

**UNIVERZITA PARDUBICE  
FAKULTA EKONOMICKO-SPRÁVNÍ  
ÚSTAV SYSTÉMOVÉHO INŽENÝRSTVÍ A INFORMATIKY**

**INFORMAČNÍ MANAGEMENT  
VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**AUTOR PRÁCE: Jana Machová  
VEDOUCÍ PRÁCE: Ing. Hana Kopáčková, Ph.D.**

**2007**

**UNIVERSITY OF PARDUBICE  
FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION  
INSTITUTE OF SYSTEM ENGINEERING AND INFORMATICS**

**INFORMATION MANAGEMENT  
IN PUBLIC ADMINISTRATION**

**BACHELOR WORK**

**AUTHOR: Jana Machová**

**SUPERVISOR: Ing. Hana Kopáčková, Ph.D.**

**2007**

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 20. 08. 2007

Jana Machová

Poděkování:

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí práce, paní Ing. Haně Kopáčkové, Ph.D., za pomoc a odborné konzultace při zpracování bakalářské práce a dále ředitelce Městsko – lázeňského informačního centra Lázně Bohdaneč, o.p.s. paní Mgr. Leoně Farkašové za ochotu při poskytování informací potřebných k bakalářské práci.

# Abstrakt

Cílem práce je hodnocení současného stavu v oblasti využívání nástrojů informačního managementu ve veřejné správě, konkrétně v Městsko – lázeňském informačním centru Lázně Bohdaneč, o.p.s. včetně návrhu možného efektivnějšího využití těchto nástrojů.

Úvodní část se zaměřuje na vysvětlení základních pojmů, jako jsou informace, data, znalosti a možnostem jejich získání, uchování a předání dalším účastníkům informačního procesu. Popsány jsou informační a komunikační systémy, jako nástroj informačního managementu včetně uvedení příkladu jejich využívání v Evropě a ve světě.

Jádro práce věnuje pozornost popisu stávající situace ve vybrané organizaci veřejné správy a závěrečná část dává návrhy na účinnější využívání prostředků informačního managementu v této organizaci.

# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>10</b>
<b>1 POJETÍ INFORMAČNÍHO MANAGEMENTU.....</b>	<b>11</b>
1.1 ETAPY ROZVOJE INFORMAČNÍHO MANAGEMENTU VE SVĚTĚ.....	11
1.2 DNEŠNÍ KONCEPCE INFORMAČNÍHO MANAGEMENTU.....	13
1.3 VÝVOJ INFORMAČNÍHO MANAGEMENTU V ČR.....	13
<b>2 ÚVOD K POJMŮM INFORMACE, DATA A ZNALOSTI.....</b>	<b>15</b>
2.1 DEFINICE INFORMACE.....	15
2.2 DEFINICE DAT.....	15
2.3 DEFINICE ZNALOSTI.....	16
2.4 ZÁKLADNÍ ATRIBUTY INFORMACÍ.....	16
2.5 UŽIVATELE INFORMACÍ.....	18
2.5.1 INTERNÍ UŽIVATELE.....	18
2.5.2 EXTERNÍ UŽIVATELE INFORMACÍ.....	18
<b>3 SHROMAŽĎOVÁNÍ, ZPRACOVÁNÍ A UCHOVÁVÁNÍ DAT.....</b>	<b>20</b>
3.1 METODY SHROMAŽĎOVÁNÍ DAT.....	21
3.1.1 ROZHOVOR.....	21
3.1.2 POZOROVÁNÍ.....	21
3.1.3 DOTAZNÍK.....	21
3.2 SYSTÉM ZPRACOVÁNÍ A UCHOVÁNÍ DAT.....	22
3.2.1 MANUÁLNÍ SYSTÉMY.....	22
3.2.2 ELEKTRONICKÉ SYSTÉMY PRO ZPRACOVÁNÍ DAT.....	22
<b>4 INFORMAČNÍ SYSTÉMY A TECHNOLOGIE JAKO NÁSTROJ INFORMAČNÍHO MANAGEMENTU.....</b>	<b>24</b>
4.1 INFORMAČNÍ SYSTÉMY.....	24
4.2 KOMUNIKAČNÍ SYSTÉMY.....	25
4.3 VYUŽÍVANÍ NÁSTROJŮ INFORMAČNÍHO MANAGEMENTU V EVROPĚ A VE SVĚTĚ.....	25
4.3.1 PŘÍKLADY ZAVÁDĚNÍ INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ V ZAHRANIČÍ.....	26
4.3.2 PŘÍKLAD KOMPLEXNÍHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU PODNIKŮ A ORGANIZACÍ.....	27
<b>5 PROFIL ORGANIZACE VEŘEJNÉHO SEKTORU, VE KTERÉ</b>	

<b>BUDE INFORMAČNÍ MANAGEMENT HODNOCEN.....</b>	<b>28</b>
5.1 PŘEDSTAVENÍ MĚSTSKO – LÁZEŇSKÉHO INFORMAČNÍHO CENTRA (MIC) LÁZNĚ BOHDANEČ, O.P.S.....	28
5.2 ČINNOST INFOCENTRA.....	28
<b>6 ŘÍZENÍ SPOLEČNOSTI A EFEKTIVNÍ UŽITÍ MANAŽERSKÝCH FUNKCÍ K DOSAŽENÍ CÍLŮ MIC.....</b>	<b>30</b>
6.1 VEDENÍ MĚSTSKO – LÁZEŇSKÉHO INFORMAČNÍHO CENTRA.....	30
6.2 PLÁNOVÁNÍ.....	30
6.2.1 CÍLE, STRATEGIE A TAKTIKY JAKO ZÁKLADNÍ KATEGORIE PLÁNOVÁNÍ.....	31
6.3 ORGANIZOVÁNÍ.....	32
6.4 VEDENÍ A MOTIVACE PRACOVNÍKŮ.....	33
6.5 KONTROLA.....	33
<b>7 VYUŽITÍ INFORMAČNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH SYSTÉMŮ VE VZTAHU K ČINNOSTEM INFOCENTRA.....</b>	<b>35</b>
7.1 POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ.....	35
7.2 VYBÍRÁNÍ MÍSTNÍCH POPLATKŮ.....	38
7.3 DROBNÝ PRODEJ.....	38
7.4 VYDÁVÁNÍ BOHDANEČSKÉHO ZPRAVODAJE A AKTUALIZACE WEBOVÝCH STRÁNEK MĚSTA A MIKROREGIONU.....	39
7.5 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	40
<b>8 HODNOCENÍ MIC LÁZNĚ BOHDANEČ, O.P.S. VČETNĚ NÁVRHU NA EFEKTIVNĚJŠÍ VYUŽÍVÁNÍ NÁSTROJŮ INFORMAČNÍHO MANAGEMENTU.....</b>	<b>41</b>
8.1 NÁZOR NA VYUŽÍVÁNÍ NÁSTROJŮ INFORMAČNÍHO MANAGENTU V MIC VČETNĚ NÁVRHU NA JEJICH ZEFEKTIVNĚNÍ.....	41
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>44</b>
<b>LITERATURA.....</b>	<b>46</b>
<b>SEZNAM ZKRATEK.....</b>	<b>47</b>

**SEZNAM PŘÍLOH.....49**

**SEZNAM OBRÁZKŮ.....49**



# Úvod

Dvacáté století přineslo lidstvu řadu objevů z medicíny, genetiky, techniky, chemie a dalších věd, které zásadně zapůsobily na další vývoj celé společnosti. Vynález bezdrátové telegrafie Itala Marconiho, sestavení prvního počítače Němcem Zusem nebo vznik počítačové sítě Internet způsobil postupný přerod průmyslové společnosti ve společnost informační. Rodí se nové vědní disciplíny, přichází nové poznatky a technologie.

Problematika informačního managementu, a vůbec manipulace s informacemi, které ovlivňují každodenní život lidí, je v současné době velmi aktuální a tudíž si ji autorka vybrala jako námět své bakalářské práce.

Snahou autorky je vysvětlit v počátečních kapitolách práce základní pojmy spojené s informačním managementem. První kapitola se věnuje pojetí informačního managementu a koncepci rozvoje této disciplíny. V druhé kapitole je objasněn rozdíl mezi chápáním pojmu informace, data a znalosti, shrnuty jsou elementární atributy informací. Následující kapitola představuje metody získávání, zpracování a uchování dat. Dále jsou popsány informační a komunikační systémy, jako technologický nástroj informačního managementu, včetně uvedení příkladů využívání těchto nástrojů.

Hlavním cílem autorky je, kromě teoretické roviny zaměřené na vysvětlení základních pojmů, popis a vyhodnocení současného stavu v oblasti využívání nástrojů informačního managementu ve vybraném orgánu veřejné správy, včetně návrhu možného efektivnějšího využívání těchto nástrojů.

S ohledem na autorčinu dvouletou praxi na pozici přepážkového pracovníka v Městsko – lázeňském informačním centru, o.p.s., jejíž zřizovatelem je město Lázně Bohdaneč, je popsána situace právě v této instituci.

---

# 1 Pojetí informačního managementu

Definice informačního managementu je relativně nová a zatím nenajdeme zcela jednoznačnou obsahovou interpretaci ani ve světové teorii, ani v praxi. Nicméně je možné si jej představit jako praktickou odbornou činnost vykonávanou v konkrétní firmě či organizaci veřejné správy, orientovanou na využití informací v rozhodovacích a řídicích procesech a na integrování informačních zdrojů a aktivit do podnikových procesů. Informační management věnuje pozornost především návrhu, implementaci a provozu systémů a služeb zahrnujících procesy získávání, zpracování, ukládání, prezentace a distribuce informací. „Měl by hledat odpovědi na otázky typu:

- Jaké informace potřebuje manažer, aby mohl úspěšně řídit?
- Jaké informace potřebuje výkonný pracovník pro svou činnost?
- Jak řídit a využívat informační zdroje firmy?[6].“

## 1.1 Etapy rozvoje informačního managementu ve světě

V literatuře nalezneme popsány tři hlavní etapy rozvoje informačního managementu. Kniha „Informační management: Pojetí, poslání a aplikace“ je popisuje takto:

### 1. Etapa

V této etapě byl zřejmě poprvé použit pojem „informační management“, a to již v roce 1966 R.S. Taylorem a jeho kolegy. V tomto období je chápání informačního managementu orientováno na hospodárné řešení převážně technických úloh, resp. hospodárnost práce s technickými informacemi.

Začátkem 70. let se pojem informační management spojoval též s aplikací výpočetní techniky při hromadném zpracování údajů, např. v knihovnictví. I zde ale dominuje úloha, že „řízení informací“ má informační management pomoci hospodárně zvládnout tyto typy prací.

### 2. Etapa

Časově druhá etapa rozvoje informačního managementu připadá na konec 70. let a zejména do průběhu let osmdesátých. V tomto období se pojem informační management stal výrazovým prostředkem především v řeči odborníků pracujících v oblasti informatiky.

Je zde věnována pozornost postupům ekonomicky hospodárné realizace projektů tvorby

---

a fungování IS založených na prostředcích moderní informační technologie (IS/IT). Management v tomto pojetí reprezentuje akcent na zajištění hospodárného přístupu práce v oblasti informatiky.

V průběhu 80. let je informační management již definován jako management využívající prostředků informačních technologií. Typickým znakem doby bylo, že docházelo k poměrně malé bezprostřední účasti budoucích uživatelů na projektových pracích aplikace IS/IT. Za nesporný klad ale naopak můžeme považovat transdisciplinární propojení informačních procesů s manažerskými pohledy.

Stranou zůstaly otázky proč, jak a do jaké míry automatizované informační procesy pomáhají zkvalitnit, a pak zajistit soustavu cílů organizace, tj. hlavní poslání manažerské činnosti. Pozitivem byl postupný růst zájmu o hospodárné zajišťování podnikových informačních procesů ve všech oblastech firmy a sílil také důraz na funkční postavení a úlohu vedoucích pracovníků, kteří práce na aplikaci IS/IT řídí.

Informační management byl chápán jako soustava manažersky založených doporučení pro postupy aplikace IS/IT[15].

### 3. Etapa

Tato etapa se řadí k začátku 90. let, kdy v průmyslově vyspělých zemích proniká pojem informačního managementu ve stále větší míře do manažerské literatury a definuje se jako využití prostředků výpočetní techniky a informačních technologií k zabezpečení kvalitní manažerské práce, tj. efektivního dosažení poslání a cílů organizace.

