

Univerzita Karlova v Praze  
Pedagogická fakulta  
Katedra informačních technologií a technické výchovy

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vliv informačních technologií na komunikaci v rámci školy  
The impact of information technology on communication within the school  
Petra Černá

Vedoucí práce: Ing. Petra Tobolářová

Studijní program: Specializace v pedagogice

Studijní obor: Informační technologie se zaměřením na vzdělávání

2015

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Vliv informačních technologií na komunikaci v rámci školy vypracovala pod vedením vedoucího práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze 10. 4. 2015

.....

podpis

Ráda bych poděkovala Ing. Petře Tobolářové za cenné rady, věcné připomínky a vstřícnost při konzultacích a pomoc při vypracování mé bakalářské práce. Dále děkuji svým nejbližším za podporu a trpělivost.



UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE  
PEDAGOGICKÁ FAKULTA  
Katedra informačních technologií a technické výchovy

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

akademický rok 2013/2014

Jméno a příjmení studenta: **Petra Černá**

Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Informační technologie se zaměřením na vzdělávání**

Název tématu práce v českém jazyce:

**Vliv informačních technologií na komunikaci v rámci školy**

Název tématu práce v anglickém jazyce:

**The impact of information technology on communication within the school**

Pokyny pro vypracování:

- Zorientujte se v dané problematice, prostudujte dostupné zdroje k uvedenému tématu
- Charakterizujte prvky a proces komunikace, interní komunikaci horizontální, vertikální na formální i neformální bázi, externí komunikaci
- Uveďte dostupné nástroje interní a externí komunikace se zaměřením na informační technologie a proveďte jejich srovnání
- Na Vámi zvolené střední škole, popř. školách zanalyzujte skutečně využívané způsoby a prostředky komunikace a proveďte jejich komparaci
- Zhodnoťte využívání a vliv ICT prostředků na komunikaci, formulujte závěry a doporučení pro praxi

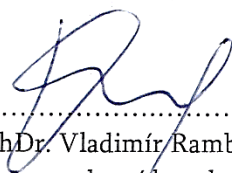
Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Petra Tobolářová**

Předpokládaný rozsah bakalářské práce<sup>1</sup>: **40 normostran**

Datum zadání práce: **11.3.2014**

Předběžný termín odevzdání práce: **červen 2015**

V Praze dne: **11.3.2014**

  
.....  
doc. PhDr. Vladimír Rambousek, CSc.  
vedoucí katedry

<sup>1</sup> Minimální rozsah bakalářské práce činí standardně 40 normostran (72 000 znaků vč. mezer) vlastního textu.

## **ANOTACE**

Cílem této bakalářské práce je popsat proces komunikace a zmapovat používané komunikační prostředky v rámci škol poskytujících středoškolské vzdělání. Zjistit pomocí empirického výzkumu, jaké prostředky komunikace jsou na školách skutečně využívány, popsat užívané druhy a dostupnost komunikačních prostředků v rámci škol. Dále zmapovat komunikaci mezi učiteli, učiteli a vedením školy, mezi učiteli a žáky nebo veřejností na zvolených středních školách a na základě získaných podkladů nabídnout doporučení pro praxi.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

Komunikace, prostředky komunikace, elektronická komunikace, informační a komunikační technologie, komunikace na střední škole

## **ANNOTATION**

The aim of this bachelor thesis is to describe the process of communication and to examine means of communication used in the environment of high schools. Using empirical methods of research it expands on the ways to communicate used in the school practice. It also explores the availability of various types of communication in schools. Furthermore it focuses on communication of teachers with management, students, parents and other teachers.

## **KEYWORDS**

Communication, methods of communication, electronic communication, Information and Communication Technologies, communication at high school

## Obsah

1	Úvod.....	9
2	Mezilidská komunikace.....	10
2.1	Pojem komunikace.....	10
2.2	Modely komunikace.....	10
3	Interpersonální komunikace.....	14
3.1	Nonverbální sociální komunikace.....	14
3.2	Verbální sociální komunikace.....	16
3.2.1	Řeč mluvená.....	16
3.2.2	Řeč psaná.....	16
4	Formy komunikace.....	18
4.1	Interní komunikace.....	18
4.1.1	Vertikální, horizontální a diagonální komunikace.....	18
4.2	Externí komunikace.....	19
4.3	Formální komunikace a neformální komunikace.....	20
5	Prostředky komunikace.....	21
5.1	Osobní, ústní komunikace.....	21
5.2	Papírová komunikace.....	21
5.3	Elektronická pošta (E-mail).....	22
5.4	Intranet, Extranet.....	23
5.5	Webové stránky.....	23
5.6	Internet, Online komunikace.....	23
5.7	Telefon.....	24
5.8	Sociální sítě.....	24

5.9	Learning Management System .....	25
5.10	Cloud computing .....	25
5.11	Školní informační systémy .....	26
6	Srovnání komunikačních prostředků .....	27
6.1	Podle rychlosti komunikace .....	27
6.2	Podle dostupnosti pro školy .....	27
6.3	Podle náročnosti technických znalostí .....	28
6.4	Podle možnosti uchování informace .....	28
7	Praktická část .....	29
7.1	Představení výzkumného souboru .....	29
7.2	Cíle výzkumu a hypotézy .....	30
7.3	Použitá metoda .....	31
7.4	Zkoumaný soubor .....	32
7.5	Výzkumné výsledky .....	34
7.5.1	Míra využívání uvedených komunikačních prostředků .....	34
7.5.2	Podpora informačních technologií v rámci školy .....	40
7.5.3	Komunikace učitelů s žáky .....	46
7.5.4	Názory respondentů na komunikaci v rámci školy .....	48
7.5.5	Porovnávání jednotlivých škol podle vybraných kritérií .....	51
7.6	Závěry výzkumných výsledků .....	57
7.6.1	Závěry týkající se první hypotézy .....	57
7.6.2	Závěry týkající se druhé hypotézy .....	58
7.6.3	Závěry týkající se třetí hypotézy .....	59
8	Závěr .....	62

9	Seznam použitých informačních zdrojů .....	64
10	Seznam příloh .....	65



## 1 Úvod

Komunikace je jedním z nejdůležitějších procesů v životě. Závisí na ní náš osobní, společenský i pracovní život. Pomáhá nám navazovat nové vztahy, vyřešit nebo zároveň pokazit ledajaké situace. Umění rozumět komunikaci i jejím nonverbálním znakům mezi lidmi je velkou výhodou. Lidem lze tak lépe porozumět a také je lehce odhadnout. V dnešní době je již upřednostňována elektronická forma komunikace. Její průběh je tak jednodušší a rychlejší. Moderní doba se neustále snaží komunikační prostředky inovovat a zavádět stále nové technologie.

S rozvojem ICT (informační a komunikační technologie) a neustálou modernizací učebních pomůcek a komunikačních nástrojů, se předpokládá, že je školy nebo ostatní instituce budou využívat a stanou se pro ně nezbytnou součástí. Školy si pak nejspíše modernizací dokážou vylepšit na veřejnosti svoji pověst. To nicméně neznamená, že když školy ICT podporují, výuka bude pomocí nich zcela zajišťována. Tento fakt mě vedl k napsání této bakalářské práce a uskutečnění výzkumu na vybraných středních školách, kde by mohl být větší podíl zavedených ICT. Cílem této bakalářské práce je zjistit, jestli se ve školách elektronická komunikace a novodobé ICT natolik osvědčily, že jsou využívány nejen v rámci školy, ale i při výuce nebo při komunikaci s veřejností.

Bakalářská práce se skládá z teoretické části a empirického výzkumu. V teoretické části jsou popsány teoretické poznatky z oblasti komunikace, komunikačních procesů a jejich modelů. Věnuje se druhům komunikace, jak se dále rozdělují nebo na jakých úrovních se komunikace vyskytuje. Následuje charakteristika komunikačních prostředků a vybraných novodobých ICT prostředků a jejich komparace mezi sebou podle zvolených kritérií.

Empirický výzkum je tvořen dotazníkovým šetřením na vybraných středních školách. Má za úkol zjistit, zda se na školách elektronická komunikace skutečně běžně využívá, zda školy podporují novodobé ICT prostředky i při výuce a zda je učitelé opravdu využívají při komunikaci s žáky. Podle výsledků výzkumu budou školám navržena případná doporučení.

## 2 Mezilidská komunikace

### 2.1 Pojem komunikace

Pojem komunikace má mnoho významů. Původní význam slova komunikace je latinské slovo *communicare* tj. spolupodílet se s někým na něčem, mít podíl na něčem společném, spoluúčastnit se.

Podle Křivohlavého komunikovat dnes znamená něco navzájem sdělovat, otevírat nitro jeden druhému, radovat se společně s někým. Komunikací něco někomu předáváme, dáváme, přijímáme a navzájem sdílíme. (1)

Komunikace probíhá kdykoliv, kdekoliv a podle první věty sociální psychologie, není možno nekomunikovat. (2)

Podle Mikuláščíka je naše potřeba komunikace jednou z nejdůležitějších potřeb života. Dále uvádí, že žít znamená komunikovat a nekomunikovat znamená umřít. (3)

### 2.2 Modely komunikace

Komunikační model se také dá vysvětlit jako schéma či vzor, který ukazuje jakou má tato komunikace strukturu, jaký je v ní řád a jak funguje. (1) Tyto modely nám pomáhají lépe komunikaci vysvětlit, porozumět jí, či se alespoň k této skutečnosti přiblížit.

*Obrázek č. 1: Lineární model komunikace*



Zdroj: DeVito, 2008

Tento lineární model nedokáže zachytit vzájemné přizpůsobování se při výměně názorů mezi dvěma jedinci jako například při konverzaci nebo při interakci členů v malé skupině. (4)

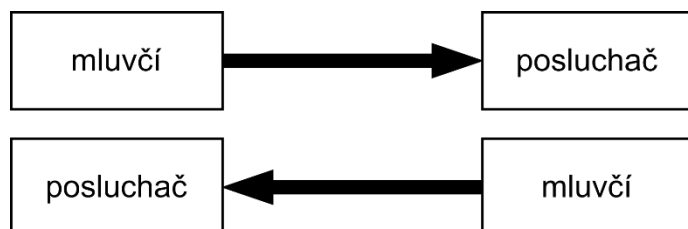
Jedná se především o hromadné sdělovací prostředky, jako například vysílání zpravodajství, reklamní plakáty a jakékoliv další informační zdroje, které na nás působí a i nás dokáží ovlivnit.

Ale jedná se i o prvotní komunikační proces v rodině, kdy pouze přijímáme informace a

ještě nejsme schopni na ně v jisté míře reagovat.

Tento model se ale dočkal kritiky, protože nebyl dostatečně propracovaný a docházelo k zjednodušování sociální komunikace.

Obrázek č. 2: Interakční model komunikace



Zdroj: DeVito, 2008

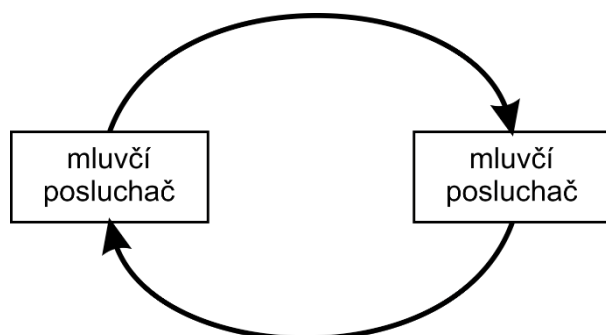
Lineární pojetí bylo brzy nahrazeno interakčním, podle kterého mluvčí a posluchač současně střídají pozice mluvčího a posluchače. (4)

### Interakční model

Tato výměna rolí naznačuje aktivitu posluchače. Ten nejen slyší, ale také na slyšené reaguje a dokonce sám přichází s vlastní iniciativou. (1). Zde ještě nedochází k reakcím posluchače a takéž zpětné vazby od posluchače.

Tímto procesem se zabývá mnohem lepší model a tím je Transakční pojetí.

Obrázek č. 3: Transakční pojetí



Zdroj: DeVito, 2008

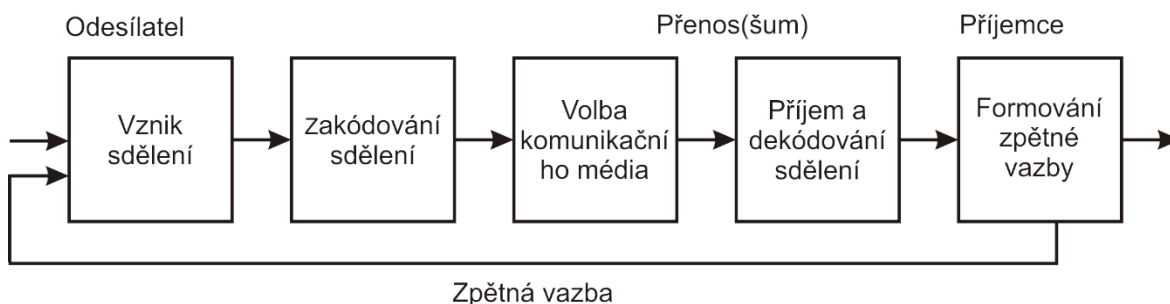
## Transakční pojetí

U tohoto modelu se osoba stává zároveň, jak mluvčím, tak posluchačem. Oba zároveň mohou vysílat tolik signálu, kolik je potřeba. Zde už je znázorněna ona zpětná vazba posluchače, která následně ovlivňuje další jednání mluvčího. Kladná reakce posluchače přispívá k většímu nadšení mluvčího, naopak u záporné reakce je dění poněkud utlumováno.

## Základní model komunikace

Základní model komunikace znázorňuje detailnější proces komunikace. Je zde zobrazen přenos sdělení ve formě signálu od odesílatele k příjemci. Odvysílaný signál ve formě sdělení prochází po zakódování komunikačním médiem, který je zatížen určitým šumem, k příjemci, který jej dekóduje a na sdělení reaguje ve formě zpětné vazby. (5)

Obrázek č. 4: Základní model komunikace



Zdroj: Vymětal, 2008

## Odesílatel a příjemce

Každý účastník komunikace se stává zároveň zdrojem nebo příjemcem, sdělení je tak přijímáno a vysíláno současně a to jak verbálně (slova, smích, zvuk) tak neverbálně (gesta, úsměv, kývnutí).

## Vznik sdělení

Sdělení při komunikaci mají mnoho forem a mohou být vysílána a přijímána jedním nebo více smyslovými orgány. (4) Je žádoucí, aby bylo sděleno co nejvíce potřebných informací a byla omezena redundance dat.

## Zakódování sdělení

Znamená převést sdělení do určité podoby a vhodně zvolit komunikační médium. Výstupem je verbální nebo neverbální sdělení. Důležité je se přizpůsobit příjemci, aby byl

schopen sdělení správně dekodovat. Základním předpokladem tedy je, aby sdělení bylo správné, stručné a zřetelné. (5)

### **Volba komunikačního média (kanálu)**

Komunikační médium je prostředek, kterým se přenášejí informace nebo sdělení. Komunikace většinou není doprovázena pouze jedním komunikačním kanálem. Hlasový kanál probíhá při hovoření s druhými, vnímáním gestikulace a pachových signálů jsou označeny jako zrakové a čichové kanály a vzájemné doteky při komunikaci určuje hmatový kanál.

### **Šum**

Šum je jakákoliv překážka, která brání při přijímání sdělení nebo ho alespoň zkresluje. Jedná se i o neužitečnou informaci, kterou ve sdělení přijímáme. Šum lze rozdělit na fyzický (hluk, hlasitá řeč), psychologický (nepozornost, dřívější zkušenosti) a sémantický (nepochopení významu slov).

### **Dekódování sdělení**

Příjemce by se měl aktivně podílet na přijímání sdělení, být na něj naladěný a neztěžovat ho např. vstupováním do rozhovoru, nenasloucháním, nesoustředěním se. A ověřovat si správnost sdělení.

### **Poskytování zpětné vazby**

Proces komunikace je oboustranný, to znamená, že mezi odesílatelem a příjemcem se vyskytuje zpětná vazba. Zpětná vazba oznamuje odesílateli, zda bylo sdělení správně porozuměno a jestli nastala očekávaná reakce od příjemce. Zpětná vazba může mít efektivní (užitečná, pomáhá odesílateli i příjemci, aktuální, včasná) i neefektivní účinky (všeobecná, soudící, neaktuální, nepřesná, atd.).

## 3 Interpersonální komunikace

### 3.1 Nonverbální sociální komunikace

Nonverbální sociální komunikace též označována jako mimoslovní, beze slov nebo řeč lidského těla. Jedná se o jiný, než slovní druh sdělování. Řeč beze slov je zpravidla upřímnější než samotná slova, ale není jednoduché jí odhalit.

Při nonverbálním komunikaci jde o to, co si sdělujeme výrazem obličeje, oddálením, dotekem, postojem, pohyby, gesty, pohledy, tónem řeči, úpravou zevnějšku atp. (1)

Druhy mimoslovní komunikace jsou vysvětlovány odděleně, ale kombinací těchto druhů s doprovodem slovního sdělení je vyjádřen celek nonverbálního projevu. Většinou jsou konány mimovolně a často nejsou uvědomovány.

#### **Mimika**

Mimika se projevuje hlavně v oblasti obličeje, jedná se o emoce ve tváři. I když není možné vše vyjádřit slovy, mohou tato slova nahradit svaly v obličeji, které dokáží vyjádřit přes více než tisíc různých druhů výrazů obličeje.

Mimiku lze rozdělit na primární a sekundární emoce.: štěstí, překvapení, strach, hněv, smutek, odpor, opovržení a zájem.

Sekundární, složené emoce jsou vyjadřovány tak, že jedna část obličeje vyjadřuje jinou emoci, než část druhá. V jeden okamžik tvář vykazuje hned dvě různé emoce. (1)

#### **Proxemika**

Proxemika neboli sdělování přiblížením a oddálením. Tato vzdálenost je měřena nejen v horizontální rovině (na podlaze), tak ve vertikální rovině – výše očí. Proxemika rozlišuje čtyři druhy vzdáleností, které pojmenovávají typ vztahu mezi lidmi.

- Intimní vzdálenost
- Osobní vzdálenost
- Společenská vzdálenost
- Veřejná vzdálenost (4)

Čím více jsou si lidé blízcí, tím se jejich horizontální rovina zkracuje.

## **Haptika**

Haptiku lze vysvětlit jako komunikaci dotykem nebo i extrémním případem přiblížení. Pouhý dotyk může vyjádřit pozitivní emoce, hravost, usměrňování chování druhého, rituální dotyky např. při pozdravech, loučení a funkční dotyky. Nejčastějším společenským dotekem je podání ruky, které hned prozradí povahu člověka nebo vztah k dané osobě.

