

1. Stručný název řešení: Intranet Úřadu vlády České republiky

2. Autor zprávy:

PhDr. Lucie Wittlichová, ředitelka odboru dokumentačního, Úřad vlády ČR, Nábřeží Edvarda Beneše 4, 118 01 Praha 1, tel. 224 002 258, e-mail: wittlichova.lucie@vlada.cz

3. Stručný popis organizace kde bylo řešení aplikováno:

Úřad vlády ČR (dále jen „Úřad“) zajišťuje technické, organizační a odborné zázemí pro činnost vlády České republiky, zejména pak předsedu vlády, ministry bez portfeje a poradní a pracovní orgány vlády.

Na projektu jsme spolupracovali s firmou Rentel a.s., společností zabývající se intranetovým řešením a vývojem aplikací pro platformu Lotus Notes.

4. Popis řešení

4.1 Souhrn:

Podstatou řešení je Intranet tvořený pomocí publikačního systému samotnými uživateli tak, aby jako centrální úložiště dat a zdroj informací usnadnil zaměstnancům přístup k informacím a orientaci v technicko-organizačních a odborných záležitostech Úřadu.

Projekt lze charakterizovat klíčovými slovy:

aktuality, aplikace, databáze, efektivita, informace, Intranet, organizace, směrnice, telefonní seznam, Úřad, vláda, zaměstnanci, zpravodajství, publikační systém, Lotus Notes.

Projekt má vztah k následujícím kritériím a subkritériím modelu CAF:

- 1.1. Nasměrování úřadu: vypracování a sdělování vize, poslání a hodnot
- 1.2. Vypracování a uplatňování systému řízení úřadu
- 1.3. Motivování a podporování zaměstnanců v úřadu a vedení
- 2.3. Uplatňování strategie a plánování v celém úřadu
- 3.1. Plánování, řízení a zlepšování lidských zdrojů s ohledem na strategii a plánování
- 3.2. Identifikování, rozvíjení a využívání kompetencí zaměstnanců a přizpůsobování osobních, týmových a organizačních záměrů a cílů
- 3.3. Zapojení zaměstnanců rozvíjením dialogu a zmocněním
- 3.4. Řízení znalostí
- 4.5. Řízení technologií

4.2 Důvod a cíle:

Zahájení projektu bylo vyvoláno zejména těmito aspekty:

- Podstatné a časté změny organizační struktury vyvolané výměnou kabinetů předsedy vlády a nárůstem nových agend, které Úřad zabezpečuje v souvislosti s činností místopředsedů vlády a ministrů bez portfeje.
- Velký rozvoj interních procesů postavených na moderních informačních technologiích.
- Neznalost a nedodržování vnitřních předpisů, resp. směrnic a rozhodnutí vedoucího Úřadu.
- Potřeba definovat zodpovědnost konkrétních zaměstnanců za jednotlivé agendy a za aktualizaci dokumentů, adresářů, šablon atd.

Cílem bylo vytvořit Intranet, který usnadní orientaci v Úřadu a odstraní nebo minimalizuje problémy spojené s výše uvedenými aspekty.

Vytvořit centrální úložiště dat a informací a tak dosáhnout vyšší efektivity a úspory času.

Nezbytným předpokladem bylo vytvořit uživatelsky přívětivý systém jak pro správu, tak pro prohlížení s možností definovat přístupová práva pro určitý okruh uživatelů apod.

Intranet Úřadu byl od počátku koncipován s vědomím, že jako primární zdroj informací, bude nejen průběžně aktualizován a obsahově rozšiřován, ale že se jedná o první krok na cestě k integraci všech relevantních zdrojů a k vybudování skutečně funkčního nástroje s důraznou orientací na uživatele.

Míra úspory času při práci s informacemi (zejména jejich vyhledávání), která je nesporným cílem a výsledkem projektu Intranet je obtížně měřitelná. Na základě výsledků měření zveřejněných komerčními subjekty v odborné literatuře lze však předpokládat až 30% úsporu času vynaloženého na dohledávání potřebných informací. Praxe odboru dokumentačního ukazuje výrazné snížení telefonických dotazů.

Na základě statistických ukazatelů lze vysledovat návštěvnost jednotlivých odkazů, a tak sledovat zájem ze strany uživatelů o jednotlivá témata.

Dosažení cílů lze dále kvantifikovat např. počtem neplatných šablon a směrnic, které byly zrušeny nebo aktualizovány na základě analýz vypracovaných v průběhu projektu.

Lze dokladovat jednotný vzhled interních dokumentů (žádanky, referátníky, dopisní papíry aj.).

4.3 Implementace:

Do řešení byli zapojeni:

- Projektový tým – do projektového týmu byli jmenováni lidé s ohledem na schopnost vyhodnotit potřeby zaměstnanců, s dovednostmi v oblasti IT a dále se zkušenostmi s vedením projektového řízení a konečně s ohledem na ochotu osobního nasazení. Vedením projektu byla pověřena PhDr. Lucie Wittlichová.
- Zaměstnanci – držitelé dat a informací.
- Vedení Úřadu schválilo projektový záměr a tvořilo zároveň řídicí tým. O projektu byla průběžně informována porada vedení prostřednictvím ředitele administrativní sekce.

