

Internetová komunikace – její limity a možnosti v současnosti:

Zvýšení kvality a efektivity e-mailové komunikace
mezi akademickými pracovníky a studenty
na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně

Bc. Michal Navrátil



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací
Ústav marketingových komunikací
akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Michal NAVRÁTIL**
Osobní číslo: **K10176**
Studijní program: **N 6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Řízení netržních a sociálních služeb**

Téma práce: **Internetová komunikace–její limity a možnosti v současnosti**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte rešerši a nastudujte odbornou literaturu.
2. Vymezte pojmy a teoretická východiska z oblasti sociální komunikace a elektronické komunikace.
3. Připravte metodiku výzkumné části.
4. Realizujte kvantitativní výzkum elektronické komunikace v prostředí Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.
5. Zpracujte a vyhodnoťte získaná data včetně jejich interpretace.
6. Sestavte projekt kurzu efektivní a etické e-mailové komunikace jako řešení zjištěných problémů.
7. Prezentujte výsledky, proveďte jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

DOLEŽAL, Jan; MÁCHAL, Pavel; LACKO, Branislav. Projektový management podle IPMA. 1. vyd. Praha : Grada, 2009. 507 s. ISBN 978-80-247-2848-3.

CHRÁSKA, M. Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

KOPECKÝ, K. Moderní trendy v e-komunikaci. Olomouc : Hanex, 2007. 98 s. ISBN 80-85783-78-0.

ŠMAHEL, D. Psychologie a internet. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-360-1.

TAYLOROVÁ, S. E-mailová etiketa: podrobný rádce, jak efektivně využívat elektronickou poštu v profesním i v soukromém životě a psát zdvořilé, jasné a srozumitelné zprávy. Praha: Knižní klub, 2009. ISBN 978-80-242-2679-8.

VYBÍRAL, Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Pavel Opatrný**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **1. října 2011**

Termín odevzdání diplomové práce: **20. dubna 2012**

Ve Zlíně dne 15. února 2012

doc. MgA. Jana Janíková, ArtD.
děkanka




Mgr. Ing. Olga Jurášková, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské/diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská/diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou/diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou/diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské/diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské/diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 9.3.

MICHAL NAVRÁTIL 

Jméno, příjmení, podpis

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato diplomová práce se zabývá limity a možnostmi mezilidské komunikace v prostředí internetu se zaměřením na řešení komunikačních problémů v oblasti e-mailové komunikace mezi akademickými pracovníky a studenty UTB ve Zlíně. Teoretická část práce shrnuje základní rysy internetové komunikace, její limity a možnosti. Praktická – analytická část zkoumá kvantitativními metodami reálný průběh e-mailové komunikace na univerzitě. Projektová část na základě analýzy současného stavu přináší konkrétní návrhy na zvýšení kvality a efektivity e-mailové komunikace na Univerzitě Tomáš Bati ve Zlíně.

Klíčová slova: komunikace, internet, e-mail, univerzita, studenti, akademičtí pracovníci.

ABSTRACT

This Diploma Thesis deals with the limitations and possibilities of the inter-human communication in the Internet environment with the main focus on solving the problems in the area of the e-mail communication between the academic staff and the students of TBU in Zlín. The Theoretical part sums up the basic features of the Internet communication, its limitations and possibilities. The practical – analytical part applies the quantitative research to explore the real process of e-mail communication at the University. The Project part builds on the analysis of the contemporary situation to put forward specific proposals for the improvement of quality and effectivity of the e-mail communication at Thomas Bata University in Zlín.

Keywords: communication, internet, e-mail, university, students, academic staff.

Mé poděkování patří PhDr. Pavlovi Opatrnému za kvalitní vedení mé diplomové práce a všem akademickým pracovníkům i studentům Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně za jejich účast v mém výzkumu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY	13
1.1 PROBLÉM.....	13
1.1.1 Zdůvodnění výběru tématu.....	13
1.1.2 Charakteristika problému	13
1.1.2.1 Nežádoucí stav	13
1.1.2.2 Potřeba řešení tohoto stavu	14
1.1.2.3 Aktuální neznalost řešení.....	14
1.2 CÍLE PRÁCE	14
1.2.1 Hlavní cíl.....	14
1.2.2 Dílčí cíle	15
1.3 PRACOVNÍ HYPOTÉZY	15
2 KOMUNIKACE	16
2.1 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	18
2.2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	18
2.2.1 Písemná komunikace.....	19
2.3 PEDAGOGICKÁ KOMUNIKACE	20
2.3.1 Zpětná vazba v pedagogické komunikaci	21
2.3.2 Pravidla pedagogické komunikace.....	22
2.4 KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY	23
3 INTERNETOVÁ KOMUNIKACE	25
3.1 ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE	27
3.2 LIMITY A MOŽNOSTI INTERNETOVÉ KOMUNIKACE.....	29
3.2.1 Limity internetové komunikace.....	30
3.2.2 Možnosti internetové komunikace	32
3.3 E-KOMUNIKACE VE ŠKOLE – JEJÍ LIMITY A MOŽNOSTI V SOUČASNOSTI	33
3.3.1 E-learning	34
3.3.1.1 LMS Moodle (Learning Management System)	34
3.3.1.2 E-learning v informačním systému Masarykovy univerzity v Brně	35
4 E-MAIL	36
4.1 NEJČASTĚJŠÍ CHYBY V E-MAILECH.....	36
4.2 PRAVIDLA PRO PSANÍ E-MAILŮ	37
5 MARKETINGOVÉ ŘÍZENÍ ŠKOLY	39

5.1	PRIORITY MARKETINGOVÉ ŘÍZENÍ ŠKOLY.....	39
5.2	PŘÍNOSY MARKETINGOVÉHO ŘÍZENÍ PRO ŠKOLU	40
5.3	MARKETINGOVÁ KOMUNIKACE ŠKOLY	40
5.3.1	Hlavní cíle vnitřní marketingové komunikace školy	40
5.3.2	Hlavní cíle vnější marketingové komunikace školy.....	40
5.4	FÁZE MARKETINGOVÉHO VÝZKUMU	41
5.5	IMAGE ŠKOLY	41
6	SHRNUTÍ TEORETICKÝCH VÝCHODISEK	42
6.1	LIMITY INTERNETOVÉ KOMUNIKACE.....	42
6.1.1	Obecné limity komunikace v prostředí internetu	42
6.1.2	Limity pedagogické e-mailové komunikace mezi učiteli a studenty.....	42
6.2	MOŽNOSTI INTERNETOVÉ KOMUNIKACE	42
6.2.1	Obecné možnosti internetové komunikace	42
6.2.2	Možnosti pedagogické e-mailové komunikace mezi učiteli a studenty	42
7	METODOLOGIE.....	43
7.1	HLAVNÍ CÍL VÝZKUMU.....	43
7.2	TYP A TECHNIKA VÝZKUMU.....	43
7.3	VÝZKUMNÝ SOUBOR – RESPONDENTI	43
7.4	VÝZKUMNÉ PŘEDPOKLADY A HYPOTÉZY	43
7.4.1	Výzkumné předpoklady.....	43
7.4.2	Hypotézy výzkumu.....	43
II	PRAKTICKÁ ČÁST	44
8	UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ	45
8.1	E- KOMUNIKACE MEZI UČITELI A STUDENTY UTB V SOUČASNOSTI.....	45
9	VÝZKUM.....	48
9.1	CÍL VÝZKUMU	48
9.2	TYP VÝZKUMU.....	48
9.3	VÝZKUMNÉ PROBLÉMY A STANOVENÍ HYPOTÉZ	48
9.3.1	Výzkumné problémy	48
9.3.2	Hypotézy výzkumu.....	49
9.4	VÝZKUMNÝ VZOREK	49
9.5	TECHNIKA VÝZKUMU	49
9.6	PŘEDVÝZKUM.....	50
9.7	SBĚR DAT	50
9.7.1	Adresný dotaz pedagogům UTB	50
9.7.2	Anonymní dotazník studentům UTB	50
10	ANALÝZA INFORMACÍ	52

10.1	ADRESNÝ DOTAZ PEDAGOGŮM UTB – VYHODNOCENÍ	52
10.1.1	Jaké chyby, podle pedagogů, dělají studenti v e-mailech?.....	53
10.2	ANONYMNÍ DOTAZNÍK STUDENTŮM UTB – VYHODNOCENÍ.....	54
10.2.1	Mají studenti UTB neomezený přístup k internetu?	57
10.2.2	Je některý způsob zkoumané komunikace na UTB převládající?.....	57
10.2.3	Jaké jsou nejčastější důvody studentů pro psaní e-mailů pedagogům?.....	57
10.2.4	Využívají, podle studentů, vyučující Moodle pro odevzdávání prací?	58
10.2.5	Jak studenti hodnotí své komunikační dovednosti?	59
10.2.6	Obdrželi studenti na UTB instrukce o psaní e-mailů pedagogům?.....	59
10.2.7	Jaké chyby v e-mailech dělají, podle studentů, pedagogové?	60
10.2.8	Respektují studenti pravidla etické a efektivní komunikace?	60
11	SYNTÉZA POZNATKŮ.....	64
11.1	OVĚŘENÍ PLATNOSTI HYPOTÉZ.....	64
11.2	ZÁVĚRY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	65
11.3	INTERPRETACE ZÁVĚRŮ	67
11.3.1	Limity pedagogické e-mailové komunikace na UTB.....	67
12	NÁVRHY ŘEŠENÍ, OPATŘENÍ A DOPORUČENÍ PRO PRAXI	68
12.1	MOŽNOSTI ZVÝŠENÍ KVALITY A EFEKTIVITY PEDAGOGICKÉ E-MAILOVÉ KOMUNIKACE NA UTB	68
III	PROJEKTOVÁ ČÁST.....	70
13	PROJEKT „ZVÝŠENÍ KVALITY A EFEKTIVITY E-MAILOVÉ KOMUNIKACE MEZI AKADEMICKÝMI PRACOVNÍKY A STUDENTY UNIVERZITY TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ“.....	71
13.1	CHARAKTERISTIKA ORGANIZACE – PROSTŘEDÍ PROJEKTU	71
13.1.1	Předpokládaný rozvoj organizace v nejbližším období.....	71
13.2	STRUČNÁ CHARAKTERISTIKA PROJEKTU	72
13.3	CÍL PROJEKTU	72
13.4	PŘÍNOSY PROJEKTU	72
13.5	FÁZE ZPRACOVÁNÍ PROJEKTU	72
13.6	FINANČNÍ NÁROČNOST NAVRHOVANÉHO PROJEKTU	73
13.7	VYMEZENÍ PŘÍPADNÝCH RIZIK PŘI REALIZACI PROJEKTU	73
13.8	DEFINICE VÝSTUPŮ PROJEKTU	73
14	NÁVRHY DOPLNĚNÍ INFORMACÍ NA WEBU FMK UTB.....	74
15	KURZ EFEKTIVNÍ A ETICKÉ E-MAILOVÉ KOMUNIKACE	76

15.1	STRUČNÁ CHARAKTERISTIKA VZDĚLÁVACÍHO KURZU	76
15.2	CHARAKTERISTIKA CÍLOVÉ SKUPINY	78
15.3	CÍLE VZDĚLÁVACÍ AKTIVITY	78
15.4	UČEBNÍ PLÁN.....	78
15.5	UČEBNÍ OSNOVA KURZU	79
15.6	ZPŮSOB HODNOCENÍ ÚČASTNÍKŮ.....	80
15.7	FORMA UKONČENÍ KURZU	80
15.8	MATERIÁLNĚ-TECHNICKÉ ZAJIŠTĚNÍ KURZU	80
15.9	PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ KURZU	81
15.10	FINANČNÍ ZAJIŠTĚNÍ	81
15.11	ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ	81
15.12	ZPŮSOB HODNOCENÍ VZDĚLÁVACÍ AKTIVITY	81
	ZÁVĚR	83
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	84
	SEZNAM OBRÁZKŮ	89
	SEZNAM TABULEK.....	90
	SEZNAM PŘÍLOH.....	91

ÚVOD

*„Z každého sdělení se podle mého názoru člověk může něco naučit, při nejmenším to, že „něco takového bych nikdy nenapsal/a“. Považovat osobní nezávislost a spoléhání se na vlastní zkušenosti za nejvyšší autoritu může pomoci zvládnout zklamání, která se on-line zřejmě vyskytují častěji než při bezprostřední komunikaci. **Odpovědi na sebe nechávají čekat nebo vůbec nepřijdou, jsou arogantní, někdy jsou dokonce formulovány urážlivě, z pozice síly, nebo je jejich důsledkem víc práce, než se očekávalo. Především plynulá, vnitřní vyváženost a uvolněnost pomáhá zvládat stres, který velké množství e-mailů nepochybně způsobuje...**Zpráva typu: „Dostal jsem Vaši zprávu, ozvu se, jakmile budu mít zase čas“ stojí jen málo námahy, avšak zmírňuje stres a pochybnosti na obou stranách“ (Motschnig, Nykl, 2011, s. 149).*

V této práci se zabývám internetovou komunikací se specializací na odhalování limitů a navrhování možností zvýšení kvality a efektivity e-mailové komunikace mezi studenty a akademickými pracovníky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.

Pedagogům narůstá e-agenda a studenti, zejména kombinované formy studia, žádají informace a nedočkavě urgují hodnocení svých prací. Plynulejší přenos informací by usnadnila jednoznačná efektivní a etická e-komunikace, jejímiž pravidly se ne všichni řídí.

K problematice e-mailové komunikace mě přivedla vlastní nutná potřeba dosažení co možná nejvyšší efektivity a konstruktivity mých interakcí se svými vyučujícími v závislosti na mém současném maximálním studijním i pracovním vytížení. Studuji souběžně dva studijní obory a zároveň vyučuji pomaturitní a firemní kurzy na jazykové škole. Funkční e-mailová komunikace je pro mě proto zásadní nástroj pro úspěšné zvládnutí všech povinností. Jelikož pracuji sám také jako pedagog vyučující jazyk a mou hlavní zálibou je literatura, dbám na formální i gramatickou stránku sdělení a obecně rozšířená ledabylost e-mailové (ne)kultury mě přinejmenším znepokojuje.

Výzkumné předpoklady v praktické části této práce vycházejí z mých detailních dlouhodobých praktických zkušeností – na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně studuji už 6. rokem třetí odlišný studijní obor, v prezenční i kombinované formě. Jako lektor jazykových kurzů pracuji již 4. rokem a se svými studenty samozřejmě také čile e-mailově korespondujeme.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY

1.1 Problém

V této diplomové práci budu specifikovat, analyzovat a řešit **komunikační problém**, který se v současnosti projevuje při e-mailové komunikaci mezi studenty a akademickými pracovníky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně v rámci jejich pedagogické interakce.

1.1.1 Zdůvodnění výběru tématu

Širší téma *Internetová komunikace – její limity a možnosti v současnosti* jsem si pro svou diplomovou práci zvolil, protože sám tento způsob komunikace jednoznačně preferuji zvláště pro její akční potenciál, který však obecně nebývá doceněn ani využíván naplno.

Na základě vlastních i zprostředkovaných praktických zkušeností, podnětů a poznatků jsem se zaměřil na aktuálně významné subtéma *Zvýšení kvality a efektivity e-mailové komunikace mezi akademickými pracovníky a studenty na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně*.

Problematika e-mailové komunikace v pedagogické interakci je vysoce aktuální a její analýza a řešení nanejvýš potřebné, jelikož v současnosti na UTB:

- Od svých kolegů studentů i vyučujících stále častěji slyšíme v souvislosti s tímto způsobem komunikace nejrůznější připomínky a někdy i zásadní výhrady.
- Vztahy ve škole, školní klima i celkový potenciál instituce se však realizují především komunikací, proto je nutné se na tento možný komunikační problém zaměřit.
- Image školy – tvořená, mimo jiné, úspěšností studentů a absolventů, úrovní akademických pracovníků a také vnitřním klimatem školy – významně ovlivňuje její postavení na trhu a další konkurenceschopnost.

1.1.2 Charakteristika problému

1.1.2.1 Nežádoucí stav

Některé studijní skupiny kombinované formy studia mívají i 180 studentů, jejichž výuku zabezpečuje jediný akademický pracovník, který má množství dalších pracovních povinností. Komunikace se studenty mimo dobu výuky je realizována téměř výhradně prostřednictvím e-mailu: seminární práce, dotazy, omluvenky, žádosti o vysvětlení a další se pedagogům v e-mailových schránkách hromadí geometrickou řadou. Přetížení v člověku vyvolává stres a pocit ohrožení, které často spouští archetypální obranné reakce – boj nebo útěk.

Studentů je mnoho, chtějí znát svá hodnocení, reakce pedagoga, vysvětlení, doplňující informace a jiné. Pokud odpověď dlouho nepřichází či je nedostatečná, vzniká stres v důsledku pocitu odmítnutí, přehlížení či bagatelizace obsahu jejich zprávy či dotazu.

1.1.2.2 Potřeba řešení tohoto stavu

Komunikační problém se v této oblasti projevuje dlouhodobě. Na efektivitě pedagogické komunikace závisí kvalita jak pedagogické interakce, tak výsledného produktu vzdělávacího procesu i celkové dobré jméno školy.

1.1.2.3 Aktuální neznalost řešení

Využití informačních a komunikačních technologií je ve školské praxi stále poměrně nová disciplína, proto je důležité se na tuto problematiku více soustředit.

1.2 Cíle práce

Tato práce má trojí typ cílů podle Maxwellova rozlišení (Švaříček a kol., 2007, s. 62-64):

1. Intelektuální cíl – upozornit na důležitost efektivit e-mailové komunikace jako moderního nástroje nepřímého pedagogického působení a realizace vztahů ve škole – školního klimatu a kultury školy. Sestavit ucelený přehled souvislostí zkoumané pedagogické reality. Přinést konkrétní poznatky o možnostech a limitech e-komunikace.

2. Praktický cíl – získat a předat konkrétní informace o dané problematice využitelné k sebereflexi a zlepšení jak profesních, tak osobních komunikačních dovedností jednotlivců. Jako řešení problému vytvořit návrh zvýšení efektivit e-mailové komunikace na UTB.

3. Personální cíl – prozkoumat a najít souvislosti, pro mě osobně významného, tématu. Splnit požadavky pro úspěšné absolvování magisterského studijního programu.

1.2.1 Hlavní cíl

Navrhnout řešení interpersonálního komunikačního problému v e-mailové korespondenci v rámci pedagogické komunikace mezi pedagogy a studenty UTB ve Zlíně. Odhalit limity a navrhnout možnosti jejich posunutí či odstranění.

1.2.2 Dílčí cíle

- zpracovat rešerši odborné literatury a utřídit relevantní teoretické poznatky a fakta
- navrhnout metodologický postup práce
- získat a vyhodnotit data ze sledované oblasti pedagogické reality
- analyzovat současný stav a zjistit nejčastější jevy – **limity**
- na základě výsledků analýz navrhnout projekt Zvýšení efektivity e-mailové komunikace mezi pedagogy a studenty UTB ve Zlíně – **možnosti**

1.3 Pracovní hypotézy

1. Hypotéza:

Zvyšující se množství e-mailů (a jejich případné formální a obsahové nedostatky) od studentů a víceméně formální využívání LMS Moodle má negativní vliv na zátěž a následné chování (neochotu, podrážděnost) pedagogů UTB vůči studentům, čímž se narušují vzájemné vztahy ve škole, efektivita pedagogické interakce a tím i celkové vnitřní klima, kultura a image školy (konkurenceschopnost) a mohou vznikat a sílit komunikační bariéry. Úspěšnost marketingového řízení školy je však přímo závislá především na kvalitě a efektivitě její vnitřní i vnější komunikace.

2. Hypotéza:

Studenti neinformovaní o pravidlech e-mailové komunikace s akademickými pracovníky UTB a možnostech využití LMS Moodle jako komunikačního nástroje spoluvytvářejí stresové situace pro sebe i pedagogy přetížené e-mailovou agendou, což má negativní dopad na vztahy, klima a efektivitu interakcí ve škole. (Ne)kultura písemné e-komunikace studentů po absolvování studia ovlivní jejich budoucí (ne)úspěch na trhu práce a také celkovou image školy v očích zaměstnavatele (veřejnosti).

2 KOMUNIKACE

Pojem „komunikace“ pochází z latiny. V latinském slovníku „*Thesaurus linguae latinae*“ je ke slovu „*communicare*“ – „*spojovat*“ přiřazen ekvivalent: „*participare*“ – „*spolupodílet se s někým na něčem, mít podíl na něčem společném, spoluúčastnit se*“. Dále zmíněný slovník zdůrazňuje: „*communicare est multum dare*“, což v češtině znamená: „*komunikovat znamená mnoho dávat*“ (Černý, 2007, s. 4).

Křivohlavý (1988) mezilidskou komunikaci definuje jako předávání informací ve vzájemné interakci (spolupůsobení) se sociální percepcí (vnímáním) v průběhu procesu vzájemném poznávání zúčastněných, kdy zároveň s předávanou informací může příjemce – posluchač zachytit také emoční stav vysílajícího – mluvčího, jeho postoj k aktuálnímu dění, k okolí, k sobě samému i jeho skrytá přání či úmysly.

Vybíral (2009, s. 22) píše, že smyslem každé komunikace mezi lidmi je jejich vzájemné dorozumění se a případná úprava vlastního „*vnitřního kontextu*“ myslí, vědomí i nevědomí. Přijímané informace nás pak doslova „*in-formují*“ – „*tvarují, přetvářejí, rozšiřují*“ nebo dokonce zásadně „*přeformátovávají*“ naše dosavadní poznatky, postoje či emoce.