## **Posturologie**

Posturologie je řeč našich fyzických postojů, držení těla, o polohách lidského těla, jeho napětí nebo uvolnění v sociální interakci. Shrbením, vzpřímením, neustálým předkláněním, natáčením se atd. vyjadřuje osoba svůj postoj k dané věci nebo jiné osobě.

## **Kineziologie**

Kineziologie nebo Kinetika, nauka o pohybové činnosti člověka v sociální interakci. Kinezikou jsou myšleny pohyby lidského těla a všech jeho částí. Zabývá se nejen pohybovou aktivitou jednotlivé člověka, ale i pohybovou souhrou celé skupiny lidí. Kinezika velmi podrobně rozebírá, jak pohyb vznikl, jaké měl trvání a sekvence pohybů. Do kineziky je zahrnut i osobitý styl chůze, stání nebo samotné pohyby člověka.

## **Gestika**

Gestika patří do kineziky. Zabývá se pohyby, které doprovázejí nebo nahrazují slovní projev. Gestika se projevuje nejvíce při vyjadřování emocí a dokáže zvýraznit jejich průběh. Gesta dokreslující v prostoru verbální výklad a značí pokles, růst nebo objem jsou nazývána ilustrativní. Gesta regulační upozorňují na něco, na někoho, udávají stav situace. Dalšími jsou gesta znaková, která zkracují informaci mimoslovní formou např. palec dolů, palec nahoru. Nejčastějším využitím je znaková řeč, která usnadnila komunikaci nejen handicapovaným lidem.

## **Vizika**

Vizika je neverbální komunikace očima, pohledem, pohyby víček. Oči mají v neverbální komunikaci velký význam. Určuje se zaměření pohledu, frekvence mrkání, zvětšení zornic nebo trvání délky pohledu z očí do očí. Oči tak mohou prozradit upřímnost, přátelství, nenávisť, agresi a mnoho dalšího.

## 3.2 Verbální sociální komunikace

Sdělování mluvením, vyjadřování myšlenek artikulovanou řečí nebo dorozumívání se nějakým jazykem. (1)

Naši řeč, její formy, druhy, studuje velká řada oborů: Lingvistika, Filologie, Filozofie, Fonetika a fonologie, Sémiotika, Etymologie, Sémantika, Paralingvistika, Gramatika, Syntax, Pragmatika, Estetika, Rétorika, Sémaziologie, Teorie informace, Psycholingvistika a Sociální komunikace.(1)

Naše sdělení má dvojí pojednávání. Jedno slovo může navodit objektivní (denotace) nebo i subjektivní (konotace) názor. Pouhé slovo nevyjadřuje žádné emoce, ale při navození situace, dokáže rozpoutat celou řadu emocí a i mnohem více.

Verbální sdělení mohou být přímá a nepřímá. Nepřímé vyjádření je většinou doprovázeno i neverbální sdělením. Aniž by byl dotyčný uražen nebo aby vykázal činnost. Ale dochází i k situacím, kdy nepřímé vyjádření nebylo řádně pochopeno a může nastat konflikt.

Přímým sdělením se požaduje od dotyčného odpověď, souhlas nebo vyjádření názoru na danou problematiku. (5)

### 3.2.1 Řeč mluvená

Při této komunikaci jsou využívána slova, která informují o zážitcích, problémech, cílech, důležitých informacích a dokáží ovlivnit myšlení, názory nebo hypotézy. Tato slova by měla být vhodně použita, aby nedocházelo k šumu v komunikaci, nedorozumění či nepochopení významu slov. Mluvenou řeč doplňují svrchní tóny řeči jako např. hlasitost, rychlost mluvy, výška tónu v řeči, chyby v řeči. Touto problematikou se zabývá paralingvistika a je jednou z nejdůležitějších prvků při mluvené projevu.

Výhodou mluvené řeči je okamžitá zpětná vazba od příjemce. Při ústním sdělení lze rozlišovat gesta a ostatní nonverbální signály. Není kladen důraz na syntaxi a gramatiku.

Nevýhody mluvené řeči je náročnost na čas a vliv komunikačních šumů, které mohou zkreslit sdělení.

### 3.2.2 Řeč psaná

Komunikace, která je utvořena písemnou formou a zahrnuje rukopis, strojopis nebo elektronickou formu. V některých situacích je výhodnější využít písemnou než ústní formu



komunikace. Písemná komunikace se nejčastěji využívá při formálních záležitostech např. podpis smluv, ujednání nebo archivace dat. (8)

Tento způsob komunikace vyžaduje zřetelnost pro lepší pochopení sdělení, úplnost, aby nebyla vynechána podstatná informace a sdělení bylo kompletní, stručnost a správnost gramatiky a syntaxe, nesprávnost může vypovídat hodnotu inteligence a zdvořilost.

V dnešní době informační technologie umožňují obohatit elektronickou komunikaci z hlediska vizuální stránky. Využívají se grafy, tabulky, obrázky, které názorně doplní písemný projev a obohacují ho.

#### Výhody

- Příjemce může zaslané sdělení číst, kdykoliv uzná za vhodné
- Sdělení může obsahovat složitý a objemný počet dat
- Sdělení lze rozeslat více lidem či skupinám najednou
- Písemná sdělení lze archivovat
- Příjemce má více času na odpověď
- Písemná komunikace zabraňuje průběhu emocí při sdělení

#### Nevýhody

- Není přítomna okamžitá zpětná vazba
- Je náročnější na formálnost a gramatiku
- Vyžaduje delší čas
- Může docházet k nesprávnému pochopení sdělení (5)

## 4 Formy komunikace

### 4.1 Interní komunikace

Komunikace uvnitř školy. Tato komunikace zahrnuje komunikaci mezi nadřízeným a podřízeným, komunikaci mezi spolupracovníky nebo také komunikaci ve vztahu učitel a žák. Obecně je důležité zaměstnancům školy sdělovat veškeré informace o dění ve škole, dále tyto informace sdělovat především tak, aby každý byl schopen jim řádně porozumět a to především proto, aby nedocházelo k neshodám.

Hlavními cíli komunikace uvnitř školy jsou:

- Informovat pracovníky a žáky školy o cílech, úkolech, úspěších popřípadě problémech školy.
- Motivovat pracovníky a žáky.
- Vytvářet vhodné podmínky pro práci (vytváření atmosféry důvěry a vzájemné podpory, tedy takového prostředí, které umožňuje potřebný rozvoj pracovní iniciativy). (5)

Interní komunikace je velmi důležitá při utváření prostředí školy. Podle Holé je velmi důležité pracovníka správně namotivovat a podporovat ho při uplatnění schopností a častěji předávat hodnocení pracovního výkonu. (7) K interní komunikaci je klíčové zvolit správný komunikační kanál např. rozhovor tváří v tvář, porada, diskuse, nástěnky, písemné zprávy, telefon, e-mail či metodické pokyny.

Interní komunikaci je možné podle výše uvedeného dělit na vertikální, horizontální a diagonální.

#### 4.1.1 Vertikální, horizontální a diagonální komunikace

Vertikální komunikace se vyskytuje ve dvou směrech. Sestupná komunikace směřuje od nadřízeného k podřízeným a vzestupná komunikace určuje opačný směr tedy od podřízeného k nadřízeným.

Aby sestupná komunikace byla účinná a nedocházelo k určitým výkyvům, mělo by se vyvarovat následujícím chybám v této komunikaci. Tento směr komunikace by neměl být postaven pouze na formálním sdělení, ale měl by být udržován určitý osobní kontakt

s ostatními spolupracovníky. Pro efektivní komunikaci ve škole je důležitá zpětná vazba, zda například informace od vedení byly správně pochopeny. Při naskytnutí konfliktní situace, by se vedení mělo podílet na jejím řešení a nenechávat to stranou či předávat zodpovědnost na jinou osobu. V dnešní době je možnost elektronické komunikace a dalších moderních technologií. Většina informací se tak posílá a sděluje právě prostřednictvím těchto prostředků, v rámci udržování vazeb mezi spolupracovníky není tento způsob sdělování vždy vhodný využít. Předávání informací by mělo být vždy důvěryhodné a sdělovat všem stejné informace. Příkladem sestupné komunikace je způsob jednání na poradách, vyhlášky, pracovní instrukce, manuály nebo pokyny.(5,6)

Vzestupná komunikace bývá uskutečněna v diskusích, na poradách, zprávami, návrhy a připomínkami. U této komunikace je nezbytné vyjít vstříc vedení, být slušný, umět přijmout pochvalu i kritiku.

Diagonální komunikace je označována jako nejméně používaný způsob komunikace v organizaci. Používá se, pokud je výhodnější než komunikace vzestupná nebo sestupná. Probíhá neomezeně mezi různými organizačními úrovněmi různých útvarů organizace a nemusí tedy dodržovat vertikální organizační strukturu (může obcházet nadřízené). (5)

Horizontální komunikace probíhá mezi pedagogy nebo žáky, tedy na stejné hierarchické úrovni. Jednotlivé rozpory uvnitř těchto skupin mohou narušit pozitivní klima školy. Příčiny těchto rozporů mohou být například i neúplné informace způsobené komunikačním šumem nebo odlišné zájmy a činnosti spolupracovníků i žáků. Tyto rozpory je důležité co nejdříve eliminovat a zachovat tak přátelské a klidné prostředí školy.

## 4.2 Externí komunikace

Externí komunikace zahrnuje komunikaci s úřady, institucemi nebo širokou veřejností. U školních zařízení se jedná především o prezentaci pomocí svých webových stránek nebo komunikace s rodiči a sdělování informací o prospěchu žáků přes evaluační systémy. Dříve byla komunikace s rodiči pouze jednosměrná a problémy se řešily pouze při neprospěchu žáků nebo při výchovných problémech. Dnešní doba umožňuje rodiče více zapojovat a přispívat k aktivní spolupráci. Mezi hlavní komunikační prostředky mezi školou a rodiči patří třídní schůzky, zápisy do žákovských knížek či individuální konzultační hodiny. Většinou komunikace mezi rodiči probíhá i pomocí internetu, kde mají možnost například

na webových stránkách školy získat základní informace nebo fotogalerii z různých akcí školy. Dalším komunikačním prostředkem je zavedená elektronická žákovská knížka, do níž mají možnost rodiče nahlížet a zjistit tak průběžný prospěch žáka. K představení školy široké veřejnosti slouží zejména reklama. Školy využívají nejvíce média jako tisk, rozhlas a webové služby, pomocí nichž se prezentují na veřejnosti a ukazují své přednosti. (5)

### 4.3 Formální komunikace a neformální komunikace

Formální komunikace probíhá nejčastěji mezi nadřízenými a podřízenými, úřady nebo v rámci pracovního styku. Tuto komunikaci využíváme při předávání oficiálních informací a dokumentů. Do této formy komunikace zahrnujeme například porady, přijímací pohovory, žádosti, smlouvy, oficiální a významná sdělení. Formální komunikace se vyskytuje nejčastěji v písemné podobě.

Neformální komunikace se jeví jako přátelská, neoficiální, komunikace náhodného setkání, při níž se vyměňují a šíří informace. Neformální komunikace je dána sociálními vazbami mezi jedinci. Cílem organizace je tuto komunikaci ovlivňovat, ale zároveň posilovat (teambuildingy, posezení po práci, firemní večírky). Pokud by od vedení bylo například nedostatek informací, mohla by neformální komunikace narušit funkčnost organizace. K této komunikaci je využíván spíše osobní kontakt než písemná forma sdělení.

## 5 Prostředky komunikace

Jedná se o prostředky, kterými probíhá komunikace z hlediska různých forem – písemné, elektronické a ústní. Nelze určit, která forma z těchto prostředků je nejefektivnější, protože pro každou příležitost lze jednat různými způsoby a je potřeba zvolit vhodnost komunikačního prostředku. Výběr formy komunikace má bezprostřední vliv na účinnost komunikačního procesu.

### 5.1 Osobní, ústní komunikace

Nejpoužívanější forma komunikace, která poskytuje ihned zpětnou vazbu. Může probíhat mezi jednotlivci, ale i ve skupině. Je používána v běžném životě jak při náhodném setkání, tak při schůzce nebo pohovoru a formálnost se tak liší podle probíraného tématu. Někdy lze touto formou komunikace snadněji a rychle vyjádřit jádro problému a dostat tak něj okamžitou odpověď. Nebo při nepochopení sdělení vyžádat přesnější vysvětlení. Při ústní komunikaci je též důležité sledovat neverbální komunikaci, která doplní verbální projev a může dojít ke snadnějšímu pochopení nebo zachycení správného kontextu. Úskalím ústní komunikace je volba vhodných slov, která jsou při komunikaci používána, aby nedocházelo k nedorozumění. Není zde tolik času na promyšlenou odpověď jako například u písemného projevu.

Při formálnějších záležitostech je verbální projev doplněn písemným projevem, který se využívá při zápisu z porady, v soudních síních nebo ve škole jako písemné ohodnocení žáka či poznámka do žákovské knížky.

### 5.2 Papírová komunikace

Papírová komunikace je jedním z dalších běžně využívaných komunikačních prostředků. Tato komunikace se využívá tam, kde není zrovna možný osobní sdělení nebo je informace na více formální úrovni. Ve škole se papírová komunikace využívá spíše k neformálním záležitostem a předává se na místo jim určené, například přihrádky pro jednotlivé učitele. V tomto případě sem můžeme zahrnout přípravu na suplující hodinu, doručenou poštu, pozvánky týkající se různých vzdělávacích kurzů či společenských akcí, vzkazy, upozornění. Formální záležitosti podobou papírové komunikace jsou většinou předávány osobně nebo jejich doplňující informace se nachází v elektronické podobě. Veškeré další možné

informace týkající se upozornění nebo informací, které by neměly být přehlédnuty, se umisťují na příslušné nástěnky. Nástěnek na škole může být více a slouží k různým účelům. Jedná se například o nástěnku pro žáky, kteří mají možnost sledovat zde změnu rozvrhu a suplování nebo nabídku školních akcí nebo též nástěnka umístěná většinou před školou, která má za cíl informovat rodiče a veřejnost o aktuálním dění na škole nebo s výsledky a ocenění žáků.

### 5.3 Elektronická pošta (E-mail)

Je to prostředek sloužící k odesílání, ukládání a přijímání zpráv pomocí internetu. Pomocí e-mailu lze zasílat různé zprávy, dopisy, oficiální sdělení. Tato forma komunikace je velmi rozšířena a je využívána v organizaci např. pro hromadné sdělení informací o aktuálním dění. Zprávy se ukládají do schránky a není vyžadována okamžitá odpověď. Ve školním prostředí je tento typ komunikace využíván pro sdělení na formálnější úrovni, rozesílají se tak podklady pro porady, důležité informace pro další den. Podle výsledku PIAAC (Mezinárodní výzkum dospělých) je elektronická pošta velmi důležitá, jak v osobním, tak pracovním životě. A je to jedna z nejčastějších aktivit na počítači.(9)

Výhody:

- rychlost komunikace – zpráva může být doručena během několika sekund, minut
- cena – záleží na poskytovateli internetu nebo druhu připojení
- Vkládání příloh nebo obrázků
- E-mailovou schránku může vlastnit každý
- Zasílání hromadné korespondence

Nevýhody:

- Nevyžádaná pošta (Spam) – reklamy, nabídky
- Snadné šíření počítačových virů (Hoax)
- Není bezpečné zasílat důvěrné informace (5)

## 5.4 Intranet, Extranet

Intranet je označení pro část malé počítačové sítě. Tato síť je určena pouze pro soukromé účely a je zpřístupněna menší skupině uživatelů ve škole. Intranet může být vysvětlen i jako interní webové stránky, které slouží pro vnitřní komunikaci uvnitř organizace nebo pro sdílení informací. Též zvyšuje efektivitu komunikace a jeho hlavní výhodou je, že poskytuje komunikaci v reálném čase. (7)

Extranet je chápán ve smyslu vnější komunikace, komunikace s veřejností.

## 5.5 Webové stránky

Informační webový server, který umožňuje se prezentovat pomocí vizuální stránky na veřejnosti. Mohou být zde poskytnuty základní informace, aktuální informace, kontakty, nabízené služby nebo fotogalerie.(8) Webové stránky jsou informačním centrem nejen pro rodiče a veřejnost, ale i pro samotné žáky. Informace o dění ve škole zahrnují samotný rozvrh a možné suplování všech tříd, kontakty na pedagogické a ostatní pracovníky, aktuální informace o dění na škole, plánované akce.

## 5.6 Internet, Online komunikace

Přínosem internetu je umožnění informační dostupnosti a propustnosti, interaktivnost při výměně zpráv a rychlost při zprostředkování kontaktu. (2)

Možnosti internetu využívá a ovlivňuje mnohem více lidí, častěji se posílají zprávy druhým osobám, než tomu bylo v papírové formě. S tím souvisí i snižování kvality psaného slova. Zjednodušená, zkratková a upravená slova bez řešeného pravopisu jsou častým projevem takové deformace. Je to především tím, že lidé jednájí bez úvahy a reagují rychle. Tento komunikační prostředek ovšem nepředává všechny emoce a gesta jako při ústní komunikaci. Proto většina lidí tak ztrácí veškeré zábrany nebo stud. Základní faktory online komunikace jsou: anonymita (lze skrýt svou identitu), neviditelnost (druhý nevidí projevy a emoce), asynchronita (není nutné odpovídat hned, lze si odpověď promyslet či vůbec neodpovědět) nebo představy a fantazie o druhé straně při komunikaci. (2)

Nejčastější funkcí Internetu je vyhledávání informací, bez této funkce si ledacos nedovedeme představit. Mezi další funkce patří komunikace a získávání kontaktů za

účelem reklamy – komerční a marketingové. Internet je využíván každý den a to bez ohledu na věk a profesi.

Online komunikace probíhá prostřednictvím počítačové sítě. Může probíhat v reálném čase (synchronně), kdy jsou obě strany komunikace přítomny např. chat, Skype, nebo nemusí probíhat v reálném čase (asynchronně) např. diskusní fóra, e-mail, různé typy elektronických zpráv.

Výhody

- Větší aktivita, zapojuje se většina účastníků
- Ztráta zábrán, otevřenost
- Rychlost, jednoduše předat nebo poslat data, dostupnost informací

## 5.7 Telefon

Telefon je telekomunikační zařízení, které přenáší hovor prostřednictvím elektrických signálů. (10) Slouží pro rychlou komunikaci jak uvnitř organizace, tak mimo ni a poskytuje funkční a efektivní komunikaci. Je vhodný jak pro formální, tak neformální účely komunikace. Mezi výhody patří rychlá zpětná hlasová odezva, levný provoz a specifitější vysvětlení problému.

