. Juraj Wagner, Ph.D.
e-mail: wagner@tnuni.sk
Trenčianska univerzita Alexandra Dubčeka
v Trenčíne, SK

prof. Ing. Ivan Slimák, PhD.
e-mail: ivan.slimak@stonline.sk
Slovenská únia pre kvalitu,
inováciu a dizajn, SK

ŠÉFREDAKTORKA / SCIENCE EDITOR-IN-CHIEF

prof. Ing. Kristína Zgodavová, PhD.
e-mail: zgodavova@tnuni.sk

VEDECKÁ REDAKČNÁ RADA / SCIENCE EDITORIAL ADVISORY BOARD

John D. Hromi, Professor Emeritus
e-mail: jdhcqa@rit.edu
Rochester Institute of Technology, USA

Samuel K. M. Ho, Professor
e-mail: samho@hkbu.edu.hk
Hong Kong Baptist University, CHINA

Dr. P. H. Osanna, Professor
e-mail: osanna@mail.ift.tuwien.ac.at
TU Wien, A

Josu Takala, Professor
e-mail: josu.takala@uwasa.fi
University of Vaasa, FI

Tauno Kekäle, Professor
e-mail: tke@uwasa.fi
University of Vaasa, FI

Jaroslav Nenadál, Professor
e-mail: jaroslav.nenadal@vsb.cz
VŠB TU Ostrava, CZ

Růžena Petříková, Professor
e-mail: r.petrikova@dtostrava.cz
VŠB TU Ostrava, CZ

Alois Fiala, Assoc. Professor
e-mail: fiala@upej.fme.vutbr.cz
VUT Brno, CZ

Dr. Shams-ur-Rahman
e-mail: shamsr@its.usyd.edu.au
University of Sydney, AUT

prof. Ing. Alexander Linczényi, PhD.
e-mail: alex.linczenyi@stuba.sk
STU Bratislava MTF Trnava, SK

prof. RNDr. Juraj Slabeycius, PhD.
e-mail: slabeycius@tnuni.sk
TnUAD v Trenčíne, SK

doc. Ing. Peter Vrábek, PhD.
e-mail: vrabel@rona.sk
Rona, a. s. Lednické Rovne, SK

doc. Ing. Michal Girman, PhD.
e-mail: michal.girman@tuke.sk
TU v Košiciach, SK

doc. Ing. Tibor Ďurica, PhD.
e-mail: tibordu@tuke.sk
TU v Košiciach, SK

doc. Ing. Mária Kozlovská, PhD.
e-mail: maria.kozlovska@tuke.sk
TU v Košiciach, SK

doc. Ing. Martin Mizla, PhD.
e-mail: mmizla@economy.euke.sk
EU Bratislava PHF Košice, SK

RNDr. Eva Grmanová, PhD.
e-mail: grmanova@tnuni.sk
TnUAD v Trenčíne, SK

Ing. Peter Bober, PhD.
e-mail: peter.bober@tuke.sk
TU v Košiciach, SK

REDAKCIA / EDITOR'S OFFICE

Ing. Ružena Wagnerová – vedúca sekretariátu / chief of administration

Ing. Renáta Bašková, PhD., TU v Košiciach

Ing. Gabriela Brečková, TU v Košiciach

TnUAD, Študentská 2, 911 50 TRENČÍN, SK

TEL: +421-032 032/6521 559, +421-032 602 3297, FAX: +421-032 7400 102

INTERNETOVÍ EDITORI / INTERNET EDITORS

Ing. Peter Bober, PhD., Ing. Elza Kočíková PhD.

peter.bober@tuke.sk, kocikova@tnuni.sk

OBJEDNÁVKY / ORDERS

Mgr. Mária Rehušová, TnUAD, Študentská 2, 911 50 TRENČÍN, SK

TLAČ / PRINTING

COPYCENTER, Hlavná 21, 040 01 KOŠICE

OBÁLKA / COVER PAGE

JAREMA DESIGN

<http://www.qip-journal.eu>



POSLANIE
HODNOTY
MOTTO

Poslaním časopisu Kvalita Inovácia Prosperita je prinášať nové, originálne, redakčnou radou recenzované vedecké články o kvalite práce, produkcie a života zo všetkých spoločenských oblastí pre náročných odborníkov, akademickú verejnosť a postgraduálnych i graduálnych študentov.

Hlavnú náplň časopisu tvoria state súvisiace s navrhovaním, meraním, monitorovaním, analýzou a hodnotením, ako aj strategickým a operatívnym riadením kvality a inovácií pre dosahovanie prosperity.

Zvýšená pozornosť je venovaná prezentácii výsledkov medzinárodných projektov, ktoré pomáhajú organizáciám, regiónom a štátom v novej, vedomostnej spoločnosti.

Vrcholnou hodnotou pre vydavateľa a redakčnú radu časopisu je spontánnosť rozvoja demokracie, ktorú podmieňujú a vytvárajú také vlastnosti a hodnoty ako je:

- tvorivosť,
- podnikavosť,
- tímovosť,
- profesionálnosť a pod.

Motto:

„Poznanie je výsledkom nenásilnej komunikácie medzi slobodnými a rozumnými ľuďmi“

Richard Rorty, Stanford University

Časopis vychádza dvakrát ročne pre slovenskú, českú a prípadne aj širšiu európsku odbornú komunitu.

ELEKTRONICKÁ VERZIA
<http://www.qip-journal.eu>

MISSION
VALUES
MOTTO

Mission of the "Quality, Innovation, Prosperity" journal is to dispense updated, original and by the editorial board reviewed scientific articles on the quality of work, production and life from any social domains intended for ambitious professionals, academic public and for both graduated and undergraduate students.

The journal principal content will be articles focused on designing, measuring, monitoring, analyzing and assessing quality and innovations with the objective to arrive at prosperity.

Close attention will be paid to presenting results of those international projects that are of benefit to organizations, regions and countries when boosting a new, cognizant society.

Of maximum value for as the journal publisher so the editorial board is spontaneity of developing democracy, which is conditioned and created by such properties and values as, e.g.:

- Creativity,
- Competitiveness,
- Team spirit,
- Professionalism, etc.

Motto:

"Knowledge is the result of nonviolent exchange of ideas among free-minded and intelligent people "

Richard Rorty, Stanford University

The journal will be issued twice a year for the Slovak, Czech and possibly also for a more general European professional communities.

ELECTRONIC VERSION
<http://www.qip-journal.eu>

OBSAH **CONTENS**

- i - v** **ABSTRAKTY**
vi - x **ABSTRACTS**
- 01 - 07** **eMANAŽÉRSTVO ORGANIZÁCIÍ BUDÚCNOSTI**
(NAŠE ÚLOHY, POZNATKY A RIEŠENIA)
FUTURE ORGANIZATION *e*MANAGEMENT
(OUR TASKS, KNOWLEDGE AND SOLUTIONS)
KRISTÍNA ZGODAVOVÁ
- 08 - 16** **eGOVERNMENT – PRODUKT STRATÉGIE**
EURÓPSKEJ INFORMAČNEJ SPOLOČNOSTI
*e*GOVERNMENT – PRODUCT OF THE STRATEGY OF
THE EUROPIEN INFORMATION SOCIETY
VIERA KUZMIŠINOVÁ
- 17 - 28** **HODNOTENIE VEREJNÉHO PORTÁLU**
WWW.OBCAN.SK
EVALUATION OF THE PUBLIC PORTAL
WWW.OBCAN.SK
JURAJ TEJ
- 29 - 34** **VIRTUÁLNY OBCHOD (B2C) NA PRÍKLADE MSP**
ZO SLOVENSKA
VIRTUAL SHOP (B2C) ON THE EXAMPLE SME
FROM SLOVAKIA
PETER DORČÁK
- 35 - 38** **IDENTIFIKÁCIA VYBRANÝCH FAKTOROV FIRIEM**
BUDÚCNOSTI
SELECTED FACTORS IDENTIFICATION OF FUTURE
ORGANIZATI
HELENA ŠIMKOVÁ

- 39 - 42** **DIGITÁLNE KNIŽNICE A VIRTUÁLNE
VZDELÁVACIE PROSTREDIE - ELEKTRONICKÉ
INFORMAČNÉ ZDROJE V PROCESE VZDELÁVANIA
NA UNIVERZITE**
DIGITAL LIBRARIES AND VIRTUAL LEARNING
ENVIRONMENT - ELECTRONIC INFORMATION
RESOURCES AS AN INTEGRAL PART OF EDUCATION
AT UNIVERSITY
LUBICA JEDLIČKOVÁ
- 43 - 54** **VYUŽITIE E-GOVERNMENTU V KRAJINÁCH V4
USING E-GOVERNMENT IN V4 COUNTRIES**
RENÁTA MADZINOVÁ
- 55 - 62** **QES PLÁN - NOVÝ APLIKAČNÝ NÁSTROJ PRE
RIADENIE PROJEKTOV VÝSTAVBY Z POHLADU IMS**
QES PLAN - NEW APPLICATION TOOL FOR
CONSTRUCTION PROJECT MANAGEMENT FROM IMS
POINT OF VIEW
MÁRIA KOZLOVSKÁ – PETER KOZÁK
- 63 - 72** **AUTOMATIZÁCIA MODELOV ČASOVEJ
ŠTRUKTÚRY PROCESU VÝSTAVBY**
AUTOMATION OF BUILDING PROCESS TIME
STRUCTURE MODELS
RENÁTA BAŠKOVÁ
- 73 - 82** **SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST ORGANIZACÍ
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY**
RŮŽENA PETŘÍKOVÁ
- 83 - 83** **RECENZIE NOVÝCH KNÍH
NEW BOOK REVIEW**

ABSTRAKTY

eMANAŽÉRSTVO ORGANIZÁCIÍ BUDÚCNOSTI (NAŠE ÚLOHY, POZNATKY A RIEŠENIA)

KRISTÍNA ZGODAVOVÁ

Kľúčové slová: eManažérstvo, organizácia budúcnosti

Abstrakt: Článok stručne poukazuje na východiská, poznatky a riešenia problémov uplatňovania eManažérstva v organizáciách budúcnosti, dosiahnuté v rámci projektu VEGA 1/2120/05 Výskum princípov a koncepcií eManažérstva organizácií budúcnosti a KEGA 3-4121-06 „Web portál nástrojov, metód a prípadových štúdií manažérstva kvality“. Východiskom sú poznatky a riešenia dostupné v svetovej odbornej literatúre a pozorovania aplikácií eManažérstva v slovenských i zahraničných organizáciách. Podstata článku je v modelovaní a simulovaní aplikácie počítačmi podporovaných manažérskych procesov vo väzbe na hlavné procesy prebiehajúce v priemysle a službách, s prihliadnutím na predpokladané zmeny organizačných foriem. Na základe účelného experimentovania s premennými charakteristikami prijatých modelov sú vytvorené základné formulácie princípov a koncepcií eManažérstva, vhodných metód a postupov, ako aj súvisiaca terminológia a opísané praktické aplikácie. Príspevok vznikol v rámci riešenia výskumnej úlohy MŠ SR VEGA 1-2120/05 „Výskum princípov a koncepcií rozvoja e-Manažmentu organizácií budúcnosti“ a KEGA 3-4121-06 „Web portál nástrojov, metód a prípadových štúdií manažérstva kvality“.

Autorka: prof. Ing. Kristína Zgodavová, PhD.

Katedra metrológie a kvality na Trenčianskej univerzite Alexandra Dubčeka v Trenčíne, e-mail: zgodavova@tuni.sk

eGOVERNMENT – PRODUKT STRATÉGIE EURÓPSKEJ INFORMAČNEJ SPOLOČNOSTI

VIERA KUZMIŠINOVÁ

Kľúčové slová: stratégia informačnej spoločnosti, politika informatizácie, program eEurope, eEuropoe+, akčné plány, informatizácia verejnej správy, eGovernment

Abstrakt: Explozívny rast vedeckých poznatkov a rýchly vývoj IKT determinujú prechod od industriálnej spoločnosti k informačnej spoločnosti. Európa formuluje svoju víziu európskej informačnej spoločnosti v strategických programoch a akčných plánoch, prostredníctvom ktorých vymedzuje ciele, prostriedky a kroky jej implementácie do reálneho života. Cieľom strategických programov je prostredníctvom IKT budovať novú digitálnu a znalostnú ekonomiku a spoločnosť, ktorá uľahčí a spríjemní život občanov a zvýši ich životnú úroveň. Členské štáty EÚ (medzi nimi i SR) prijímajú vlastné stratégie informatizácie spoločnosti. Príspevok prezentuje e-Government ako produkt stratégie informačnej spoločnosti, ktorého cieľom je skvalitniť, uľahčiť, zefektívniť poskytovanie verejných služieb občanom, fyzickým i právnickým osobám.

Autorka: Ing. Viera Kuzmišinová, PhD.

FHPV PU v Prešove, Ul. 17. novembra 1, 080 01 Prešov; Katedra etickej a občianskej výchovy, e-mail: vkuzmis@unipo.sk

HODNOTENIE VEREJNÉHO PORTÁLU WWW.OBCAN.SK

JURAJ TEJ

Kľúčové slová: verejný informačný portál, eGovernment, www.obcan.sk

Abstrakt: Verejný informačný portál www.obcan.sk vznikol ako reakcia na potrebu informovanosti občanov vo vzťahu k verejnej správe, hlavne v procesoch poskytujúcich celospoločenské verejné služby prostredníctvom štátnej správy. V polovici roka 2006 bol portál nahradený www.portal.gov.sk, ktorý rozšíril pôvodné možnosti nie len o informácie poskytované občanom, ale aj o informácie poskytované pre podnikateľský sektor. Hodnotenie portálu www.obcan.sk bolo vykonané na základných štandardných situáciách, ktoré môžu občana postretnúť, ktoré boli hodnotené v skupine laikov a pracovníkov verejnej správy. Vyhodnotenie výsledkov poskytuje prehľad o efektívnosti poskytovania informácií v podobe informačných portálov v rámci eGovernmentu.

Autor: Ing. Juraj Tej, PhD.

Katedra verejnej správy, Fakulta manažmentu Prešovskej univerzity,
Ul. 17. novembra 1, 080 01 Prešov; e-mail: tej@unipo.sk; č. t.: 051/ 7570 782

VIRTUÁLNY OBCHOD (B2C) NA PRÍKLADE MSP ZO SLOVENSKA

PETER DORČÁK

Kľúčové slová: virtuálny obchod. MPS – malé a stredné podniky, efektívnosť nákladov, Internet, zákazníci

Abstrakt: Cieľom tohto príspevku je opísať nové možnosti predaja, hlavne na slovenskom trhu so zameraním sa na nové médium – Internet. Príspevok prezentuje jeden zo spôsobov, ako môže firma poskytovať svoje služby, a to konkrétne B2C (internetové obchodovanie zamerané na anonymného zákazníka). Tento model je súčasťou priameho predaja, teda predstavuje priame kontaktovanie zákazníka prostredníctvom informačných technológií. Záver príspevku je zameraný na konkrétny príklad malej slovenskej firmy a jej virtuálneho obchodu. Taktiež popisuje spektrum jej zákazníkov a ich vlastnosti.

Autor: PhDr. Peter Dorčák

Katedra marketingu a medzinárodného obchodu, Fakulta manažmentu, Prešovská univerzita v Prešove. e-mail: dorcak@ezo.sk
Spolumajiteľ firmy EZO.sk, s.r.o. a EZO.cz, s.r.o.

IDENTIFIKÁCIA VYBRANÝCH FAKTOROV FIRIEM BUDÚCNOSTI

HELENA ŠIMKOVÁ

Kľúčové slová: internet, firma, virtuálna firma, pracovníci, budúcnosť

Abstrakt: Najviac odlišuje ekonomiku nového tisícročia od minulosti vplyv výrobcov, ktorí ovládajú trhy - na zákazníkov. Všetko prispôsobujú ich prániam. V celosvetovom meradle umožňuje výrobcom obchodovať internet. Internetové obchodovanie je založené na vynikajúcich technológiách, ako sú prehliadače internetových stránok, vyhľadávacie serveri, e-mail, portálové služby a pod. Najlepšími firmami budú tie, ktoré využijú jedinečné vlastnosti internetu, jeho komunikačnú silu. Ak chcú dnešné firmy prežiť, musia sa transformovať a využívať internet v každej svojej činnosti. Pokrokové firmy by časom mali prísť na to, že by mali aj obchodovať cez internet, že by mohli svoje výrobky predávať priamo na svojej webovej stránke a posielat' ich priamo zákazníkovi. Internet je komunikačný nástroj, ktorý umožňuje, aby firma prezentovala svoj výrobkový katalóg na webových stránkach. Pôvodný, tradičný predaj firmy sa tým transformuje do internetového obchodovania.

Autorka: Ing. Helena Šimková, CSc.,
Technická univerzita, Ekonomická fakulta, Katedra manažmentu a marketingu
B. Němcovej 32, 040 01 Košice, e-mail: helena.simkova@tuke.sk

DIGITÁLNE KNIŽNICE A VIRTUÁLNE VZDELÁVACIE PROSTREDIE - ELEKTRONICKÉ INFORMAČNÉ ZDROJE V PROCESE VZDELÁVANIA NA UNIVERZITE

ĽUBICA JEDLIČKOVÁ

Kľúčové slová: digitálne knižnice, elektronické informačné zdroje, inštitucionálne repozitáre, virtuálne vzdelávacie prostredie, podpora vzdelávania, e-learning

Abstrakt: Rozvoj informačných a komunikačných technológií v ostatných desaťročiach podnietil vývoj a nasadenie digitálnych knižníc. Následný progres v oblasti digitalizácie, elektronického publikovania a elektronickej komunikácie priniesol nové impulzy využívania tejto technológie. Príspevok prezentuje možnosti integrácie elektronických informačných zdrojov a digitálnych kolekcí budovaných a sprístupňovaných na univerzite do procesu vzdelávania. Virtuálne vzdelávacie prostredie otvára nové možnosti v podpore vzdelávacieho procesu nielen rôznymi formami e-learningu, ale aj relevantným intelektuálnym obsahom.

Autorka: PhDr. Ľubica Jedličková
Slovenská poľnohospodárska knižnica pri SPU v Nitre (Slovak Agricultural Library in Nitra), Štúrova 51, 949 59 Nitra. E-mail: Lubica.Jedlickova@uniag.sk.

VYUŽITIE E-GOVERNMENTU V KRAJINÁCH V4

RENÁTA MADZINOVÁ

Kľúčové slová: e-government, krajiny V4, programové dokumenty, využitie elektronickej vlády.

Abstrakt: Už niekoľko rokov sa na Slovensku rozpráva o elektronizácii vlády. Napriek tomu, že na úrovni EÚ boli iniciatívy v tejto oblasti prijaté do legislatívnej podoby už v roku 2000, Slovensko za krajinami s využitím elektronizácie vo vláde zaostáva. Vstupom SR do EÚ v roku 2004, upravila SR aj legislatívu, ktorá vychádza zo základných dokumentov na úrovni EÚ - Akčný plán, eEurope, eEurope+ a i2010. V posledných rokoch je vidieť mierne zlepšenie v oblasti e-governmnetnu aj na Slovensku. Najvýraznejšie sa to prejavilo v pôsobnosti daňových úradov. Zistiť stav a stupeň implementácie e-governmnetnu v krajinách V4 je cieľom tohto príspevku.

Autorka: Ing. Renáta Madzinová,
Prešovská univerzita v Prešove, Fakulta manažmentu. Katedra ekonómie a ekonomiky.
E-mail: madzin@unipo.sk

QES PLÁN - NOVÝ APLIKAČNÝ NÁSTROJ PRE RIADENIE PROJEKTOV VÝSTAVBY Z POHLĎADU IMS

MÁRIA KOZLOVSKÁ – PETER KOZÁK

Kľúčové slová: výstavba, riadenie projektov, plány, kvalita, bezpečnosť, environment

Abstrakt: Pre efektívne riadenie procesu výstavby je nevyhnutné poznať a využívať všetky metódy, techniky a nástroje, ktoré ponúkajú súčasné systémy riadenia. Vo všeobecnosti sú to už známe manažérske systémy (QMS, EMS, HSMS, IMS), ale aj teórie, ako napr. projektové riadenie či PDCA cyklus. Predpokladom efektívnosti implementácie týchto systémov do riadenia organizácií, je ich prispôbenie konkrétnym podmienkam a činnostiam organizácie. Efektívny prístup predstavuje aj integráciu všetkých potrebných činností riadenia do jedného systému. Stavebná produkcia je navyše špecifická tým, že pre každú stavbu (pracovisko) musia byť spracované nové a jedinečné plány. Príspevok prezentuje metodiku pri generovaní nového aplikačného nástroja pre integrované riadenie všetkých činností spojených s procesmi na stavenisku, z pohľadu zabezpečovania kvality, bezpečnosti a ochrany životného prostredia.

Autori: doc. Ing. Mária Kozlovská, CSc.
Katedra technológie stavieb, Ústav technológií, ekonomiky a manažmentu
v stavebníctve, Stavebná fakulta TU v Košiciach. E-mail: maria.kozlovska@tuke.sk
Ing. Peter Kozák. E-mail: kozy0@azet.sk

AUTOMATIZÁCIA MODELOV ČASOVEJ ŠTRUKTÚRY PROCESU VÝSTAVBY

RENÁTA BAŠKOVÁ

Kľúčové slová: modelovanie, časový plán výstavby, metódy sieťovej analýzy, softvér

Abstrakt: Rozhodujúcim článkom sústavy riadenia výstavby, ktorý umožňuje modelovanie údajov v čase, je časový plán výstavby. V príspevku je uvedená analýza modelov časovej štruktúry stavebného procesu a analýza parametrov prvkov týchto modelov. Za každým softvérom pre časové plánovanie výstavby stojí konkrétna metóda sieťovej analýzy a jej matematický aparát. Triedenie matematických väzieb metód sieťovej analýzy procesov umožňuje nový pohľad na možnosti jednotlivých softvérov uspokojovať požiadavky, ktoré vznikajú pri tvorbe a ladení modelu časového plánu výstavby v predvýrobnej, výrobnéj aj realizačnej etape investičného procesu. Pre vývoj nových alebo vylepšenie existujúcich softvérov pre účely automatizovaného modelovania časového plánu výstavby je potrebná nielen jasná a úplná špecifikácia požiadaviek na softvér, ale aj prispôsobenie teoretických základov sieťovej analýzy procesov na podmienky procesu výstavby.

Autorka: Ing. Renáta Bašková, PhD.

Katedra technológie stavieb, Ústav technológií, ekonomiky a manažmentu v stavebníctve, Stavebná fakulta TU v Košiciach

E-mail: renata.baskova@tuke.sk

SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST ORGANIZACÍ

RŮŽENA PETŘÍKOVÁ

Kľúčové slová: spoločenská zodpovednosť organizácií, stratégie, řízení

Abstrakt: Společenská odpovědnost organizací a jednotlivců se v současnosti stává jedním z nejzávažnějších témat naší planety. A i když se tato oblast postupně stává významnou součástí každé firemní strategie, nejedná se v žádném případě pouze o řízení. Filosofie CSR (Corporate Social Responsibility) je rovněž o rozvoji firmy, o etice, morálce, o přírodě i naději současné i budoucích generací.

Autorka: prof. Ing. Růžena Petříková, CSc.,

VŠB-TU Ostrava, Katedra řízení jakosti

DTO CZ, s.r.o., e-mail: r.petrikova@dtostrava.cz

ABSTRACTS

FUTURE ORGANIZATION eMANAGEMENT (OUR TASKS, KNOWLEDGE AND SOLUTIONS)

KRISTÍNA ZGODAVOVÁ

Key words: eManagement, Future organization

Abstract: The paper describes the starting point, knowledge and solutions to problems applied in eManagement in organizations of future tackled while working on the projects: KEGA 3-4121-06 "Web Portal of Tools, Methods and Case Studies of Quality Management" and VEGA 1-2120/05 "Research of Principles and Concepts of Future Organization e-Management Development" Knowledge and solutions described in the specialized international literature resources and eManagement observations in Slovak and international organizations are discussed. The article describes modeling and simulation applications of Computer Aided Management connected to main processes in industry and services. Changes in organization forms are assumed. Basic principles and conception of eManagement, suitable methods, terminology, real applications are formed on the basis of experimental variables characteristics of accepted models.

Author: prof. Ing. Kristína Zgodavová, PhD.

Katedra metrológie a kvality na Trenčianskej univerzite Alexandra Dubčeka v Trenčíne,
e-mail: zgodavova@tuni.sk

eGOVERNMENT – PRODUCT OF THE STRATEGY OF THE EUROPIEN INFORMATION SOCIETY

VIERA KUZMIŠINOVÁ

Key words: Strategie of the Information Society, Policy of the Informatization, Programmes eEurope and eEurope+, Action Plans, Informatization of the Public Administration, eGovernment

Abstract: E-government - product of the strategy of the European information society. The explosive increase of the scientific knowledge and rapid growth of the ICT development determine the transfer of the industrial society to information society. Europe formulates its vision of the European information society in the strategic programmes and action plans that are used determine the aim, means and steps of its implementation to the real life. The aim of the strategic plans is to build the new digital and knowledge society by the means of ICT, that will simplify the citizens' life and it will make it more pleasant. The EU member states (including the Slovak republic) accept their own strategies of building information society. The article presents e-government as a product of the strategy of the information society whose aim is to make the provision of the services better, more simple, effective to as physical persons as to juridical persons.

Author: Ing. Viera Kuzmišinová, PhD.

FHPV PU v Prešove, Ul. 17. novembra 1, 080 01 Prešov; Katedra etickej a občianskej výchovy, e-mail: vkuzmis@unipo.sk

EVALUATION OF THE PUBLIC PORTAL WWW.OBCAN.SK

JURAJ TEJ

Key words: public information portal, eGovernment, www.obcan.sk

Abstract: The public information portal www.obcan.sk was created as a response to the needs of citizens to be informed in relation to the public administration, mainly in the processes providing the whole-society public services using the state administration. In the half of the year 2006 was the portal substituted by www.portal.gov.sk, that enlarged the original possibilities in not only the information provided to the citizens but also in the information provided to the entrepreneurial sector. Evaluation of the portal www.obcan.sk was realized based on the basic standard situations that the citizens can come across. These situations were assessed by a group of amateurs and the workers of the public administrations. Evaluation of the results provides the survey about the effectiveness of information provision in the form of information portal within eGovernment.

Author: Ing. Juraj Tej, PhD.

Katedra verejnej správy, Fakulta manažmentu Prešovskej univerzity,
Ul. 17. novembra 1, 080 01 Prešov; e-mail: tej@unipo.sk; č. t.: 051/ 7570 782

VIRTUAL SHOP (B2C) ON THE EXAMPLE SME FROM SLOVAKIA

PETER DORČÁK

Key words: virtual shop, SMEs, cost-effectiveness, Internet, consumers

Abstract: The goal of this contribution is to describe the new possibilities of sale, mainly in the slovak market with the focus on new medium – Internet. The contribution is showing one of the ways that the company can do on the net – B2C model (business to customer). This model is a part of direct sale and it is contacting the costumer directly via information technologies. Finally the end of contribution is focusing on concrete example of a small slovak firm and the virtual shop, which was build by this firm. Showing also the spectrum of consumers and their characteristics.

Author: PhDr. Peter Dorčák

Katedra marketingu a medzinárodného obchodu, Fakulta manažmentu, Prešovská univerzita v Prešove. e-mail: dorcak@ezo.sk
Spolumajiteľ firmy EZO.sk, s.r.o. a EZO.cz, s.r.o.

SELECTED FACTORS IDENTIFICATION OF FUTURE ORGANIZATI

HELENA ŠIMKOVÁ

Key words: internet, firm, virtual firm, employees, future

The most visible difference between the past and the new millennium economy is in influence of market control producers on customers. Producers are customizing everything to customer's wishes. Internet enables producers to trade in word wide measures. Internet trading is based on new technologies like internet browsers, search servers, e-mails, portal services etc. The best in this field will be the firms, which will utilize the unique internet properties and the communication power of the internet. Today's companies, if they want to survey, must adapt and start to use internet in theirs everyday life. Advanced firms should in the course of time understand that they can use internet for trading and also that they can use web technologies for selling their products directly to customers. Internet is the communication tool, which enables firms to present their production on internet. Previous, traditional sell is now transforming to internet.

Author: Ing. Helena Šimková, CSc.,
Technická univerzita, Ekonomická fakulta, Katedra manažmentu a marketingu
B. Němcovej 32, 040 01 Košice, e-mail: helena.simkova@tuke.sk

DIGITAL LIBRARIES AND VIRTUAL LEARNING ENVIRONMENT - ELECTRONIC INFORMATION RESOURCES AS AN INTEGRAL PART OF EDUCATION AT UNIVERSITY

LUBICA JEDLIČKOVÁ

Key words: digital libraries, electronic information resources, electronic documents, institutional repositories, virtual learning environment, learning support, e-learning

Abstract: Progress in the field of digitalisation, electronic publishing and electronic communication, which has been influenced by development and application of digital libraries technology, means new opportunities for utilization this technology. Possibilities of electronic information resources and digital collections (as a part of institutional repositories) integration into the university education are presented. The virtual learning environment opening new dimensions for the support of education not only through e-learning forms but also via online access to intellectual heritage of institution and licenced electronic information resources.

Author: PhDr. Lubica Jedličková
Slovenská poľnohospodárska knižnica pri SPU v Nitre (Slovak Agricultural Library in Nitra), Štúrova 51, 949 59 Nitra. E-mail: Lubica.Jedlickova@uniag.sk.

USING E-GOVERNMENT IN V4 COUNTRIES

RENÁTA MADZINOVÁ

Key words: e-government, V4 countries, program documents, using the electronic government.

Abstract: There has been a discussion about the government electronisation for several years. Despite the fact that at the EU level the initiatives in this field were legalized as soon as in 2000, it has to be said that the Slovak republic adrifts of the countries as to the government electronisation. By joining the EU in 2004, the Slovak republic adjusted its legislation that is based on the basic documents at the EU level - Action plan, eEurope, eEurope+ and i2010. Recently, one can have noticed the slight improvement in the field of e-governmnetnu also in Slovakia. This improvement was the most marked in the activity of the tax offices. The aim of this article is to find out the status and the level of e-government implementation in the V4 countries.

Author: Ing. Renáta Madzinová,
Prešovská univerzita v Prešove, Fakulta manažmentu. Katedra ekonómie a ekonomiky,
e-mail: madzin@unipo.sk

QES PLAN - NEW APPLICATION TOOL FOR CONSTRUCTION PROJECT MANAGEMENT FROM IMS POINT OF VIEW

MÁRIA KOZLOVSKÁ – PETER KOZÁK

Key words: construction, project management, plans, quality, safety, environment

Abstract: For effective building-up process control is necessary to know and use all methods, techniques and tools, which suggest present management systems. There are already known managerial systems (QMS, EMS, HSMS, IMS), but also theories, than project management whether PDCA period. For the effectiveness implementation of this systems into the enterprise management, is necessary their adaptation to the concrete enterprise conditions and activities. Effective approach it is also integration of all necessary control activities into the one system. Building production is also individual thereby, everyone construction and building site (place of work) have to take new and unique planes. Paper presents methodology generation of the new application tool for integrated management of all activities connected with building site processes, from view of quality insure, safety and environment protection.

Authors: doc. Ing. Mária Kozlovská, CSc.
Katedra technológie stavieb, Ústav technológií, ekonomiky a manažmentu
v stavebníctve, Stavebná fakulta TU v Košiciach.
E-mail: maria.kozlovska@tuke.sk
Ing. Peter Kozák. E-mail: kozy0@azet.sk

AUTOMATION OF BUILDING PROCESS TIME STRUCTURE MODELS

RENÁTA BAŠKOVÁ

Key words: modelling, building schedule, network analyses methods, software

Abstract: A determining element of building management system, which allows modelling of data in time, is a building schedule. In the paper are present the models analyse of building process time structure and elements parameters analyse of these models. The particular network analyse model and its mathematical mechanism are behind software for building scheduling. The mathematical links classifying of network process method allow new view at possibilities of particular software to satisfying requirements, which are risen during a creating and improving building schedule modelling in the premanufacturing, manufacturing and realization phase of invested process. For development of new one or improvement already existed software for building schedule automatized modelling is necessary not only clear and entire requirement specifications to software, but also theoretical basis of process network analyses adjusting for the building process conditions.

Author: Ing. Renáta Bašková, PhD.

Katedra technológie stavieb, Ústav technológií, ekonomiky a manažmentu v stavebníctve, Stavebná fakulta TU v Košiciach

E-mail: renata.baskova@tuke.sk

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

RŮŽENA PETŘÍKOVÁ

Key words: corporate social responsibility, strategy, management

Abstract: Social responsibility of organisations and individuals is now becoming one of the most important topics in the world. Although this field is gradually becoming an important part of every company's strategy, the point is by far not only about management. The CSR philosophy is also about a company development, ethics, moral, nature as well as the hope of the present and future generations.

Author: prof. Ing. Růžena Petříková, CSc.,

VŠB-TU Ostrava, Katedra řízení jakosti

DTO CZ, s.r.o., e-mail: r.petrikova@dtostrava.cz

eMANAŽÉRSTVO ORGANIZÁCIÍ BUDÚCNOSTI (NAŠE ÚLOHY, POZNATKY A RIEŠENIA)

FUTURE ORGANIZATION EMANAGEMENT (OUR TASKS, KNOWLEDGE AND SOLUTIONS)

KRISTÍNA ZGODAVOVÁ

1 ÚVOD

Článok stručne ukazuje na východiská, poznatky a riešenia problémov uplatňovania eManažérstva v organizáciách budúcnosti, dosiahnuté v rámci projektu VEGA 1/2120/05 Výskum princípov a koncepcií eManažérstva organizácií budúcnosti a projektu KEGA 3-4121-06 Web portál nástrojov, metód a prípadových štúdií manažérstva kvality. Východiskom sú poznatky a riešenia dostupné v svetovej odbornej literatúre a pozorovania aplikácií eManažérstva v slovenských i zahraničných organizáciách.

Podstata projektu je v modelovaní a simulovaní aplikácie počítačmi podporovaných manažérskych procesov vo väzbe na hlavné procesy prebiehajúce v priemysle a službách, s prihliadnutím na predpokladané zmeny organizačných foriem. Na základe účelného experimentovania s premennými charakteristikami prijatých modelov sú vytvorené základné formulácie princípov a koncepcií eManažérstva, vhodných metód a postupov, ako aj súvisiaca terminológia a opísané praktické aplikácie.

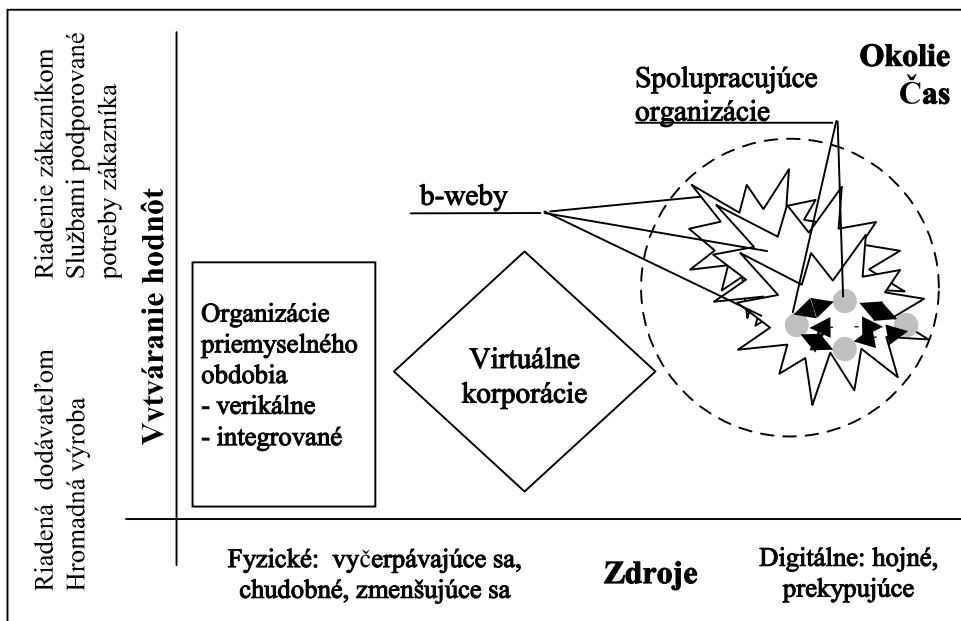
2 VÝKLAD PROBLEMATIKY

Súčasný stav organizácií a ich manažmentu sa vplyvom integrácie hodnotových reťazcov a informačných technológií stále viac a viac mení. Informačné technológie vytvárajú a zrýchľujú nové formy podnikateľských aktivít.