Máme tři způsoby, jak si můžeme něco sdělit, shrnuje Jaro Křivohlavý (1993, s. 18):

Slovy – verbálně, beze slov – neverbálně, činy – svým konáním, chováním, jednáním.

Verbální – slovní komunikace – je nástroj pro sdělování zejména abstraktních obsahů a bývá úmyslná. **Neverbální** – mimoslovní komunikace – je prostředek pro sdělování významu situací, emocí a snah, a častokrát je neúmyslná – nevědomá: prostřednictvím řeči svého těla odhalujeme do jisté míry také něco ze svého nitra, i to, co slovy vyjádřit nechceme nebo neumíme, píše Nakonečný (2009).

Slovní a mimoslovní projev v praxi bývají často ve vzájemném rozporu. Lidé se nám verbálně snaží něco sdělit, jejich chování – neverbální doprovod – však s obsahem jejich slov nekoresponduje. Tím vzniká takzvaná **zdvojená vazba** vzbuzující v příjemci sdělení rozpačky či pochybnosti o platnosti přijímané informace. Z hlediska vývoje lidstva i vývoje jedince je neverbální komunikace starší než verbální komunikace, což je možný důvod, proč neverbální sdělení v takové situaci považujeme za věrohodnější a pro nás směrodatné.

„*Komunikace vstupuje do různých společenských vztahů a těm odpovídají i formy komunikace: mezosobní (interpersonální), skupinová a masová*“, (Černý, 2007, s. 9).

Základní strukturu komunikace tvoří: 1. komunikátor – sdělující osoba, 2. komunikant – přijímající, 3. komuniké – obsah sdělení, informace proudící komunikačním kanálem.

Komunikační proces z hlediska jeho **funkce** Vybíral (2009) člení takto:

- informování: přenos zpráv, doplňování, oznamování,
- instruování: zasvětit, naučit, nasměrovat,
- přesvědčování: ke změně názoru, přiklonění se k jeho straně, ovlivňovat,
- domlouvání: řešení a vyřešení, docílit dohody,
- pobavení: rozveselit, rozptýlit sebe i ostatní,
- kontaktování: sdružovat se,
- exhibice: zalíbit se ostatním, prezentovat se.

Jak už bylo zmíněno výše, každá komunikace se odehrává v určitém kontextu neboli souvislostech, okolnostech poskytujících interakci konkrétní aktuální vymezení. Reálný kontext komunikace vždy ovlivňují určité potencionální nepředvídatelné intervenující proměnné: kdo, s kým, kde, jak, o čem, proč a s jakým výsledkem komunikuje, píše Vybíral (2009, s. 37) a uvádí, že **kontext komunikace** je vždy současně vnitřní i vnější, oba neustále se měnící:

• **Vnitřní kontext komunikace** je přítomen v komunikujících či přihlížejících účastnících, je to součást nás samých – „*my jsme svým kontextem*“ – je tvořen pamětí, emočním stavem, postoji, schémata a vzorci myšlení, fantazií. Vnitřní kontext je neustále aktualizován zážitky, zkušenostmi, emocemi, vztahy, asociacemi, osobnostními rysy a dalšími faktory a podle Tubbsse to jsou „*všechny podněty, přicházející z minulosti i z přítomnosti, které nás informují o světě*“, píše Vybíral (2009, s. 37).

• **Vnější kontext komunikace** bývá sociálně psychologický (s kým či před kým mluvíme), systémový, kulturní, jazykový, společensko-politický a technologický. Vnější kontext, zvláště kulturní, nás významně determinuje, a i když si toho nejsme vědomi, komunikujeme skrze kulturní filtr vytvořený z kulturních vzorců návyků a rituálů, hodnot, pravidel, tradic, módy a podobně (Vybíral, 2009, s. 38).

Základ komunikačního chování tvoří empatie – schopnost a ochota vcítění se a porozumění druhým lidem, pochopení jejich záměrů, potřeb, emocí, myšlení a respektování jejich jednání, chování a vztahů mezi nimi. Schopnost empatie je předpokladem pro zdravou ko-

munikaci a vzájemnou důvěru mezi lidmi, bez níž není možná efektivní spolupráce, zdůrazňuje Peters-Kühlinger (2007) a dále definuje tři zásady při budování důvěry:

- Komunikujte jasně a srozumitelně – formulujte jednoznačně, konkrétně, detailně.
- Komunikujte otevřeně a transparentně – buďte čitelní, pravdiví a tím důvěryhodní.
- Projevujte sami více důvěry, než očekáváte od ostatních – buďte příkladem.

2.1 Neverbální komunikace

Komunikace beze slov je vývojově starší než slovní komunikace, proto, jak jsem zmínil již dříve, zřejmě lidé často nevědomě přikládají větší význam mimoslovním doprovodům než samotnému obsahu slovního sdělení svého partnera.

Neverbálně vyjadřujeme svůj duševní stav, pocity, emoce, prožitky i myšlenky často výstižněji než slovy. Využívání řeči těla je podmíněno typem naší osobnosti, zvláště temperamentem, píše Černý (2007, s. 20) a dále uvádí tyto funkce neverbální komunikace:

1. napomáhá řeči, 2. nahrazuje řeč, 3. vyjadřuje postoj, 4. vyjadřuje emoce.

Černý (2007, s. 11 – 12) dále uvádí osm aspektů neverbální komunikace:

- *Extralingvistické projevy sdělení* – mimojazykové prvky slovní komunikace – časová charakteristika řeči, dimenze hlasu a další zvuky.
- *Mimika* – sdělování proměnami obličeje průběhu myšlenek a vnitřního stavu.
- *Pohledy očí* – projevy vnitřních pochodů a podpora slov určitým druhem pohledu.
- *Haptika* – komunikace dotyky.
- *Gestika* – sdělování gesty (pohyby rukou, posunky).
- *Kinezika* – komunikace pohybem v prostoru a čase.
- *Posturologie* – sdělování celkovým postojem těla v prostorovém kontextu.
- *Proxemika* – komunikace změnami vzájemné fyzické vzdálenosti mezi účastníky.

2.2 Verbální komunikace

Verbální komunikací označujeme slovní vyjadřování prostřednictvím používání příslušného jazyka. V širším pojetí jde o dorozumívání ústní i písemné, přímé nebo zprostředkované, živé či reprodukované, formální a neformální a podobně, píše Vymětal (2008).

Veškerá slovní komunikace je, mimo jiné, tvořena také četnými paralingvistickými jevy doprovázejícími zvukovou tvorbu hlásek (tempo, rytmus, tón hlasu, intonace, pauzy i jejich

délka, případně další neartikulované zvuky), které spolu s neverbálními projevy odhalují také původně nezamýšlené, a to i slovy nesdělitelné, významy (Vybíral, 2009, s. 110).

2.2.1 Písemná komunikace

Významnou změnu v možnostech slovního dorozumívání mezi lidmi přinesla epocha písma, se kterou vznikla takzvaná *nepřímá sociální komunikace*. Osobní přítomnost účastníků v procesu předávání informací tím přestala být nutností. Písemná fixace textu umožnila jeho volný přenos bez ohledu na prostor a čas, píše Černý (2007, s. 13).

V písemné komunikaci – korespondenci je dominantním útvarem dopis, předávaný prostřednictvím pošty, faxem či elektronicky prostřednictvím internetu. Způsob doručení by měl být adekvátní dané situaci – co nejúčinnější, hospodárný a rychlý. V zájmu zachování přehlednosti a srozumitelnosti dopisu je snaha o co největší stručnost žádoucí, avšak nesmí být na úkor zdvořilosti. V dopisech je třeba šetřit s odbornými výrazy a cizími slovy, která mohou narušovat jednoznačnost a srozumitelnost našich sdělení.

<i>Písemná komunikace</i> <i>(dopisy, zprávy, příkazy, směrnice, články a jiné)</i>	
<i>Výhody</i>	<i>Nevýhody</i>
<ul style="list-style-type: none"> • snadná evidence odeslání a přijetí, • přesná fixace složitých sdělení, • usnadňuje souhrn, analýzu a hodnocení informací, • rozšiřuje informace hromadně, • pomůže objasnit ústní informaci, • přesně zachytí smlouvy a dohody, 	<ul style="list-style-type: none"> • je pracná, náročná na čas, • je formálnější než ústní sdělení, • možnost interpretačních problémů, • nemožnost průběžné zpětné vazby, • odeslané zprávy nelze upravovat, • nemožnost dodatečné změny názorů a postojů.

Tabulka I – Výhody a nevýhody písemné komunikace (Schneiderová, Schneider, 2010, s. 26).

Písemná komunikace se řídí mnoha pravidly závaznými (zákony), doporučenými (technické normy) či jen obecnými zvyklostmi (etiketa). Užití příslušných pravidel je závislé také na komunitě, ve které komunikace probíhá. Pravidla platná pro obchodní styk v soukromém styku působí nepřírozeně a naopak (Neugebauer, 2009, s. 7). Porušení listovního tajemství je v ČR trestným činem, závazná je i ochrana osobních dat.

Při psaní profesionálně kvalitních a účinných dopisů se lze řídit následujícím jednoduchým návodem (Mazák, Soldát, 2009, s. 40 - 41):

- **Účel:** mějte neustále na paměti určení a záměr svého dopisu.
- **Adresát:** uvědomte si, komu píšete a předvídejte jeho možné reakce.
- **Pojednání:** svá sdělení uvádějte v logickém pořadí.
- **Styl:** informace pište jasně, stručně, ale zajímavou formou (čtivě).
- **Tón:** berte v úvahu možnost chybných interpretací a negativních reakcí adresáta.
- **Správnost:** závěrem zkontrolujte gramatickou a faktickou správnost svého dopisu.

2.3 Pedagogická komunikace

Pedagogická komunikace je specifický případ sociální komunikace mezi určenými účastníky výchovně vzdělávacího procesu sloužící cílům výuky (Gavora, 2000).

Nelešovská (2005, s. 26) uvádí následující definici podle Leont'jeva (1973):

„Pedagogická komunikace je profesionální komunikace učitele se žákem při vyučovací hodině i mimo ni, jež má určité pedagogické funkce a je zaměřena na vytvoření příznivého psychologického klimatu.“

Klima školy je relativně stabilní kvalita vnitřního prostředí školy, kterou prožívají lidé patřící ke škole (studenti, vyučující, management školy, výzkumní, poradenští, administrativní, techničtí pracovníci a další), a která má vliv na jejich chování, vzájemné vztahy a interakce. Klima školy ovlivňuje rozvoj osobních, školních i společenských hodnot svých studentů, ale i personálu (Ježek a kol. [online], 2005).

Školní prostředí působí na osobnost studenta obsahovou náplní, typem sociální interakce a komunikace, osobnostmi pedagogů, a také materiální složkou (prostory, vybavení a jiné). Učitelé by měli svým chováním, vystupováním a způsobem života poskytovat **identifikační vzory** v souladu se zásadami etiky, píše Kohoutek ([online], 2009).

Tak jako každá organizace má jistou **firemní kulturu** – „soubor společných myšlenek, vizí, poslání, komunikace, sdílení hodnot, motivace a vzájemné podpory jednotlivců s cílem dosažení stupně synergie, kdy se společné hodnoty a ideje spojí, projeví a jsou schopny se dále rozvíjet“ (Plamínek, 2000, s. 214) – tak i škola má svou vlastní kulturu.

Kultura školy, jako sociální systém, je dána společně sdílenými individuálními hodnotami, tradicemi, zkušenostmi a normami, které do ní každý jednotlivec vnáší (Světlík, 1996).

Při výchovně vzdělávacím procesu si sdělujeme (Mareš, Křivohlavý, 1995, s. 21-23):

- **především informace** (jejich účinnost, kvalitu i rozsah limituje informační kapacita, zdravotní stav, sociální vztahy a motivace žáka, a podobně)
- **postoje** (sdělení obsahuje také postoj k obsahu sdělení i postoj k osobě příjemce),
- **emoční stavy** (především prostřednictvím neverbální komunikace),
- **žádost o potvrzení, akceptaci sebepojetí** (sdělujeme vlastní představu o sobě samém a čekáme od druhých reakci na nás),
- **sdělujeme pravidla další komunikace** (slovně i mimoslovně).

Informace v pedagogické komunikaci mohou být:

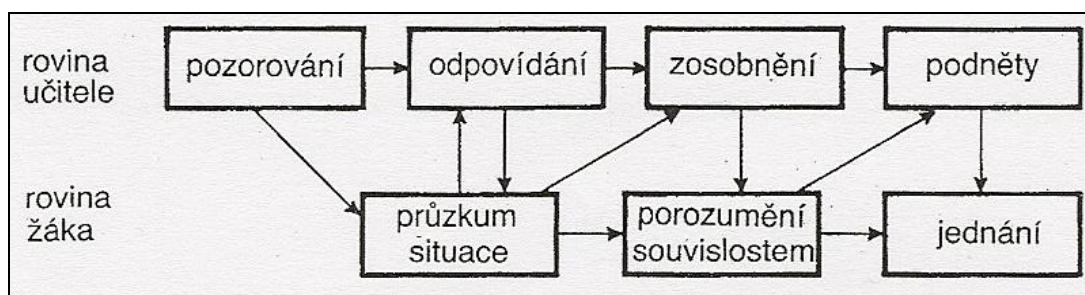
- regulativní** – vyučující navozuje, organizuje, reguluje a hodnotí činnosti, vedoucí ke splnění výukového cíle (úkoly, otázky, pokyny, instrukce, zákazy, pochvaly a jiné),
- afektivní** – zaměřené na rozvoj názorů, postojů, zájmů, potřeb. Pedagog tak působí především na emocionální a volní stránku studentů,
- kognitivní** – informace pro studenty nové, zatím neznámé, jejich zdrojem mohou být také učebnice, časopisy, encyklopedie, internet a podobně.

Pedagogická interakce je podle profesora Kohoutka:

intencionální i funkcionální vícerozměrné vzájemné působení a ovlivňování psychiky a osobnosti všech účastníků výchovně vzdělávacího procesu (žáků, studentů, učitelů, vychovatelů, rodičů) spolu verbálně i neverbálně psychosociálně komunikujících. Je tedy realizována prostřednictvím pedagogické komunikace (www.slovník-cizích-slov.abz.cz).

2.3.1 Zpětná vazba v pedagogické komunikaci

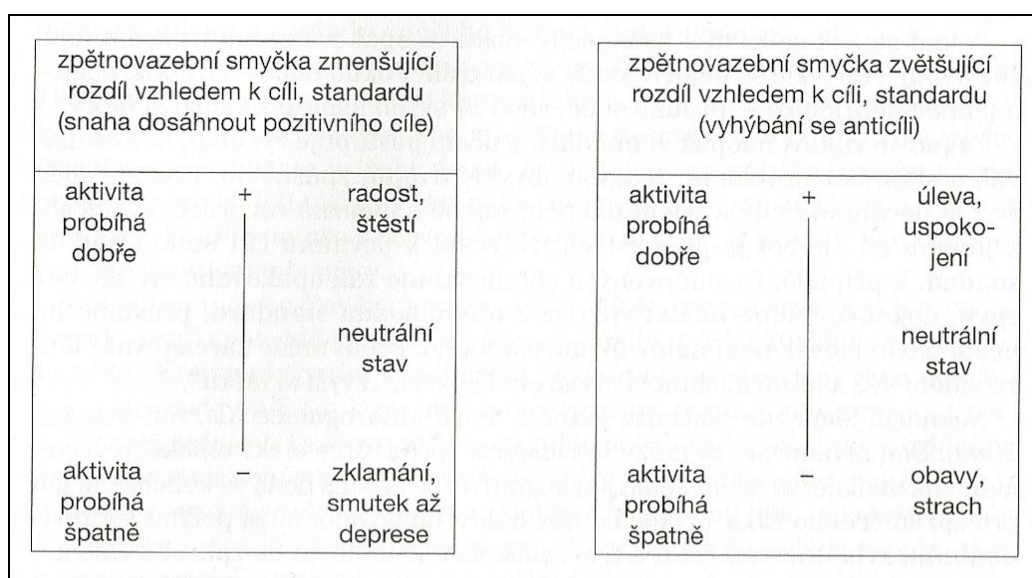
Zpětná vazba má v pedagogické komunikaci zásadní význam pro vzájemné porozumění zúčastněných ve výchovně vzdělávacím procesu, o jehož průběhu poskytuje oběma stranám (studentovi i vyučujícímu) důležité evaluační a korekční informace.



Obrázek 1 – Model rozhovoru mezi učitelem a žákem s účelem pomoci jejich vzájemnému porozumění (Mareš, Křivohlavý, 1995, s. 70).

U zpětné vazby lze rozlišit (Mareš, Krivohlavý, 1995):

- *stránku regulativní* – pedagog řídí žakovu činnost podle jisté strategie,
- *stránku sociální* – účastníci si navzájem specifikují své postoje, vztahy, očekávání,
- *stránku poznávací* – zúčastnění lépe poznávají proces, jeden druhého i sami sebe,
- *stránku rozvojovou* – žák se učí zpětnou vazbu vnímat, užívat, vzdělávat sám sebe.



Obrázek 2 – Dva typy zpětnovazebních smyček vyvolávající specifické emoce (Mareš in Sak, 2007, s. 219).

Při tvorbě a aktualizaci sebepojetí a **pro náš osobnostní rozvoj jsou nejvýznamnější zpětné vazby, které si v procesu komunikace vzájemně poskytujeme**. Naše podvědomí ovlivněné způsobem *sebenazírání* a *sebeпоjetí* se přímo odráží v naší schopnosti zdravé komunikace. Úzkost a pocity vlastní nedostatečnosti mívají za následek vyhýbání se komunikaci nebo naopak komunikujeme způsobem snižujícím důstojnost našeho protějšku ve snaze takto zvýšit, alespoň hypoteticky, svůj pocit vlastní důležitosti, píše Valenta (2005, s. 28 - 29) a shrnuje: „*Lze říci, že nejlepším způsobem, jak se naučit dobře komunikovat, je dosáhnout co nejvyrovnanějšího sebepojetí...*“.

2.3.2 Pravidla pedagogické komunikace

Pro úspěšnost pedagogické komunikace je nutné stanovit předem její pravidla, na jejichž formulování se podílí částečně sama škola (vnitřní předpisy, školní řád), část je dána obecnými společenskými pravidly chování (etický kodex, etiketa) a další část je výsledkem vztahů a interakcí mezi učiteli a žáky (Nelešovská, 2005).

Gavora (2005, s. 33) vymezuje pojem *komunikační pravidlo* jako konkrétní normu, plnící funkci regulace činnosti jednotlivce či skupiny osob, zaměřenou na eliminaci nežádoucích či nepřiměřených jevů.

Důležitým posláním pravidel ve škole je podle Gavory (2005) zajištění dominantního postavení role učitele, který je vůči žákovi společensky i funkčně nadřazený a jako takový by měl v pedagogické interakci rozhodovat kdo, kdy, kde, o čem a jak bude komunikovat

Velký počet pravidel pro komunikaci se žáky podle Nelešovské (2005, s. 31) nemá smysl. Pro zajištění ochoty žáků k respektování pravidel je pak vhodné vytvářet je za účasti jich samotných. Taková demokratická pravidla, jejichž část si žáci sami schválí, se těší jejich většímu budoucímu respektu než pravidla direktivní.

2.4 Komunikační bariéry

Paradoxně zásadní překážkou – bariérou – naší vlastní komunikace často býváme my sami. Od našeho zrodu soustavně někoho posloucháme: nejdříve své rodiče, učitele, kazatele, naše nadřízené, politiky. Posloucháme přednášky, rádio a televizi, vnímáme hlasy našich přátel i protivníků a mnohé další hlasy. A co tichý hlas v nás? Známe své myšlenky, přání, sny či touhy? Známe vlastně sami sebe? Jsme schopni být v kontaktu sami se sebou? Respektujeme svou vlastní přirozenou podstatu? Podobný vnitřní dialog by měl předcházet rozhovorům s druhým člověkem: „*Teprve po tom, co jsme hotovi sami se sebou, měli bychom vstoupit do rozhovoru s druhým člověkem*“ (Křivohlavý, 1993, s. 89).

Překážkami navázání dialogu jsou, podle Polákové (2008), lhostejnost k druhým, parazitování na nich a jejich ovládnutí a ničení. Skutečný dialog je podmíněn svobodou, odpovědností a tolerancí. Nástroji pravého dialogu jsou umění růst, umění dávat i přijímat a respektovat sebe i druhé.