## 5.8 Sociální síť

Výměna informací pomocí internetových aplikací. Možnost vzájemného spojování s ostatními komunitami nebo jedinci. Možnost sdílení kontaktů, obrázků, videí, souborů nebo vytváření skupin podle zájmů. Dnes je komunikace pomocí sociálních sítí velice rozšířena a patří mezi módní trendy komunikace. Též je tato služba využívána pro marketingové a reklamní účely. Mezi nejznámější aplikace patří Facebook, Youtube, Pinterest, Foursquare, Instagram, Google+, atd.



## 5.9 Learning Management System

LMS je výukový systém neboli aplikace, která podporuje e-learning, administraci, strukturu výuky. Tato aplikace je především vhodná pro studijní materiály, zpřístupnění výukového obsahu, jak online, tak offline. Tento systém funguje jak na úrovni akademické, tak na úrovni komerční nebo marketingové, a s tím i souvisí náročnost aplikace.

Funkce LMS :

- Evidence a správa žáků
- Evidence a správa kurzů
- Katalog výukových kurzů a objektů
- Správa studijních plánů
- Evidence hodnocení žáků
- Testování a přezkušování žáků
- Správa přístupových práv
- Komunikační nástroje
- Autorské nástroje k vytváření výukových kurzů a objektů
- Úložiště výukového obsahu (11)

Mezi nejznámější LMS patří například: Moodle, SCORM, ASPEN

## 5.10 Cloud computing

Cloud computing je nástroj informačních a komunikačních technologií, který poskytuje možnost služeb, jako například ukládání i sdílení dokumentů nebo programy, které jsou uloženy na serverech na Internetu. Mezi další funkce patří kalendář, deník, plánování akcí, e-mail, kontakty. Uživatelé mají možnost přístupu k těmto dokumentům nebo aplikacím například pomocí webového prohlížeče nebo i přes mobilní aplikaci a to odkudkoliv a kdykoliv. Tyto služby lze poskytnout jak široké veřejnosti, tak i pouze pro soukromé účely či soukromé firmy. Mezi hlavní výhody tohoto nástroje patří sdílení aktuálních informací nebo dokumentů s více lidmi, přístup k datům odkudkoliv a možnost komunikace i se zahraničními klienty, rychlá a efektivní komunikace mezi uživateli a podpora týmové práce. Nevýhody lze zde sledovat v potřebě připojení k internetu, není fyzická kontrola nad daty, závislost na poskytovateli těchto služeb.

Příklady nejznámějších cloudových úložišť: iCloud, Dropbox, Google Drive, SkyDrive, SugarSync, Copy, Google Apps, Microsoft Office 365

### 5.11 Školní informační systémy

Školní informační systémy umožňují komunikaci a zpracování informací. Nabízí širokou škálu možností. Lze zde ukládat a uchovávat bezpečně data, poskytuje komunikaci nejen v rámci školy, ale i s rodiči nebo s ostatními orgány. Nabízí vzdálený a bezpečný přístup k informacím.(12) Mezi nejhlavnější funkce patří: evidence žáků, hodnocení žáků, tvorba rozvrhu, suplování, tisk vysvědčení, přijímací řízení nebo plán akcí. Další funkce školních informačních systémů jsou neustále rozšiřovány a obnovovány. Navržení systémů též umožňuje jednoduchost ovládání a méně administračních změn na více místech.

Příklady nejznámějších dostupných školních informačních systémů: aSc Rozvrhy (Applied Software Consultants), Bakaláři (Bakaláři Software), dm Software, iškola (Computer Media), RELAX KEŠ (Alis), SAS (MP-Soft), Škola OnLine (CCA Group).

## 6 Srovnání komunikačních prostředků

### 6.1 Podle rychlosti komunikace

Rychlost komunikace lze charakterizovat jako dobu, která určuje, za jak dlouho se dostane odeslaná informace ke svému příjemci. Ale zároveň záleží také na tom, kdy ten dotyčný příjemce zprávu opravdu vědomě přijme a popřípadě vykoná zpětnou vazbu. U osobního rozhovoru následuje okamžitá zpětná vazba a jsme si jisti, že příjemce informaci dostal. Zároveň u osobní formy sdělení lze zpozorovat i neverbální znaky a popřípadě porozumět samotnému sdělení, ale i zpětné vazbě. Podobným případem je i telefonní hovor, pokud je příjemce na příjmu, kdy opět následuje okamžitá zpětná vazba. Papírovou komunikaci lze zahrnout mezi pomalejší komunikační prostředky, protože jsme například u dopisu ovlivněni veřejnými službami nebo opět podle toho, kdy si dotyčná osoba sdělení v písemné podobě přečte. U čistě elektronických prostředků např. elektronická pošta, LMS, Školní informační systém, intranet je sice možnost uchování informace, ale pokud dotyční není zrovna přímo na oné webové stránce, zpětná vazba pak může trvat poněkud déle. Za to jsou zde informace na jednom místě a uživatelé je tak mohou přehledněji a rychleji vyhledávat. Některé sociální sítě umožňují vidět přítomnost dotyčné osoby a lze tak navázat rychlé spojení.

### 6.2 Podle dostupnosti pro školy

Dostupností pro školy je míněna možnost obstarání jednotlivých prostředků komunikace, jak podle finanční náročnosti, tak i technických možnostech školy. Technická náročnost vyžaduje také připojení k internetu, aby se daly elektronické prostředky komunikace využívat. S tím i souvisí zabezpečení sítě, aby nedocházelo k neoprávněnému přístupu.

Při nově zaváděném softwaru, je zde zahrnuta nejen finanční náročnost z hlediska pořízení, ale i náklady na jeho správu a popřípadě zaškolení ostatních uživatelů tohoto softwaru.

Osobní, papírová a telefonní forma komunikace nevyžaduje žádné další technické ani finanční náročnosti. Všechny uvedené prostředky komunikace jsou všude dostupné a pořízení je velmi snadné. Využívání veškerých dalších ICT (např.: webové stránky školy, školní informační systém, LMS, virtuální úložiště, intranet) už vyžaduje jejich správu, aktualizaci nebo obnovu vzhledu. Pokud má škola interní pracovníky, kteří by byli ochotni

se zabývat těmito záležitostmi, z hlediska financí je to určitě výhodné, proto se školy snaží svých prostředků co nejvíce využívat. Zakázky a služby mimo školu jsou obvykle finančně náročnější, ale za to mohou být kvalitnější.

### 6.3 Podle náročnosti technických znalostí

Nejméně náročnými prostředky komunikace, co se týče technických dovedností, jsou osobní sdělení a papírová komunikace. Telefonní komunikace, by už mohla nějaké technické dovednosti vyžadovat, ale jelikož je tento komunikační prostředek velmi používaný a i přesto, že se ho moderní doba snaží neustále zdokonalovat, původní funkce telefonu zůstávají zachovány. Komunikace skrze tento prostředek by neměla být složitá. Elektronická komunikace už vyžaduje více technických dovedností. Nejjednodušší z nich je elektronická pošta. Nenabízí tolik funkcí a lze se v ní přehledně orientovat. Sociální sítě nabízí uživatelům opět větší přehlednost a některé prvky nejsou z hlediska technických dovedností náročné. Do další skupiny je možno zahrnout intranet, Školní informační systém, LMS a virtuální úložiště. Tyto systémy zůstávají nadále, i přes to, že jsou tyto technologie veřejností akceptovány a již delší čas využívány, velmi obtížné na ovládnutí, z důvodu rozsáhlosti ovládacích prvků a nižší přehlednosti.

### 6.4 Podle možnosti uchování informace

Osobní komunikaci lze uchovat v písemné záznamu nebo uložením v podobě audio záznamu. Písemné záznamy jsou podle důležitosti uchovávány na místech a v čase tomu určené. Telefonní komunikace, jako samotná, možnost uchování informace nenabízí, pokud nepracuje v režimu nahrávání. Elektronická pošta má svoji vlastní schránku, do které se ukládají nejen přijaté zprávy, ale i odeslané a poskytuje možnost třídění těchto zpráv. Většinou, kromě ukládání těchto typů zpráv, datovou schránku pro jiný typ informací elektronická pošta nenabízí. Jinak je to mu u ostatních elektronických prostředků komunikace (intranet, školní informační systém, LMS, sociální sítě, virtuální úložiště). Nejen, že se zde nachází samotná elektronická pošta, tak je možnost například ukládání dat na virtuální disk nebo sdílení aktuálních informací.

## 7 Praktická část

### 7.1 Představení výzkumného souboru

Pro tento výzkum byly vybrány střední školy z důvodu většího předpokladu podílu komunikace pomocí dostupných novodobých komunikačních technologií. Žáci jsou zde starší než na základní škole a k výuce některých předmětů lze tyto technologie více využít. Zároveň střední školy mají více odborných učeben a jsou rozsáhlejší, jak rozlohou budov, tak množstvím a odborností pedagogických pracovníků. Vzájemná komunikace mezi učiteli a učiteli s vedením by mohla být tak více zajišťována pomocí elektronických prostředků.

Pro výzkumné šetření byly vybrány dvě technicky zaměřené školy a jedna škola všeobecného zaměření. Šlo o snahu porovnat, jak velký rozdíl je mezi těmito různě zaměřenými školami, co se týče komunikace pomocí ICT prostředků.

Dotazníkové šetření bylo provedeno na následujících středních školách. První z nich je SOŠ a SOU Jičínská 762, Mladá Boleslav, škola nabízí 5 čtyřletých maturitních oborů, nástavbové a dálkové studium nebo šest učebních oborů. Součástí této školy je i objekt domova mládeže s jídelnou a dílenské prostory pro odborný výcvik. Zřizovatelem školy je Středočeský kraj a vedení školy zajišťuje ředitel se dvěma zástupci ředitele. Učitelův sbor zahrnuje celkem 47 učitelů a učitelů odborného výcviku.

Další střední školou je Gymnázium Praha 6, Nad Álejí 1952. Je to všeobecně zaměřená škola s rozšířenou výukou anglického jazyka. Nabízí jak osmiletý, tak čtyřletý cyklus vzdělávání. Škola je vybavena dvěma tělocvičnami, venkovním sportovištěm, ubytovnou pro zahraniční lektory a jídelnou. Zřizovatelem je Magistrát hl. města Prahy a ve vedení školy je ředitel se dvěma zástupci ředitele. Učitelův sbor se skládá z 61 učitelů.

Poslední vybraná škola je Střední škola automobilní a informatiky Weilova 4, Praha 10 – Hostivař. Škola poskytuje 3 čtyřleté maturitní obory, nástavbové a dálkové studium nebo tři učební obory. Ke škole patří nejen moderně vybavené učebny, elektrotechnické laboratoře, tělocvična, jídelna a domov mládeže, ale i vlastní dílenské prostory pro odborný výcvik. Zřizovatelem je Magistrát hl. města Prahy a ve vedení školy stojí ředitel s pěti zástupci ředitele. Učitelův sbor zahrnuje 48 učitelů a 29 učitelů odborného výcviku.

## 7.2 Cíle výzkumu a hypotézy

Výzkum zahrnuje tyto cíle:

- 1 Zjistit, zda na středních školách je komunikace pomocí elektronických prostředků běžně využívána.
- 2 Zda učitelé využívají dostupné novodobé technologie pro komunikaci s žáky a při výuce.

V dnešní době je komunikace pomocí ICT prostředků velmi rozšířena a proniká do všech sfér komunikace. Dá se tedy předpokládat, že i na školách je elektronická komunikace běžně využívána. Výzkum má za cíl zjistit, zda opravdu učitelé škol využívají elektronickou komunikaci a popřípadě v jaké míře.

Druhým cílem výzkumu je zjistit, zda učitelé využívají při výuce i pro komunikaci s žáky novodobé technologie, do kterých zahrnují například Learning management system, virtuální úložiště či sociální sítě.

Hypotézy:

1. Učitelé technických předmětů využívají elektronické komunikační prostředky každý den více než učitelé ostatních zaměření a to v externí i interní komunikaci.
2. Většina škol podporuje vzdělávání svých učitelů v oblasti ICT a výuku pomocí ICT.
3. Většina učitelů nevyužívá dostupné ICT prostředky ke komunikaci s žáky ani při výuce.

Prvotním předpokladem je, že učitelé technických předmětů mají obvykle větší znalosti v oblasti ICT, protože to koresponduje s jejich zaměřením a také to jejich výuka některých technických předmětů vyžaduje (např.: výuka v počítačové učebně). Humanitně zaměřením učitelé, pokud sami nechtějí, se k ICT prostředkům obvykle při svých předmětech nedostávají.

V dnešní době je výuka a celkově podpora ICT prostředků velmi rozšířena a školy se snaží být v této oblasti co nejmodernější. Zavádí tak nové ICT a popřípadě učitelům nabízejí různé možnosti školení. Na tomto tvrzení je založena druhá hypotéza.

Třetí hypotéza byla zvolena negativního rázu, protože i když škola nové technologie zavede

nebo je alespoň podporuje, učitelé se těmto novým metodám brání. Většinou mají už zavedené vlastní postupy, k výuce tyto technologie nepotřebují či odůvodňují své neznalostí svým vyšším věkem.

### 7.3 Použitá metoda

K výzkumu byl použit dotazník zahrnující 24 otázek a u 3 otázek jsou doplňující podotázky. Z uvedeného počtu otázek bylo 12 uzavřených, 4 polo uzavřené, 8 otevřených, 4 škálované a 3 výčtové. Tyto otázky byly formulovány tak, aby bylo možné pomocí toho výzkumu odpovědět na výše uvedené hypotézy. První hypotéza byla soustředěna do 13 otázek (konkrétně 3 – 8, 10, 16, 17, 20, 21). Na druhé hypotéze je stavěno 10 otázek (konkrétně otázky č. 8, 9, 11 – 13, 15 – 17). Poslední třetí hypotézu zahrnují čtyři otázky (konkrétně 17 – 21).

Dotazníkové šetření bylo realizováno na těchto třech vybraných střední školách v průběhu měsíce března tohoto roku. Do výzkumu byli zahrnuti všichni učitelé, vyjma učitelů odborného výcviku.

Dotazníky byly předány ředitelům těchto škol ve formě elektronické, vytvořené pomocí Google Forms, i v podobě papírové. Ředitelé těchto škol poskytli učitelům obě možnosti a ti si tak mohli zvolit, jaká forma jim bude lépe vyhovovat. Dotazníky byly zcela anonymní a na vyplnění měli respondenti 10 dní.

Jelikož tento výzkum zahrnuje více škol, v první části je výzkumný soubor zpracován jako jeden celek a druhá část porovnává školy mezi sebou.

Tabulka č. 1 shrnuje četnost výběru formy dotazníku.

Tabulka č. 1: Četnost výběru formy dotazníku

Četnost výběru formy dotazníku	n	%
Papírová forma	27	29
Elektronická forma	<b>67</b>	<b>71</b>
Celkem	94	100

Z celkového počtu respondentů si papírovou formu vybralo 29 % respondentů (27 respondentů) a 71 % respondentů (67 respondentů) zvolilo formu elektronickou.

#### 7.4 Zkoumaný soubor

Zkoumaný soubor tvořilo celkem 94 osob, z toho 57 žen a 37 mužů. Rozdáno bylo celkem 144 dotazníků. Vyplněných dotazníků, které mohly být použity pro mé výzkumné účely, se vrátilo 94 dotazníků, což činí návratnost 65%.

Následující tabulky č. 2 až č. 4 a graf č. 1 shrnují složení zkoumaného souboru z hlediska pohlaví, věku, zaměření učitelů a délku působení ve školství na vybraných středních školách.

Tabulka č. 2: Složení zkoumaného souboru z hlediska pohlaví respondentů

Pohlaví	n	%
Ženy	<b>57</b>	<b>61</b>
Muži	37	39
Celkem	94	100

Tabulka č. 3: Složení zkoumaného souboru z hlediska věku respondentů

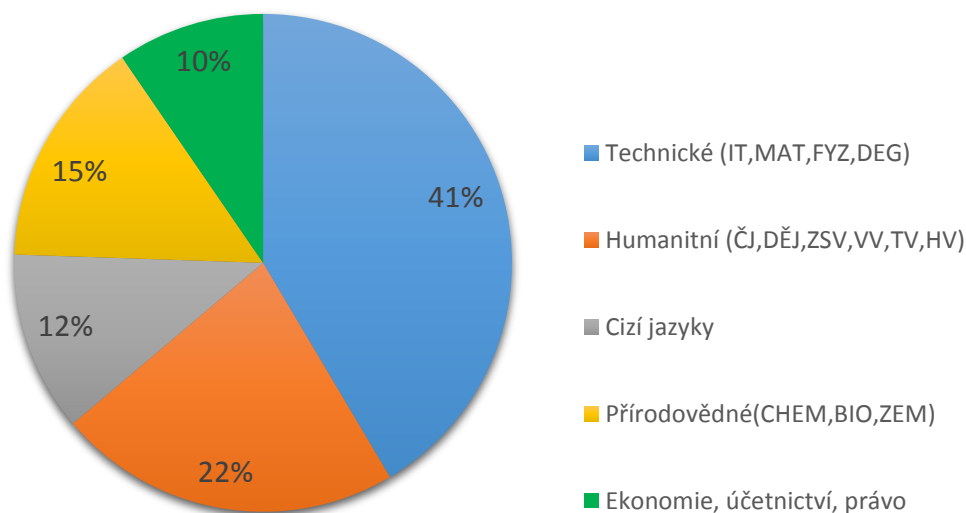
Věk	n	%
Méně než 30 let	2	2
31 let až 40 let	22	24
41 let až 50 let	21	22
51 let a více	<b>49</b>	<b>52</b>
Celkem	94	100

Tabulka č. 2 ukazuje, že největší podíl mají učitelé věku nad 51 let a z celkového počtu to



činní 52 %, 21 respondentů uvedlo věk mezi 41 a 50 lety (22 %). Velmi podobný výsledek mají učitelé věku mezi 31 až 40 lety (24 %) a poslední nejméně zastoupená skupina jsou respondenti mladší 30 let (2 %).

Graf č. 1: Složení zkoumaného souboru z hlediska zaměření respondentů



Nejvíce respondentů je technického zaměření a podíl činí 41 % z celkového počtu respondentů. Druhou obsáhlejší skupinou jsou humanitně zaměřeni jedinci, kteří dosáhli počtu 21 (22%). Přírodovědného zaměření je 11 respondentů (15%). Cizí jazyk vyučuje 14 respondentů (12%) a poslední nejméně obsáhlá skupina se zaměřením ekonomie, účetnictví a práva dosáhla 10%. Ve výzkumu byla rozdělena tato zaměření účastníků výzkumu do dvou skupin. První skupinu tvoří zaměření technické a druhou ostatních zaměření – humanitní, přírodovědné zaměření, ekonomii, účetnictví, právo a cizí jazyky.