Teoretici i praktici moderního managementu si začali stále více uvědomovat, že tvůrčí a zároveň klíčová manažerská práce je založena na informačních procesech. Myslí se tím individuální schopnosti vybírat, zpracovávat a verifikovat data, transformovat data na informace odpovídající subjektivním potřebám manažerů, umět tyto informace adekvátně (účelně, účinně a včas) využívat v rámci kvalitních manažerských znalostí. Začalo platit, že informační systémy založené na informační technologii (IS/IT) jsou dnes součástí nezbytných nástrojů manažerské práce.

„Cíle manažerské práce se vlivem nových možností, které IS/IT nabízejí, mohou ve srovnání s původními cíli z minulosti měnit. Jde o nový smysl („přemyslení“) a redefinici některých cílů manažerské práce (reengineering). Jde o prioritu manažerské účelnosti, označována pojmem **effectiveness** – **umět dělat správné věci**. Teprve potom si manažeři začínají klást další požadavek a to, že účel má být zajišťován ekonomicky účinně[15].“

Management nám určuje cíle, kterých chceme dosáhnout; účel nám determinují nástroje, které k jejich dosažení budeme využívat.

---

Toto pojetí se snaží překonávat jednostranné chápání informačního managementu, které bylo orientováno pouze na hospodářsky účinné využívání IS/IT.

## **1.2 Dnešní koncepce informačního managementu**

„Nynější pojetí informačního managementu by mělo respektovat jak primární potřeby manažerského pohledu upřeného na rozhodující význam správného stanovení a dosahování cílů řízené organizace, tak i návazné hospodárné zajištění tomu odpovídajících informačních procesů.

Pro manažery nejsou aplikace IS/IT cílem – jsou nástrojem, který jim má pomáhat umožnit, usnadnit, zhrubodárnit a zkvalitnit jejich jednání, zejména pak uspokojit jejich individuálně založené informační potřeby.

Informační management můžeme chápat jako transdisciplinárně pojatý soubor poznatků, metod, doporučení systémových přístupů a informatiky, které pomáhají vhodně realizovat informační procesy manažerského myšlení a jednání k dosažení cílů uvažované organizace[15].“

## **1.3 Vývoj informačního managementu v ČR**

Rozmach informačního managementu v podmínkách české společnosti se objevuje převážně v průběhu posledních deseti let. Nenajdeme zcela shodnou podobnost mezi vývojem informačního managementu ve vyspělých západních zemích a vývojem v ČR. Je to způsobeno tím, že teprve nové společenské podmínky dovolily přejímání vědeckotechnických a technicko-obchodních poznatků, zejména v oblasti informatiky.

Šedesátá léta znamenala z čistě informatického pohledu postupné využívání výpočetní techniky, počítače získávaly uplatnění ve výpočetních střediscích organizací zabývajících se rutinním zpracováním dat. Jejich oborem působnosti se stalo strojové zpracování ekonomických úloh, mzdových evidencí, knihovních agend, atd. Používaným modelem strojového zpracování byl centralistický model na základě dodavatelsko - odběratelského vztahu, kde jednotlivé úlohy vyhodnocovala specializovaná organizace (např. PVT n.p.), kdežto příprava dat se uskutečňovala v daném podniku. Spolu s progresivním vývojem výpočetní techniky v ČR se změnil i postup zpracovávání dat. „Od dodavatelského vztahu se přešlo k rutinnímu zpracování v rámci podniku, centralistický model byl přenesen do podniku či organizace. Pobočky byly odpovědny za přípravu dat, výpočetní středisko

---

umístěné v centru podniku je zpracovávalo[7].“

Určitým mezníkem v rozvoji počítačů v ČR se stala vývojová řada mikropočítačů s označením IQ pocházející z dílny jednoho moravského zemědělského družstva, spolu se školními počítači řady PMD85. Pro vážnou práci se pak do podniků a organizací distribuovaly počítače východoněmecké proveniencí řady Robotron. Tím byl nastolen trend zavádění minipočítačů přímo do organizačních jednotek odpovědných nejen za přípravu, ale již za zpracování dat. Se vzrůstajícím významem přibližování výpočetní techniky směrem k uživatelům, došlo v průběhu 80. let k zavedení pojmu „informační systémy“.

Nástup společenských reforem v druhé polovině 80. let, tzv. přestavbě hospodářského mechanismu, znamenal i snahu o masivní používání výpočetní techniky v rámci rozpracovaných účelově orientovaných informačních systémů. Měla vznikat databázová centra vzájemně mezi sebou propojená telekomunikačními a informačními sítěmi, která se měla stát základem pro využití informací v tehdejší řídicí praxi se stala soustava vědeckých, technických a ekonomických informací. Fakticky ovšem všechny tyto snahy neuvěřitelně omezoval z dnešního pohledu nedostatek v té době moderních počítačů, kuriózně akcentovaný naprostým nedostatkem periférií – např. tiskáren. Socialistické plánované hospodářství je zajistit nedokázalo a dovézt je nebylo možné. Skutečně masový rozvoj výpočetní techniky tak byl umožněn teprve pádem tzv. železné opony, zavedením vnitřní směnitelnosti měny a možností dovážet zařízení.

„Pravdou zůstává, že informační management dominuje v ČR hlavně v poslední polovině 90. let, a to díky pochopení jeho transdisciplinárního pojetí na bázi moderního managementu, systémových přístupů a informatiky[7].“

---

## 2 Úvod k pojmům informace, data a znalosti

V předcházející kapitole se několikrát objevily pojmy informace a data. Nakonec i samotný název bakalářské práce v sobě skrývá termín informace, proto autorka považuje za nutné zaměřit se v další části práce na definování těchto termínů.

### 2.1 Definice informace

„**Informace lze chápat jako** data, kterým jejich příjemce přisuzuje význam, na základě znalostí, kterými disponuje; jsou výsledkem poznání a myšlení, které opětovně iniciuje tvořivé myšlení a následně i jednání. Jsou zdrojem se specifickými vlastnostmi – na rozdíl od ostatních zdrojů, u nichž v procesu použití dochází ke spotřebě, jsou informace zdroj obnovitelný, který se dokonce sám generuje[13].“

V dnešní době, nazývané „věkem informatiky“, jsou informace klíčem k prosperitě organizace a kvalitní informační systém se stává podmínkou dobrého fungování organizace.

„Manažer bez přístupu k informacím nemůže efektivně plánovat, organizovat, vést lidi, kontrolovat. Informace jsou pro něj zdrojem znalosti a inteligence, které potřebuje pro správné rozhodování [13].“

„S informacemi je **možné provádět tyto základní typy operací:**

- uchovávání informací – zaznamenávání a shromažďování na nosiči,
- konverze – změna média (nosiče) informace,
- přenos informací – přeprava na jiné místo,
- zpracovávání informací – evidence,
- organizace (pořádání, třídění, kategorizace),
- výběr,
- transformace (agregace, odvozování nových informací) [5].“

### 2.2 Definice dat

„Data lze definovat jako obraz vlastností popisovaného objektu, nebo skutečnosti. Jsou výsledkem zachycení a zpracování signálů, které na subjekt působí. Mohou mít číselnou či textovou podobu nebo formu zvuku, obrazu, popř. jiných smyslových vjemů.“

---

Nejdůležitější charakteristikou dat je, že jsou nositeli informací.

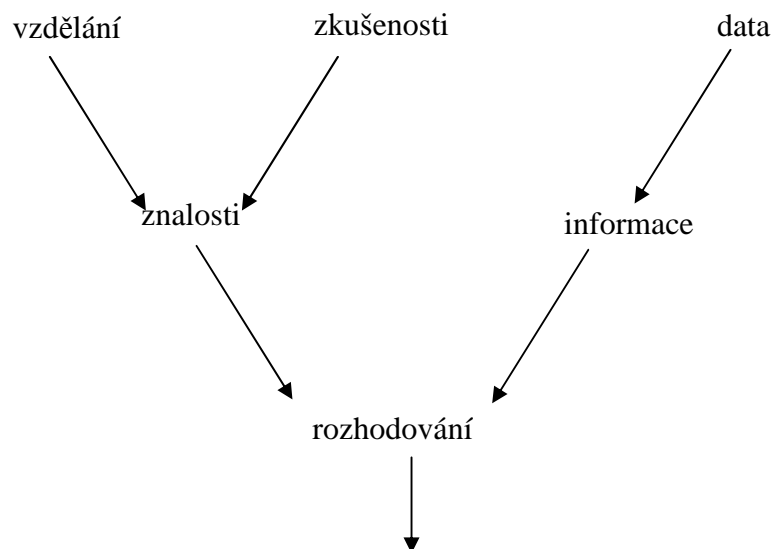
Data jsou syrová, neuspořádaná, neanalyzovaná fakta, jako např. objem prodeje, úroveň nákladů nebo počet zákazníků.

Informace není totožná s daty. Rozdíl mezi daty a informacemi je důležitý, protože uplatnění informační technologie spočívá mj. v pomoci manažerům transformovat data do informací, aby mohli lépe rozhodovat [13].“

## 2.3 Definice znalosti

“Pojmy informace, data a znalosti jsou často používána jako synonyma. Z hlediska budoucích informačních systémů je možno definovat znalosti a data jako komplementární pojmy. Vychází se přitom z rozboru rozhodovacího procesu, v němž člověk vybavený znalostmi zvažuje data relevantní pro daný problém a činí rozhodnutí. Znalosti člověk získal vzděláním a zkušenostmi; vybraná data představují informace o konkrétní situaci či případu.

Funkce znalostí a dat v procesu rozhodování můžeme zobrazit pomocí schématu na obr.1 [10].“



Obr. 1 Funkce znalostí a dat

zdroj: převzato z: [10]

## 2.4 Základní atributy informací

V dnešní informační společnosti hrají informace stále větší roli a firmy ani organizace státní správy si nemohou dovolit ztráty v důsledku nadbytečných či nedostatečných

---

informací. Jen ti, kteří mají k dispozici nezbytné a spolehlivé informace mohou uspět ve stávajícím vysoce konkurenčním prostředí.

„Užitečnost informací pro manažera určují čtyři faktory:

- kvalita
- včasnost
- úplnost
- relevantnost (důležitost) [13].“

### **Kvalita**

Kvalitu informací stanovuje přesnost a spolehlivost. S přesnějšími a spolehlivějšími informacemi roste i jejich kvalita. Aby informační systém pracoval dobře, musí mít získané informace vysokou kvalitu. Pokud by manažer založil svá rozhodování na informacích nízké kvality, pak by byla jeho rozhodnutí špatná a mohla by vést ke katastrofě.

Právě kvalita činí informace cennými a lze ji zajistit buď přímým srovnáváním informace se znalostí hodnotících nebo odvozováním kvality informace na základě posuzování jejího zdroje, formy a obsahu.

Zastaráním, interpretací osob s vlastním zájmem na předmětu informace nebo lidí, kteří nemají s daným problémem potřebné zkušenosti, se může kvalita informace měnit.

Dále ve spojitosti s kvalitou informace mluvíme o její důvěryhodnosti, tj. schopnosti informace přesvědčit jejího příjemce.

### **Včasnost**

Včasná informace je dostupná ve chvíli, když ji manažer potřebuje pro své rozhodování. Měla by odrážet současné podmínky a měla by být průběžně aktualizována.

### **Úplnost**

Úplná informace poskytuje manažerovi vše nezbytné pro vykonání kontroly, dosažení koordinace či pro efektivní rozhodování. Bohužel manažeři mají pouze málokdy informace kompletní a tak jedním z účelů informačního systému je zvýšit úplnost informací, jenž má manažer k dispozici.

### **Relevance**

„Charakter informace by měl odpovídat charakteru jejího užití [11].“ Informaci považujeme za relevantní, pokud je užitečná tomu, jenž činí rozhodnutí a vyhovuje jeho konkrétním potřebám a okolnostem.

### **Další znaky informací:**

- správnost – informace by měla splňovat podmínku pravdivosti a spolehlivosti,



---

měla by mít odpovídající přesnost,

- aktuálnost – získané informace by měly co nejlépe odrážet aktuální skutečnost,
- přiměřenost – informace by měli být přiměřeně podrobné; nadměrná podrobnost ztěžuje přehled a mnohdy znesnadňuje získání opravdu potřebných informací,
- časovost, tj. jak dlouho trvá informaci získat, zpracovat a použít,
- nákladová přiměřenost – informace se považuje za nákladově přiměřenou, pokud k získání potřebuje přiměřeně dlouhou dobu a přiměřené náklady vzhledem k jejímu užití [11].