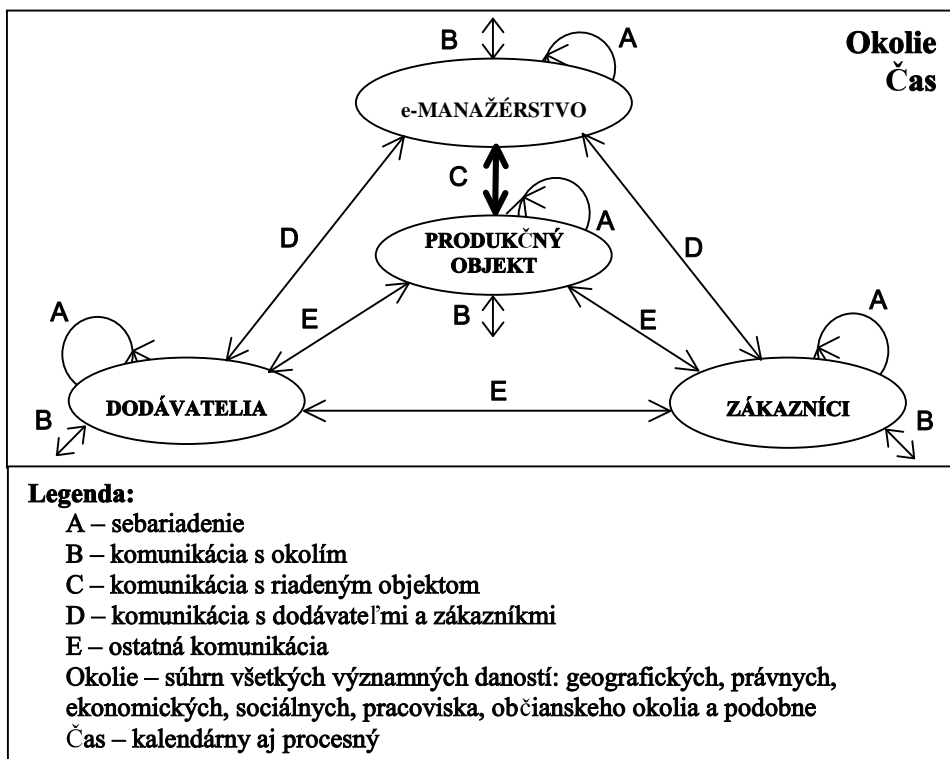
Nová ekonomika znalostí, partnerské siete producentov, poskytovateľov služieb, dodávateľov, infraštruktúry a zákazníkov prepojené digitálnym kapitálom sú nazývané v literatúre ako podnikateľský, business web (b-web) čo je komplexne znázornené na obr. 1.

3 MODELOVANIE eMANAŽMENTU ORGANIZÁCIÍ BUDÚCNOSTI

„eManagement combines systems, technology, communications, processes, team – work, quality, knowledge management, eBusiness knowledge into a state-of-art management style“ (www.emas.ca – on line informácia 12.12.2006). eManažérstvo organizácií budúcnosti chápeme ako plánovanie, organizovanie, vedenie a riadenie produkčných objektov pomocou eKomunikácie ako je to znázornené na obr.2.

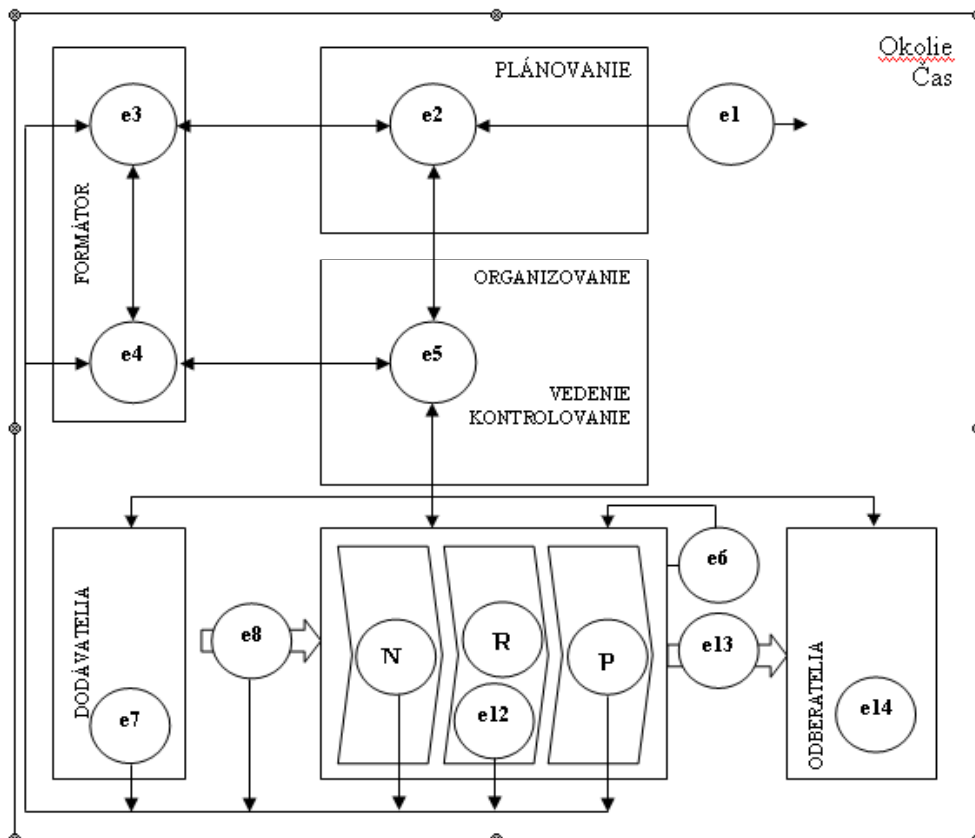


Obr. 1 Upravené podľa: Tapscott, D. *Digital Capital: Harnessing the Power of Business Webs*, Harvard Business School Press, 2000



Obr. 2 Grafický model eManažerstva organizácií budúcnosti

Model hlavných aktivít eManažérstva organizácie vo väzbe na hlavný proces je znázornený na obr.3.



Legenda:

- N – navrhovanie produktov a procesov
- R – realizácia produktov a podmienok ich poskytovania
- P – poskytovanie produktov a služieb
- e1 – dáta, informácie a znalosti z okolia v závislosti na čase
- e2 – plánovanie a zavádzanie cieľov kvality
- e3 – formovanie strategického plánovania
- e4 – podklady pre organizovanie, vedenie a kontrolovanie
- e5 – vykonávanie, organizovania, vedenia a kontrolovanie
- e6 – interné riadenie hlavného procesu
- e7 – situácia u dodávateľov
- e8 – stav všetkých vstupov
- e9, e10, e11 – situácia N, R, P hlavného procesu
- e12 – charakteristiky spôsobilosti N, R, P hlavného procesu
- e13 – stav všetkých výstupov
- e14 – situácia u odberateľov

Obr. 3 Orientačný grafický model hlavných aktivít eManažérstva organizácie vo väzbe na hlavný proces:

Modely organizácií budúcnosti výrazne ovplyvňuje najmä predpokladaný rozvoj eKomunikácie, ale významný vplyv má aj technologický rozvoj jednotlivých odvetví ako aj globalizácia trhu, pokročilosť ľudských práv, demokratickosť verejnej správy a vzrastajúce environmentálne problémy. Podľa (Tapscot, J., 2000) predpokladáme najmä tieto základné modely:

- Agory
- Agregatizácie
- Hodnotové reťazce
- Aliancie
- Distributívne siete

Znázornenie odhadnutých závažností aktivít eManažerstva pri rôznej organizácii produkovania a výmeny tovarov je zobrazené v tab.1.

Tab. 1 Znázornenie odhadnutých závažností aktivít eManažerstva pri rôznej organizácii produkovania a výmeny tovarov

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|----|----|----|----|-------------------|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| C2C | ⊙ | ⊙ | ○ | ○ | ○ | ⊙ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ⊙ | ⊙ | ⊙ |
| C2B | ⊙ | ⊙ | ○ | ○ | ○ | ⊙ | ○ | ○ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ |
| B2C | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ |
| B2B | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ |
| ... | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ |
| Distributívne siete | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ |
| Aliancie | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ |
| Hodnotové reťazce | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ |
| Agory | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ |
| Bežné organizácie | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ | ⊙ |
| Organizácia produkovania výmeny tovarov | e1 | e2 | e3 | e4 | e5 | e6 | e7 | e8 | e9 | e10 | e11 | e12 | e13 | e14 |
| | Manažérske procesy | | | | | Produkčné procesy | | | | | | | | |
| | Aktivity eManažerstva | | | | | | | | | | | | | |

⊙ - veľká závažnosť

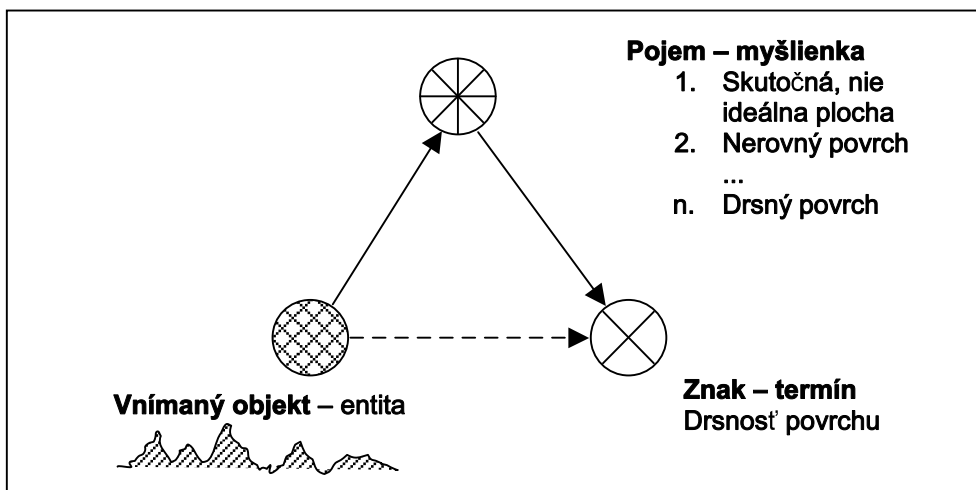
⊙ - stredná závažnosť

○ - malá závažnosť

4 TRIADICKÁ RELÁCIA ZNAKU

Rešpektovanie triadickej relácie znaku je tým viac potrebné, čím novšie sú aktuálne pojmy.

Pre rozvíjanie terminológie o poznatkoch bolo rozhodujúce vytvorenie triadickej relácie znaku CH. S. Peirceom (1839 – 1914) z ktorej vyplýva, že poznanie entity je dané súhrnom toho, čo je dané entite a výkladu, ktorý uskutočňuje interpretujúce vedomie (obr. 4).



Obr. 4 Znáoznenie triadickej relácie znaku s príkladom termínu – drsnosť povrchu

Entitou môže byť reálny alebo virtuálny objekt, pričom dôsledne treba rozlišovať pojmy:

Vlastnosť – čím pôsobí objekt na okolie

Funkcia – ako pôsobí objekt na okolie

Veličina – súčin čísla a jednotky

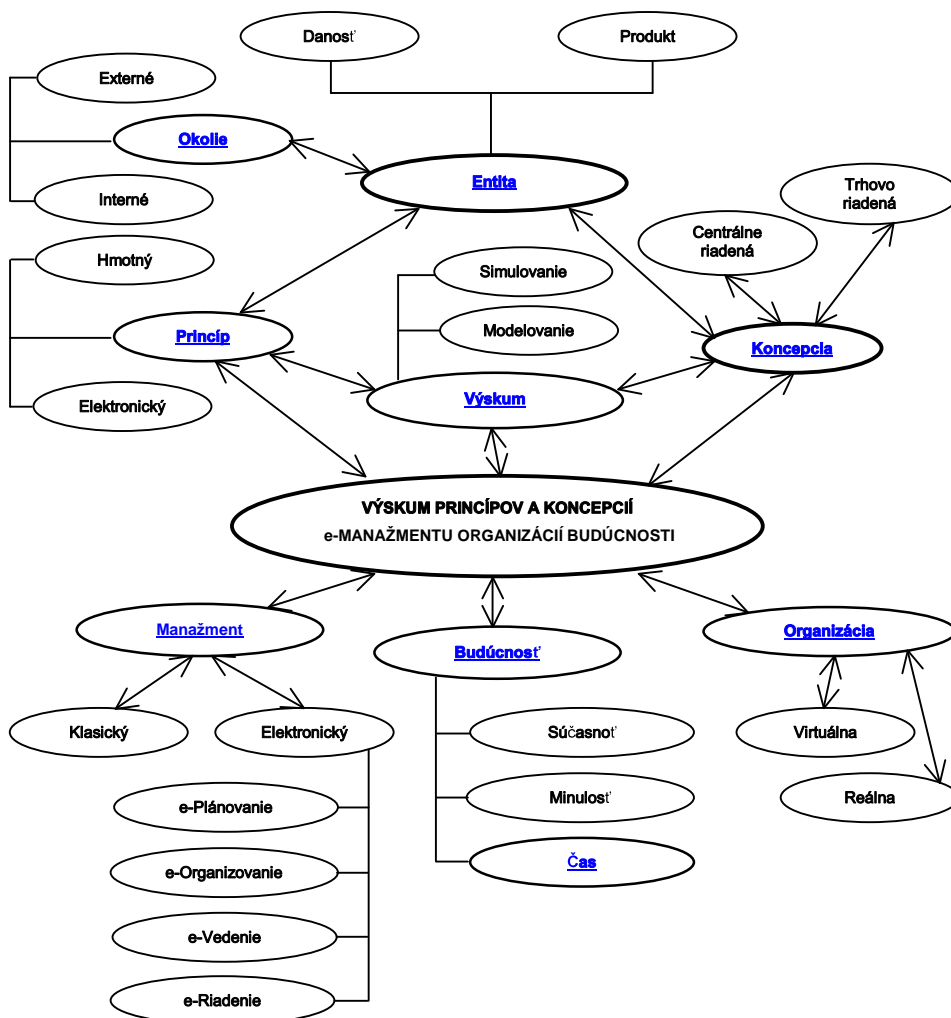
Vysvetlenie príkladu

Bežná definícia drsnosti povrchu znie:

Drsnosť povrchu je súhrn nerovností o pomerne malom rozstupe, ktoré sú merané ako odchýlky od vzťažnej čiary. K tomu treba vedieť, čo je pomerne malý rozstup, vzťažná čiara a ako sa merajú odchýlky...

Takýto stav je pri modelovaní mnohých vlastností reálnych entít a všeobecne sa tvrdí, že veličiny: súčiny čísla a jednotky, nikdy vlastnosti reálnej entity bezo zvyšku nevystihujú.

Na základe prezentovaného teoretického pozadia, môžeme vytvoriť dostatočne všeobecnú definíciu akéhokoľvek termínu. Grafické znázornenie riešenia termínov výkladového slovníka eManažerstva organizácií budúcnosti je znázornené na obr. 5 z ktorého sa v priebehu ďalšieho riešenia projektu vypracuje výkladový slovník.



Obr. 5 Grafické znázornenie riešenia termínu výkladového slovníka eManažerstva organizácií budúcnosti

Vysvetlenie:

Všeobecný vzťah
 Podradené pojmy v rámci hierarchie preberajú všetky indikátory nadradeného pojmu a obsahujú opisy tých indikátorov, ktoré ich odlišujú.
 Stromový diagram bez šípok

Partitívny vzťah
 Podradené pojmy tvoria v rámci hierarchie zložkové časti nadradeného pojmu.
 Znázornenie je pomocou hrablicového diagramu bez šípok.

Asociatívny vzťah
 Asociatívne vzťahy nemôžu poskytovať ekonomický opis, ktorý obsahujú všeobecné vzťahu a partitatívne vzťahy, sú však užitočné pre identifikáciu charakteru medzi jedným a ďalším pojmom v rámci systému pojmov. Napr. príčina a následok.
 Znázornenie pomocou čiar so šípkami na oboch koncoch.

5 ZÁVER

Uvádzané poznatky tvoria iba menšiu časť toho, čo bolo v rámci riešenia projektu doteraz vyskúmané, ale podľa môjho názoru vyžaduje diskusiu o smeroch a spôsobe prehĺbenia konsenzuálneho prijatia. Ide najmä o tieto oblasti:

- Modelovanie a simulovanie organizácií budúcnosti.
- eModelovanie a simulovanie plánovania, organizovania, vedenia a riadenia organizácií budúcnosti s poukázaním na softvérové požiadavky a možnosti.
- Dostatočne rozsiahly a najmä dôsledne vypracovaný výkladový anglicko – slovenský slovník eManažérstva organizácií budúcnosti.

AFILIÁCIA/AFFILIATION

Článok vznikol v súvislosti s riešením projektu VEGA 1/2120/05 Výskum princípov a koncepcií eManažérstva organizácií budúcnosti a projektu KEGA 3-4121-06 Web portál nástrojov, metód a prípadových štúdií manažérstva kvality a obsahuje priebežne dosiahnuté výsledky.

LITERATÚRA / REFERENCES

- DONÁT, J. (2000): *eBusiness pro manažery*, Grada Publishing, ISBN 80-247-9001-7.
- SCULLEY, A. B., WOODS, W., WOODS, A. (2001): *Internetová tržišta, - Revoluce obchodování mezi firmami*, Grada Publishing, ISBN 80-247-0081-6.
- TAPSCOTT, D.(1999): *Digitální ekonomika*, Computer Press, ISBN80-7226-176-2.
- TAPSCOTT, D., TICOLL, D. (2003): *Transparency as a business imperative. (LEADER AT LARGE) : Association Management*, Thomson Gale, Volume: 57 Issue: 4 Page: 17(2), ISBN: B000AJQPNC; (April 1, 2005).
- TAPSCOTT, D., TICOLL, D., LOWY, A. (2000): *Digital Capital: harnessing the power of business webs*, ISBN 1-57851-193-3.

O AUTOROVI / ABOUT THE AUTHOR



prof. Ing. Kristína Zgodavová, PhD. patrí medzi popredných slovenských odborníkov v oblasti inžinierstva a manažmentu kvality. V súčasnosti pôsobí ako vedúca Katedry metrológie a kvality na Trenčianskej univerzite Alexandra Dubčeka v Trenčíne.
e-mail: zgodavova@tnuni.sk

eGOVERNMENT – PRODUKT STRATÉGIE EURÓPSKEJ INFORMAČNEJ SPOLOČNOSTI

eGOVERNMENT – PRODUCT OF THE STRATEGY OF THE EUROPIEN INFORMATION SOCIETY

VIERA KUZMIŠINOVÁ

1 ÚVOD

Európska stratégia informačnej spoločnosti – vízia informačnej spoločnosti a základné princípy jej prechodu od industriálnej spoločnosti boli formulované krajinami G7 a EÚ už na prelome rokov 1994 - 1995. Dôležitým medzníkom bolo pochopenie, že informatizácia spoločnosti je nielen technologickým ale aj ekonomickým, legislatívnym, regulačným, sociálnym, politickým a etickým problémom. Výsledkom vízie je tvorba strategických programov zameraných na masívnu podporu procesu informatizácie spoločnosti opierajúce sa o najnovšie IKT, prostredníctvom ktorých sa formuje nová, digitálna a znalostná ekonomika, ktorá sa stáva rozhodujúca v globálnej súťaži a má obrovský potenciál pre ekonomický rast, zvyšovanie produktivity práce a zamestnanosti a životnej úrovne občanov.

V rámci EÚ sa za prelomový dokument považuje tzv. **Bangemannova správa** (Information society, 1994). Na zasadnutí Európskej rady (ER) konanej v Lisabone v marci 2000 sa uznalo, že Európa naliehavo potrebuje čo najrýchlejšie využiť možnosti znalostnej ekonomiky a najmä internetu. Odpoveďou na výzvu informatizácie spoločnosti pre ekonomický rast a zvýšenie zamestnanosti bolo prijatie novej iniciatívy „**eEurope – informačná spoločnosť pre všetkých**“ („eEurope – an Information Society for All“, Lisabon 2000), ktorá bola vo Feire v júni 2000 Európsku komisiu (EK) implementovaná do akčného plánu eEurope (3, s.2).

Na ministerskej konferencii, ktorá sa konala vo Varšave v máji 2000 krajiny strednej a východnej Európy (CEE) uznali strategický cieľ stanovený krajinami EÚ 15 v Lisabone a vyhlásili obdobný akčný plán „**eEurope-like Action Plan**“ kandidátskych krajín ako doplnok ku politickým záväzkom k EÚ. Vo februári 2001 EK vyzvala Cyprus, Maltu a Turecko, aby sa pripojili k ostatným kandidátskym krajinám. Tak sa zrodila iniciatíva „**eEurope+**“ zohľadňujúca špecifiká týchto krajín. Podobne ako eEurope, aj akčný plán eEurope+ si dáva za cieľ urýchliť reformu a modernizáciu ekonomík kandidátskych krajín a tak zdokonaľiť celkovú konkurenčnú schopnosť prostredníctvom implementácie IKT do života spoločnosti (3, s.2).

Konkrétnymi cieľmi strategických programov je prostredníctvom IKT podporiť ekonomický rozvoj, uľahčiť práce a spríjemniť život občanov, sprístupniť a skvalitniť vzdelávanie a efektívne využitie voľného času každému človeku.

Na základe **acquis communautaire** bol do eEurope i eEurope+ doplnený dodatočný cieľ a to: položiť základné piliere budovania informačnej spoločnosti.

Ako základné ciele eEurope a eEurope+ vymedzuje:

1. urýchliť vybudovanie základných pilierov informačnej spoločnosti,
2. lacnejší a bezpečnejší internet,
3. investície do ľudí a ich kvalifikácie,
4. stimulovať využívanie internetu.

2 METODOLÓGIA

Za posledné roky sa IKT neustále a čoraz rýchlejšie rozvíjali a rozvíjajú. Digitálna konvergencia informačnej spoločnosti a mediálnych služieb, sietí a zariadení sa stávajú každodennou realitou. Toto si vyžaduje zásadnú technologickú zmenu ale súčasne i politickú konvergenciu a pripravenosť, ako aj kritickú analýzu, ktorá pomôže objektívne zhodnotiť často nekomplementárne snahy.

2.1 Európska stratégia novej integrovanej koncepcie pre informačnú spoločnosť

Komisia európskych spoločenstiev (KES) vypracovala nový strategický rámec a to iniciatívu **i2010 – Európska informačná spoločnosť 2010**. Táto iniciatíva podporuje otvorené a konkurencieschopné digitálne hospodárstvo. Komisia v tejto iniciatíve navrhuje pre európsku politiku pri budovaní informačnej spoločnosti 3 priority (2, s. 4):

1. vytvorenie **jednotného európskeho informačného priestoru (JEIP)**, ktorý podporuje otvorený a konkurencieschopný vnútorný trh v oblasti IS a médií,
2. zintenzívnenie **inovácií a investícií v oblasti IKT** na docielenie rastu, ako aj početnejších a lepších pracovných miest, lebo IKT významnou mierou prispievajú k zvyšovaniu produktivity práce a ku hospodárskemu rastu,
3. vybudovanie **európskej IS pre všetkých občanov, ktorá podporuje rast a zamestnanosť** spôsobom, ktorý je v súlade s trvalo udržateľným rozvojom, a ktorého prioritami sú lepšie verejné služby a zvýšená kvalita života.

1. Jednotný európsky informačný priestor

JEIP buduje Európa preto, aby mohla využívať **komplexnejšie** svoj hospodársky potenciál prostredníctvom stimulovania priaznivého rozvoja trhu a podporou vedomostnej spoločnosti.

Vytváranie JEIP je založené na implementácii 4 princípov:

- **rýchlosť**, t.z. **rýchlejšie budovať** európske širokopásmové služby na poskytovanie bohatého obsahu,
- **bohatý obsah**: zlepšenie právnych a hospodárskych rámcových podmienok na zabezpečenie nových služieb a on-line obsahu,
- **interoperabilita**: budovanie zariadení a platforiem, ktoré navzájom komunikujú, ako aj služby, ktoré sú kompatibilné v rámci rôznych platforiem,
- **bezpečnosť**: zvyšovanie bezpečnosti internetu prostredníctvom lepšej ochrany pred podvodníkmi, škodlivým obsahom a technologickými zlyhaniami s cieľom zvýšiť dôveru investorov a spotrebiteľov.

2. Inovácie a investície do výskumu

Aby sektor IKT mohol aj naďalej prispievať k rastu zamestnanosti sú potrebné investície do vývoja a výskumu. Investície do IKT v Európe nie sú dostatočné, ako to prezentuje tabuľka 1.

Tabuľka 1 Investície do výskumu v oblasti IKT v roku 2002

| Výskum a vývoj v oblasti IKT | EÚ15 | USA | Japonsko |
|---|-------------|-------------|-----------------|
| Investície v súkromnom sektore | 23 mld. EUR | 83 mld. EUR | 40 mld. EUR |
| Investície v štátnom sektore | 8 mld. EUR | 20 mld. EUR | 11 mld. EUR |
| Počet obyvateľov | 383 mil. | 296 mil. | 127 mil. |
| Investície na obyvateľa | 80 EUR | 350 EUR | 400 EUR |
| % podiel investícií v IKT na celkových investíciách | 18 % | 34 % | 35 % |

Zdroj: IDATE (pre krajiny EÚ15) OECD

Cieľom Európy v tejto oblasti je ukončiť zaostávanie za najväčšími konkurentmi a tiež odstraňovať prekážky pri transformácii výsledkov výskumu do hospodárskej praxe.

K zvýšeniu úspešnosti v oblasti výskumu IKT by mal prispieť i 7. rámcový program na zvýšenie konkurencieschopnosti Európy, ktorý navrhuje prideliť oblasti IKT 1 800 mil. EUR, na stimuláciu zavádzania a využívania IKT v období rokov 2007 – 2013 800 mil. EUR.

3. Integrácia európskej IS pre všetkých občanov, lepšie verejné služby a zvýšená kvalita života.

Iniciatíva i2010 chce využívaním IKT v spoločnosti:

- zabezpečiť úžitok z využívania IKT pre všetkých občanov,
- zabezpečiť lepšie, hospodárnejšie a prístupnejšie verejné služby,
- a tým zvýšiť kvalitu života.

Zvýšiť prístupnosť produktov a služieb IKT pre všetkých občanov Európy predstavuje dnes už hospodársku, sociálnu, morálnu a **politickú nutnosť**. To si vyžaduje základnú digitálnu gramotnosť **všetkých občanov EÚ**.

Verejné služby predstavujú najväčšiu časť európskeho hospodárstva, napr. **verejné obstarávanie predstavuje 16 % HDP**. Relevantné a využitie IKT pri zabezpečovaní verejných služieb prinesie veľký **hospodársky a spoločenský pokrok**.

Realizáciu cieľov, ktoré stanovila KES, plánuje zabezpečiť prostredníctvom iniciatív v oblasti IKT pre kľúčové sociálne oblasti. Ako *počiatočné priority* vymedzila:

- potreby starnúcej spoločnosti,
- bezpečná a čistá doprava,
- kultúrna rôznorodosť.

Pri prvej iniciatíve pre starostlivosť o ľudí v starnúcej spoločnosti sa využívaním IKT samotné systémy zdravotnej a sociálnej starostlivosti stanú **výkonnejšími a účinnejšími**, zlepši sa **poskytovanie nových zdravotných a sociálnych služieb** založených na technológiách IKT, čím sa **zlepši zdravie a samostatnosť občanov**. Druhá iniciatíva sa zaoberá **inteligentnejšími, bezpečnejšími a čistejšími automobilmi**, čo má dopad na zlepšenie a ochranu životného prostredia a bezpečnosti. Tretia iniciatíva sa zameriava na to, ako **môžu digitálne knižnice multimediálnymi materiálmi zvýšiť zaujímavosť a prístupnosť kultúrneho dedičstva a kultúrnych diel jednotlivých národov Európy** väčšiemu počtu obyvateľov a tak posilniť prvok európskej kultúrnej rôznorodosti a kultúrnosti. Monitorovaním a zvládaním katastrof pomocou IKT sa zabezpečí **trvalá udržateľnosť životného prostredia**.

Na splnenie spoločných cieľov iniciatívy i2010 KES:

- a) vydalo sa **politické usmernenie o elektronickej prístupnosti „e-accessibility“ (2005)**,
- b) navrhne sa **európska iniciatíva pre digitálnu integráciu „e-Inclusion“ (2008)**,
- c) **prijme sa akčný plán pre elektronicke služby úradov „e-Government“ a strategické orientácie v oblasti verejných služieb založených na IKT (2006)**
- d) **iniciujú sa demonštračné projekty na operatívne testovanie technologických, právnych a organizačných riešení na zavedenie elektronickej verejných služieb (2007)**,
- e) **zriadia sa na úvod 3 predbežné iniciatívy v oblasti IKT pre kvalitu života (2007)**.

Členské štáty prostredníctvom národných programov reforiem prijali do októbra 2005 priority v oblasti informačnej spoločnosti.

2.2 Stratégia informatizácie spoločnosti v podmienkach SR a akčný plán

Informatizácia spoločnosti je kľúčovým cieľom aj pre Slovensko z dôvodu zabezpečenia jeho konkurencieschopnosti a premeny na dynamickú znalostnú ekonomiku. SR ako členský štát EÚ k využitiu potenciálu, ktorý ponúkajú IKT, prijal na zasadnutí vlády SR 21.1.2004 dokument „**Stratégia informatizácie spoločnosti v podmienkach SR a akčný plán** nadväzujúci na dokument prijatý vládou v júni 2001 „Politika informatizácie spoločnosti v SR“, v ktorom je rozpracovaná iniciatíva eEurpoe+ na podmienky SR, čím sa zároveň SR oficiálne prihlásilo k iniciatíve eEurope+.

Stratégia informatizácie spoločnosti v podmienkach SR si kladie za *cieľ vytvoriť podmienky pre* (4):

1. koordinované a koncepčné a teda efektívne vynakladanie verejných financií do procesu informatizácie spoločnosti,
2. budovanie vedomostného kapitálu a konkurencieschopnosti obyvateľstva,
3. zefektívnenie výkonu verejnej správy a zvyšovanie administratívnych kapacít,
4. zabezpečenie transparentnosti a zníženie korupcie vo verejnej správe.

Dokument Stratégia informatizácie spoločnosti v podmienkach SR a Akčný plán navrhuje dôslednú realizáciu v nasledovných krokoch (4, s. 2):

1. identifikácia základných pilierov informačnej spoločnosti, na ktorých je stratégia budovaná,
2. vytýčenie smerovania procesu informatizácie a určenie jeho hnacích a hnaných elementov,
3. vytvorenie inštitucionálneho a právneho prostredia umožňujúceho dynamický rozvoj informačnej spoločnosti,
4. Akčný plán.

Vláda vymedzila v stratégii 6 *prioritných oblastí*:

- A. informačno-komunikačnú infraštruktúru,
- B. informatizáciu verejnej správy,
- C. vzdelávanie,
- D. elektronický obchod a podnikanie,
- E. výskum a vývoj,
- F. bezpečnosť a ochranu digitálneho prostredia.

Akčný plán je plán činností podporujúcich Stratégiu informatizácie spoločnosti v podmienkach SR. Obsahuje konkrétny a záväzný harmonogram činností súvisiacich s procesom informatizácie spoločnosti, vychádza zo stratégie, je jej logickou súčasťou a realizuje sa prostredníctvom konkrétnych nosných a podporných programov, ktoré vychádzajú z Akčného plánu eEurpoe+.

Nosnými programami Akčného plánu sú (5, s. 22):

- A. Štandardizovaná tvorba a integrácia užitočného obsahu – informácií a služieb – pre fyzické a právnické osoby.
- B. Budovanie ľudských kapacít pre informačnú spoločnosť primárne v štátnej a verejnej správe, ale aj všeobecne.

C. Konceptné a systematické budovanie infraštruktúry pre prístup a konektivitu.

Podporné programy Akčného plánu sú:

1. Stimulovať využívanie internetu tvorbou a poskytovaním relevantného obsahu.
2. Investície do ľudí a ich kvalifikácie.
3. Lacnejší, rýchlejší a bezpečnejší internet.

Vláda SR ďalej schválila prierezový štátny program výskumu a vývoja „Budovanie informačnej spoločnosti na roky 2002 – 2005 s výhl'adom do roku 2010“. Základným cieľom tohto programu je prispieť k realizácii Stratégie informatizácie spoločnosti, k začleneniu SR do Európskeho výskumného priestoru (ERA) a k realizácii zámerov programu eEurope+.

2.3 eGovernmentu ako produkt informatizácia verejnej správy

"eGovernment znamená viac, než informačné a komunikačné technológie, vyžaduje si zmenu myslenia organizácie, zmenu procesov, inštitucionálnych usporiadaní a osvojenie si nových zručností..." Paul Timmers - vedúci úseku pre eGovernment v Európskej komisii (SITA – 20. októbra 2004).

eGovernment = elektronická verejná správa. Ide o budovanie elektronických služieb verejnej správy, ktorá predstavuje jednu zo 6 deklarovanych priorit rozvoja informačnej spoločnosti v podmienkach SR.

Ciele informatizácie verejnej správy (4, s. 14):

1. uľahčiť a rozšíriť účasť občanov na správe vecí verejných a ich styk s orgánmi štátnej správy prostredníctvom informatizácie služieb verejnej správy,
2. uľahčiť styk podnikateľskej sféry s orgánmi verejnej správy,
3. zefektívniť riadiace a administratívne procesy vo verejnej správe prechodom na digitálnu administratívu,
4. pripraviť verejnú správu na plynulú integráciu do administratívnych štruktúr EÚ.

Na dosiahnutie tohto cieľa je potrebné:

1. zabezpečiť tvorbu, aktualizáciu a integráciu relevantného digitálneho obsahu – informácií a služieb – občanom,
2. zapojiť SR do relevantných programov EÚ v tejto oblasti,
3. zabezpečiť sprístupnenie verejných informácií a služieb on-line 24 hodín denne 365 dní v roku občanom a podnikateľom za prístupnú cenu,
4. prehodnotiť existujúce procesy VS z hľadiska informatizácie, vytvoriť a rozvíjať integrovaný informačný systém verejnej správy (IS VS),
5. budovať IS VS,
6. vytvoriť podmienky pre identifikáciu občanov v IS a registroch VS a v systémoch sociálnej a zdravotnej starostlivosti,
7. zaviesť elektronický identifikačný preukaz totožnosti ako predpoklad na využívanie integrovaných e-služieb,
8. vybudovať verejnú prístupovú sieť umožňujúcu využívanie e-služieb občanom, ktorí nevlastnia PC,

9. rozširovať využívanie e-služieb v procese verejného obstarávania,
10. zabezpečiť koordinovaný rozvoj a sprístupňovanie knižničných a informačných prameňov a digitalizáciu národného a vedeckého bohatstva.

Informatizácia VS je riadený proces:

- A. vytvárania spoločenských, legislatívnych, metodických, personálo – organizačných podmienok aplikácie IKT a využívania informácií v elektronickej podobe prezentujú tabuľka 2 a tabuľka 3,
- B. vlastná aplikácia IKT najmä v procesoch výkonu správy v rámci vecnej pôsobnosti, horizontálnej a vertikálnej štruktúry VS.