Tabulka č. 4: Složení zkoumaného souboru z hlediska délky působení ve školství

Délka působení ve školství	n	%
Méně než 10 let	21	22
11 let až 25 let	<b>30</b>	<b>32</b>
26 let až 35 let	<b>35</b>	<b>37</b>
36 let a více	8	9
Celkem	94	100

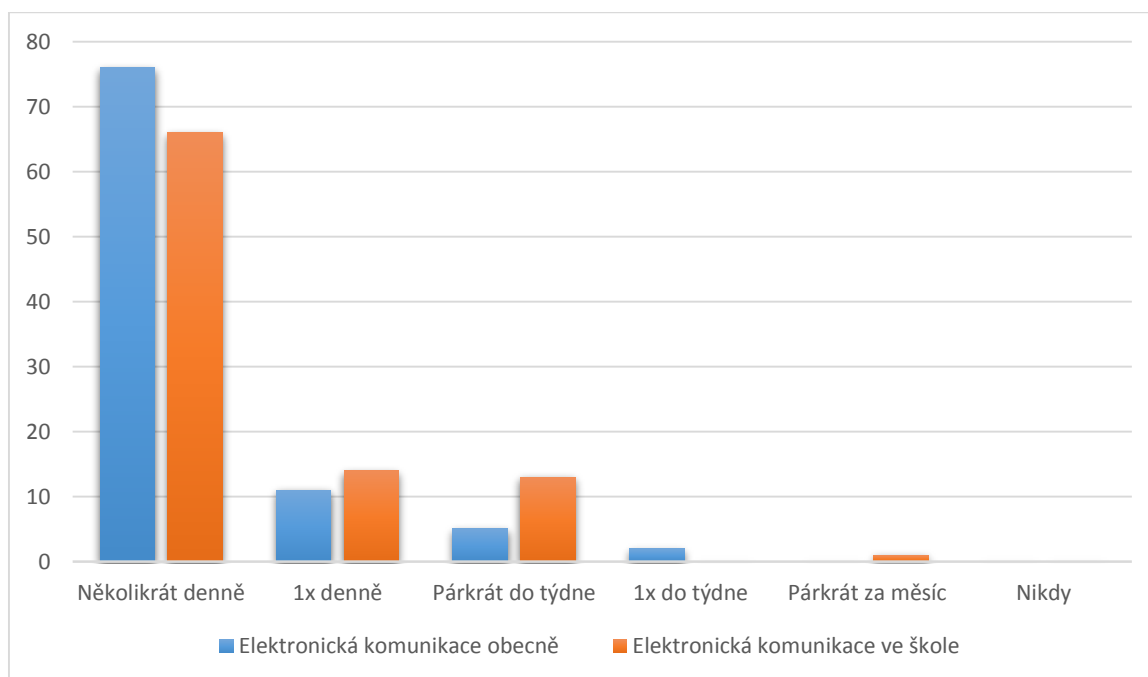
Z tabulky č. 4 je patrné působení 35 respondentů ve školství mezi 26 a 35 lety (37%). Celkem 30 osob působí ve školství 11 až 25 let (32%), 21 respondentů odpovědělo méně než 10 let a poslední skupina zahrnuje 8 respondentů, kteří ve školství působí už více jak 36 let (9%).

## 7.5 Výzkumné výsledky

### 7.5.1 Míra využívání uvedených komunikačních prostředků

Následující graf č. 2 dokumentuje, jak často respondenti využívají elektronickou komunikaci obecně a ve škole.

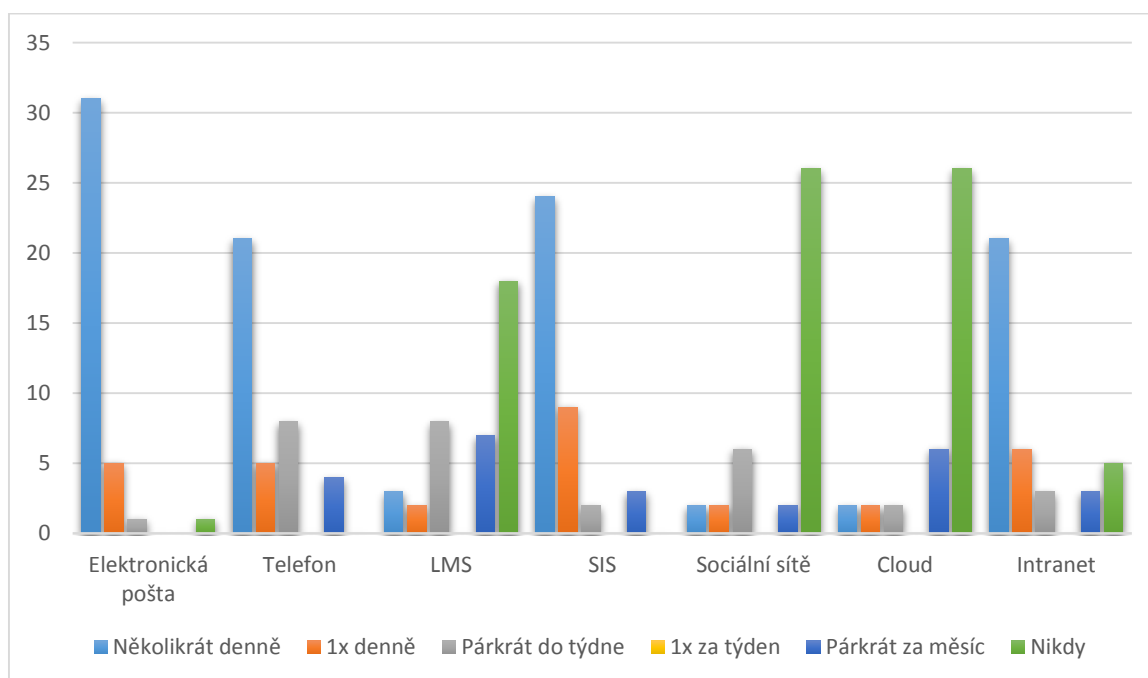
Graf č. 2: Míra využívání elektronické komunikace obecně a ve škole



Téměř všichni respondenti uvedli, že elektronickou komunikaci obecně a i ve škole využívají několikrát denně, konkrétně 76 respondentů (81%) obecně a 66 respondentů (70%) ve škole.

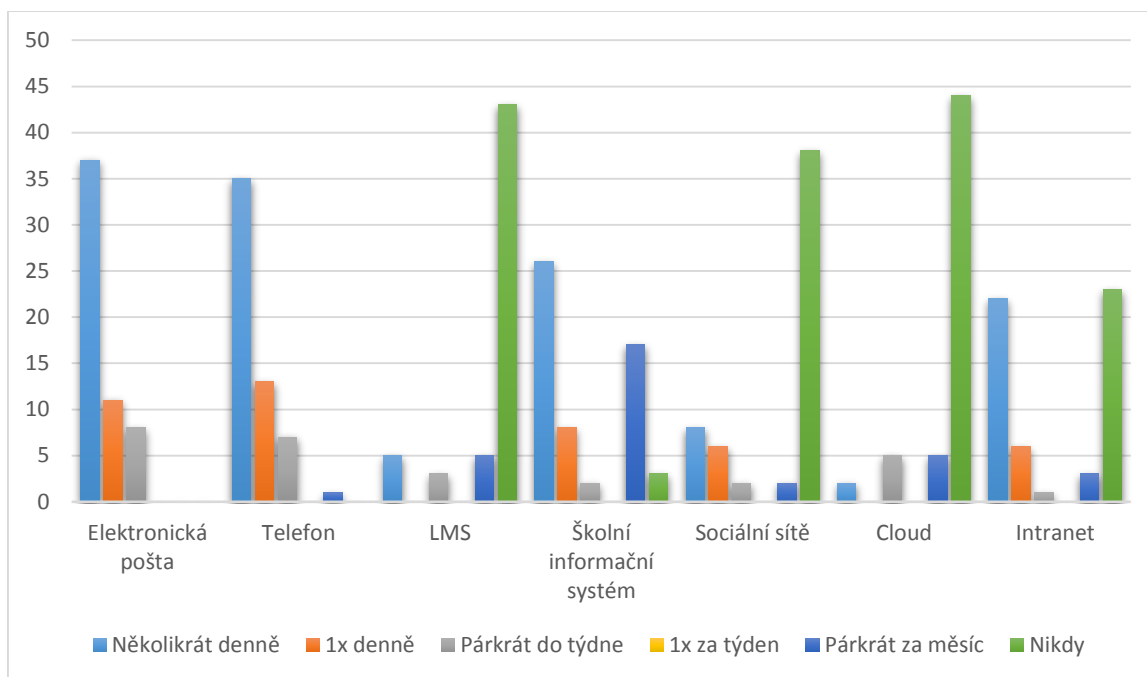
Následující data se zaměřují na konkrétní nástroje elektronické komunikace a jejich míra využívání respondentů ve škole v interní i externí komunikaci. Shrnutí podle zaměření učitelů prvotně v interní komunikaci je uvedeno v grafu č. 3 a grafu č. 4 a externí komunikace je zahrnuta v grafu č. 5.

*Graf č. 3: Využívání elektronických komunikačních prostředků učitelů s technickým zaměřením v rámci interní komunikace ve škole*



Nejvíce využívané každodenní elektronické komunikační prostředky jsou pro respondenty technického zaměření elektronická pošta (31 respondentů, tj. 82%), telefon (21 respondentů, tj. 55%), školní informační systém (24 respondentů, tj. 63%) a ne méně využívaným prostředkem komunikace je i intranet s 21 respondenty, tj. 55%.

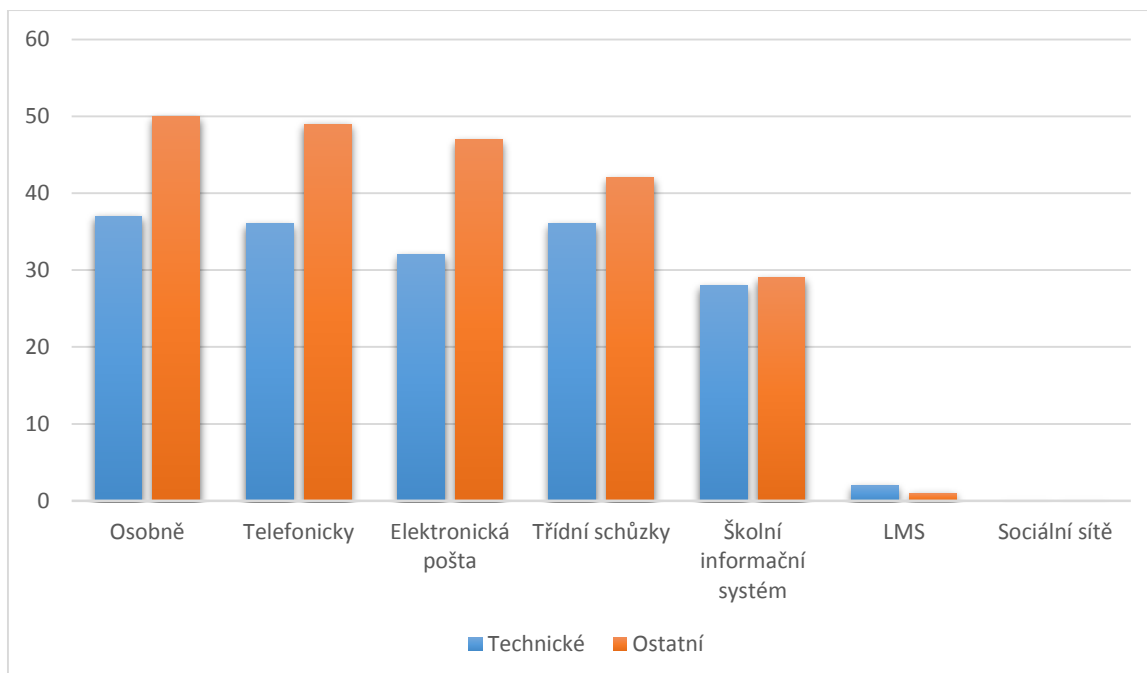
Graf č. 4: Využívání elektronických komunikačních prostředků učiteli ostatních zaměření



Z grafu č. 4 vyplývá, že i pro ostatní než technicky zaměřené učitele mezi každodenní využívané komunikační prostředky patří elektronická pošta (37 respondentů, tj. 66%), telefon (35 respondentů, tj. 63 %), školní informační systém (26 respondentů, 46%) a intranet několikrát denně využívá 22 respondentů, tj. 39%.

Následující graf č. 5 zahrnuje externí komunikaci a porovnává technicky zaměřené respondenty s ostatními zaměřeními respondentů.

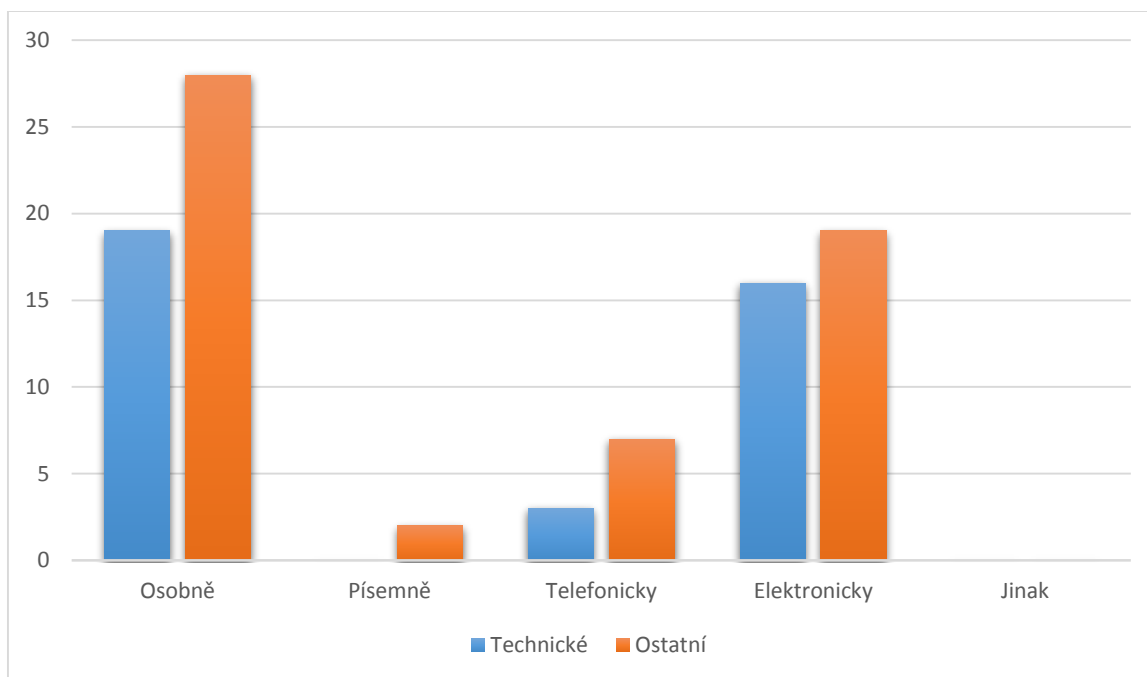
Graf č. 5: Používání komunikačních prostředků v rámci externí komunikace a porovnání dle zaměření respondentů



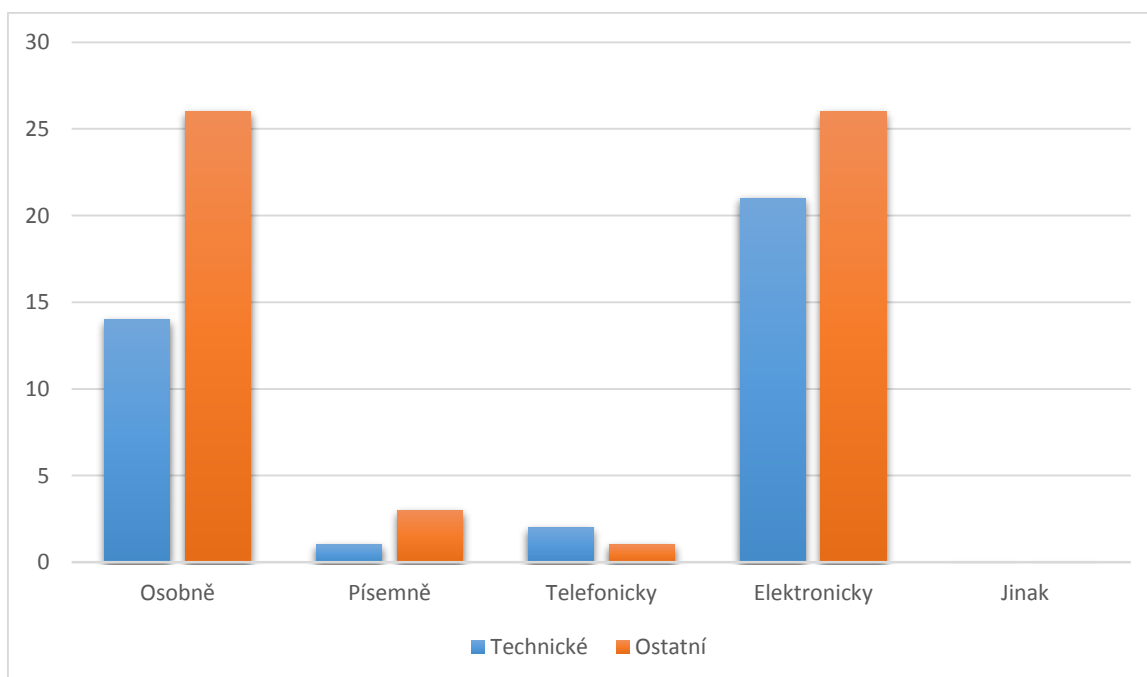
Na otázku „**Jak se mohou od Vás rodiče dozvědět aktuální informace o prospěchu žáka?**“ mohli respondenti označit více odpovědí z nabídky a popřípadě doplnit svoji vlastní odpověď. Této možnosti využila pouze jedna osoba s informací o softwaru angličtiny. S uvažováním na počet respondentů v technických a ostatních zaměření, lze říci, že obě skupiny, co se týče četnosti využívání těchto komunikačních prostředků, využívají stejné komunikační prostředky i při externí komunikaci. Předávání informací osobním jednáním uvedlo 37 (93%) respondentů technického zaměření a 50 (89%) ostatních zaměření, telefonická komunikace je využívána 36 respondenty (95%) technického zaměření a 49 (88%) respondenty ostatních zaměření, podobný výsledek ukazují hodnoty u elektronické pošty 32 respondentů (84%) a 47 respondentů (84%) a u třídních schůzek 36 respondentů (95%) a 42 respondentů (75%), školní informační systém 28 respondentů (74%) z technické oblasti a 29 respondentů (58%) z ostatních oblastí. Nejméně respondentů uvedlo jako komunikační prostředek LMS a žádný z respondentů nevyužívá sociální sítě.