## **2.5 Uživatelé informací**

Člověk při každé své činnosti, ať jsou jimi rutinní rozhodnutí či řešení náročných manažerských úkolů, potřebuje informace. Jejich získávání může být drahé i časově náročné, ve firmách či organizacích státní správy je používají jak interní, tak externí uživatelé.

### **2.5.1 Interní uživatelé**

Mezi interní pracovníky organizace patří jejich zaměstnanci na všech organizačních úrovních, a ti využívají informace k plnění svých pracovních úkolů.

Potřeba informací je do jisté míry spojena s tím, jakou funkci pracovník vykonává. Manažer potřebuje například informace k tomu, aby byl schopen:

- „plánovat,
- organizovat,
- kontrolovat,
- komunikovat,
- rozhodovat [11].“

### **2.5.2 Externí uživatelé informací**

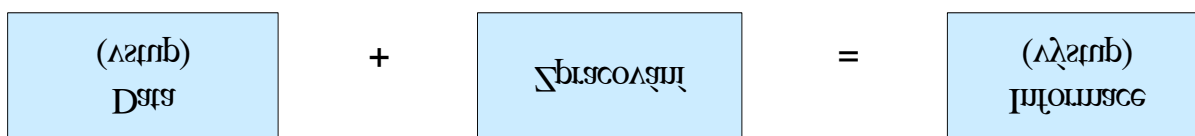
K vnějším uživatelům informací řadíme:

- zákazníky – ti vyžadují informace o dostupnosti požadovaných výrobků (služeb), o jejich užitečných vlastnostech, zárukách, cenách, záručních dobách, apod.,

- 
- dodavatele – ti potřebují informace o potřebách a požadavcích odběratelů, o jejich platební schopnosti, atd.,
  - majitele – ti chtějí mít přístup ke všem dostupným informacím, které se týkají výkonnosti a efektivity organizace, struktury aktiv a pasiv a strategických cílů,
  - státní správu a samosprávu – ta vyžaduje informace pro zjištění daňových příjmů, sledování trendu v zaměstnanosti, apod.,
  - společnost – zvyšující se potřeby společnosti mají vliv i na růst potřeby informací [11].

### 3 Shromažďování, zpracování a uchování dat

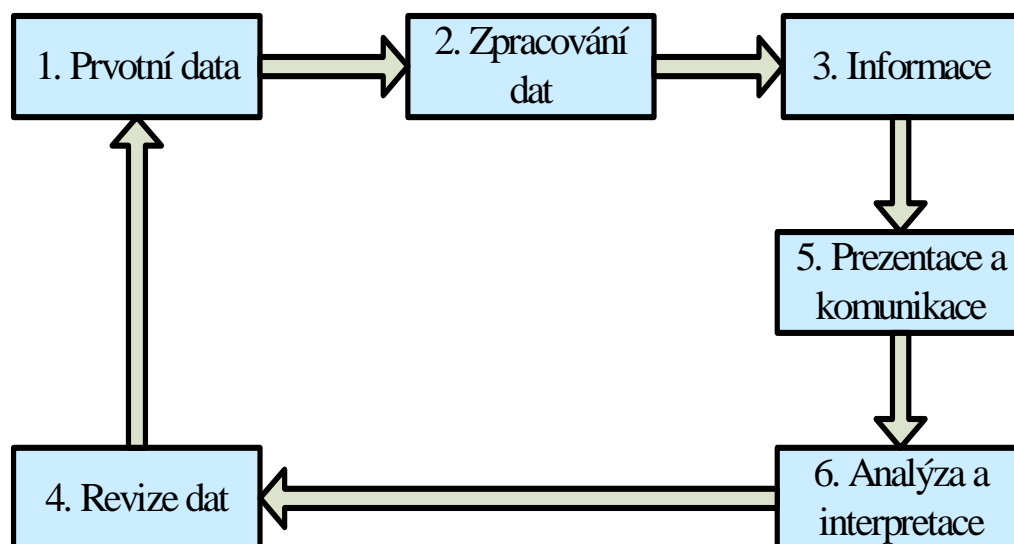
„Data představují výchozí bod v procesu získávání informací. Jsou to skutečnosti, čísllice, hodnoty, atd. Bývají označovány jako **prvotní data**. Jsou-li prvotní data účelně zpracována, stanou se z nich informace. Základní model zpracování dat je uveden na obr.2 [11].“



Obr. 2 Model zpracování dat

zdroj: převzato z: [11]

Součástí procesu zpracování dat může být třídění, sumarizace, průměrování a testování. Výsledkem tohoto procesu jsou informace, které je nutné vhodným způsobem prezentovat tak, aby byly srozumitelné a přesvědčivé pro člověka, který dané informace potřebuje. Dále jsou informace poskytnuty uživatelům a celý informační proces je ukončen analýzou a interpretací informací, jak je znázorněno na obr.3 [11].



Obr.3 Informační proces

zdroj: převzato z: [11]

---

## 3.1 Metody shromažďování dat

Prvotní data se shromažďují různými způsoby, přičemž volba metody závisí např. na:

- míře naléhavosti jejich potřeby,
- jejich dostupnosti,
- požadované přesnosti,
- rychlosti jejich získání, atd.

### 3.1.1 Rozhovor

Rozhovor patří k jedněm z pomalejších metod získávání potřebných dat, je časově i finančně náročný a proto je nutné ho předem dobře připravit a stejně tak výběr dotazovaných osob provádět velmi uvážlivě.

Naopak výhodou rozhovoru je, že umožňuje pokládat dodatečné otázky, vyslechnout připomínky, poskytovat vysvětlení a vytvářet osobní vztahy. V rámci rozhovoru mohou vznikat nové myšlenky a nápady, které umožňují lepší řešení problémů v organizaci [11].

### 3.1.2 Pozorování

Také pozorování patří k pomalejším metodám, ovšem v některých případech je jedinou použitelnou technikou. Je důležité si uvědomit, že pokud jsou lidé pozorováni, ve většině případů se chovají jinak než obvykle. Přesto není čestné pozorovat lidi tajně, i když zcela náhodné pozorování by jistě poskytlo mnohem zajímavější a hlavně spolehlivější údaje.

Účel pozorování by měl být předem jasně vymezen [11].

### 3.1.3 Dotazník

Dotazník je výbornou technikou získávání dat od velkého počtu lidí a jejich použití je časově i finančně méně nákladné než u rozhovorů a pozorování. Poměrně nesnadným úkolem je však jeho sestavení, které vyžaduje, aby otázky byly jednoznačné a vyplňování nebylo příliš zdlouhavé a náročné.

Pokud chceme znát nejrůznější názory dotazovaných, je vhodné použít dotazníky

---

s otevřeným koncem, u kterých nejsou nabízeny alternativní odpovědi a otázky jsou formulovány volněji. Dotazovaný pak může individuálně uvádět své názory, postoje i připomínky. To ale na druhou stranu znesnadňuje vyhodnocování takových dotazníků, tj. zpracování získaných dat do podoby užitečných informací, s kterými by bylo možno dále pracovat [11].

## **3.2 Systém zpracování a uchování dat**

Shromážděná data je nutné zaznamenat pro budoucí použití – zachytit formou písemného záznamu, na počítači či jako videozáznam a to, v co nejkratším možném termínu. Jinak hrozí zapomenutí nebo zaznamenání ne zcela přesných dat [11].

### **3.2.1 Manuální systémy**

I v dnešní přetechizované době, kdy se použití počítačů stalo nezbytnou součástí každodenního života lidí, a to jak na pracovišti, tak doma, mnoho organizací ještě stále spoléhá především na manuální systémy zaznamenávání a uchování dat. Přičemž termínem „manuálně“ se rozumí „ruční“ záznamy, ale i záznamy tištěné nebo napsané na psacím stroji.

„Manuální systémy zahrnují:

- kartotéky,
- adresáře,
- katalogy,
- účetní knihy,
- soubory dokumentů [11].“

Manuálně se v řadě menších firem vyhotovují a uchovávají finanční data, např. přehledy došlých a proplacených faktur za nakoupené zboží, faktur za prodané zboží, přehledy krátkodobých a dlouhodobých závazků, údaje o pokladní hotovosti, skladové hospodářství, apod. Pokud je však položek větší množství, může si jejich kontrola vyžádat větší množství času, snadněji se přehlédne některá položka.

### **3.2.2 Elektronické systémy pro zpracování dat**

Na trhu je k dispozici řada užitečných zařízení, jakými jsou elektrické psací stroje, faxy,

---

kopírovací zařízení, videa atd., sloužící k zaznamenávání, přenosu a uchovávání dat, ale nejvýznamnější roli určitě hraje počítačové uchování dat.

Počítače se využívají od padesátých let, která byla ve znamení velkých sálových počítačů, dat ukládaných na dlouhé magnetické pásky a „hor“ papírů, jenž byly výstupem z těchto velkých počítačů.

Rozvoj šel a stále jde prudce dopředu a dnes většina organizací používá stolní nebo přenosné počítače s velkou kapacitou i rychlostí zpracovávaných dat. Takové počítače se skládají z několika komponent jejichž důkladný popis není předmětem bakalářské práce autorky. Ta považuje za nutné zdůraznit pouze to, že počítač sám o sobě není schopen přeměnit data na informace, ale potřebuje k tomu potřebné instrukce, které se nazývají software. „Software je program instrukcí, podle kterých procesor počítače pracuje [11].“

Dnes existuje široké spektrum softwarů, které jsou schopny vyhovět různým požadavkům uživatelů. Využívají se textové procesory, tabulkové procesory, databázové soubory, programy pro řízení projektů a pro specifické, jasně formulované potřeby se používají tzv. „aplikační softwary“.

“Příkladem aplikačního softwaru může být systém zahrnující:

- finanční účetnictví,
- mzdy a platy,
- řízení zásob,
- nákup,
- fakturaci,
- nákladové kalkulace,
- personální evidenci [11].“

---

## 4 Informační systémy a technologie jako nástroj informačního managementu

### 4.1 Informační systémy

„Pojem **informační systém** tvoří technologický základ informačního managementu a označuje systém pro získávání, organizování, skladování, manipulaci a přenos informací. Je účelnou formou využití informačních technologií v sociálně ekonomických systémech [13].“

„Asi nejpřesnější definicí je ale ta, která pod pojmem informační systém rozumí:

- komplex lidí – tzv. peopleware,
- informací,
- vlastního systému řízení, tedy programového vybavení – software,
- technických prostředků – hardware,
- organizačních prostředků, tedy systém organizace práce uživatele v příslušné oblasti – orgware,
- reálný svět – informační zdroje, legislativa, normy [6].“

Existuje několik typů informačních systémů, které lze klasifikovat podle různých hledisek, např. podle komplexnosti, účelu nebo podle vztahu IS a systému řízení. Z tohoto pohledu pak můžeme rozlišit:

- **transakční systémy**, které jsou určeny pro operativní úroveň řízení,
- **informační systémy pro řízení**, určené pro taktickou úroveň řízení,
- **systémy pro podporu rozhodování**, umožňující manažerům provádět analýzy dat, výpočty, manipulaci se vstupními údaji, grafické zobrazení výsledků, jejich prezentaci a dokumentaci,
- systémy pro podporu vrcholového řízení, sloužící top managementu.

Kromě těchto typů informačních systémů nelze zapomenout ještě na **expertní systémy**, které jsou nejvyspělejšími dostupnými systémy manažerských informací a jsou projektovány tak, aby nahrazovaly lidské znalosti a zkušenosti v různých oblastech [13].

---

## 4.2 Komunikační systémy

Díky rostoucímu počtu lidí, kteří potřebují mít rychlý přístup k informacím a možnost komunikovat s ostatními, se neustále zvyšuje tempo využívání elektronických komunikačních technologií.

Nejvíce využívaným komunikačním systémem jsou počítačové sítě, ať již jde o propojení a vzájemné předávání dat mezi několika počítači uvnitř firmy nebo úřadu (LAN síť), síť poskytující komunikační služby ve větší geografické oblasti (WAN síť), nebo celosvětovou počítačovou síť (INTERNET) [11].

## 4.3 Využívání nástrojů informačního managementu v Evropě a ve světě

Jak již bylo vysvětleno, informační management je činnost zaměřená na využití informací v rozhodovacích a řídicích procesech a zabývá se navrhováním, implementací, a provozem systémů zahrnujících procesy získávání, zpracování, ukládání, prezentace a distribuce informací. Hlavními **nástroji informačního managementu jsou informační a komunikační technologie** [6].