Tabuľka 2 Regulačný rámec informatizácie VS v SR

| | |
|----------------------|---|
| Štátna politika | Politika informatizácie spoločnosti v SR (2001) Stratégia informatizácie spoločnosti v podmienkach SR (2004) |
| Stratégia realizácie | Akčný plán Program „Budovanie informačnej spoločnosti na roky 2002 – 2005 s výhľadom do roku 2010“ |
| Legislatíva | Zákon č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy (IS VS) |
| Metodika | MDPT SR vydal Metodický pokyn k štandardom pre informačné systémy verejnej správy MDPT vydal SR Metodický pokyn na popis dátových štandardov |
| Štandardy | výnos MDPaT SR z 14.7.2006 č.1706/M–2006 o štandardoch pre IS VS |

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka 3 Inštitucionálny rámec informatizácie VS SR

| | |
|---|---|
| Parlament - výbor pre informatizáciu spoločnosti | - <i>politický garant informatizácie.</i> |
| ÚSO pre informatizáciu spoločnosti | - <i>iniciátor formovania stratégie informatizácie,</i> - <i>koordinátor realizácie stratégie informatizácie, ako aj vytvárania a aplikácie regulačného rámca,</i> - <i>gestor projektov medziodvetvového charakteru.</i> |
| Rada vlády pre informatizáciu – akcie schopné a kompetentné zloženie Komisie, rady | - <i>legislatíva, metodika, štandardy,</i> - <i>informatizácia VS,</i> - <i>IKT a bezpečnosť IS.</i> |
| Štátne orgány a orgány územnej samosprávy | - <i>správcovia a prevádzkovatelia IS úradov, t.j. častí IS úsekov správy, na ktoré sú vecne a miestne príslušné.</i> |
| Ostatné inštitúcie VS | - <i>správcovia a prevádzkovatelia IS inštitúcií, t.j. častí IS úsekov správy v súlade s ich kompetenciami.</i> |

Zdroj: vlastné spracovanie podľa

<<http://www.ssi.sk/downbad/si2005/prednášky/Makara.pdf>>

[citované dňa

13.11.2006]

Vo verejnej správe ide o procesy:

- a) **výkonu správy:** primárne procesy v rámci úsekov správy (agend): administratívne, správne, rozhodovacie, riadiace, procesy normotvorby,
- b) **integračné a podporné:** správa registrov a číselníkov, sledovanie stavu vybavovania a termínov, správa a expedícia výstupov a pod.,
- c) **organizačné:** kompetencie a súčinnosť aktérov, správa prístupov k informáciám (prístupy k dokumentom, dátam, agendám), t.j. spúšťanie procesov.

Procesný prístup je základom integračných konštrukcií, ktoré zabezpečujú komplexnosť riešení. Procesy výkonu správy sú nervovým systémom fungovania VS ako integrovaného systému.

3 ZÁVER

Pripravenosť „prostredia VS SR“ na aplikáciu IKT nie je zatiaľ dostatočná. Prioritou sú zatiaľ iba technológie, t.j. IT/IS projekty, nie informatizácia. **IKT sú nevyhnutnou, ale nie postačujúcou podmienkou informatizácie, strategicky nie sú rozhodujúce.** Nie IT aplikácie samy o sebe sú faktorom úspešnosti informatizácie VS, ale systémová integrácia a optimalizácia procesov. VS zatiaľ nefunguje navonok ako jeden integrálny celok, t.j. nie je integrovaným systémom.

Z hľadiska realizácie nosných programov informatizácie VS (užitočný obsah = portál.gov.sk, portály inštitúcií verejnej správy, cestovná mapa, kľúčové registre; digitálna kompetentnosť zamestnancov VS = 40 000 abonentov ECDL certifikátu; infraštruktúra = program interentizácia) môžeme konštatovať čiastočné úspechy:

Úspešnosť informatizácie VS závisí od komplexnosti spoločenskej a politickej, inštitucionálnej, legislatívnej a finančnej podpory, od koncepcnej a systematickej transformácie a implementácie jej zámerov a cieľov, pravidiel, nástrojov a postupov do všetkých relevantných oblastí.

Budovanie a rozvoj informačnej spoločnosti má nadrezortný charakter, úlohy v tejto oblasti sa musia zabezpečovať koordinovane, tak z úrovne štátu a samosprávy, ako aj podnikateľskej sféry a mimovládneho sektoru.

Takýmto prístupom SR postupne zabezpečí realizáciu Stratégie informatizácie spoločnosti a zámery programu eEurope a eEurope+.

AFILIÁCIA/AFFILIATION

Článok vznikol v súvislosti s riešením projektu VEGA 1/2120/05 Výskum princípov a koncepcií eManažérstva organizácií budúcnosti a obsahuje priebežne dosiahnuté výsledky.

LITERATÚRA / REFERENCES

- (1) Iniciatíva 2010 „Európska informačná spoločnosť pre rast a zamestnanosť“. SEK (2005) 717
- (2) Iniciatíva i2010 – Európska informačná spoločnosť 2010
- (3) Politika informatizácie spoločnosti v SR. Dostupné na internete <http://www.ial.sk/app1/material.nsf/0/FC521974CEFE72AC1256A69004BE2B8/SF1..7.11.2003>
- (4) Dokument „Stratégia informatizácie spoločnosti v podmienkach SR“
- (5) Dokument „Akčný plán“
- (6) Iniciatíva eEurope a oznámenie o budúcej európskej politike v oblasti audiovizuálnej regulácie KOM(2003)784. Dostupné na internete: <<http://www.ssi.sk/download/si2005/prednášky/Makara.pdf>> [citované dňa 13.11.2006]

O AUTOROVI / ABOUT THE AUTHOR

Ing. Viera Kuzmišinová, PhD.

FHPV PU v Prešove, Ul. 17. novembra 1, 080 01 Prešov; Katedra etickej a občianskej výchovy, e-mail: vkuzmis@unipo.sk

HODNOTENIE VEREJNÉHO PORTÁLU WWW.OBCAN.SK

EVALUATION OF THE PUBLIC PORTAL WWW.OBCAN.SK

JURAJ TEJ

1 ÚVOD

Jedným z dôležitých krokov budovania elektronickej vlády v SR bolo vytvorenie verejného informačného portálu Občan.sk a jeho sprístupnenie verejnosti v roku 2003. Spustenie prevádzky portálu bolo určitou snahou o zachytenie trendov v tejto oblasti, čo dokumentuje i fakt, že aj v susednej Českej republike bol takmer v tom istom období, ale neskôr, spustený portál českej verejnej správy s názvom Portal.gov.cz. V polovici roku 2006 bol portál Občan.sk inovovaný, nahradený portálom Portal.gov.sk, ktorý vystupuje ako ústredný portál verejnej správy (ÚPVS), zabezpečuje centrálny a jednotný prístup k informačným zdrojom a službám verejnej správy. Informácie (rady, návody, popisy), ktoré návštevník permanentne vyhľadáva, sú mnohokrát súčasťou informačných serverov jednotlivých rezortov (prevádzkuje ho Úrad vlády v súčasnosti na internetovej adrese <http://www.portal.gov.sk>). Cieľom od spustenia portálu Občan.sk bolo tieto informácie a služby zintegrovat' a prehľadnou a prístupnou formou poskytovať používateľovi. Ten istý cieľ si kladie aj Portal.gov.sk.

Portál Občan.sk bol zameraný prevažne na poskytovanie informačných a komunikačných služieb občanom, ktorí tvoria najväčšiu skupinu klientov verejnej správy. V dnešnej dobe verejná správa v SR poskytuje niektoré služby aj v on-line podobe, ich počet bude v budúcnosti narastať. Rozširovanie poskytovania služieb v elektronickej podobe má byť realizované podľa harmonogramu dokumente s názvom Návrh cestovnej mapy zavádzania elektronických služieb verejnej správy, ktorý schválila vláda SR v októbri 2005. Podľa tohto dokumentu by poskytovanie on-line i ďalších služieb eGovernmentu v SR malo byť realizované cez ústredný portál verejnej správy.

Realizácia stratégie budovania informačnej spoločnosti predpokladá realizáciu úloh v troch oblastiach. Prvou oblasťou je budovanie obsahu, ktorý predstavujú informácie a informačné služby. Druhou oblasťou je budovanie ľudských kapacít, čo predstavuje schopnosť a znalosť ľudí pracovať s výpočtovou technikou. Týka sa zvyšovania kvalifikácie v oblasti IKT nielen u bežných občanov ale aj u odborníkov. Treťou oblasťou je budovanie informačnej infraštruktúry, čo v praxi predstavuje budovanie počítačových sietí, ich vzájomné prepájanie,

zabezpečenie dostupnosti Internetu pre široké vrstvy obyvateľstva a pod. (Ministerstvo dopravy pôšt a telekomunikácií, 2004).

2 METODOLÓGIA

Dlhodobým problémom vo verejnej správe je proces jej elektronizácie, ktorý prebieha v súlade s európskou legislatívou a všeobecne v spojení s informatizáciou verejnej správy. Stále je však považovaný za vážny problém. Mnohí predstavitelia verejnej správy ho považujú za problém kritický. Podľa **Stratégie konkurencieschopnosti Slovenska do roku 2010 (2005)** „Cieľom elektronizácie verejnej správy je najmä zefektívnenie poskytovania rôznych služieb pre občanov a súkromný sektor tak, aby ušetrený čas mohli venovať produktívnej činnosti.“. Súčasne má v dôsledku zavedenia eGovernmentu dôjsť aj k racionalizácii procesov vo vnútri samotnej verejnej správy. Pojmom eGovernment sa označuje elektronická vláda. Existuje viacero definícií tohto pojmu, ktorých spoločným znakom je prepojenie IKT na služby poskytované verejnou správou občanom, podnikateľom, neziskovým organizáciám i verejnej správe. Podľa slov komisárky pre informačnú spoločnosť a médiá Viviane Reding (2005) „eGovernment znamená efektívne a výkonné verejné služby a informačné a komunikačné technológie umožňujúce občanom plne sa podieľať na živote spoločensky a kultúrne tvorivých komunit vrátane demokratického procesu.“

Vo vzťahu k problematike poskytovaných služieb všetkým občanom použijeme analýzu portálu **Občan.sk**, na ktorý si počas troch rokov existencie časť verejnosti – užívatelia zvykli. Analýza je vykonaná v časovej postupnosti od jeho vzniku až po súčasnosť s hodnotením jeho funkčnosti až po ostatné riešenie v roku 2006. Konfrontácii jeho využiteľnosti bola vykonaná v dvoch skupinách užívateľov 40 osôb – laikov a profesionálov (pracovníkov verejnej správy), pri riešení dvoch vybraných situácií: narodenie dieťaťa a zaregistrovanie motorového vozidla. Pri realizácii praktickej časti zisťovania bola použitá metóda časových snímok, pomocou ktorej bol meraný časový interval respondenta, ktorý potreboval na splnenie zadaných úloh. Prieskum sa realizoval v prvom štvrtroku roka 2006.

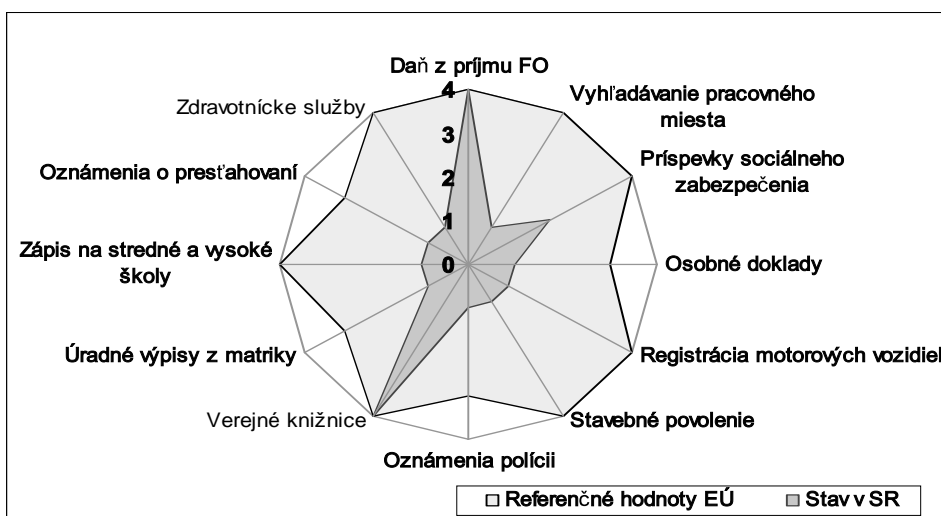
2.1 Základné hodnotenie

Hlavným zákazníkom verejnej správy je občan, ktorý využíva jej služby po celý život. Verejná správa existuje pre občana a nie naopak. Do popredia sa tak dostáva požiadavka, aby služby poskytované verejnou správou občanovi boli na kvalitatívne rovnocennej úrovni so službami poskytovanými súkromným sektorom. Preto sa od eGovernmentu očakáva, že odstráni zdĺhavé byrokratické procesy, korupciu a diskrimináciu a zvýši transparentnosť pri poskytovaní služieb občanom i podnikateľom. Služby elektronickej vlády by mali byť poskytované rýchlejšie, lacnejšie a personalizovanejšie, 24 hodín denne a 365 dní v roku. Malo by tiež dôjsť aj k nárastu účasti občanov na správe vecí verejných. Opaterný (2003) uvádza, že komunikácia občana s klasickými úradmi prináša občanovi alebo jeho

zamestnávateľovi náklady v podobe ušlého zisku. Zavedenie eGovernmentu urýchli komunikáciu s úradmi a tým zvýši produktivitu práce čo povedie k rastu životnej úrovne.

Potreba riešenia kritickej situácie v disproporcii a nerovnováhe skúmaného systému je zrejmá z grafu 1 a 2, ktoré porovnávajú zistený stav SR a EÚ v službách poskytovaných obyvateľstvu a podnikateľom. Výsledky sú z tretieho roku používania portálu a naše prieskumy dokazujú pomerne malú informovanosť „laickej“ verejnosti o tomto portáli, hoci odborná verejnosť jeho stav akceptuje.

Hodnotenie informatizácie verejnej správy v SR sa opiera o metodiku Rady EÚ, ktorá v Akčnom pláne eEurope 2005 stanovila, že indikátorom bude počet verejných služieb dostupných on-line. Ide o 20 základných služieb, ktoré by verejná správa mala občanom a podnikateľom poskytovať v elektronickej podobe v režime on-line. 12 služieb sa týka občanov a zvyšných 8 služieb podnikateľov. SR ich implementáciu do elektronickej podoby z EÚ prevzala schválila a začlenila do Stratégie informatizácie spoločnosti v podmienkach SR a do Akčného plánu realizácie tejto stratégie.



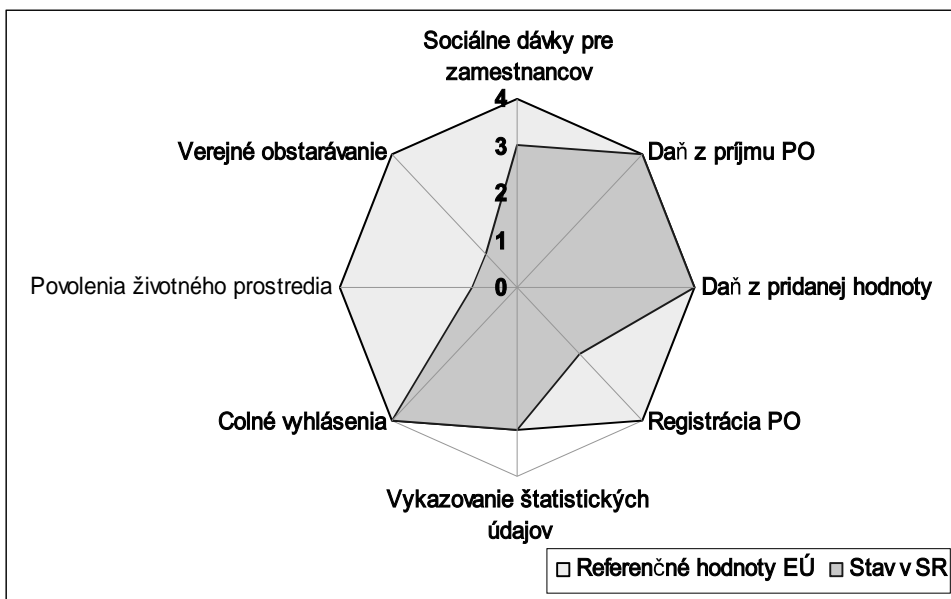
Graf 1 Stav on-line poskytovania vybraných verejných služieb občanom v SR (2005)

Prameň: eFocus, č. 2, 2005

Dosiahnutá úroveň služieb pre občanov v SR v roku 2005 je zobrazená v grafe 1. Štvrtú a zároveň aj požadovanú úroveň dosiahli dve služby. Ide o daň z príjmu FO a verejné knižnice. Druhú úroveň dosiahla služba príspevky sociálneho zabezpečenia. Zvyšných 9 služieb pre občanov dosahuje zatiaľ iba prvú úroveň. Požiadavky Rady EÚ tak spĺňajú dve služby z 12, čo pri zohľadnení dosiahnutých úrovní u jednotlivých služieb pre občanov v SR predstavuje 43 % plnenia.

Dosiahnutá úroveň služieb pre podnikateľov v SR v roku 2005 je zobrazená v grafe 2. Požadovanú úroveň dosiahli štyri služby. Ide o daň z príjmu PO,

DPH, colné vyhlásenia a vykazovanie štatistických údajov. Ostatné 4 služby ešte nedosiahli požadovanú úroveň. Slovensko tak v oblasti služieb pre podnikateľov plní kritériá Rady EÚ na 71 %.



Graf 2 Stav on-line poskytovania vybraných verejných služieb podnikateľom v SR (2005)

Prameň: eFocus, č. 2, 2005

V rámci eGovernmentu funguje na Slovensku aj informačný portál pre samosprávy s názvom Mesto.sk, ktorý poskytuje údaje o mestách, mestských častiach a VÚC v SR (Olejár, 2006). Niektoré obce sú účastníkmi projektu ISOMI - Informačného systému obcí a miest na Internete. Daňový úrad prevádzkuje od roku 2005 službu eTax (vyžaduje sa elektronický podpis), ktorá umožňuje podávanie daňových priznaní on-line. Sociálna poisťovňa prevádzkuje elektronickú podateľňu, kde môžu firmy podávať on-line mesačné výkazy a registračné listy (elektronický podpis sa nepožaduje). Od roku 2004 funguje na adrese „<http://www.katasterportal.sk>“ - katastrálny portál (prístup je platený). Od roku 2001 je na adrese „<http://www.orsr.sk>“ prístupný obchodný register. Môžeme konštatovať, že v dnešnej dobe má informačná funkcia v Slovenskom eGovernmente prijateľnú úroveň. Nízka úroveň je však pri transakčných službách.

2.2 Využívanie portálu občanmi

Cieľom každého portálu verejnej správy je poskytovanie služieb svojím návštevníkom. Rovnako je tomu i v prípade portálu Občan.sk, ktorý priamo na svojich stránkach poskytuje informačné a komunikačné služby.

Tabuľka 1 Počet zobrazených stránok na portáli Občan.sk (12 mesiacov)

| Rok | Mesiac | Počet dní | | | Priemerný počet zobrazení za deň | | | Počet zobrazení za dni | | | |
|------|--------------|------------|------------|------------|----------------------------------|-------------|-------------|------------------------|---------------|----------------|---------------|
| | | pracovné | ostatné | spolu | pracovný | ostatný | spolu | pracovné | ostatné | spolu | % spolu |
| 2005 | Marec | 21 | 10 | 31 | 5,86 | 1,74 | 4,53 | 123,13 | 17,38 | 140,51 | 9,11 |
| | Apríl | 21 | 9 | 30 | 5,26 | 1,40 | 4,10 | 110,44 | 12,61 | 123,05 | 7,98 |
| | Máj | 22 | 9 | 31 | 5,14 | 1,23 | 4,01 | 113,14 | 11,11 | 124,25 | 8,05 |
| | Jún | 22 | 8 | 30 | 5,41 | 1,28 | 4,31 | 119,12 | 10,27 | 129,38 | 8,39 |
| | Júl | 20 | 11 | 31 | 4,54 | 1,21 | 3,36 | 90,80 | 13,29 | 104,10 | 6,75 |
| | August | 22 | 9 | 31 | 4,46 | 1,07 | 3,48 | 98,23 | 9,65 | 107,88 | 6,99 |
| | September | 20 | 10 | 30 | 5,34 | 1,31 | 4,00 | 106,75 | 13,11 | 119,86 | 7,77 |
| | Október | 21 | 10 | 31 | 5,30 | 2,18 | 4,29 | 111,25 | 21,82 | 133,07 | 8,63 |
| | November | 20 | 10 | 30 | 3,77 | 1,32 | 2,95 | 75,42 | 13,18 | 88,60 | 5,74 |
| | December | 21 | 10 | 31 | 4,43 | 1,31 | 3,42 | 93,09 | 13,07 | 106,16 | 6,88 |
| 2006 | Január | 21 | 10 | 31 | 8,59 | 2,48 | 6,62 | 180,44 | 24,79 | 205,23 | 13,30 |
| | Február | 20 | 8 | 28 | 7,09 | 2,34 | 5,73 | 141,80 | 18,70 | 160,50 | 10,40 |
| | Spolu | 251 | 114 | 365 | 5,43 | 1,57 | 4,23 | 1363,62 | 178,97 | 1542,59 | 100,00 |

Prameň: autor a <http://www.naj.sk>

Dôležitým ukazovateľom používania portálu občanmi je počet zobrazených stránok. V tabuľke 1 sú zobrazené údaje o počte zobrazených stránok cez portál Občan.sk za obdobie 12 mesiacov. Kritériom pre započítanie stránky do počtu zobrazených stránok je zobrazenie danej stránky užívateľovi cez portál Občan.sk. Portál v priebehu sledovaných 12 mesiacov zobrazil 1 542,6 tisíc stránok, čo v priemere predstavuje 4,23 tisíc stránok denne. Na využívanie portálu má veľký vplyv pracovná aktivita v spoločnosti. Počas pracovných dní je portál využívaný intenzívnejšie než je tomu v ostatných dňoch. Ostatné dni v tabuľke zahŕňajú soboty, nedele, dni pracovného pokoja a štátne sviatky. Počas pracovných dní sa za 12 mesiacov zobrazilo 1363,6 tisíc stránok, čo predstavuje 88,4 % z celkového počtu zobrazených stránok. Počas ostatných dní v sledovanom období sa zobrazilo 179 tisíc stránok, čo predstavuje 11,6 % z celkového počtu stránok. Počas pracovných dní sa v sledovanom období stránky zobrazovali v priemere 5,43 tisíc krát denne, kým v ostatných dňoch to bolo iba 1,57 tisíc krát denne čo predstavuje v priemere 71 % pokles zobrazovania stránok v ostatných dňoch oproti pracovným dňom. Najviac stránok denne v pracovných dňoch bolo zobrazených v mesiaci január 2005 (8,59 tisíc stránok denne), najmenej v mesiaci december 2005 (3,77 tisíc denne). Čo sa týka zobrazovania stránok v jednotlivých mesiacoch, najviac stránok bolo zobrazených v januári 2006 (205,2 tisíc čo predstavuje 13,3 % za sledované obdobie), najmenej v mesiaci november 2005 (88,6 tisíc čo predstavuje 5,7 % za sledované obdobie).

Tabuľka 2 Počet návštev na portáli Občan.sk (12 mesiacov)

| Rok | Mesiac | Počet dní | | | Priemerný počet návštev za deň | | | Počet návštev za deň v tisícoch | | | |
|--------------|-----------|------------|------------|------------|--------------------------------|-------------|-------------|---------------------------------|---------------|---------------|--------------|
| | | pracovné | ostatné | spolu | pracovný | Ostatný | spolu | pracovné | ostatné | spolu | % spolu |
| 2005 | Marec | 21 | 10 | 31 | 3,48 | 0,98 | 2,67 | 73,01 | 9,75 | 82,77 | 8,37 |
| | Apríl | 21 | 9 | 30 | 3,11 | 0,81 | 2,42 | 65,32 | 7,30 | 72,62 | 7,34 |
| | Máj | 22 | 9 | 31 | 3,05 | 0,73 | 2,38 | 67,14 | 6,57 | 73,70 | 7,45 |
| | Jún | 22 | 8 | 30 | 3,07 | 0,74 | 2,45 | 67,51 | 5,90 | 73,41 | 7,42 |
| | Júl | 20 | 11 | 31 | 2,59 | 0,68 | 1,91 | 51,72 | 7,45 | 59,17 | 5,98 |
| | August | 22 | 9 | 31 | 2,60 | 0,64 | 2,03 | 57,28 | 5,72 | 63,00 | 6,37 |
| | September | 20 | 10 | 30 | 3,13 | 0,78 | 2,35 | 62,60 | 7,80 | 70,40 | 7,12 |
| | Október | 21 | 10 | 31 | 3,24 | 1,34 | 2,62 | 67,95 | 13,40 | 81,34 | 8,22 |
| | November | 20 | 10 | 30 | 2,30 | 0,80 | 1,80 | 45,95 | 7,99 | 53,94 | 5,45 |
| | December | 21 | 10 | 31 | 2,66 | 0,79 | 2,06 | 55,92 | 7,93 | 63,85 | 6,45 |
| 2006 | Január | 21 | 10 | 31 | 4,78 | 1,41 | 3,69 | 100,34 | 14,14 | 114,48 | 11,57 |
| | Február | 20 | 8 | 28 | 4,24 | 1,40 | 3,43 | 84,87 | 11,23 | 96,10 | 9,71 |
| Spolu | | 251 | 114 | 365 | 3,19 | 0,92 | 2,48 | 799,60 | 105,17 | 904,77 | 91,44 |

Prameň: autor a <http://www.naj.sk>

Ďalším z hlavných ukazovateľov využívania portálu je počet návštev. Za jednu návštevu sa podľa Naj.sk považujú všetky požiadavky, ktoré boli odoslané z jedného prehliadača na portál a časový interval medzi jednotlivými požiadavkami nepresiahol 30 minút. Ak bola požiadavka z rovnakého prehliadača odoslaná až po 30 minútach od predchádzajúcej, ide už o ďalšiu návštevu. Údaje o návštevách portálu za obdobie od marca 2005 do februára 2006 sú zobrazené v tabuľke 2. Celkovo sa za sledované obdobie 12 mesiacov na portáli uskutočnilo 904,8 tisíc návštev, čo v priemere predstavuje 2,48 tisíc návštev denne. I tento ukazovateľ je výrazne ovplyvňovaný pracovnou aktivitou spoločnosti. Počas pracovných dní je portál využívaný intenzívnejšie. Počas pracovných dní sa v sledovanom období na portáli uskutočnilo 799,6 tisíc návštev (88,4 % z celkového počtu) a v ostatných dňoch 105,2 tisíc návštev (11,6 % z celkového počtu). Počas pracovných dní sa v sledovanom období uskutočnilo denne v priemere 3,19 tisíc návštev, kým v ostatných dňoch to bolo 0,92 tisíc návštev čo predstavuje v priemere 71 % pokles návštev v ostatných dňoch. Najviac návštev v pracovných dňoch sa uskutočnilo v mesiaci január 2006 (4,78 tisíc denne), najmenej v mesiaci november 2005 (2,3 tisíc denne). Najviac návštev v ostatných dňoch bolo realizovaných v mesiaci január 2005 (1,41 tisíc denne), najmenej v mesiaci august 2005 (0,68 tisíc denne). Z hľadiska počtu návštev v jednotlivých mesiacoch sa najviac návštev uskutočnilo v januári 2006. Išlo o 114,5 tisíc návštev, ktoré predstavovali 11,6 % z celkového počtu v sledovanom období. Vysoká návštevnosť bola aj v mesiacoch február 2006 (9,7 % z celkového počtu) a marec 2005 (8,4 % z celkového počtu). Najmenej návštev bolo realizovaných v mesiaci november 2005. Vtedy bolo zaznamenaných

53,9 tisíc návštev, čo predstavovalo 5,5 % z celkového počtu v sledovanom období. Ďalšími mesiacmi s nízkymi návštevami boli júl 2005 (6 % z celkového počtu) a august 2005 (6,4 % z celkového počtu).

To, či zobrazovaním stránok na portáli občan sledoval určitý cieľ (napr. získanie informácií), môžeme nepriamo určiť i porovnaním počtu zobrazených stránok a počtu návštev. Čím je vyšší pomer počtu zobrazených stránok oproti počtu návštev, tým je vyššia pravdepodobnosť, že návštevník na portáli skutočne vyhľadával potrebné údaje. Tento údaj ale nemožno chápať absolútne. Ak by bol príliš nízky, znamenalo by to, že návštevník si portál letmo prezrel a odišiel inde. Ak by bol ale príliš vysoký, znamenalo by to, že návštevník síce chcel nájsť určité údaje, ale trvalo mu to dlho alebo to môže značiť aj stav, keď sa návštevníkovi portál zdá byť užitočný a často ho navštevuje. Vypočítané údaje podľa štatistiky poskytovanej prostredníctvom webových stránok Naj.sk sú zobrazené v tabuľke 3. V každom mesiaci vyšiel výsledok okolo 1,7 zobrazení stránok za návštevu. Tento stav možno interpretovať dvojakým spôsobom. V prvom prípade v štatistike nie sú zahrnuté všetky zobrazené stránky. Ako je uvedené na portáli Naj.sk, ktorý poskytuje štatistické údaje k portálu Občan.sk, zobrazená stránka „je každá stránka, ktorú si vyžiadal návštevník daného serveru a ktorá obsahovala správne umiestnený merací kód systému NAI.sk.“. Preto je možné, že merania neodrážajú skutočnosť.

Tabuľka 3 Počet zobrazení na návštevu

| Rok | Mesiac | Počet zobrazení v tis. | Počet návštev v tis. | Počet zobrazení na 1 návštevu |
|-------|-----------|------------------------|----------------------|-------------------------------|
| 2005 | Marec | 140,51 | 82,77 | 1,70 |
| | Apríl | 123,05 | 72,62 | 1,69 |
| | Máj | 124,25 | 73,70 | 1,69 |
| | Jún | 129,38 | 73,41 | 1,76 |
| | Júl | 104,10 | 59,17 | 1,76 |
| | August | 107,88 | 63,00 | 1,71 |
| | September | 119,86 | 70,40 | 1,70 |
| | Október | 133,07 | 81,34 | 1,64 |
| | November | 88,60 | 53,94 | 1,64 |
| | December | 106,16 | 63,85 | 1,66 |
| 2006 | Január | 205,23 | 114,48 | 1,79 |
| | Február | 160,50 | 96,10 | 1,67 |
| Spolu | | 1 542,59 | 904,77 | 1,70 |

Prameň: autor a <http://www.naj.sk>

V prípade, ak merania zodpovedajú skutočnosti, to znamená, že za jednu návštevu (t.j. za ľubovoľne dlhý časový interval ukončený uplynutím 30 minút neaktivity užívateľa po zobrazení poslednej zobrazovanej stránky) si návštevník na portáli neprezrie v priemere ani dve stránky. To znamená, že portál nebol dostatočne využívaný.

2.3 Analýza riešenia úloh na portáli

Cieľom analýzy bolo zistiť využiteľnosť portálu Občan.sk občanmi v praxi, pri riešení dvoch praktických úloh.. To nám pomôže pri hodnotení kvality služieb, ktoré v súčasnosti poskytuje tento portál.

Jednotlivé úlohy boli považované za splnené, keď respondent zobrazil stránku s požadovanými údajmi, našiel na nej požadované údaje a ukázal alebo slovne oznámil, kde sa na tejto stránke nachádzajú. Pri hľadaní tlačív bola úloha považovaná za splnenú zobrazením požadovaného tlačiva. Pri úlohe 2.2 sa tlačivo na portáli nenachádzalo. Ak bolo tlačivo prístupné v niekoľkých formátoch, stačilo ho zobrazíť len v jednom. Adresy, na ktorých sa nachádzajú požadované informácie a tlačivá sú zobrazené v tabuľke 4.

Tabuľka 4 Riešenia jednotlivých úloh

| Úloha | Umiestnenie úlohy v hierarchii stránok a adresa stránky alebo dokumentu |
|-------|--|
| 1.1 | Životné situácie / narodenie / po narodení / nahlásenie dieťaťa http://www.obcan.sk/Default.aspx?catID=13&eventID=124 |
| 1.2 | Životné situácie / narodenie / po narodení / finančná podpora / príspevok pri narodení dieťaťa a príspevok rodičom http://www.obcan.sk/Default.aspx?catID=13&eventID=873 |
| 1.3 | Tlačivá a formuláre / sociálna oblasť / Žiadosť o príspevok pri narodení dieťaťa http://www.obcan.sk/Doc/Ziadost_o_prispevok_pri%20narodenii_dietata.doc http://www.obcan.sk/Doc/Ziadost_o_prispevok_pri%20narodenii_dietata.pdf |
| 2.1 | Životné situácie / Cestovanie a doprava / Evidencia motorových vozidla / Prihlásenie nového vozidla http://www.obcan.sk/Default.aspx?catID=13&eventID=158 |
| 2.2 | Tlačivá a formuláre / doprava Žiadosť o zapísanie vozidla do evidencie sa na portáli Občan.sk nenachádza |

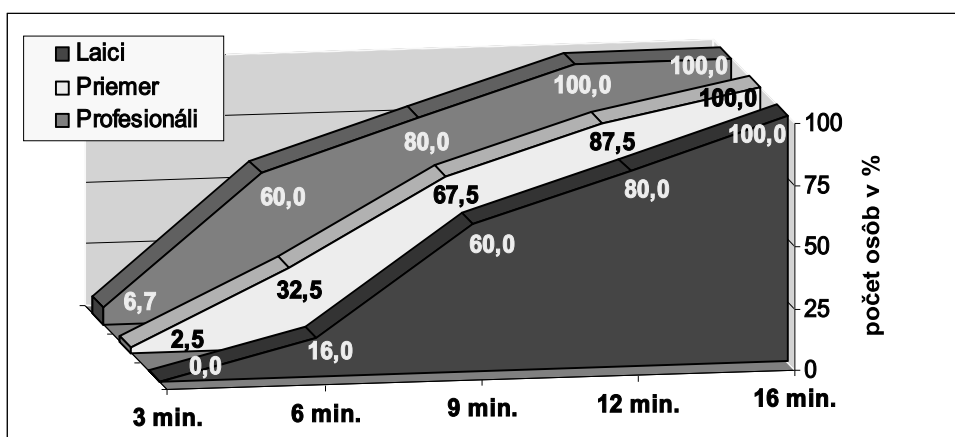
Podľa <http://www.obcan.sk>

Výsledky hodnotenia realizácie úloh dvoma skupinami sú zobrazené v grafe 3, 4 a 5. V grafe 3 sú zobrazené údaje o rýchlosti splnenia prvej úlohy sledovanými skupinami. Všetci zamestnanci verejnej správy (ďalej profesionáli) splnili danú úlohu do 12 minút. Do 9 minút splnilo úlohu 80 % z nich. Všetci ostatní občania (ďalej laici) splnili úlohu do 16 minút, pričom do 9 minút splnilo úlohu 60 % z nich. Výrazne podpriemerné hodnoty vykázali laici v čase do 6 minút. Profesionáli v tomto čase získali naopak výrazne nadpriemerné hodnoty. Profesionáli splnili prirodzene prvú úlohu rýchlejšie oproti laikom.

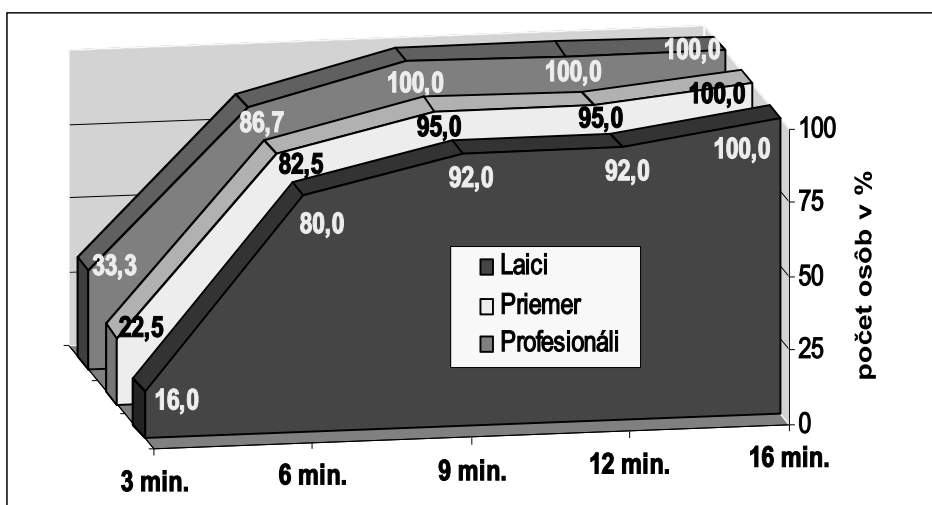
V grafe 4 sú znázornené získané hodnoty o rýchlosti vyriešenia druhej úlohy. Všetci profesionáli splnili druhú úlohu do 9 minút, pričom do 6 minút ju splnilo 87 % z nich. Všetci laici splnili úlohu do 16 minút, pričom do 6 minút ju splnilo 80 % z nich. Rozdiely v rýchlosti plnenia druhej úlohy medzi týmito skupinami boli malé.

