



- kvalita jednosměrné a dvousměrné komunikace mezi aktéry komunikace;⁴⁵
- kvalita formalizované a neformalizované komunikace;⁴⁶
- výběr vhodného nástroje komunikace;⁴⁷
- kvalita komunikace změny;⁴⁸

a to vždy v kontextu obsahového zaměření komunikace. Tato kapitola reaguje svým zpracováním na uvedené požadavky Metodického pokynu pro řízení kvality a respektuje rovněž doplňující teoreticko-metodické úvahy týkající se vnitřní a vnější komunikace.

6.1 Analýza komunikace

V této podkapitole jsou shrnuta hlavní zjištění analýzy komunikace v ČŠI, přičemž respektována je struktura podkapitoly rozlišující vnitřní a vnější komunikaci.

6.1.1 Vnitřní komunikace

Vnitřní komunikace v ČŠI primárně probíhá v souladu s vymezením úkolů útvarů, respektive odpovědností a pravomocí zaměstnanců v souvisejících právních a jiných závazných předpisech a dokumentech (např. vnitřní předpisy, metodiky, pravidla). Zároveň je naplněn záměr vydání samostatného vnitřního předpisu, který specifikuje základní pravidla týkající se rozsahu a průběhu vnitřní komunikace.

Komunikace na úrovni celé ČŠI, která je spojená s poskytováním potřebných informací všem zaměstnancům, má typicky charakter jednosměrné komunikace s využitím různých komunikačních nástrojů. Primárně se jedná o intranet, kde jsou na úvodní stránce vkládány aktuální informace související s organizací a řízením ČŠI a s výkonem řešených agend, přičemž každý zaměstnanec je povinen se s těmito aktualitami seznámit. Vedle toho funguje intranet jako místo, kde každý zaměstnanec může najít potřebné materiály a informace ke své práci (např. koncepční materiály, právní a vnitřní předpisy, zápisy z porad), a podobnou roli plní také další informační systémy (např. GINIS pro dohledání historických verzí vnitřních předpisů, inspekční informační systém InspIS pro dohledání dat a informací týkajících se věcných agend, společná datová úložiště), potažmo internetové stránky ČŠI. Další způsoby komunikace, které jsou v ČŠI využívány pro informování všech zaměstnanců, zahrnují mimo jiné:

- porady a e-mailovou komunikaci, kdy jsou typicky respektovány hierarchické úrovně řízení, tj. vedení ČŠI informuje představené / vedoucí zaměstnance útvarů, kteří následně informují své podřízené zaměstnance;
- informační bulletin, který je vydáván třikrát ročně (jaro, podzim, zima);
- společenské setkání zaměstnanců, zpravidla na konci kalendářního roku.

Takto nastavený systém se jeví, s ohledem na jednosměrný charakter komunikace, jako vyhovující.

⁴⁵ Např. Welch a Jackson (2007), Yeomans a FitzPatrick (2017).

⁴⁶ Např. Zaumane (2019).

⁴⁷ Např. Yeomans a FitzPatrick (2017).

⁴⁸ Např. Welch a Jackson (2007); Verčič, Verčič a Sriramesh (2012).