**Informační technologie** jako nástroj informačního managementu, zahrnují všechny prostředky pro pořízení, uchování, zpracování, prezentaci a přenos dat.

Informační technologie se rozdělují na dvě části:

- technické prostředky (HW),
- programové prostředky (SW) [3].

„**Technické prostředky** zahrnují všechny technické komponenty používané pro zpracování dat. K technickým prostředkům se řadí všechny technické prvky utvářející tzv. technologickou infrastrukturu. Ty se rozdělují na dvě základní oblasti:

- aktivní prvky – např. server, pracovní stanice, periférie, síťová karta, opakovač, koncentrátor/rozbočovač, přepínač, most, směrovač, brána a další.
- pasivní prvky – např. kabeláž, zakončovače, zásuvky, spojovací kabely a další.

**Programové prostředky** zahrnují programy, tj. algoritmizované postupy vyjádřené ve formě srozumitelné pro HW. Na rozdíl od HW, který má vždy podobu fyzického produktu, nemá SW tuto povahu [3].“

„Mezi programové prostředky, nástroje informačního managementu, řadíme:



- 
- databázové systémy a jejich relační či objektové jazyky – např. MS SQL, Oracle, Informix, apod.
  - programovací prostředí – Delphi, Java, Visual Basic, C++, apod.
  - operační systémy – OS Windows, OS Unix, OS Linux, apod.
  - komunikační prostředky – e-mail, Internet Explorer, TCP/IP protokol, FTP, atd.
  - multimediální systémy – systémy zpracovávající text, zvuk, video, grafiku
  - desk top publishing systémy – Corel Draw, Photoshop, Zoner, apod.
  - prezentační prostředky – např. Power Point
  - specializované a do určité míry typizované informační systémy – FIS, GIS, MIS,...
  - modelovací nástroje systémového/softwareového inženýrství [3].“

### 4.3.1 Příklady zavádění informačních technologií ve veřejné správě v zahraničí

„V mnoha zemích bylo zavádění informačních technologií a Internetu ve veřejné správě spojeno s výraznějšími změnami veřejné správy a společnosti vůbec.

Například **ve Finsku** se tzv. "Finská cesta k informační společnosti" stala součástí projektu rozvoje informatiky, zahájeného v roce 1994.

**Ve Spojených státech** byl začátkem roku 1993 zahájen projekt "National Performance Review (NPR)" s cílem prozkoumat a vyčíslit všechny činnosti veřejné správy a zjistit, co vše by bylo možné zlepšit. Pod pojmem "zlepšit" se rozumělo "pracovat lépe s vynaložením menších prostředků" - projekt podle dostupných zdrojů skutečně vedl k nezanedbatelným finančním úsporám, zjednodušení a snížení objemu interních předpisů apod. Využití informačních technologií bylo pouze jedním z doporučených nástrojů.

Dalším zajímavým příkladem je **Singapur**, kde v rámci úvah nad dalším rozvojem země je již v roce 1991 publikován dokument "IT2000, vize Singapuru jako inteligentního ostrova". Úspěch v konkurenčním prostředí regionu může být dosažen, bude-li rozvíjeno prostředí podporující nové informační technologie, kde bude vznikat exportovatelné know-how. Nutnou podmínkou jsou masivní investice do zařízení a do vzdělávání. Na konci roku 1998 bylo na ostrově o rozloze necelých 650 km<sup>2</sup>, obývaném přibližně třemi milióny obyvatel propojeno intranetem 16 000 serverů veřejné správy a každý student měl svoji

---

elektronickou adresu. Záměr dovézt optický kabel až do domů do konce roku 2004 proto nepůsobí nikterak nereálně [2].”

### **4.3.2 Příklad komplexního informačního systému podniků a organizací**

Na konci 20. století založilo pět bývalých zaměstnanců IBM společnost „Systeme Anwendungen Produkte in der Datenverarbeitung“ (SAP), která se postupně stala největším světovým dodavatelem softwaru pro informační systémy podniků a organizací, dokonce i malých a středních. Za růstem firmy a faktem, že v současné době má tato společnost 34 000 zaměstnanců a roční obrát 7,5 miliardy EUR stojí produkt **SAP R/3**, který je komplexním client/server systémem s třístupňovou architekturou podporující prakticky všechny velké databáze, různé operační systémy a poskytuje řešení pro většinu známých podnikových procesů.

Aplikace a řešení SAP dnes využívá více než 12 mil. uživatelů ve 120 zemích světa. V České republice má společnost SAP více než 540 zákazníků všech velikostí – z oblasti podniků, finančních institucí, organizací státní správy a samosprávy. Mezi největší uživatele aplikací SAP v ČR patří: ŠKODA AUTO, ČEZ, RWE Energy Czech Republic, Česká spořitelna, ČSOB, České dráhy, Česká pošta, atd; z organizací státní a veřejné správy můžeme jmenovat: Ministerstvo vnitra ČR, Ministerstvo zemědělství ČR, Česká správa sociálního zabezpečení, Magistrát města Plzeň, Statutární město Liberec apod. [12]

---

## 5 Profil organizace veřejného sektoru, ve které bude informační management hodnocen

### 5.1 Představení Městsko – lázeňského informačního centra (MIC) Lázně Bohdaneč, o.p.s.

MIC Lázně Bohdaneč o.p.s. bylo založeno 13.9.2000, funkci městsko – lázeňského informačního centra plní již sedmým rokem a za tuto dobu se stalo významnou součástí nadstandardních služeb, které nabízí svým občanům a návštěvníkům město Lázně Bohdaneč.

Je členem Asociace turistických a informačních center – cechovní organizace, jež hlídá kvality služeb, které její členové poskytují. Členství v této asociaci je tedy zárukou, že nedojde k poklesu kvality nabízených služeb MIC.

Dále na podzim roku 2003 došlo k přeznačení symbolu "i" dle směrnic České centrály cestovního ruchu CzechTourism pro jednotné označení turistických center v rámci České republiky. Tímto se oficiálně dostalo mezi centra, která jsou prezentovaná v rámci výstav a veletrhů cestovního ruchu u nás i v zahraničí.

Hlavním cílem je poskytnout občanům, návštěvníkům města a klientům Léčebných lázní Bohdaneč a.s. kompletní informační servis z celého mikroregionu Bohdanečsko.

V informačním centru pracují celkem tři zaměstnanci (ředitelka obecně prospěšné společnosti a dvě přepážkové pracovnice). Provozní dotace od města Lázně Bohdaneč pro rok 2006 činila 700 tis. Kč [9].

### 5.2 Činnost infocentra

„Hlavním posláním MIC Lázně Bohdaneč je poskytovat veřejnosti obecně prospěšné služby za předem stanovených a pro všechny uživatele stejných podmínek, tak jak stanoví Sbírka zákonů č. 248/1995, ze dne 28.9.1995 [9].“

„Mezi hlavní aktivity infocentra patří:

- bezplatné poskytování informací o městě a jeho okolí (restaurační a ubytovací kapacity, místní firmy, možnosti kulturního vyžití atd.),
- organizování kulturních akcí pro město,

- 
- vyhledávání dopravního spojení,
  - vybírání poplatků z držení psů a odvozu odpadu,
  - vydávání propagačních materiálů o městě.

**Vedlejší činnosti** (placené služby) informačního centra jsou:

- kopírování, faxování, kroužkování a laminace dokumentů,
- veřejný Internet,
- prodej map, suvenýrů, oplatek, videokazet o městě, brožur, předprodej vstupenek na kulturní akce v celé republice i zahraničí ([www.ticketportal.cz](http://www.ticketportal.cz), [www.vstupenky.cz](http://www.vstupenky.cz)),
- reklamní činnost jiným organizacím,
- výroba fotografií (Fotostar), vyvolávání filmů, focení na OP, atd.

**Další činnost informačního centra je následující:**

- vydávání Bohdanečského zpravodaje,
- sběr dat pro portál [www.vychodni-cechy.info](http://www.vychodni-cechy.info),
- aktualizace webových stránek Města Lázně Bohdaneč a mikroregionu Bohdanečsko,
- spolupráce se sdružením Východní Čechy - monitoring turismu – získávání, zpracování a ukládání dat z dotazníkového šetření,
- propagace města Lázně Bohdaneč - cykloturistika, lázeňství a další atraktivita oblasti v rámci turistické oblasti Pardubicko, atd.

Činnost MIC Lázně Bohdaneč, o.p.s., je od září roku 2002 statisticky sledována a vyhodnocována. Během roku 2006 využilo služeb MIC Lázně Bohdaneč, o.p.s. celkem 16.255 klientů. Nejvyšší návštěvnost v roce 2006 byla zaznamenána v měsících květen, srpen a září.

Provoz obecně prospěšné společnosti se neobejde bez podpory ze strany MěÚ Lázně Bohdaneč, Pardubického kraje, státních fondů, dotací, grantů a subjektů podnikatelské sféry [9].“

---

## 6 Řízení společnosti a efektivní užití manažerských funkcí k dosažení cílů MIC

### 6.1 Vedení Městsko – lázeňského informačního centra

Městsko-lázeňské informační centrum, o.p.s. má celkem tři zaměstnance: ředitelku společnosti a dvě přepážkové pracovnice. Pro tuto společnost byla ustanovena **správní rada**, složená z pěti členů obecního zastupitelstva města Lázně Bohdaneč - předsedá jí starostka města a **dozorčí rada** sestávající se ze čtyř členů obecního zastupitelstva města Lázně Bohdaneč.

Každý týden se ředitelka společnosti účastní porady vedení na Městském úřadu Lázně Bohdaneč. V ten samý den sděluje nejdůležitější poznatky z porady přepážkovým pracovnícím. První pracovní den probíhá obvykle sezení ředitelky s přepážkovými pracovníci, kdy jsou řešeny aktuální a stěžejní úkoly pracovního týdne. Méně naléhavé činnosti ke splnění a informace k chodu infocentra jsou zapisovány do stanoveného sešitu a jsou průběžně dle naléhavosti vykonávány.

### 6.2 Plánování

Plánování hraje v činnosti informačního centra velmi důležitou roli. Proces plánování vychází z celkové vize společnosti a přispívá k dosažení cílů informačního centra. Veškerá činnost infocentra je plánována a tím je umožněno efektivnější provádění každé činnosti.

Z hlediska časového horizontu probíhá plánování na třech úrovních – dlouhodobé, střednědobé a krátkodobé plánování. Dlouhodobé plánování vychází z celkového poslání organizace, kterým je prioritně bezplatné poskytování informací o městě a jeho okolí (restaurační a ubytovací kapacity, místní firmy, možnosti kulturního vyžití atd.). Tento druh plánování spadá převážně do kompetence správní a dozorčí rady, i když ředitelka společnosti zde má též nepochybně svůj význam. Jedná se zde zejména o tom, jakým způsobem bude město Lázně Bohdaneč informačním centrem propagováno neboli jeho image a dále významné projekty místního, mikroregionálního, regionálního či většího rozsahu (např. MIOS - jednotný městský informační a orientační systém, spolupráce s Krajským

---

úřadem Pardubického kraje atd.).

Střednědobé plánování na období přibližně jeden kalendářní rok má v kompetenci převážně ředitelka informačního centra. Týká se podrobnějšího rozpracování plánů dlouhodobých, naplánování akcí konaných v příslušném roce (Cyklopařák, Otevírání lázeňské sezóny, Kinematograf bratří Čadíků a další), účasti na veletrzích (Regiontour Brno a Holiday World Praha), spolupráce na projektech s jinými informačními centry, Krajským úřadem Pardubického kraje a dalšími institucemi (monitoring spokojenosti návštěvníků Pardubického kraje atd.) a plánování pracovní náplně přepážkových pracovníků. Krátkodobé plánování je zpravidla v horizontu kratším než jeden rok a zahrnuje konkrétněji rozpracované střednědobé plány.

Z hlediska úrovně rozhodovacího procesu lze rozlišit plánování na strategické, taktické a operativní. Strategické plánování přísluší zejména správní a dozorčí radě a týká se především strategických a dlouhodobých plánů. Taktické plánování je především v rukou ředitelky společnosti a rozpracovává a konkretizuje jednotlivé specifické cíle. Operativní plánování je částečně svěřeno přepážkovým pracovníkům pod vedením ředitelky infocentra. Jedná se o dílčí úkoly týkající se zabezpečení provozu informačního centra.