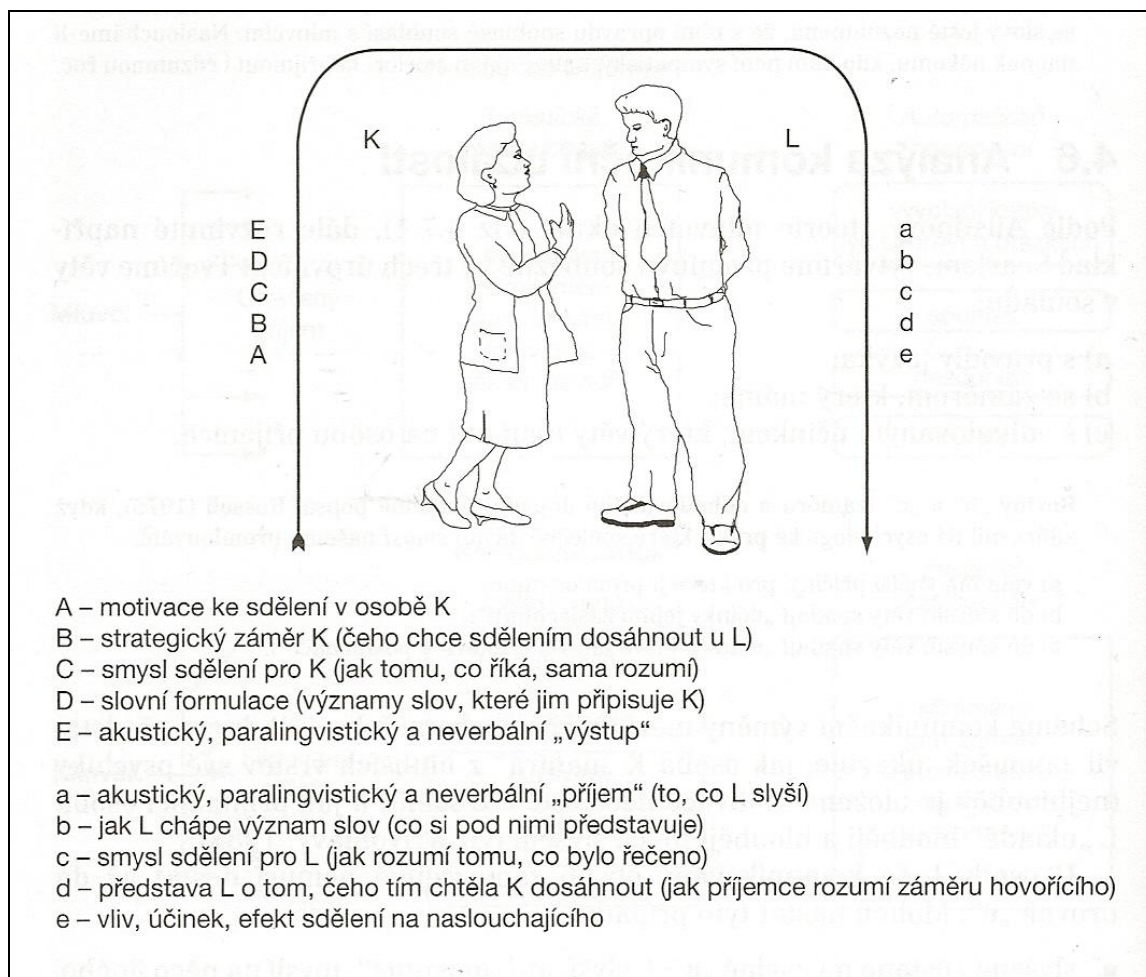
Křivohlavý (1988, s. 173) jmenuje tyto **překážky rozvinutí hlubšího dialogu**:

- **Strach** z odmítnutí nebo rizika mylného výkladu či pochopení mého sdělení,
- **Obranné reakce**, kterých je celá řada, například projekce vlastních chyb na druhé lidi či naopak introjekce, kdy z nedostatků druhých viníme sebe.
- **Předstírání a maskování**.
- **Neúcta**: při projevu každého pokusu o snížení hodnoty partnera už o dialog nejde.
- **Snaha o věcnou komunikaci** vznik či prohloubení dialogu znemožňuje.

- **Snaha vyhnout se ratifikaci sebepojetí:** každý si přeje potvrzení druhých o tom, jaký je i jakým by být mohl. Chceme-li se tomu vyhnout, dialog končí.

Paulík (2007, s. 68 – 73) jmenuje tyto **aspekty bariér efektivní komunikace: objektivní faktory, subjektivní faktory, psychologické faktory, vzdělání, fyziologické faktory, triky, manipulace a hrozby.** Překážky komunikace lze v širším pojetí, podle Paulíka, rozdělit na *neúmyslné*, bez záměru a *překážky úmyslné*, záměrné.

Komunikační bariéry mohou být **interní**, pramenící z osobnostních problémů komunikujících: obava z neúspěchu, problémy osobní (emoce, narušené komunikační schopnosti), netolerance, xenofobie, neúcta, antipatie, nesoustředěnost, stereotypizace, skákání do řeči, čtení myšlenek, fyzické nepohodlí, a **externí:** nezvyklá či nepříjemná situace a prostředí, vlivy dalších osob, nadbytečné zvukové nebo vizuální podněty a podobně.



Obrázek 3 – Analýza komunikace dvou osob (Vybíral, 2009, s. 126).

3 INTERNETOVÁ KOMUNIKACE

Internetová komunikace skýtá dříve netušené **možnosti** (silné stránky, příležitosti), je však omezena nejrůznějšími **limity** (slabými stránkami, hrozbami) a bariérami, které jsem zde již obecně zmínil a podrobněji se jim budu věnovat v této kapitole níže.

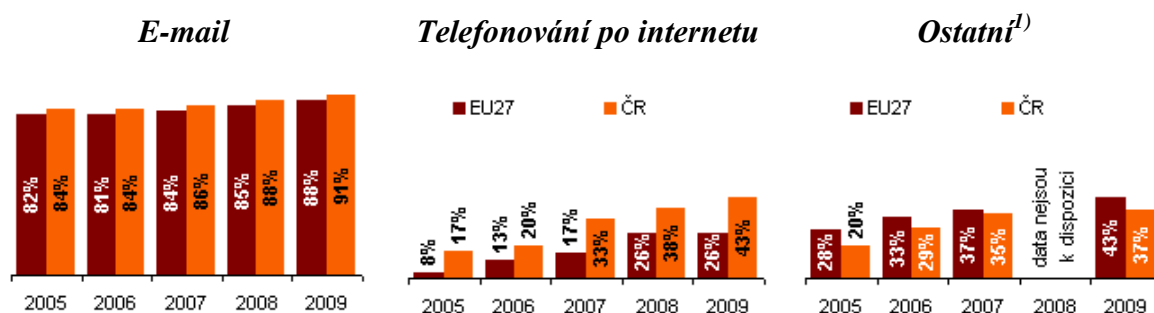
Internet se zrodil v 60. letech 20. století, kdy americká armáda hledala spolehlivý způsob zajištění funkční komunikace armádních počítačů po celém území USA za všech okolností bez rizika ohrožení možným vyřazením části této sítě z provozu. Postupně se pak k internetu připojovaly další instituce, zejména univerzity. Komerční provoz internetu začal kolem roku 1992, kdy National Science Foundation, jako tehdejší správce páteře internetu, umožnil přístup také soukromým subjektům, díky čemuž se internet postupně stal masovým médiem nynějšího rozsahu.

V ČR se průzkumem ve 2. čtvrtletí roku 2011 zjistilo, že mezi zúčastněnými 4 742 domácnostmi (9 262 jednotlivci) bylo osobním počítačem vybaveno 65 % domácností a v 62 % měli lidé zároveň také přístup k internetu (Mazal [online], 2011).

Český statistický úřad uvádí, že v letech 2005 – 2009 byla **nejoblíbenější formou komunikace přes internet elektronická pošta** – posílání e-mailů, což je také jeden z faktů, který mě dovedl k myšlence, blíže se zaměřit právě na tuto formu internetové komunikace.

V roce 2005 e-maily posílalo 84 % uživatelů internetu v ČR (viz graf níže), v roce 2009 už to bylo 91 % (88 % v EU celkem).

(% uživatelů internetu ve věku 16–74 let)

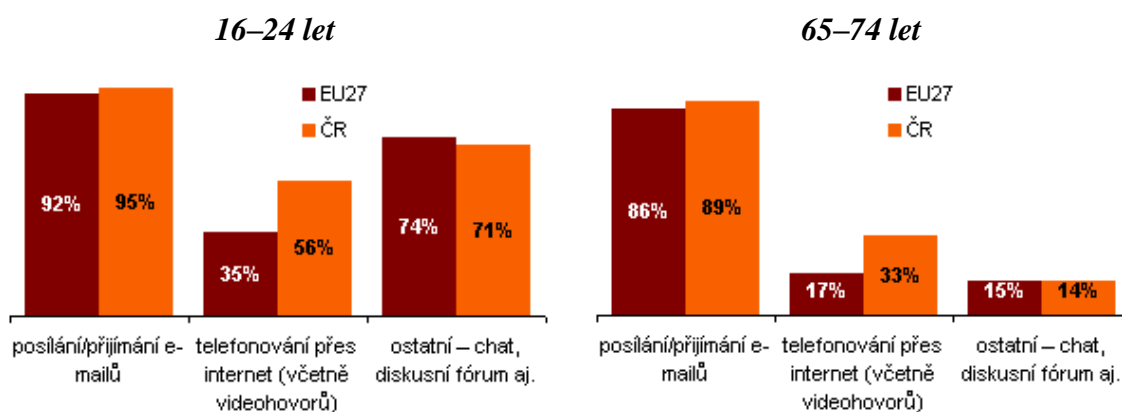


¹⁾ Chat diskuse, instant messaging, psaní blogu, účast v sociálních sítích (dle zdroje: Eurostat, *Community survey on ICT usage in households and by individuals*, 2010).

Obrázek 4 – Způsoby komunikace přes internet v letech 2005–2009 (ČSÚ [on line], 2012).

Podle věku uživatelů je v grafu (viz níže) patrný významný rozdíl v preferenci e-mailů před dalšími formami internetové komunikace u věkové kategorie 65 – 74 let sledované skupiny, ve které nejmladší uživatelé ve věku 16 – 24 let na internetu využívají kromě elektronické pošty i ostatní způsoby komunikace, zatímco majorita nejstarších uživatelů komunikuje po síti prostřednictvím e-mailů.

(% uživatelů internetu v dané věkové skupině)

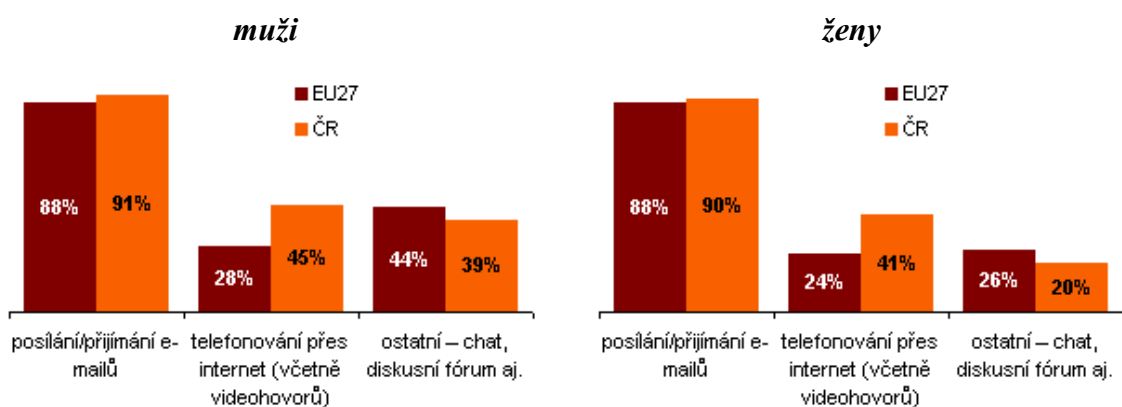


(Dle zdroje: Eurostat, *Community survey on ICT usage in households and by individuals*, 2010).

Obrázek 5 – Způsoby komunikace přes internet dle věku v roce 2009 (ČSÚ [on line], 2012).

Mezi muži a ženami je stupeň obliby e-mailu a telefonování přes internet vyrovnaný. Výrazně více mužů (39 %) než žen (20 %) v ČR však využívá i ostatní formy e-komunikace.

(% uživatelů internetu v dané skupině)



(Ze zdroje: Eurostat, *Community survey on ICT usage in households and by individuals*, 2010).

Obrázek 6 – Způsoby komunikace přes internet dle pohlaví v roce 2009 (ČSÚ [on line], 2012).

Z grafů výše je tedy patrné, že komunikace patří k nejčastějším aktivitám na internetu. **Nejvyužívanější formou internetové komunikace je e-mail**, podstatně méně jsou oblíbeny ostatní způsoby (telefonování, chatování, psaní do diskusních fór, účast v sociálních sítích a podobně), které jsou častěji provozovány muži než ženami a více mladými než staršími uživateli. Telefonování po internetu se v ČR věnuje výrazně více uživatelů, než byl celoevropský průměr v roce 2009. Podle času pak ve sledovaných pěti letech v ČR i v celé EU počet uživatelů internetu rostl a s ním i počet komunikujících pomocí tohoto média (Český statistický úřad [on line], 2012).

3.1 Elektronická komunikace

Pojmy „*elektronická komunikace*“ a „*internetová komunikace*“ bývají laiky často zaměňovány, protože je považují za identické. Termín „*elektronická komunikace*“ je však širší a je pojmu „*internetová komunikace*“ nadřazen, jelikož e-komunikace není vázána pouze na prostředí internetu. Internetová komunikace je však základním typem e-komunikace.

Jak jsem již dříve uvedl, samotný termín „*komunikace*“ vychází z latinského „*communicare*“ – „*spojuvat*“. Obecně lze v rámci kybernetiky komunikaci definovat jako přenos informací mezi subjekty a objekty prostřednictvím jejich vzájemného *e-propojení*.

<i>Elektronická komunikace</i> (<i>elektronické sítě, faxy, modemy, telekonference</i>)	
<i>Výhody</i>	<i>Nevýhody</i>
<ul style="list-style-type: none"> • rychlost přenosu sdělení, • přenos velkého objemu informací při minimální kapacitě, • přesnost, • možnost průběžné zpětné vazby s dokladem. 	<ul style="list-style-type: none"> • rozsah přenášených dat klade časové nároky na jejich následné zpracování, • vysoké náklady na pořízení a provoz komunikačních prostředků, • zprávy zprostředkované PC a faxové nejsou právním dokladem.

Tabulka II – Výhody a nevýhody e-komunikace (Schneiderová, Schneider, 2010, s. 27).

Kopecký (2007, s. 9 – 10) shrnuje základní vlastnosti elektronické komunikace – je: neřízená, hromadná, anonymní, časově a prostorově neomezená, avšak závislá na technologiích a odpovídajících komunikačních dovednostech (počítačové gramotnosti) účastníků – a dále uvádí některé rozdíly mezi běžnou komunikací a e-komunikací (viz tabulka níže):

Běžná komunikace	Elektronická komunikace
Základním prostředkem komunikace je příslušný mluvený jazyk.	Základním prostředkem komunikace je zejména psaný jazyk, menšina uživatelů využívá jazyk mluvený (Skype a VoIP technologie).
Uživatelé zpravidla nejsou anonymní.	Uživatelé mohou zůstat v anonymitě.
Účastníci navzájem komunikují v omezeném počtu, ve skupině.	Účastníci mohou zároveň komunikovat s velkým počtem komunikantů (chat).
Komunikaci omezuje prostor a čas.	Uživatele neomezuje prostor ani čas.
Lze využívat neverbálního vyjadřování (mimika, gesta, haptika, kinezika a jiné).	Neverbální sdělení zde zastupují symboly, ikony (emotikony, akronymy).
Je možný přímý sociální kontakt.	Jde o zprostředkovaný sociální kontakt.
Synchronní komunikace probíhá bez předchozí přípravy.	V synchronní komunikaci je příprava možná.
V asynchronní komunikaci (klasické dopisy) je nesnadná či nemožná dodatečná oprava informací.	Asynchronní komunikace bez časového omezení doručení informace (e-mail, ICQ zpráva, Skype chat) dovoluje veškeré informace snadno upravovat.
Komunikace nevyžaduje žádné specifické zařízení.	Komunikace je podmíněna elektronickým hardwarovým a softwarovým vybavením.

Tabulka III – Některé rozdíly mezi běžnou a elektronickou komunikací (Kopecký, 2007, s. 9 – 10).

Komunikace 21. století je multikanálová. Lze komunikovat s velkým množstvím účastníků v softwarově zprostředkovaných formách, takzvaných kanálech (Kopecký, 2007, s. 71):

1. *Kanál mobilní sítě* (mobilní telefony).
2. *Kanál e-mailové komunikace* (PC s e-mailovou adresou, schránkou).

3. *Kanál messengerů* (ICQ, Mirandu, MS Messenger).

4. *Kanál VoIP = Voice over Internet Protocol* (internetové volání, Skype a alternativy).

Základním typem elektronické komunikace je komunikace internetová, která je vázána na platformu počítačové sítě a je realizována v několika formách:

1. Online komunikace probíhá prostřednictvím počítačové sítě – být online, znamená být připojen k počítačové síti a schopen komunikace. Online komunikaci dále rozlišujeme:

a) **synchronní** – realizovanou v reálném čase, kdy jsou komunikující přítomni komunikační situaci – chat, VoIP telefonie (Skype) a podobně,

b) **asynchronní** – bez odezvy v reálném čase – diskusní fóra, e-maily, knihy návštěv (guestbooky, boardy), různé typy zpráv (SMS).

2. Offline komunikace probíhá mimo připojení na počítačovou síť – zpráva, pozdrav. Mezi offline komunikaci řadíme také uměle generované komunikační odezvy – výukové programy, multimediální encyklopedie a podobně (Kopecký, 2007, s. 21).

Elektronická komunikace stejně jako „každá lidská komunikace je ovlivněna mentálními reprezentacemi účastníků, a to, jak uvědomovanými, tak mimovědomými, stereotypizovaným posuzováním druhých lidí, kontextem či řadou kontextů komunikace a celkovými sebepojetími jednotlivých účastníků“, jak píše Vybíral (2009, s. 20).

E-komunikace je označována jako neřízená, existují pro ni ovšem jistá pravidla – takzvaná **netiketa**, což je *formální konstrukt*, který v praxi obvykle nebývá dodržován. Někde je netiketa chápána jako provozní řád sítě, jinde jako pravidla určená autorům e-publikací.

Respektování pravidel lze v praxi vymáhat spíše omezeně, například v diskusních fórech, upozorněním provozovatele na jeho oprávnění odstraňovat závadné příspěvky či omezit přístup jejich autorů k příslušnému komunikačnímu serveru (Kopecký, 2007, s. 10 - 12).

3.2 Limity a možnosti internetové komunikace

Internet, jako globálně rozšířené komunikační médium, píše Vybíral (2009), nesporně ovlivňuje lidskou komunikaci pozitivně i negativně. Výzkumy ukazují, že internetem zrychlená komunikace má psychologický dopad na její uživatele, na způsob jejich myšlení, kvalitu slovní komunikace i celkový životní styl.

Vybíral (2009, s. 91) uvádí, že vizuální vjemy odvádějí naši pozornost od slovního obsahu bleskovým zahlcením krátkodobé paměti, což omezuje naši další schopnost soustředění.

Prostředí internetu je volnější, hierarchické úrovně zde nemají striktní hranice, e-mail je více neformální. Vedlejší jsou zde otázky zevnějšku, víry, původu, věku, postavení, profese, životního stylu. Všichni zájemci o tento typ komunikace mají, za předpokladů přístupnosti technologického vybavení a nezbytných komunikačních dovedností či počítačové gramotnosti (*e-skills*), stejný prostor a práva na projevy vlastních svobodných vyjádření, což může být přínosem, ale za určitých okolností zároveň překážkou. Prostřednictvím internetu lze například snadno zasílat graficky náročná data a šířit tak obecnou informovanost a vzdělanost, čehož ovšem na druhé straně také snadno mohou zneužívat plagiátoři.

Již výše, v podkapitole 1.3, jsem podle Paulíka (2007) zmínil možné faktory komunikačních bariér, které podle mého zároveň tvoří limity každé komunikace, tedy i internetové, avšak v sobě skrývají také možnosti, příležitosti a výzvy k jejich překonávání.

Možnosti i limity internetové komunikace jsou tedy logicky také ovlivněny *interními* a *externími* faktory, *objektivitou* a *subjektivitou*, *psychologickými* a *fyzilogickými faktory*, *vzděláním*, *záměrností* a *nahodilostmi*, *triky*, *manévry* a *hrozbami*.

3.2.1 Limity internetové komunikace

Herzmann (2007) specifikuje tyto dva základní typy limitů internetové komunikace:

1. Limity přístupu: jsou dány asynchronním procesem pokroku lidstva determinovaného stupněm technologického vývoje, většinovými lidskými schopnostmi a sociálními podmínkami, které se mění postupně až v horizontu generací.

V Česku má přibližně 4,5 miliónů lidí (45 % české populace) přístup k internetu. Zhruba 90.000 lidí u nás (1 %) je negramotných. Každoročně nedokončí základní vzdělání okolo 13.000 mladých (15 % dané věkové skupiny). Neznáme však počty lidí s technickými předpoklady, ale bez motivace, a uživatelů on-line výhradně k zábavě.

Ve světě je 1,25 miliard lidí (19% celosvětové populace) on-line. 1 miliarda lidí (15%) je negramotných a 1,6 miliard (24%) je mimo dosah elektrifikace.

Tato čísla svědčí o propastných rozdílech ve společnosti mezi technologicky vyspělými a technologicky vyloučenými, které každodenně sužují zásadní existenční problémy.

2. Limity důvěry: stálým problémem zůstávají pochybnosti o upřímnosti, otevřenosti a hlavně bezpečnosti internetové komunikace: Kdo se skrývá pod přezdívkou či *avatarem*? Nakolik se stylizujeme? Kdo ano a kdo ne? Co je ještě realita a co už fikce?

Dále se Herzmann (2007) zamýšlí, **jak tyto limity posunout** či odstranit. Navrhuje *změnit technologie* v současnosti omezující zejména osoby zdravotně znevýhodněné (s poruchami zraku, motoriky) a národně i globálně *podpořit vzdělanost a omezit chudobu* zvláště u sociálně marginálních skupin obyvatelstva. Typickou *technologicky znevýhodněnou* osobou je podle Herzmannova evropská důchodkyně, typickou *sociálně znevýhodněnou* je dívka z afrického venkova. V ČR jsou problémy tohoto druhu ve srovnání s těmi globálními poměrně malé, avšak i tak představují značná omezení.

