

Univerzita Karlova v Praze
Filozofická fakulta
Ústav informačních studií a knihovnictví

TEZE DISERTAČNÍ PRÁCE

**Role informace a komunikace v organizaci
Diagnostické nástroje informačních a komunikačních procesů**

The Role of Information and Communication in Organisations
Diagnostic Tools of Information and Communication Processes

Praha 2012

Autorka práce:
Studijní program:
Studijní obor:
Školitel:

PhDr. Petra Zia Sluková
Informační studia a knihovnictví
Informační věda
Doc. PhDr. Richard Papík, Ph.D.

Abstrakt

Práce se zaměřuje na interakci pojmů informace a komunikace v prostředí organizace, specifikaci jejich společných charakteristik a bezprostředního ovlivňování. Zdůraznění jejich vzájemného prolínání je ilustrováno v prostředí otevřeného a zavřeného komunikačního klima a pomocí diagnostických nástrojů komunikačního a informačního auditu. První část práce poskytuje úvod do teoretických pojmů informace a komunikace v historickém kontextu jejich mateřských disciplín, naznačuje odlišné i podobné rysy obou fenoménů, ale hlavně zdůrazňuje jejich dlouhodobé a intenzivní prolínání na různých úrovních. V druhé části jsou představeny základní formy organizačních struktur mající vliv na přenos informací, tj. směr, rychlost a přesnost formálních i neformálních informačních toků v komunikačních sítích organizace. Koncept informace je dán do souvislosti s komunikačním klimatem, které bezprostředně ovlivňuje její podobu, množství, kvalitu a včasnost. V charakteristice nejvyužívanějších diagnostických komunikačních nástrojů typu komunikačního auditu je v rámci analýzy tohoto nástroje věnována pozornost proměnným týkajícím se teorie informace. Závěrečná kapitola představuje pojem informační audit, jeho teoretická vymezení a přínosy pro organizaci jako celek, je také přiblížena unikátní role tohoto nástroje pro proces informačního a znalostního managementu organizace. Práce zdůrazňuje, že navzdory tomu, že jsou informace a komunikace definovány jako dva různé fenomény vycházející z odlišných vědeckých disciplín, jsou často na obou stranách v rámci výzkumného a vědeckého záběru řešena obdobná témata z podobného úhlu pohledu. Otevření se mezioborové interakci by bylo obohacujícím přínosem pro rozvoj obou disciplín na teoretické i praktické rovině.

Klíčová slova:

informace, komunikace, organizace, komunikační modely, informační tok, komunikační klima, komunikační audit, informační audit

Abstract

The thesis has the objective to explore the interaction of the terms information and communication in organizational settings, and to identify their common characteristics and direct mutual influence. By introducing settings with open and closed communication climates, and diagnostic tools of communication and information audits, the author highlights the mutual overlap of these terms.

The first part of the thesis provides an introduction into the theoretical terms information and communication as used in the historical context of their mother disciplines, identifies their similarities and differences, and, most importantly, highlights the long-term intense overlap of these terms at various levels. The second part goes on to introduce the basic forms of organizational structures affecting information transfer, i.e. direction, speed and accuracy of formal and informal information flows in organizational communication networks. The concept of information is brought into context

with communication climate which has a direct influence on its form, quantity, quality and timeliness. When characterizing the most frequently used communication diagnosis tools falling into the category of communication audit, the author pays special attention to variables related to information theory. The final chapter introduces the term information audit, its theoretical definitions and benefits for the organization as a whole, and explores the unique role of the tool in the process of information and knowledge management in organizations.

The author points out that although information and communication are defined as two different phenomena relating to different academic disciplines, research and academic initiatives on both sides explore similar topics, approaching them from a similar perspective. Opening up to interdisciplinary interaction would benefit the growth of both disciplines, in theory and practice.

Keywords:

information, communication, organisation, communication models, information flow, communication climate, communication audit, information audit

Vymezení tématu práce

Hlavním cílem práce je ilustrovat neustále aktivní a vzájemně se ovlivňující vazbu tří proměnných – informace, komunikace a organizace.

Samotné těžiště práce spočívá v definování styčných ploch interakce informace a komunikace v prostředí organizace, specifikaci existujících společných charakteristik a oboustranného bezprostředního ovlivňování. Hlavní důraz je kladen na jejich vzájemné prolínání, které je ilustrováno v prostředí otevřeného a zavřeného komunikačního klimatu a dále pomocí diagnostických nástrojů komunikačního a informačního auditu.