Podporu zaměstnanců jsme získali:

- Prezentací projektu na výjezdním zasedání a na zasedání Redakční rady webových stránek.
- Propagací projektu formou interních sdělení.
- Školením uživatelů a vstupním školením nových zaměstnanců.
- Dotazníkovým šetřením a zpětnou vazbou k návrhům a připomínkám.

Během projektu jsme narazili na následující překážky:

- Nedostatek zkušeností a z toho vyplývající počáteční komplikace při výběru technického řešení (redakční systém x publikační systém x portál);
- Počáteční nedůvěra zaměstnanců.
- Neochota přijímat změny a inovace.

Překážky jsme překonávali vzděláváním členů projektového týmu, propagací projektu a osobním nasazením jednotlivých členů.

Pro řešení bylo aplikováno Projektové řízení.

5. Nejvýznamnější výsledky řešení

V novém Intranetu získali pracovníci Úřadu efektivní nástroj, který jim umožňuje vyhledávat a sdílet informace a dokumenty potřebné ke každodenním činnostem. Jedná se především o dokumenty interní povahy jako jsou směrnice a rozhodnutí, zápisy z porad, manuály, přehledy aj.

Intranet umožňuje přístup do interních databází (kontakty, e-mail, databáze ČTK, organizační schéma) a na internetové odkazy související s činnostmi Úřadu.

Jsou v něm tematicky tříděné informace o jednotlivých agendách a kontakty na odpovědné pracovníky.

Aplikace Organizační schéma umožňuje orientaci ve struktuře Úřadu a jeho pracovištích.

Aplikace Šablony zaručuje dodržování jednotného vizuálního stylu.

Prostřednictvím aktualit zaměstnanci získali přehled o dění v Úřadě a o novinkách.

Do jaké míry byl projekt úspěšný lze vysledovat pomocí zpětné vazby zaměstnanců (dotazníky před začátkem projektu a po 6 měsících provozu Intranetu), sledováním návštěvnosti stránek a aplikací a z písemných připomínek zaměstnanců.

Průběh a dokončení projektu mohla zásadním způsobem narušit spolupráce resp. nespolečná řídicího týmu, jehož personální složení se změnilo v souvislosti se změnou vlády. Úkolem projektového týmu bylo také zajistit kontinuitu postupu prací přesto, že v průběhu projektu došlo k personálním změnám.

Z analýz, průběhu a přípravy nového Intranetu vyplynula nutnost věnovat se některým oblastem více a hlouběji (agendy Úřadu, informační technologie, procesní řízení aj.), než dovozoval rámec toho projektu. Kladné přijetí ze strany uživatelů vyvolalo potřebu pokračovat ve zkvalitňování Intranetu a v současné době je rozpracován projekt, jehož hlavním přínosem bude implementace workflow do vybraných procesů. Negativní účinek nebyl shledán.

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe

Aktivní zapojení zaměstnanců do tvorby a aktualizace dat a informací na Intranetu. Bylo aplikováno projektové řízení, které jasně definuje zodpovědnost za dokončení projektu a minimalizuje riziko neefektivního vynaložení finančních prostředků. Projektová dokumentace je k dispozici všem zaměstnancům na Intranetu. Byla vytvořena sdílená adresa, kam mohou zaměstnanci posílat návrhy na zlepšení, příspěvky ke zveřejnění, podněty apod.

Toto řešení bylo použito v soukromém sektoru a je přenositelné i do dalších orgánů státní správy. Základním principem je analýza interních procesů, pracovních náplní jednotlivých útvarů, definování odpovědnosti za jednotlivé agendy a zapojení všech kompetentních zaměstnanců. Dále je nezbytná projektová dokumentace, jasná definice cílů a v neposlední řadě angažovanost projektového týmu a propagace výsledků.

Nejdůležitější z poznatků, které projekt přinesl jsou:

- Zkušenost se zaváděním a aplikací projektového řízení.
- Zkušenost s řízením změn a se zaváděním nových postupů a metod.

Doporučení pro ty kteří by rádi provedli implementaci našeho řešení jsou:

- Provést podrobnou analýzu potřeb uživatelů.
- Důkladná propagace.
- Získat podporu vedení.
- Vyhodnocení výsledků projektu – dosažení cílů.

- Zajistit kontinuitu, aktualizaci a správu Intranetu po ukončení projektu (redakční rada, šéfredaktor, pravidla publikování, školení atd.).

7. Přínosy projektu/řešení

Vedlejším produktem projektu Intranet jsou zpracované analýzy, na jejichž základě byly například zrušeny, případně přepracovány neaktuální směrnice a rozhodnutí, vyřazeny neplatné šablony a sjednocen jejich vzhled. Výsledkem analýzy elektronických zdrojů informací Úřadu je mj. přehled informačních systémů, který může sloužit jako základ pro hlubší informační audit. Nemalé úsilí věnoval projektový tým analýze agend Úřadu, a to jak interních poradních orgánů, tak věcných agend typu finanční kontrola, bezpečnostní záležitosti apod. Výsledkem bylo popsání těchto činností a uvedení odpovědných pracovníků.