Internetová komunikace, zvláště její nejčastější písemná forma, je omezena těmito **limity**:

- Chybí přirozený kontakt, zpětná vazba komplexní, spontánní reakce druhých.
- Většinu sdělení musíme vyjádřit graficky slovy či symboly, například emotikony.
- Nelze klást bezprostřední doplňující otázky, jen případně tvořit hypotézy.
- To, co jsme odeslali, nelze nikdy vzít dokonale zpět, jen dodatečně relativizovat.
- Naše on-line zprávy zůstávající bez odezvy adresáta nám způsobují stres, který v nás takto spouští neukončené vnitřní archetypální reakce: boj versus útěk.
- Chybějící neverbální doprovod komunikace omezuje srozumitelnost sdělení a zvyšuje jeho nejednoznačnost, čímž roste riziko nedorozumění či konfliktu.

Moderní technologie přenášející hlas i obraz, například videokonference, některé zmíněné nedostatky redukuje pouze částečně, atmosféra kontaktu je nutně odlišná – realitu vnímáme jen zprostředkovaně skrze filtr média (Motschnig, Nykl, 2011).

Náš způsob komunikace se v prostředí internetu v důsledku pocitu anonymity podstatně proměňuje: ztrácíme zábrany (disinhibice), mizí naše úzkost z nevládnutí sociálních situací i obavy z odhalení identity, méně nám záleží na mínění druhých, agresivita zde bývá ventilována až čtyřikrát častěji než v běžné realitě (Šmahel, 2003).

Vzrůstající projevy agrese na internetu nutí legislativu k aktualizaci zákonných hranic. Například od roku 2010 trestní zákoník nově vymezuje takzvaný stalking – nebezpečné úmyslné pronásledování a obtěžování jiné osoby – realizovaný, mimo jiné, opakovanými a pro oběť stresujícími pokusy pachatele o vynucování pozornosti a kontaktu vedené prostřednictvím sociálních sítí, telefonátů, e-mailů, SMS a podobně.

Aktuální a rovněž vzrůstající hrozbou jsou nezákonné aktivity počítačových expertů a narušitelů sítě, takzvaných *hackerů*, kteří svou sílu projeví naplno počátkem letošního roku, kdy protestovali proti kontroverzní a dlouho utajované mezinárodní smlouvě ACTA o pra-

vidlech boje s internetovým šířením nelegálních kopií a padělků. Aktivisté hackerského hnutí *Anonymous* úspěšně napadají počítače vlád a dalších institucí po celém světě a protestují tak proti cenzuře internetu a takzvaným protipirátským zákonům SOPA a ACTA, které mohou omezovat a kriminalizovat i řádné nic netušící občany, například povinnými letištními kontrolami obsahu jejich notebooků, telefonů, USB a příslušenství.

3.2.2 Možnosti internetové komunikace

Funkční komunikace pak umožňuje záměrně a vědomě budovat kvalitní a fungující mezilidské vztahy, ve kterých se zúčastnění cítí dobře, jsou spokojení, pozitivně motivovaní, proto také obvykle stoupá efektivita vzájemných interakcí a celková úroveň výkonu.

„Přínosem internetu je umožnění informační dostupnosti a prostupnosti, interaktivnost při výměně zpráv a rychlost při zprostředkování kontaktu“ (Vybíral, 2009, s. 271).

On-line komunikace umožňuje kontakt s psychikou ostatních osob bez omezení časem a prostorem, proto také internet skýtá terapeutické možnosti prostřednictvím on-line poraden.

„Avšak i banální a osobní e-maily mají sociální a psychickou funkci. Komunikace prostřednictvím těchto e-mailů permanentně potvrzuje jedincům jejich pozici v komunitě, skupině a nepřímo ve společnosti“ (Sak, 2007, s. 57).

Mezi významné přednosti internetové komunikace patří tyto její **možnosti**:

- Lze snadno překonávat prostorové i časové bariéry.
- Sami určíme okamžik, kdy chceme psát a odpovídat.
- Formulaci sdělení lze nechat uzrát a vyjádřit se víc niterně než je možné spontánně.
- Snaha srozumitelně odpovědět, nám někdy pomáhá získat jasno sami sobě.
- Jsme v kontaktu s druhou osobou a přece svobodní bez jejího přímého vlivu na nás.
- Snadno sdílíme zprávy, články, fotky, videa, hudbu, filmy, odkazy na weby a jiné.
- Lze udržovat on-line kontakt s obrovským počtem lidí na celém světě. Navíc si můžeme vybrat, s kým, o čem a jak chceme komunikovat.
- Přenášené obsahy lze snadno fixovat a kdykoli se k nim později vrátit.
- Ze vstupních kontaktů lze rozvinout vztahy založené na e-komunikační výměně.
- Internet usnadňuje navazování vztahů, ale také jejich přerušení bez rizika přímých negativních dopadů, jak tomu bývá při osobním kontaktu (Motschnig, Nykl, 2011).

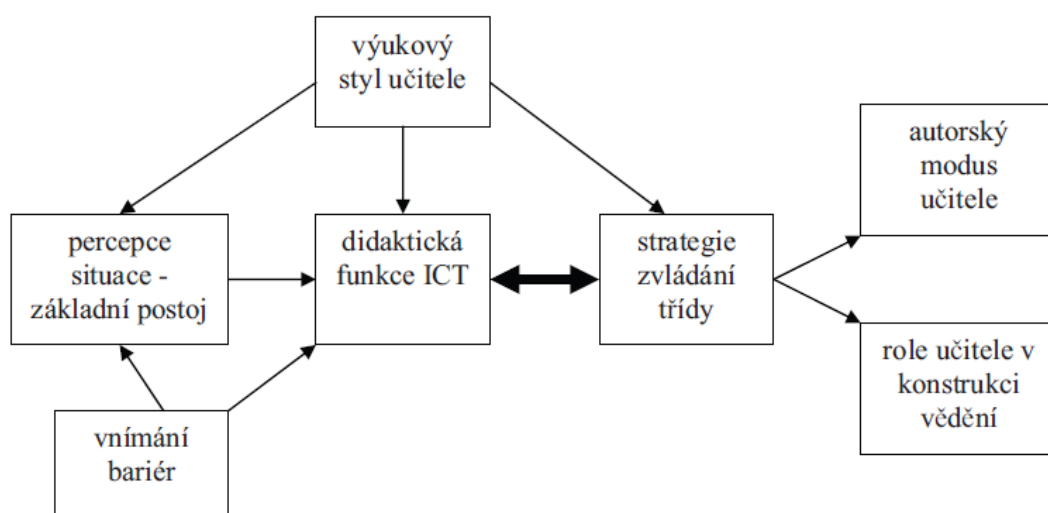
Vybíral (2009, s. 91) píše, že často preferujeme jiný než osobní způsob komunikace zvláště při sdělování nepříjemných informací, kdy nechceme vidět nežádoucí reakci druhých, ale ani odhalit svůj vlastní emoční náboj – rozpaky, smutek, zlost, odpor, sebelítost a jiné.

3.3 E-komunikace ve škole – její limity a možnosti v současnosti

Informační a komunikační technologie (ICT) již zasáhly všechny oblasti školy – výuku, komunikaci ve škole i její řízení. Ovlivňují tak na klíčový fenomén – **kulturu školy** (Zounek, 2006).

Pozornosti pedagogického výzkumu by nemělo uniknout, co se s ICT ve školách vlastně děje, jak jsou využívány a jak s nimi učitelé a žáci reálně nakládají (Zounek, Šed'ová, 2008, s. 138).

Při hlubším zkoumání způsobu využívání počítače a internetu bychom jistě našli řadu případů **formálního a nevhodného použití techniky** – pedagogika, didaktika ani sami učitelé nejsou na novou etapu ve vzdělávání zatím dostatečně připraveni (Sak, 2007, s. 161).



Obrázek 7 – Zapojování ICT do práce učitele: kauzální model (Zounek, Šed'ová, 2008, s. 147).

„E-komunikace je neustále ve vývoji, je třeba zapojit vybraná témata do celoživotního vzdělávání učitelů ZŠ, ale také vysokoškolských pedagogů, kteří pak mohou znalosti a dovednosti předávat studentům učitelských oborů“ (Kopecký, 2007, s. 84).

Podstatné je především zvládnutí nových didaktických situací spjatých se zaváděním moderních technologií do vyučování a učení (Zounek, Šed'ová, 2008, s. 139).

3.3.1 E-learning

„E-learning patří k nejužívanějším pojmům v oblasti informatiky a vzdělávání je všeobecně chápáno jako **jedna z největších možností a předností počítače a internetu**“ (Sak, 2007, s. 148).

E-learning je *asynchronní e-komunikace* zprostředkovávající rozšířený přístup ke vzdělání, k informacím, umožňující aktivní distanční učení. Jde v něm především o komunikaci, sdílení dat, organizaci studijního času, vyhodnocování a testování (Sak, 2007, s. 148 – 149).

„E-learning obsahuje řadu prvků, jedná se o tvůrce softwaru, počítač, připojení k internetu, žáka, učitele-tutora. Stav či úroveň každého z těchto prvků ovlivňují efektivitu konkrétní elektronické výuky“ (Sak, 2007, s. 153).

Výzkum na školách v ČR odhalil tyto **možnosti a limity e-learningu**:

- Pro e-learning jsou české školy dostatečně vybaveny informační technikou.
- Žáci a studenti jsou dostatečně počítačově gramotní.
- Hlavní bariérou pro rozšíření e-learningu v ČR je nedostatek informací, znalostí a dovedností ve vztahu k e-learningu.
- Limitující jsou znalosti učitelů o e-learningu a jejich kompetence pracovat s ním.
- Problémy mají své kořeny již ve studiu budoucích učitelů na vysokých školách. V žádné ze škol vzdělávajících budoucí učitele nejsou studenti na využívání e-learningu dostatečně připraveni.
- Výzkum přinesl jednoznačný závěr, že problematika e-learningu vyžaduje rozpracování specifické didaktiky (Sak, 2007, s. 169).

3.3.1.1 LMS Moodle (*Learning Management System*)

Systém pro řízení výuky Moodle představuje efektivní způsob využívání informačních a komunikačních technologií ve vzdělávacím procesu. Má tyto funkce:

1. **prezentace a distribuce** studijních materiálů (přímo na serveru, odkazy na ně)
2. **komunikační nástroje** pro interakci mezi studenty a pedagogy (*diskusní fóra, chat, ankety*, poznámky a podobně)
3. **nástroje administrace kurzů** (lze sledovat aktivity studentů a jejich výsledky, hodnotit, testovat výsledky výuky).

3.3.1.2 *E-learning v informačním systému Masarykovy univerzity v Brně*

Na Masarykově univerzitě v Brně je e-learning přímo začleněn do informačního systému školy (IS MU) a je využíván také ke vzájemné adresné, přehledné a transparentní komunikaci účastníků pedagogického procesu.

Výhody integrovaného informačního a komunikačního systému:

- ekonomická výhodnost (centralizace vývoje jednoho systému)
- dostupnost elektronické i administrativní podpory studia/výuky v jednom důvěryhodném spolehlivém zdroji pro studenty i učitele
- možnost využití dalších nástrojů zvyšuje komfort e-learningu: komunikační nástroje (e-mail, vývěsky) a administrativní nástroje
- studenti mají identické možnosti agend jako učitelé: vkládat studijní texty, testovací otázky, diskusní vlákna a jiné
- semestrální historie kurzů – lze se vracet k materiálům z neaktuálních kurzů
- lze sdílet části kurzů ve více předmětech prostřednictvím odkazů
- důvěryhodnost, spolehlivost, bezpečnost a trvalá dostupnost
- unikátní služba odhalování plagiátů nejen pro kvalifikační práce, ale i pro odevzdávané úkoly, odpovědi v testech a další (<http://is.muni.cz/elportal/principy.pl>).

4 E-MAIL

E-mail – elektronická pošta – je jednoznačně nejvyužívanější forma internetové komunikace (viz kapitola 2.), jejíž technické možnosti i limity určuje dostupnost a rozvoj informačních technologií, hardwaru a softwaru. Jestliže však e-mail, a e-komunikace obecně, má sloužit svému poslání, musí naplňovat primární princip komunikace v původním významu tohoto pojmu „*communicare*“ – „*spojovat*“, jak jsem již uvedl v 1. kapitole. Naplnění tohoto smyslu však už výhradně závisí na lidském faktoru jednotlivců a jejich komunikačních kompetencích, které by měli v zájmu efektivit svých interakcí neustále rozvíjet a zlepšovat, aby je komunikace opravdu spojovala a ne spíše rozdělovala.

Historicky první e-mail byl odeslán v roce 1969 v rámci projektu *ARPANET* (viz výše). Dnes je e-mail základním nástrojem efektivní asynchronní komunikace (Kopecký, 2007).

Hlavním cílem e-mailu je umožnit odesílateli předávání informací (dat) adresátovi v co nejkratším čase při minimálních nákladech.

Klady i zápory e-komunikace jsem se zabýval už výše ve 2. kapitole, zde jen krátce zmíním další negativní jevy spojené přímo s e-maily, a to takzvané *spamování* – rozesílání nevyžádané pošty, které od roku 2004 upravuje *antispamový zákon* omezující zasílání nevyžádaných obchodních e-mailů bez prokazatelného souhlasu adresáta. Vedle spamu se objevují i takzvané *hoaxy* -- poplašné zprávy. Dalším aktuálním nebezpečím souvisejícím s používáním e-mailu je takzvaný *phishing* – internetový podvod snažící se prostřednictvím fingovaného e-mailu vylákat od uživatelů internetového bankovníctví přístupové údaje k jejich účtům a zneužít je ve svůj finanční prospěch (Kopecký, 2007, s. 25).

4.1 Nejčastější chyby v e-mailech

Psaní sms předpokládá rychlé a stručné formulace, e-mail však musí být zdvořilý jako klasický dopis a musí mít i podobnou strukturu, radí odborník na etiketu Špaček (2008, s. 71).

E-maily jsou dnes takovou samozřejmostí, že o nich vesměs nepřemýšlíme. Běžně korespondenční etiketu nedodržujeme, čímž škodíme sami sobě i dobrému jménu organizace, v níž pracujeme. Aktuálnost a rozšířenost chybování v e-mailech dokládá i čerstvá zpráva (z 3. 4. 2012) na vyhledávaném serveru TV Nova (tn.cz) s praktickými doporučeními a pravidly psaní e-mailů od ředitele Počítačové školy Gopas J. Dvořáka, který radí: *1. Používejte správný typ písma, 2. Uvádějte vždy předmět zprávy, 3. Pozor na emoce a sarkasmus, 4.*

Emotikony používejte s citem, 5. Při hromadné korespondenci odpovídejte všem, 6. Při hromadné korespondenci s neznámými lidmi použijte skrytou kopii, 7. Neposílejte nadměrně velké přílohy, 8. Nespoléhejte na funkci kontrola pravopisu (tn.cz [online], 2012).

Taylor (2009, s. 24 - 27) uvádí těchto **10 nejčastějších formálních a obsahových chyb**, kterých se dopouštíme při psaní e-mailů:

1. Nic neříkající předmět zprávy

2. Chybějící pozdrav a žádný podpis

3. Zpráva je napsaná ledabyle: není zřejmý její cíl, bez snahy o logické uspořádání myšlenek, obsahuje pravopisné chyby, množství překlepů a je heslovitá, nesouvislá, nepřehledná.

4. Používání špatné velikosti písma: ve světě e-mailu znamená používání velkých písmen totéž, jako kdybychom na adresáta KŘÍČELI!!!

5. Špatná mluvnice, chybný pravopis a interpunkční znaménka

6. Mizerné formátování: rozvláčné věty, bez členění do odstavců, bez mezer.

7. Neurčité zprávy: málokdy dosáhnou cíle, stávají se jen zdrojem rozhořčení a zmatku.

8. Nevrlý tón: špatně zvolený tón může adresáta přimět k obrannému postoji.

9. Kopie všem: posíláme zprávy jen těm, kteří je potřebují nebo se jich týkají.

10. Nepřehlednost: odpověď je nutno umístit nad původní zprávu (Taylor, 2009, s. 27).

E-mail také nemusí být vždy tím nejlepším řešením – telefonát nebo osobní schůzka mohou být vhodnější: při vyjednávání, když potřebujeme okamžitou odpověď, chceme probrat citlivou záležitost nebo udržet důvěrné informace v tajnosti.

Před odesláním jakéhokoli e-mailu si vždy položte otázku: „*Vyslovil bych stejné věty, kdybych stál druhému tváří v tvář?*“, připomíná Taylor (2009, s. 35).

4.2 Pravidla pro psaní e-mailů

Některá pravidla jsou **závazná** vycházející z legislativy, další jsou **doporučená** řídící se požadavky technických norem obecně považovaných za standard zejména v obchodní a úřední korespondenci. Takzvaná **zvyková** jsou pravidla obecně uznávaná, jsou to například: typografická pravidla, Pravidla českého pravopisu či Netiketa, která prosazuje hlavní zásadu: konzervativnost při odesílání a liberálnost k obdrženému e-mailu (Neugebauer, 2009).

Taylor (2009, s. 89) uvádí základní pravidla pro psaní efektivních e-mailů.

E-maily tedy musí:

- být stručné a jasné, výstižné a srozumitelné, s krátkými větami a běžným jazykem,
- mít logickou strukturu,
- být přívětivé ke čtenáři, s vhodným tónem a odpovídajícími výrazy,
- jasně sdělovat příjemci svůj účel, vysvětlovat svá očekávání,
- být správné bez gramatických chyb, s potřebnými informacemi a podrobnostmi.

Taylor (2009, s. 99) uvádí následujících **7 stupňů úspěšného sestavování e-mailů**:

1. *krok: Určení cíle zprávy* – jasnění svého záměru a očekávaného výsledku,
2. *krok: Zjišťování informací* – shromáždění podkladů potřebných k porozumění zprávě,
3. *krok: Uspořádání myšlenek* – srovnání myšlenek podle logického řádu,
4. *krok: Návrh zprávy* – vytvoření prvního konceptu zprávy,
5. *krok: Snaha domyslet reakci čtenáře* – to nejdůležitější: Je text srozumitelný?
6. *krok: Vyjasnění a vylepšení* – úprava textu, zdokonalení tónu, členění, volbu slov.
7. *krok: Opravy a úpravy* – gramatiky, pravopisu, interpunkce.

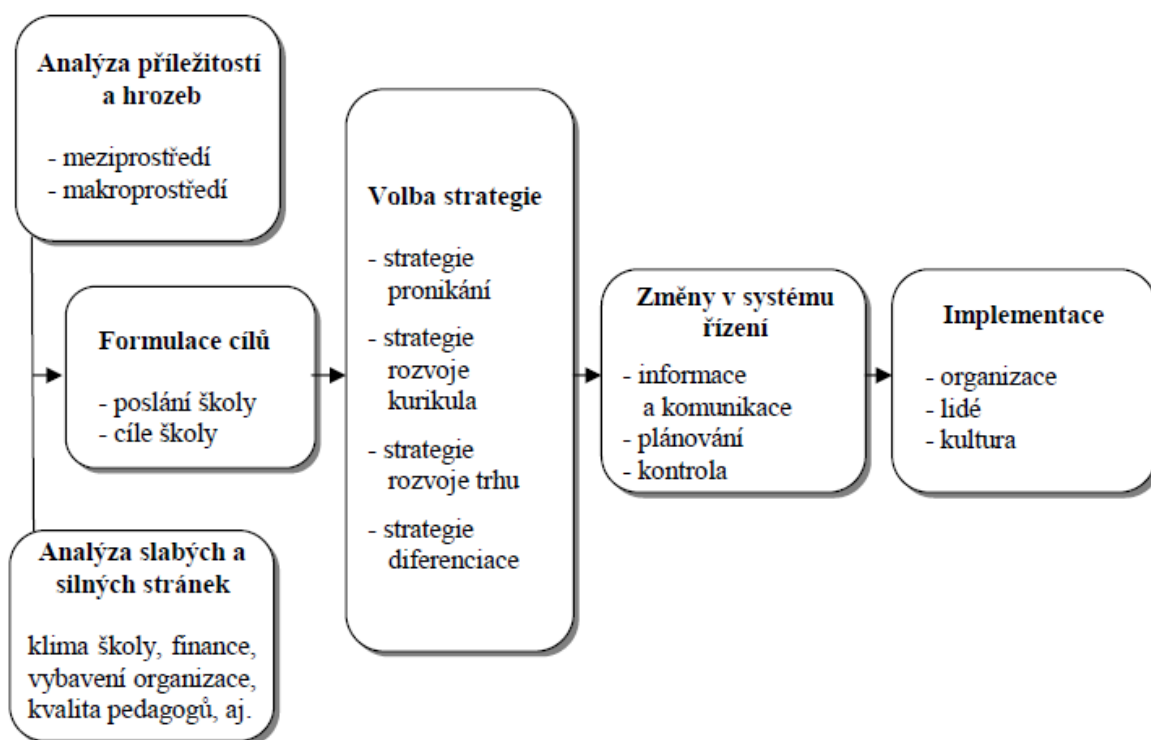
Nejdůležitější pravidla e-mailu shrnují Mazák a Soldát (2009) následovně:

- Buďte vždy zdvořilí – oslovte, pozdravte, poproste, poděkujte, rozlučte se.
- Pište stručně, srozumitelně, používejte krátké věty.
- Buďte korektní, vyhýbejte se ironii, sarkasmu a osobnímu vtipkování.
- Pokud nemůžete odpovědět do 24 hodin, omluvte se za zpožděnou reakci.
- Přijetí každé informace potvrzujte, stručným *Re: ...* nebo poděkováním.
- Mezi nejhorší prohřešky proti slušnosti na síti patří takzvaný *spamování* (viz výše).
- Neomluvitelné je také takzvané *forwardování* zpráv – přeposílání bez souhlasu odesílatele.
- Opatrně užívejte zasílání hromadných e-mailů, které tak působí jako nedůležitá formalita.
- Nezapomínejte, že váš e-mail může číst kromě adresáta ještě mnoho dalších.
- Nesdělujte ani neuchovávejte v počítači důvěrné informace.
- Nezatěžujte síť ani e-mailové schránky partnerů, pište jen pro ně významné informace.
- Nekomplikujte druhým práci na síti zahlcením kapacity či jinak. (Mazák, Soldát, 2009).