Hypotézy a premisy

Práce vychází z následujících hypotéz:

Forma organizačního uspořádání má přímý vliv na podobu informace a komunikace v organizaci. Změna organizačních struktur způsobená rychlým rozvojem informačně-komunikačních technologií ovlivňuje charakter informačních toků, a tedy podobu komunikace v organizaci.

Komunikační klima bezprostředně ovlivňuje podobu, množství, kvalitu a včasnost informace a je klíčovým faktorem v procesu sdílení znalostí v organizaci. Diagnostické nástroje zaměřené na komunikaci či komunikační klima organizace zahrnují proměnné týkající se informace.

Informační audit jako účinný diagnostický nástroj organizace by mohl hrát klíčovou roli v informačním a znalostním managementu organizace, nicméně jeho potenciál zůstává stále nenaplněn.

Struktura práce

Sociální konstrukty informace a komunikace poskytuje úvod do teoretických pojmů informace a komunikace v historickém kontextu jejich mateřských disciplín, naznačuje odlišné i podobné rysy obou fenoménů, ale hlavně zdůrazňuje jejich dlouhodobé a intenzivní prolínání na různých úrovních. Druhá část kapitoly se zaměřuje na oblast informačně-komunikačních modelů jako aplikační platformy ilustrující oboustranně závislý vztah těchto konceptů, neboť informace a komunikace se k naplnění svých základních funkcí nutně potřebují.

Následující kapitola Organizace jako systém vzájemných vazeb a interakcí seznamuje se základními formami organizačních struktur, které mají vliv na přenos informací, tj. směr, rychlost a přesnost formálních i neformálních informačních toků v komunikačních sítích organizace. Pozornost je věnována virtuálnímu prostředí s jeho specifickými nároky na používání informačně-komunikačních technologií, tématu informačního přetížení a výkyvům toku informací. Z metod používaných pro analýzu komunikačních sítí jsou zmíněny ECCO analýza a Technika malého světa.

Kapitola Informace v komunikačním klimatu a komunikačním auditu se zaměřuje na koncept informace v prostředí organizace a dává jej do souvislosti s jejím komunikačním klimatem, které bezprostředně ovlivňuje podobu, množství, kvalitu a včasnost informace. V charakteristice nejvyužívanějších diagnostických komunikačních nástrojů typu komunikačního auditu je v rámci analýzy tohoto nástroje věnována pozornost proměnným týkajícím se teorie informace.

Závěrečná kapitola Informace v informačním auditu organizace představuje pojem informační audit, jeho teoretická vymezení a přínosy pro organizaci jako celek. Shrnuty jsou různé teoretické postupy a metodologické techniky auditu, klíčové oblasti a základní otázky pojící se k jeho jednotlivým fázím. Podrobněji jsou rozebrány přístupy teoretiků Elizabeth Ornové, Susan Henczel a Stevena Buchanana. Na závěr je přiblížena unikátní role tohoto nástroje pro proces informačního a znalostního managementu organizace.

VZTAH POJMŮ INFORMACE A KOMUNIKACE

Teze I.

Problematika prolínání pojmů informace a komunikace se táhne historickým vývojem obou disciplín – informační teorií a teorií komunikace. Na obou stranách je možno vysledovat tendenci k podřízení popisu charakteristických těchto pojmů požadavkům paradigmat, která definují mateřskou disciplínu.

Koncept informace, pojetí, které každé na sebe prozrazuje svou mateřskou disciplínu. Podle:

- filozofického pojetí jako modelu „*Universale*“ (Patočka, 1996) či „*výraz různorodosti v objektech a procesech živé, příp. neživé přírody*“ (Cejpek, 2005)
- lingvistického pojetí jako „*prostřednictvím symbolického, tedy znakového výrazu či struktury [...]*“ (Slouková, 2003)
- komunikačního pojetí jako „*výzvy ke spolubytí*“ (Růžička, 1993) či „*každý znakový projev, který má smysl pro komunikátora i příjemce*“ (Lamsler, 1969)
- kybernetického pojetí jako „*název pro obsah toho, co se vymění s vnějším světem [...]*“ (Wiener, 1948)
- matematického pojetí jako „*omezení či odstranění nejistoty*“
- ekonomického pojetí jako „*jakákoliv znalost či zpráva důležitá pro proces rozhodnutí se či akce*“ (Langefors a Samuelson, 1977)