### **6.2.1 Cíle, strategie a taktiky jako základní kategorie plánování**

Jak bylo již zmíněno, klíčovým cílem informačního centra je zejména bezplatné poskytování informačních služeb.

**S úmyslem zvýšit návštěvnost** města a tím i infocentra, se v současnosti MIC podílí ve spolupráci s ostatními informačními centry na projektu sběru a aktualizace dat pro turistický portál Východních Čech: <http://www.vychodni-cechy.info/>, financovaný Pardubickým krajem a strukturálními fondy Evropské Unie. Cílem projektu je shromáždit maximum informací týkajících se turistické nabídky Východních Čech, zejména přehled turistických zajímavostí, volnočasových aktivit, tipů na výlety, ubytování, restaurací, sportovních zařízení a všeho, co by mohlo potenciálního návštěvníka zajímat. Kromě toho může být databáze využívána samotnými infocentry při poskytování informací svým klientům.

Data jsou strukturována dle jednotlivých typů, turistických oblastí a následně obcí a jsou společná také pro turistický server <http://www.czecot.com/cz/>, kde je území České republiky rozděleno do 15 turistických regionů, které jsou v rámci serveru podrobně zmapovány.

V souvislosti s tím se infocentrum zapojilo, se záměrem podpořit rozvoj cestovního

---

ruchu v Pardubickém kraji, také do tvorby „inspirativních programů“ určených různým společenským skupinám – ženám, mladým párům, seniorům, handicapovaným.

Dalším strategickým dlouhodobým cílem infocentra je zavedení **jednotného městského informačního a orientačního systému K-MIOS**. Jedná se o novou komplexní placenou službu zahrnující umístění a správu informačních a reklamních zařízení ve městě Lázně Bohdaneč (výroba, montáž/demontáž, pravidelná údržba, administrativní úkony). Reklamní směrovky a panely jsou ukázány v příloze B.

V současné době je projekt v počátcích a probíhá osvěta mezi podnikatelskými subjekty v Lázních Bohdaneč, sbírají a vyhodnocují se potřeby podnikatelů v této oblasti. Na webových stránkách města je zveřejněn dotazník předběžného zájmu a ceník K-MIOS. Ze strany podnikatelů je o tuto službu nyní projeven velký zájem a několik směrovek se již podařilo umístit na sjednaná místa.

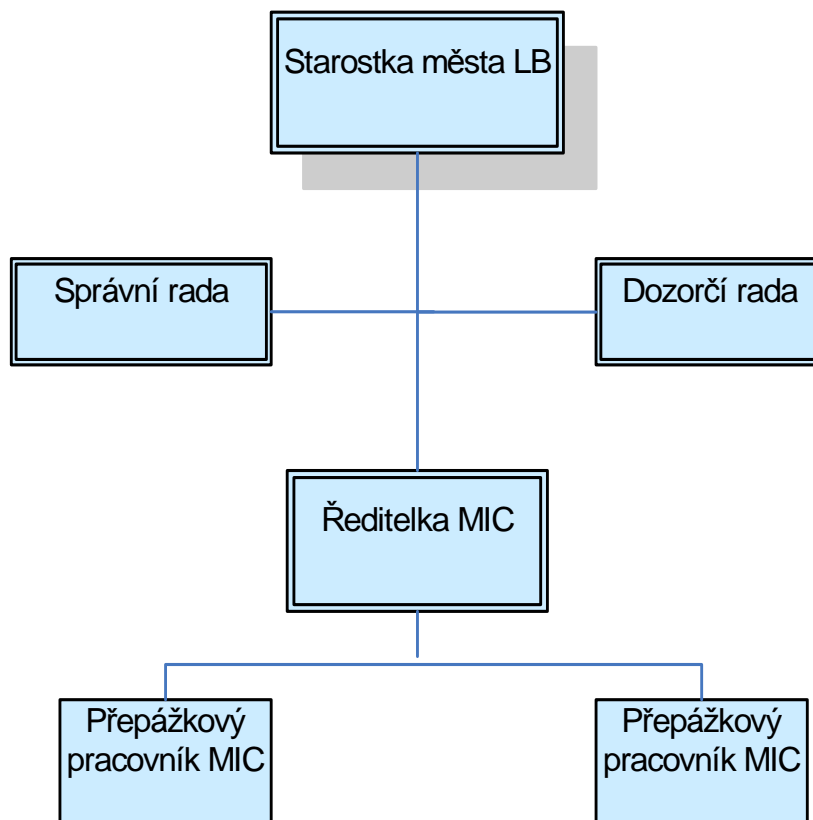
V souladu s celkovou vizí informačního centra a se strategií uspokojit přání a potřeby klientů, vedení organizace plánuje **zavádění nového sortimentu výrobků a služeb**. Pečlivě se monitorují podněty od zákazníků a tím vznikají podklady pro zabezpečení nových produktů a služeb. Dále dochází k mapování situace nabízených produktů a služeb v konkurenčním prostředí (obchody se suvenýry, Léčebné lázně Bohdaneč a.s. atd.)

Aktuálně byla zavedena do prodeje řada výrobků z keramiky s motivy města Lázně Bohdaneč. Jejím zavedení předcházela poptávka z řad klientů a monitoring prodeje keramiky v různých obchodech v Lázních Bohdaneč. Na jejím výběru se podílela ředitelka infocentra a správní rada. Byla provedena cenová kalkulace, analýza dodavatelských podmínek různých výrobců a následně výběr motivů.

V některých případech jsou do prodeje zavedeny výrobky (olejové lázně, sůl do koupele, sprchové gely Manufaktura s logem Lázně Bohdaneč v dárkovém balení), aniž by předem byla po nich zaznamenána poptávka. Vedení společnosti vychází z šetření, které ukázalo, že lázeňské město navštěvují zejména lázeňští hosté a tyto produkty mohou být vhodným doplňkem jejich léčby nebo případným dárkem pro své blízké.

### 6.3 Organizování

Posláním organizování je vymezit a efektivně zajistit plánované i jiné nezbytné činnosti lidí plnících cíle a potřeby organizace. Organizační struktura MIC není, vzhledem k počtu zaměstnanců, nijak složitá. Je znázorněna níže, na obr. 4.



Obr. 4 Organizační struktura

zdroj: vlastní

## 6.4 Vedení a motivace pracovníků

Vedení a motivace přepážkových pracovníků jsou zabezpečovány ředitelkou informačního centra. Pro jejich vedení ředitelka uplatňuje převážně participační styl, ve kterém se všichni pracovníci podílejí na řízení a zlepšování chodu infocentra a zároveň respektují vedoucí pozici ředitelky. V některých krajních případech je ředitelka nucena použít autoritativní styl vedení pracovníků, ale stává se to velmi zřídka.

Motivaci přepážkových pracovníků řeší ředitelka společnosti zejména finanční odměnou z obratu prodaného zboží, finanční odměnou za vytvořené projekty v oblasti cestovního ruchu nebo pružnou pracovní dobou. Zaměstnanci mají také možnost zakoupit si zboží v nákupních cenách.

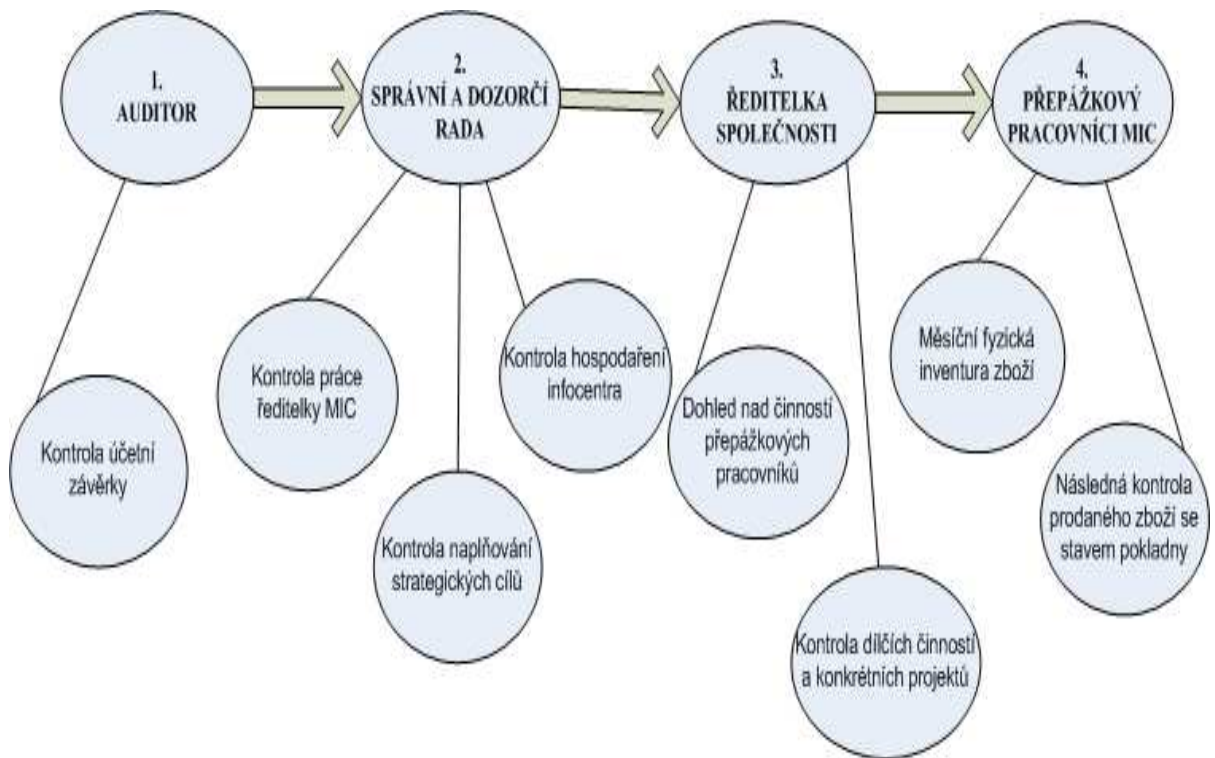
## 6.5 Kontrola

Kontrola vychází z procesu plánování a je prováděna následujícími subjekty:



- auditorem, který provádí kontrolu účetní závěrky,
- správní a dozorčí radou, jenž kontrolují docházku, práci ředitelky společnosti, naplňování strategických cílů a hospodaření infocentra,
- ředitelkou společnosti, která provádí kontrolu dílčích činností a konkrétních projektů, dohlíží nad činností přepážkových pracovníků,
- přepážkovými pracovníky – ti provádějí měsíční fyzickou inventuru zboží a následnou kontrolu prodaného zboží s pokladnou.

Hierarchii kontrolního procesu a kontrolní činnosti jednotlivých subjektů ukazuje obr. 5.



**Obr. 5 Kontrolní proces v Městsko – lázeňském informačním centru**  
zdroj:vlastní

---

## 7 Využití informačních a komunikačních systémů ve vztahu k činnostem infocentra

### 7.1 Poskytování informací

Jak autorka již výše zmínila, hlavním a nejdůležitějším cílem infocentra je bezplatně **poskytovat informace** o městě a jeho okolí, restauračních a ubytovacích kapacitách, místních firmách a možnostech kulturního vyžití.