5 MARKETINGOVÉ ŘÍZENÍ ŠKOLY

Pojmem **marketing** se rozumí organizační funkce a systém procesů pro vytváření, komunikaci a dodávání hodnot zákazníkům (klientům) a pro řízení vztahu se zákazníky způsobem výhodným pro zájmy organizace a jejích zřizovatelů či podílníků. V případě školy pak klienty budou studenti a potencionální zájemci, případně jejich rodiče.

Řízení neboli management je proces koordinace pracovních činností tak, aby probíhaly efektivně pro naplnění cílů organizace. Funkce managementu (procesu řízení) jsou: analýza, plánování, organizování, vedení a kontrola, kde manažer vystupuje ve specifických rolích: pro mezilidské vztahy, pro předávání informací a rozhodování. Dovednosti manažera finálně ovlivňují proces řízení i výslednou kvalitu produktu. Vedle technických a koncepčních dovedností manažera rozhodují ty lidské (Robbins, Coulter, 2004).



Obrázek 8 – *Proces strategického plánování školy* (Světlík, 2006, s. 110).

5.1 Priority marketingové řízení školy

- Strategické řízení školy – po provedení SWOT analýzy určuje dlouhodobé cíle a strategii k jejich dosažení
- Styl řízení školy umožňující pružně reagovat i na neočekávané změny ve vývoji.
- Vytvoření dobře fungující organizace zajišťující strategický rozvoj školy.

- Využívání vnitřního, personálního marketingu – práce s lidmi, zlepšování vzájemných vztahů, motivace učitelů, podpora týmové spolupráce, pozitivní prostředí a vnitřní klima školy
- Relační marketing tvořící podmínky pro spolupráci s odborníky.
- Evaluace výsledků činnosti školy s detailní analýzou všech faktorů ovlivňujících výsledky a budoucí rozvoj školy (Světlík, 2006).

5.2 Přínosy marketingového řízení pro školu

- Zvýšení kvality a pestrosti vzdělávací nabídky, čímž škola zvýší spokojenost stávajících studentů a přiláká potenciální zájemce o studium.
- Plnění cílů školy za pomoci nástroje SWOT analýzy určuje směr dalšího rozvoje.
- Informovanost prostřednictvím funkční komunikace školy se svými klienty.
- Financování – díky svým kvalitám škola získává dostatek financí od státu.
- Loajalita – uspokojováním potřeb zůstanou klienti škole věrni (Světlík, 2006).

5.3 Marketingová komunikace školy

Komunikace školy se svými klienty – studenty, zaměstnanci i partnery by měla být oboustranná. Marketingovou komunikaci školy Světlík (2006) člení na vnitřní a vnější. Ve vnitřní komunikaci dochází k výměně informací mezi školou a jejími stávajícími studenty a zaměstnanci. Ve vnější komunikaci naopak dochází ke sdílení informací s potenciálními studenty, zaměstnanci, klienty, partnery a veřejností, které škola přesvědčuje o svých kvalitách za účelem vyvolání zájmu, navázání a rozvíjení vzájemné spolupráce.

5.3.1 Hlavní cíle vnitřní marketingové komunikace školy

- Informovat pracovníky a studenty o jejich právech a povinnostech, úspěších, akcích konaných školou a podobně.
- Motivovat své zaměstnance a studenty.
- Vytvářet dobré pracovní podmínky pro zaměstnance i studenty (Světlík, 2006).

5.3.2 Hlavní cíle vnější marketingové komunikace školy

- Informovat o aktivitách školy, budovat její image.
- Přesvědčit potenciální zájemce ke studiu na škole.
- Permanentně zviditelňovat školu (Světlík, 2006).

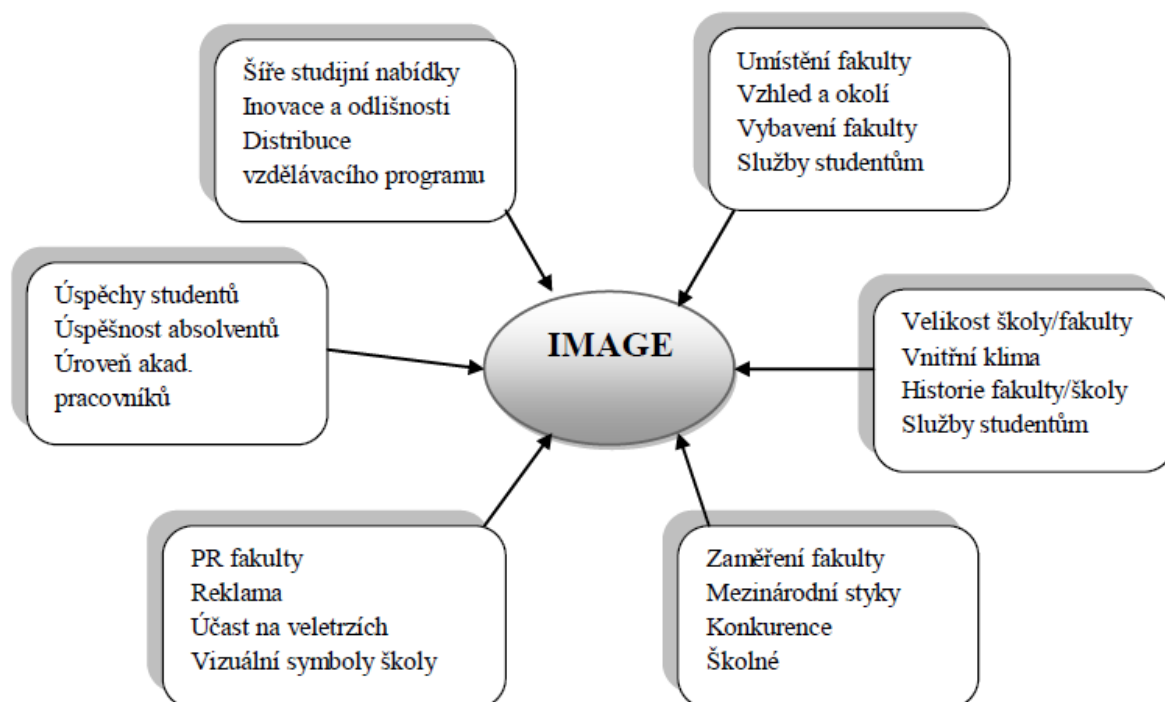
5.4 Fáze marketingového výzkumu

1. Vymezení problému a cíle výzkumu
2. Sběr informací (dat)
3. Analýza údajů
4. Závěry a opatření

Podle druhu cíle, jehož chceme dosáhnout, může jít o výzkum informativní, deskriptivní nebo kauzální. Základní údaje lze sbírat kvalitativním výzkumem, kde sledujeme početně menší vzorek dotazovaných. U kvantitativního typu výzkumu je žádoucí získat co největší výzkumný soubor pro dostatečné statistické údaje (Světlík, 2006).

5.5 Image školy

Image školy významně ovlivňuje její postavení na trhu a konkurenceschopnost. Středem zájmu této práce je pak **vnitřní klima školy**, jehož náboj je determinován především kvalitou vzájemných vztahů ve škole realizovaných vzájemnou komunikací.



Obrázek 9 – *Komponenty image vysoké školy* (Světlík, 2006).

6 SHRUTÍ TEORETICKÝCH VÝCHODISEK

Možnosti internetové komunikace jsou limitovány dvěma základními faktory:

- *Informační a komunikační technologie* – jejich dostupnost, variabilita, rozvoj
- *Člověk* – jeho schopnosti, dovednosti (e-skills), sociální a ekonomické podmínky

6.1 Limity internetové komunikace

6.1.1 Obecné limity komunikace v prostředí internetu

- Technologické a sociální vyloučení jednotlivců a skupin lidí – nedostupnost médií
- Zdravotní omezení – motorika, rozlišovací schopnosti, poruchy zraku, psychika
- Bezpečnost internetu – důvěryhodnost, ochrana dat, kolaps sítě, e-kriminalita
- Možnost zhroucení systému – energetická krize, ekologické katastrofy, lidský faktor
- Absence přirozeného kontaktu – narušení vazeb a vnitřní stability lidí

6.1.2 Limity pedagogické e-mailové komunikace mezi učiteli a studenty

- Neexistence či nevymahatelnost pravidel komunikace
- Finanční náročnost pořízení a obnovy technologií
- Formální a nevhodné využití techniky
- Nedostatečná připravenost či přetíženost učitelů a otázka motivace
- Omezení přímé osobní pedagogické interakce

6.2 Možnosti internetové komunikace

6.2.1 Obecné možnosti internetové komunikace

- Rychlý přenos množství dat bez ohledu na prostor a čas zároveň mnoha lidem
- Integrace i zdravotně znevýhodněných osob do společnosti – kontakt s okolím
- Rozvoj vzdělanosti a informovanosti lidstva
- Snadné navazování, udržování i ukončování vztahů – množství kontaktů

6.2.2 Možnosti pedagogické e-mailové komunikace mezi učiteli a studenty

- Využití e-learningu jako komunikačního nástroje
- Zvýšení informovanosti studentů i učitelů – sdílení e-odkazů
- Zvýšení efektivity vzájemných interakcí – zlepšení studijních výsledků
- Snížení přetíženosti učitelů – snadné zadávání, hodnocení úkolů
- Fixace informací, přehlednost, adresnost, interaktivita, dostupnost
- Poskytování zpětné vazby – snížení stresujících situací v pedagogickém procesu
- Zlepšení a rozvoj vztahů ve škole – příznivější vnitřní klima a kultura školy

7 METODOLOGIE

7.1 Hlavní cíl výzkumu

- zjistit, jak v současnosti na UTB ve Zlíně probíhá e-mailová komunikace mezi studenty a pedagogy – pro potřeby návrhu projektu zvýšení její efektivity a kvality

7.2 Typ a technika výzkumu

Zvolil jsem **kvantitativní typ** výzkumu pro nutnost získat data od co nejvíce respondentů. Jako nástroj jsem použil **dotazník** v e-formě pro jeho snadné šíření, realizaci i návratnost.

7.3 Výzkumný soubor – respondenti

- studenti UTB – anonymní e-dotazník
- akademičtí pracovníci UTB – adresný dotaz prostřednictvím e-mailu

7.4 Výzkumné předpoklady a hypotézy

7.4.1 Výzkumné předpoklady

- Převládající způsob komunikace mezi učiteli a studenty UTB je e-mail.
- Studenti většinou mají přístup k internetu.
- Pedagogové LMS Moodle plně nevyužívají jako komunikačního nástroje.
- Studenti i učitelé v e-mailech chybují.
- Instrukce o pravidlech e-mailové komunikace na UTB chybí.

7.4.2 Hypotézy výzkumu

Pracovní hypotézy zmíněné v *Úvodu do problematiky* teoretické části této práce jsem pro potřeby výzkumu dále takto upřesnil:

1. Zasílání prací jako důvod e-mailové komunikace je častější než jiné důvody e-mailů.
2. Studenti označí za nejčastější chyby v e-mailech pedagogů jevy související s rychlostí reakcí učitelů a jejich stručností či neochotou.
3. Vyučující si nejvíce stěžují na obtížnou identifikaci studenta odesílajícího e-mail, absenci oslovení či uvádění nesprávného titulu a nedočkavost studentů.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

8 UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

- Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně (UTB) byla zřízena dne 1. 1. 2001.
- UTB má v současnosti **6 fakult**: Fakultou technologickou, Fakultou managementu a ekonomiky, Fakultou multimediálních komunikací, Fakultou aplikované informatiky, Fakultou humanitních studií a Fakultou logistiky a krizového řízení.
- Ve 172 akreditovaných studijních oborech v rámci 89 akreditovaných studijních programů studuje v akademickém roce 2011 / 2012 na **13000 studentů**.
- UTB má okolo 900 zaměstnanců, z toho přibližně **450 akademických pracovníků**.
- Univerzita má kvalitní informačně technologické zázemí. K univerzitní počítačové síti je připojeno **2870 počítačů**, studenti mají v prostorách UTB také přístup do univerzitní WiFi sítě a možnost připojení vlastních PC/notebooků (www.utb.cz).
- V roce 2010 navštěvovalo kurzy celoživotního vzdělávání celkem 1767 posluchačů, z toho 1230 posluchačů Univerzitu třetího věku.

8.1 E- komunikace mezi učiteli a studenty UTB v současnosti

Každý student i pracovník UTB má vlastní školní e-mailovou schránku, k níž se lze připojit pomocí webového klienta <http://webmail.utb.cz> nebo libovolného e-mailového klienta.

Návod na používání webmailu (Strouhal, 2010), který slouží k popisu webového klienta pro UTB e-mail a jeho nastavení, dostupný z <http://web.utb.cz/cs/docs/webmail.pdf>, poskytuje množství přehledných instrukcí k použití elektronické pošty, leč ryze technického charakteru. Informace o doporučené formě a obsahu e-mailu či dalších pravidlech jejich psaní však tento návod neobsahuje.

Akademičtí pracovníci tuto školní e-mailovou adresu ke komunikaci se studenty používají – zatímco studenti ji, soudě podle častých připomínek pedagogů, užívají spíše výjimečně.

Univerzita je vybavena elektronickým systémem pro řízení výuky LMS (Learning Management System) **Moodle**, což je, podle jeho popisu na webu UTB: „*moderní systém garantující bezpečný provoz a ochranu vloženého know how na současné úrovni technologických poznatků. LMS portál je realizován ve spolupráci s Ústavem informatiky a umělé inteligence FAI UTB*“ (<http://vyuka.fhs.utb.cz/>).

Funkce LMS Moodle jsem už zmiňoval výše v subkapitole 3.3.1.1., nyní jen připomínám, že jej lze, mimo jiné, využívat ke vzájemné transparentní komunikaci pedagogů se studenty. V praxi jsou však v této oblasti patrné ještě mnohé rezervy.

Výroční zpráva o činnosti UTB za rok 2010 informuje (mimo jiné), že:

- v roce 2010 pokračoval pozitivní trend ve větším zapojování e-learningu do podpory výuky v kombinované i prezenční formě studia (s. 37),
- Fakulta managementu a ekonomiky v roce 2010 realizovala kurzy pro akademické pracovníky zaměřené na použití Moodle pro vedení výuky,
- Fakulta multimediálních komunikací uskutečnila v roce 2010 celkem pět kurzů dalšího vzdělávání akademických pracovníků, mezi nimi i kurz „*Zvyšování komunikačních dovedností*“,
- Fakulta humanitních studií uskutečnila v roce 2010 Kurz Moodle a seminář práce se systémem Stag (s. 43),
- V průběhu roku připravila akademická poradna semináře na témata: „*Principy efektivní komunikace – sociální poznávání, verbální a neverbální komunikace, partneři v komunikaci, umění naslouchat, konstruktivní hádka*“ a „*Sociální kompetence, empatie, formální vztahy mezi lidmi, etika, slušnost jako vrozená vlastnost, zdvořilost jako podřízení se společenským normám, takt. Partnerské vztahy, manželství. Násilí v rodině.*“ (s. 53),
- „*Prioritní oblastí Dlouhodobého záměru UTB je internacionalizace jak v oblasti aktivit studijních, tak vědeckovýzkumných a tvůrčích. Internacionalizace má na UTB relativně vysokou úroveň a je silnou stránkou univerzity. Univerzita prosazuje dvojjazyčnost ve všech oblastech, a tím zvyšuje svoji schopnost mezinárodně komunikovat*“ (s. 56),
- Výroční zprávy UTB od roku 2006 ve SWOT analýze uvádějí už pátým rokem v sekci **Slabé stránky** na 1. místě: „*vysoké zatížení některých akademických pracovníků v pedagogickém procesu*“.
- Zároveň je zářející fakt, že od roku 2006 do roku 2008 byly ve SWOT analýze „*kvalitní mezilidské vztahy (vstřícnost mezi studenty a pedagogy)*“ zařazeny mezi **Silné stránky**, zatímco od roku 2009 už v jejich výčtu chybí.

- Ve Výroční zprávě o činnosti za rok 2010 uvedená **SWOT analýza UTB za Slabé stránky** označila také **provedení webových stránek UTB jako informačního portálu** (s. 72), (http://web.utb.cz/cs/docs/vz_cinnost2010.pdf).

Nově v tomto akademickém roce byly na některých fakultách UTB zrušeny papírové *Výkazy o studiu*, čímž sice ubyla mechanická práce se zapisováním výsledků, avšak vzrostla nezbytnost efektivní e-mailové komunikace pedagogů se studenty, jelikož se omezil jejich vzájemný osobní kontakt a tím i možnost přímé pedagogické interakce a zpětné vazby.

Studijní a zkušební řád UTB ve Zlíně ze dne 24. června 2011, Článek 7. *Způsoby výuky a její zabezpečení* v bodě d) uvádí: „*E-learning je způsob výuky využívající informačních a komunikačních technologií k tvorbě kurzů, distribuci studijního obsahu, komunikaci mezi studentem a vyučujícím a k řízení studia. Realizuje se prostřednictvím počítačových sítí a poskytuje v čase a prostoru neomezený přístup ke vzdělávání*“ (www.utb.cz).

Etické principy jsou na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně definovány v *Etickém kodexu akademického pracovníka UTB* a *Etickém kodexu studenta UTB*, které jsou součástí Statutu UTB (2009, [online]) a jsou v souladu s *Vzorovým etickým kodexem pro akademické pracovníky vysokých škol* vydaného Radou vysokých škol v roce 2007.

V září roku 2011 Ústav marketingových komunikací UTB ve Zlíně umístil na webu vlastní **Etický kodex** s pravidly pro studenty a pedagogy fakulty multimediálních komunikací Ústavu marketingových komunikací, kde je (mimo jiné) uvedeno:

Student:

- *respektuje termíny pro odevzdání školních prací,*
- *aktivně se zapojuje do výuky (diskutuje s pedagogem),*
- *respektuje společenské normy ve vztahu k věku a akademické hodnosti pedagogů*

Akademický pracovník FMK Ústavu marketingových komunikací:

- *respektuje svobodu názoru,*
- *odpovídá na zaslané emaily do týdne,*
- *poskytuje studentům zpětnou vazbu na seminární práce a úkoly,*
- *poskytuje odborné rady a pomoc,*
- *vytváří motivující prostředí,*
- *je studentům osobním příkladem a vzorem etického chování a jednání*

(Ústav marketingových komunikací, září 2011, [online]).

9 VÝZKUM

V praktické části této diplomové práce s podtitulem *Zvýšení kvality a efektivity e-mailové komunikace mezi akademickými pracovníky a studenty na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně* se na základě studia teoretických poznatků budu dále věnovat metodám a technikám výzkumu, sběru a vyhodnocení dat získaných výzkumným šetřením mezi studenty a pedagogy Univerzity T. Bati ve Zlíně.

9.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem mého výzkumu bylo zjistit, jak v současnosti na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně probíhá e-mailová komunikace mezi studenty a pedagogy. Dále provést na základě získaných dat analýzu tohoto způsobu komunikace, vyvodit závěry a zformulovat doporučení pro další praxi, která budou sloužit jako východiska pro následující návrh projektu.

9.2 Typ výzkumu

Pro dosažení mého hlavního výzkumného cíle jsem zvolil **kvantitativní** typ výzkumu, který je charakteristický pro klasický pedagogický výzkum. Jeho východiskem je pozitivismus a předpoklad existence jediné objektivní reality nezávislé na emocích a přesvědčení výzkumníka (Chráška, 2007, s. 9). Pro garanci co největší validity výsledků tohoto šetření je přínosem co největší počet účastníků – respondentů výzkumu.

9.3 Výzkumné problémy a stanovení hypotéz

Výzkumné problémy a následné pracovní hypotézy výzkumu jsem stanovil po tak zvané *předběžné teoretické analýze* založené na podrobném studiu dostupných zdrojů informací o aktuálním stavu poznání dané oblasti (Chráška, 2007, s. 12).

9.3.1 Výzkumné problémy

1. Jaké chyby, podle pedagogů, dělají studenti v e-mailech?
2. Mají studenti UTB neomezený přístup k internetu?
3. Je některý způsob zkoumané komunikace na UTB převládající?
4. Jaké jsou nejčastější důvody studentů pro psaní e-mailů pedagogům?
5. Využívají, podle studentů, pedagogové Moodle pro odevzdávání prací?
6. Jak studenti hodnotí své komunikační dovednosti?

7. Obdrželi studenti na UTB instrukce o psaní e-mailů pedagogům?
8. Jaké chyby v e-mailech dělají, podle studentů, pedagogové?
9. Respektují studenti pravidla etické a efektivní komunikace?

9.3.2 Hypotézy výzkumu

Hypotézou se rozumí tvrzení vyjádřené oznamovací větou o vztahu mezi dvěma proměnnými, které je možno empiricky ověřovat. Proměnné v hypotéze tedy musí být měřitelné (Chráška, 2007, s. 17-18).