Vybrané definice komunikace (Schement, 1993):

- „*přenos informací, nápadů, emocí, znalostí, ...*“ (Berelson a Steiner)
- „*sociální interakce pomocí systému symbolů a zpráv*“ (Gerbner)
- „*verbální výměna myšlenek a nápadů*“ (Hoben)
- „*odstupňovaná odpověď organismu na stimul*“ (Stevens)
- „*všechny postupy, kterými jedna mysl může ovlivnit druhou*“ (Weaver)
- „*informace, která je přemístěna z jednoho místa na druhé*“ (Miller)

Teze II.

Dynamiku vzájemného vztahu informace a komunikace a především specifika jejich oboustranného bezprostředního ovlivňování a prolínání můžeme sledovat v několika oblastech:

- 1) informace má svou hodnotu – hodnota informace je částečně determinována schopností ji efektivně komunikovat

- 2) informace může být samostatně „zabalena“ a prodána za různé ceny – cena distribuce informace záleží zejména na ceně komunikačních technologií
- 3) ti, kteří ovládají informaci, ji mohou odepřít těm, kteří ji nemají – informace může být ovládána, pouze pokud je ovládána komunikace
- 4) informace může být prodána jako zboží – aby zákazník koupil informaci, její cena a potenciální hodnota mu musí být komunikována
- 5) informace může být považována i za samostatnou jednotku a být vlastněna – informace je tak lehce komunikovatelná, že je možné ji přenést i bez ovlivnění její originální verze
- 6) informace může být spotřebována, aniž by byla zničena – její komunikace vždy vyžaduje vydání energie a uskutečňuje se v materiálním prostředí

Teze III.

Hlavně v posledních letech je poukazováno na fakt, že existuje prostor pro teoretiky různých disciplín překročit omezení jednotlivých vědních konceptů, najít příležitost pro integrující stanovisko a tedy přístup obohacující obě vědní disciplíny.

Připomínám, že:

- Jak upozorňuje Zdeněk Jonák, většina dosavadních výzkumů komunikace na půdě informační vědy se zabývala problematikou komunikace jako jednosměrným procesem výměny mezi příjemcem a vysílajícím. Je zřejmé, že takto zúžený předmět zkoumání nekladl na výzkum problematiky informace jako produktu komunikace ani na sám proces komunikace velké nároky (Jonák, 2000).
- I přes to, že se téma informace a informačních toků v organizaci díky rozvoji informačně-komunikačních technologií pro komunikační teoretiky stává klíčovým, stále je mu věnováno jako samostatnému fenoménu velmi málo prostoru. I v této disciplíně by bylo podnětné podívat se na informaci z jiného úhlu a detailněji než jen na „sdělení jako produkt komunikace.“
- Saša Skenderija uvádí, že „*pro informační vědu má správné pochopení podstaty komunikačních fenoménů zásadní význam.*“ (Skenderija, 1997)

ORGANIZACE JAKO SYSTÉM INFORMAČNĚ-KOMUNIKAČNÍCH KANÁLŮ

Teze IV.

Nové informační technologie mění v organizaci její základní paradigma, a to nejen svou formou, která mění komunikační strukturu, ale i svým sociálním dopadem, který ovlivňuje sociální formy komunikačních procesů.

Rozvoj informačně-komunikačních technologií (Information-Communication Technology, ICT) předznamenal vznik nového organizačního uspořádání, tzv. virtuálního pracoviště. Kontrola toku informace, poskytování zpětné vazby a informace bohaté na sdělení jemných významů jsou v mezilidské komunikaci tváří v tvář zajišťovány paraverbálními a neverbálními znaky, které v komunikačních systémech zprostředkovaných počítačem (Computer-mediated Communication Systems , CMCS) chybí. Absence těchto prvků zapříčiňuje pocit frustrující informační výměny. Pro úplnou a uspokojující informační výměnu je na virtuálním pracovišti primární faktor důvěry. Nové informační technologie v odlišné virtuální struktuře mění tradičně zažitě koncepty týkající se zdroje, kanálu, odesílatele i příjemce zprávy.