V grafe 5 sú zobrazené údaje o rýchlosti plnenia obidvoch úloh. Všetky skúmané osoby splnili úlohy do 24 minút. Profesionáli splnili úlohy do 21 minút, pričom do 15 minút ich splnilo úlohy 80 %. Laici splnili úlohy do 24 minút, pričom do 15 minút ich splnilo úlohy 64 %. Najväčší rozdiel medzi obidvomi skupinami vidno v časovom intervale do 12 minút. Vtedy malo úlohy splnené 73 % profesionálov ale len 24 % laikov. Väčší rozdiel vidno aj pri časovom intervale do 9 minút. Celkovo obidve úlohy splnili rýchlejšie profesionáli, čo svedčí o ich lepšej orientácii v problematike poskytovania verejných služieb.

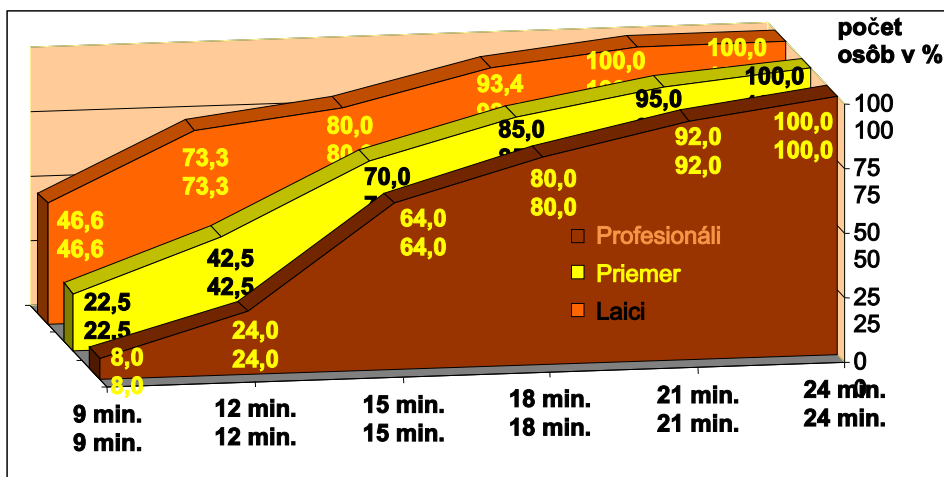
Všeobecne možno konštatovať, že aj keď skupina laikov riešila problém pomalšie, aj tak jeho riešenie cestou eGovernmentu bolo pre nich ekonomickejšie a rýchlejšie ako osobná návšteva úradu.



Graf 3 Rýchlosť plnenia úlohy 1



Graf 4 Rýchlosť plnenia úlohy 2



Graf 5 Rýchlosť plnenia obidvoch úloh

3 ZÁVER

Aby mohli občania služby akéhokoľvek portálu využívať, musia predovšetkým vedieť o jeho existencii. V rámci výskumu iba 27,5 % uviedlo, že už v minulosti pracovali s portálom. U profesionálov bola táto hodnota vyššia 53,3 %, u laikov bola veľmi nízka 12 %. Ako hlavný dôvod toho, že ešte nepracovali s portálom, v prevažnej miere uvádzali, že o jeho existencii doposiaľ nevedeli. S portálom v minulosti pracovalo iba málo respondentov, pričom väčšina laikov o existencii portálu nevedela. U profesionálov bola znalosť jeho existencie vyššia.

Pri riešení zadaných úloh dosiahla skupina profesionálov v priemere lepšie výsledky pri všetkých sledovaných ukazovateľoch. Táto skupina dosiahla lepšie hodnoty v priemernom počte klikov potrebných na vyriešenie úloh. Z hľadiska rýchlosti sa umiestnili tiež pred laikmi. Úlohy riešili efektívnejšie, keď pri riešení úloh prezreli viac stránok za minútu a zároveň ich vyriešili rýchlejšie než laici. Vplyv vzdelania na úspešnosť riešenia úloh sa potvrdila v skupine laikov i v celkovom priemere. V skupine profesionálov boli výsledky rôzne vzdelaných respondentov vyrovnannejšie s tým, že mierne lepšie hodnoty dosiahli stredoškolsky vzdelaní zamestnanci. Určitý pozitívny vplyv veku na riešenie úloh bol zistený u mladších profesionálov. U laikov a ani všeobecne sa vplyv veku na riešenie úloh nezistil. Bol zistený pozitívny vplyv predchádzajúcich skúseností s prácou na portáli Občan.sk v obidvoch sledovaných skupinách. Tento fakt podporujú i zistené údaje o riešení podobných úloh v rámci výskumu. Ani jedna skupina nedosiahla pri riešení úloh minimálny počet klikov. Skupina profesionálov a tiež skupina respondentov ktorí už s portálom pracovali, mali hodnoty lepšie. Rozdiely za všetkých respondentov sú však v priemere oproti minimu dosť veľké. Rozdiel je v priemere 63 % za všetkých 5 čiastkových úloh. To znamená, že získavanie údajov na portáli pri riešení „životných situácií“ nie je celkom bezproblémové.

Pri realizácii praktického výskumu boli zistené viaceré nedostatky, ktoré respondentom sťažovali vyriešenie zadaných úloh. Na základe pripomienok respondentov a vlastných zistení sú potrebné zmeny, ktoré by mali viesť k vyššej efektívnosti pri práci s novým portálom Portal.gov.sk. Niektoré názvy a podnázvy sú zavádzajúce, často nevedú k jednoznačnému výsledku. Aj veľkosť písma je často zavádzajúca. Tak isto aj niektoré informácie či pokyny pre klienta portálu sú nekompletné. Nie sú dobré skúsenosti s presmerovaním a vyhľadávaním zákonov. Iba málo respondentov vedelo o takejto stránke, pričom existuje už tretí rok. Prospela by jej lepšia propagácia, ktorá by sa mohla realizovať formou reklamy v médiách a na Internete. V tejto oblasti sú ešte veľké rezervy. Ďalším problémom pri získavaní informácií sú formuláre. Sú síce rozdelené do kategórií, čo nestačí, pretože ich vyhľadávanie je neprehľadné. Množstvo respondentov vyjadrilo pri riešení úlohy názor, že odkazy na tieto tlačivá by mali byť priamo pri informáciách, ktoré o nich informujú, prinajhoršom na konci príslušnej stránky. Navrhujeme preto aby boli všetky informácie na stránkach životných situácií ktoré informujú o tlačivách alebo formulároch doplnené odkazmi na príslušný formulár či tlačivo.

Ďalšou časťou, ktorá potrebuje zmenu, je vyhľadávanie. Problémov pri vyhľadávaní je viacero. Ak niekoľko ľudí hľadá to isté, každý spravidla použije iné synonymum a výsledky tak často nie sú adekvátne očakávaniam. Napr. použitie slov auto, automobil a motorové vozidlo pri vyhľadávaní dáva rôzne výsledky. Navrhujeme preto aby do vyhľadávania boli zahrnuté aj synonymá kľúčových pojmov, čím by sa mohlo doceliť zobrazenie rovnakého obsahu pri použití synonym. To ale ešte neodstráni celý problém, keďže bude síce zobrazovaný rovnaký obsah ale bez zjavnej logiky. Menším problémom pri hľadaní informácií je i to, že ak je výsledkov viac než 15, nezobrazia sa naraz. Myslím, že by bolo vhodné aby sa všetky nájdene výsledky zobrazili naraz. To by urýchlilo ich následné prehľadávanie. Problematické je i zobrazovanie informácií o riešení životnej situácie. Napríklad pri prihlásení nového vozidla sú na stránke citované pasáže zo zákonov a na konci sú ešte raz duplicitne uvedené doklady potrebné pre prihlásenie vozidla do evidencie. Takéto návody sú neprehľadné. Navrhujeme preto použitie šablóny, ktorá bude mať záväzné časti pre každú stránku životných situácií, podobne ako je to realizované na českom Portal.gov.cz, kde je každá stránka s informáciami o životnej situácii rozdelená na 30 častí. Tieto jednotlivé časti sa musia nachádzať na každej stránke životných situácií v presne rovnakom poradí. To umožní rýchlejšiu prácu s rôznymi životnými situáciami, keďže občan bude vedieť kde sa čo nachádza. Ďalším prvkom ktorý by bolo potrebné na stránky portálu zaviesť je zdefinovanie zodpovednosti. V súčasnosti pri jednotlivých návodoch nie je uvedené, kto je zodpovedný za napísanie stránky a za jej aktuálnosť či správnosť. Tento portál je prevádzkovaný z peňazí daňových poplatníkov a tí očakávajú adekvátne služby. Na konci stránky preto navrhujeme uviesť kto je zodpovedný za správnosť obsahu a včasnú aktualizáciu.

Informačný portál verejnej správy sa snaží informácie centralizovať na jednom mieste. Keďže ľudské zdroje, ktoré danú prácu uskutočňujú sú obmedzené, aktualizácia niektorých informácií zaostáva. Táto práca je navyše duplicitná, keďže informácie sa nachádzajú jednak priamo na portáli Portal.gov.sk a podobne, či

rovnaké, informácie sa nachádzajú aj na portáloch jednotlivých ministerstiev či iných inštitúcií verejnej správy. V záujme efektívnosti by bolo vhodné aby každá inštitúcia verejnej správy zodpovedala za aktuálnosť tých informácií na informačnom portáli, ktoré sa jej týkajú. Prípadne je možné postupovať aj opačne a na Portál.gov.sk umiestniť odkaz ktorý bude smerovať na externú webovú stránku príslušnej inštitúcie verejnej správy. Tým sa v rámci informatizácie verejnej správy odstráni duplicita, zabezpečí aktuálnosť, vymedzí zodpovednosť a zvýši efektívnosť. To samozrejme predpokladá zjednotenie úpravy a navigácie na všetkých stránkach inštitúcií verejnej správy.

AFILIÁCIA/AFFILIATION

Príspevok vznikol ako súčasť riešenia projektu VEGA 1/3829/06 – Konkurencieschopnosť Prešovského samosprávneho kraja – východiská a prístupy k revitalizácii regiónu.

LITERATÚRA / REFERENCES

Cimermanová, I. (2001), „Active approach to HTML pages“, in *Trendy technického vzdelávania*, Univerzita Palackého PF, Olomouc, ČR, 26 – 27 jún, s. 288 – 291.

Ministerstvo dopravy pôšt a telekomunikácií SR. *Stratégia informatizácie spoločnosti v podmienkach SR a Akčný plán* [online]. 2004. [cit. 2006-03-03].

Dostupné na internete: <<http://www.telecom.gov.sk/index/go.php?id=862>>.

Olejár, M. (2005), *Čo sa dá na Slovensku vybaviť cez internet?* [online]. marec 2006. [cit. 2006-03-05]. Dostupné na internete:

<<http://www.inet.sk/clanok/3205/co-sa-da-na-slovensku-vybavit-cez-internet>>.

Opaterný, B. (2003), Budovanie e-Governmentu na Slovensku, *eFocus: Špecializovaný magazín o digitálnej ekonomike a informačných technológiách*, roč. 3, č. 1, s. 18 - 22.

Reding, V. (2005), *eGovernment v kontextu i2010: Zdravice Viviane Reding účastníkom konferencie ISSS/LORIS/V4DIS 2005* [online]. 2005. [cit. 2006-03-04].

Dostupné na internete: <<http://www.issc.cz/archiv/2005/welcome.asp>>.

Vláda SR. *Stratégia konkurencieschopnosti SR do roku 2010: Národná lisabonská stratégia* [online]. 2005. [cit. 2006-02-26] Dostupné na internete: <<http://www.iminerva.sk/dokumenty/StrategiaKonkurencieschopnostiSR.doc>>.



O AUTOROVI / ABOUT THE AUTHOR

Ing. Juraj Tej, PhD.,

Katedra verejnej správy, Fakulta manažmentu Prešovskej univerzity, Ul. 17. novembra 1, 080 01 Prešov;
e-mail: tej@unipo.sk; č. t.: 051/ 7570 782

VIRTUÁLNY OBCHOD (B2C) NA PRÍKLADE MSP ZO SLOVENSKA

VIRTUAL SHOP (B2C) ON THE EXAMPLE SME FROM SLOVAKIA

PETER DORČÁK

1 ÚVOD

Internetový (virtuálny) obchod je špeciálnou aplikáciou prevádzkovanou na strane servera, ku ktorej používateľ (kupujúci) prístupuje prostredníctvom svojho WWW prehliadača. (Hladký, 1998, 2). Všeobecne uvádzanou prednosťou virtuálneho obchodu je jeho nepretržitá prevádzka, môžete si v ňom nakúpiť cez deň, v noci, cez víkend, či sviatok, skrátka 24 hodín, 7 dní v týždni.

Výhodou B2C riešenia je nielen objavenie novej distribučnej cesty a tým možné zníženie nákladov, ale aj zvýšenie výnosov vďaka ponuke nových zdrojov a služieb pre zákazníkov, čiže marketing one-to-one, individualizovaná ponuka.

2 METODOLÓGIA

Údaje zverejnené v tomto príspevku boli zbierané on-line formou pomocou stručného dotazníka v spolupráci portálov centrum.sk a vonavyobchod.sk .

Konkrétny príklad virtuálneho obchodu – Voňavý obchod

Ako príklad týchto teoretických poznatkov možno uviesť konkrétny prípad slovenského virtuálneho obchodu zo začiatku 21. storočia v našich podmienkach. Obchod bol vytvorený firmou z prostredia malých a stredných podnikov a je nazvaný Voňavý obchod. Reálne fungoval v tomto období a poskytol nám konkrétne čísla, vďaka ktorým určité predstavy o prevádzke virtuálneho obchodu naberajú reálnu podobu a môžu (resp. v prípade Voňavého obchodu mohli) sa z toho vyvodit' ďalšie odporúčania pre podnikateľov z analogického prostredia.

Elektronický virtuálny obchod s názvom Voňavý obchod ponúka produkty občasnej spotreby, ako sú soli do kúpeľa, voňavé dekoračné kvety, sviečky a iné. Pri založení takéhoto obchodu marketingoví odborníci tvrdia, že treba rátať s nákladmi okolo 50 – tisíc slovenských korún. Na založenie tohto projektového obchodu boli najatí dvaja technici, kde jeden robil grafiku a druhý programátorskú prácu. Rozloženie obchodu, všetky informácie, fotky a iné si navrhoval autor obchodu sám. Náklady na založenie boli 7500 slovenských

korún, ktoré boli rozdelené medzi technikov. Suma nebola vysoká, pretože to bola ich prvá skúsenosť s komerčnými stránkami. Zvyčajne je však cena naozaj vyššia.

The screenshot shows the website 'Voňavý Obchod' in a Microsoft Internet Explorer browser window. The page features a navigation menu with options like 'Ako nakupovať', 'Stav košíka', and 'Informácie o firme'. A main banner highlights a 'NOVINKA - Objednajte si u nás darčekový balíček cez SMS správu priamo z Vášho mobilného telefónu'. Below this, three product packages are listed: 'Baliček A (s vôňou levandule)', 'Baliček B (s vôňou eukalyptu)', and 'Baliček C (s vôňou ruže)'. Each package includes a list of items and a price. On the right side, there is a 'Milí zákazníci,' section with a newsletter sign-up form, including a signature of Peter Dorčák, manager of the business.

Obr. 1 – Vizuál virtuálneho obchodu – Voňavýobchod.sk

Celkový obrat Voňavého obchodu za jeden a pol roka bol 26.901 Sk. Pri cca 20 % marži na produktoch zhora bol hrubý zisk z predaja cez internet 5380 Sk. V roku 2000 bolo uskutočnených 21 objednávok, v roku 2001 ich bolo 12 a do marca 2002 boli 4. V roku 2000 bolo najviac o obchode písané v médiách a to sa ukázalo aj v predvianočnom nakupovaní a bolo uskutočnených viac objednávok, ako v celom roku 2001. Pre porovnanie efektívnosti treba ešte ku počiatočným nákladom 7.500,- Sk prirátat prevádzkový náklad za miesto na servere, kde boli stránky umiestnené, čo predstavovalo 800,- Sk mesačne, a teda od septembra 2000 do marca 2002 15.200,- Sk. Prevádzkovateľ www stránky aktualizoval za dobu skúmania minimálne a svojpomocne, čo ho nestálo ďalšie náklady. Z uvedeného vyplýva, že začiatkom 21.storočia tá doba pre zavedenie internetového obchodu a elektronickej komercie nenastala pre všetky druhy tovarov, vo všetkých smeroch. Zároveň sú však zaujímavé odozvy z podnikateľskej obce, ktorá obchod oslovovala cez stránky B2B alebo „informácie o firme“, ktoré boli súčasťou obchodu. Počas rokov 2000, 2001 a 2002 zakladajúca firma virtuálneho obchodu, firma EZO zaznamenala záujem

o distribúciu jej tovarov z Kanady, Portugalska, Talianska, Macedónska, Veľkej Británie a množstva menších, či väčších (väčšinou reklamných agentúr) firiem zo Slovenska (tu sa efekt nedá spočítať, lebo sa viedli dlhé jednanie a niekedy bola firma oslovená aj telefónom, ktorý bol na stránkach zverejnený).

Analýza užívateľov slovenského Internetu a záujemcov o virtuálny obchod skúmaného typu

Pre lepšie získanie informácií o užívateľoch, o ktorých sa v tomto projekte píše, sa autor spojil s vyhľadávateľom Centrum.sk a formou súťaže, kde súťažiaci mohli vyhrať balíčky z Voňavého obchodu, sa cez stručný dotazník snažil získať čo najviac informácií o užívateľoch.

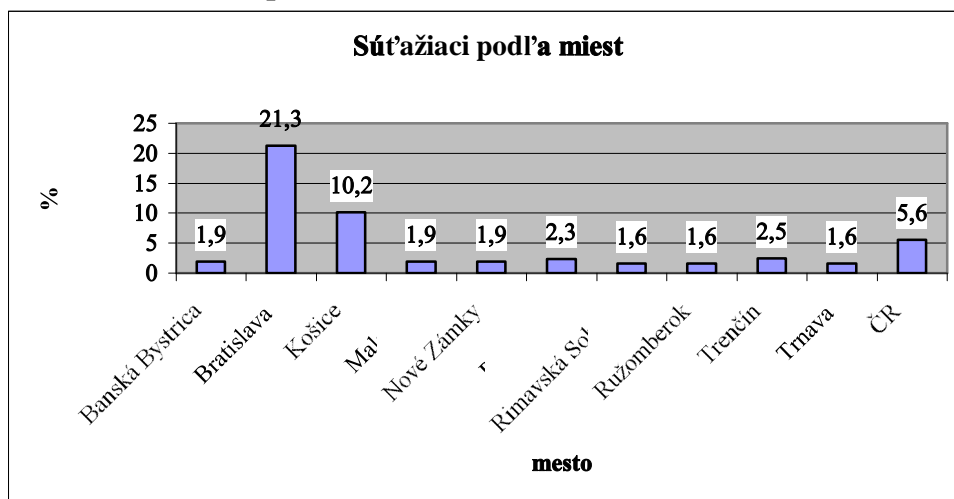
Súťaž sa konala od 13.12.2000 do 11.1.2001 v 3. etapách. V prvej etape odpovedalo 292 súťažiacich správne. Údaje o počte nesprávnych odpovedí a celkovom počte nie sú k dispozícii, z dôvodu nezálohovania potrebných údajov. Druhej etapy súťaže sa zúčastnilo 180 návštevníkov vyhľadávateľa centrum.sk, z ktorých odpovedalo 102 správne a 78 nesprávne. V tretej etape sa zúčastnilo 252 súťažiacich, z čoho 218 odpovedalo správne.

Tabuľka 1 – Súťaž portálu Centrum.sk s Voňavým obchodom spojená s dotazníkom

| 1. etapa | | 2. etapa | | 3. etapa | |
|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|
| Správne | Nesprávne | Správne | Nesprávne | Správne | Nesprávne |
| 292 | | 102 | 78 | 218 | 34 |
| Spolu: | 292 | Spolu: | 180 | Spolu: | 252 |

Súťažiacich môžeme rozčleniť na základe týchto kategórií:

1. Podľa miesta pôvodu

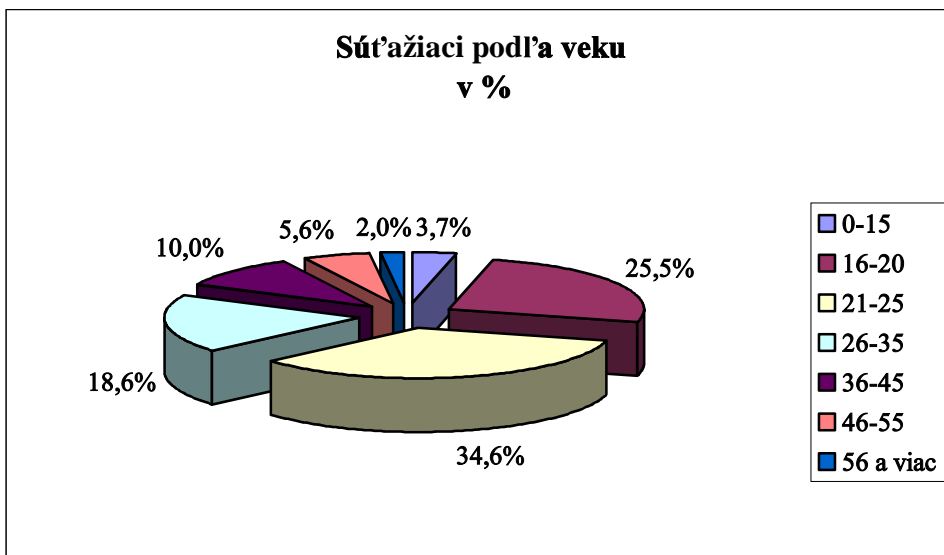


Obr. 2 – Návštevníci Voňavého obchodu podľa miesta pôvodu

Z grafu vidíme, že najviac súťažiach pochádza z Bratislavy (21,3%) a Košíc(10,2%). 5,6% zo všetkých súťažiach pochádza z Českej republiky. Ako vidíme, Internet nepozná hranice a preto sa do súťaže prihlásili nielen súťažiaci zo všetkých kútov Slovenska, ale dokonca aj z ČR.

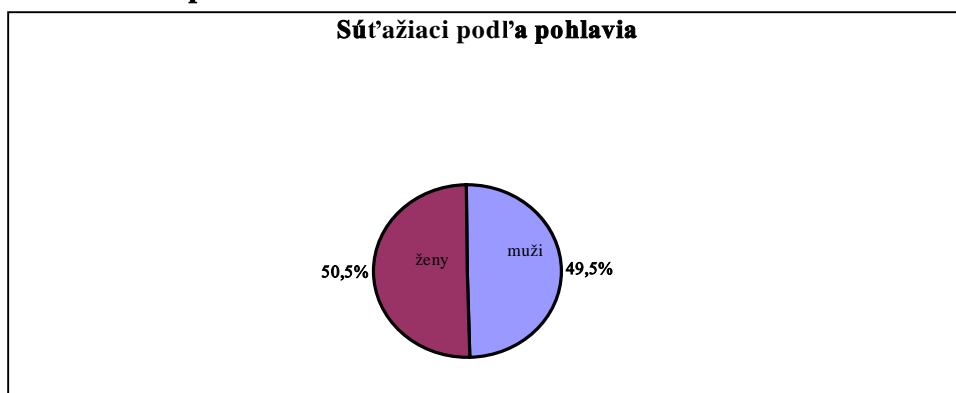
2. Podľa veku

Najviac súťažiach sa nachádza vo vekovom rozpätí od 21 do 25 rokov, ďalej od 16 do 20 rokov. Ide o mladých ľudí, ktorí sa nebránia novým trendom. Väčšinou sú to študenti vysokých škôl, prípadne zamestnanci využívajúci aktívne Internet. Ďalšia najväčšia veková kategória je od 26 do 35 rokov. Najslabšie je na tom kategória nad 55 rokov. Ide väčšinou o ľudí v dôchodku, ktorí Internet používajú málo, alebo nemajú k nemu prístup vôbec.



Obr. 3 Návštevníci portálu Voňavý obchod podľa veku

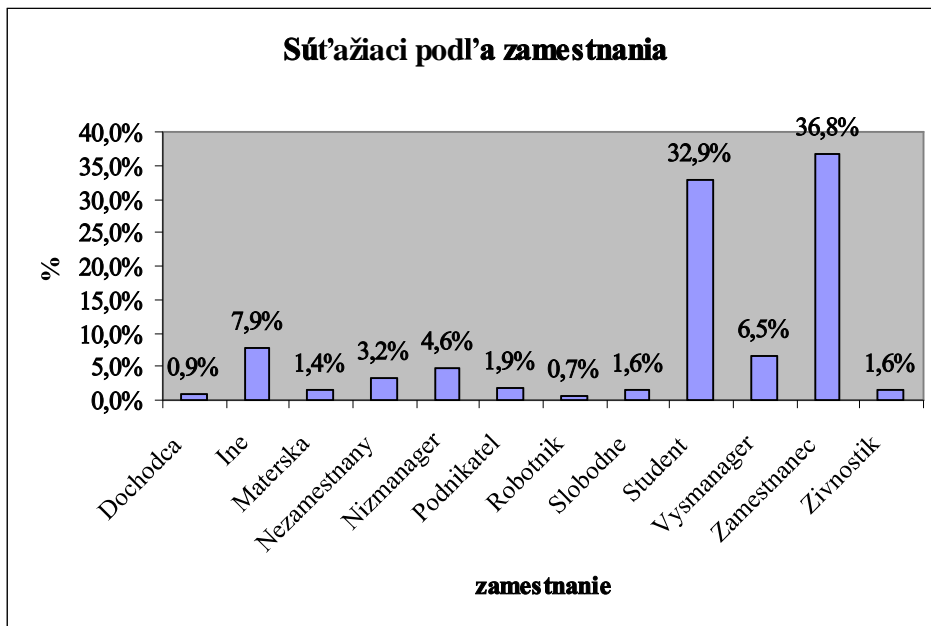
3. Podľa pohlavia



Obr. 4 Návštevníci portálu Voňavý obchod podľa pohlavia

Je zaujímavé, že sa v súťaži zúčastnil **takmer rovnaký počet mužov ako žien. Starostlivosť o svoj zovňajšok v súčasnej dobe už nie je len výsadou žien. V prípade aromaterapie to platí dvakrát, pretože aromaterapeutický produkt pôsobí blahodarne nielen na telo ale aj na ducha.**

4. Podľa zamestnania



Obr 5 Návštevníci portálu Voňavý obchod podľa zamestnania

Najviac o aromaterapeutické výrobky v našej súťaži prejavili záujem súťažiaci, ktorí si zvolili z možností kategórie zamestnanie „zamestnanec“, predpokladáme, že ide o úradníkov rôznych zameraní. Ďalej to boli študenti, ako jedna z najväčších užívateľských skupín využívajúca Internet a zároveň veľká skupina či už súčasných alebo budúcich potencionálnych zákazníkov spoločnosti EZO.

3 ZÁVER

Z uvedenej analýzy sa dajú vyvodit' odporúčania nielen pre konkrétnu firmu EZO, ale aj pre analogické firmy z prostredia malého a stredného podnikania na Slovensku. Pri tvorbe internetového obchodu treba klásť veľký dôraz na náklady. Pokiaľ má prevádzkovateľ už hotový fotomateriál, odporúča sa využiť z neho čo najviac, v inom prípade sú to ďalšie náklady. Tak ako pri všetkých službách, aj tu si treba dať vyhotovit' niekoľko ponúk – väčšinou sa budú diametrálne odlišovať. V prípade, že stránky zakladá firma prevádzkujúca výrobu, či veľkoobchod, odporúča sa použiť iba platformu B2B (business to business), pretože pre takúto firmu malé objednávky nie sú zaujímavé. Ak má firma ambície exportovať, sú www stránky s aktívnou obchodnou aplikáciou veľmi dobrou príležitosťou pre

oslovenie nových trhov. V tomto prípade však netreba zabúdať na lokalizovanie stránok do čo možno najviac svetových jazykov. Pri predpoklade, že stránky slúžia na účely prezentačné, firemné, ako virtuálny aktívny katalóg, predpokladá sa, že prevádzkovateľ nebude mať veľký záujem inzerovať na internetových serveroch. Minimálny základ pre úspech je ale kvalitné zaregistrovanie vo svetových vyhľadávačoch. Niektoré vyhľadávače ponúkajú službu prednostného zobrazenia Vašej stránky vo výsledkoch vyhľadávania. Závbery z analýzy vyplývajúce z finančného hľadiska hovoria o strate. Treba ale brať do úvahy aj nefinančné ukazovatele ako marketingová prezentácia ponuky na novom médiu, získanie nových slovenských odberateľov, zahraničných odbytových teritórií alebo otázku image. V roku 2000 bol virtuálny obchod malej slovenskej firmy ešte stále objektom záujmu a závidia ostatných podnikov z odvetvia. Z celkového hľadiska by sa slovenským podnikateľom (nielen firmám, ale aj drobným živnostníkom) dalo odporúčať využívanie tohto nového marketingového kanála čo najviac. Okrem toho, pokrytie internetovým pripojením na Slovensku sa od roku 2002 zniekol'konásobilo, čo len predpokladá vylepšenie vopred uvedených čísiel.

AFILIÁCIA/AFFILIATION

Článok vznikol v súvislosti s riešením projektu VEGA 1/2120/05 Výskum princípov a koncepcií eManažerstva organizácií budúcnosti a obsahuje priebežne dosiahnuté výsledky.

LITERATÚRA / REFERENCES

Books:

DELINA, R.,VAJDA, V.(2006), *Teória a prax elektronického obchodovania*, elfa, s.r.o., Košice

DONÁT, J. (2000), *e-Business pro manažery*, Grada Publishing, Praha

Internet sources:

<http://www.vonavyobchod.sk>

<http://www.centrum.sk>

O AUTOROVI / ABOUT THE AUTHOR



PhDr. Peter Dorčák je odborným asistentom na Katedre marketingu a medzinárodného obchodu, Fakulty manažmentu v Prešove. Zároveň je spolumajiteľom firmy EZO.sk, s.r.o. a EZO.cz, s.r.o., ktoré prevádzkovali jeden z prvých virtuálnych obchodov na Slovensku www.vonavyobchod.sk a v dnešnej dobe prevádzkujú www.ezoshop.com

IDENTIFIKÁCIA VYBRANÝCH FAKTOROV FIRIEM BUDÚCNOSTI

SELECTED FACTORS IDENTIFICATION OF FUTURE ORGANIZATI

HELENA ŠIMKOVÁ

1 ÚVOD

Pri nástupe služby WWW v pôvodne decentralizovanom prostredí začali vznikať **slabé miesta**, vyradením ktorých miznú z virtuálneho sveta siete celé aplikácie. Ťažko sa dá vyradiť službu WWW ako celok, môže sa však stratiť ľubovoľná webová aplikácia. Každá WWW aplikácia závisí na jednom, alebo na niekoľkých málo serveroch, pri ktorých vyradením hneď zmizne, bez ohľadu na to, o akú stránku sa jedná.

2 METODOLÓGIA

Útoky Denial of Service odhalili metódu, ktorá môže **paralyzovať** ľubovoľnú webovú aplikáciu. Využili skutočnosť, že pri WWW službe je vždy **prevádzkovaných viac klientov ako serverov**. Oproti jednému serveru stoja **potenciálne všetci klienti siete internet**, a tých je dnes viac ako 200 miliónov. Hackeri dokázali po sieti rozmiestniť **falošných klientov**, ktorí svoj cielený server vo vopred naplánovanom okamihu ľahko pohltili. Ich existencia dokazuje, že **mohutnosť internetu je v jeho dnešnej aplikácii minulosťou**.

2.1 Súčasné aplikácie

Je tu ale jeden veľký problém, ktorým je rozdelenie klientov siete internetu do dvoch kategórií: na malú skupinu (webových) serverov a veľkú skupinu (webových) klientov, v dôsledku čoho sieť v aplikačnej rovine stráca svoju pôvodnú odolnosť.

Dnešné aplikácie majú ešte jednu nevýhodu, že ak **prekročia zmeny služieb v sieti určitú hranicu**, narážame na problémy navigácie. Tieto **obmedzenia sú vlastné všetkým dnešným vyhľadávateľom**. Každý z nás sa zrejme stretáva s **nefungujúcimi odkazmi na vyhľadávaných webových stránkach**. Akýkoľvek server, ktorý môže byť ľahko vyradený zo siete (ba dokonca stačí zmeniť len vnútornú štruktúru jeho stránok), stavia pred dnešné vyhľadávateľce, ktoré fungujú v podstate off-line, **neriešiteľnú úlohu**, pretože musia často **mapovať neustále sa meniace úlohy**.

2.2 Aplikácie budúcnosti

Systém, ktorý ako prvý dokázal uvedené problémy odstrániť, bol Napster. Počiatkových. Pridal aplikáciu, ktorá z klientov v podstate urobila servery. Odstránil kategorizáciu účastníkov siete na servery a klientov.

Napster pracuje tak, že pred pripojením k sieti prezrie náš disk. Vytvorí aktuálny zoznam súborov, ktoré na počítači existujú, a po pripojení k niektorému zo serverov Napsteru (tých je na sieti asi 100) ich odošle do indexačného systému. Na serveroch je informácia o tom, kto je pripojený, akú má jeho pripojenie kvalitu a čo práve ponúka. Napster neumožňuje mať vo vyhľadávacom systéme starú informáciu. Servery Napsteru v tomto prípade neobsahujú konkrétne dáta, ako je tomu u WWW serveroch, ale iba stručný štruktúrovaný popis ich obsahu. V každom okamihu systém presne vie, aké aktuálne súbory sa v ňom nachádzajú. a v okamihu nájdenia hľadaného súboru začne prenos vlastných informácií. Až v tento moment začne pracovať s veľkým objemom dát. V tom spočíva efektívnosť tohto systému.

Vynájdenním Napster po prvýkrát zmizlo rozdelenie na jeden zraniteľný server a tisíce na ňom závislých klientov.

Aplikácie budúcnosti sa zrejme nebudú obmedzovať na situácie, v ktorých je stručný popis už pripravený (ako je tomu napr. u MP3 súboroch, ktoré vo svojom záhlaví obsahujú mimo iných názov skladby, meno autora a názov albumu). Možno sa objavia tiež systémy, ktoré budú využívať k príprave informácií aktívnu spoluprácu „živého“ klienta. Práve ten im z množstva informácií pomôže vybrať to podstatné. Dobré projekty budúcnosti si to zabezpečia tak, aby klient mal sám záujem čo najlepšie s aplikáciami pracovať a vkladat' do chodu systému svoju vlastnú prácu. V aplikáciách budúcnosti sa teda nemusí jednat' len o originalitu technického riešenia, úspešné projekty veľmi pravdepodobne vymažú hranice práce strojov a práce ľudskej.

Hlavné faktory typu Napster:

1. *Aktuálnosť*. Ide o systém, ktorý principiálne neumožňuje vyhľadávať starú informáciu.
2. *Efektívnosť*. V celom procese vyhľadávania sa pracuje iba s minimálnym množstvom dat. Veľké súbory zostávajú u klientov, ktorí ich ponúkajú priamo zo svojich počítačov. Distribuované aplikácie umožňujú koordinovať činnosť veľkého množstva klientov a zoskupiť dostatočné množstvo zdrojov nutných k vytvoreniu vyššej hodnoty.
3. *Mohutnosť*. Tento faktor vyplýva z distribuovanosti riešenia.