Pracovní hypotézy zformulované v *Úvodu do problematiky* v teoretické části jsem pro přehlednost dále upřesnil:

1. Zasílání prací jako důvod e-mailové komunikace je častější než jiné důvody e-mailů.
2. Studenti označí za nejčastější chyby v e-mailech pedagogů jevy související s rychlostí reakcí učitelů a jejich stručností či neochotou.
3. Vyučující si nejvíce stěžují na obtížnou identifikaci studenta odesílajícího e-mail, absenci oslovení či uvádění nesprávného titulu a nedočkavost studentů.

9.4 Výzkumný vzorek

Základní soubor tvoří všichni studenti a pedagogové Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.

Výběrový soubor studentů UTB vznikl pomocí záměrného anketního výběru, kde každý jedinec dostává možnost dostat se do souboru na základě svého rozhodnutí.

Výběrový soubor pedagogů UTB vznikl pomocí záměrného výběru „*průměrných jednotek*“ (Chráška, 2007, s. 22).

9.5 Technika výzkumu

Sběr dat pro potřeby mého výzkumu jsem realizoval následujícími nástroji, jejichž přesná znění jsou v přílohách této práce:

- **Adresný dotaz pedagogům UTB** (viz příloha PIII níže)
- **Anonymní dotazník studentům UTB** (viz příloha PI níže)

9.6 Předvýzkum

Předvýzkum je v podstatě zmenšeným modelem následného vlastního výzkumu. „*Předvýzkum zmenšuje riziko použití nevhodné metody či techniky a často také přispívá ke zpřesnění formulace problému a hypotéz výzkumu*“ (Chráska, 2007, s. 26 – 27).

Předvýzkum jsem provedl na malém vzorku spolužáků, které jsem poprosil o vyplnění dotazníku ještě před jeho umístěním na web elektronické dotazníkové služby, pro ověření vhodnosti metody a techniky, se kterými jsem počítal při vlastním výzkumu. Zamýšlený adresný dotaz pedagogům jsem položil zkušebně několika akademickým pracovníkům, abych zjistil jejich reakci a získal další podněty pro svůj projekt.

9.7 Sběr dat

9.7.1 Adresný dotaz pedagogům UTB

Učitele jsem kontaktoval přímo adresně prostřednictvím e-mailu s dotazem, jakých tří nejčastějších chyb se dopouštějí studenti UTB při psaní e-mailů pedagogům, pro další možnost zpětné vazby. Odpovědi učitelů jsou přílohou této práce a dále jsem je použil pro návrh vzdělávacího kurzu efektivní e-mailové komunikace a sestavení pravidel psaní e-mailů s návrhem jejich umístění na webové stránky UTB v projektové části této práce.

Tento způsob jsem zvolil se záměrem získat také konkrétnější širší představu, jak probíhá e-mailová komunikace u mnoha učitelů. Z etických důvodů jména ochotných učitelů nikde neuvádím a velice si vážím jejich odvahy adresně uvést své názory.

9.7.2 Anonymní dotazník studentům UTB

Po důkladném studiu teoretických poznatků a dostupných dosavadních praktických zkušenostech z této oblasti komunikace a uskutečněném předvýzkumu jsem sestavil konečnou podobu anonymního dotazníku pro studenty UTB a umístil ho v elektronické verzi na webu dotazníkové služby VypInTo.cz. Byl zde přístupný z: <http://www.vypInto.cz/database-dotazniku/emailova-komunikace-utb/> od 6. 3. do 20. 3. 2012.

Sběr dat prováděný prostřednictvím internetu je finančně nenáročný a zadavateli poskytuje okamžitou možnost průběžně sledovat skóre výsledných odpovědí. Při zadávání mého e-

dotazníku jsem zvolil nabízenou možnost, že můj dotazník bude veřejnosti nepřístupný, abych eliminoval riziko případné nežádoucí účasti náhodných aktivistů mimo cílovou skupinu mého výzkumného zájmu.

Soubor dat získaný prostřednictvím využití bezplatné internetové dotazníkové služby *Wyplnto.cz* obsahuje již částečné vyřídění, vyhodnocení: četnosti výskytu odpovědi (%) a grafy, což je také jedna z výhod elektronické komunikace.

Dále jsem zkontaktoval studijní oddělení jednotlivých fakult s prosbou o rozšíření odkazu s adresou elektronického dotazníku formou e-mailu všem studentům. Tento odkaz jsem také umístil na stránku UTB ve Zlíně na serveru Facebook.com a aktivně jsem také oslovoval spolužáky s prosbou o vyplnění mého e-dotazníku.

10 ANALÝZA INFORMACÍ

10.1 Adresný dotaz pedagogům UTB – vyhodnocení

Znění mého dotazu: „*Uved'te, prosím, ve stručnosti alespoň tři nejčastější chyby, kterých se studenti dopouštějí při e-mailové komunikaci s Vámi.*“

E-mailem jsem oslovil **160 akademických pracovníků** z různých fakult UTB, **odpovědělo jen 54**, to znamená přibližně pouze třetina dotázaných. Tento malý zájem učitelů zodpovědět jediný dotaz pro účely analýzy komunikačního problému (bezprostředně se jich dotýkajícího) má také svou významnou výpovědní hodnotu.

Zde je ukázka výňatku jedné z nejpodnětnějších a nejobsáhlejších e-mailových reakcí zkušeného akademického pracovníka UTB na můj dotaz:

„Řekl bych, že problém je vůbec v tom, že se komunikuje e-mailem - pokud vím, na MUNI mají informační systém, který slouží jako studijní agenda i jako nástroj komunikace, studenti tam mají fotky, když někdo pošle zprávu, okamžitě vyučující ví, o koho jde - já mám dost velké problémy spojovat si jména a obličeje, takže často netuším, s kým jsem už o čem mluvil. Náš portál těmto nárokům nedokáže dostát ani náhodou.“ („MUNI“ = Masarykova univerzita v Brně).

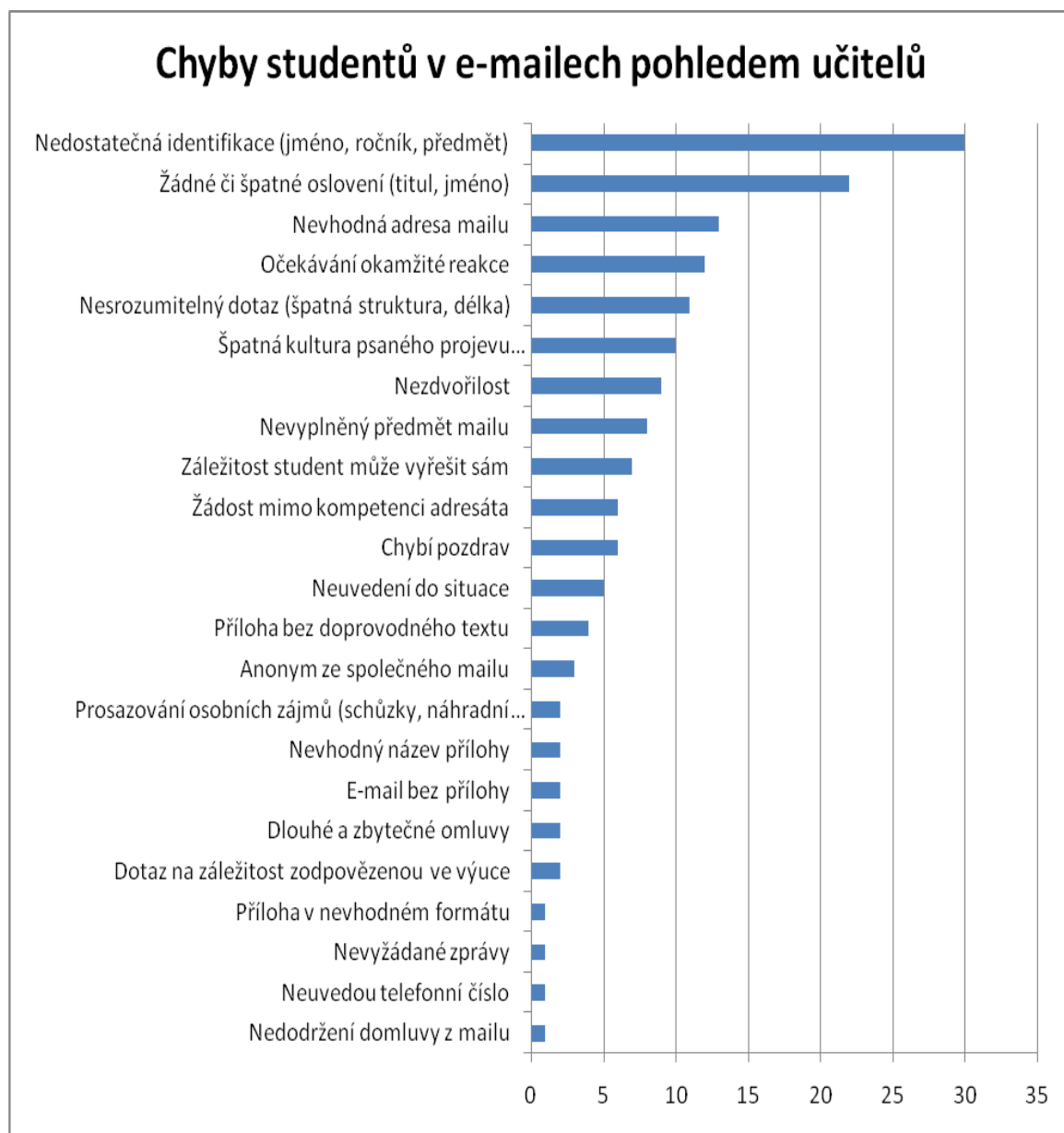
Z odpovědí jednotlivých pedagogů UTB vyplynulo (viz *Obrázek 10* na následující straně), že nejvíce (ve 30 případech) jim znesnadňuje práci, když studenti zasílají **e-maily bez své identifikace** (celé jméno, ročník, studijní obor, forma studia (prezenční či kombinované), studijní skupina, název předmětu, fakulta).

Dále učitelé považují za nedostatek, když nejsou v e-mailech **adekvátně osloveni**, jsou jim komolena jména či přisuzovány nesprávné tituly. Někteří respondenti z pedagogických řad též zaznamenali nedostatky v etickém chování studentů – požadují po pedagozích okamžité jednání, a to někdy i v záležitostech mimo kompetenci pedagoga. Při svých požadavcích studenti podle pedagogů někdy volí nepříliš vhodný tón.

Podle pedagogů též není vhodné, když **studenti používají jiné než školní e-mailové adresy** a komunikují pod neformálními jmény, tedy v podstatě anonymně.

V neposlední řadě pedagogové zaznamenali nedostatky v kultuře slovního projevu, ať už se jedná o gramatiku a stylistiku dotazu, či celkovou strukturu e-mailu.

10.1.1 Jaké chyby, podle pedagogů, dělají studenti v e-mailech?



Obrázek 10 – Nejčastější nedostatky v e-mailech studentů posílaných učitelům UTB

Následuje ukázka z e-mailu akademického pracovníka, který uvedl následující postřehy:

„1) Nejčastější chyba je, že neuvádějí číslo na svůj mobil. Někdy krátký telefonát vyřeší problém mnohem rychleji než dlouhý mail.

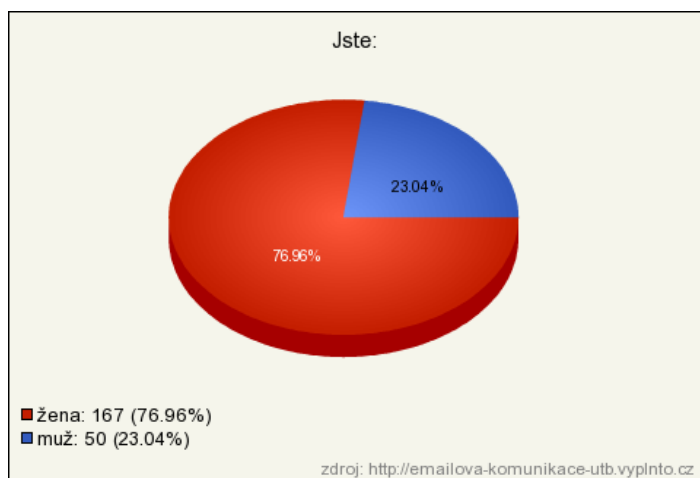
2) Neuvádějí dostatečné identifikační informace: obor studia, ročník, skupinu, předmět.

3) Vůbec je problém, že komunikují přes e-mail, Tento způsob komunikace strašně přetěžuje vyučující, kteří mají i bez výuky tolik práce, že nestíhají odpovídat na maily.“

Kopie všech 54 e-mailových reakcí pedagogů na můj dotaz jsou uvedeny, kromě jmen jejich autorů, v původním znění v příloze P III.

10.2 Anonymní dotazník studentům UTB – vyhodnocení

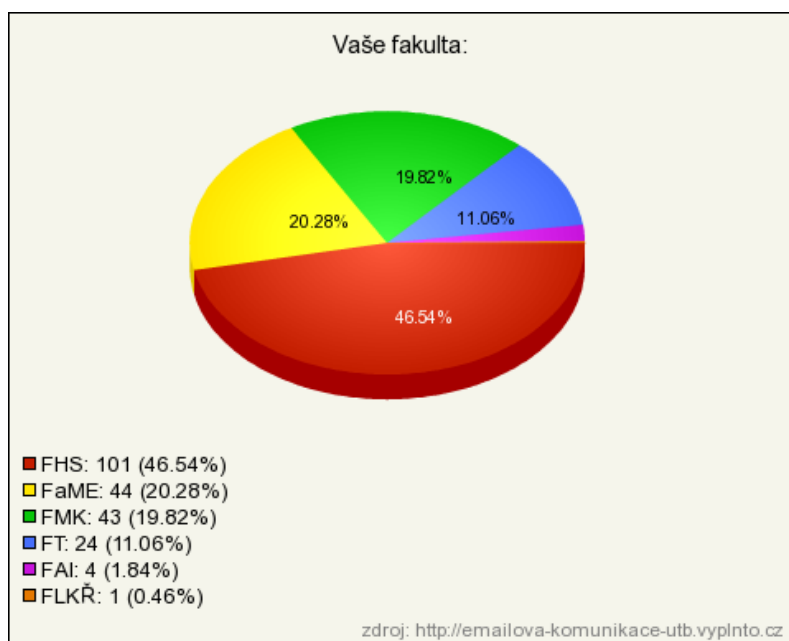
Dotazník pro studenty vyplnilo **217 respondentů**: 167 studentek a 50 studentů UTB.



Obrázek 11 – *Pohlaví respondentů*

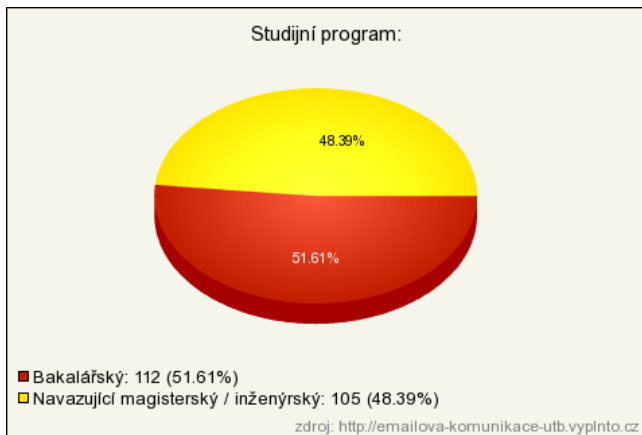
Rozložení získaných respondentů podle fakult Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně:

- Fakulta humanitních studií (FHS) – **101** respondentů (46,5 % z celkového počtu),
- Fakulta managementu a ekonomiky (FAME) – **44** respondentů (20,3 %),
- Fakulta multimediálních komunikací (FMK) – **43** respondentů (19,8 %),
- Fakulta technologická (FT) – **24** respondentů (11,1 %),
- Fakulta aplikované informatiky (FAI) – **4** respondenti (1,8 %),
- Fakulta logistiky a krizového řízení (FLKŘ) – **1** respondent (0,5 %).



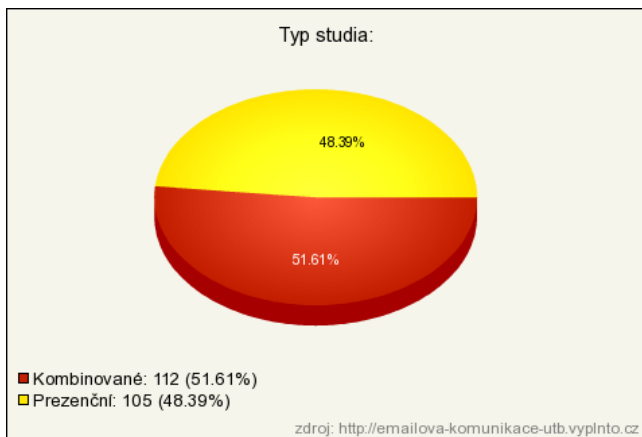
Obrázek 12 – *Domovská fakulta respondentů*

Bakalářské studium: 112 (51,6 %) **Navazující magisterské:** 105 respondentů (48,4 %)



Obrázek 13 – Studijní program respondentů

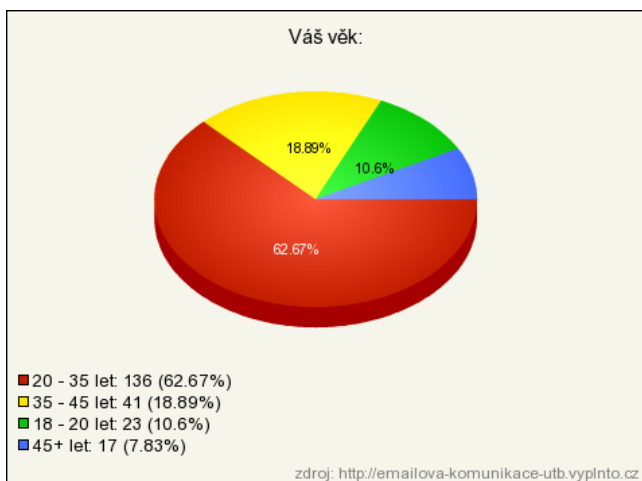
Prezenční forma studia: 105 (49,4 %) **Kombinované studium:** 112 studentů (51,6 %)



Obrázek 14 – Forma studia respondentů

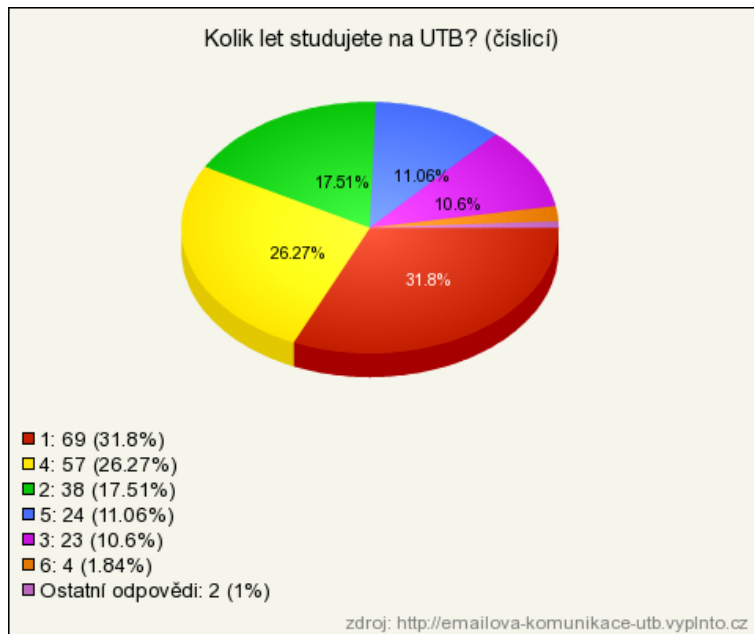
Rozložení respondentů podle věku:

20-35 let: 136 (62,7 %), **35-45 let:** 41 (18,9 %), **18-20 let:** 23 (10,6 %), **45+:** 17 (7,8 %).