Rapidní rozvoj v oblasti ICT vede ke společenským jevům : „klíma informační záplavy“, „datový smog“, „analyzační paralýza“, „informační únavový syndrom“ a „informační přetížení“. Rychle narůstající množství a variabilita dat a informací zvyšují nároky na kapacitní schopnosti jedince informace zpracovat. Výkyvy či kolísání informačního toku přijatých informací má na jedince negativní vliv srovnatelný s vlivem velkého množství obdržených informací.

Teze V.

Nejdůležitější faktor ovlivňující přesnost informace plynoucí formálním komunikačním kanálem směrem nahoru je důvěra.

Ve vztahu k formální komunikaci bylo uskutečněno několik výzkumů vztahujících se k této oblasti (Goldhaber, 1990), můžeme tedy shrnout, že:

- Nejvíce pracovníků v organizaci raději přijímá informaci, než ji podává ostatním.
- V komunikaci směrem nahoru mají vedoucí pracovníci tendenci být více vnímaví k pozitivním informacím od svých podřízených, negativní zprávy mají tendenci potlačit.
- Podřízení mají silnou tendenci říkat svým nadřízeným to, co si myslí, že chtějí slyšet nebo co chtějí, aby jejich nadřízení slyšeli.

Teze VI.

K filtraci informace v rámci formální horizontální komunikační sítě dochází nejen směrem nahoru (tj. od podřízeného k nadřízenému), ale i směrem dolů, kdy zpráva prochází několika úrovněmi organizace.

Modifikace zprávy při její opakované reprodukci může mít několik podob: informace může být vynechána, přidána, zkombinována s jinou, atd. (Pace a Boren, 1973). Ke zkreslení může dojít, protože rozdílní lidé mají rozdílnou formu interpretace té samé informace (např. jako výsledek mnohoznačnosti) nebo jednoduše proto, že lidské bytosti mají omezenou kapacitu zpracování informace. Při pokusu reprodukovat zprávu při jejím opakovaném přenosu, mohou účastníci komunikačního procesu prostě část informace nebo určitý podstatný detail zapomenout.

Teze VII.

Informace přenášená ve formě tzv. hroznů (*grapevines*) tedy neformálních komunikačních kanálů má tyto rysy: je rychlá, častěji přesná než nepřesná, i přes to že je mnohdy nekompletní.

Byly shrnuty hlavní rysy relevantní konceptu informace vyskytující se v komunikačních sítích typu hrozen:

Funkcionalita a vztah k formálnímu systému

- Komunikace typu hrozen vzniká na základě sociálních a osobních zájmů zaměstnanců více než na základě formálních požadavků organizace.
- Hrozen je orientován na osoby více než na úkoly.
- Hrozen často nese informaci, která by byla nevhodná v komunikaci formální (sociální informace)
- Pět zpráv z celkových šesti je v organizaci přenesena pomocí hroznů.
- Zatímco formální systém poskytuje vzor, jak mají zaměstnanci komunikovat, tento neformální systém reflektuje způsob, jakým zaměstnanci reálně komunikují.
- Formální a neformální systémy mají tendenci být společně aktivní či neaktivní.

Množství, rychlost a spolehlivost informace

- Hrozen přenáší více přesných než nepřesných informací.
- Všeobecně je informace v komunikaci typu hrozen neúplná.
- Komunikace je rychlá.

Teze VIII.

Sítě vztahů můžeme využít ke sběru informací z různých úrovní hierarchie organizace, k šíření informace uvnitř organizace, k výměně informací a znalostí.

Naznačila jsem funkce a typickou strukturu, kterou se tato síť vyznačuje, a její vliv, který má na podobu, obsah, charakter, množství, rychlost a spolehlivost informace v organizaci.