V projektoch budúcnosti bude tiež dôležitá :

1. *distribuovanosť* - všetky doterajšie servery a portály trpia všetkými známymi nevýhodami centralizovaných riešení. Predovšetkým ide o menšiu spoľahlivosť, ktorá je dôsledkom všeobecných problémov systému nielen technického (môžu zlyhať, je možné ich pohltiť, alebo môžu byť napadnuté aj iným spôsobom). O celé riešenie sa stará jediná firma.

Samozrejme, že nepoznáme len čiernobiely riešenia. Dokážeme si predstaviť

aj projekt, ktorý bude pozostávať z aplikácii, napríklad „skôr serverov“, „skôr klientov“, a tiež zo zobrazovačov, teda čistých klientov bez spätnej väzby. Aj samotný Napster je prechodným systémom. Aplikácie a ich jednotlivé časti v systéme sa môžu vyvíjať, jedna môže prechádzať na druhú v súlade s vývojom potrieb jeho užívateľa. Tým sa už dostávame k druhému faktoru, ktorým je adaptabilita.

2. **adaptabilita** - nikto nedokáže predvídať spôsob popisu informácií pre klientov. Vznikne celý rad riešení pre určité aplikačné oblasti. Môžu vzniknúť projekty, ktoré budú využiteľné všeobecne, ktoré sa budú prispôsobovať najrôznejším potrebám.

Nastoluje sa otázka, či pôjde e-business? Pokiaľ pod pojmom e-business rozumieme dobrú, čo najviac automatizovanú komunikáciu medzi firmami a ich pracovníkmi, potom áno. Pokiaľ sa podarí u klientov vyvolať pocit, že sú súčasťou jedného celku, že spolupráca v ich osobnom záujme, bude to najvyššia hodnota, ktorú môže akákoľvek komerčná firma vytvoriť, či to bude firma klasická, alebo virtuálna.

Vo svete sa rozvíjajú nové transakcie, ktoré vytvoria oveľa viac zisku, než tvoria modely „spotrebiteľ – spotrebiteľovi“, „firma – spotrebiteľovi“, alebo „spotrebiteľ – firme“. Je to transakcia označovaná ako B2B, „firma – firme“. Veľmi významnou vlastnosťou tohto trhu je, že zhromažďuje súčasne niekoľko predávajúcich a kupujúcich (vo virtuálnom zmysle) na jednom centrálnom trhu. Zároveň im umožňuje, aby medzi sebou navzájom predávali a kupovali.

3 ZÁVER

Úspech každého podnikania závisí od toho, či pre svoj projekt dokážeme nadchnúť ostatných ľudí. Pokiaľ získame čo najviac dobrých spolupracovníkov, pokiaľ dokážeme uzavrieť silné strategické partnerstvo a pokiaľ získame pre naše výrobky, alebo tovar potrebné množstvo zákazníkov, len vtedy môžeme uspieť.

„Stály“ zamestnanecký pomer, kde je človek zamestnaný na osem hodín, behom ktorých sedí v kancelárii a za mesiac berie dohodnutý plat, sa stáva prekonaným. Projekty Novej ekonomiky počítajú nielen s virtuálnymi firmami, ale aj s virtuálnymi pracovníkmi. Už dnes získava významné miesto práca na krátkodobých úlohách, kde sú ľudia oslovení na projekty a podľa kvality ich výsledkov sú hodnotení.

Druhým významným fenoménom je práca z domova. Ľudia pracujúci na zákazku, ale stále viac i bežní zamestnanci, môžu častejšie zostať doma a zamestnávateľovi iba odovzdávať výsledky. Zamestnávateľ ušetrí prevádzkové náklady, pracovníci nemusia toľko cestovať a môžu si vybrať chvíľu, kedy majú na prácu chuť a kedy môže byť ich práca efektívnejšia.

Dnešná doba však prináša ešte jeden nový prvok. Doteraz boli ľudia motivovaní predovšetkým finančne. Na realizácii nových projektoch už neboli pracovníci motivovaní peniazmi, tu už hrala rolu potreba sebarealizácie a uznania.

Vstupujeme do obdobia, kedy bude ťažké rozlíšiť výsledky ľudskej od práce strojov. Vlastne už v tejto dobe sme. Kto je napríklad autorom workshopov? Sú to samozrejme pracovníci, ktorí sa do nich zapojili. Rovnako je to aj technický systém, ktorý umožňuje spoluprácu a diskusiu vo virtuálnom prostredí.

AFILIÁCIA / AFFILIATION

Článok vznikol v súvislosti s riešením projektu VEGA 1/2120/05 Výskum princípov a koncepcií eManažérstva organizácií budúcnosti a obsahuje priebežne dosiahnuté výsledky.

LITERATÚRA / REFERENCES

- Donát, J. 2000: e-Business. Grada Publishing, Praha. ISBN 80-247-9001-7
Scullez, A., Woods, W. 2001: Internetová tržisťe. Grada Publishing, Praha. ISBN 80-247-0081-6
Tej, J. 2002: Ekonomika a manažment verejnej správy. PU Prešov. ISBN 80-8068-136-8

O AUTOROVI / ABOUT THE AUTHOR



Ing. Helena Šimková, CSc.,
Technická univerzita, Ekonomická fakulta
Katedra manažmentu a marketingu
B. Němcovej 32, 040 01 Košice
e-mail: helena.simkova@tuke.sk

DIGITÁLNE KNIŽNICE A VIRTUÁLNE VZDELÁVACIE PROSTREDIE - ELEKTRONICKÉ INFORMAČNÉ ZDROJE V PROCESE VZDELÁVANIA NA UNIVERZITE

DIGITAL LIBRARIES AND VIRTUAL LEARNING ENVIRONMENT - ELECTRONIC INFORMATION RESOURCES AS AN INTEGRAL PART OF EDUCATION AT UNIVERSITY

LUBICA JEDLIČKOVÁ

1 ÚVOD

V kontexte širších sociálnych a technologických zmien sa prejavujú potreby nových prístupov aj v procese vzdelávania - integrálnou súčasťou výchovno-vzdelávacieho procesu na školách (univerzity nevynímajúc) sa stáva virtuálne vzdelávacie prostredie. Informačné technológie a nové médiá prispievajú k skvalitneniu vzdelávacieho procesu: technologické nástroje sú faktorom zvyšujúcim účinnosť vyučovacieho procesu a zároveň majú smerovať k zavádzaniu interaktívnych systémov a uplatneniu nových prístupov zdokonaľujúcich vyučovací proces (“Technology Enhanced Learning”).

Jedným z prvkov univerzitného vzdelávania sú akademické knižnice s informačnými zdrojmi a službami. Knižnice, ponuka zdrojov ako aj služby prechádzajú taktiež v súvislosti s rozmachom elektronického komunikačného prostredia zásadnými zmenami. Tradičné informačné zdroje koexistujú s elektronickými, digitálne prostredie vyžaduje digitálne služby. Vyjadrením progresívnych tendencií v oblasti sprístupňovania sieťových informačných zdrojov sú digitálne knižnice. Vývoj v oblasti informačných a komunikačných technológií priniesol koncom 90. rokov 20. storočia výrazný pokrok do oblasti vývoja a nasadenia tejto technológie. Od ponímania DK ako prvku integrujúceho externé informačné zdroje do služieb tradičných knižníc sa v súčasnosti na digitálne knižnice nazerá v nadištitucionálnych dimenziách. V kontexte tohto pohľadu je digitálna knižnica chápaná ako množina digitálnych nástrojov, ktoré umožňujú agregovanie viacerých inštitucionálnych zdrojov, ktoré sú používateľom prezentované prostredníctvom spoločného rozhrania. Agregované zdroje predstavujú jednotu lokálnych (interných) a vzdialených (externých) elektronických informačných zdrojov - sú to buď digitalizované, alebo tzv. digital-born dokumenty. Externé zdroje sú voľne dostupné alebo ich inštitúcia získava kúpou - často ich označujeme ako licencované. Okrem toho sa menia aj informačné potreby používateľov – preferujú sa primárne zdroje, nie bibliografické záznamy,

ale plné texty. Rozvoj elektronického publikovania mení pohľad na dostupnosť informácií, snahy sa orientujú na rozširovanie prístupu k zdrojom.

Akademická knižnica ako súčasť širšieho aparátu vedy pomáha v univerzitnom prostredí zabezpečovať niektoré významné funkcie vedeckej komunikácie: registruje nové informácie, rozširuje povedomie o ich existencii a archivuje tieto informácie pre potreby neskoršieho vyhľadávania a použitia. Nie je to iba pasívny prvok získavania zdrojov - najmä externých - ale aj budovania kolekcie interných informačných zdrojov v rámci svojej pôsobnosti. Aktuálne trendy v tomto smere predstavujú iniciatívy v oblasti samoarchivovania reprezentované tzv. *inštitucionálnymi repozitármi* (IR). IR je digitálna zbierka, ktorá sústreďuje a uchováva intelektuálnu produkciu inštitúcie. Predstavuje kolekciu s vysokým informačným potenciálom. V nadväznosti na uvedené fakty by knižnice v akademickom prostredí mali okrem zabezpečovania prístupu k informačným zdrojom hľadať na "svojej" univerzite možnosti integrácie interných informačných zdrojov do výučby odborných predmetov a to cestou priamej spolupráce s pedagógmi. Aká je v tomto smere situácia na Slovensku? Sú súčasné hybridné akademické knižnice schopné reagovať na zmenu informačných potrieb svojich používateľov v akademickej komunite tak, aby sa stali súčasťou nového elektronického vzdelávacieho prostredia? Dokážu byť nielen podporným, ale aj kvalitatívne (obohacujúcim) formujúcim prvkom procesu výučby?

2 AKADEMICKÁ (DIGITÁLNA) KNŽNICA A VZDELÁVANIE NA UNIVERZITE - PRÍKLAD SPU V NITRE

Elektronické informačné prostredie ovplyvňuje možnosti knižníc v oblasti sprístupňovania informačných zdrojov dvojakým spôsobom: zmeny zaznamenávame pri sprístupňovaní tradičných zdrojov, do popredia sa však dostáva dostupnosť aktuálnych odborných informácií. Reflexiou na meniace sa informačné potreby najširšieho spektra používateľov sú zásadné zmeny informačných produktov reprezentovaných aj bibliografickými databázami - popri základnom bibliografickom popise dokumentu sa objavuje tzv. pridaná hodnota v podobe ďalších informácií a služieb. Doplnkovými informáciami sú nielen texty, ale aj široké spektrum obrazových a zvukových formátov. Plnotextové databázy poskytujú prístupy k vedeckým a odborným časopisom na stránkach vydavateľov, mnohí špecializovaní producenti ponúkajú produkty agregujúce niekoľko zdrojov, v ostatných rokoch sú samozrejmosťou tematicky profilované digitálne knižnice s vysokým komfortom vyhľadávania a služieb. V podmienkach Slovenska majú univerzity možnosť pristupovať ku skutočne obsahovo vysoko kvalitným informačným produktom vďaka spoločným aktivitám univerzít a akademických knižníc na úrovni národných a konzorciálnych licencií. Primárne je cieľom podpora vedy, avšak vzhľadom na vynakladané finančné prostriedky je potrebné hľadať ďalšie možnosti využitia informačného potenciálu, ktorý obsahuje. Na strane druhej, aby proces vzdelávania zodpovedal úrovni súčasného rozvoja jednotlivých oblastí ľudského poznania a potrebám praxe, musí sa orientovať na sprostredkovávanie takého intelektuálneho obsahu, ktorý odráža aktuálny stav poznania.

Slovenská poľnohospodárska univerzita v Nitre pôsobí v oblasti vysokoškolského vzdelávania už 60 rokov a z profilovo poľnohospodársky zameranej edukačnej inštitúcie sa transformovala na pracovisko univerzitného typu so širším obsahovým zameraním, čo sa odráža v profilácii používateľských potrieb tak pre vedu a výskum, ako aj výučbu. Saturáciu týchto potrieb realizuje vo funkcii akademickej knižnice Slovenská poľnohospodárska knižnica pri SPU, ktorá zabezpečuje tak nákup a sprístupňovanie externých informačných zdrojov a ich sprístupňovanie, ako aj budovanie a sprístupňovanie zdrojov lokálnych. *Externé informačné zdroje* reprezentuje ponuka licencovaných databáz, rešeršných a informačných služieb z produkcie svetových lídrov v oblasti komunikácie vedeckých informácií: Web of Science, Current Contents Connect, SpringerLink, EBSCO, ScienceDirect, Proquest 5000 International, Scopus a Knovel Library. Tieto produkty predstavujú jednotu informácií, služieb a inštruktážnych materiálov pre používateľov. Producenti vychádzajú z aktuálnych trendov v oblasti vzdelávania, ktoré poukazujú na potrebu integrácie informačných zdrojov do podpory vzdelávania na univerzitách. Prezentujú sa integrácie rôznych nástrojov podporujúcich vstup do e-vzdelávacieho prostredia - vytváranie používateľských profilov, vlastných vzdelávacích stránok, budovanie tematických zbierok dokumentov, budovanie vlastných bibliografických a citačných databáz, zasielanie signálnych informácií na základe definovanej rešeršnej stratégie (na presne vybrané témy) formou alertov ap. Každý používateľ v rámci univerzity si môže vytvoriť svoj profil, základnou podmienkou je registrácia.

Interné informačné zdroje predstavuje online katalóg knižnice a Bibliografická databáza SIPK (je tvorená subdatabázami Publikačná činnosť pracovníkov SPU, Agrobibliografia, Tradičné agroekosystémy a Klimatická zmena, sucho). V prípade záujmu zo strany pedagógov nie je problém spracovať aj ďalšie tematické selekcie dokumentov a tieto potom zapracovať do prípravy študentov v rámci predmetu (alebo určitej problematiky). Nakoľko databáza ponúka štandardné rešeršné nástroje možno ju v tomto smere plne využívať. Ak používateľ nájde relevantný záznam a plný text nie je dostupný, knižnica ponúka službu typu document delivery – elektronickú kópiu článku z časopisu alebo zborníka.

Knižnica buduje *inštitucionálny elektronický repozitár*, ktorý obsahuje od r. 2004 výberovo plné texty publikácií vedecko-pedagogických pracovníkov univerzity. Sú to najmä príspevky zo zborníkov vydávaných na SPU, články z voľne dostupných periodík, plné texty autoreferátov doktorandských dizertácií a výberovo digitalizované staršie dokumenty. Tieto plné texty sú sprístupňované v rámci vyššie spomenutých súčastí bibliografickej databázy SIPK bez obmedzenia. Významným podporným aktom v tomto smere bolo vydanie smernice o bibliografickej registrácii publikačnej činnosti a ohlasov. Repozitár je tak kontinuálne obohacovaný a nachádzajú sa v ňom nielen dokumenty publikované na univerzite, ale aj publikačné aktivity zamestnancov prezentované mimo SPU. Tie sa však iba archivujú, nie sú sprístupňované .

3 ZÁVER

Akademické (digitálne) knižnice majú svoje miesto vo výchovno-vzdelávacích aktivitách a sú schopné poskytovať kvalitnú podporu vzdelávacieho procesu. Základným predpokladom je poznanie informačných potrieb svojich používateľov, a schopnosť ich saturácie v podobe kvalitných – či už interných alebo externých - informačných zdrojov. Na to, aby sa knižnice na vysokých školách stali súčasťou moderného elektronického vzdelávacieho prostredia musí byť potreba integrovať tento prvok tak do priameho vyučovacieho procesu, ako aj širšieho kontextu vzdelávania. Uvedená potreba však musí primárne vychádzať priamo od základných zložiek procesu - pedagógov a študentov. Skúsenosti zo zahraničia ukazujú, že hľadanie spoločných postupov a riešení nie je jednoduché, ale možné áno. Zabúdať by sa nemalo ani na fakt, že informačné zdroje, ktoré majú používatelia akademických knižníc (teda študenti a pedagógovia na našich univerzitách) k dispozícii 24 hodín denne, predstavujú nemalé finančné náklady, ktoré by sa mali využívať čo najefektívnejšie. Zatiaľ na Slovensku prevláda postup v podobe samostatných vzdelávacích aktivít knižníc a pod podporou štúdia pretrváva predstava dostatočného zabezpečenia tradičnou študijnou literatúrou v podobe výpožičných služieb, alebo poskytovania rešeršných služieb (zoznamy literatúry na určitú tému) v období písania ročníkových alebo seminárnych prác.

LITERATÚRA / REFERENCES

<http://www.fem.uniag.sk/acta>

<http://www.slpk.sk>

<http://www.library.sk/aRL/main.php?ictx=spu>

O AUTOROVI / ABOUT THE AUTHOR



PhDr. Ľubica JEDLIČKOVÁ,

Slovenská poľnohospodárska knižnica pri SPU v Nitre (Slovak Agricultural Library in Nitra), Štúrova 51, 949 59 Nitra. E-mail: Lubica.Jedlickova@uniag.sk.

Autorka pôsobí ako systémový knihovník a v období ostatných 10 rokov sa venuje otázkam elektronického publikovania a digitalizácie. V rámci riešenia projektu E-publikovanie na SPU v Nitre bola pod jej vedením vytvorená aplikácia pre publikovanie online verzie vedeckých časopisov univerzity edície Acta, ktorá na medzinárodnom poľnohospodárskom a potravinárskom veľtrhu AGROKOMPLEX 2005 získala čestné uznanie ministra pôdohospodárstva SR. Ako inštitucionálny koordinátor zabezpečuje realizáciu úloh v rámci národného projektu budovania digitálnych akademických knižníc a na pôde Slovenskej poľnohospodárskej univerzity zodpovedá za budovanie inštitucionálneho repozitára; zabezpečuje administráciu licencovaných elektronických informačných zdrojov.

VYUŽITIE E-GOVERNMENTU V KRAJINÁCH V4

USING E-GOVERNMENT IN V4 COUNTRIES

RENÁTA MADZINOVÁ

1 ÚVOD

V roku 1991 sa v severomaďarskom meste Vyšehrad stretli zástupcovia vtedy troch krajín – prezident ČSFR Václav Havel, predseda maďarskej vlády József Antall a poľský rezident Lech Wałęsa, ktorí podpísali Deklaráciu o spolupráci Českej a Slovenskej federatívnej republiky, Poľskej republiky a Maďarskej republiky na ceste európskej integrácie. Rozdelením ČSFR na Českú a Slovenskú republiku v roku 1993 sa pôvodná V3 zmenila na V4. Cieľom tohto medzinárodného zoskupenia je predovšetkým vzájomná spolupráca krajín založená na spoločných historických a kultúrnych tradíciách. Spolupráca sa sústreďuje na prehlbovanie vzájomných vzťahov vo všetkých oblastiach – ekonomickej, kultúrnej, vzdelanostnej, informačnej a iných. 1. mája 2004 sa stali krajiny V4 spoločne členmi Európskej únie. Tým na seba prevzali aj záväzky, ktoré sa týkajú vybudovania informačnej spoločnosti.

Prvé programy v oblasti e-governmentu na úrovni EÚ boli prijaté už v roku 2000, konkrétne eEurope. S účinnosťou do konca roka 2005 sa prijímali ďalšie programy, ako eEurope2003+ a eEurope2005. Ich prvoradým cieľom bolo zabezpečiť informačné systémy pre všetkých. V rámci eEurope, bolo prioritou v oblasti e-governmentu, umožnenie vzniku elektronickej vlády. Ostatné programy nadväzovali na tento prvý plán, ktorý predpokladal, že vo všetkých krajinách sa s budovaním informačnej spoločnosti už začalo. Hoci nadväzujúci plán eEurope2003+ mal ako ďalší cieľ predovšetkým neprehlbovanie digitálnej priepasti medzi členskými krajinami a prístupujúcimi krajinami, Slovenska a ostatných krajín V4 sa tento program dotkol len okrajovo. 1. júna 2005 bola prijatá iniciatíva i2010, ktorej základný cieľ je označovaný ako 3i – inovácie, investície a integrácia do každodenného života. Rozmenené to znamená, že v rámci EÚ sa vybuduje jednotný európsky informačný priestor na podporu elektronickej komunikácie, posilnia sa inovácie a investície v oblasti informačno-komunikačných technológií (podporí sa výskum v oblasti IKT, rozvoj podnikania v IKT, využitím IKT sa reorganizuje podnikateľská aktivita), zabezpečí sa rozvoj informačnej spoločnosti tak, aby bola dostupná všetkým (pomocou využitia IKT sa podporí rast kvality života občanov). V rámci i2010 sa v oblasti e-governmentu predpokladá, že do roku 2010 vznikne digitálne hospodárstvo. Vláda zabezpečí pre svojich občanov lepšie verejné služby, rast a vytváranie

nových pracovných miest. Informačné a komunikačné technológie by mali podľa tejto iniciatívy byť hnacím motorom integrácie a zvýšenej kvality života.

Vďaka takmer rovnakým historickým a spoločenským podmienkam, sú krajiny V4 často využívané na vzájomnú komparáciu. Porovnávať tieto krajiny s „tradičnými rozvinutými“ krajinami EÚ znamená porovnávať niečo, čo je neporovnateľné. Kým v krajinách EÚ sa e-government budoval od roku 2000, v krajinách V4 sa začalo s jeho výstavbou a využívaním až po roku 2004. Hoci ekonomické podmienky, ani podmienky na prijatie elektronickej vlády boli vo všetkých krajinách rôzne, je zoskupenie V4 na porovnávanie postupu vo vytváraní e-governmentu veľmi priaznivé. Komparáciou krajín je možné naznačiť aj ďalšie možné postupy pri zvyšovaní kvality života obyvateľov týchto krajín, k čomu má elektronická vláda v prvom rade prispievať.

2 METODOLÓGIA

Internet sa za posledné roky stal neoddeliteľnou súčasťou života každého občana a možno v oveľa väčšej miere aj podnikateľa. Kto dnes nepodniká na webe, snáď ani neexistuje. Posledné roky znamenali, že aj vlády jednotlivých krajín, najmä pod vplyvom EÚ, vykazujú snahu o svoje „zviditeľnenie“ na webe. Nie každej krajine spomedzi V4 sa rovnakým tempom darí zavádzať elektronickú vládu do praxe. Na základe využitia analýzy, ktorá pozostáva zo zberu a utriedenia informácií o jednotlivých krajinách, je cieľom príspevku poukázať na stav e-governmentu v krajinách V4. Prvá časť príspevku pozostáva z analýzy stavu implementácie e-governmentu do praxe. V jednotlivých krajinách V4 uvedené inštitúcie, ktoré sa zaoberajú elektronickou vládou, prijatá legislatíva. Popisná časť upozorňuje na najdôležitejšie prínosy v analyzovanej oblasti v krajinách V4.

Záverečná časť príspevku sa zameriava na komparáciu uplatnenia jednotlivých aplikácií v e-governmentu. Využíva pri tom porovnania získané z agentúry, ktorá sa takýmito analýzami zaoberá už niekoľko rokov. Zároveň sú porovnané aj jednotlivé úspechy, budúce smerovania aj nedostatky v krajinách. Komparácia prináša úspechy najmä v tom, že krajina sa nehodnotí iba na základe časového vývoja, ale možno ju hodnotiť aj v priestore, porovnaním s ostatnými krajinami V4. Takto zistené nedostatky v porovnaní inými krajinami prispievajú najmä na zlepšenie a budúce smerovanie krajiny v implementácii e-governmentu a tým zvyšovania komfortnosti prístupu občana a podnikateľov ku službám vlády.

Slovenská republika

Mnohé zmeny novej vlády pod vedením R. Fica sa prejavili aj zmenami v Národnom strategickom referenčnom rámci na roky 2007 – 2013 (NSRR). Na základe operačných programov budeme na splnenie vopred vytýčených cieľov v nasledujúcich rokoch čerpať finančné prostriedky z EÚ. Zmeny v NSRR budú ovplyvňovať aj elektronizáciu vlády. Tento fakt vyplýva zo zavedenia troch nových Operačných programov – Konkurencieschopnosť a hospodársky rast, Informatizácia spoločnosti a Zdravotníctvo.

Práve program Informatizácia spoločnosti sa zaoberá podporou vzdelávania, vedou a výskumom, školstvom a knižnicami. Za najväčšiu prioritu programu považuje podpredseda vlády SR, Dušan Čaplovič vybudovanie kvalitného e-governmentu. Hoci pôvodne spadal tento operačný program pod Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií (MDPaT), v súčasnosti je plne v pôsobnosti Úradu vlády SR, ktoré bude tento program riadiť.

Pre tento nový Sektorový operačný program bolo vyčlenených 993 miliónov eur, oproti pôvodným 800 mil. Zvýšenie finančných prostriedkov do programu je podľa vyjadrenia D. Čaploviča preto, že „...informatizácia spoločnosti je jednou z priorit EÚ...“¹

Na Slovensku implementácia e-governmentu spadá pod MDPaT, Ministerstvo financií, ktoré zodpovedá za Lisabonsku stratégiu pre Slovensko a rozpracovalo program Minerva, Úrad vlády SR, ktorý spravuje Operačný program Informatizácia spoločnosti, je zodpovedný za správu portálu verejnej správy www.portal.gov.sk, a sieť GOVNET. Ďalšími orgánmi na národnej úrovni, ktoré majú na starosti e-government sú splnomocnenec vlády SR pre informatizáciu, Inštitút pre verejnú správu, Telekomunikačný úrad, Štatistický úrad, Úrad na ochranu osobných údajov, Najvyšší kontrolný úrad, Národný bezpečnostný úrad, Úrad, ktorý spravuje verejné obstarávanie. Brzdou pre účinný, rýchly a komfortný prístup občana ku vláde je množstvo orgánov, a organizácií, ktoré majú vo svojej správe e-government. Problémom je zároveň vzájomná neprepojenosť orgánov, neexistencia jedného centrálného a zodpovedného orgánu za správu elektronickej vlády, vysoké finančné požiadavky na e-government, nízky stupeň kontroly implementácie e-governmentu.

Na regionálnej úrovni je za vybudovanie e-governmentu zodpovedné predovšetkým Ministerstvo vnútra SR. Ďalej sú to splnomocnenec vlády pre decentralizáciu verejnej správy, samosprávne kraje a obce a iné orgány miestnej štátnej správy.

Za najväčšie úspechy Slovenska na poli budovania prevádzky e-governmentu možno považovať vytvorenie verejného portálu www.obcan.sk, ktorý sa v lete roku 2006 zmenil na www.portal.gov.sk. Za jeho hlavný cieľ možno považovať poskytovanie verejných služieb občanom na internete. Rovnako je významné vybudovanie portálu pre mestské samosprávy s názvom www.mesto.sk. Portál poskytuje informácie vo všetkých miestach Slovenska a mal by slúžiť na efektívnu komunikáciu medzi občanmi a štátnou správou a samosprávou a medzi štátnou správou a samosprávou navzájom. Tento portál však plní skôr informačnú funkciu o meste, jeho okolí, športových a kultúrnych aktivitách, poskytuje informácie z tlače. Jeho najväčšou výhodou je, že všetky mestá majú rovnako vyzerajúcu a s rovnakým druhom informácií poskytnutú web stránku. Pre občana sa pohyb na tejto stránke stáva s každým ďalším prístupom rutinnejším. Nevýhodou je absencia spätnej väzby, to znamená, že portál len poskytuje informácie a občan pomocou neho nekomunikuje ani so samosprávou, ani s vládou.

¹ Podľa www.ekonomika.sme.sk

Za plne poskytovanú službu v rámci e-governmentu môžeme na Slovensku považovať portál daňového riaditeľstva. Na stránke www.drsr.sk možno nájsť tlačivá na podávanie daňových priznaní pre daň z príjmu ako pre fyzické, tak aj právnické osoby a zároveň možno tieto tlačivá prostredníctvom uvedenej stránky aj na daňový úrad poslať. Plne transakčnú službu, ktorá nevyužíva e-podpis, ale zabezpečuje ochranu dát na základe špeciálneho PIN kódu, vyzdvihla vo svojej správe aj spoločnosť Capgeminy.

Pre právnické osoby je dvojcestnou interakciou spravovaná aj Sociálna poisťovňa, konkrétne sociálne dávky pre zamestnancov.

Česká republika

Tak ako na Slovensku, ani Česká vláda nemá zatiaľ ujednotený názor na to, kto nesie zodpovednosť za správu a prevádzku e-governmentu. Po roku 1998 bola v Českej republike zriadená Rada vlády pre štátnu informačnú spoločnosť. Jej hlavnou úlohou bolo predovšetkým spájať a koordinovať príslušné agendy týkajúce sa elektronizácie vlády, e-podpisu, e-komunikácie. Tieto čiastkové aktivity v oblasti e-governmentu boli zastrešené rôznymi ministerstvami a inštitúciami. Pretože tak, ako na Slovensku, ani v ČR nedokázala Rada presadiť jednotnú koncepciu elektronizácie vlády, v roku 2003 bolo zriadené Ministerstvo informatiky, ktoré bolo 1. novembra 2006 súčasťou vlády Mirka Topolánka od 1. januára 2007 zrušené. Jeho kompetencie by mali prejsť na ministerstvá vnútra a dopravy. Zároveň by mala byť vytvorená nová Rada vlády pre informačnú spoločnosť. Tá by mala podliehať priamo premiérovi. Základnou úlohou pre už zaniknuté ministerstvo bolo vybudovanie e-governmentu, rozvoj počítačovej gramotnosti a elektronického obchodu. Prechodom od Rady vlády cez Ministerstvo po opätovný návrat ku Rade vlády, vyjadruje ČR, že napriek prijatým programovým vyhláseniam a akčným plánom, neexistuje zatiaľ systém, ako zabezpečiť vytvorenie a fungovanie elektronickej vlády a tým aj komfortný prístup ku vláde zo strany občanov a podnikateľov. Aj na tomto mieste možno ukázať ako vládni úradníci a vláda ako celok nehospodárne riadi, organizuje a vynakladá vládne peniaze.²

Na základe Štátnej informačnej a komunikačnej politiky ČR, ktorá vychádza zo základných dokumentov pre elektronizáciu vlády v krajinách EÚ, sú pre Českú republiku stanovené 4 prioritné oblasti – dostupné a bezpečné komunikačné služby, informačná vzdelanosť, moderné verejné služby on-line, dynamické prostredie pre elektronicke podnikanie.³

Napriek tomu, čo bolo uvedené vyššie, existujú programy, ktoré možno považovať za výrazne pozitívne, v napredovaní ku vytvoreniu dvojsmernej a plne elektronizovanej vlády. Ministerstvo informatiky spravuje portál verejnej správy

² Niekoľko návrhov nových zákonov v oblasti elektronizácie vlády pripravil nezávislý „think-tank“ eStat. Ako uvádza Peterka vo svojom príspevku Zacyklená informatika, boli tieto návrhy predložené vláde.

³ podľa www.micr.cz

www.portal.gov.cz. Portál má dve hlavné časti – informačnú a transakčnú. Informačná časť obsahuje adresár, zákony, životné situácie, mapové služby, obchodný vestník a verejné zákazky. V adresári nájde záujemca základné informácie o orgánoch verejnej správy a o jednotlivých mestách a obciach. Zákony poskytujú zaručené informácie o platnej legislatíve ako v ČR, tak aj v rámci celej EÚ. Na poskytnutie informácií o tom, čo a kde vybaviť na úradoch je zameraná časť životné situácie. Transakčná časť, nazývaná tiež elektronické podanie zaisťuje výmenu dát medzi občanmi a firmami a orgánmi verejnej správy. V súčasnosti možno poslať na Českú správu sociálneho zabezpečenia evidenčné listy dôchodkového poistenia, prihláška a odhlášky zamestnancov na poistenie. Pre posielanie dátových správ doručovaných Ministerstvu informatiky slúži elektronická podateľňa dostupná práve na tomto portáli.

Prínosom v oblasti budovania e-governmentu v ČR je sprístupnenie portálu Registra živnostenského podnikania. Ten využíva jednu centrálnu databázu, do ktorej sa v prvom štvrtroku 2006 zhromaždili údaje zo všetkých živnostenských úradov v ČR. Rovnako sa na vytvorilo pre zber, správu a spracovanie, ako aj poskytovanie informácií komplexné systémové prostredie aj pre Jednotný systém dopravných informácií pre ČR.

Na regionálnej úrovni funguje portál www.ePUSA.cz. Tento portál spája vládu na miestnej a regionálnej úrovni navzájom a zároveň ich spája s národnou vládou. Informácie na ePUSA sa týkajú základných štatistických údajov o regiónoch a mestách a obciach, geografických údajov a zahŕňajú aj adresáre verejného sektora. Údaje obsiahnuté na portáli sú dostupné podľa jednotlivých miest a obcí a sú prepojené s portálom www.portal.gov.cz. Teda zmena v údajoch na jednom serveri sa automaticky prenáša aj na druhý server.

Pol'sko

Od roku 2000 prijíma Poľská vláda dokumenty zamerané na vytváranie a fungovanie elektronickej vlády. Na vládnej úrovni spadá e-government pod Ministerstvo pre vedu a technológie informačnej spoločnosti. Toto ministerstvo prevzalo na seba záväzky z predchádzajúcej zodpovednej Štátnej komisie pre vedecký výskum.

Na systéme fungovania elektronickej vlády sa spolu s Ministerstvom v Poľsku podieľa aj spoločnosť ComArch. V roku 2002 bola vydaná publikácia Wrota Polski – Brána do Poľska, v ktorej sa navrhuje vytvorenie integrovanej platformy pre obstaranie verejných služieb online.⁴ O dva roky neskôr bol spustený portál Wrota Małopolski, ktorý má dve hlavné časti. Portál zameraný na obyvateľstvo, kde nájde občan informácie o Štatistickom úrade a verejné informácie potrebné pre obyvateľstvo. Druhá časť je informačný portál, ktorý zahŕňa aktuálne informácie z regiónu a tematické okruhy. Projekt má za úlohu vytvoriť

⁴ KLAČANSKÁ, V.: *e-government*. Diplomová práca vypracovaná na Fakulte manažmentu Prešovskej univerzity v Prešove, Katedra verejnej správy pod vedením Ing. R. Madzinovej. Prešov : 2006.

predovšetkým bránu pre rozvoj e-administrácie, poskytovať informácie o regióne, zabezpečiť dostupnosť informácií zo samosprávy aj ústrednej správy. Má slúžiť občanom ako regionálny front office.⁵

Samotný portál www.egospodarka.pl slúži na poskytovanie základných informácií pre podnikateľov z oblasti práva, ponúka vzory dokumentov, školenia pre zamestnancov verejnej správy a samosprávy, adresár firiem, bánk, internetové obchody. Zaujímavosťou stránky sú poskytované zľavy pre B2B obchod v jazyku poľskom, nemeckom, ruskom a anglickom, pričom pre každý jazyk platia iné zľavy.

Spomedzi krajín V4 zatiaľ iba Poľsko uvažuje o možnosti elektronického označovania väzňov od roku 2007. Očakáva sa, že nový systém, už predstavený vo Veľkej Británii a Belgicku, pomôže zmierniť preľudnenie vo väzniciach a znížiť náklady. Poľské väznice sú plné, s viac ako 30000 odsúdenými čakajúcimi na vykonanie ich trestu. Riešenie navrhované poľskou vládou je elektronické označovanie, ktorý umožní väzňom odsedieť si trest mimo fyzických budov väznice. Pohyby budú ale pozorne sledované a zákaz vychádzania a bezpečné okruhy predpísané – druh virtuálneho väzenia. Elektronické označovanie je forma stáleho dozoru, ktorá pozostáva z pripojenia elektronického zariadenia na osobu takým spôsobom aby umožnilo ich približné miesto pobytu monitorované. Všeobecne, zariadenia sú lokalizované použitím GPS a ich pozícia je zasielaná späť do kontrolného centra. Na začiatok, systém v Poľsku bude použitý iba pre väzňov s trestom 6 mesiacov a menej alebo väzňov s už len šiestimi mesiacmi ich trestu do konca. Poľsko verí, že to pomôže zlepšiť finančnú situáciu poľských väzňov, rovnako aj administratívne a iné náklady na virtuálneho väzňa sa očakávajú približne polovičné v porovnaní s tradične uväzneným väzňom. Systém by mal tiež pomôcť zmierniť preľudnenie vo väzniciach a viac snahy sa môže vložiť do aktivít zameraných na resocializáciu väzňov – niečo, čo doteraz nebolo možné.⁶

Predstavitel' Poľského Ministerstva pre vedu a technológie informačnej spoločnosti, Bogucki, v roku 2005 prezentoval výsledky toho, čo sa na poli elektornizácie vlády v Poľsku v rokoch 2002 – 2004 dosiahlo. V rámci G2C sa zabezpečila možnosť zápisu na vyššiu školu, elektronické oznámenie o presťahovaní a na 29 % je možné vybaviť si občianske záležitosti. V oblasti G2B je ponúkaná možnosť vybavenia colnej deklarácie, na čo existuje od roku 2003 portál Celina, kde je možné ohlásiť a vybaviť colné vyhlásenie, vypočítať si colný dlh a vybaviť všetky záležitosti súvisiace s prechodom tovaru cez hranice krajiny.