Dále dotazník zjišťoval, jakou formou učitelé nejčastěji předávají informace svým kolegům, nadřízeným, rodičům nebo veřejnosti a zároveň jakou formou jsou učitelům sdělovány aktuální informace ve škole. Tyto odpovědi lze vyčíst z grafů č. 6 až č. 8.

Graf č. 6: Předávání informací kolegům v porovnání se zaměřením respondentů



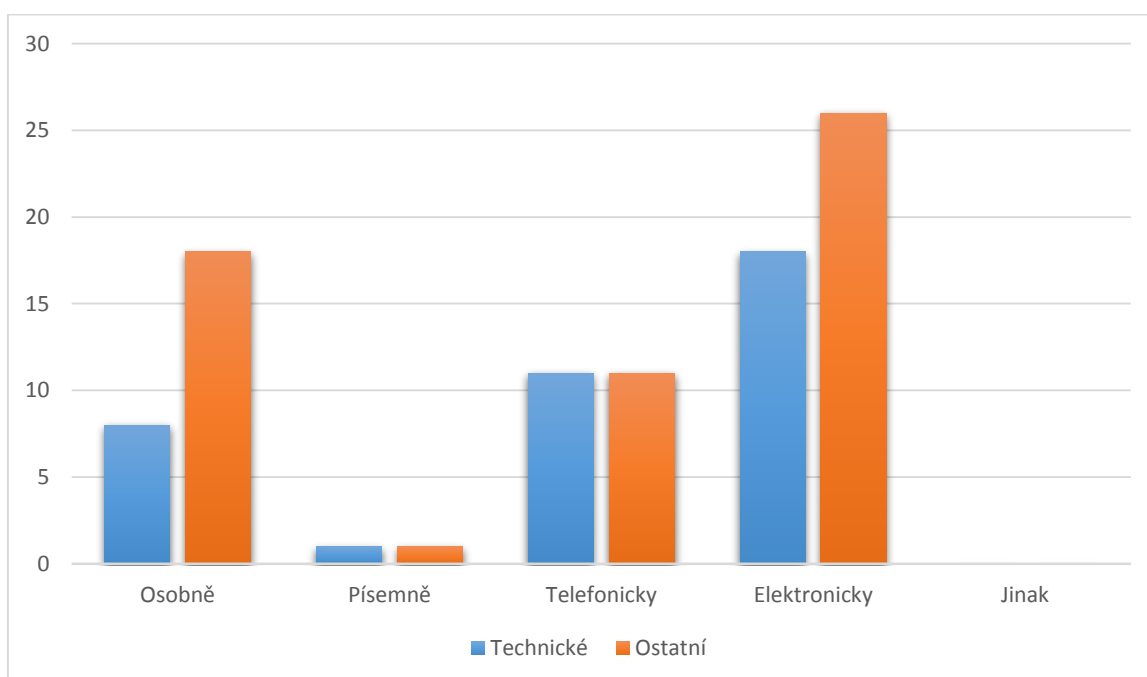
Graf č. 7: Předávání informací nadřízeným v porovnání se zaměřením respondentů



Z grafů č. 6 a č. 7 je patrné, že nejčastěji k předávání informací mezi samotnými kolegy i mezi respondenty a jejich nadřízenými je využívána osobní nebo elektronická komunikace. U respondentů s technickým zaměřením u vzájemné komunikace převažuje o něco více osobních sdělení (19 respondentů, tj. 50%) nad elektronickou formou sdělení (16 respondentů, tj. 42%). Respondenti ostatních zaměření mají stejný podíl osobní

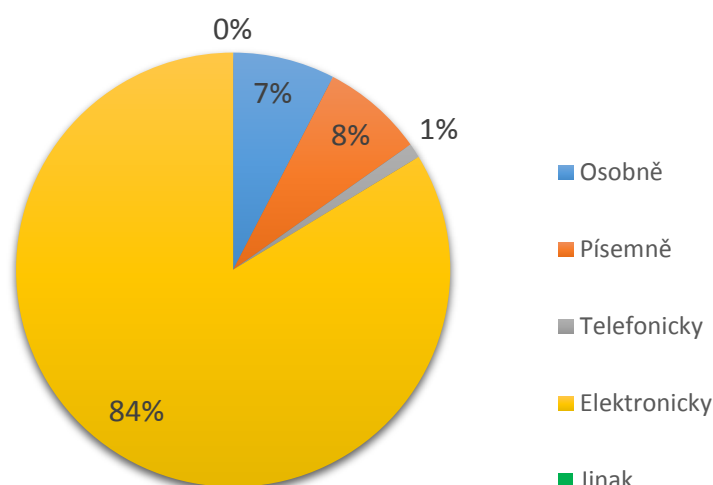
komunikace jako respondenti technického zaměření (28 respondentů, tj. 50%), méně používaná mezi těmito respondenty je elektronická forma komunikace (19 respondentů, tj. 34%). Respondenti technického zaměření předávají informace svým nadřízeným nejčastěji spíše elektronickou formou (21 respondentů, tj. 55%) než osobně (14 respondentů, tj. 37%). Ostatním respondentům komunikace této úrovně vykazuje stejné hodnoty (26 respondentů, tj. 46%). U otázek byla také možnost uvést jinou formu předávání informací. Respondenti ale tuto možnost nevyužili.

*Graf č. 8: Četnost komunikace respondentů s rodiči nebo veřejností v porovnání se zaměřením respondentů*



Na rozdíl od předchozích typů komunikace, kde byla nejčastěji zastoupena elektronická a osobní komunikace, graf č. 8 znázorňuje i ve větší míře zastoupení telefonické komunikace. Stejné hodnoty u obou zaměření pozorujeme při telefonické (11 respondentů) a písemné komunikaci (11 respondentů). Velké rozdíly mezi technickým zaměřením a respondentů ostatního zaměření shledáváme u osobní komunikace. Ostatní netechnicky zaměřením respondenti (18 respondentů, tj. 32%) ve větší míře komunikují s veřejností osobně než druhá skupina respondentů (8 respondentů, tj. 21%). Elektronická komunikace u technického zaměření výrazně převyšuje ostatní formy komunikace (18 respondentů, tj. 47%) a v této komunikaci ani ostatní zaměření nezaostávají (26 respondentů, tj. 46%).

Graf č. 9: Četnost předávání aktuálních informací ve škole ve směru od nadřízených k podřízeným

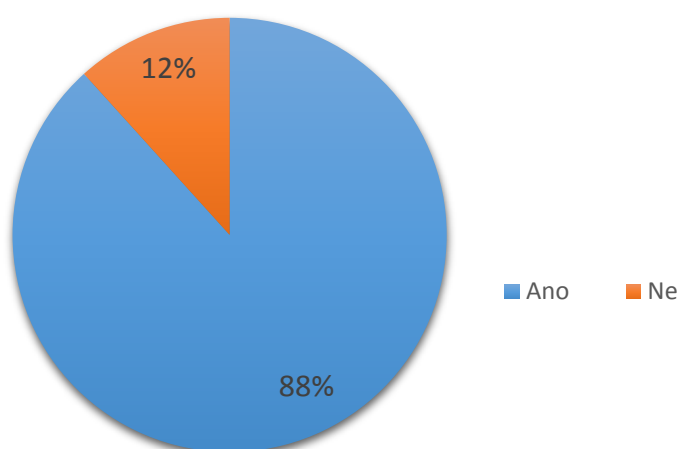


Aktuální informace sdělované respondentům ze strany vedení jsou podávány elektronickou formou, jak uvedlo 77 dotazovaných, což činí celých 84%. Podobné hodnoty vykazují osobní a písemné předávání informací (7% a 8%).

#### 7.5.2 Podpora informačních technologií v rámci školy

Za účelem zjištění zda škola podporuje vzdělávání a nabízí možnosti školení svým učitelům v oblasti ICT, byla položena otázka „**Nabídla Vám škola školení v oblasti ICT (Informační a komunikační technologie)?**“. Graf č. 10 znázorňuje odpovědi respondentů.

Graf č. 10: Nabídka školení v oblasti ICT respondentům ze strany školy

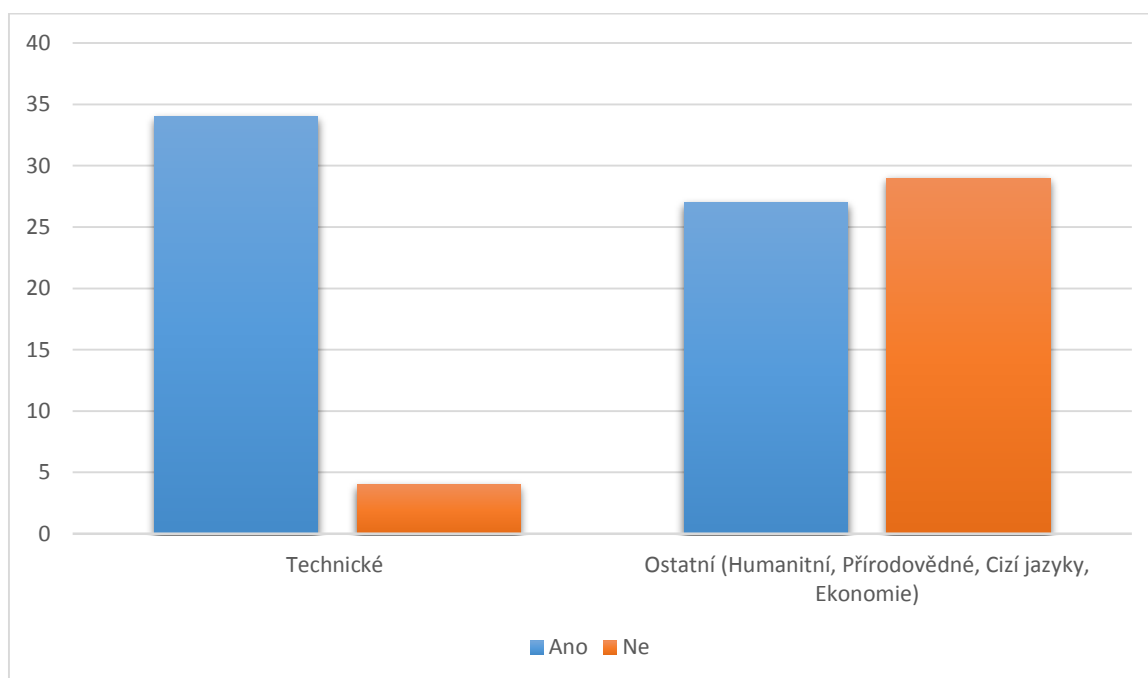




Z grafu č. 10 je patrné, že škola svým učitelům ve většině školení v oblasti ICT nabízí. Celých 88% (83 respondentů) odpovědělo kladně a zbylým 12% (11 respondentům) nebyla nabídka školení poskytnuta.

Další otázka v dotazníku reagovala na otázku předchozí a zjišťuje účast učitelů na těchto školeních a druhých nabízených školení. Graf č. 11 a tabulka č. 5 znázorňuje odpovědi respondentů v porovnání s jejich zaměřením.

*Graf č. 11: Účast na školeních v oblasti ICT v porovnání podle zaměření respondentů*



Z grafu č. 11 je možné vyčíst, že respondenti technického zaměření se ve většině nabízených školení účastní (34 respondentů, tj. 89 %). Netechnicky zaměřeni respondenti si účast na školení v oblasti ICT rozdělili zhruba stejně. 27 dotazovaných (48%) se těchto školení účastní a zbylých 29 dotazovaných (52%) tyto školení nenavštívilo.

V nadcházející tabulce č. 5 jsou uvedené odpovědi respondentů, v případě, že se školení ICT účastnili, tak jakého typu školení.

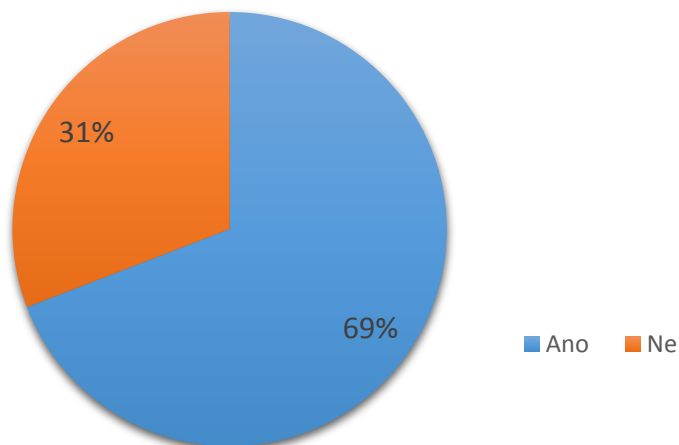
*Tabulka č. 5: Navštívená školení respondentů v oblasti ICT*

Navštívená školení v oblasti ICT	ECDL (7x), základní počítačové dovednosti (7x), Windows office (6x), Školní informační systémy (6x), AutoCAD (3x), LMS Moodle (3x), interaktivní tabule (3x), programování (2x), Geogebra (2x), správa sítě (2x), Photoshop (1x), grafika (1x), tvorba webových stránek (1x), Intranet (1x), šablony – DUM (1x),
----------------------------------	--

Mezi nejčastěji navštěvovaná školení podle odpovědí z tabulky č. 5 jsou například Školní informační systémy, ECDL nebo Windows Office.

Další graf č. 12 znázorňuje, zda při zavádění nových technologií v oblasti ICT ve škole byla dotazovaným poskytnuta informace o jejich funkčnosti.

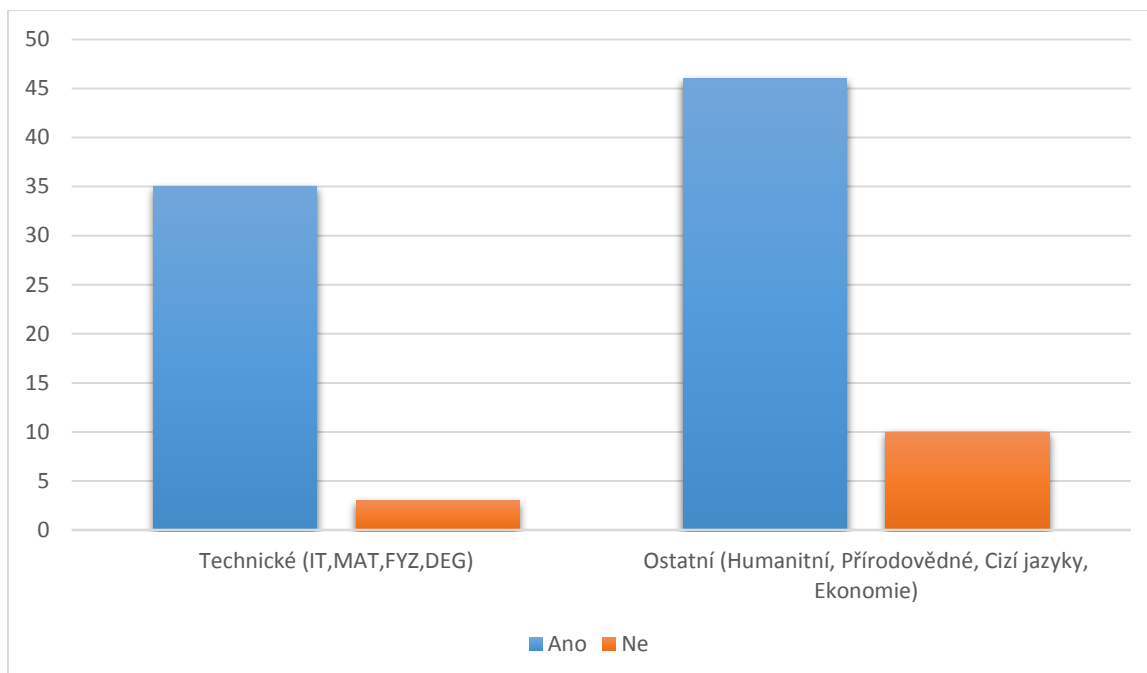
*Graf č. 12: Poskytnutí respondentům vysvětlení funkčnosti nově zaváděných ICT ve škole*



Jak je z grafu č. 12 patrné, škola se snaží funkčnost nově zaváděných technologií svým učitelům ve většině objasnit, konkrétně 69% respondentům. Ostatních 29 respondentů (31%) tuto možnost bohužel nemělo.

Následující otázka v dotazníkovém šetření zjišťuje, **zda učitelé jsou vůbec ochotni se vzdělávat novým poznatkům v ICT**. V případě kladné i záporné odpovědi byly respondenti odkázáni na doplňující otázky. Otázka je rovněž porovnána v oblasti zaměření jednotlivých respondentů. Graf č. 13 a tabulky č. 6 a č. 7 shrnují odpovědi na danou otázku.

Graf č. 13: Ochota respondentů vzdělávat se novým poznatkům v oblasti ICT s orientací na jejich zaměření



V grafu č. 13 nepozorujeme výraznější rozpory výsledků. Početnější skupina dotazovaných má ochotu se novým poznatkům učit bez rozdílu na jejich zaměření. Konkrétně novým poznatkům se mají ochotu vzdělávat 35 respondentů technického zaměření (92%) i ostatních 46 respondentů (82%) jiného zaměření.

K předešlé otázce byly položeny doplňkové otázky a to v případě kladné i záporné odpovědi. Odpovědi jsou shrnuty v tabulce č. 6.

Tabulka č. 6: Odpovědi respondentů na ochotu vzdělávání se v oblasti ICT

<p>Pokud ano, v jakých oblastech?</p>	<p>vektorová a rastrová grafika (8x), cokoliv (8x), MS Office (7x), Programování (3x), Interaktivní tabule (2x), CAD systémy (2x), Moodle (2x), Virtuální úložiště (2x), Operační systémy (2x), Počítačové sítě (2x), HW a SW (2x), 3D tiskárna (1x), Zeměpis – GIS (1x), Geogebra (1x), vyhledávání na internetu (1x), elektronické třídnice (1x), výukové materiály se zaměřením na elektro (1x), výuka pomocí tabletu (1x), fotografování (1x)</p>
<p>Pokud ne, proč?</p>	<p>věk (3x), není potřeba (2x), nedůležité (2x), malý zájem (1x), brzké ukončení úvazku (1x)</p>

Tabulka č. 6 znázorňuje odpovědi respondentů na doplňující otázky na otázku „**Jste ochotni se vzdělávat novým poznatkům v oblasti ICT?**“. Tabulka je rozdělena do dvou skupin. První skupina odpovídá, reaguje na kladnou odpověď zkoumané otázky a druhá skupina odpovídá zahrnuje odpověď opačnou. V případě kladné odpovědi byla respondentům položena otázka „**Jaká oblast Vás nejvíce zajímá? V čem byste se rádi zdokonalili?**“ a záporná odpověď odkázala na doplňující otázku „**Uveďte proč?**“. Celkově odpovědělo 55 respondentů (58 %). Mezi oblasti v ICT, o které respondenti projevují zájem, patří například MS Office, programování, vektorová a rastrová grafika nebo cokoliv v oblasti ICT. Pokud dotázaní nemají zájem se dále vzdělávat, jejich odpovědi zahrnovaly vyšší věk nebo jsou jejich dosavadní znalosti v této oblasti dostačující.