Seznámila jsem s charakteristikou rolí, které mohou osoby v organizaci zastávat ve vztahu k informačnímu toku:

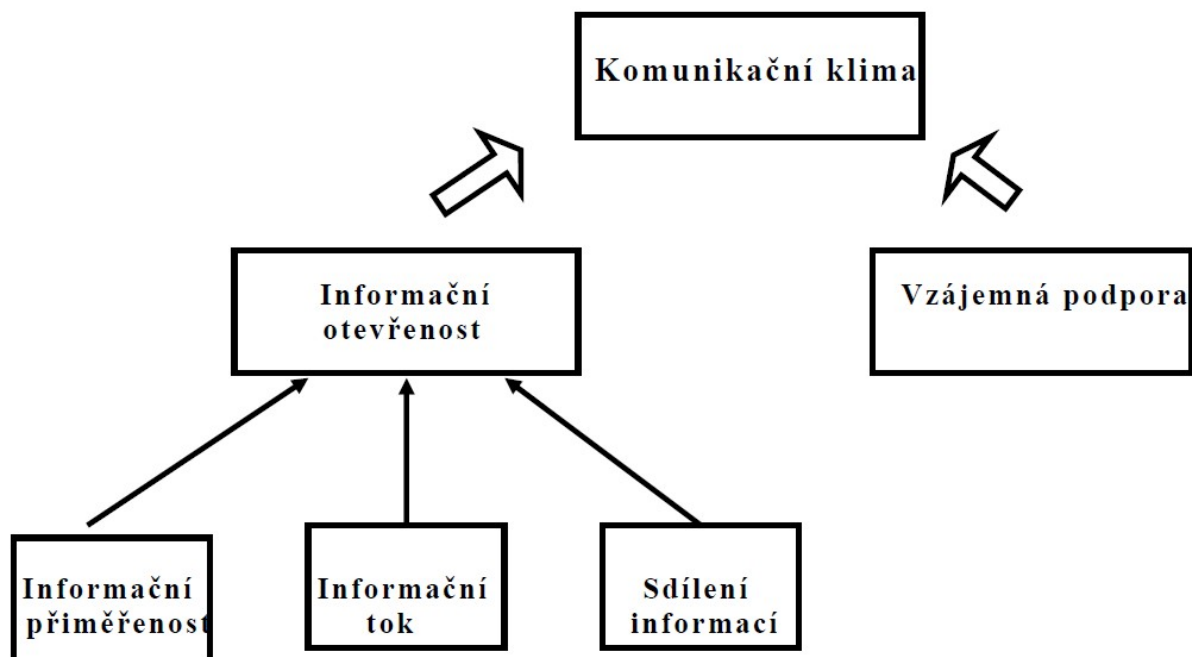
- Star (hvězda) – osoba mající vždy vysokou míru interakce s ostatními členy, frekventovaně vysílající i přijímající zprávu
- Liaison (udržující spojení) – osoba spojující vazbou dva nebo více členů, kteří by jinak s ostatními nebyli propojeni žádným informačním kanálem
- Bridge (most) – osoba spojená vícečetnou vazbou s mnoha členy systému
- Gatekeeper (strážný, někdy také zátka) – osoba regulující tok informace proudící od jednoho člena systému ke druhému
- Isolate (izolovaný) – osoba nemající žádnou vazbu s dalším členem systému, s tendencí se informačnímu toku vyhýbat

INFORMACE A KOMUNIKAČNÍ KLIMA ORGANIZACE

Teze IX.

Komunikační klima je často charakterizováno pomocí ukazatele kvality a plynulého toku informací.

Komunikační klima je otevřené, pokud informace plyne volně, uzavřené pokud je v nějaké fázi její tok blokován. Model komunikačního klima ilustruje vztah informační otevřenosti, přiměřenosti, informačního toku a sdílení informací. Potvrzuje, že tyto faktory mají silný vliv na pocit pracovního uspokojení a sounáležitosti člena organizace. Informační přiměřenost je v přímém vztahu jak s pocitem pracovního uspokojení, tak s pocitem odpovědnosti a sounáležitosti.



Obr. Model komunikačního klimatu Eda Robertsona (Robertson, 2003)

Teze X.

Komunikační klima bylo shledáno rozhodující proměnnou v procesu sdílení znalostí.

Podporující a defenzivní komunikační klima je základem pro vytvoření, distribuci a zajištění pokračování existence znalostí organizace, které jsou sdíleny. Vysoká míra důvěry je spojována s vnímáním správnosti přijatých informací; nedostatek důvěry byl spojován se zkreslením či zdržováním toku informací směrem nahoru a následným možným poklesem pracovního výkonu, ovlivnění kvality komunikace ve smyslu nepřesnosti, pokřivení či deformace.