⁵ Podľa www.egospodarka.pl

⁶ KLAČANSKÁ, V.: *e-government*. Diplomová práca vypracovaná na Fakulte manažmentu Prešovskej univerzity v Prešove, Katedra verejnej správy pod vedením Ing. R. Madzinovej. Prešov : 2006.

Maďarsko

Hoci sa Maďarská vláda zaoberá e-governmentom od roku 1991, svoj prvý strategický zámer, týkajúci sa informatiky, schválila až v roku 1995 a až o 5 rokov neskôr bol vytvorený Úrad vládneho komisára pre informačné a komunikačné technológie. O tom, že ani v Maďarsku nie je jeden orgán, ktorý by bol zodpovedný za e-government svedčí, že od roku 2002 existuje Ministerstvo informatiky a komunikácií, ktoré prevzalo na seba zodpovednosť od Úradu vládneho komisára v oblasti zodpovednosti za informačnú spoločnosť. Zodpovednosť pre e-government napriek tomu ostáva na Úrade ministerského predsedu z dôvodu vzniku nového Úradu pre vládne informačné technológie a občianske vzťahy.

V roku 2001 bol spustený prvý maďarský portál e-governmentu www.eKormanyzat.hu, ktorý bol o 3 roky neskôr nahradený portálom www.magyarozzag.hu. Na tejto stránke nájde občan a podnikateľ viac ako 40 interaktívnych služieb, napríklad aj možnosť predĺženia platnosti vodičského preukazu. Portál prepája celoštátny maďarský verejný sektor spolu s prevádzkovými centrami a vládny intranetom.

Rok 2005 bol pre Maďarskú elektronickú vládu významný v tom, že uskutočnila tri zásadné opatrenia, ktoré jej zabezpečili výrazné posilnenie v oblasti e-governmentu. Medzi ne patrí transakčná brána – Client gate, teda Klientská brána, ktorá umožňuje prístup k transakčným službám e-governmentu. Druhým významným počínom je prijatie Zákon o slobodnom prístupe k informáciám elektronickými cestami, ktorého cieľom je zriadenie legálneho prostredia potrebného pre vytvorenie transparentného digitálneho štátu. V novembri 2005 vstúpil do platnosti Zákon o všeobecných pravidlách verejnej správy a služieb. Jeho podstatou je zrovnoprávniť „papierové“ a elektronické procedúry. Tým je povinné každé oddelenie vlády a maďarská verejná správa sprístupniť všetky svoje služby online. Tie sú zároveň prepojené s vládny portálom Magyarozzag.hu. Legislatíva taktiež hovorí, že vládne orgány nebudú viac mať právo požadovať od občanov priloženie certifikátov, dokumentov alebo akýchkoľvek iných údajov, ktoré sú už dostupné vo vládnej databáze.

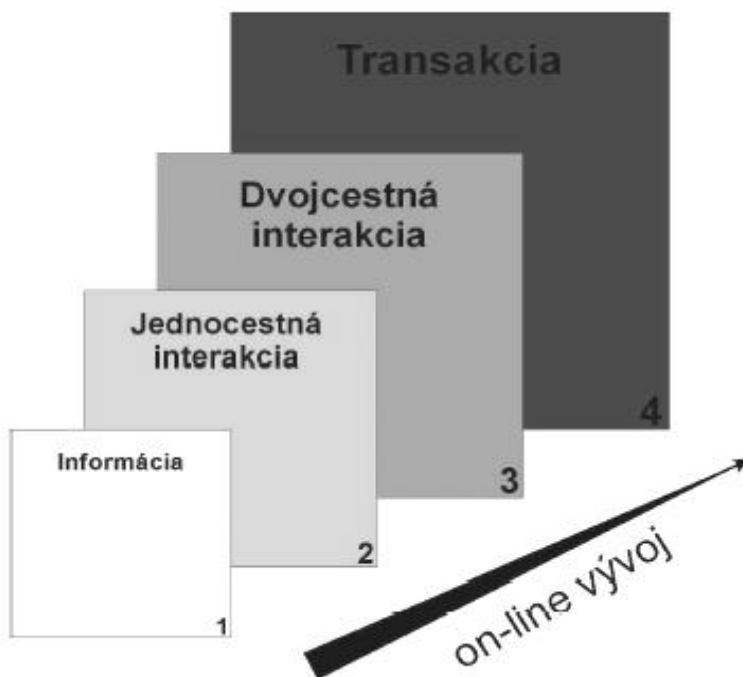
Na prístup ku službám ponúkaným centrálnou a lokálnou verejnou správou vytvorila maďarská vláda „inteligentné karty“. Tie nahrádzajú mnoho osobných dokladov, ktoré boli doteraz používané občanmi pri rôznych životných situáciách. Pomocou nich je možné pristupovať ku službám e-vlády z domu, práce alebo iného zdroja pripojenia.

Porovnanie krajín V4

Všetky krajiny V4 sa od rozpadnutia východného bloku snažili priblížiť ku vyspelým krajinám západného sveta. Jedna zo snáh sa prejavovala aj na úrovni vytvorenia a sprístupnenia elektronickej vlády občanom aj podnikateľom. Hoci všetky porovnávané krajiny prijímali rôzne opatrenia hneď po roku 1999, nie v každej krajine napreduje vývoj a implementácia e-governmentu rovnakým tempom. Niektoré sú na úrovni prvého stupňa rozvoja elektronickej vlády,

v iných krajinách môžeme už vraviť o obojstrannej interakcii medzi poskytovateľom služby a zákazníkom. Takisto v jednotlivých krajinách sa rozvoj elektronizácie neuskutočňuje pri všetkých službách rovnako.

Postup zavádzania e-vlády by sme mohli znázorniť pomocou nasledujúceho obrázka.



Obr. 1: Stupne poskytovania verejných on-line služieb
Zdroj: Grejták, M.: e-Government. Diplomová práca, str.33

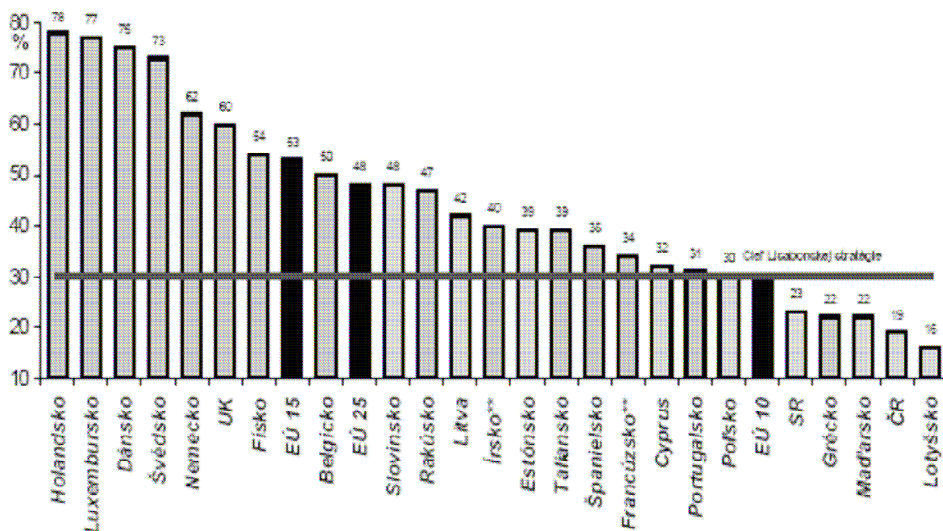
Súčasnosť je pre krajiny EÚ charakterizovaná najmä snahou o zavedenie vysokorýchlostného internetu, čím sa sprístupnia služby verejnej správy širšiemu okruhu obyvateľov a prístup k týmto službám sa stane komfortnejší. Ak v penetrácii vysokorýchlostného internetu porovnáme krajiny V4, potom pre Slovensko konštatujeme veľmi nelichotivý stav. Spomedzi krajín EÚ je na predposlednom mieste s hodnotou 2,9 %⁷, lepšie je na tom Poľsko 3,9 %, Česká republika 4,4 %. Najlepšie je na tom Maďarsko, ktoré tieto krajiny z konca hodnoteného rebríčka preskočilo a v prvom kvartáli roku 2006 sa ocitlo o dve miesta nad Českou republikou, teda na 7. najhoršom mieste s penetráciou 7,0 %. Priemer spomedzi všetkých krajín EÚ je 14,1 %.⁸ Pričom rozdiel medzi vyspelými a zaostávajúcimi krajinami sa len zväčšuje.

⁷ Za Slovenskom je už len Grécko s 2,0 %.

⁸ Podľa www.itnews.sk

Výrazné zlepšenia v poslednom roku, ktoré realizovala Maďarská republika, sa prejavili aj v hodnotení penetrácie od štvrtého kvartálu 2005 po prvý kvartál 2006. Kým priemerný európsky nárast je 1,19 %, v Maďarsku to bolo 0,83 %, v Poľsku 0,74 %, na Slovensku 0,5 % a v Českej republike iba 0,01 %.⁹

Zaujímavé je aj porovnanie prístupu domácností ku internetu, ktorý je potrebný na to, aby bolo možné elektronickú vládu realizovať. V roku 2005 sa všetky krajiny V4 umiestnili na nelichotivom chvoste.



* údaje za Maltu nie sú dostupné;

** údaje za 2004

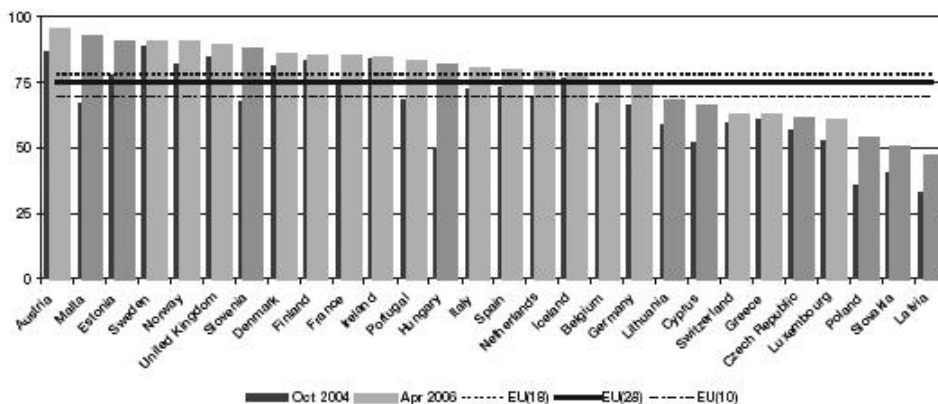
Obr. 2: Grafické zobrazenie percenta domácnosti s prístupom k internetu doma v roku 2005.

Zdroj: Grejták, M.: e-Government. Diplomová práca, str. 74.

Hodnotením elektornizácie vlády sa už niekoľko rokov zaoberá spoločnosť Capgeminy. Hodnotenie je uskutočňované na základe porovnávania výsledkov dosiahnutých v elektornickej komunikácii medzi verejnou správou a občanmi v oblasti daň z príjmov, hľadanie zamestnania, 20 základných verejných služieb, ktoré nazýva sociálne benefity, osobné doklady, registrácia aut, stavebné povolenia, verejné knižnice, vybavenie rodného a sobášneho listu, zdravotnícke služby, oznámenie na políciu, zápis na vyššiu školu, oznámenie o presťahovaní. V podnikateľskej oblasti sú krajiny hodnotené v službách – sociálne zabezpečenie zamestnancov, daň z príjmov, DPH, registrácia nových spoločností, verejná administrácia, odovzdanie informácií na Štatistický úrad, colné vybavenie, povolenie z Úradu životného prostredia¹⁰.

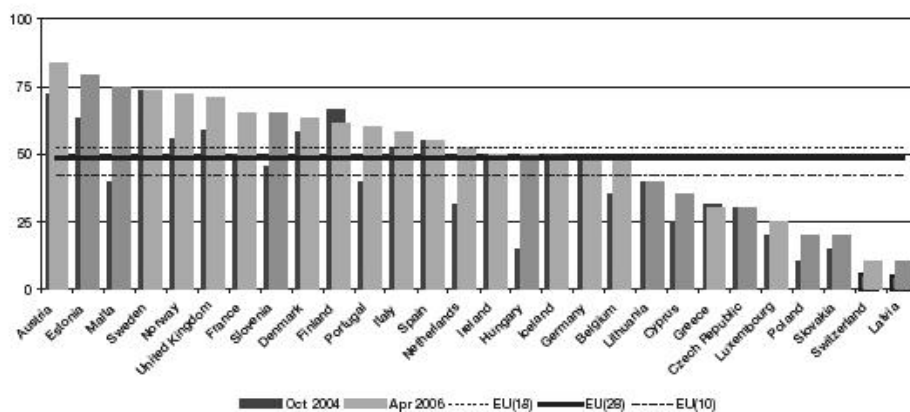
⁹ tamtiež

¹⁰ Na základe Capgeminy: *Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing?* Jún 2006



Obr. 3: Výsledky hodnotenia krajín – jednosmerná interakcia
Zdroj: Capgeminy

Na základe obrázka môžeme povedať, že krajiny V4 síce zaznamenali posun v zavádzaní e-governmentu, je to však stále nedostačujúce, dokonca ani na priemer EÚ10. Jediné Maďarsko zaznamenalo výrazný nárast v elektronizácii vlády v porovnaní s rokom 2004 a tento nárast bol taký výrazný, že krajina prekročila európsky priemer, aj priemer najvyspelejších krajín EÚ a dostala sa na koniec prvej polovice hodnotených krajín.



Obr. 4 : výsledky hodnotenia krajín – plná dostupnosť (obojstranná interakcia)
Zdroj: Capgeminy

Situácia v hodnotení plnej dostupnosti elektronických služieb vlády je obdobná ako pri predchádzajúcom hodnotení. Najlepšie aj v tomto hodnotení obstálo Maďarsko, ktoré je na čele druhej polovice hodnotených európskych krajín. Ostatné krajiny V4 tvoria nelichotivé finále hodnotených krajín.

Za pozitívum v krajinách V4 možno považovať predovšetkým snahu vlád zaviesť do verejnej správy prístup nielen na základe „papierových služieb“. V reálnom živote sa však necení len snaha. Dôležité sú výsledky implementácie a na ich

základe je jasné, že napriek mnohým posunom v e-governmente, programových vyhláseniach a prijatých akčných plánoch je stále vypelost' v oblasti poskytovania online služieb verejnej správy na veľmi nízkej úrovni.

3 ZÁVER

e-government ako elektronická vláda má prvoradý cieľ zrýchliť a zabezpečiť spoľahlivejšie a lacnejšie služby verejnej správy. O tom, že je to potrebné je presvedčený snáď každý, kto potreboval na úradoch verejnej správy alebo samosprávy niečo vybaviť. Rýchlosť zavádzania obojsmernej interakcie e-vlády sa mnohým nepáči a v porovnaní s ostatnými krajinami EÚ je to v krajinách V4 už nielen o tom, že sa tento proces zdá obyvateľom týchto krajín pomalý. Byrokracia „postihuje“ aj e-vládu, najmä niekoľkonásobným odovzdávaním tých istých dokladov, prípadne formulárov. E-government je však o komfortnejšom, rýchlejšom, lacnejšom a pohodlnejšom nákupe vládnych služieb.

Nasledujúce roky v krajinách V4 bude prebiehať intenzívny prechod na digitálne vysielanie, pretože analógové vysielanie sa v krajinách EÚ končí v roku 2011. Ďalšie iniciatívy sa týkajú najmä penetrácie vysokorýchlostného internetu, čomu predchádza aj možnosť domácnostiam vlastniť samotný počítač. Hoci krajiny V4 majú v legislatíve zavedený e-podpis, nie každá krajina ho využíva v takej miere, ako by sa to pri elektronickej vláde zdalo potrebné. Zároveň je vybudovaný základ pre využívanie služieb vlády na miestnej aj celorepublikovej úrovni. Preto všetky nasledujúce snahy krajín V4 by mali smerovať k vytváraniu obojsmernej interakcii, ku budovaniu plne transakčnej vlády v súlade s cestovnou mapou.

Pri porovnávaní krajín V4 s ostatnými krajinami EÚ si však treba uvedomiť, že kým krajiny EÚ budovali elektronickú vládu od roku 2000, krajiny V4 sa pripojili k týmto programom až v roku 2004. Je teda nemožné, aby za dva roky mali vybudované také služby verejnej správy, ako je to v krajinách, ktoré sa o to snažia už šesť rokov. Zároveň je potrebné poznamenať, že aj úplná elektronická vláda neznamená, že už nebudú existovať „kamenné“ úrady a v nich „byrokratickí“ úradníci. E-government je len doplnením klasických služieb, ktoré poskytujú vlády na celoštátnej aj lokálnej úrovni.

LITERATÚRA / REFERENCES

Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Jún 2006. [citované 12.10.2006]. Dostupné na internete: <http://www.capgeminy.com/resources/thought_leadership/2006_online_availability_of_public_services/>.

BOGUCKI, D.: *Ustawa o informatyzacji jako stymulator eGovernment e Polsce*. 2005. [citované 12.10.2006]. Dostupné na internete: <http://www.mnii.gov.pl/_gAllery/38/35/3835.pdf>.

GREJTÁK, M.: *e-Government*. Diplomová práca vypracovaná na Fakulte manažmentu Prešovskej univerzity v Prešove, Katedra verejnej správy pod vedením Ing. R. Madzinovej. Prešov : 2006.

KLAČANSKÁ, V.: *e-government*. Diplomová práca vypracovaná na Fakulte manažmentu Prešovskej univerzity v Prešove, Katedra verejnej správy pod vedením Ing. R. Madzinovej. Prešov : 2006.

eGovernment v Małopolsce. [citované 12.10.2006]. Dostupné na internete: <<http://www.egospodarka.pl/article/>>.

Oficiálna stránka ministerstva informatiky ČR. [citované 12.10.2006]. Dostupné na internete: <<http://www.micr.cz/>>.

Oficiálna stránka Vyšehradskej skupiny. [citované 12.10.2006]. Dostupné na internete: <<http://www.visegradgroup.eu/>>.

PETERKA, J.: *Zacyklená informatika*. [citované 12.10.2006]. Dostupné na internete: <<http://www.ihned.cz/>>.

TYLER, M.: *Slovensko je s vysokorychlostným internetom na chvoste Európy*. [citované 12.10.2006]. Dostupné na internete: <http://www.itnews.sk/buxus_dev/>.

www.ekonomika.sme.sk

O AUTOROVI / ABOUT THE AUTHOR

Ing. Renáta Madzinová,

Prešovská univerzita v Prešove, Fakulta manažmentu.

Od 01.12.2005 Katedra ekonómie a ekonomiky, predtým Katedra verejnej správy.

E-mailová adresa madzin@unipo.sk

QES PLÁN - NOVÝ APLIKAČNÝ NÁSTROJ PRE RIADENIE PROJEKTOV VÝSTAVBY Z POHLĎADU IMS

QES PLAN - NEW APPLICATION TOOL FOR CONSTRUCTION PROJECT MANAGEMENT FROM IMS POINT OF VIEW

MÁRIA KOZLOVSKÁ – PETER KOZÁK

1 ÚVOD

„...Plánování staví mosty mezi tím, kde jsme, a tím, kam chceme jít. Plánování je proces, který vyžaduje intelekt...“

H. Koontz, H. Weihrich

Vo všeobecnosti sa plánovanie musí vzťahovať na všetky aktivity. Tak ako škála úrovne rozpracovania plánov môže byť rôzna, tak aj efektívnosť využívania plánov pri riadení bude rôzna. Tým najhorším extrémom je samozrejme to, že pre riadenie nie je vypracovaný žiadny plán. Plán poskytuje racionálny prístup k dosahovaniu vopred určených cieľov, pričom jedným z prvkov musí byť aj „manažérska inovácia“ (Koontz, Weihrich, 1993). A práve v súvislosti s čoraz väčšou intenzitou zavádzania integrovaných systémov riadenia (IMS), vyvstáva aj potreba inovácie plánov, spojených s riadením výroby. V oblasti výstavby (stavebnej výroby) sú to plány pre riadenie projektov výstavby, kde QES plán predstavuje novú súčasť skupiny plánov. QES plán je zameraný na integrované riadenie činností (stavebných procesov a operácií) z hľadiska zabezpečovania kvality, ochrany životného prostredia a bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

Z pohľadu projektového manažmentu, ako jednej z teórie riadenia, možno proces výstavby charakterizovať ako projekt, teda unikátny a jedinečný súhrn činností, výsledkom ktorého je pri limitovanom čase a nákladoch, vytvorenie produktu s požadovanými kvalitatívnymi parametrami. Preto aj na proces riadenia výstavby možno aplikovať zásady teórie projektového riadenia.

Ako v teórii projektového riadenia, tak aj v samotnom riadení, je prvoradou podmienkou efektívnosti riadiaceho procesu, spracovanie plánov. Plány predstavujú akúsi simuláciu projektu, pretože obsahujú písomný popis toho, ako a za akých predpokladov je možné splniť časové, nákladové a kvalitatívne parametre projektového cieľa. Plány predstavujú nástroje riadenia, ktoré spájajú fázu plánovania a realizácie a umožňujú vytvárať fungujúci systém pre dosahovanie projektových cieľov.

2 IMS VRS. RIADENIE PROJEKTOV VÝSTAVBY

Projektové riadenie predstavuje ideálne prostredie pre rôzne manažérske prístupy alebo aktivity, ktoré majú zabezpečiť či už vyššiu efektívnosť firmy, zvýšenie kvality jej produkcie, zlepšenie kreditu, či celkovej kultúry firmy. Projektové riadenie na jednej strane využíva celý rad systémových nástrojov podporujúcich manažérske funkcie (finančný manažment, personálny manažment, zmluvný manažment, manažment zmien, manažment nákupu, manažment zdrojov, risk manažment, teória motivovania, ...), na strane druhej svojou podstatou poskytuje systémový základ aj pre také manažérske prístupy, ktoré zabezpečujú konkurencieschopnosť firmy a medzi ktoré patria aj manažerstvo kvality, ochrany zdravia a životného prostredia. Všetky uvedené atribúty úspešnosti riadenia platia aj pre riadenie jednotlivých projektov.

Cieľom tohto príspevku nie je popisovať rôzne štruktúry integrovaných manažérskych systémov. Zavádzaním, zlepšovaním a vývojom integrovaných manažérskych systémov sa zaoberalo a stále zaoberá mnoho odborníkov z rôznych oblastí a disciplín (Winder, Karapetrovic, Jonker, Willborn, Hřebíček, Nenadál, ...). Výsledkom toho je rozdielny pohľad nie len na modely integrovaných systémov, ale aj prvky integrovania.

V súvislosti s predmetom tohto príspevku, bude štruktúra IMS chápaná z pohľadu integrácie nástrojov podporujúcich systém kvality, ochrany zdravia a životného prostredia. Samotný model integrácie v tomto prípade nebude podstatný. Podstatné pre fungovanie systému, smerom k preukázaniu jeho efektívnosti, je používanie účinných nástrojov v tej najpodstatnejšej úrovni systému, v jeho samotnej „základni“.

Z pohľadu účinnosti ktoréhokoľvek z manažérskych systémov priamo na pracoviskách stavebného podniku – na stavbách, je potrebné vyvinúť efektívne nástroje, ktoré umožnia manažérom stavieb, riadiacich priamo výrobnú stránku procesu výstavby – od zabezpečovania vstupov, ich nasadenia až po ich transformáciu do výsledného produktu (stavby, objektu, konštrukcie, ...), účinné zabezpečovanie všetkých činností, vyplývajúcich z požiadaviek jednotlivých systémov.

Práve pre stavbyvedúceho – manažéra stavby, ktorého úlohy a povinnosti súvisiace s riadením procesu výstavby sú zvlášť náročné, je potrebné a vhodné vyvíjať takéto nástroje. Ďalšie povinnosti stavbyvedúceho, vyplývajúce zo zavedenia jednotlivých systémov vo firme, podľa ich vyjadrení predstavujú zvýšenie písomnej agendy a času na ňu potrebného (ktorého stavbyvedúci nikdy nemajú dost).

Jedným zo systémových riešení je aj integrovaný prístup k zabezpečovaniu činností, spojených s jednotlivými systémami, existujúcimi vo firme, bez ohľadu na formu integrácie systémov na úrovni podniku.

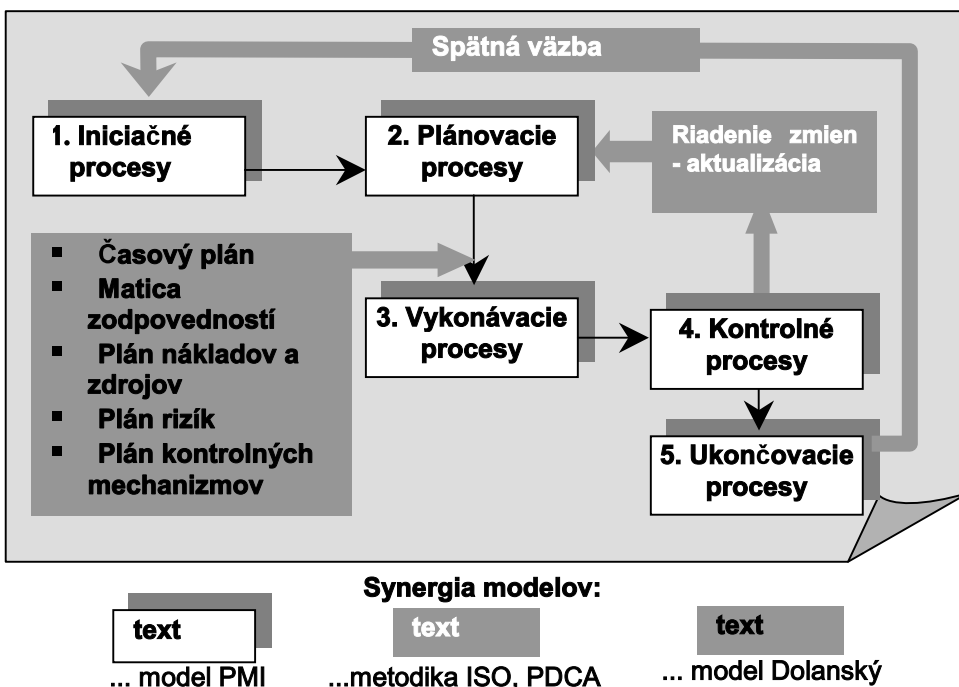
3 SYNERGIA MODELOV RIADENIA PROJEKTOV

Relatívne dlhé obdobie od vzniku teórie projektového riadenia, ktorá vytvára teoretický rámec pre riadenia projektov, prinieslo aj viacero pohľadov na štruktúru procesu riadenia projektov.

Americký inštitút pre projektové riadenie PMI (Project Management Institute), jedna z dvoch najuznávanejších organizácií zaoberajúcich sa problematikou projektového manažmentu, rozdeľuje procesy riadenia projektu do piatich skupín:

- Iniciačné procesy, ktoré vymedzujú moment začatia projektu, alebo jeho jednotlivých fáz, s jednoznačným priznaním opodstatnenosti ho vykonať.
- Plánovacie procesy, ktorých výsledkom je vytvorenie a udržiavanie uskutočniteľného plánu tak, aby boli naplnené potreby, kvôli ktorým sa projekt realizuje.
- Vykonávací procesy, ktorými sa koordinujú ľudské, finančné a iné zdroje tak, aby sa mohol plán projektu zrealizovať.
- Kontrolné procesy, ktoré zabezpečujú plnenie cieľov projektu prostredníctvom neustáleho monitorovania a merania postupu realizácie projektu spolu s vyvolávaním potrebných nápravných opatrení.
- Ukončovacie procesy, ktorými sa prijímajú výstupy projektu alebo jeho jednotlivých fáz.

Väzby medzi týmito procesmi je možné vyjadriť graficky, ako je to znázornené na obr.1 (biele políčka, č.1 - 5).



Obr.1 Synergický model procesu riadenia projektu

Hlavnou úlohou riadiacich procedúr projektu, je zabezpečiť plynulý priebeh činností tak, aby pri maximálnom využití disponibilných kapacít boli splnené stanovené ciele v požadovanom čase a kvalite. Riadiace procedúry preto musia uvažovať aj s riadením zmien, ktoré sú prirodzenou a trvalou súčasťou každého projektu.

Z pohľadu ďalších teórií a prístupov (Demingov cyklus PDCA, systémy manažérstva kvality, ...) je pre efektívne zabezpečovanie riadenia projektu dôležitá spätná väzba, ako nutná podmienka pre neustále zlepšovanie procesu riadenia. Spätnoväzobná slučka môže mať pritom rôzny rozsah, od riadenia zmien v dôsledku zistenia odchýlky od naplánovaných parametrov projektu v rámci jednotlivých činností, až po záverečné vyhodnotenie naplnenia cieľov projektu, vrátane mnohých iných aspektov, dôležitých pre lepšie zvládnutie ďalších projektov. Grafický model, postavený na štruktúre procesov riadenia projektu podľa PMI, uvedený na obr.1 je preto doplnený o tieto dôležité činnosti, podmieňujúce úspešné a efektívne napredovanie a ukončenie projektu (šedé políčka s bielym textom).

Cieľom projektového plánovania je pomocou vhodných metód vytvoriť úplný a reálny plán postupu prác pri realizácii projektu, s ohľadom na disponibilné zdroje, kapacity a náklady, zohľadňujúc požadovanú kvalitu ako aj riziká, ohrozujúce očakávaný výsledok projektu. Podľa Dolanského tieto funkcie preberá tzv. plán projektu, ktorého súčasťou je:

- časový plán,
- matica zodpovednosti,
- plán nákladov a zdrojov,
- plán rizík,
- plán kontrolných procedúr.

Miesto, ako aj funkcia tohto plánu projektu je opäť implementovaná do obr.1 (šedé políčko s čiernym textom), ktorý takto predstavuje akýsi synergický model procesu riadenia projektov.

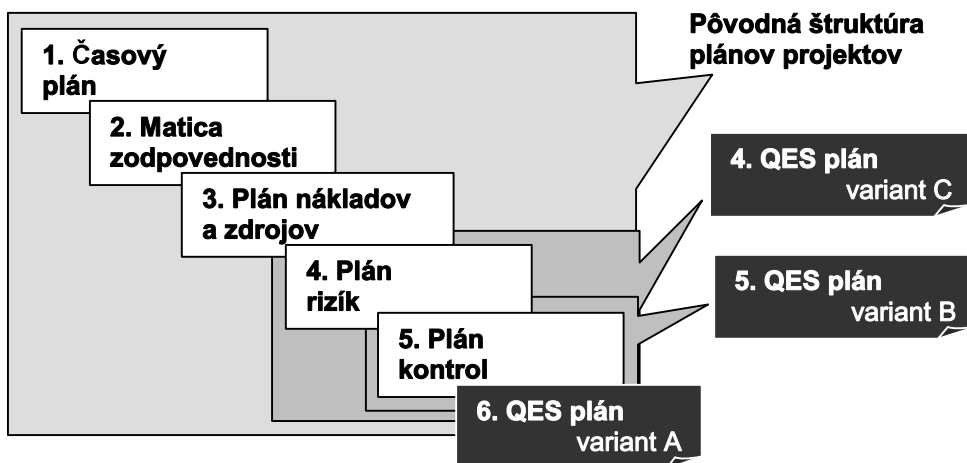
4 INOVÁCIA PLÁNOV PROJEKTU VÝSTAVBY Z POHLĎADU IMS

Tak ako sú plány prvým predpokladom efektívneho riadenia projektu, tak aj vývoj nového nástroja sa musí kreovať práve vo fáze prípravy výstavby (plánovania všetkých činností spojených s výstavbou). Ako už bolo vyššie uvedené, doterajšie výstupy k tejto problematike deklarujú päť nosných súčastí plánu projektu (obr.1). Vývoj nového nástroja je možné z pohľadu IMS kreovať viacerými prístupmi.

Prvý prístup je založený na vytvorení úplne nového plánu projektu (obr.2, variant A), integrálne (všetko v jednom) zabezpečujúceho všetky činnosti súvisiace s inštrukciami a postupmi, predpísanými v jednotlivých oblastiach systému (kvality, OŽP, BOZP), ktoré je potrebné zabezpečovať priamo v jednotlivých projektoch výstavby.

Druhým možným prístupom je inovácia jedného z plánu projektu – plán kontrolných mechanizmov, ktorý by sa pretransformoval na plán, zabezpečujúci kontrolné mechanizmy všetkých troch systémov riadenia – kvality – ochrany zdravia – ochrany životného prostredia (obr.2, variant B).

Na základe skutočnosti, že QES plán bude vlastne založený na vytypovaní rizík a následne ich dopadov, z oblastí kvality, OŽP a BOZP, možno ako ďalší z prístupov vytypovať zlúčenie plánu rizík a plánu kontrolných mechanizmov do inovovaného QES plánu (obr.2, variant C).



Obr.2 Varianty inovácie štruktúry plánov projektu

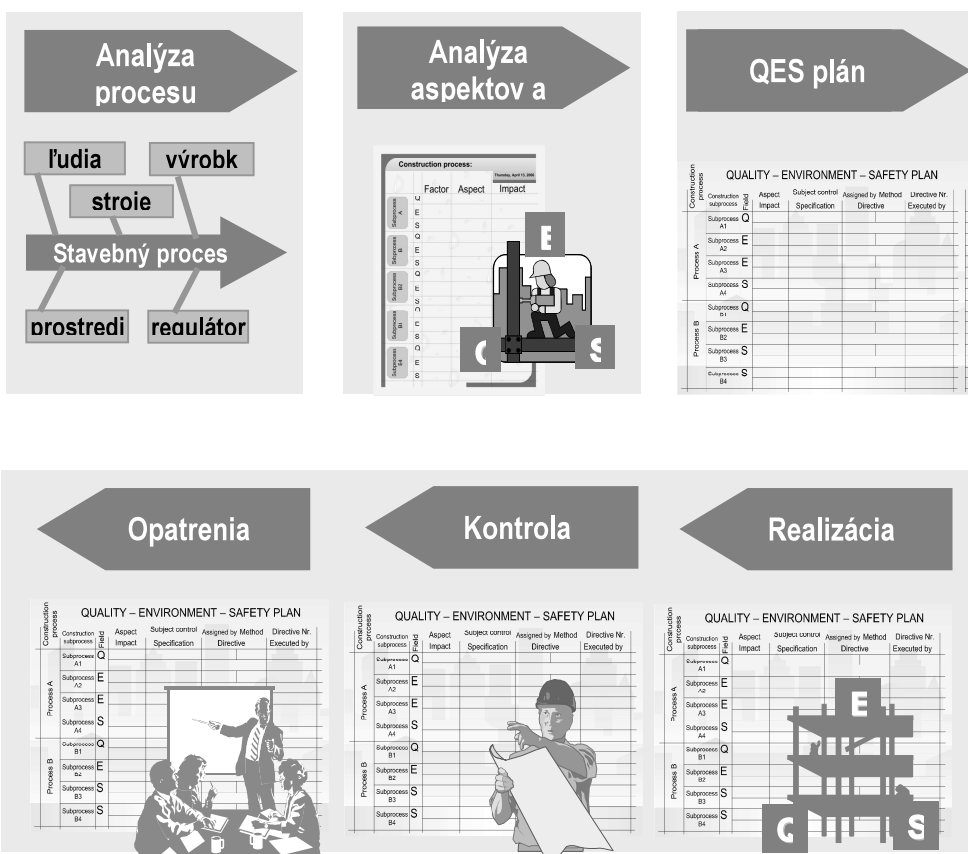
Predpokladom efektívnosti navrhovaného nástroja je samozrejme jeho spracovanie vo forme interaktívneho počítačového programu, ktorý na jednej strane uľahčí manažérovi výstavby (stavbyvedúcemu) spracovanie písomnej agendy a na strane druhej mu bude aktívnym pomocníkom pri identifikácii povinností, požiadaviek, ohraničujúcich podmienok, požadovaných výstupov, ... v jednotlivých oblastiach, čím sa stane skutočne funkčným nástrojom, podporujúcim efektívnosť celého manažérskeho systému.