Následující tabulka č. 7 je zaměřena na osobní pracoviště respondentů a možnosti sdílení dat na školním serveru nejen ve škole, ale i z domova.

Tabulka č. 7: Možnost a využívání přístupu k informacím ve škole nebo z domova

	Osobní počítač ve škole		Možnost sdílení dat na školním serveru		Možnost přístupu k datům na školním serveru i z domova		Využívání možnosti přístupu dat na školním serveru i z domova	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ano	<b>78</b>	<b>83</b>	<b>88</b>	<b>94</b>	<b>44</b>	<b>50</b>	<b>34</b>	<b>77</b>
Ne	16	17	4	4	36	41	10	23
Nevím			2	2	8	9		
Celkem	94	100	94	100	88	100	44	100

Jak tabulka č. 7 znázorňuje, 83% respondentů má osobní počítač ve škole k vyřizování svých záležitostí. Dále byli dotázáni, zda **mají ve škole možnost sdílení dat na školním severu**. Opět velká skupina 88 respondentů (94%) tuto možnost má a 44 respondentů, což činní 50% mají možnost sdílení dat i z domova. Tuto možnost z nich využívá 34 respondentů (77%).

Tabulky č. 8 a č. 9 dokumentují podporu škol, co se týče technologie Learning management system a zda jí respondenti využívají či proč nevyžívají.

Tabulka č. 8: Podpora škol kurzů LMS a jejich využívání respondenty

	Podpora LMS ve škole		Využívání LMS ve škole	
	n	%	n	%
Ano	<b>59</b>	<b>63</b>	25	42
Ne	9	9	<b>34</b>	<b>58</b>
Nevím	26	28		
Celkem	94	100	59	100

Tabulka č. 9: Důvody nevyužívání LMS respondenty ve škole

Důvody nevyužívání kurzů LMS	Není potřeba (6x), časové důvody (4x), Preferuji osobní a emailový kontakt (2x), Zaváděcí zkušební režim, „Zatím mám materiály převážně v jiných informačních zdrojích“, „Neumím používat, nebyla jsem proškolená a školení mi nebylo nabídnuto.“, Vlastní software pro výuku AJ, Nevučuji teorii, Mám jiné, nevhodné předměty, „Jsem v pořadí, brzy na mě dojde“, „nepřijde mi vhodný pro výuku MAT FYZ“, malý zájem, věk
------------------------------	--

Tabulky dokumentují odpovědi na následující otázky. První z nich je otázka, **zda škola podporuje kurzy LMS ve škole**. Nejpočetnější skupina 59 respondentů (63%) ví o této možnosti, ale pouhých 25 respondentů (42%) z nich tuto možnost využívá. 26 respondentů (28%) si není vědomo této nabídky a 9 % respondentů uvedlo, že škola kurzy vůbec nepodporuje. Pokud respondenti uvedli, že služeb LMS nevyužívají, byli odkázáni na doplňující otázku, která umožňovala jejich vysvětlení. Většina respondentů tuto technologii ke své výuce nepotřebuje, další skupina uvedla časové důvody nebo upřednostňuje osobní či e-mailový kontakt.

### 7.5.3 Komunikace učitelů s žáky

Aby byly zjištěny všechny prostředky komunikace, které jsou využívány učiteli pro komunikaci s žáky, byla respondentům položena otázka: **Jak mohou s Vámi žáci komunikovat?**. Dalším zkoumaným hlediskem je **Jakými všemi možnými prostředky mohou žáci odevzdávat učitelům své úkoly**. K oběma otázkám byla možnost vybrat více odpovědí z nabídky a popřípadě zvolit svoji vlastní odpověď. Obě otázky a četnost využívání těchto komunikačních prostředků shrnují tabulky č. 10 a č. 11.

Tabulka č. 10: Četnost komunikace respondentů s žáky pomocí komunikačních prostředků

Četnost komunikace respondentů s žáky pomocí komunikačních prostředků	n	%
Osobně	<b>89</b>	<b>95</b>
Telefonicky	69	73
Elektronická pošta	<b>90</b>	<b>96</b>
LMS(Learning management system např. Moodle)	17	18
Školní informační systém (např. Bakaláři)	22	23
Sociální sítě	6	6
Cloud Computing (virtuální úložiště)	2	2
Jiné	3	3

Z tabulky č. 10 vyplývá, že 89 (95%) respondentů využívá ke komunikaci s žáky osobní kontakt, 69 (73%) respondentů uvedlo možnost telefonické komunikace, elektronickou poštu využívá 90 (96%) respondentů, LMS už o něco méně a to 17 (18%) respondentů, s podobným výsledkem je na tom Školní informační systém s 22 (23%) respondenty a nejméně používanými komunikačními prostředky jsou sociální sítě (6 respondentů, tj. 6%) a virtuální úložiště (2 respondenti, tj. 2%). Jinou možnost komunikace uvedli 3 (3%) respondenti a jejich odpověďmi jsou Steam, dopis a software pro angličtinu – messages.

Tabulka č. 11: Četnost prostředků, jakými mohou žáci odevzdávat respondentům své úkoly

Četnost prostředků pro odevzdávání úkolů žáků učitelům	n	%
Písemně	<b>84</b>	<b>89</b>
Elektronická pošta	<b>79</b>	<b>84</b>
LMS(Learning management system např. Moodle)	14	15
Školní informační systém (např. Bakaláři)	6	6
Sociální sítě	1	1
Cloud Computing (virtuální úložiště)	4	4
Jiné	2	2

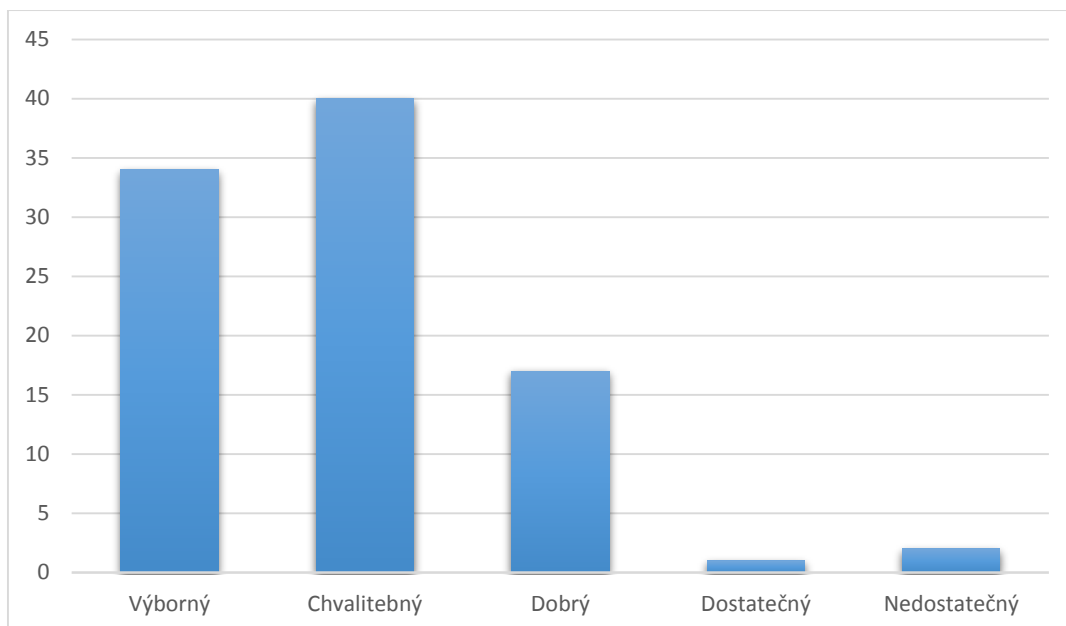
Z tabulky č. 11 je možné vyčíst, že nejčastější formou odevzdávání úkolů je písemná (84 respondentů) a elektronická pošta (79 respondentů). O mnoho méně, 14 respondentů, uvedlo jako prostředek LMS. Do podobné skupiny výsledků lze zahrnout Školní informační systém s 6 respondenty a virtuální úložiště se 4 respondenty. Jinou možnost odpovědi využili 4 respondenti. Jejich odpovědi zahrnují software pro angličtinu a Drill and skill.

#### 7.5.4 Názory respondentů na komunikaci v rámci školy

Za účelem zjištění, jak účastníci výzkumu hodnotí rychlost komunikace na škole, byla v dotazníku respondentům nabídnuta škála odpovědí – výborný až nedostatečný. Graf č. 14 shrnuje výsledky.



Graf č. 14: Hodnocení rychlosti předávání aktuálních informací ve škole ze strany respondentů



Na otázku „**Jak hodnotíte rychlost předání aktuálních informací ve Vaší škole?**“ dotazovaní odpověděli kladně, protože mezi nejvýše obsažené stupně patří Výborný (34 respondentů, tj. 36%) a Chvalitebný (40 respondentů, tj. 43%). Vyskytly se tu i případy, kdy 2 respondenti (2%) označili rychlost předání aktuálních informací jako nedostačující.

Dalším zkoumaným hlediskem bylo, **jaké nedostatky učitelé shledávají v komunikaci na jejich škole**, a následující otázka na tuto otázku reagovala tím, **jaký by byl jejich návrh na zlepšení**. Uvedené tabulky č. 12 zobrazuje nedostatky v komunikaci a tabulka č. 13 návrhy na zlepšení komunikace.

Tabulka č. 12: Nedostatky v komunikaci podle respondentů ve škole

Technické záležitosti	nadbytek dat (2x), příliš elektronické komunikace, chybí rozhlas, chybí ICT kompetence všech kolegů, pomalý počítač, nedostatečná vybavenost tříd počítači, elektronické třídnice, elektronická nástěnka
Osobní záležitosti	chybí osobní kontakt (6x), málo kolegů využívá ICT prostředky ke komunikaci (3x), nejednotné informace, řešení zanedbatelných informací místo zásadních, včasná reakce

Odovědi byly rozděleny do dvou skupin. První skupina shrnuje nedostatky v komunikaci díky technickým záležitostem a druhá skupina se soustřeďuje spíše na osobní přístup. Odovědělo celkem 25 respondentů. Jak vyplývá z tabulky č. 12, respondenti by obecně uvítali více osobního přístupu při sdělování informací. Také by podpořili více svých kolegů, aby využívali více dostupné ICT prostředky či se snížil objem předávaných informací. Vyskytovali se i odovědi, kdy respondenti nenachází nedostatky komunikace na škole.

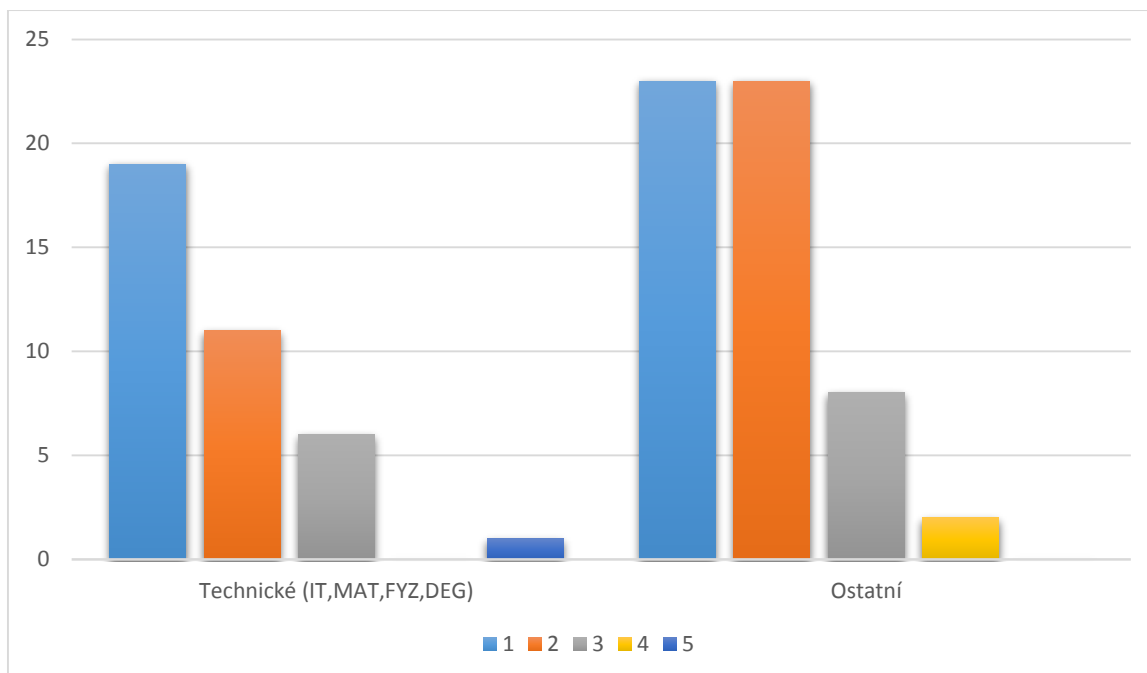
*Tabulka č. 13: Návrhy na zlepšení nedostatků v komunikaci na škole*

Technické záležitosti	lepší třídění informací (5x), rekonstrukce sítě, certifikát všem ECDL, zrychlení počítačů, nákup počítačů do více učeben, zavést elektronické třídnice, sebevzdělávání
Osobní záležitosti	Spoléhat více na osobní kontakt než na elektronickou poštu (4x), nezatěžovat nepotřebnými informacemi (2x), přímá a častá informovanost pedagogického sboru, lepší domluva s lidmi(2x),

V tabulce č. 13 byly odovědi rozděleny též do skupin podle technických a osobních záležitostí. Návrhy korespondovaly s předchozími odověďmi nedostatků v komunikaci. Nejrozšířenějším návrhem je zaměření se a více spoléhat na osobní kontakt, nezatěžovat nepotřebnými informacemi. Technické záležitosti obsahovaly lepší třídění dat, udělit certifikát ECDL všem učitelům nebo vybavit více učeben počítači.

Následující graf č. 14 znázorňuje, **jakou důležitost respondenti přisuzují ICT prostředkům pro jejich komunikaci ve škole**. Respondentům byla nabídnuta škála odvědí od velmi důležité (1) až nepodstatné (5). Odovědi respondentů jsou shrnuty podle jejich technického či ostatních (humanitní, přírodovědné, cizí jazyky a ekonomie) zaměření.

Graf č. 15: Přisuzování důležitosti ICT prostředkům pro komunikaci ve škole podle zaměření respondentů



Podle výsledků odpovědí jsou ICT prostředky ke komunikaci pro dotazované velmi důležité (1) až důležité (2). Nenacházíme zde výrazné odlišnosti ani mezi zaměřením respondentů. Obě skupiny se v podstatě s menšími rozdíly shodují v prvních třech stupních škály hodnocení. 30 respondentů (79%) technicky a 46 (82%) respondentů ostatních zaměření uvedlo ICT prostředky jako velmi důležité a důležité. Střední cestu škály hodnocení zvolilo 6 respondentů (16%) technického zaměření a 8 respondentů (14%) ostatních zaměření. Výskyt ostatních hodnocení je u obou zaměření zanedbatelný, 1 respondent z technické oblasti uvedl ICT prostředky jako nepodstatné a 2 respondenti netechnického zaměření označili předposlední stupeň ze škály hodnocení.

#### 7.5.5 Porovnávání jednotlivých škol podle vybraných kritérií

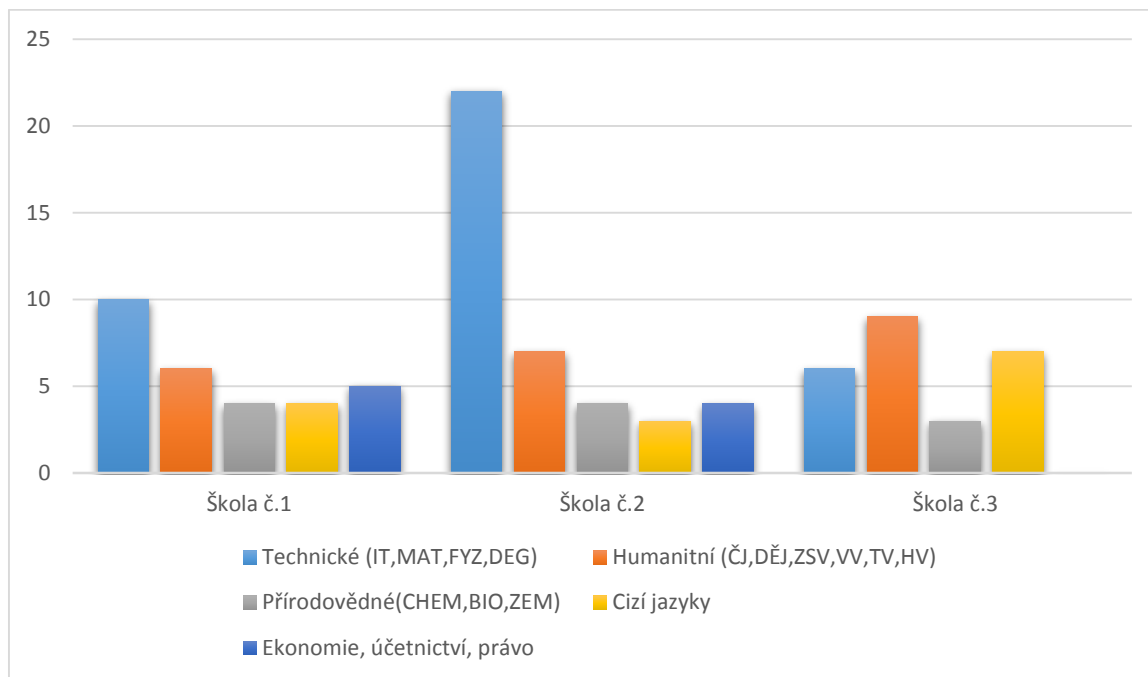
Do výzkumu bylo zahrnuto porovnávání jednotlivých škol z vybraných oblastí dotazníkového šetření.