Identifikovaná témata z příbuzných oblastí ovlivňující sdílení informací jsou informačně-komunikační technologie a nástroje, motivace, kultura organizace a komunikační klima.

Organizační sounáležitost silně ovlivňuje sdílení znalostí, a to fázi poskytování znalostí, specificky tedy přispívání intelektuálním kapitálem jedince. Sběr znalostí pozitivně ovlivňuje poskytování znalostí, čím více znalostí jedinec má, tím více jich je ochoten sdílet.

Teze XI.

Většina z diagnostických komunikačních nástrojů typu komunikační audit zahrnuje následující proměnné týkající se informace.

Z široké nabídky druhů komunikačních auditů byly vybrány 4 nejpoužívanější nástroje (Organizational Communication Questionnaire, Roberts a O'Reilly; Organizational Communication Questionnaire, Wiio a Helsila; Communication Satisfaction Questionnaire, Downs a Hazen; Communication Audit Survey Questionnaire, Goldhaber a Rogers), u kterých byla srovnávací metodou kriticky zhodnocena jejich metodologie. Všechny tyto nástroje uváděly kategorie vztahující se k teorii informace: struktura a informační tok, charakteristika a obsah komunikovaného sdělení, jako je např. aktuálnost obdržených informací, jejich adekvátnost či nedostatečnost.

INFORMAČNÍ AUDIT ORGANIZACE

Teze XII.

Informační audit má potenciál sehrát klíčovou roli pro definování a rozvoje informační a znalostní strategie organizace.

Úzké tradiční pojetí informačního auditu se omezuje pouze na identifikaci informačních potřeb (požadavků) a návaznou identifikaci informačních zdrojů organizace. Nové přístupy jej rozšiřují i na koncepční roli v informačním a znalostním managementu organizace:

- Jasnou identifikaci nákladů a přínosů pojících se k informačním zdrojům,
- Identifikace příležitostí využití informačních zdrojů ke konkurenční výhodě,
- Integraci IT investic do strategických iniciativ,
- Identifikaci informačních toků a procesů,
- Rozvoj ucelené informační politiky organizace,
- Vytvoření vědomí důležitosti managementu informačních v organizaci a definování role tohoto managementu,
- Monitoring a hodnocení vzniku a zachování standardů legislativy a direktivy týkající se informace v organizaci.
- mapování informačních toků uvnitř i vně organizace
- analýzu slabých míst, mezer, nedokonalostí a duplikací umožňujících označení oblastí vhodných pro změnu

Teze XIII.

Informační audit se vyvíjí zhruba od poloviny 80. let minulého století a stále „zažívá dětské nemoci.“

Jasného konsenzu v definování role, záběru a metodologie informačního auditu nebylo zatím dosaženo. Teorie informačního auditu je jen ojediněle zahrnuta do učebních osnov terciálního vzdělávání informačních či knihovnických institucí. Vzdělávání informačních profesionálů v této oblasti je převážně závislé na sebevzdělávání a konzultacích s profesními kolegy.

ZÁVĚR

Hlavní cíl práce, tedy objasnění a poskytnutí bližší charakteristiky vztahu tří fenoménů – informace, komunikace a organizace, resp. informace a komunikace v organizačním prostředí – byl naplněn hned v několika aplikačních prostředích organizace. Styčné interakční plochy – informační tok jako systém informačně-komunikačních kanálů a vzorců interakcí, komunikační klima organizace, informační a komunikační audit – byly vybrány s přihlédnutím k povaze naznačené problematiky v pozadí, tedy nastínění oddělenosti či spíše udržování tradičních kategoriálních rámců paradigmat mateřských disciplín obou pojmů bez ochoty překročit omezení jednotlivých vědních konceptů a aktivně vytvořit prostoru či příležitosti pro integrující stanovisko.

Hypotéza o přímém vlivu organizačního uspořádání na podobu informace a komunikace se potvrdila; změna organizačních struktur, ještě umocněná rychlým rozvojem informačně-komunikačních technologií, ovlivňuje charakter informačních toků. Nejvýrazněji je tento jev viditelný v prostředí tzv. virtuální kanceláře, kde přítomnost nových komunikačních prostředků klade větší nároky na podobu organizační komunikace, a s tím přímo spojenými možnými projevy frustrace, negativity a polarizace, což následně vede k úmyslnému filtrování či modifikaci informačního toku, snížení kvality informace a ochoty k jejímu sdílení. Jako klíčový faktor pro uspokojivou informační výměnu, a to hlavně v komunikačních kanálech plynoucích směrem nahoru, byl identifikován faktor důvěry.