5 ŠTRUKTÚRA QES PLÁNU

Účelom QES plánu je riadiť, ale najmä kontrolovať nepriaznivé dopady jednotlivých účinkov v oblasti kvality, bezpečnosti a ochrany životného prostredia, ako aj ich kombinovaných účinkov. Samotné účinky vyplývajú najmä z:

- ✓ požiadaviek všeobecne záväzných právnych predpisov,
- ✓ technických noriem, pokynov výrobcov,
- ✓ všeobecne záväzných nariadení obcí,
- ✓ stavebného povolenia,
- ✓ zmluvy so stavebníkom,
- ✓ a z vnútropodnikových predpisov, súvisiacich so zabezpečením komplexnej kvality stavebného diela.

QES plán je koncipovaný na základe procesného prístupu. Proces možno chápať ako súbor dielčích činností meniacich vstupy na výstupy za spotreby určitých zdrojov v regulovaných podmienkach. Vstupy dodávané internými alebo externými dodávateľmi, sú celé v procese spotrebované na výstupy. Hmotné resp. informačné výstupy sú výsledkom (produktom) procesu, ktorý má svojho zákazníka. Regulátory sú všetky faktory, ktoré určitým spôsobom limitujú priebeh procesov. Medzi regulátory patria hlavne zákony, normy, predpisy, ale aj prírodné podmienky a pod. V systémoch manažérstva kvality má každý proces svojho vlastníka, ktorý je zodpovedný za kvalitu výstupov a za efektívny priebeh procesu.



Obr.4 Implementácia PDCA cyklu do integrovaného riadenia stavebných procesov

QES plán dekomponuje stavebný proces na stavebné operácie, ktoré rozlišuje na základné, prípravné, pomocné a dopravné (obr.4). Nositeľom všetkých potrebných informácií o každom stavebnom procese je tzv. karta procesu. Je založená na identifikácii všetkých zložiek stavebného procesu, a je vypracovaná na základe analýzy faktorov kvality stavebného procesu. Model vychádza z piatich základných faktorov kvality (5M): ľudia, stroje, metódy, materiály,

merania, ktoré sú doplnené o ďalšie dôležité aspekty procesu výstavby, medzi ktoré patrí pracovné prostredie, čas a okolie procesu. Pri každej stavebnej operácii sú analyzované aspekty v oblastiach kvality, bezpečnosti a ochrany životného prostredia a následne aj dopady v danej oblasti.

Pre QES plán sú rozhodujúce iba aspekty so zápornými dopadmi, ktoré majú vplyv v daných oblastiach. Preto je potrebné pracovať s tzv. limitom aspektu. Limit aspektu predstavuje hraničnú hodnotu, ktorú nesmie daný aspekt (v oblasti kvality, bezpečnosti a ochrany životného prostredia) prekročiť. Prekročenie limitnej hodnoty znamená nespĺnenie požiadaviek všeobecne záväzných právnych predpisov, technických noriem, pokynov výrobcov, a pod.

Iná situácia vzniká, ak limit nie je stanovený. Riešením tejto situácie je kvantitatívne vyjadrenie hodnoty aspektu pomocou miery významnosti aspektu, pomocou závažnosti dopadu a rozsahu dopadu. Po analýze aspektu (a jeho limitnej hodnoty) a dopadu, nasleduje udanie predmetu kontroly, spôsob kontroly resp. odkaz na dokumentáciu, termíny vykonávania kontroly a definovanie zodpovednosti za uskutočnenú kontrolu.

Takto kreovaný QES plán je využiteľný priamo v prostredí konkrétnej stavby, pre konkrétne stavebné procesy na nej prebiehajúce. Zistenia vyplývajúce z jeho aplikácie (odchýlky, prekročenie limitov, či miery dopadu, ..) sú v ňom priamo zaznamenané. Od miery odchýlky závisia ďalšie opatrenia, ktoré je možné robiť buď bezprostredne po zistení, alebo si vyžadujú rozhodovanie na inej úrovni. Všetky zistenia QES plánu musia byť po ukončení projektu podrobené analýze a slúžia pre vylepšenie riadenia činností pri ďalších projektoch.

6 ZÁVER

Integrovaný systém riadenia bude účinný len vtedy, keď bude podporovaný efektívnymi nástrojmi v samotnej základni systému, teda tam, kde vzniká výrobný produkt. Jedným z takýchto nástrojov je aj navrhovaný QES plán, ktorý z teoretického hľadiska zároveň predstavuje aj inováciu nástrojov plánu projektu. Výhodou takého integrovaného nástroja je integrácia riešených úloh, jednotná dokumentácia práce v jednom systéme, s výstupmi do viacerých oblastí, ... čo v konečnom rade šetrí stavbyvedúcemu čas a umožňuje efektívne a najmä účelne zabezpečovať činnosti súvisiace s integrovaným manažérskym systémom.

AFILIÁCIA / AFFILIATION

Článok vznikol v súvislosti s riešením projektu *AV 4/0008/07 Výskum rizík vyplývajúcich z urýchľovania procesu výstavby.*

LITERATÚRA / REFERENCES

1. CALVERT, R. E., a kol.: Introduction to Building Management. 6th edition: Butterworth-Heinemann. 1995. 392 p. ISBN 0-7506-0510-3
2. DOLANSKÝ V., MĚKOTA V., NĚMEC V.: Projektový management. GRADA Publishing, Praha, 1996
3. DOUGLAS, A. - GLEN, D. 2000. Integrated management systems in small and medium enterprises. In: Total quality management [online] p.686-690.
4. GRIFFITH, A. 2000. Integrated management systems: a single management system solution for project control? In: Engineering, Construction and Architectural Management [online] p.232-240
5. KOONTZ H., WEIHRICH H.: Management. Viktoria Publishing, Praha, 1993
6. KOZLOVSKÁ, M.: Spracovanie a význam implementačných plánov v procese výstavby. VII. vedecká konferencia s medzinárodnou účasťou, zborník zo sekcie Technológia a riadenie v stavebníctve, Košice, 2002. Vydavateľ TU Košice
7. KOZLOVSKÁ M. – SZCZYGLIEŁOVÁ Z.: Integrated Management Systems in Building Companies. In: 6th International Conference Organisation, Technology and Management in Construction. Zagreb: Croatian Association for Organisation in Construction. Mošćenička Draga. Croatia, 2003.
8. KOZLOVSKÁ M. - KOZÁK P.: Analýza štruktúry integrovaného manažérskeho systému ako podklad pre tvorbu nástrojov IMS. In: VI. vedecko-technická konferencia s medzinárodnou účasťou Príprava a realizácia stavieb. Liptovský Ján: TU Košice, 2005.
9. NENADÁL, J., a kol.: IMS Systémy integrovaného managementu. Ostrava: Dům techniky. 1999.

O AUTOROVI / ABOUT THE AUTHOR

doc. Ing. Mária Kozlovská, CSc. pracuje na Ústave technológií, ekonomiky a manažmentu v stavebníctve, Stavebnej fakulty TU v Košiciach. V rámci vedného odboru technológia stavieb sa venuje vedeckému výskumu v oblasti plánovania a realizácie výstavbového procesu. Bola vedúcou viacerých projektov (VEGA, KEGA, AV) a tiež spoluriešiteľkou projektov zameraných na kvalitu v stavebníctve. E-mail: maria.kozlovska@tuke.sk

Ing. Peter Kozák do roku 2006 bol interným doktorandom na Katedre technológie stavieb a stavebných látok, Stavebnej fakulty TU v Košiciach. V rámci riešenia svojej dizertačnej práce, participoval na projekte VEGA č. 1/1221/04 Integrovaný systém riadenia výstavby. E-mail: kozy0@azet.sk

AUTOMATIZÁCIA MODELOV ČASOVEJ ŠTRUKTÚRY PROCESU VÝSTAVBY

AUTOMATION OF BUILDING PROCESS TIME STRUCTURE MODELS

RENÁTA BAŠKOVÁ

1 ÚVOD

Väčšina stavebných firiem usiluje o integrovaný informačný systém riadenia, spracovávaný na počítačoch vo všetkých jeho častiach. Základným princípom tejto integrácie je uloženie všetkých prvotných aj spracovávaných údajov o jednotlivých stavebných objektoch do vhodne usporiadaných báz údajov a permanentné premietanie týchto údajov do kalendárneho času. Rozhodujúcim článkom sústavy riadenia výstavby, ktorý umožňuje modelovanie údajov v čase, je časový plán výstavby. Preto je nutné, aby počítačové spracovanie časového plánu bolo čo najvernejším modelom skutočného priebehu procesov výstavby.

2 METODOLÓGIA

Hlavným nástrojom pre spracovanie časových plánov výstavby pomocou počítača sú metódy sieťovej analýzy. Jednotlivé metódy umožňujú matematické modelovanie projektov pomocou sieťových grafov. Nositeľom stavebnej produkcie sa v sieťovom grafe stáva činnosť, t.j. stavebný proces na rôznom stupni agregovania. Topológia sieťového grafu popisuje spôsob vzájomného prepojenia činností v modeli. Klasické metódy sieťovej analýzy (1) (8) (9) majú všeobecné uplatnenie, ale pri ich využívaní na matematické modelovanie procesu výstavby vznikajú nepresnosti, ktoré výrazne znižujú kvalitu výsledného modelu, t.j. časového plánu výstavby.

Podmienenosť procesov majú v stavebníctve svoje špecifická. Topológia sieťového modelu výstavby by mala vystihovať reálne technologické a organizačné podmienosti jednotlivých stavebných procesov. Pri modelovaní časového priebehu výstavby pomocou počítača je možné v topológii sieťového grafu zadefinovať iba také väzby medzi procesmi, ktoré konkrétna metóda, použitá pre program počítača, matematicky definuje. Rovnako aj modelovanie vnútornej časovej, technologickej aj priestorovej štruktúry stavebného procesu je možné iba v dimenziách, ktoré konkrétny počítačový program svojmu užívateľovi poskytuje.

2.1 Modely časovej štruktúry stavebného procesu

Pre vyjadrenie časovej štruktúry stavebného procesu slúžia rôzne abstraktné modely:

- **verbálne** (časová štruktúra je určená popisom parametrov a ich časových ohodnotení),
- **matematické** (časová štruktúra je vyjadrená matematickými prostriedkami),
- **grafické modely** (časová štruktúra je určená grafickým zobrazením).

Pre lepšiu názornosť, vyššiu vypovedaciu schopnosť a informačnú obsažnosť sa spravidla všetky tieto tri typy modelov používajú súčasne a vzájomne sa dopĺňajú.

V stavebnej praxi sa pre grafické znázornenie časového priebehu procesov a ich parametrov používa (4) (7):

- **Ganttov diagram** - riadkový harmonogram,
- **cyklogram** - časovo-priestorový graf,
- **histogram** - súčtový graf čerpania výstavbových zdrojov,
- **sieťový graf** – uzlovo alebo hranovo ohodnotený sieťový model.

Grafický model výstavby je vždy doplnený popisom a aj matematickými vzťahmi. Aj sieťová analýza stavebných procesov a ich zostáv, ktorá je vo svojej podstate súhrnom matematických metód modelovania projektov pomocou sieťových grafov, využíva kombináciu všetkých troch typov abstraktných modelov. Základ tvorí sieťový graf, ktorý je doplnený zadanými alebo vypočítanými hodnotami časových parametrov, prípadne popisom samotného procesu. Príslušný matematický aparát slúži na ohodnocovanie parametrov prvkov (uzlov a hrán) grafu.

Medzi jednotlivými spôsobmi grafického vykreslenia modelu priebehu výstavby je vždy úzke vzájomné prepojenie. Výstupy získané metódami sieťovej analýzy sú väčšinou graficky interpretované Ganttovým diagramom, na druhej strane je bežné, že riadkový diagram je doplnený grafickým vykreslením zadaných matematických väzieb medzi procesmi.

2.2 Prvky modelu časového priebehu výstavby

Vo všeobecnosti prvkami časového modelu priebehu procesov v projekte výstavby sú:

- **jednotlivé činnosti** – procesy potrebné na dosiahnutie cieľov projektu, činnosť je realizácia vecného prvku alebo jeho časti, uskutočnená jednou kapacitnou jednotkou na jednom mieste v nepretržitom čase,
- **procesové zostavy** – zoskupenia činností zamerané na dosiahnutie cieľa projektu, procesová zostava je usporiadaná skupina procesov,
- **míľniky** – vopred pevne stanovené podmienky a požiadavky na priebeh projektu,
- **vzťahy a podmienenosti medzi procesmi alebo procesom a míľnikom** – vzájomná technická, technologická, organizačná alebo logická podmienenosť medzi činnosťami, procesmi, procesovými zostavami a míľníkmi (ak je podmienenosť vyjadrená matematicky, hovoríme o väzbe medzi procesmi alebo procesom a míľnikom).

Väzba je matematicky vyjadrená vzájomná podmienenosť medzi procesmi, ich zostavami a míľnikmi. Matematickým vzorcom vyjadruje časový vzťah medzi dvoma časovými bodmi (udalosťami) procesov alebo míľnikov. Prvý bod väzby sa vzťahuje k predchádzajúcemu procesu/ míľniku „i“, druhý bod väzby sa vzťahuje k procesu/ míľniku „j“, ktorý nadväzujeme na predchádzajúci proces/ míľnik.

2.3 Časové parametre stavebného procesu alebo míľnika

Medzi časové parametre stavebného procesu patrí (4) (7):

- t_i - doba trvania procesu i ,
- tRo_i - doba rozvinutia procesu i ,
- tUs_i - doba ustálenia procesu i ,
- tZu_i - doba zúženia procesu i ,
- tPr_i - doba trvania technologickej prestávky procesu i ,
- tOd_i - doba trvania oddialenia procesu i .

Ďalej k časovým parametrom procesov aj míľnikov patria termíny (nekalendárne alebo kalendárne): termín začatia TZ_i alebo termín ukončenia TK_i procesu i , alebo jeho časti, alebo termín míľnika Tm .

Pri sieťovej analýze sa parametre, vyjadrujúce termíny udalostí, ďalej členia na najskôr možný termín udalosti určený „výpočtom vpred“ a najneskôr prípustný termín udalosti určený „výpočtom vzad“, nútený najskôr možný alebo najneskôr prípustný termín, alebo pevný nútený termín:

- NT - nútený termín (zadaný dátumom reálneho alebo relatívneho kalendára),
- ZM_i - termín najskôr možného začiatku činnosti i ,
- KM_i - termín najskôr možného konca činnosti i ,
- ZP_i - termín najneskôr prípustného začiatku činnosti i ,
- KP_i - termín najneskôr prípustného konca činnosti i .

Ohodnotenie časových parametrov (vo zvolených merných jednotkách) stavebného procesu môže byť stanovené konštantou (odhadom, výpočtom, stochasticky, deterministicky) alebo ako premenná veličina, v závislosti od hodnôt iných parametrov samotného procesu alebo iných procesov.

2.4 Vzťahy a podmienenosti medzi procesmi

V plánovaní sú v procesovej zostave jednotlivé procesy skĺbené (zoradené a usporiadané) tak, aby v čase realizácie jeden pre druhého vytváral svojou činnosťou potrebnú stavebnú pripravenosť a aby si vzájomne neničili výsledky svojho pôsobenia. Poradie procesov v zostave sa určuje na základe vzťahov medzi procesmi. Medzi dvoma procesmi môže byť:

- **Vzťah závislosti** – začiatok priebehu procesu je priamo podmienený ukončením predchádzajúceho procesu (alebo jeho časti).
- **Vzťah čiastočnej závislosti** – výrobný priestor alebo priebeh procesu je ovplyvňovaný priebehom alebo výsledným produktom iného procesu.
- **Vzťah nezávislosti** – priebeh aj výsledné produkty procesov sú vzájomne irelevantné.

Vzťah závislosti medzi dvoma procesmi môže vzniknúť z dôvodu ich technologickej alebo organizačnej podmienenosti:

- **Technologicky podmienený vzťah** je vtedy, ak predchádzajúci proces vytvára nasledujúcemu pracovnú frontu.
- **Organizačne podmienený vzťah** vzniká, ak procesy využívajú totožné pracovné prostriedky a pracovné sily.

Niekedy sa v literatúre zamieňajú pojmy **podmienenosť** procesov a **väzba** medzi procesmi (4) (7). Podmienenosť procesov je technologickou alebo organizačnou záležitosťou a vyplýva zo štruktúry výstavbového procesu. Termín „väzba medzi procesmi“ súvisí so sieťovou analýzou, je to matematicky vyjadrená vzájomná technická, technologická, organizačná alebo logická podmienenosť medzi činnosťami, procesmi, ich zostavami a míľnikmi. Pri počítačovom spracovaní časových plánov softvérmí pracujúcimi na princípoch sieťovej analýzy (3) (5) (6) je potrebné podmienenosti procesov vyjadriť pomocou matematickej väzby.

2.5 Matematické väzby v metódach sieťovej analýzy

Základom pre automatizované modelovanie časového priebehu projektu je vždy konkrétna metóda sieťovej analýzy. Pri modelovaní časového priebehu výstavby pomocou počítača je možné v topológii sieťového grafu zadefinovať technologické alebo organizačné podmienenosti procesov iba pomocou tých matematických väzieb, ktoré konkrétna metóda sieťovej analýzy vo svojom matematickom aparáte definuje.

2.5.1 Typy väzieb v metódach sieťovej analýzy

Typ väzby určuje, ktoré časové parametre dvoch previazaných procesov/míľnikov sú vo výpočte priamo zohľadnené, a to osobitne pre „výpočet vpred“ aj pre „výpočet vzad“. Každý typ väzby je charakteristický aj spôsobom definovania a ohodnotenia časového odstupu väzby.

Matematické väzby medzi procesmi/míľnikmi je možné deliť na:

- **Jednoduché väzby** – tieto väzby vyjadrujú vzťah medzi jednou udalosťou predchádzajúceho procesu a jednou udalosťou nasledujúceho procesu. Sem patria väzby: koniec–začiatok (K–Z), začiatok–začiatok (Z–Z), koniec–koniec (K–K), a od nich odvodené väzby, ako čiastočná ČZ-Z a čiastočná ČK-K. Medzi jednoduché väzby je možné priradiť aj definovanie najskôr možného núteného termínu (NT).
- **Zdvojené väzby** – umožňujú zohľadniť jedným výpočtovým algoritmom vzťah medzi dvoma udalosťami (aj jednou) predchádzajúceho procesu a dvoma udalosťami (alebo jednou) nasledujúceho procesu; sú vlastne matematickým spojením dvoch jednoduchých väzieb. Ich základným predstaviteľom je väzba kritické priblíženie (KP), od nej odvodená stavebno-technologická (STV) a prúdová (PRV) väzba.
- **Cyklické väzby** – tieto väzby vyjadrujú spätný vzťah medzi udalosťou nasledujúceho procesu/míľnika a udalosťou predchádzajúceho procesu/míľnika; v podstate sa jedná o väzbu, ktorá má zadanú konkrétnu

maximálne prípustnú hodnotou časového odstupe „b“ (kde $b \neq \infty$). Prípadne môže ísť o zdvojenú väzbu medzi udalosťami dvoch procesov, kde jedna väzba má zadaný časový odstup minimálne možný a druhá väzba má zadaný časový odstup maximálne prípustný. Základným predstaviteľom cyklickej väzby je definovanie najneskôr prípustného alebo pevného núteného termínu (NT). Medzi tieto väzby patrí aj pevné prepojenie (PP) procesov bez možnosti prerušenia prác čiat (prípadne so zadaným maximálne možným prerušením) medzi dvoma procesmi, t.j. ukončením prác na jednom procese a začatím prác na procese nasledujúcom.

Cyklické väzby môžu spôsobiť vo výpočte v sieťovom grafe konflikt termínov, pričom konflikt termínov je stav, kedy vypočítané termíny udalostí činností v sieťovom modeli sú v rozpore so špecifikovanými požiadavkami na časový priebeh modelovaného procesu. Ďalším problémom pri zadaní cyklickej väzby je, že pri matematickom výpočte termínov môže vzniknúť uzatvorený cyklus vo výpočtoch, t.j. počet iterácií výpočtov je nekonečný a dochádza k logickej chybe v sieťovom modeli. Pri zadávaní cyklickej väzby je potrebné prihliadať na to, aby bol zadaný otvorený cyklus s konečným počtom výpočtových iterácií.

2.5.2 Časové parametre väzieb medzi procesmi

Medzi časové parametre väzieb patrí (1) (8) (9):

- minimálny (najmenší možný) časový odstup „a“ dvoch udalostí,
- maximálny (najväčší prípustný) časový odstup „b“ dvoch udalostí,
- tie časové parametre procesov/míľnikov, ktorých časová hodnota ovplyvňuje výpočet časovej vzdialenosti udalostí previazaných väzbou, pričom pre výpočet vpred aj vzad môžu byť vo vzorcoch pre konkrétny typ väzby použité rozdielne alebo aj rovnaké parametre podmieňujúcich sa procesov.

Veľkosť časového odstupe „a“ aj „b“ dvoch udalostí sa vyjadruje v príslušných časových jednotkách. Pre jednotlivé typy väzieb časové odstupy môžu nadobúdať nasledovné hodnoty:

- pre minimálny časový odstup „a“: $a < 0$, $a = 0$, $a > 0$, ak „a“ nie je zadané, berie sa hodnota $a = 0$;
- pre maximálny časový odstup „b“: $b < 0$, $b = 0$, $b > 0$, ak „b“ nie je zadané, berie sa hodnota $b = \infty$.

Pričom hodnota časového odstupe môže byť zadaná pre konkrétny typ väzby nasledovne:

- určená konkrétnym číslom (zadanou konštantou) v príslušných časových jednotkách,
- definovaná matematickým vzťahom, kde časový odstup je funkciou konkrétnych parametrov procesov (predchádzajúceho alebo nasledujúceho procesu). Ak je hodnota časového odstupe odvodená od hodnoty konkrétnych parametrov procesov, je väčšinou potrebné zadať hodnotu tzv. súčiniteľa k (v % alebo ako pomerné číslo), pričom veľkosť súčiniteľa k môže byť odvodená:
 - z časových parametrov predchádzajúceho procesu,
 - z časových parametrov nasledujúceho procesu,
 - z časových parametrov predchádzajúceho aj nasledujúceho procesu,

- ako pomer minimálnej pracovnej fronty k celkovému pracovnému priestoru,
- definovaná matematickým vzťahom, kde časový odstup je funkciou aj zadanej konštanty aj konkrétnych parametrov procesov (predchádzajúceho alebo nasledujúceho procesu).

2.6 Pracovné operácie pri modelovaní časového priebehu výstavby

Medzi pracovné operácie, ktoré je nutné vykonávať v priebehu tvorby, ladenia a aktualizácii časového plánu výstavby, či už ručne alebo pomocou počítača, patrí:

- zadanie výkazu a výmeru procesov,
- určenie času trvania procesov,
- vyjadrenie nárokov procesov na výstavbové zdroje,
- definovanie technologickej podmienenosti procesov,
- zohľadnenie organizačnej podmienenosti procesov (míľnikov),
- zadávanie nútených termínov začiatku alebo konca procesov (míľnikov),
- sumarizovanie alebo rozkladanie procesov,
- agregovanie alebo dezagregovanie procesov,
- spájanie procesov alebo prerušenie procesov,
- sumarizácia, vyrovnávanie alebo rozvrh čerpania výstavbových zdrojov a pod.

Každá z týchto operácii modelovania časového plánu výstavby vyžaduje odborný prístup. Výsledný model časového plánu výstavby slúži ako dokumentácia pre potreby prípravy a organizácie a riadenia procesu realizácie výstavby stavebného diela. Prácnosť jednotlivých operácií, prípadne možnosť automatizovane vykonávať jednotlivé operácie pri počítačovom spracovaní časových plánov, závisí od možností používaných softvérov. Integrované prepojenie vstupov a výstupov rôznych systémov môže urýchliť a skvalitniť tvorbu modelov aj dokumentácie.

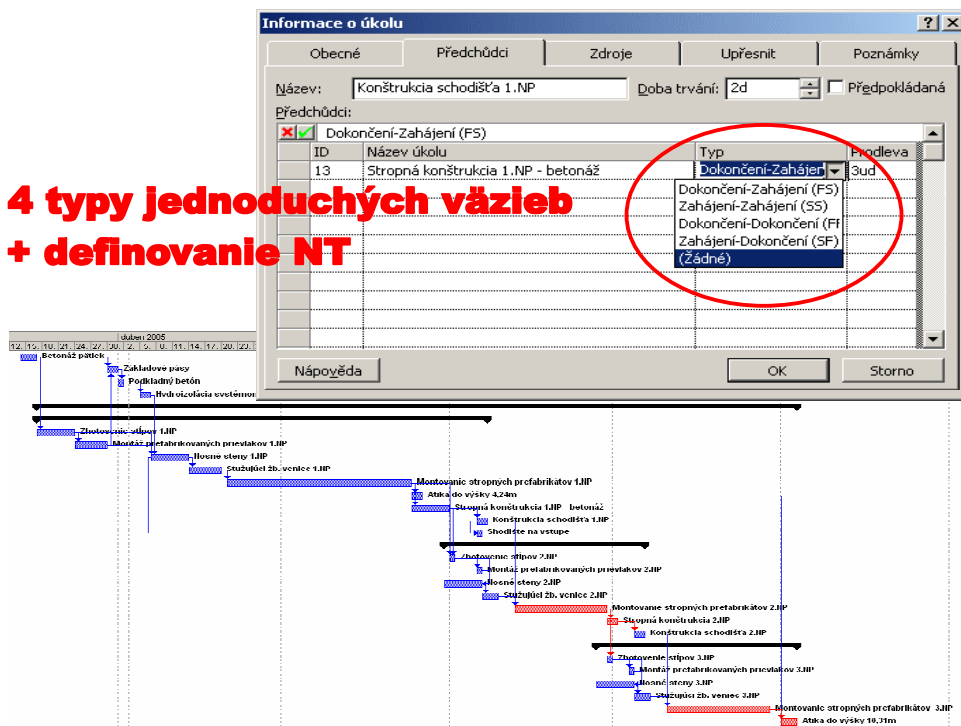
Pri spracovaní časového plánu výstavby v podobe harmonogramu, alebo časovo-priestorového grafu (cyklogramu), je poloha procesov vzhľadom na časovú os vykreslená na základe špecifikovaných podmieneností procesov. Pričom základnou otázkou, ktorú si musí klásť zostavovateľ plánu je: „Kedy daný proces môže začať vzhľadom na už naplánované (zrealizované) procesy?“ Pri zmenách časových parametrov ktoréhokoľvek procesu sa časový plán môže stať nereálnym a je ho potrebné odznovu prerobiť. Závisí od odbornej schopnosti jeho upravovateľa, či pri aktualizácii časového plánu dokáže zohľadniť všetky podmienenosti procesov, ktoré obsahoval pôvodný časový model. Zapracovanie zmien do časového plánu môže byť rovnako prácne, ako jeho zostavenie.

2.7 Automatizované modelovanie časovej štruktúry procesu výstavby

Niektoré počítačové programy umožňujú matematicky prepojiť iba výpočty hodnôt parametrov procesov a neumožňujú zdávať podmienenosti procesov matematickými väzbami (napr. MS-Excel). Poloha procesov v čase je určená ich pevným umiestnením na časovú os. Takýto výsledný model časového plánu výstavby má „statický“ charakter, t.j. časové parametre procesov sú pevne dané a nebudú sa počas tvorby, ladenia a užívania časového modelu pri zmenách zadávaných vstupov automatizovane meniť.

Každým softvérom používajúcim matematické väzby je možné vytvoriť aj „statický“ model časového plánu, ktorý nie je určený na automatizované ladenie alebo aktualizáciu. Jeho tvorba je rýchlejšia, menej prácna a nevyžaduje až také odborné schopnosti jeho zostavovateľa, ako v prípade tvorby „dynamického“ modelu. Pre „statický“ model nie je až tak dôležité, aby použitá matematická väzba skutočne zohľadňovala napríklad vnútornú časovú štruktúru stavebného procesu aj po akejkoľvek zmene parametrov procesov. Použité väzby môžu mať konštantne zadané časové odstupy, podmienenosti procesov je možné zadať napríklad iba jednoduchými väzbami, alebo pomocou nútených termínov. Dôležité v tomto prípade je len to, aby boli termíny procesov naplánované reálne a zohľadňovali všetky špecifikované požiadavky na konkrétny časový plán výstavby. Pri spracovaní časového plánu pomocou počítača v tomto prípade matematická definícia vzájomnej časovej polohy procesov slúži iba na to, aby bolo možné napríklad sledovať potreby zdrojov v čase alebo zhotoviť potrebnú dokumentáciu procesov.

Ak je model výstavby určený na ladenie optimálneho plánu, na aktualizáciu plánu v priebehu realizácie, alebo na variantné simulácie procesu výstavby, je potrebné použiť taký softvér (metódu sieťovej analýzy), ktorý umožňuje správne zadefinovať vzájomnú polohu procesov v čase aj pri akejkoľvek zmene parametrov prvkov modelu. Napríklad, ak softvér používa iba väzby s konštantne zadanými časovými odstupmi, pri zmenách časových parametrov procesov je vždy potrebné prehodnotiť aj zadanú hodnotu časového odstupu väzby. Niektoré softvéry umožňujú použitie iba obmedzeného počtu typov väzieb.



Obr. 1 Časový plán výstavby a zadávanie väzieb v programe MS-Project

Na obrázku č. 1 je ukážka časti časového plánu výstavby, vytvoreného v programe MS-Projekt (3) (5) a zadávanie väzieb procesov, kde úplne absentujú zdvojené väzby. V tomto prípade sa môže stať, že zmenou časových parametrov procesov je v niektorých prípadoch nutné meniť nielen hodnotu časového odstuhu, ale aj typ použitej väzby medzi procesmi. Týmto sa stáva proces ladenia modelu odborne náročným a zdĺhavým.

Ak počítačový program umožňuje zadefinovať aj vzájomné technologické a organizačné podmienosti medzi procesmi pomocou vhodných matematických väzieb, nie je ladenie výsledného časového plánu až tak prácne.

8 typov väzieb medzi procesmi + definovanie NT

Vazby sifového grafu:

Index - index činnosti, na ktorou je práve zadávaná činnosť naviazaná
 Druh - druh väzby (1 K-Z, 2 Z-Z, 3 krit. približení, 4 K-K, 5 STV, 6 proudová, 7 čiastočná ZZ, 8 čiastočná KK)
 EPS - časová hodnota väzby v časových jednotkách pro druh väzby 1 - 4
 F - součinitel pracovní fronty v % pro druh väzby 5 (stavebné technologickou)
 součinitel čiastočné väzby v % pro druh väzby 7 a 8

| Číslo | Index | Druh | EPS/F | Číslo | Index | Druh | EPS/F | Číslo | Index | Druh | EPS/F |
|-------|-------|------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 1. | 20 | 1 | 0 | 2. | 20 | 1 | 0 | 3. | 0 | 0 | 0 |
| 4. | 0 | 0 | 0 | 5. | 0 | 0 | 0 | 6. | 0 | 0 | 0 |

Vynucený termín začátku: 00.00.00 Opisí možný termín začátku: Procento rozestavenosti: 0
 Vynucený termín konce: 00.00.00 Opisí možný termín konce: Vynucená doba činnosti: 0

Předchozí činnosti STP

Číslo blánu väzby: 1

Buttons: OK, Storno, Původní stav, Doba, termíny, Cena za m.j., Pracnost, Změna databáze, Vypustit

Obr. 1 Časový plán výstavby a zadávanie väzieb v programe Contec

Na obrázku č. 2 je ukážka časti časového plánu výstavby, vytvoreného v programe Contec (6), ktorý napríklad pre zadefinovanie technologickkej podmienosti procesov používa STV väzbu, ktorá umožňuje následné automatizované ladenie plánu bez rizika nerešpektovania vzťahu závislosti medzi procesmi. Tento program umožňuje v pomerne krátkom čase na zhotovenom časovom pláne postupnými simuláciami preveriť rôzne varianty a nájsť optimálne riešenie pre vopred zadané obmedzujúce podmienky a určené kritériá optimálnosti.

Na druhej strane môže takýto softvér, v porovnaní s inými, klásť vyššie nároky na odbornosť zostavovateľa modelu, alebo môže mať napríklad pomerné práce zadávanie a ohodnocovanie parametrov procesov.

Za každým výpočtovým programom pre časové plánovanie výstavby stojí konkrétna metóda sieťovej analýzy. Od jej matematického aparátu závisí schopnosť programu uspokojovať požiadavky jeho užívateľa, ktoré vznikajú pri tvorbe a ladení modelu časového plánu výstavby v predvýrobnej, výrobnéj aj realizačnej etape investičného procesu.

Vývoj softvérov pre automatizované modelovanie procesu výstavby rozhodne ešte nedošiel do cieľovej roviny. Jasné a úplné špecifikovanie požiadaviek na softvér, ktoré budú odrazom skutočných potrieb jeho budúcich užívateľov, je iba prvým, ale veľmi dôležitým krokom na tejto ceste pokroku.

3 ZÁVER

Prácnosť zostavovania časového plánu, či už ručne alebo pomocou počítača v konkrétnom softvérovom prostredí je aj v súčasnom období pomerne vysoká. Nie všetky matematické modely časového plánu, vytvorené na základe konkrétnych metód sieťovej analýzy, umožňujú zachovať reálnosť časového plánu aj pri zmenách jeho časových parametrov, alebo pri zadávaní rôznych obmedzení (nútených termínov alebo disponibilného množstva pre jednotlivé zdroje a pod.). Ak počítačový program, na základe niektorej z metód sieťovej analýzy, umožňuje vhodne zadefinovať pomocou matematických väzieb vzájomné technologické a organizačné podmienenosti medzi procesmi, následné ladenie, prípadne zapracovávanie zmien do výsledného časového plánu počas výstavby, nemusí byť tak práčne.

Pre účely automatizovaného modelovania časového plánu výstavby je potrebná nielen jasná a úplná špecifikácia požiadaviek na softvér, ale pre vytvorenie takéhoto programu aj prispôbenie teoretických základov sieťovej analýzy procesov na podmienky procesu výstavby. Počítačové programy pre tvorbu časových plánov výstavby by mali byť zostavené tak, aby namiesto zadávania matematických väzieb umožňovali priame zadávanie operácií medzi procesmi. Programy na modelovanie časového priebehu výstavby by mali zároveň umožniť integráciu vstupov a výstupov rôznych pomerne samostatných systémov informácií, ako sú výrobné výkresy tvaru konštrukcií, rozpočet, technologický rozborový list, systémy kvality, BOZP, a pod. V neposlednej miere by mal počítačový program umožniť automatické ladenie časového plánu pri zmene podmienok výstavby, alebo simulácie a tvorbu viacerých variant časového plánu pre viackriteriálne hodnotenie a výber optimálnej varianty.