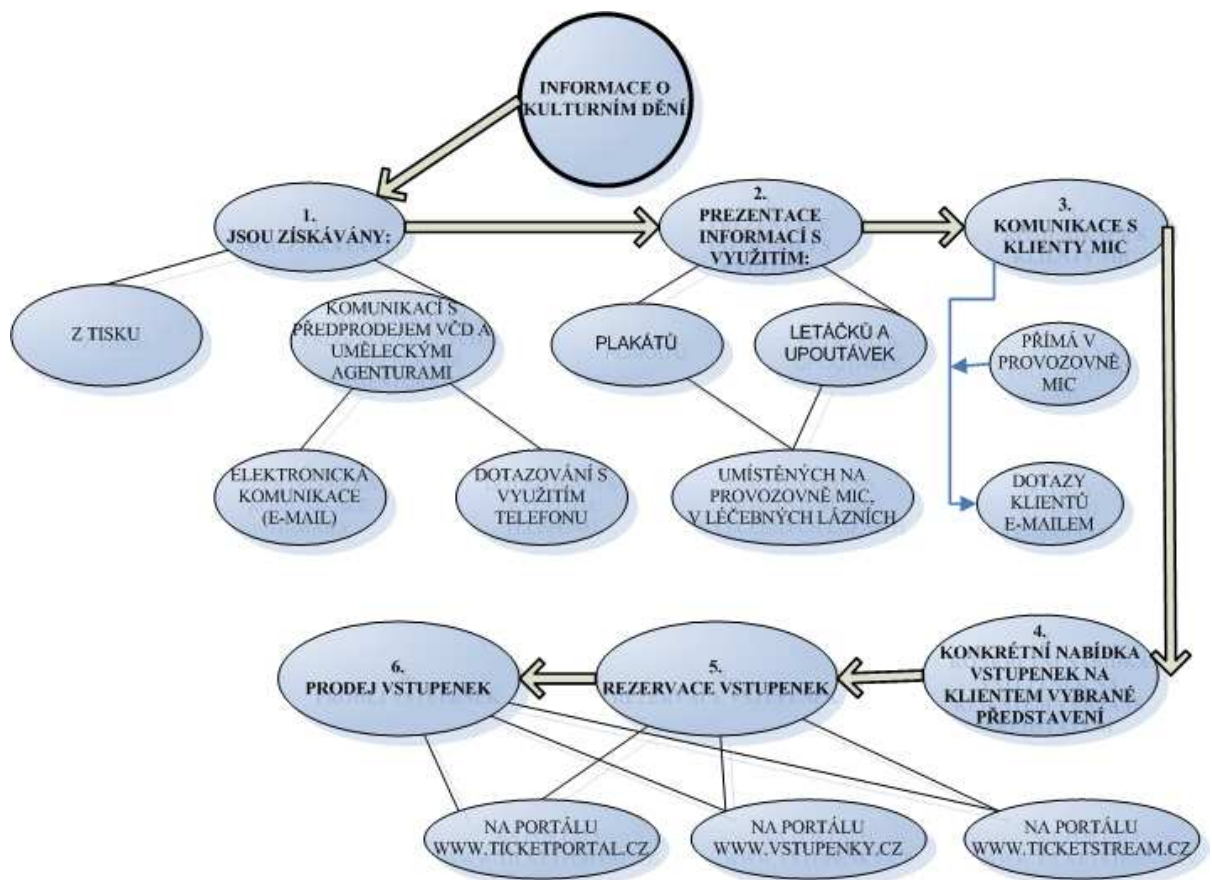
K naplnění tohoto cíle pracovníci infocentra využívají vlastních znalostí o okolí, kulturních památkách a zajímavostech, dále hledají informace na internetu, zdarma je k dispozici turistům i řada propagačních materiálů.

**Data o místních firmách**, restauracích a ubytovacích možnostech jsou pracovníci infocentra ukládána, průběžně aktualizována a využívána na webových stránkách [www.lazne.bohdanec.cz](http://www.lazne.bohdanec.cz) a [www.bohdanecsko.cz](http://www.bohdanecsko.cz). V případě výpadku internetové sítě mají pracovníci infocentra k dispozici databázi vytvořenou v tabulkovém procesoru MS Excel, která je pro případ selhání osobního počítače i celé LAN sítě, vytištěna a fyzicky uložena v pořadači přímo na přepážce provozovny. Na obr. 7 je názorně ukázán informační model týkající se poskytování informací o firmách, restauracích a ubytovacích možnostech.

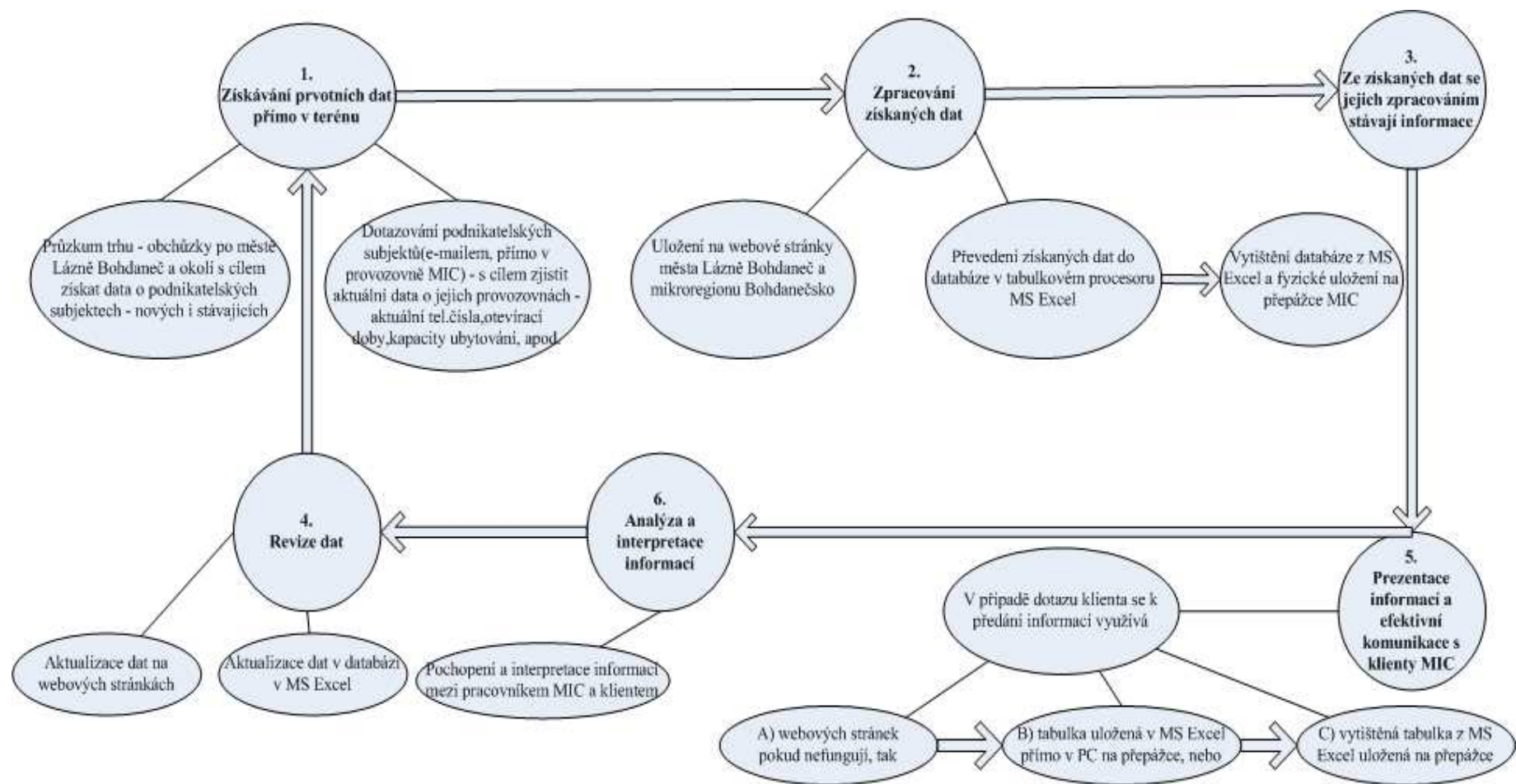
Co se týče **informací o kulturním vyžití**, pracovníci sledují aktuální kulturní dění v tisku, komunikují prostřednictvím elektronické pošty či telefonicky s obchodním oddělením Východočeského divadla v Pardubicích a s vedením předních uměleckých a kulturních agentur. Po dohodě s nimi, a s využitím plakátů, letáčků a upoutávek, jsou divadelní představení, přednášky, koncerty a plesy nabízeny široké veřejnosti – místním občanům, turistům i pacientům v Léčebných lázních. Ti všichni mají možnost si v případě volných kapacit na vybranou kulturní akci hned zakoupit vstupenky. K prodeji vstupenek využívá infocentrum moderních technologií, pro prodejce speciálně upravené rezervační a prodejní webové portály [www.ticketportal.cz](http://www.ticketportal.cz), [www.ticketstream.cz](http://www.ticketstream.cz) a [www.vstupenky.cz](http://www.vstupenky.cz). Informační model spojený s poskytováním informací o možnostech kulturního vyžití a prodejem vstupenek na kulturní akce je graficky znázorněn na obr. 6.

K zajištění další činnosti infocentra – **vyhledávání dopravního spojení** klientům, využívají pracovníci celostátního informačního systému o jízdních řádech, který je dostupný

z internetových stránek: [www.idos.cz](http://www.idos.cz).



Obr. 6 Informační model spojený s poskytováním informací o kulturním dění a prodejem vstupenek zdroj: vlastní



Obr. 7 Informační proces ve vztahu k poskytování informací o firmách, restauracích a ubytovatelích

zdroj: vlastní

## 7.2 Vybírání místních poplatků

Infocentrum je pověřeno městem Lázně Bohdaneč vybírat **poplatky z držení psů a svozu odpadu** od občanů ve správním území města Lázně Bohdaneč. K tomu využívá databázi platičů v tabulkovém procesoru MS Excel, kde je možné najít občana vyfiltrováním podle bydliště a jména. V souvislosti s platbou je vypsán pokladní doklad s dvěma průpisy, přičemž originál platebního dokladu si odnáší plátce poplatku, jeden průpis je předán na městský úřad a poslední průpis je ponechán v infocentru. Do tabulky v MS Excel se dopíše datum úhrady poplatku, vybraná výše a jména konkrétních osob, za které je poplatek zaplacen. Na konci měsíce je celková suma vybraných peněz bezhotovostní formou, s využitím internetového bankovníctví, předána městu.

## 7.3 Drobný prodej

Z vedlejších činností infocentra je určitě nejdůležitější, s ohledem na použití získaných prostředků k spolufinancování chodu společnosti, **prodej map, suvenýrů, oplatek, videokazet o městě, brožur, pohlednic, turistických známek**, apod. V souvislosti s tímto prodejem je vedeno skladové hospodářství formou záznamů na mnoha listech v tabulkovém procesoru MS Excel, kde se po skončení každého pracovního dne zaznamenávají uskutečněné výdeje ze skladu, ale i příjmy nového zboží, tak jak si je pracovník v průběhu dne zapisuje na pomocný arch papíru. Stejně tak pokladna je vedena v MS Excel, po skončení každého pracovního dne se navíc provádí opis pokladny do pokladního systému, který má formu manuálního systému uchování dat – sešitu formátu A4.

Vydané a přijaté faktury za zboží jsou uloženy v šanonech přímo v kanceláři ředitelky, drobné nákupy v hotovosti jsou spolu s výdajovými pokladními doklady předávány externí účetní kanceláři, která pro infocentrum zpracovává jak finanční účetnictví, tak mzdy.

Jednou za čas, asi jednou za čtvrt roku se faktury vydané, kniha faktur a další dokumenty zálohují na společném serveru s MěÚ, kde má infocentrum vyhraněn prostor pro uložení svých dat.

---

## 7.4 Vydávání Bohdanečského zpravodaje a aktualizace webových stránek města a mikroregionu

Infocentrum je odpovědné za **vydávání Bohdanečského zpravodaje**, který vydává jako občasník, zpravidla 6 krát – 7 krát do roka a je zdarma distribuován do bohdanečských domácností. Obyvatelé okolních obcí či další zájemci si ho mohou za symbolických 5 Kč zakoupit v provozovně MIC.

Příspěvky do zpravodaje přichází elektronickou poštou, faxem, jsou doručovány osobně na podatelnu městského úřadu nebo do provozovny MIC, případně chodí poštou na adresu redakce, tj. na adresu Městsko – lázeňského informačního centra. V den uzávěrky zpravodaje jsou příspěvky sumarizovány, uloženy ve společném síťovém adresáři a očíslované dle rubrik:

1. informace od starostky a od místostarosty
2. usnesení zastupitelstva města a rady města
3. zprávy z ostatních odborů MěÚ
4. informace od ostatních příspěvateľů – Městská policie, MŠ, ZŠ, MIC, Junák, SDH, TJ Sokol, atd.
5. soukromá placená inzerce firem a jednotlivců.

Poté se převádějí do jednotné šablony a ještě odpoledne jsou odeslány elektronickou poštou redakční radě, která je složena z osmi členů a předsedá jí ředitelka MIC.

Redakční rada se usnází na tom, co je a není vhodné uveřejnit, dělá prvotní korekturu. Po schválení redakční radou se články, opravené po připomínkách, posílají grafikovi. Ten během dvou dnů zpracuje první náhled Bohdanečského zpravodaje. Pak opět proběhne několikrát po sobě korektura, opravování, přesouvání, probíhá komunikace s grafickým studiem, až je finální verze připravena k tisku.