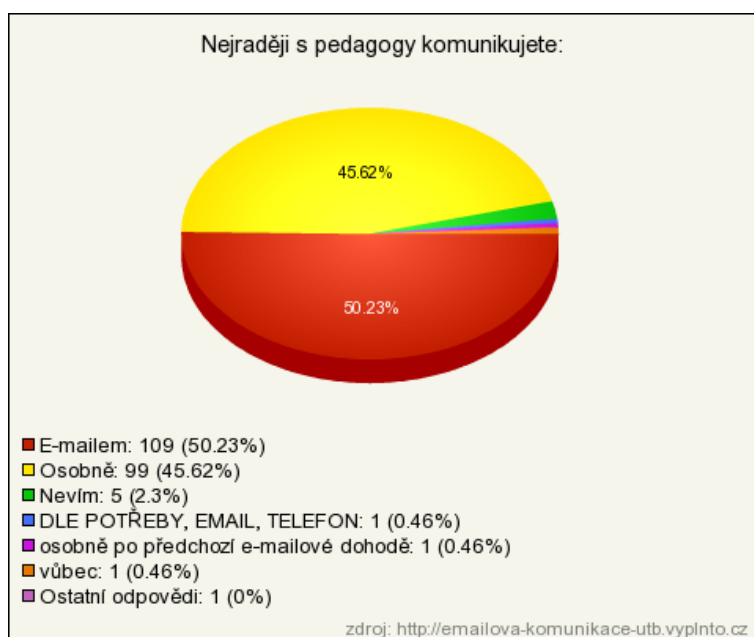
Obrázek 15 – Věk respondentů

Počet let dosavadního studia na UTB: Nejvíce respondentů 69 (31,8 %) studuje na UTB 1. rokem, 57 (26,3 %) 4. rokem, 38 (17,5 %) 2. rokem, 24 (11 %) 5. rokem, 23 (10,6 %) 3. rokem, 4 (1,8 %) 6. rokem a 2 dotázaní (1 %) uvedli jinou možnost



Obrázek 16 – Počet let dosavadního studia respondentů na UTB

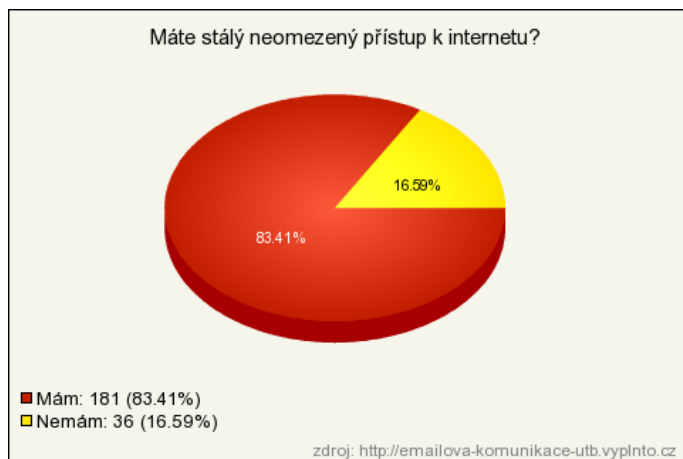
Preference způsobu komunikace s učiteli: e-mail uvedlo 109 (50,2 %) respondentů, možnost osobní komunikace by raději volilo 99 (45,6 %) dotázaných, 5 (2,3 %) respondentů pak v preferenci nemá jasno – neví a 3 zvolili jiné možnosti.



Obrázek 17 – Oblíbenost různých způsobů komunikace respondentů s pedagogy

10.2.1 Mají studenti UTB neomezený přístup k internetu?

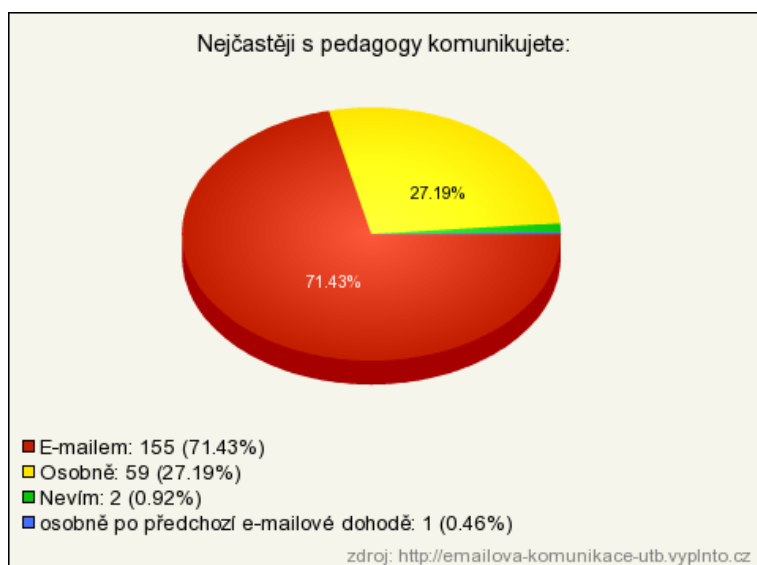
Stálý neomezený přístup k internetu má 181 studentů, to je **83,4 %** z celkového počtu 217 dotazovaných a pouze 36 (16,6 %) respondentů stálý přístup k internetu nemá.



Obrázek 18 – Přístup respondentů k internetu

10.2.2 Je některý způsob zkoumané komunikace na UTB převládající?

Výzkum ukázal, že e-mailová korespondence je převládající způsob komunikace mezi učiteli a studenty UTB: e-mailem nejčastěji komunikuje 155 (**71,4 %**) respondentů.



Obrázek 19 – Nejčastější způsob komunikace s učiteli

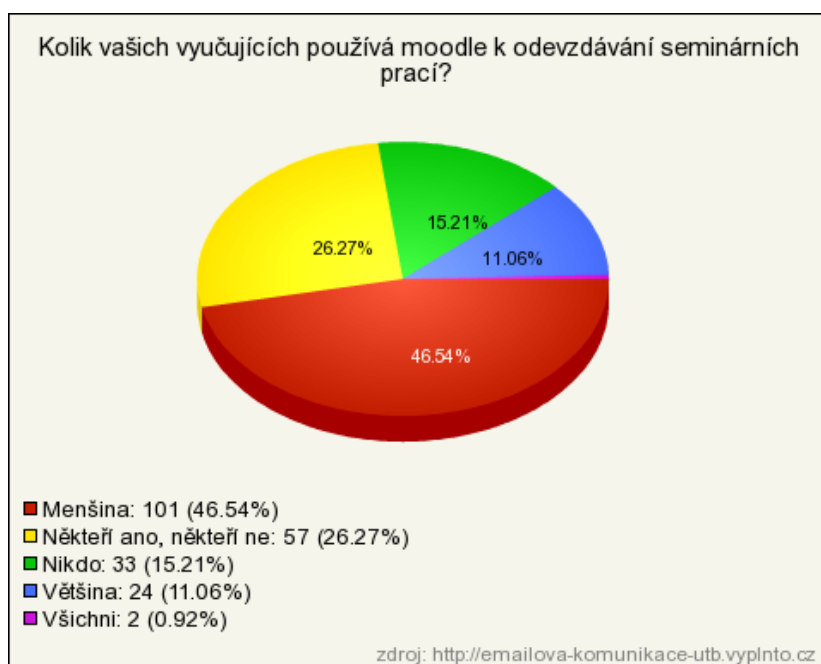
10.2.3 Jaké jsou nejčastější důvody studentů pro psaní e-mailů pedagogům?

Nejčastějším důvodem e-mailové komunikace s učiteli je, podle 178 (**82 %**) z celkového počtu 217 dotázaných studentů, zasílání jejich seminárních prací.



Obrázek 20 – Nejčastější důvod e-mailové komunikace s učiteli

10.2.4 Využívají, podle studentů, vyučující Moodle pro odevzdávání prací?



Obrázek 21 – Množství učitelů UTB využívajících moodle k odevzdávání seminárních prací

Menšina – 101 (46,5 %), někdo ano, někdo ne – 57 (26,3 %), nikdo – 33 (15,2 %), většina – 24 (11,1 %) a jen podle 2 (0,9 %) respondentů Moodle takto využívají všichni vyučující.

10.2.5 Jak studenti hodnotí své komunikační dovednosti?

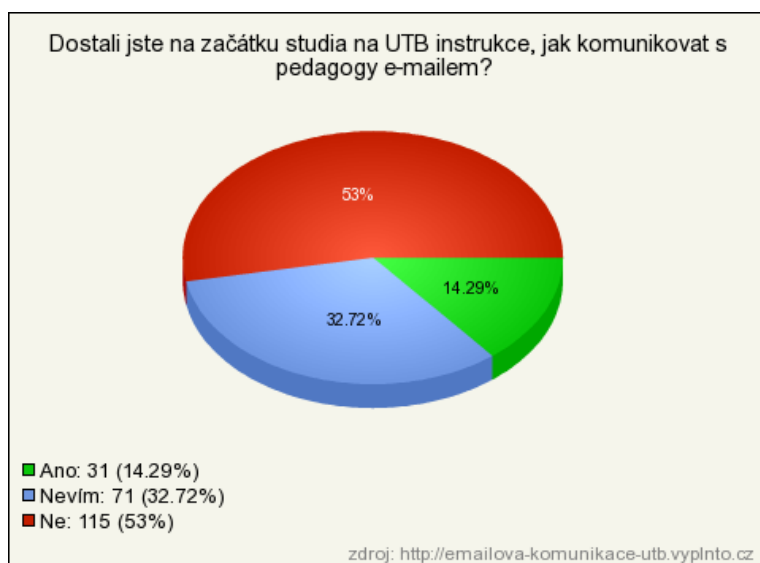
52 (24 %) je spokojeno se svými komunikačními dovednostmi, 104 (47,9 %) pak jsou jen spíše spokojeni, 28 (12,9 %) neví, 29 (13,4 %) je spíše nespokojeno a 4 jsou nespokojeni.



Obrázek 22 – Spokojenost respondentů se svými komunikačními dovednostmi

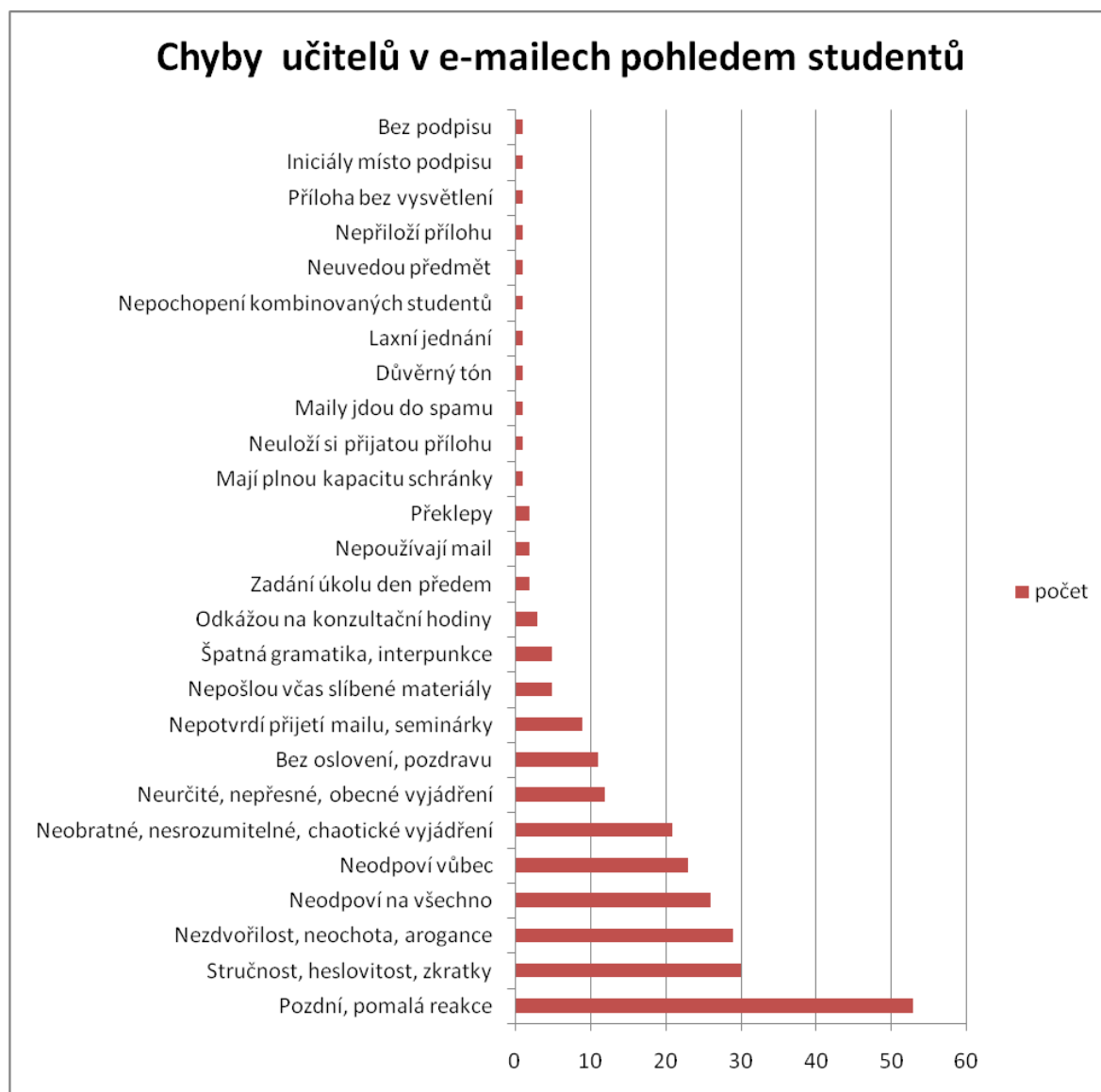
10.2.6 Obdrželi studenti na UTB instrukce o psaní e-mailů pedagogům?

115 (53 %) z 217 dotazovaných neobdrželi instrukce, jak mají e-mailem komunikovat se svými učiteli. 71 (32,7 %) studentů neví a jen 31 (14,3 %) na otázku odpovědělo kladně.



Obrázek 23 – Respondenti, kteří obdrželi na UTB instrukce jak e-mailovat s učiteli

10.2.7 Jaké chyby v e-mailech dělají, podle studentů, pedagogové?



Obrázek 24 – Chyby učitelů v e-mailové komunikaci se studenty (pohledem studentů)

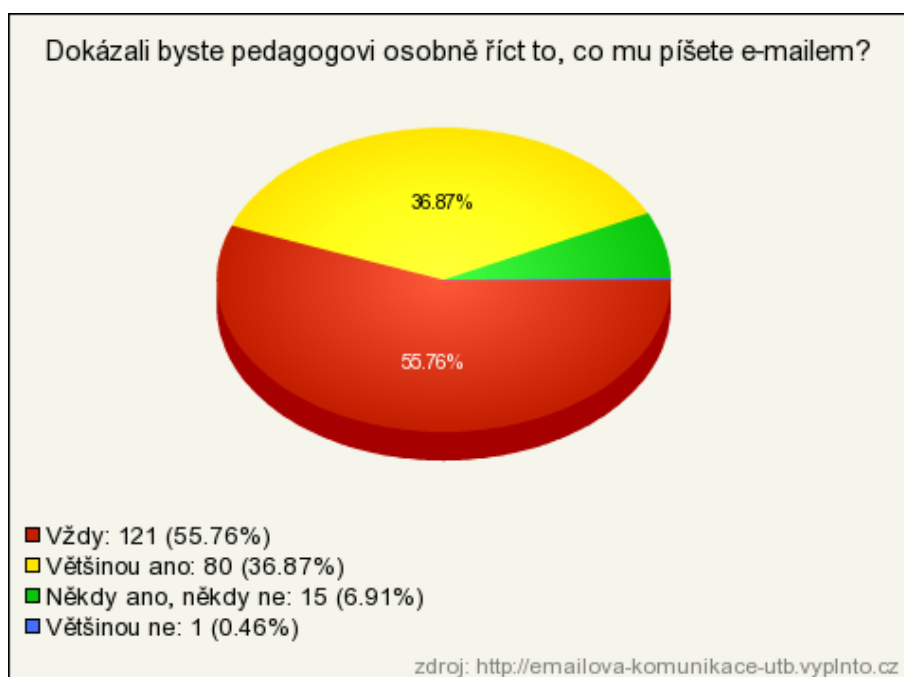
10.2.8 Respektují studenti pravidla etické a efektivní komunikace?

Grafická znázornění dat, získaných od studentů UTB otázkou číslo 14 anonymního e-dotazníku vytvořená pomocí nástrojů Microsoft Excel, jsou v příloze P II této práce:

Studenti v e-mailu zasílaném akademickému pracovníkovi si počínají následovně:

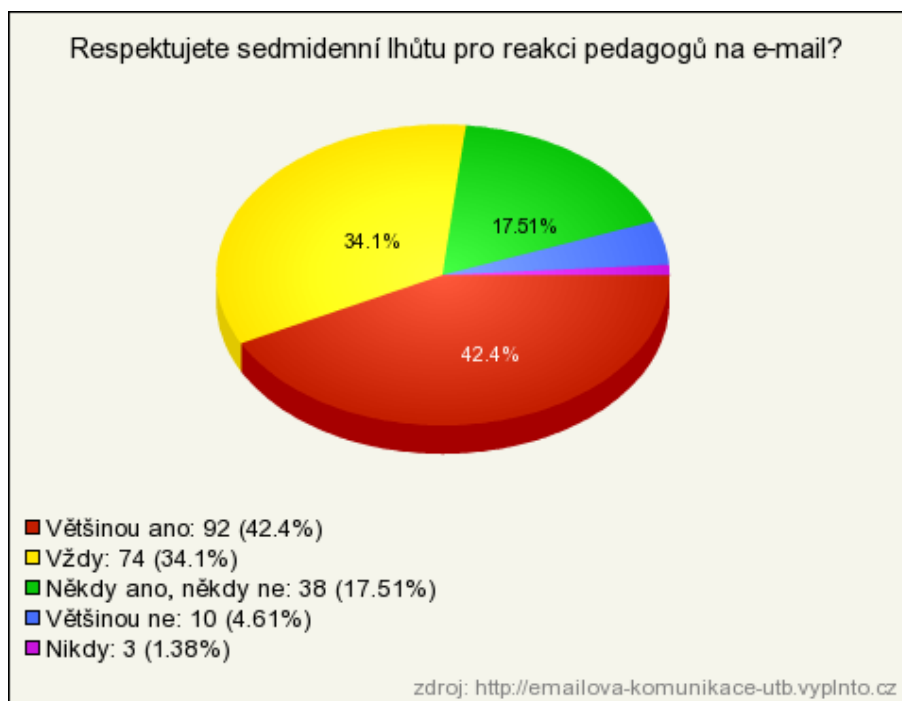
- 89 % dotazovaných pedagoga v úvodu e-mailu vždy **pozdraví**,
- **oslovení** pedagoga jeho titulem vždy použije 44 % dotazovaných, zatímco 16 % respondentů akademické pracovníky neoslovuje nikdy,
- 89 % dotazovaných se v e-mailu vždy **podepíše** svým jménem a příjmením,

- 57 % studentů vždy uvádí **označení vyučovacího předmětu**, jehož se e-mail týká,
- 54 % studentů vždy uvádí svůj **ročník**, nikdy ho neuvádí 12 % dotazovaných,
- 38 % respondentů vždy uvádí **formu studia**,
- 32 % dotazovaných vždy uvádí i **fakultu**, 27 % dotazovaných nikdy,
- **poděkování předem** ke svému e-mailu vždy připojí 64 % dotazovaných,
- 77 % studentů pedagoga vždy **pozdraví na rozloučenou** a 10 % respondentů nikdy,
- **diakritiku** ve svých e-mailech pedagogům používá 89 % dotazovaných,
- na **gramatiku** dbá 86 % respondentů,
- **hovorové výrazy** v e-mailech pedagogům nikdy nepoužívá 35 % respondentů,
- **kolonku „předmět“** vždy vyplňuje 78 % respondentů, prázdnou ji nechávají 2 % respondentů,
- **přílohu bez doprovodného textu** posílají 3 % respondentů vždy, 3 % dotazovaných ve většině případů a 6 % dotazovaných čas od času,
- ze společné e-mailové adresy studijní skupiny vždy posílají **anonymní zprávy** pouze 2 % respondentů, další 2 % respondentů se k tomuto uchýlí pouze čas od času,
- na **informace, které lze zjistit vlastními silami**, se 48 % respondentů nikdy neptá a 32 % respondentů většinou ne.



Obrázek 25 – Dokázali byste pedagogovi osobně říct to, co mu píšete e-mailem?

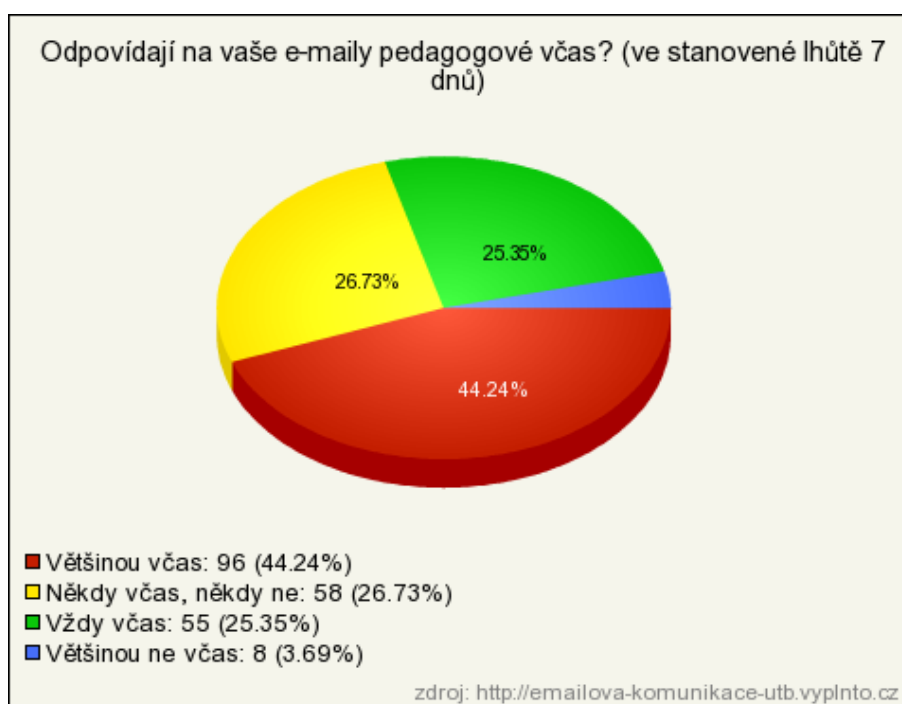
- Jen 121 (56 %) studentů uvedlo, že by **vždy** dokázali říct obsah e-mailu osobně.