Výběr formy komunikačního kanálu (formální/neformální, směr horizontální/vertikální) přímo definuje podobu, obsah, charakter, množství, rychlost a spolehlivost informace. Informační kanály jsou ovlivněny různými pohledy těch, kteří zprávu přijímají, informační potřeby uživatelů tedy ovlivňují stav a průběh komunikace v organizaci. Studie zaměřené na komunikační síť identifikovaly stresory zvyšující nároky na kapacitní schopnosti jedince zpracovat přijatou informaci; faktory výkyvu či kolísání informačního toku měly srovnatelně negativní vliv jako velké množství obdržených informací. Pokud nedochází v organizaci k nějaké podobě regulace informačního toku, nové formy informačně-komunikačních technologií umožní přijetí velkého množství různorodých dat, a tak způsobují specifické stavy, které nazýváme „klima informační záplavy“, „datový smog“, „analyzační paralýza“, „informační únavový syndrom“ či „informační přetížení“.

Charakter komunikačního klimatu má přímý vliv na sdílení informací a znalostí, jeho klíčové charakteristiky jsou horizontální informační tok, otevřenost, vertikální informační tok a spolehlivost informací. Potvrdila se tedy i hypotéza o bezprostředním vlivu komunikačního klimatu na podobu, množství, kvalitu a včasnost předávané informace. Jako klíčová témata z příbuzných oblastí ovlivňující sdílení informací byly identifikovány informačně-komunikační technologie a nástroje, motivace, kultura organizace a komunikační klima. Z široké nabídky druhů komunikačních auditů byly vybrány 4 nejpoužívanější nástroje (Organizational Communication Questionnaire, Roberts a O'Reilly; Organizational Communication Questionnaire, Wiio a Helsila; Communication Satisfaction

Questionnaire, Downs a Hazen; Communication Audit Survey Questionnaire, Goldhaber a Rogers), u kterých byla srovnávací metodou kriticky zhodnocena jejich metodologie. Všechny tyto nástroje uváděly kategorie vztahující se k teorii informace: struktura a informační tok, charakteristika a obsah komunikovaného sdělení, jako je např. aktuálnost obdržených informací, jejich adekvátnost či nedostatečnost.

Potvrdila se i poslední hypotéza vztahující se k informačnímu auditu jako účinnému diagnostickému nástroji organizace, který má potenciál k definování informační a znalostní strategie organizace, nicméně jej plně nevyužívá. I po prostudování teoretických přístupů současných teoretiků informačního auditu Elizabeth Ornové, Susan Henczel a Stevena Buchanana je možno konstatovat, že se ve svých „mladých letech“ (informační audity se vyvíjejí zhruba teprve od poloviny 80. let minulého století) ještě nestačil plně vyhranit, a to ani co do definování své role, záběru či metodologie.

Ve své práci jsem v prostředí organizace definovala společný prostor a styčné plochy vzájemné interakce informace a komunikace, specifikovala existující společné charakteristiky a povahu oboustranného bezprostředního vlivu jednoho elementu na druhý. Hlavní důraz jsem kladla na jejich vzájemné prolínání, ať už v prostředí otevřeného a zavřeného komunikačního klimatu, či metodického rámce diagnostických nástrojů komunikačního a informačního auditu.

Použité informační zdroje

CEJPEK, J. *Informace, komunikace a myšlení*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Nakladatelství Karolinum, 2005. ISBN 80-246-1037-X.

ELVING, W. a G. K. BENNEBROEK. Information, communication, and uncertainty during organizational change; the role of commitment and trust. In: *Conference Papers – International Communication Association* [online]. 2005 Annual Meeting, New York, s. 1-23 [cit. 2010-15-10]. Dostupné z: http://www.allacademic.com/meta/p12967_index.html

HANDY, C. Trust and the virtual organization. *Harvard Business Review Article* [online]. 1995 [cit. 2012-03-28]. ISSN 0017-8012. Dostupné z: http://www.cos.ufrj.br/~jano/CSCW2005/trust_the_virtual_organization43_0.pdf

HOOFF, B. van den a J. A. de RIDDER. Knowledge sharing in context: the influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*. 2004, roč. 8, č. 6, s. 117-130. ISSN 1367-3270.