Bohdanečský zpravodaj je pak roznášen do všech domácností a občané města jsou tak informováni o aktuálním dění. Jeden výtisk se zakroužkuje do vazby a v této podobě se archivuje. Kromě toho je zpravodaj v elektronické podobě zveřejněn, s možností stáhnutí, na oficiálních webových stránkách města

Co se týče **aktualizace webových stránek** města a mikroregionu Bohdanečsko, tak na těchto stránkách se prezentují a distribuují informace o aktuálních akcích – koncertech, plesech, výstavách, přednáškách, dnech otevřených dveří, apod. konaných ve městě i v celém mikroregionu. Aktualizaci provádějí pracovníci infocentra prostřednictvím redakčních systémů, nutná je k této činnosti alespoň základní znalost html jazyka.

---

## 7.5 Dotazníkové šetření

Ve spolupráci se sdružením Východní Čechy infocentrum provádí **dotazníkové šetření**, jehož účelem je monitorovat stav a změny týkající se cestovního ruchu v regionu.

Prostřednictvím této metody jsou dvakrát do roka – v letním a zimním období získána data od padesáti návštěvníků města a mikroregionu.

Šetření provádějí pracovníci infocentra, oslovují návštěvníky přímo v provozovně nebo se vydávají za dotazovanými „do terénu“, nejčastěji do léčebných lázní. Dotazník je v první fázi vyplněn a uchován v papírové podobě. Poté jsou data převedena do tabulky v MS Excel, kde je již možno je dále zpracovávat a získávat z nich vypovídající informace. V této podobě jsou také získaná data zaslána elektronickou poštou vlastnímu zadavateli, pro jeho kontrolu jsou klasickou poštou zaslány i samotné vyplněné dotazníky.

MIC využívá informace získané z dotazníků pouze částečně, cenné jsou připomínky návštěvníků k službám infocentra, ale i vyjádření spokojenosti. Ředitelka infocentra je uplatňuje v řídicích a rozhodovacích procesech.

Větší vypovídací schopnost mají data získaná z dotazníků pro samotného zadavatele šetření – sdružení Východní Čechy, který se s jejich pomocí snaží zkvalitňovat služby pro návštěvníky regionu, tím podpořit rozvoj cestovního ruchu a zvýšit jeho návštěvnost.

V příloze A je představena struktura otázek z dotazníku. U většiny z nich se vyžaduje pouze označení alternativní odpovědi, která plně odpovídá postoji či názoru dotazovaného, zařazeny jsou i otázky s otevřeným koncem, kde respondent může reagovat individuálně a plně uvádět své názory, postoje i připomínky.

---

## **8 Hodnocení MIC Lázně Bohdaneč, o.p.s. včetně návrhu na efektivnější využívání nástrojů informačního managementu**

Činnost samotné organizace hodnotí autorka práce, vzhledem ke zkušenostem získaným dvouletou praxí na pozici přepážkového pracovníka, pozitivně. Zdá se, že od svého založení v roce 2000 Městkó – lázeňské informační centrum, o.p.s. soustavně pracuje na zlepšování a rozšiřování sortimentu poskytovaných služeb a produktů, které dosud na trhu chyběly – keramické upomínkové předměty s motivem města, zavedení jednotného informačního a orientačního systému K-MIOS. Se zvětšováním počtu klientů navštěvujících infocentrum a s růstem tržeb z prodeje zboží a služeb organizace vzkvétá a naplňuje svoje dlouhodobé cíle a poslání. Zisk z tržeb je používán na další zkvalitnění nabízených služeb a produktů.

Autorka také oceňuje, že se infocentrum nesnaží izolovat od dalších institucí a aktivně spolupracuje na různých projektech s Krajským úřadem Pardubického kraje a ostatními informačními centry – spolupodílí se na tvorbě komplexního turistického webového portálu zaměřeného na Výchovní Čechy, vytváření alternativních programů pro ženy, seniory, mladé páry obsahující tipy na cestování po Pardubickém kraji, úzká je spolupráce s Městským informačním střediskem v Pardubicích atd. Každoročně se také MIC účastní veletrhů cestovního ruchu – Region Tour Brno a Holiday World Praha, kde nejenom pracovníci infocentra prezentují město Lázně Bohdaneč a mikroregion Bohdanečsko, ale i sbírají cenné zkušenosti pro svoji další práci.

Celkově je činnost infocentra posuzována jako komplexní, týmová, s hlavním cílem uspokojení svých klientů. Podle autorky se tento cíl daří úspěšně realizovat a také průzkum, který v minulosti provedl Odbor rozvoje města MěÚ v Lázních Bohdaneč potvrdil, že v 95 % jsou klienti s činností informačního centra velmi spokojeni.

### **8.1 Názor na využívání nástrojů informačního managementu v MIC včetně návrhu na jejich zefektivnění**

Třebaže rozkvět organizace spojený s nepřetržitým růstem kvality poskytovaných služeb má žádoucí a velmi příznivý vývoj, je autorkou doporučeno, zefektivnit a rozšířit používání



---

nástrojů informačního managementu.

Především používání informačních technologií je nedostatečné, střetává se zde manuální systém zpracování a uchování dat s elektronickým a to tak, že výsledek je často kontraproduktivní. Příkladem může být vedení pokladny, kdy jednotlivé položky jsou ručně zaneseny do PC do sešitu v MS Excel a následně ještě přepsány do papírové podoby, do sešitu formátu A4. Proto autorka, z pozice pracovnice infocentra, navrhuje zakoupení alespoň jednoduchého softwaru pro vedení pokladny a skladového hospodářství. S narůstajícím počtem položek prodejního sortimentu je totiž prakticky nemožné zajistit bezchybné vedení skladu v MS Excel. Neustálé přepočítávání fyzického stavu skladu a dohledávání chyb v záznamech jednotlivých denních pohybů zboží v MS Excel krátí čas, který by jinak mohly pracovnice infocentra věnovat sbírání informací o kulturních a jiných akcích, aktualizaci dat na webových stránkách, tvorbě turistických produktů v rámci podpory cestovního ruchu v Pardubickém kraji, nebo dotazníkovému šetření.

Je jasné, že otázka zefektivnění využívání nástrojů informačního managementu a tím i zlepšení vykonávání činností v informačním centru je značně závislá na disponibilních finančních prostředcích organizace. Ty je možno získat dotací od Městského úřadu Lázně Bohdaneč, Krajského úřadu Pardubického kraje, podnikatelských subjektů a jiných organizací a institucí a samozřejmě též vlastní činností. Nezanedbatelnou skutečností, která brání zefektivnění využívání nástrojů informačního managementu je také příliš velký vliv ze strany MěÚ a omezené pravomoci ředitelky infocentra. Proto autorka práce prioritně navrhuje snížení dohledu ze strany Městského úřadu Lázně Bohdaneč a ředitele společnosti by svěřila více pravomocí a kompetencí v rozhodování.

Dalším námětem k zamyšlení a hlavně ke zlepšení je síť Internetu. Ta je v současnosti zajištěna bezdrátovým přenosem z radnice města, přičemž její výpadky jsou více než jen občasné a rychlost a kvalita připojení k Internetu je docela žalostná. Proto autorka radí, s ohledem na nutnost rychlého získávání informací pro klienty infocentra, zajistit připojení k Internetu za pomoci spolehlivějších komunikačních technologií. Infocentrum totiž nabízí svým zákazníkům využití služeb “veřejného Internetu” a pomalé a nespolehlivé připojení mu nedělá úplně nejlepší vizitku.

Následující doporučení se týká postupné obnovy technických a programových prostředků informačních technologií, především pracovních stanic, tiskáren, kopírek, skenerů, apod. jenž se vlivem intenzivního využívání rychle opotřebovávají, zastarávají a přestávají uspokojovat potřeby jak klientů infocentra, tak samotných pracovníků.

Dále autorka navrhuje, za účelem získávání informací, které by mohly zkvalitnit služby

---

poskytované infocentrem, umístit do provozovny anonymní box na případné připomínky a sdělení klientů personálu infocentra. Domnívám se, že by tento počín přispěl ke zlepšení jeho chodu.

V souvislosti s tím, autorka předkládá myšlenku vytvořit na webových stránkách [www.lazne.bohdanec.cz](http://www.lazne.bohdanec.cz) v sekci infocentrum přímo kolonku „Napiště nám“ a stimulovat tak klienty a návštěvníky, aby sami přicházeli s podněty, názory, doporučeními, ale i stížnostmi, neboť se domnívá, že v oblasti e-mailové komunikace přichází poměrně málo dotazů.

Jistým krokem ke zlepšení činnosti infocentra by také bylo navázání spolupráce s infocentry v rámci celé České republiky, ale i se zahraničními infocentry. Skvělé by například bylo zavedení jednotného informačního a ekonomického systému sloužícího všem informačním centřům v ČR, podle kterého by byl řízen chod organizací, pracujících na stejném principu.

---

## Závěr

Lidská společnost se v 21. století stává složitým systémem informačních a komunikačních technologií, jejichž využívání zkvalitňuje životy občanů. Bohužel ne každý občan je schopen tyto technologie využívat a získávat pomocí nich informace, které potřebuje. Pomocnou ruku v získávání informací a uspokojování potřeb občanů podávají úřady státní správy a samosprávy, orgány a organizace jimi zřízené. Proto je nutné neustále zlepšovat komunikaci mezi občanem a veřejnou správou a pracovat na ucelené koncepci vyspělé „informační společnosti“.

Tato bakalářská práce si kladla za cíl popsat problematiku informačního managementu ve veřejné správě, konkrétně v Město – lázeňském informačním centru, o.p.s., zřízené městem Lázně Bohdaneč. Autorka si předsevzala popsat informační toky v této organizaci – sběr, zpracování, uchování a předávání kvalitních informací občanům města i návštěvníkům, což je hlavním předmětem činnosti infocentra. Hodnotou práce měla být sumarizace využívání nástrojů informačního managementu v organizaci a podání návrhů na jejich zefektivnění.

Otázku informačních toků autorka poměrně detailně prověřila a představila formou grafických náčrtů. Na nich jsou vidět konkrétní možnosti sběru dat, jejich přeměna v informace, které jsou dále různými způsoby uchovány, prezentovány a předávány klientům infocentra – ústně, vytištěním, nebo e-mailem.

Výsledky zkoumání, zaměřeného na popis využívání nástrojů informačního managementu autorce ukázaly, že se v této organizaci střetává manuální systém zpracování a uchování dat s elektronickým, a to tak, že výsledek je často kontraproduktivní. Především se to týká vedení pokladny a skladového hospodářství, kde autorka prioritně navrhuje zakoupit alespoň jednoduchý software pro vedení skladu a pokladny. S narůstajícím počtem skladových položek je totiž vedení skladu v tabulkovém procesoru MS Excel zcela nevyhovující.

Naopak při předávání informací klientům – o místních firmách, restauracích a ubytovacích možnostech autorka zjistila, že jsou poměrně pěkně opatřeny způsoby, kde mohou být informace uloženy – na webových stránkách, v databázi v osobním počítači přepážkového pracovníka, vytištěny a fyzicky umístěny v pořadači přímo na přepážce provozovny infocentra. Je tak pomýšleno na různé okolnosti, které mohou nastat – výpadek připojení k internetu, porucha lokální počítačové sítě nebo na osobním počítači pracovníka infocentra. Cílem je, aby potřeby klienta přicházejícího do infocentra byly uspokojeny

---

a aby vždy získal v pravý čas, rychle a přesně informaci, kterou vyžaduje.

Závěrem je nutné podotknout, že informační a komunikační technologie prochází neustálým vývojem, přináší stále nové a efektivnější možnosti jejich využívání a proto je nezbytné věnovat úsilí při jejich zavádění do úřadů státní správy, územních samospráv a orgánů jimi zřízených.