V následující části výzkumu jsou dokumentovány rozdíly mezi školami, co se týče komunikace pomocí dostupných ICT prostředků, podpora školy ICT a vzdělávání učitelů v této oblasti.

Výzkumný soubor je tvořen 3 středními školami: SOŠ a SOU Jičínská 762, Mladá Boleslav

(dále jen „škola č. 1“), Střední škola automobilní a informatiky Weilova 4, Praha 10 – Hostivař (dále jen „škola č. 2“) a Gymnázium Praha 6, Nad Álejí 1952 (dále jen „škola č. 3“). První a třetí škola jsou spíše technického zaměření a škola č. 2 všeobecného zaměření.

Graf č. 16: Počet respondentů a jejich zaměření na jednotlivých školách



Následující tabulky č. 14, č. 15 a č. 16 shrnují četnost předávání informací ve škole vzájemně mezi kolegy, učiteli a nadřízenými a jakou formou jsou nejčastěji předávány aktuální informace o dění ve škole. Tabulky nabízí možnost porovnání mezi jednotlivými školami.

Tabulka č. 14: Četnost předávání informací na škole č. 1

Četnost předávání informací	kolegům		nadřízeným		o aktuálním dění ve škole	
	n	%	n	%	n	%
Osobně	<b>17</b>	<b>68</b>	<b>15</b>	<b>60</b>	1	4
Písemně	0	0	0	0	2	8
Telefonicky	2	8	2	8	0	0
Elektronicky	6	24	8	32	<b>22</b>	<b>88</b>
Celkem	25	100	25	100	25	100

Tabulka č. 15: Četnost předávání informací na škole č. 2

Četnost předávání informací	kolegům		nadřízeným		o aktuálním dění ve škole	
	n	%	n	%	n	%
Osobně	10	24	6	14	0	0
Písemně	1	2	2	5	1	2
Telefonicky	5	12	0	0	0	0
Elektronicky	<b>25</b>	<b>60</b>	<b>34</b>	<b>81</b>	<b>41</b>	<b>98</b>
Celkem	42	100	42	100	42	100

Tabulka č. 16: Četnost předávání informací na škole č. 3

Četnost předávání informací	kolegům		nadřízeným		o aktuálním dění ve škole	
	n	%	n	%	n	%
Osobně	<b>20</b>	<b>74</b>	<b>20</b>	<b>74</b>	4	15
Písemně	0	0	2	7	0	0
Telefonicky	2	7	1	8	2	7
Elektronicky	6	22	4	15	<b>21</b>	<b>78</b>
Celkem	27	100	27	100	27	100

Z tabulek č. 14, č. 15 a č. 16 je patrné, že rozdíly mezi školami, co se týče předávání informací mezi kolegy a kolegy a nadřízenými, jsou značně veliké. Především se to týká osobní a elektronické komunikace. Shodu u všech třech škol, můžeme zpozorovat u předávání informací o aktuálním dění. Veškeré informace jsou sdělovány elektronickou formou. Konkrétně u školy č. 1 jsou tyto informace sdělovány 22 respondentům (88%), škola č. 2 předává aktuální informace 41 respondentům (98%) a poslední škola takto informuje 27 respondentů (78%).

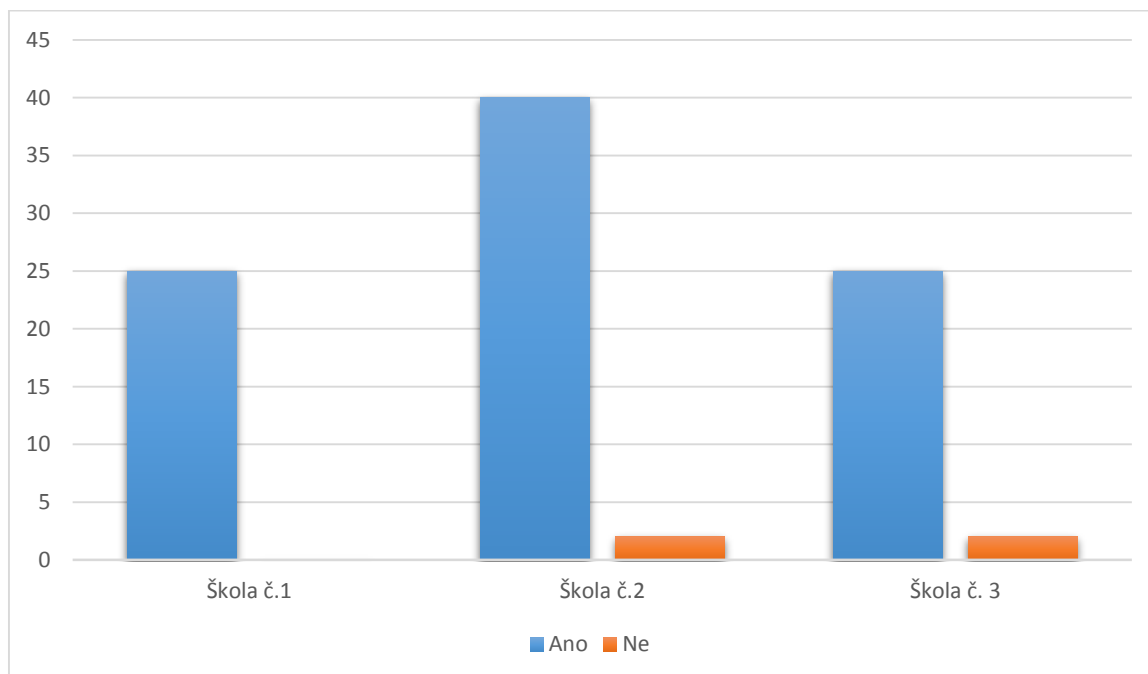
Další zkoumané hledisko předávání informací mezi kolegy už vykazuje rozdíly mezi technicky a všeobecně zaměřenými školami. Respondenti z čistě technické školy č. 2 preferují převážně komunikaci mezi kolegy elektronickou formou (60% respondentů), osobní předávání informací na této škole uvedlo 24% (10 respondentů). Přesně opačné hodnoty těchto forem komunikace mají respondenti ze školy č. 1. 68 % (17 respondentů)

upřednostňuje osobní sdělení a 24 % (6 respondentů) formu elektronickou. Za to škola č. 3 všeobecného zaměření v celých 74% (20 respondentů) preferuje osobní sdělování informací mezi kolegy a zbylých 22 % (6 respondentů) volí formu elektronickou.

Položená otázka „**Jakou formou nejčastěji předáváte informace svým nadřízeným?**“ vykazuje mezi školami podobné rozdíly, jako u otázky předchozí. Největší zastoupení elektronické komunikace má škola č. 2 a 81% (34 respondentů) tak předává informace svým nadřízeným elektronickou formou, osobně pak pouze 14% (6 respondentů). Značně opačné hodnoty mají školy č. 1 a č. 3. i když se jedná o jiný typ škol. 60% (15 respondentů) ze školy č. 1 preferuje osobní sdělení nadřízeným a 32 % (8 respondentů) volí možnost elektronické komunikace. Respondenti ze školy č. 3 uvedli nejčastěji osobní sdělení informací svým nadřízeným (20 respondentů, tj. 74%) a 4 respondenti (15%) sdělují informace tyto elektronicky.

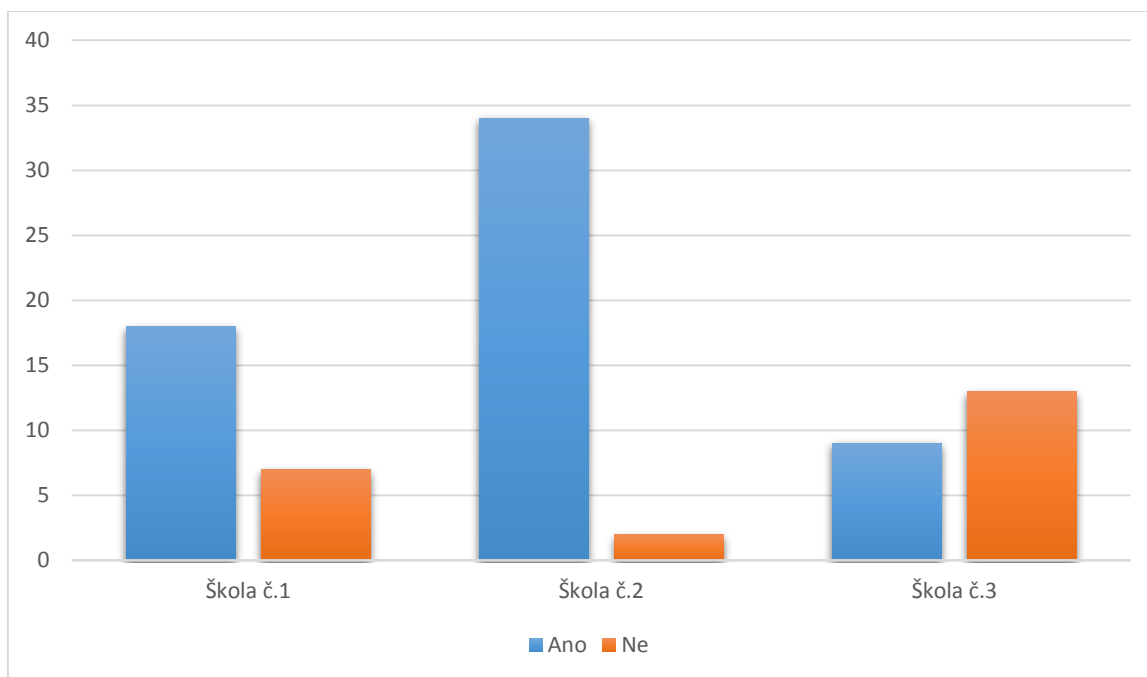
Další shrnutí a porovnávání škol se týká podpory ICT v rámci školy. Grafy č. 17 a č. 18 dokumentují výsledky.

*Graf č. 17: Nabídka školení respondentů v oblasti ICT v rámci školy*



Jak graf č. 17 znázorňuje, všechny školy se snaží nabízet svým učitelům možnost školení v oblasti ICT.

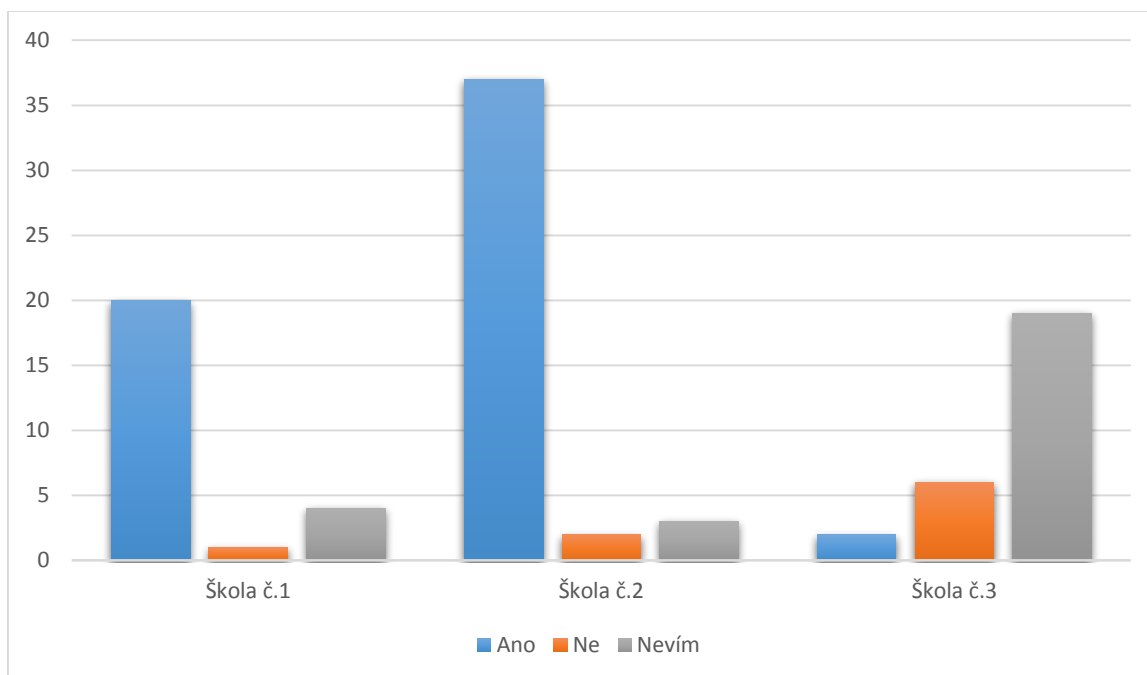
Graf č. 18: Účast respondentů na školeních v oblasti ICT



Dotazovaní ze škol technického zaměření (škola č. 1 a škola č. 2) se nabízených školení v oblasti ICT ve velké míře účastní, konkrétně u školy č. 1 tato školení navštívilo 18 respondentů (72%) a 85% (34 respondentů) navštívila školení v oblasti ICT ze školy č. 2. V porovnání s těmito školami a účastní na školeních všeobecně zaměřená škola č. 3 a její respondenti v takové míře se školení neúčastní. Pouhých 9 respondentů (36 %) s nabídnutých školení zúčastnilo a 13 respondentů (52%) tuto nabídku nevyužilo.

Otázku „**Podporuje Vaše škola kurzy LMS (Learning management systém např. Moodle)?**“ a její shrnující odpovědi respondentů v porovnání jednotlivých škol poukazuje graf č. 19.

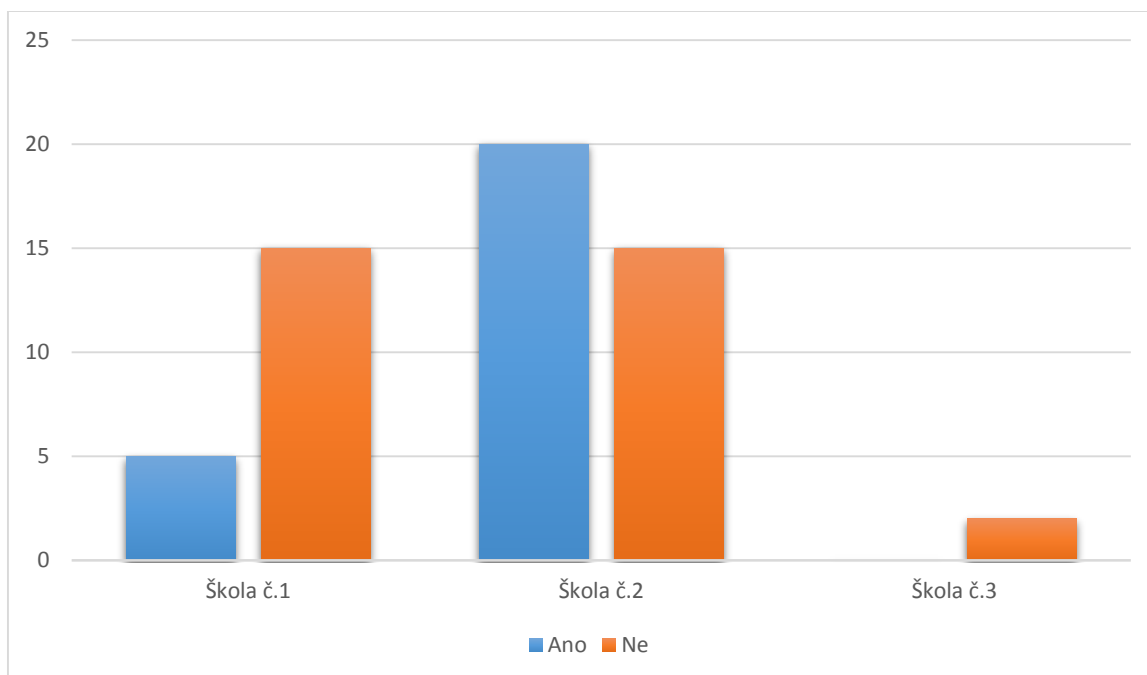
Graf č. 19: Podpora škol kurzů LMS



Tento graf č. 19 znázorňuje zajímavé výsledky. U všech škol není jednoznačná odpověď ano nebo ne podpory kurzů LMS. Respondenti ze školy č. 1 z většiny (20 respondentů) tvrdí ano, ale zároveň se zde vyskytla jedna záporná odpověď, 4 respondenti o této možnosti nemají tušení. Podobně si na tom stojí i škola č. 2, kde 37 respondentů odpovědělo ano, ale 2 respondenti podporu těchto kurzů ve škole zamítlo. Nejistou odpověď uvedli 3 respondenti. U poslední školy č. 3 se vyskytovaly spíše negativní odpovědi na podporu školy těchto kurzů. 19 respondentů si není jisto, jestli tato škola podporuje a 6 respondentů označilo jasně negativní odpověď. Zajímavé je, že i přesto 2 respondenti z této školy odpověděli kladně.



Graf č. 20: Využívání kurzů LMS respondenty na jednotlivých školách



Respondenti, kteří odpověděli kladně na podporu školy LMS, byli dále odkázáni na doplňující otázku, zda vůbec tuto technologii využívají. Škola č. 3 měla nejmenší podíl respondentů a ani jeden LMS ze zřejmých důvodů nevyužívá. Obě technické školy LMS kurzy poskytují, ale větší podíl respondentů (20 respondentů z 15) ze školy č. 2 tuto technologii opravdu využívá. Respondenti ze školy č. 1 spíše LMS nevyužívají (15 respondentů) a jen velmi málo dotazovaných ano (5 respondentů).

## 7.6 Závěry výzkumných výsledků

Na základě výzkumných výsledků lze definovat následující závěry.

### 7.6.1 Závěry týkající se první hypotézy

Znění první hypotézy je, že učitelé technických předmětů používají dostupné ICT každý den více, než učitelé ostatních zaměření, a to i v interní nebo externí komunikaci. Několikrát denně využívá 82% respondentů z technického zaměření elektronickou poštu, telefon 55%, školní informační systém 63% a intranet 55%. V porovnání ostatních zaměření respondentů několikrát denně využívá elektronickou poštu 66% respondentů, telefon 63% respondentů, školní informační systém 46% a intranet 39% respondentů. Z těchto výsledků je patrné, že ve využití ICT prostředků ke komunikaci dosahující technicky zaměření jedinci lepších výsledků, výjimku vykazuje jediný komunikační

prostředek a tím je telefon. Otázky zaměřené na nejčastější formu sdělování informací elektronickou formou vzájemně mezi kolegy a mezi respondenty a jejich nadřízenými, nenaznačují až tak veliké rozdíly mezi technicky zaměřenými respondenty a respondenty jiných zaměření. Předávání informací mezi kolegy, elektronickou komunikaci jako nejčastější prostředek uvedlo 42% respondentů technického zaměření a 34% respondentů ostatních zaměření. Nejčastěji elektronickou formu uvedlo při komunikaci s nadřízenými 55 % respondentů technického zaměření a 46% zaměření ostatních.