AFILIÁCIA/AFFILIATION

Článok vznikol v súvislosti s riešením projektu AV 4/0008/07 *Výskum rizík vyplývajúcich z urýchľovania procesu výstavby.*

LITERATÚRA / REFERENCES

- (1) Bašková, R.: Modelovanie procesov výstavby: Ekonomicko-matematické metódy – časť I. (Lineárna optimalizácia a sieťová analýza). 1. vydanie. Košice: TU v Košiciach - SvF, 2004. 150 str. ISBN 80-8073-188-8.
- (2) Bašková, R.: Models Management in Building Project. In: KIP- Quality-Innovation-Prosperity VII/2, Q-Project PLUS Ltd., Košice, 2003. Pages 1-11. ISSN 1335-1745.
- (3) CA-SuperProject 3.0. Bratislava: Data System Soft, s.r.o., 2003
- (4) Fickuliak, I. a kol.: Výstavba objektov a stavieb. Bratislava: Vydavateľstvo STU Bratislava, 2004. ISBN 80-227-2167-0
- (5) Hyndrák, K.: Vytváříme projekty v programu MS-Project 2000. Praha: Computer Press, 2002. ISBN 80-7226-329-3
- (6) Jarský, Č.: Automatizovaná příprava a řízení realizace staveb. CONTEC, Kralupy nad Vltavou, 2000
- (7) Jarský, Č. a kol.: Technologie staveb II – příprava a realizace staveb. Brno: AN CERM s.r.o., 2003. ISBN80-7204-282-3
- (8) Trávník, I. a Vlach, J. Sieťová analýza. 1.vyd. Bratislava: Vydavateľstvo Alfa, 1974. ISBN 63-057-74
- (9) Unčovský, L.: Modely sieťovej analýzy. 1.vyd. Bratislava: Vydavateľstvo Alfa, 1991. ISBN 80-05-00812-0.

O AUTOROVI / ABOUT THE AUTHOR



Ing. Renáta Bašková, PhD.

E-mail: renata.baskova@tuke.sk

Pracuje ako odborná asistentka na Katedre technológie stavieb Ústavu technológií, ekonomiky a manažmentu v stavebníctve, Stavebnej fakulty TU v Košiciach.

V rámci vedného odboru "Stavebníctvo" sa venuje vedeckému výskumu v oblasti modelovania procesov výstavby.

SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST ORGANIZACÍ

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

RŮŽENA PETŘÍKOVÁ

„Ať chceme nebo ne, vstupujeme do století životního prostředí. V tomto věku, každý kdo se považuje za realistu, bude muset být odpovědný a ospravedlňovat svá jednání ve světle toho, jak jeho činy přispívají k uchování nejen životního prostředí, ale následně i života na Zemi“.

ERNEST VON WEIZSACKER

1 ÚVOD

Je to k nevíře, ale opravdu už toho mnoho nezbylo, co zatím člověk nedokázal zničit nebo poškodit. Přibývá kolem nás dálnic, supermarketů, průmyslových zón, skládek nejružnějšího odpadu a naopak ubývá krásných přírodních míst a zákoutí. Vliv člověka na globální oteplování přiznávají už i Američané. Stále více si uvědomujeme, že bychom měli naše dnešní požadavky přece jen odpovědně přehodnotit a v maximální možné míře je začít přizpůsobovat potřebám příštích generací.

Žel, trendy rozvoje lidské společnosti ukazují v globálním měřítku spíše na neudržitelnost dosavadních přístupů k lidským činnostem – na nadměrné čerpání přírodních zdrojů, nadměrnou produkci odpadů a znečištění všeho druhu v omezeném prostředí naší planety Země, na řízení založeném na mnohdy značně neodpovědném rozhodování jednotlivců či malých mocenských skupin, nerespektování ekologických zákonitostí, důraz na zvyšování materiální orientace života jen pro určitou část lidstva apod. Problémy, které vznikly díky těmto zažitým přístupům, ohrožují již výrazně existenci lidského společenství a mají velký dopad na zdraví ekosystémů, společnosti i jednotlivců.

Zvyšující se pozornost věnovaná trendům vývoje ukázala, že všechny ekologické problémy jdou však ruku v ruce s problémy sociálními a ekonomickými. Problémy jsou již v současnosti tak zjevné, že se jimi zabývají na globální úrovni vrcholové orgány a organizace na celém světě.

V návaznosti na tato fakta jsme v posledních letech svědky toho, že se podstatně změnila i role organizací ve společnosti. Lidé už nevnímají podniky pouze a jen jako producenty výrobků a dodavatele služeb, jejichž jediným cílem je maximalizace zisku. Aby byla organizace i v dnešním globální světě dlouhodobě či dokonce trvale úspěšná, musí trvale plnit všechna nová očekávání svého okolí.

Jedním z těchto očekávání je bezesporu její odpovědné chování vůči společnosti v níž působí, jak již bylo zmíněno úvodem. Společenská odpovědnost organizací tak zahrnuje všechny aktivity, které jsou daleko nad rámec maximálních legitimních požadavků, stejně jako aktivity, skrze které organizace usilují o pochopení a uspokojování očekávání všech zainteresovaných stran ve společnosti (tzv. stakeholders).

2 SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST ORGANIZACÍ: VÝVOJ, PODSTATA, VÝZNAM

Koncept společenské odpovědnosti podniků (Corporate Social Responsibility – CSR) se vyvíjí zhruba od 70 let dvacátého století. Zejména v posledních letech se stává předmětem pozornosti nejen podniků samotných, ale ve stále větší míře se dostává do oblasti zájmu vlád jednotlivých států, nadnárodních organizací a specializovaných nevládních organizací, což je vcelku logicky spjata s procesem její institucionalizace.

Společenská odpovědnost podniků je chápána jako iniciativa, která je založena na dobrovolnosti a nemá žádné přesně vymezené hranice. Tomu odpovídají i její definice. Podle Zelené knihy Evropské unie je společenská odpovědnost podniků *dobrovolné integrování sociálních a ekologických hledisek do každodenních firemních operací a interakcí s firemními stakeholders*. Tato, stejně jako další definice, jsou záměrně formulovány dosti obecně, a to z toho důvodu, aby vytvářely co nejširší prostor pro aplikaci zmíněného konceptu v praxi.

I když je tím nejvýznamnějším cílem a podstatou CSR uspokojování potřeb všech zainteresovaných stran, není možné přehlédnout významný fakt, že je vždy zapotřebí začít u sebe, uvnitř vlastní organizace, u svých zaměstnanců, dodavatelů, odběratelů a v neposlední řadě i u svých zákazníků. V návaznosti na kvalitu těchto vztahů a komunikačních vazeb se v tomto případě jedná o vazbu s regionem a společností na bázi užitečnosti, ne pouze na bázi formální.

Samozřejmostí společensky odpovědné organizace je existence etických programů, etického kodexu, odmítání úplatků, nepřipustnost nevhodné reklamy a nečestného marketingu. Podniky postupně mění svou orientaci z krátkodobých cílů na dlouhodobé a místo maximálního (okamžitého) zisku za každou cenu se zaměřují na zisk dlouhodobě optimální. Zajímají se nejen o vlastní ekonomický růst, ale také o své okolí.

3 EKONOMICKÉ DŮSLEDKY CSR A JEJICH VZTAH K MANAGEMENTU KVALITY A MANAGEMENTU ŽIVOTA

Etika, morálka a slušné chování jsou na první pohled pojmy více z psychologie než jakosti, ale není tomu tak. V „ne-slušném“ prostředí musejí firmy věnovat značnou část své energie na odhalování a obranu před nekorektním jednáním svých partnerů. Současné tažení za etické chování firem má tedy rovněž silný ekonomický podtext, jak bude blíže pojednáno v navazujících příspěvcích.

Z uvedeného tedy vyplývá, že společensky odpovědné a etické chování firmy hraje velmi významnou roli v ekonomickém a společenském rozvoji té které země.

Společenská odpovědnost a sociální program firmy není ovšem nic nového, protože tato koncepce již byla praktikována T. Baťou. Nebyla zaměřena pouze na špičkový výrobek, zákazníka a rozšiřování trhu (úzká vazba na ziskovost), ale také na dlouhodobý rozvoj firmy, zahrnující mimo jiné péči o rozvoj pracovníků a jejich rodin, počínaje zvyšováním kvalifikace, přes zdravotní péči a bezpečnost práce až po sociální program firmy (možnost rekreací, stravování, rehabilitací, péče o děti pracovníků). Tato filozofie vedla daleko za hranice firmy a přispívala ke zdravému rozvoji regionu a v souhrnu i k rozvoji celé společnosti.

Společenská odpovědnost je tedy nejen cesta k morálnímu rozvoji, ale rovněž i k ekonomickému rozvoji firmy, ke zvyšování zisku, rozšiřování výroby, modernizaci strojího a technického vybavení, ke zdokonalování technologií výroby, k inovacím, k výzkumu a vývoji nových výrobků, ke snižování nákladů a především ke zvyšování uspokojování všech zainteresovaných stran prostřednictvím loajálních, kvalifikovaných a motivovaných pracovníků a zároveň i cesta ke zvyšování důvěryhodnosti všech zainteresovaných stran.

Na tomto místě si dovoluji upozornit ještě na jednu významnou skutečnost, která s problematikou CSR úzce souvisí, i když si to mnohdy ještě neuvědomujeme. Jestliže považujeme člověka za součást přírody, pak jsou i lidé bezesporu jedním z přírodních zdrojů. Patří mezi zdroje neobnovitelné, hrozí jim vyčerpání, a proto je nezbytné s nimi zacházet velmi, velmi obezřetně. V tomto případě se jedná o jeden z paradoxů naší doby, potvrzující rozporuplnost současného světa.

Význam kvalitního řízení pak tedy spočívá nejen ve vysoce efektivním využívání přírodních zdrojů, ale i v pozitivním a přesvědčivém působení na vědomí a následnou odpovědnost lidí – lidských zdrojů, a tím i na všechny jejich vzájemné vazby s okolím a zainteresovanými stranami.

Ať už chceme, nebo nikoliv, člověk se bezesporu stává dominantním a přemnoženým druhem, který si postupně přizpůsobuje přírodu svým potřebám, často bezohledně a necitlivě – prostě tak, jak to odpovídá jeho pocitu nadvlády. Každý takový druh je však v přírodě už předem předurčen k eliminaci nebo návratu do původního stavu, ze kterého začal expandovat. Důvod je prostý: takový druh plní zdroje své obživy do naprostého vyčerpání. Nutně si tak přivodí zkázu vlastní, případně i celých ekosystémů, které strhává sebou.

Hlavním úkolem nejen vědců na celém světě, ale nás všech, by proto mělo být trvalé a odpovědné řešení problematiky udržitelného rozvoje lidstva – problematiky čerpání zdrojů obživy a jejich regenerace při zachování vztahů přirozené rovnováhy.

A konečně, je zapotřebí si rovněž nezaujatě, kriticky a s jistou dávkou pokory přiznat, že v celé této fascinující éře vědecko-technického pokroku člověk na Zemi nevytvořil žádnou výraznou, objektivně pozitivní hodnotu. Rozumějme tím hodnotu, za kterou neseme každý z nás plnou odpovědnost, hodnotu, která by z naší překrásné planety učinila lepší místo pro život než dosud – a zejména tuto skutečnost bychom měli mít na paměti při každém svém každodenním konání.

4 ZÁKLADNÍ STRATEGICKÉ OBLASTI CSR, ANEB NOVÁ KVALITA VZTAHŮ MEZI STAKEHOLDERS

Již v úvodem bylo zjednodušeně řečeno, že CSR popisuje základní principy, které stanovují jak dobře a úspěšně podnikat, tzn. jak přinášet hodnoty celé společnosti, současně nezatěžovat životní prostředí a konečně – chovat se při všech svých podnikatelských aktivitách slušně a korektně.

Zcela logicky se tak dostáváme k řadě pojmů typických pro základní vymezení CSR jako jsou např. korektní a etické podnikání, poctivé účetnictví, přiměřený zisk, zdravé životní prostředí, udržitelný rozvoj, slušné chování k zaměstnancům, příjemná atmosféra na pracovišti, slušnost, smysl pro fair play, apod.

Pouze prosazováním všech těchto základních principů je pak možné vytvořit novou kvalitu vztahů mezi podnikatelskou sférou, státními orgány versus organizacemi a nevládními organizacemi, jako zástupci občanů (spotřebitelů). V širším slova smyslu můžeme dokonce konstatovat, že tyto vztahy jsou víceméně podmíněny trvalým a otevřeným dialogem se všemi „stakeholders“. Přitom k této skupině patří všechny osoby, instituce či organizace, které mají vliv na chod podniku či jsou jeho fungováním ovlivněni. Skupina stakeholders v nejširším pojetí pak zahrnuje zákazníky, akcionáře, zaměstnance, obchodní partnery, dodavatele, zástupce státní správy a samosprávy, zájmové skupiny, média, odbory a mezinárodní organizace.

Plně v kontextu úvodních řádků, ale pojato poněkud konkrétněji, CSR spojují tři základní oblasti: ekonomická, sociální a environmentální a lze dále rozlišit její interní a externí dimenzi, tzn. jak se tato filosofie projevuje uvnitř a vně firmy/podniku.

- Přitom podniková sféra je motivována převážně následujícími zájmy:
 - vlastními, specifickými firemními zájmy,
 - kolektivním zájmem podnikatelských kruhů,
 - kolektivními zájmy celé společnosti.
- CSR podporují i státní orgány, a to nejčastěji z těchto důvodů:
 - nahrazení aktivit státních orgánů,
 - doplnění aktivit státních orgánů,
 - legitimizace politiky státu.

Začleněním CSR jako strategické investice do základní obchodní strategie a principů managementu může mít pozitivní dopad na organizaci, životní prostředí i komunitu, ve které organizace působí a zároveň zvyšovat její image a hospodářské výsledky. Tento postup se zaměřuje nejen na tvorbu zisku pro dnešek, na současnou pozici té které organizace, ale také na budování pozice a prosperity organizace v budoucnosti.

V současném období si však tyto principy CSR volí jako součást své firemní strategie zatím v převážné míře pouze velké, silné podniky, které nemají každodenní podnikatelské problémy. Obchodní klima se však mění tempem, které směřuje nejen ke globálním značkám a nadnárodním organizacím s globálními dodavatelskými řetězci, ale i k podnikání v tzv. sítích, kde významnou roli zaujímá i sektor podniků malých a středních. Proto se lze právem domnívat, že význam CSR postupně poroste i v této oblasti.

5 CSR V PRAXI, VÝHODY

Excelentní organizace používají, v rámci svého podnikání, všechny základní principy CSR tak, že jejich jednání je vysoce odpovědné a transparentní vůči všem zainteresovaným stranám a partnerům.

Rovněž tak odpovědné řízení, charakterizující chápání souvislostí a tím i harmonický soulad s přirozeným během světa, jsou jedny ze základních pilířů dlouhodobé stability hospodářských systémů i oboustranně vyrovnaných vztahů s okolím (stakeholders), jak již bylo řečeno výše.

Už dnes jsme svědky některých pozoruhodných výsledků, které jednoznačně dokazují, že ekonomické a ekologické cíle ani zdaleka nemusí být v diametrálním rozporu. Řada příkladů dokazuje, že odpovědný přístup a ochrana prostředí proti důsledkům ekonomické činnosti průmyslových systémů se i v našem podnikatelském prostředí podstatně zlepšila. Některé další sféry života však systémový a vysoce odpovědný přístup k řešení vyžadují se stále větší naléhavostí.

Podívejme se tedy, a s největší vážností zaměříme naši pozornost, na některé z očekávaných výhod využívání principů CSR s cílem jejich následné praktické aplikace:

- Větší přitažlivost pro investory (celá oblast společensky odpovědného investování)
- Větší transparentnost
- Posílení důvěryhodnosti
- Dlouhodobá udržitelnost rozvoje firmy
- Zvýšená loajalita a produktivita zaměstnanců
- Možnost přilákat a udržet si kvalitní zaměstnance
- Budování reputace a z ní vyplývající silné pozice na trhu
- Odlišení od konkurence (konkurenční výhoda), větší potenciál rozlišení značky spotřebitelem
- Vytváření zázemí k bezproblémovému a úspěšnému komerčnímu fungování
- Příležitost pro inovace
- Zmenšení nákladů na risk management
- Budování politického kapitálu (zlepšování pozice pro současné a budoucí jednání)
- Dialog a budování vztahů důvěry s okolím a z toho vyplývající vzájemné pochopení
- Snížené riziko bojkotů a stávek
- Přímé finanční úspory spojené s ekologickou praxí.

Za jisté specifikum českého prostředí, svědčícím zatím pouze o částečném rozvinutí konceptu společenské odpovědnosti podniků, je možné považovat skutečnost, že podniky realizují svoje aktivity více směrem dovnitř, než vně podniku. Preferují zejména péči o zaměstnance, včetně péče o jejich vzdělávání. Silným motivem je především přilákání a udržení kvalitních pracovníků. Směrem vně jsou aktivity mnohem menší. Podniky si v tomto směru uvědomují zejména význam vlastní transparentnosti vůči okolí. Rozvíjejí rovněž spolupráci se školami, která je motivována již výše zmíněnou snahou o získávání kvalitních

pracovníků, v některých případech se jedná dokonce o společné řešení vědecko-výzkumných úkolů. Do jisté míry je jako významnou vnímána i angažovanost ve prospěch ochrany životního prostředí.

Další významné specifikum spočívá v tom, že podniky nepocítují v dané oblasti nějaký významnější tlak ze strany spotřebitelů či médií. Zdá se, že českého spotřebitele zatím primárně zajímá především dostupnost zboží, jeho parametry a cena. Velmi málo se zatím stará o to, kým je toto zboží vyráběno, za jakých podmínek, jak se výrobce chová k sociálnímu a přírodnímu prostředí. Toto svědčí, v kontrastu s vyspělými zeměmi, o nedostatečném rozvinutí společenské kultury a společenské angažovanosti zákazníků.

Poznámka:

Z mnoha důvodů lze předpokládat, že uvedené skutečnosti a principy budou platné i ve Slovenské republice.

6 MEZINÁRODNÍ SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST

Jak již bylo zmíněno, vzhledem ke světové globalizaci, kdy dochází čím dál tím častěji ke smývání hranic v průmyslovém světě, musí bezesporu docházet i k postupné konfrontaci nejen profesní a jazykové, ale rovněž i kulturní, náboženské, etnické apod. s cílem ekonomického a společenského rozvoje té které země.

Samotný koncept společenské odpovědnosti podniků je proto stále výrazněji podporován nejen ze strany národních, ale rovněž nadnárodních i mezinárodních společností. Jen na půdě EU a OSN vzniklo v posledním desetiletí několik konkrétních iniciativ, které si kladou za cíl podpořit rozšíření společenské odpovědnosti organizací jako podnikatelského standardu na národní i globální úrovni.

V rámci sjednocené Evropy byla v roce 1996 z iniciativy Evropské komise zřízena organizace s názvem CSR Europe, která je evropskou expertní centrálou na problematiku společenské odpovědnosti podniků. Jejím posláním je zajišťovat propagaci, vzdělávání a poradenství v dané oblasti, dále fungovat v rámci Evropy jako referenční bod, shromažďovat poznatky a příklady a formulovat konkrétní výstupy dokládající přínosy společenské odpovědnosti podniků. CSR Europe má 65 členů z řad největších světových firem a 18 partnerských organizací po celé Evropě. V České republice je jejím partnerem Business Leaders Forum.

SAI a mezinárodní pracovní norma SA 8000

SAI (Social Accountability International) je organizace pro lidská práva, zabývající se rozvojem a zaváděním norem o společenské zodpovědnosti, usilující o zlepšení pracovních podmínek a vztahů po celém světě. Byla založena v roce 1996. SAI spolupracuje se všemi klíčovými obory činnosti, včetně individuálních pracovníků, odborů, podniků, státní správy, nevládních organizací, investorů a zákazníků (s nastaveným systémem společenské odpovědnosti) v souladu se základními standardy. Navrhuje kompetentním firmám ověření shody a napomáhá k širokému porozumění a implementaci všech

standardů. SAI ovlivňuje úroveň společenské odpovědnosti zákazníků a investorů prostřednictvím identifikace společností a ostatních firem, které se ztotožňují s těmito standardy a implementují je do své praxe.

SA 8000, mezinárodní pracovní norma, je v souladu s ILO (Mezinárodní organizace práce), Mezinárodní deklarací o lidských právech a konečně rovněž s Deklarací o právech dítěte.

Základními kritérii normy SA 8000:

- **Dětská práce** – nejsou zaměstnávány děti do 15 let, snížená hranice na 14 let je ve 138 rozvojových zemích, které mají výjimku od ILO.
- **Nucená práce** – není vyžadována nucená práce, včetně vězeňské nebo otrocké práce, práce bez možnosti ubytování, nedochází k odebírání dokladů vlastních nebo externích náborových pracovníků.
- **Zdraví a bezpečnost** - je poskytována bezpečná, zdravotně a ekologicky nezávadná práce, předchází se vzniku úrazů, je zajištěn řádný pracovní zácvek, je nastaven systém, monitorující nebezpečí při práci, je zajištěn přístup do sociálních zařízení a k pitné vodě pro všechny pracovníky.
- **Svoboda sdružování a právo na kolektivní vyjednávání** – jsou respektována práva na založení odborů a kolektivního vyjednávání, je zaručen svoboda projevu, čímž jsou ulehčena jednání při sdružování a vyjednávání.
- **Diskriminace** – nedochází k diskriminaci pracovníků podle rasy, společenského postavení, původu, vyznání, zdravotního postižení, pohlaví, sexuální orientace, politické či stranické příslušnosti nebo věku a nedochází k sexuálnímu obtěžování na pracovištích.
- **Pracovní kázeň** – nedochází k tělesným trestům, psychickému nebo fyzickému násilí nebo urážkám na cti.
- **Pracovní doba** – je ve shodě s platnými zákony, není delší než 48 hodin týdně, s nejméně jedním volným dnem v každém 7-denním cyklu, dobrovolná placená přesčasová práce nesmí překročit 12 hodin týdně a může být nařízena jen v případě, že je tato problematika ošetřena kolektivním vyjednáním.
- **Odměňování** – platy jsou vyplaceny v pravidelných termínech, musí být v souladu s právními a podnikovými předpisy a měly by být přiměřené potřebám pracovníků a jejich rodin.
- **Manažerský systém** – prostředky, které vedou k získání a udržení certifikace musí být v harmonii/synergii s integrovanými standardy managementu a jeho praktickým využitím.

Jak již bylo rámcově zmíněno, SA 8000 je nejen řídicí pracovní normou, ale současně verifikačním systémem, který nabízí ucelenou kombinaci ukazatelů, což jej dělá integrujícím, důvěryhodným a účinným, např.:

- norma akceptuje a koresponduje s mezinárodním pracovním právem,

- všechny stupně podnikového managementu podporují proces hledání hody, což znamená přínos pro produktivitu, kvalitu, nábor a udržení zaměstnanců,
- maximální snahou o zapojení investorů do aktivit organizace, setkávání zákazníků, investorů a zástupců vlády
- certifikační a společensky odpovědný program plně ve shodě s SA 8000 pomáhá zákazníkům, investorům a rovněž vládě identifikovat a podporovat společnosti dodržující pracovní právo na trhu,
- SA 8000 je otevřená a dostupná veřejnosti (na SAI website).

Přes všechny výše uvedené argumenty je stále ještě mezi našimi vedoucími manažery řada těch, kteří pokládají CSR za zbytečný přepych, za program, který podniku nic nepřinese a je pouze finančně náročný. Zástupci sektoru MSP je v některých případech dokonce označován tento program zcela neúnosným.

Ovšem opak je pravdou, firma, která se hlásí k CSR, a prostřednictvím svého morálního kodexu a odpovědným programem svých činností dosahuje nejen morálního uspokojení a ocenění ze strany okolí, ale rovněž je ekonomicky úspěšnější. Jestliže má firma nastaveny vztahy s dodavateli, **zákazníky** a regionem na bázi slušnosti a morálky, nepotřebuje provádět řadu ekonomicky náročných vstupních a výstupních kontrol, objednávky jsou řešeny rychleji, tzn. ekonomičtěji. V regionu má firma pověst slušné firmy, proto je i zájem o ni vyšší. Slušné chování, zájem o vlastní pracovníky a region je samo o sobě pozitivní reklamou, která přivádí nové **zákazníky** a stabilizuje **zákazníky** stávající.

Spokojenost **zákazníků** nám přináší zvýšení zisku, spokojenost dodavatelů, snižování nákladů na mimořádné zkoušky a testy a nákladů na logistické řetězce. Spokojenost **pracovníků** nám přináší úspory nákladů spojených s fluktuací (náklady na odstupné), zaučování stále se měnícího personálu, náklady na nekvalitní výrobu spojenou s kvalitou obsluhy a zvýšení zisku, který souvisí se stabilitou **pracovníků**, s jejich neustále se zvyšující kvalifikací a dovednostmi. V návaznosti na jejich loajalitu to jsou zisky spojené s motivací **pracovníků** na zdokonalování své práce, na zlepšování pracovního prostředí, bezpečnosti a hygieny práce (snížení úrazovosti a nemocnosti) a především spojené s neustálým zlepšováním a učením se. Na to logicky navazuje zvýšená produktivita práce.

ISO 26000 pro společenskou odpovědnost

Před několika léty byly podniky s nastaveným systémem dle ČSN EN ISO řady 9000 elitními a výjimečnými. Dnes je již tato certifikace samozřejmostí pro podnikovou konkurenceschopnost a existenci na trhu.

Současná úspěšná podniková praxe se ubírá nejčastěji cestou EFQM Modelu Excellence, ČSN EN ISO 9004 a některé z nich rovněž CSR, nebo prostě řečeno – cestou slušnosti.

I organizace ISO pochopila, že společenská odpovědnost organizací i jednotlivců je jedním z nejzávažnějších témat doby. Proto zařadila do své strategické vize pro období 2005 – 2010 mj. právě vývoj normy pro společenskou odpovědnost, která by měla být přijata na základě širokého konsensu všech zainteresovaných stran v roce 2008.

Už v lednu 2005 hlasovalo 37 členů ISO kladně k návrhu na vytvoření normy pro společenskou odpovědnost (Social Responsibility, SR) – ISO/TMB N 26000 Guidance on Social Responsibility, jejímž cílem bude:

- poskytnout návod pro funkční společenskou odpovědnost,
- identifikovat a vtáhnout zainteresované strany,
- zvýšit důvěryhodnost zpráv a nároků v souvislosti se společenskou odpovědností,
- zdůraznit výsledky výkonnosti a zlepšování v této oblasti,
- zvýšit spokojenost a důvěru zákazníků,
- podpořit jednotnou terminologii pro společenskou odpovědnost,
- být konzistentní se stávající dokumentací, pojednáními a konvencemi i jinými mezinárodními normami (např. ISO a Mezinárodní organizace práce ILO podepsaly prohlášení Memorandum of Understanding, že ISO 26000 bude konzistentní s konvencemi ILO),
- norma bude mezinárodní, poskytující návod,
- nebude určena k certifikaci třetí stranou.

Cílem všech následujících zasedání byla diskuse k předloženému návrhu normy ISO 26000 v 6 pracovních skupinách, které se musely postupně vyjádřit k zásadním bodům z více než dvou tisíc připomínek k jednotlivým oblastem. Jednání jsou v současnosti velmi složitá, protože snahou je získat co nejširší konsensus a zatím jsou názory velmi rozdílné. To platí zejména pro oblasti názvosloví a způsoby implementace, protože zásadním požadavkem je (zejména od zástupců průmyslu), aby norma nebyla certifikována třetí osobou, z čehož vyplývá snaha nepoužívat stejnou terminologii jak ji známe z norem řady ISO 9000 a 14000.

Přes všechny přetrvávající současné rozpory a problémy jsou však všechny zainteresované subjekty na tvorbě této normy zajedno – nástroje, který jakýmkoliv způsobem napomůže podnikové praxi při řešení současného fenoménu trvale udržitelného rozvoje, je bezesporu zapotřebí. CSR tak představuje nový způsob jak dělat úspěšný business, a je-li uchopena správně, má nejen výrazný společenský přínos, ale dokáže přinášet i celou řadu výhod organizaci samotné.

7 ZÁVĚR

Na základě všech uvedených skutečností je tedy možno konstatovat, že jakákoliv organizace, která chce trvale zlepšovat svoji image a prestiž, musí pravidelně hodnotit své procesy i z úhlu pohledu této společenské odpovědnosti. Uvedená orientace je, prostě řečeno, požadavkem doby a stává se neodmyslitelně trvalou součástí budování kvalitní značky ČR ve světě, což by mělo logicky přinést více příležitostí pro české podnikatele.

Je proto zapotřebí tuto problematiku detailně a především trvale studovat, sledovat tuto oblast prostřednictvím zkušeností těch úspěšných, což by mohlo přispět ke stávajícímu poznání o „skutečném“ CSR, přispět k pochopení důvodů odklonu od hodnocení investic pouze na základě ekonomických výsledků a příklonu k tzv. společensky odpovědnému investování, včetně plného využití všech osvědčených metod, technik a nejpoužívanějších indexů včetně jejich silných a slabých stránek.

LITERATURA / REFERENCES

Petříková, R. (2007), *Lidé v procesech řízení (Multikulturální dimenze podnikání)*, Professional Publishing, Praha, CZ.

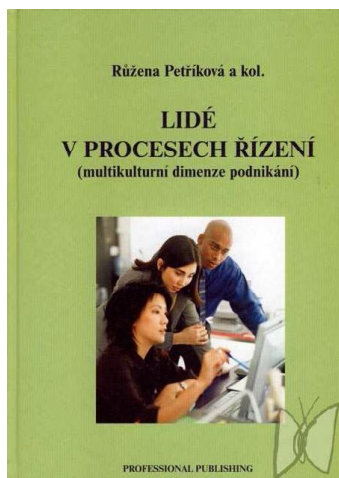
O AUTOROVI / ABOUT THE AUTHOR

prof. Ing. Růžena Petříková, CSc.,

DTO CZ, s.r.o., e-mail: r.petrikova@dtostrava.cz

Autorka působí přes 30 let na VŠB-TU Ostrava, v současném období jako řádná profesorka katedry řízení jakosti. Je garantem a lektorem řady předmětů v oblasti podnikového managementu. Od roku 1992 je odbornou garantkou mezinárodních konferencí Jakost – Quality. Je autorkou a spoluautorkou 7 monografií, řady skript a učebních textů, více než 300 odborných článků v časopisech a sbornících ze seminářů a konferencí u nás i v zahraničí. V roce 1998 se stala první držitelkou prestižní Ceny Anežky Žaludové, udělované každoročně Českou společností pro jakost za mimořádný osobní přínos k rozvoji a aplikaci péče o jakost v ČR.

NOVÁ PUBLIKÁCIA / NEW PUBLICATION



Název:

**Lidé v procesech řízení
(Multikulturní dimenze podnikání)**

Autor: Růžena Petříková a kol.

Vydavatelství:

Professional Publishing, Praha, 2007

Předložená publikace je mírně modifikovanou a rozšířenou verzí učebnice, vydané společností DT Ostrava závěrem roku 2006 pro své odborné kurzy a semináře, týkající se problematiky rozvoje a řízení lidských zdrojů (Lidé v celopodnikovém řízení, viz výše).

I v této publikaci úvodní kapitoly pojednávají postupně o globalizaci, integrovaných systémech řízení s akcentem na oblast komplexní podnikové integrace. Další kapitoly pak řeší problematiku systémového myšlení a systémových přístupů, významu osobní kvality, problematiku mezilidských vztahů, sociálního kapitálu, etických principů podnikání a konečně přinášejí i nový pohled na problematiku CSR – společenské odpovědnosti organizací.

V předložené publikaci najdete rovněž kapitoly dotýkající se podnikového řízení znalostí, včetně některých možností zlepšování prostřednictvím lidí.

Oficiálně je zde rovněž představen originální model řízení PERMANET (PERformance oriented MANagement system for ENTerprises) – řízení orientované na podnikovou výkonnost. Model obsahuje několik oblastí, ze kterých si každá podniky zvolí ty oblasti, které jsou aktuálně relevantní pro zvýšení výkonnosti pro první fáze implementace. Systém je orientován na výsledky, nástroje a způsoby zasahování jsou řešeny v alternativách. Jednoduše řečeno - model PERMANENT klade hlavní důraz na jednoduchost, přehlednost a výsledky.

Závěrečnou kapitolou je stať interpretující vybrané principy systému řízení Baťa v současné podnikové praxi. Pozorný čtenář má tak možnost porovnat dnešní moderní (často jenom módní) přístupy k řízení podniků se systémem, který postupně vznikl koncem devatenáctého a v první třetině dvacátého století ve Zlíně, kde z nepatrných základů vyrostla firma s celosvětovou působností. Firma založená na etických principech služby, na špičkové technické a technologické úrovni, s vysokou úrovní řízení a životním standardem zaměstnanců firmy.

Publikaci možno doporučit všem zájemcům o moderní systémy řízení vycházející nejen ze zahraničních zdrojů a zkušeností, ale rovněž z našich bohatých domácích tradic.

POKYNY
PRE
AUTOROV

Uverejnenie a autorské práva

Na uverejnenie sa prijímajú iba pôvodné články. Pôvodnosť článku garantuje autor. Autori podávajúci články na zverejnenie zaručujú, že práca neporušuje žiadne z existujúcich autorských práv vydavateľa. O tejto skutočnosti ubezpečujú vydavateľa prehlásením. Pripomienky môžu byť posielané na adresu redakčnej rady.

Formulár je dostupný na adrese: <http://www.qip-journal.eu>

Proces posudzovania

Článok bez udania mena autora posudzujú dvaja oponenti – členovia redakčnej rady.

Kritériá posudzovania

Aktuálnosť problematiky z praktického a teoretického hľadiska.

Originálnosť riešenia a prínos pre teóriu a prax.

Nadväznosť na súčasnú svetovú literatúru.

Oprávnenosť a správnosť argumentácie a jej podpora dôkazmi.

Štruktúra článku v zmysle členenia do kapitol a nadväznosti medzi nimi.

Jasnosť a presvedčivosť záverov.

Požiadavky na rukopis

Články môžu byť napísané v slovenčine, češtine alebo v angličtine. Musia mať abstrakt v rozsahu maximálne 0,5 A4 v anglickom aj slovenskom jazyku. Pred abstraktom treba uviesť kľúčové slová v angličtine aj slovenčine.

Odkazy na iné publikácie musia byť v Harvardskom štýle. Musia obsahovať všetky bibliografické detaily.

Relevantné práce uvedené v texte musia byť dôsledne citované a uvedené v bibliografii. Pri všetkých uvedených cudzích obrázkoch musia byť napísané mená pôvodných autorov.

Metodika výskumu musí byť jasne opísaná v samostatnom odstavci nasledujúcom za úvodom.

Na konci článku majú byť uvedené údaje o autorovi v rozsahu max 50 slov. Môže byť zaslaná aj autorova fotografia.

Čistopis článku (maximálne na 15-tich stranách formátu A4, vrátane obrázkov, tabuliek a referencií) v elektronickej podobe vo formáte, ktorý nájdete na <http://www.qip-journal.eu>, je potrebné zaslať na adresu: zgodavova@tnuni.sk

INSTRUCTION
FOR
AUTHORS

Submitting and Copyright

Only the originals that have not been submitted for publication can be accepted. The author guarantees the originality of the paper. Authors submitting articles for publication warrant that the work is not an infringement of any existing copyright and will indemnify the publisher against any breach of such warranty by statement. Submissions should be sent to address of editorial board.

Template is available on address: <http://www.qip-journal.eu>

Review process

In the double-blind review process information which identifies the authors is removed from the paper, and it is sent to at least two reviewers – members of editorial board.

Criteria for reviewing

Problematic recency from theoretic and practice view.

Solution originality and addition to theory and praxis.

Close to contemporary world literature.

Reasoning competence and accuracy with its evidence support.

Article structure in terms of chapter segmentation and reference between them.

Summary clarity and convincingness.

Manuscript requirement

Articles can be written in Slovak, Czech or English. They must contain abstracts not longer than half a page of A4 size in English or Slovak. Immediately before the abstract, key words in English and Slovak should be presented.

The references to the other publication should be complete and in Harvard style. They should contain full bibliographical details.

The relevant works that are referred to in the text must be consistently quoted and included in the bibliography. With all figures borrowed from other authors, the authors' names should be listed in figure legends.

The research methodology should be clearly described under a separate heading consecutive to introduction.

The information about the author, 50 words maximum, might be given at the end of the article and the author's photograph can be enclosed too.

A hard copy of the original (no more than 15 pages of A4 size including figures, tables, and references) electronically in format, which could be found on <http://www.qip-journal.eu> have to be sent on journal editorial office address: zgodavova@tnuni.sk

EAN/ISSN

9771335174001 01

ISSN 1335-1745