---

## Literatura

- [1] ADAMEC, S., TRHOŇ, D. *Člověk, data, informace*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1993. 89 s. ISBN 80-7079-891-2.
- [2] BERKA, Milan, et al. *Informační a komunikační služby a systémy veřejné správy* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2000 [cit. 2007-07-20]. Dostupný z WWW: <[http://www.mvcr.cz/reforma/info\\_vs/index.html](http://www.mvcr.cz/reforma/info_vs/index.html)>.
- [3] *Informační management ve veřejné správě* [online]. [cit. 2007-07-20]. Dostupný z WWW: <[www.mvcr.cz/reforma/vzdelani/kapit\\_7.pdf](http://www.mvcr.cz/reforma/vzdelani/kapit_7.pdf)>.
- [4] KLAS, J., GREGOR, S. *Informační management a společnost*. Praha: Oeconomica, 2003. 103 s. ISBN 80-245-0524-X.
- [5] KUČEROVÁ, H. *Metody a techniky informačního managementu 2006/2007* [online]. [cit. 2007-07-20]. Dostupný z WWW: <<http://web.sks.cz/users/ku/MTI/mti.htm>>.
- [6] LENERT, J., MATULA, V., MATUŠKOVÁ, L. *Informační management*. Ostrava: Vysoká škola podnikání, 2005. 93 s. ISBN 80-86764-35-4.
- [7] LUKÁŠ, M. *Městský informační management*. Praha: Grada, 2000. 314 s. ISBN 80-7169-554-8.
- [8] NÁDVORNÍKOVÁ, M. *Chápání pojmu "informační management" z pohledu informace a dokumentace* [online]. Vědecká knihovna v Olomouci, 1998 [cit. 2007-07-20]. Dostupný z WWW: <[http://www.vkol.cz/obzory/981\\_07.htm](http://www.vkol.cz/obzory/981_07.htm)>.
- [9] *Oficiální stránky města Lázně Bohdaneč* [online]. 2007 [cit.2007-07-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.lazne.bohdanec.cz/cs/>>.
- [10] OLEJ, V., PETR, P. *Expertní systémy*. Univerzita Pardubice, 1997. 266 s. ISBN 80-7194-095-X.
- [11] PALMER, S., WEAVER, M. *Úloha informací v manažerském rozhodování*. Václav Dolanský. Praha : Grada, 2000. ISBN 80-7169-940-3.
- [12] *SAP Česká republika* [online]. [cit. 2007-07-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.sap.com/cz/index.epx>>.
- [13] STRÍŽOVÁ, V. *Organizace, informace, management*. Praha: Oeconomica, 2005. 168 s. ISBN 80-245-0924-5.
- [14] TOMAN, P. *Teorie a praxe informace*. Praha: Oeconomica, 2003. 127 s. ISBN 80-245-0632-7.
- [15] VODÁČEK, L., ROSICKÝ, A. *Informační management: Pojetí, poslání a*

---

*aplikace*. Praha: Management Press, 1997. 146 s. ISBN 80-85943-35-2.

[16] VODÁČEK, L., VODÁČKOVÁ, O. *Management: teorie a praxe v informační společnosti*. Praha: Management Press, 2001. 314 s. ISBN 80-7261-041-4.

[17] VYMĚTAL, J., DIAČIKOVÁ, A., VÁCHOVÁ, M. *Informační a znalostní management v praxi*. Praha : LexisNexis, 2005. 399 s. ISBN 80-86920-01-1.

---

## Seznam zkratek

a.s. = akciová společnost

apod. = a podobně, a podobný

atd. = a tak dále

č. = číslo

ČR = Česká republika

FES = Fakulta ekonomicko – správní

HW = hardware = technické zařízení

IS = informační systém(y)

IS/IT = informační systémy a informační technologie

K-MIOS = komerční městský informační a orientační systém

LAN = Local Area Networks = místní počítačová síť

LB = Lázně Bohdaneč

MěÚ = Městský úřad

MIC = Městsko – lázeňské informační centrum

MŠ = mateřská škola

např. = například

o.p.s. = obecně prospěšná společnost

obr. = obrázek

OP = občanský průkaz

PVT = Podnik výpočetní techniky

resp. = respektive

SHD = Sbor dobrovolných hasičů

SW = software = programové vybavení

TJ = tělovýchovná jednota

tj. = to jest

tzv. = to znamená

VČD = Východočeské divadlo

WAN = Wide Area Networks = národní, nadnárodní nebo světová počítačová síť

ZŠ = základní škola

---

## Seznam příloh

**Příloha A:** Dotazník pro návštěvníky regionu

**Příloha B:** Ukázka směrovek komerčního městského informačního a orientačního systému

**Příloha C:** Oficiální logo Městsko – lázeňského informačního centra

## Seznam obrázků

Obr. 1 – Funkce znalostí a dat.....	16
Obr. 2 – Model zpracování dat.....	20
Obr. 3 – Informační proces.....	20
Obr. 4 – Organizační struktura.....	33
Obr. 5 – Kontrolní proces.....	34
Obr. 6 – Informační model spojený s poskytováním informací o kulturním dění a prodejem vstupenek.....	36
Obr. 7 – Informační proces ve vztahu k poskytování informací o firmách, restauracích a ubytovatelích.....	37



---

## **Příloha A: Dotazník pro návštěvníky regionu**

**1. Pocházíte z České republiky?**

- 1 ano
- 2 ne – uveďte název státu .....

**2. Která místa v České republice jste již při nynějším pobytu navštívil(a) nebo hodláte ještě navštívit? (pouze pro zahraniční návštěvníky)**

.....

**3. Z kterého města či obce pocházíte?**

Město/obec: .....PSČ: .....Okres: .....

**4. Jak je Vaše bydliště přibližně daleko od tohoto místa dotazování?**

- 1 do 20 km
- 2 21 až 50 km
- 3 51 až 100 km
- 4 nad 100 km

**5. Jak jste sem přicestovali? (uveďte pouze 1 převažující způsob dopravy)**

- 1 autem/na motocyklu
- 2 vlakem
- 3 autobusem – linkovým
- 4 autobusem – se zájezdem
- 5 na kole
- 6 pěšky
- 7 jinak

**6. Jak dlouhý bude Váš pobyt zde?**

- 1 jednodenní – bez noclehu
- 2 1 až 2 noclehy – víkendový pobyt

---

3 3 až 7 noclehů

4 delší

**7. Už jste někdy navštívil(a) tento region?**

1 ne, jsem tu poprvé

2 ano, byl(a) jsem zde 1 až 3 krát

3 ano, byl(a) jsem zde už vícekrát

**8. S kým jste sem přijel(a)?**

1 sám/sama

2 s partnerem, partnerkou, přáteli, známými apod.

3 s malými dětmi/dítětem (alespoň jedno předškolního věku)

4 se staršími dětmi/ dítětem (školního věku)

**9. Kde jste zde ubytován(a)?**

1 hotel \*\*\* nebo více

2 hotel \* nebo \*\*, motel

3 penzion

4 kemp/tábořiště (stan, chatka, karavan)

5 jiné hromadné ubytovací zařízení (turistická chata, ubytovna, hostel apod.)

6 pronajatý pokoj, apartmán, chata apod.

7 u známých/příbuzných, případně vlastní chata /chalupa

8 nejsem zde ubytován(a)

**10. Stravujete se zde v restauračních zařízeních?**

1 ano – téměř vždy

2 částečně – jak kdy

3 ne – téměř nikdy

**11. Převažujícím důvodem Vaší návštěvy v tomto regionu je:**

1 poznání – návštěvy turistických atraktivit, historie, architektura, kultura, folklór apod.

2 relaxace – rekreace, pobyt v přírodě, odpočinek, procházky apod.

3 turistika a sport – pěší túry, cykloturistika, vodáctví, tenis, lyžování apod.

- 
- 4 zdraví – lázně, rehabilitace, léčení apod.
  - 5 práce – služební cesta, školení, konference, obchod apod.
  - 6 zábava – společenské aktivity s přáteli, hry, noční život, dobré jídlo, pití apod.
  - 7 nákupy
  - 8 návštěva příbuzných nebo známých
  - 9 tranzit (pouze tudy projíždím)

**12. Které aktivity v tomto regionu jsou pro Vás nejlákavější? (max. 3 odpovědi)**

- 1 pěší turistika
- 2 cykloturistika, horská cyklistika
- 3 koupání, vodní sporty
- 4 lyžování, zimní sporty
- 5 jiný aktivní sport (golf, volejbal, horolezectví, létání apod.)
- 6 péče o fyzickou a duševní kondici (fitness, posilování, sauna, rehabilitace, apod.)
- 7 poznávací turistika (návštěvy hradů, zámků, památek, muzeí, galerií apod.)
- 8 venkovská turistika (agroturistika, pobyt na farmě, projížďky na koni apod.)
- 9 církevní turistika (církevní památky, poutě, náboženské aktivity apod.)
- 10 návštěvy kulturních akcí (festivaly, slavnosti, koncerty apod.)
- 11 návštěvy sportovních akcí (závody, utkání, přebory apod.)
- 12 společenský život a zábava

**13. Uvažujete o opakované návštěvě tohoto regionu?**

- 1 ano – v brzké době (do 1/2 roku)
- 2 ano – ale někdy později
- 3 spíše ne
- 4 nevím, nedokážu říci

---

**14. Jak celkově hodnotíte následující služby poskytované v tomto regionu?**

	velmi dobře	spíše dobře	spíše špatně	velmi špatně	neumím posoudit
1- ubytovací služby	1	2	3	4	5
2 - úroveň veřejného stravování	1	2	3	4	5
3 - služby pro motoristy	1	2	3	4	5
4 – služby pro cykloturisty	1	2	3	4	5
5 - služby pro lyžaře	1	2	3	4	5
6 – úroveň personálu ve službách cestovního ruchu	1	2	3	4	5
7 – péče o čistotu a pořádek (odpadky, úklid, WC)	1	2	3	4	5
8 – cenová úroveň služeb	1	2	3	4	5

**15. Jak hodnotíte infrastrukturu a vybavenost tohoto regionu?**

	velmi dobře	spíše dobře	spíše špatně	velmi špatně	neumím posoudit
1- rozsah a dostupnost ubytovacích kapacit	1	2	3	4	5
2 – rozsah a dostupnost stravovacích kapacit	1	2	3	4	5
3-dopravní infrastruktura (silnice, parkoviště)	1	2	3	4	5
4 – dostupnost regionu hromadnou dopravou	1	2	3	4	5
5 – vybavení regionu pro sportovní aktivity	1	2	3	4	5
6 – nákupní možnosti (prodejní síť)	1	2	3	4	5
7 – příležitost pro zábavu a společenské vyžití	1	2	3	4	5
8 – vybavenost regionu atrakcemi pro děti	1	2	3	4	5

**16. Jak hodnotíte péči o rozvoj cestovního ruchu v následujících oblastech?**

	velmi dobře	spíše dobře	spíše špatně	velmi špatně	neumím posoudit
1- poskytování informací o regionu	1	2	3	4	5
2 – místní orientační značení (směrovky, tabule)	1	2	3	4	5
3 – péče o památky a turistické atraktivity)	1	2	3	4	5
4 – péče o životní prostředí	1	2	3	4	5
5 – péče o bezpečnost návštěvníků	1	2	3	4	5
6 – nabídka programů pro volný čas	1	2	3	4	5
7 – drobný prodej (občerstvení, suvenýry, stánky)	1	2	3	4	5
8 – přátelskost místních lidí k návštěvníkům	1	2	3	4	5

**17. Co Vám v tomto regionu nejvíce schází, co Vám vadí?****18. Využila jste některé informace z následujících zdrojů?**

	ano	částečně	ne
1 – turistická informační centra	1	2	3
2 – cestovní kanceláře a agentury	1	2	3
3 – média (články v tisku, rozhlas, televize)	1	2	3
4 – propagační materiály, prospekty	1	2	3
5 – internet	1	2	3
6 – informace od personálu ve službách	1	2	3
7 – informace od příbuzných či známých	1	2	3

---

**19. Kolik Vás stojí v průměru na osobu a den Váš pobyt v tomto regionu?  
(Odhadem veškeré náklady, včetně dopravy, ubytování, zábavy, nákupu apod.)**

- 1 do 200 Kč
- 2 201 až 500 Kč
- 3 501 až 1000 Kč
- 4 1 až 2 tis. Kč
- 5 více než 2 tis. Kč

**20. Věková kategorie:**

- 1 do 25 let
- 2 26 až 34 let
- 3 35 až 49 let
- 4 50 až 59 let
- 5 60 a více let

**21. Vzdělání:**

- 1 bez maturity
- 2 s maturitou
- 3 vysokoškolské

**22. Respondent je:**

- 1 muž
- 2 žena

**23. Chtěl(a) byste ještě něco k problematice cestovního ruchu v tomto regionu dodat?**

---

## Příloha B: Ukázka směrovek komerčního městského informačního a orientačního systému



Zdroj: převzato z [<http://www.lazne.bohdanec.cz/cs/94-k-mios/>]



Zdroj: převzato z [<http://www.lazne.bohdanec.cz/cs/94-k-mios/>]

---

**Příloha C: Oficiální logo Mětsko – lázeňského  
informačního centra**



**Zdroj: upraveno z [<http://www.aticcr.cz/>]**