Otázka zaměřená na externí komunikaci a využívání elektronických komunikačních prostředků skrze ni zjistila, že rozdíly v komunikaci na této úrovni mezi technicky a ostatními zaměřeními, zde nejsou nijak veliké. Pro elektronickou poštu vykazují obě zaměření stejné výsledky 84%. Ani telefonická komunikace neuvádí velké rozdíly (95% a 88 %). Jediné rozdíly mezi zaměřeními respondentů shledáváme u školního informačního systému (74% a 58%). Nejčastější elektronickou formu uvedlo při komunikaci s rodiči či veřejností 47 % respondentů technického zaměření a 46% zaměření ostatních.

Respondenti obou skupin zaměření též ve stejné míře přisuzují na škále hodnocení jako velmi důležité a důležité ICT prostředky pro komunikaci ve škole. Konkrétně 79% respondentů technického zaměření a 82% ostatních zaměření.

Závěrem první hypotézy je, že technicky zaměřením respondenti opravdu převažují v používání elektronické komunikace nad respondenty ostatních zaměření, ale ne s tak markantními rozdíly, jak bylo předpokládáno. **Hypotézu i tak můžeme považovat za potvrzenou.**

#### 7.6.2 Závěry týkající se druhé hypotézy

Další hypotéza se týkala nejen podpory škol ve vzdělávání učitelů v oblasti ICT, ale i podporou ICT při výuce. Přímo na otázku zda nabídla škola respondentům školení v oblasti ICT, ve velké většině (88% respondentů) byla odpověď kladná. Účast na těchto školeních je zhruba poloviční (65%).

Zavádí-li škola nové ICT, byla respondentům položena otázka, zda jim je vysvětlena jejich funkčnost. Ze získaných výsledků je patrné, že více jak polovině respondentů (69%) byly nové technologie objasněny.

Školy také podporují své učitele ve využívání ICT prostředků tím, že většina (83%) dotazovaných má svůj osobní počítač na vyřizování elektronické pošty nebo jiných záležitostí. Možnost sdílení na školním serveru opět uvedlo vysoké procento dotazovaných a to celých 94%. Ovšem už jen polovina respondentů (50 %) má možnost přistupovat k těmto datům i z domova a z nich 77 % dotazovaných tuto možnost opravdu využívá.

Podporu výuky skrze kurzy LMS uvedlo, že školy umožňují, celkem 63 % respondentů.

Z výše uvedených výsledků, lze vyvodit, že škola opravdu podporuje vzdělávání učitelů i jejich osobní prostředí pro vyřizování různých záležitostí a snaží se vysvětlit nově zaváděné technologie. Výuku pomocí ICT ze strany vedení školy se většina škol též snaží podporovat.

**Druhá hypotéza se potvrdila.**

### 7.6.3 Závěry týkající se třetí hypotézy

Třetí hypotéza negativního rázu je postavena na tvrzení, že učitelé nevyužívají dostupné novodobé ICT zahrnující LMS, sociální sítě, virtuální úložiště ke komunikaci s žáky ani při výuce. Otázka týkající se komunikace učitelů s žáky zjistila, že 18% respondentů využívá k této komunikaci LMS, 6 % respondentů uvedlo sociální sítě a virtuální úložiště pouhé 2 % respondentů. Co se týče výuky, respondenti byli dotázáni, jakými možnostmi jim mohou žáci odevzdávat své úkoly. Běžný ICT prostředek, jako je elektronická pošta uvedlo 84% respondentů, ale novodobých ICT prostředků využívá respondentů velmi málo. Konkrétně 15% LMS, 1 respondent uvedl sociální sítě a 4 respondenti využívají možnosti virtuálního úložiště. **Na základě těchto výsledků se třetí hypotéza opět potvrdila.**

Důvody pro nevyužívání těchto novodobých ICT prostředků pro komunikaci s žáky jsou celkově dané prostředím školy. Učitelé s žáky jsou neustále v osobním kontaktu, jak uvedlo 96 % respondentů, a v případě řešení četných osobních či školních záležitostí se osobní kontakt stává nejjednodušším řešením a zároveň nenahraditelným. Co se týče odevzdávání úkolů nebo celkově výuky, učitelé ani zde novodobé technologie nevyužívají. Podle odpovědí respondentů je patrné, že v některých předmětech ani tyto prostředky nejsou vhodné nebo mají učitelé své vlastní zavedené postupy a neví, k čemu by je vlastně použili. Možná, že novodobé technologie se neustále rozvíjí a učitelé k nim nenašli cestu a neobjevili jejich výhody či možnosti. Zatím si vystačí s vlastními zavedenými osvědčenými metodami. Ochota a podpora učitelů se vzdělávat novým poznatkům, může být také

ovlivněna jejich finančním ohodnocením, které není příliš vysoké. Otázkou je, jestli je to dobře nebo špatně, když učitelé novodobé ICT nevyužívají, co se týče tohoto výzkumu.

### **Návrhy a doporučení**

Výzkum měl zjistit, zda učitelé využívají dostupné ICT prostředky ke komunikaci nejen v interní, ale i v externí komunikaci a zda škola podporuje nejen vzdělávání učitelů v ICT oblastech, ale i v jejich osobním prostředí, například pořízením osobního počítače. Dále, zda výuka i komunikace s žáky je zajišťována ze strany učitelů novodobými ICT. Následující návrhy a doporučení by měly sloužit k informovanosti učitelů o možných školeních a dostupnostech ICT nebo se obecně zaměřit na předávání informací ve škole.

Na základě výzkumných závěrů lze popsat následující návrhy a doporučení.

- **Informovat učitele o dostupnosti nástrojů komunikace**

Především z výsledků u porovnávání jednotlivých škol se ukázalo, že učitelé buď nemají tušení o dostupných ICT, nebo vznikly menší rozpory mezi kladnými a zápornými odpověďmi ohledně podpory škol těchto technologií. Učitelé by měli vědět, co škola nabízí, a pověřenými pracovníky školy by jim měli ukázat možnosti a výhody novodobých ICT při výuce. Někteří učitelé, tak ani neví, k čemu by např. LMS ve výuce použili. Proto navrhuji, aby školy informovaly všechny učitele o podpoře dostupných ICT a nabídly učitelům školení na práci s nimi. Učitelé se budou moci v této problematice lépe orientovat, objevit možnosti a výhody novodobých ICT a využít je i při výuce. Dále navrhuji větší motivaci pro učitele, aby využívali ICT prostředky.

- **Zaměření se na komunikaci ve škole**

Komunikace na středních školách většinou probíhá osobní formou sdělení, což se dá předpokládat v některých případech jako nejsnazší a nejpřirozenější řešení. Avšak elektronická komunikace a novodobé ICT prostředky dokážou komunikaci usnadnit, podpořit ji a sdělované informace lépe třídit. U škol, které nemají tolik elektronické komunikace a nevyužívají ve větší míře elektronické komunikační prostředky např. (Školní informační systém, LMS, intranet) bych doporučila, aby se snažili tuto komunikaci více podporovat. Ovšem jen do určité míry. Jak už bylo řečeno, osobní kontakt je nenahraditelný. Při využívání příliš elektronické

komunikace a nesprávné třídění informací nebo jejich nadbytek, může negativně ovlivnit atmosféru školy a pracovníci z pedagogického sboru mohou být nespokojeni, jak z výsledků výzkumu u jedné ze škol značně vyplynulo.

## 8 Závěr

Komunikace je nedílnou součástí každodenního fungování jedince ve společnosti. Již od pravěku nám slouží k předávání informací na různých úrovních a je důležitá pro proces učení se novým poznatkům. Od 70. let 20. století zahrnuje lidská domluva možnosti komunikace pomocí elektronických prostředků, které se v současnosti dostávají stále více do popředí. Většina z nás si již běžnou komunikaci bez těchto možností neumí představit. Elektronická komunikace je v některých ohledech mnohem rychlejší a proces sdílení informací jednodušší. Ve škole je komunikace pomocí elektronických prostředků více vyžadována. Jelikož některé školy mají více budov a pracoviště jednotlivých učitelů jsou různě umístěna, je výhodnější v některých případech použít prostředky elektronické komunikace. Také výuka je v dnešní době podporována informačními a komunikačními technologiemi a do jisté míry to má své výhody, kterých by učitelé měli využívat.

Cílem této bakalářské práce bylo popsat proces komunikace, zmapovat komunikační prostředky a následně provést jejich komparaci. Zjistit pomocí empirického výzkumu, jaké prostředky komunikace jsou na školách skutečně využívány a jaký k nim účastníci výzkumu zaujímají postoj.

Samotný výzkum měl předem formulované tři hypotézy, které mělo dotazníkové šetření vyvrátit či potvrdit. Výzkumný soubor tvořilo celkem 94 respondentů ze tří středních škol. Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, zda na středních školách je elektronická komunikace běžně využívána a zda učitelé využívají novodobé ICT ke komunikaci s žáky a také během výuky

Elektronická komunikace je dnes používána opravdu kdekoliv a u škol tomu není jinak. Podle výsledků výzkumu této bakalářské práce, je na většině škol elektronická komunikace běžně využívána. Tento typ komunikace se nejen osvědčil mezi učiteli a jejich nadřízenými, mohou ji využívat žáci a veřejnost. Výzkumem byl zjištěn zajímavý fakt. Tam, kde byla zavedena elektronická komunikace ve větší míře, učitelům zcela zásadně chybí osobní kontakt a jsou nespokojeni s takto předávanými informacemi. Elektronická komunikace je v některých případech výhodná, ale neměl by se na ní brát takový důraz. Osobní kontakt, obzvláště na školách, je důležitou součástí komunikace a neměl by se zanedbávat.

Dochází k neustálé inovaci učebních pomůcek, metod a postupů pomocí ICT a tyto

technologie nabízí velké množství výhod a možností. Z výzkumu přesto vyplynulo, že na zúčastněných školách, učitelé těchto možností běžně nevyužívají a kolikrát ani neví proč. Důvody by mohly být např. nedostatečné znalosti v oblasti ICT, ale i toto se snaží školy podporovat. Nejen školeními, ale i osobním a pracovním prostředím učitelů. Jeden z dalších důvodů může být nedostatečná motivace učitelů k využívání těchto ICT prostředků například nízké finanční ohodnocení.

Školám byly v závěru výzkumu navrženy možnosti na efektivnější komunikaci pomocí elektronických prostředků komunikace a využívání novodobých ICT prostředků. Tyto návrhy slouží pouze jako doporučení a záleží na středních školách, zda výsledky této práce využijí ve svém rozvoji v oblasti ICT a vzájemné komunikace.

## 9 Seznam použitých informačních zdrojů

1. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988, 235 s.
2. VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, 319 s. ISBN 978-807-3673-871.
3. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 325 s. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6.
4. DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 502 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.
5. VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 322 s. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.
6. SVĚTLÍK, Jaroslav. *Marketingové řízení školy*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2006, 300 s. ISBN 80-735-7176-5.
7. HOLÁ, Jana. *Interní komunikace ve firmě*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2006, vi, 170 s. ISBN 80-251-1250-0.
8. PLAMÍNEK, Jiří. *Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět*. 2. dopl. vyd. Praha: Grada, 2012, 198 s. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-4484-1.
9. KELBLOVÁ, L., MODRÁČEK, Z. *Dovednosti české populace v prostředí informačních technologií*. Praha: Dům zahraniční spolupráce, 2014. ISBN 978-80-87335-69-7.
10. Telefon. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001-2015 [cit. 2015-12-05]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Telefon>
11. Learning Management System. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2014-12-05]. Dostupné z: [http://cs.wikipedia.org/wiki/Learning\\_Management\\_System](http://cs.wikipedia.org/wiki/Learning_Management_System)
12. Školní informační systémy. In: NEUMAJER. *Metodický portál RVP: inspirace a zkušenosti učitelů* [online]. 17. 3. 2010 [cit. 2014-12-07]. Dostupné z: <http://clanky.rvp.cz/clanek/c/u/8019/SKOLNI-INFORMACNI-SYSTEMY.html/>



## 10 Seznam příloh

Příloha č. 1 : Dotazník využitý k empirickému výzkumu



**5. Zaškrtněte prosím křížkem jednu z možností.**

	Několikrát denně	1x denně	Párkrát do týdne	1x do týdne	Párkrát za měsíc	Nikdy
Jak často využíváte elektronickou komunikaci (obecně)?						
Jak často využíváte elektronickou komunikaci ve škole?						

**6. Jakou formou nejčastěji předáváte informace svým kolegům?**

- a. Osobně
- b. Písemně
- c. Telefonicky
- d. Elektronicky
- e. Jinak .....

**7. Jakou formou nejčastěji předáváte informace svým nadřízeným?**

- a. Osobně
- b. Písemně
- c. Telefonicky
- d. Elektronicky
- e. Jinak .....

**8. Jakou formou jsou Vám nejčastěji sdělovány aktuální informace ve škole?**

- a. Osobně
- b. Písemně
- c. Telefonicky
- d. Elektronicky
- e. Jinak .....

**9. Jak hodnotíte rychlost předání aktuálních informací na Vaší škole?**

výborný	Velmi dobrý	dobrá	dostatečný	nedostatečný
1	2	3	4	5





**Pokud nevyužíváte, uveďte proč?**

.....  
.....  
.....

**18. Jak mohou žáci s Vámi komunikovat?**

*Zaškrtněte všechny možné odpovědi.*

- a. Osobně
- b. Telefonicky
- c. Elektronickou poštou
- d. LMS (Learning management systém např. Moodle)
- e. Školní informační systém (např. Bakaláři)
- f. Sociální síť
- g. Cloud computing (virtuální úložiště)
- h. Jiné .....

**19. Jakými prostředky Vám mohou odevzdávat žáci své úkoly?**

*Zaškrtněte všechny možné odpovědi.*

- a. Písemně
- b. Elektronická pošta
- c. LMS (Learning management systém např. Moodle)
- d. Školní informační systém (např. Bakaláři)
- e. Sociální síť
- f. Cloud computing (virtuální úložiště)
- i. Jiné .....

**20. Jak se mohou od Vás rodiče dozvědět aktuální informace o prospěchu žáka?**

*Zaškrtněte všechny možné odpovědi.*

- a. Osobně
- b. Telefonicky
- c. Elektronická pošta
- d. Třídní schůzky
- e. Školní informační systém (např. Bakaláři)
- f. LMS (Learning management systém např. Moodle)
- g. Sociální síť
- h. Jiné .....

**21. Jakou formou nejčastěji komunikujete s rodiči nebo veřejností?**

- a. Osobně
- b. Písemně
- c. Telefonicky
- d. Elektronicky

**22. Jaké nedostatky shledáváte v komunikaci u Vás na škole?**

.....

.....

.....

.....

**23. Jaké by bylo Vaše řešení na zlepšení?**

.....

.....

.....

.....

.....

**24. Jakou důležitost přisuzujete ICT prostředkům pro Vaši komunikaci ve škole?**

Velmi důležité      1      2      3      4      5      Nepodstatné

Děkuji za Váš čas a vyplnění.

## 11 Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Lineární model komunikace

Obrázek č. 2: Interakční model komunikace

Obrázek č. 3: Transakční pojetí

Obrázek č. 4: Základní model komunikace



## 12 Seznam grafů

- Graf č. 1: Složení zkoumaného souboru z hlediska zaměření respondentů
- Graf č. 2: Míra využívání elektronické komunikace obecně a ve škole
- Graf č. 3: Využívání elektronických komunikačních prostředků učitelů s technickým zaměřením v rámci interní komunikace ve škole
- Graf č. 4: Využívání elektronických komunikačních prostředků učiteli ostatních zaměření
- Graf č. 5: Používání komunikačních prostředků v rámci externí komunikace a porovnání dle zaměření respondentů
- Graf č. 6: Předávání informací kolegům v porovnání se zaměřením respondentů
- Graf č. 7: Předávání informací nadřízeným v porovnání se zaměřením respondentů
- Graf č. 8: Četnost komunikace respondentů s rodiči nebo veřejností v porovnání se zaměřením respondentů
- Graf č. 9: Četnost předávání aktuálních informací ve škole ve směru od nadřízených k podřízeným
- Graf č. 10: Nabídka školení v oblasti ICT respondentům ze strany školy
- Graf č. 11: Účast na školeních v oblasti ICT v porovnání podle zaměření respondentů
- Graf č. 12: Poskytnutí respondentům vysvětlení funkčnosti nově zaváděných ICT ve škole
- Graf č. 13: Ochota respondentů vzdělávat se novým poznatkům v oblasti ICT s orientací na jejich zaměření
- Graf č. 14: Hodnocení rychlosti předávání aktuálních informací ve škole ze strany respondentů
- Graf č. 15: Přisuzování důležitosti ICT prostředkům pro komunikaci ve škole podle zaměření respondentů
- Graf č. 16: Počet respondentů a jejich zaměření na jednotlivých školách

- Graf č. 17: Nabídka školení respondentů v oblasti ICT v rámci školy
- Graf č. 18: Účast respondentů na školeních v oblasti ICT
- Graf č. 19: Podpora škol kurzů LMS
- Graf č. 20: Využívání kurzů LMS respondenty na jednotlivých školách

## 13 Seznam tabulek

- Tabulka č. 1: Četnost výběru formy dotazníku
- Tabulka č. 2: Složení zkoumaného souboru z hlediska pohlaví respondentů
- Tabulka č. 3: Složení zkoumaného souboru z hlediska věku respondentů
- Tabulka č. 4: Složení zkoumaného souboru z hlediska délky působení ve školství
- Tabulka č. 5: Navštívená školení respondentů v oblasti ICT
- Tabulka č. 6: Odpovědi respondentů na ochotu vzdělávání se v oblasti ICT
- Tabulka č. 7: Možnost a využívání přístupu k informacím ve škole nebo z domova
- Tabulka č. 8: Podpora škol kurzů LMS a jejich využívání respondenty
- Tabulka č. 9: Důvody nevyužívání LMS respondenty ve škole
- Tabulka č. 10: Četnost komunikace respondentů s žáky pomocí komunikačních prostředků
- Tabulka č. 11: Četnost prostředků, jakými mohou žáci odevzdávat respondentům své úkoly
- Tabulka č. 12: Nedostatky v komunikaci podle respondentů ve škole
- Tabulka č. 13: Návrhy na zlepšení nedostatků v komunikaci na škole
- Tabulka č. 14: Četnost předávání informací na škole č. 1
- Tabulka č. 15: Četnost předávání informací na škole č. 2
- Tabulka č. 16: Četnost předávání informací na škole č. 3