JOHNSON, J. D., W. A. DONOHUE, C. K. ATKIN a S. JOHNSON. Differences between formal and informal communication channels. *Journal of Business Communication*. 1994, roč. 31, č. 2, s. 111-122. ISSN 0021-9436.

LAMSER, V. *Komunikace a společnost: úvod do teorie společenské komunikace*. Praha: Academia, 1969.

LANGEFORS, B. a K. SAMUELSON. *Information and Data in Systems*. Silesia, MD, U.S.A.: Bookseller: Piscataway & Potomac Books, 1977. ISBN 9780884054092.

PACE, R. W. a B. R. BOREN. *Instructional Supplement to The Human Transaction*. Glenview: Scott, Foresman and Company, 1973, s. 42-50.

PATOČKA, J. Filosofie a společenský problém informace. In: *Acta Bibliothecalia et informatica*. Opava: Slezská univerzita, 1996, s. 7-24. ISBN 80-85879-87-5.

RŮŽIČKA, M. *Informace a dobro*. Praha: Ježek, 1993. ISBN 80-901625-2-5.

SCHEMENT, J. R. a B. D. RUBEN, eds. *Information and behavior: between communication and information*. Vol. 4. New Brunswick, NJ: Transaction, 1993. ISBN 9781560000372.

SKENDERIJA, S. Teorie stárnou – informace přežívají. *Ikaros* [online]. 1997, roč. 1, č. 8. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/teorie-starnou-informace-prezivaji>

SLOUKOVÁ, D. Souhrnná charakteristika informace a sémiotická role subjektu. *E-LOGOS* [online]. 2003 [cit. 2012-03-05]. ISSN 1121-0442. Dostupné z: <http://nb.vse.cz/kfil/elogos/epistemology/slouk1-03.pdf>

SVENONIUS, Elaine. 2000. *The Intellectual Foundation of Information Organization*. Cambridge, Mass. : MIT Press, c2000. xiv, 255 s. ISBN 0-262-19433-3.

PACE, R. W. a B. R. BOREN. *Instructional Supplement to The Human Transaction*. Glenview: Scott, Foresman and Company, 1973, s. 42-50.

WILSON, Patrick. 1978. *Two kinds of power : an essay on bibliographic control*. Berkeley : University of California Press, 1978. ISBN 0-520-03515-1.

Publikační a projektová činnost

SLUKOVÁ, P. Z. *Komunikace informací: modul č. 5* [online]. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií, [4. 9. 2009] [cit. 2012-03-15]. Dostupné z http://www.informacniveda.cz/dwn/1003/1158_Komunikace%20informaci.pdf.

PAPÍK, R., P. SLUKOVÁ a K. KOPALOVÁ. Jak vyučovat Competitive Intelligence. In: *Zvyšování konkurenceschopnosti pomocí CI: sborník z konference SCIP CZECH, 14.-15.11. 2005, Parlament České republiky* [CD-ROM]. Praha: SCIP CZECH, 2005, s. 1-8.

Řešené projekty :

- Spoluřešitel projektu **Inovace audiovizuálního vybavení auly FF UK Praha pomocí technologie Mediasite**. Období řešení 2011.
- Člen řešitelského týmu projektu OP VK s názvem **Studium informační vědy a znalostního managementu v evropském kontextu**. Období řešení 2009-2011.
- Spoluřešitel grantu HCI : **Interakce člověk-počítač v humanitních vědách**. Období řešení 2006-2008.
- Spoluřešitel grantu HCI : **Interakce člověk-počítač v humanitních vědách**. Období řešení 2006-2008.
- Člen řešitelského týmu projektu MŠMT, program 1N LI “**Internetová databáze expertů na portálu Věda.cz**“. Období řešení 2006-2008.
- Výzkumná práce na projektu **Metody hodnocení environmentálních dat, informací a indikátorů**. Období řešení 2004-2006 (společný projekt Centra pro životní prostředí UK a Ústavu informačních studií FF UK).
- Výzkumná práce na rešeršních pracích a průzkumech spojených s grantem „Průzkum efektivity informačních služeb Ministerstva životního prostředí České republiky“.