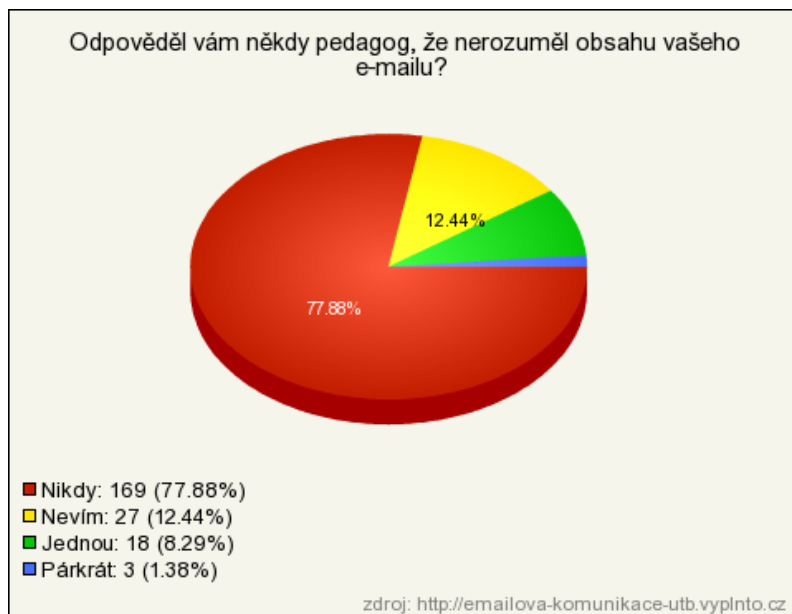
Obrázek 26 – *Respektování lhůty pro reakci učitelů na e-mail*

- sedmidenní lhůtu pro reakci učitelů na e-maily studentů respektuje vždy 34 % dotázaných, možnost *nikdy* uvádějí pouze 3 studenti.

Odpovědi od učitelů na e-mail se studenti dočkají: většinou včas – 96 (44,2 %), někdy včas, někdy ne – 58 (26,7 %), vždy včas 55 (25,4 %) a 8 (3,7 %) se včas většinou nedočká.

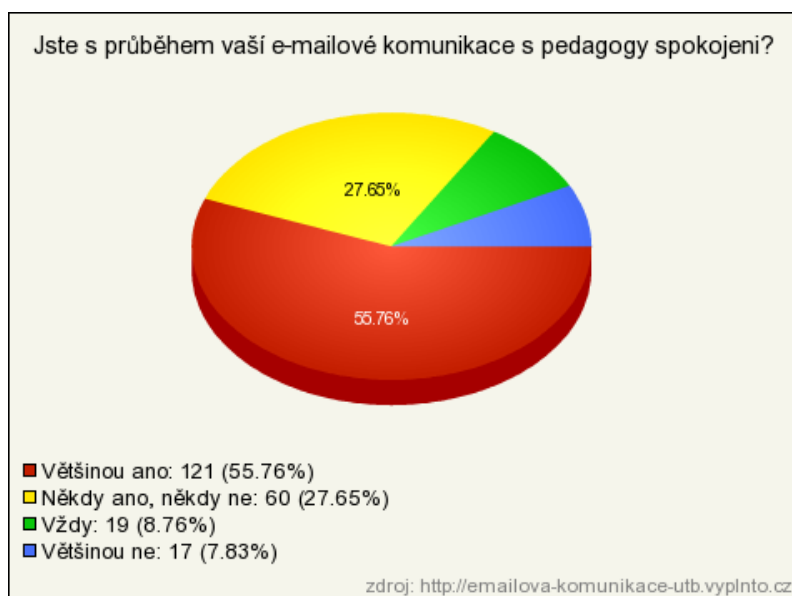


Obrázek 27 – *Včasnost e-mailových odpovědí učitelů studentům*



Obrázek 28 – Srozumitelnost obsahu e-mailů studentů pro pedagogy UTB

- 169 (78 %) dotázaným se podle jejich odpovědí nestalo, že by pedagog UTB obsahu jejich e-mailu nerozuměl, jednou se to stalo 18 (8 %) studentům, několikrát 3 (1,5 %) dotázaných a 27 (12,5 %) si nevzpomíná.



Obrázek 29 – Spokojenost studentů s průběhem e-mailové komunikace s pedagogy

- 121 (56 %) studentů je s průběhem jejich e-mailové komunikace s vyučujícími většinou spokojeno, někdy ano – někdy ne 60 (27 %), vždy bývá spokojeno jen 19 (9 %) dotázaných a většinou není spokojeno 17 (8 %) studentů.

11 SYNTÉZA POZNATKŮ

Na základě analýzy vyvodím závěry výzkumného šetření pro jednotlivé výzkumné otázky, sestavím přehlednou interpretaci zjištěných informací a v závěru praktické části provedu celkové zhodnocení získaných výsledků a navrhnu řešení, opatření a doporučení pro praxi.

11.1 Ověření platnosti hypotéz

Pro ověření (verifikaci) věcných hypotéz jsem je převedl na takzvané statistické hypotézy, kde H_0 je nulová hypotéza a H_A hypotéza alternativní. Nulová hypotéza vyjadřuje domněnku, že mezi sledovanými proměnnými není vztah. Jestliže statistický test ukáže, že nulovou hypotézu lze odmítnout, přijímáme hypotézu alternativní (Chráška, 2007, s. 69).

Hypotézy zformulované v teoretické části jsem výše rozčlenil, upřesnil, a na základě analýzy získaných informací jsem ověřil jejich platnost za pomoci programu Microsoft Excel.

- **Hypotéza 1:**

1H: Zasílání prací jako důvod e-mailové komunikace je častější než jiné důvody e-mailů.

1H₀: Četnost zasílání prací jako důvodu e-mailu je stejná jako u ostatních důvodů e-mailu.

1H_A: Existují statisticky významné rozdíly mezi četnostmi zasílání prací a jiných důvodů.

Statistický výpočet ukázal, že nulovou hypotézu lze odmítnout. Platnost hypotézy číslo 1 se tedy výzkumem potvrdila.

- **Hypotéza 2:**

1H: Studenti označí za nejčastější chyby v e-mailech pedagogů jevy související s rychlostí reakcí učitelů a jejich stručností či neochotou.

1H₀: Četnosti druhu studenty označených chyb v e-mailech pedagogů jsou stejně velké.

1H_A: Existují statisticky významné rozdíly mezi četnostmi jednotlivých druhů chyb.

Platnost hypotézy číslo 2 statistický test také potvrdil.

- **Hypotéza 3:**

1H: Vyučující si nejvíce stěžují na obtížnou identifikaci studenta odesílajícího e-mail, absenci oslovení či uvádění nesprávného titulu a nedočkavost studentů.

1H₀: Četnosti druhu vyučujícími označených chyb v e-mailech studentů jsou stejně velké.

1H_A: Existují statisticky významné rozdíly mezi četnostmi jednotlivých druhů chyb.

Platnost hypotézy číslo 3 se omítnutím nulové hypotézy také potvrdila.

11.2 Závěry výzkumného šetření

Výzkumné předpoklady se výzkumem potvrdily:

- Převládající způsob komunikace mezi učiteli a studenty UTB je e-mail.
- Studenti většinou mají přístup k internetu.
- Pedagogové LMS Moodle plně nevyužívají jako komunikačního nástroje.
- Studenti i učitelé v e-mailech chybují.
- Instrukce o pravidlech e-mailové komunikace na UTB chybí.

Platnost hypotéz výzkumné šetření také potvrdilo:

Hypotéza č. 1 je platná:

Zasílání prací jako důvod e-mailové komunikace je častější než jiné důvody e-mailů.

Hypotéza č. 2 je platná:

Studenti označí za nejčastější chyby v e-mailech pedagogů jevy související s rychlostí reakcí učitelů a jejich stručností či neochotou.

Hypotéza č. 3 je platná:

Vyučující si nejvíce stěžují na obtížnou identifikaci studenta odesílajícího e-mail, absenci oslovení či uvádění nesprávného titulu a nedočkavost studentů.

Výzkumné problémy (viz výše s. 48 – 49) výzkumné šetření zodpovědělo následovně:

1. *Jaké chyby, podle pedagogů, dělají studenti v e-mailech?* (více výše s. 53)

Nejčastěji pedagogy uváděné chyby (řazeny sestupně dle jejich pozorované četnosti):

- Žádná či nedostatečná těžká identifikace, chybí jméno, ročník, kterého předmětu se e-mail týká, fakulta, studijní obor
- Žádné či nevhodné oslovení titul
- Nevhodná adresa odesílatele e-mailu
- Očekávání okamžité reakce
- Nesrozumitelnost dotazu, špatná struktura e-mailu
- Nízká kultura psaného projevu
- Nezdvořilost
- Nevyplněný předmět e-mailu

2. *Mají studenti UTB neomezený přístup k internetu?* (více výše s. 57)

Výzkum ukázal, že 83 % většina studentů má neomezený přístup k internetu.

3. Je některý způsob zkoumané komunikace na UTB převládající? (více výše s. 57)

Výzkumné šetření potvrdilo hypotézu, že na UTB je e-mail skutečně převládající způsob komunikace mezi studenty a akademickými pracovníky.

4. Jaké jsou nejčastější důvody studentů pro psaní e-mailů pedagogům? (více s. 57)

Výzkumem byla potvrzena platnost hypotézy, že převládajícím důvodem studentů pro psaní e-mailů pedagogům je opravdu zasílání seminárních prací.

5. Využívají, podle studentů, pedagogové Moodle pro odevzdávání prací? (více s. 58)

Většina studentů se shodla, že Moodle využívá k zasílání prací jen menšina pedagogů.

6. Jak studenti hodnotí své komunikační dovednosti? (více s. 59)

Jen 24 % dotázaných studentů je spokojeno se svými komunikačními dovednostmi.

7. Obdrželi studenti na UTB instrukce o psaní e-mailů pedagogům? (více s. 59)

53 % dotazovaných nedostalo instrukce, jak psát e-maily pedagogům. 33 % studentů si nevzpomíná a jen 14 % respondentů na otázku odpovědělo kladně.

8. Jaké chyby v e-mailech dělají, podle studentů, pedagogové? (více s. 60)

Nejčastěji studenty uváděné chyby (řazeny sestupně dle jejich pozorované četnosti), všechny studenty uvedené nedostatky mohou vyplývat z přetíženosti vyučujících:

- Pozdní, pomalé reakce
- Stručnost, heslovitost, zkratky
- Nezdvořilost, neochota, arogance
- Částečné, nedostatečné odpovědi
- Vůbec žádná reakce
- Neobratnost, nesrozumitelnost, chaos
- Neurčitá, nepřesná, obecná vyjádření
- Absence oslovení, pozdravu

9. Respektují studenti pravidla etické a efektivní komunikace? (více s. 60)

Studenti (grafická znázornění výsledků jejich odpovědí jsou v příloze P II této práce) podle svých odpovědí většinou respektují etická pravidla.

Jejich odpovědi v otázce uvádění svých identifikačních údajů v e-mailu potvrzují určité nedostatky, čímž se potvrdila platnost tvrzení většiny akademických pracovníků, že největším problémem e-mailové komunikace je identifikace studenta – autora e-mailu.

11.3 Interpretace závěrů

1. Pracovní hypotéza formulovaná v *Úvodu do problematiky* (viz výše s. 15) se potvrdila.

„Zvyšující se množství e-mailů (a jejich případné formální a obsahové nedostatky) od studentů a víceméně formální využívání LMS Moodle má negativní vliv na zátěž a následné chování (neochotu, podrážděnost) pedagogů UTB vůči studentům, čímž se narušují vzájemné vztahy ve škole, efektivita pedagogické interakce a tím i celkové vnitřní klima, kultura a image školy (konkurenceschopnost) a mohou vznikat a sílit komunikační bariéry. Úspěšnost marketingového řízení školy je však přímo závislá především na kvalitě a efektivitě její vnitřní i vnější komunikace.“

Charakter studenty uváděných nedostatků v e-mailech akademických pracovníků ukazuje skutečně v souvislosti s touto problematikou na jejich vysokou zátěž, kterou lze zmírnit zvýšením efektivit pedagogických interakcí prostřednictvím využití všech nabízejících se možností v této oblasti.

2. Pracovní hypotéza (viz výše s. 15) se také výzkumem potvrdila.

„Studenti neinformovaní o pravidlech e-mailové komunikace s akademickými pracovníky UTB a možnostech využití LMS Moodle jako komunikačního nástroje spoluvytvářejí stresové situace pro sebe i pedagogy přetížené e-mailovou agendou, což má negativní dopad na vztahy, klima a efektivitu interakcí ve škole. (Ne)kultura písemné e-komunikace studentů po absolvování studia ovlivní jejich budoucí (ne)úspěch na trhu práce a také celkovou image školy v očích zaměstnavatele (veřejnosti).“

Charakter pedagogy označovaných nejčastějších chyb v e-mailech od studentů odhalil nutnost nastavit pevná pravidla e-mailové komunikace na UTB a umožnit studentům zdokonalit si své e-komunikační dovednosti a zkulturnovat svůj písemný projev.

11.3.1 Limity pedagogické e-mailové komunikace na UTB

- neinformovanost či stagnace rozvoje komunikačních dovedností studentů,
- absence stálé nabídky vzdělávacího kurzu – tréninku e-komunikačních dovedností,
- neexistence jednotně stanovených pravidel e-mailové komunikace,
- nedostupnost pokynů, návodu k užívání systému Moodle a popisu všech jeho funkcí,
- spíše formální využívání LMS Moodle,
- vysoké zatížení akademických pracovníků.

12 NÁVRHY ŘEŠENÍ, OPATŘENÍ A DOPORUČENÍ PRO PRAXI

1. Problém: *Jak na chyby studentů v e-mailech?*
Řešení: nastavení pravidel e-mailové komunikace na UTB, kurz psaní e-mailů.
2. Problém: *Je internet dostupný?*
Vyřešen: studenti mají ve většině stálý přístup k internetu.
3. Problém: *Je e-mailová komunikace na UTB důležitá?*
Vyřešen: e-mailová komunikace je majoritní forma komunikace pedagogů se studenty.
4. Problém: *Lze dopravit seminární práce vyučujícím jinak než e-mailem?*
Řešení: seminární práce lze snadno, adresně a transparentně zasílat v prostředí Moodle.
5. Problém: *Proč pedagogové Moodle pro odevzdávání prací nevyužívají?*
Řešení: vytvořit a umístit na web UTB průvodce systémem Moodle pro studenty i pro akademické pracovníky a motivovat je k jeho využívání i ke komunikaci.
6. Problém: *Mají studenti na UTB možnost zdokonalit si své komunikační dovednosti?*
Řešení: připravit nabídku kurzu kvalitní a efektivní e-mailové komunikace.
7. Problém: *Jak mezi studenty rozšířit instrukce o psaní e-mailů pedagogům?*
Řešení: sestavit pravidla a konkrétní zásady e-mailové komunikace na UTB a umístit je na webu UTB například jako součást „Průvodce prvních ročníků“.
8. Problém: *Jak na chyby v e-mailech pedagogů?*
Řešení: snížit zátěž vyučujících – používání Moodle i ke komunikaci, zavedení povinnosti studentů psát ze školní e-mailové adresy, sestavení průvodce systémem Moodle, nastavení jednotných pravidel e-komunikace na UTB a jejich umístění na web UTB.
9. Problém: *Jak zvýšit znalost a respektování pravidel etické a efektivní komunikace?*
Řešení: kurz kvalitní a efektivní e-mailové komunikace, určit pravidla psaní e-mailů.

12.1 Možnosti zvýšení kvality a efektivity pedagogické e-mailové komunikace na UTB

- Do předmětů s tematikou komunikace vyučovaných na UTB začlenit jako významné úvodní subtéma pravidla efektivní etické e-mailové komunikace.

- Případně už na zápise studentů do prvních ročníků provést stručnou instruktáž e-mailové komunikace s akademickými pracovníky (se studijním oddělením).
- Vyvěsit na webu UTB jednotná závazná pravidla vnitřní komunikace ve škole.
- Zpřístupnit na webu popis funkcí LMS Moodle a vytvořit dokument „Průvodce systémem Moodle pro studenty“ – návod, pokyny k jeho obsluze a využívání.
- Jednoznačná pravidla psaní e-mailů akademickým pracovníkům začlenit přímo do „Průvodce pro studenty prvních ročníků“ na webu UTB.
- V *Průvodci prváka* také zmínit existenci LMS Moodle se stručným popisem jeho funkcí, přihlášení se do systému a dalších možností jeho využití – návod, pokyny.
- Motivovat obě strany zúčastněné v této oblasti komunikačního procesu na UTB.

Využití možností elektronické komunikace na univerzitě – systému Moodle jako komunikačního nástroje pedagogické interakce, zpřístupnění průvodce LMS Moodle, sestavení pravidel pedagogické e-mailové komunikace a stabilní nabídka kurzu psaní efektivních e-mailů může limity e-komunikace v prostředí UTB značně posunout pozitivním směrem.

Nabízené možnosti mohou významně snížit přetíženost akademických pracovníků nastavením závazných pravidel v zájmu transparentnosti, systematičnosti, adresnosti a zaručení přístupnosti, fixace a sdílení informací i dokumentů.

Vyšší efektivita a kvalita komunikace uvolní kapacity zúčastněných pro poskytování vzájemné zpětné vazby, čímž dojde k omezení stresujících situací vyvolávajících zbytečné a nežádoucí obranné reakce účastníků pedagogických interakcí na UTB.

Zvýšení efektivity a kvality e-mailové komunikace mezi studenty a akademickými pracovníky lze docílit lepším využitím výše jmenovaných nabízejících se možností. Zvýšení kvality a efektivity interakcí bude mít pozitivní vliv na zlepšení a rozvoj vztahů ve škole a tím i příznivějšího vnitřního klimatu, kultury a image školy, tak i na její konkurenceschopnost.

III. PROJEKTOVÁ ČÁST

13 PROJEKT „ZVÝŠENÍ KVALITY A EFEKTIVITY E-MAILOVÉ KOMUNIKACE MEZI AKADEMICKÝMI PRACOVNÍKY A STUDENTY UNIVERZITY TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ“

13.1 Charakteristika organizace – prostředí projektu

v jejímž prostředí se vyskytuje **komunikační problém**, jehož řešení budu navrhovat v této projektové části této mé diplomové práce:

- **Název organizace:** Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně (UTB)
- **Sídlo:** nám. T. G. Masaryka 5555, 760 01 Zlín, Česká republika
- **Právní postavení:** veřejná vysoká škola
- **Typ:** univerzitní
- **Zřízení:** zákonem č. 404/2000 Sb., o zřízení Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně
- **Právní předchůdce:** Vysoké učení technické v Brně
- **Činnost organizace:** Vzdělávání (v akreditovaných studijních programech, v programech celoživotního vzdělávání), vědecká, výzkumná, vývojová, umělecká nebo další tvůrčí činnost, podpora harmonického rozvoje studentů a podpora akademického prostředí a doplňkové činnosti (web.utb.cz/cs/docs/statut_utb09.pdf, s. 1 – 2).
- **Postavení na trhu:** v rámci regionu dominantní
- **Hlavní konkurenti:** ostatní veřejné vysoké školy v ČR, ale i zahraniční
- **Typologie zákazníků:** lidé s maturitou ukončeným středoškolským vzděláním
- **Personální otázky:** celkový počet zaměstnanců 902, z toho akademických pracovníků 454 (údaje z Výroční zprávy o činnosti UTB roku 2010).

13.1.1 Předpokládaný rozvoj organizace v nejbližším období

Jako součást cesty k dosažení svého dlouhodobého cíle, kterým je status mezinárodně uznávané univerzity, sleduje Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně množství dílčích cílů.

Navrhovaný projekt se vztahuje k následujícím prioritám aktualizace dlouhodobého záměru pro rok 2012 (web.utb.cz/cs/docs/Aktualizace_DZ_2012_final_scan_na_web.pdf):

Cíle v oblasti odpovědnosti za zaměstnatelnost a uplatnitelnost absolventů:

- *Zvýšit jazykové kompetence studentů pro zlepšení komunikačních dovedností a praktických znalostí (s. 1).*

Cíle v oblasti forem a metod vzdělávání: *Zvýšit efektivitu vzdělávacích činností:*

- *Rozšiřovat e-learningové formy výuky, podporovat využití prostředí Moodle (s. 4).*

Cíle v oblasti efektivně řízeného systému UTB: *Zvýšení efektivnosti činnosti UTB:*

- *Navrhnout a realizovat koordinaci kapacit ve výzkumných, tvůrčích, vzdělávacích a administrativních činnostech.*
- *Optimalizovat a koordinovat systémy řízení UTB i jejích součástí (s. 7).*

13.2 Stručná charakteristika projektu

Projekt vznikl jako výsledek teoretické a praktické analýzy komunikačního problému projevujícího se v současnosti v oblasti e-mailové komunikace mezi akademickými pracovníky a studenty na UTB ve Zlíně.

Projekt přináší řešení tohoto komunikačního problému v souladu s prioritními cíli předpokládaného rozvoje univerzity v nejbližším období (viz výše předešlá subkapitola 13.1.1.).

13.3 Cíl projektu

Hlavním cílem projektu je posunout a odstranit limity e-mailové pedagogické komunikace na UTB zvýšením její kvality a efektivity prostřednictvím nabídky nových možností či lepšího využití současných nástrojů tohoto způsobu komunikace.

13.4 Přínosy projektu

- **finanční** – nabídku navrhovaného vzdělávacího kurzu e-mailové komunikace lze rozšířit i pro veřejnost (jednotlivce i firmy), čímž lze získávat finanční prostředky pro rozvoj aktivit univerzity a zhodnotit tak již vynaložené finanční prostředky,
- **nefinanční** – zvýšením efektivity pedagogické interakce dojde ke zlepšení vztahů, vnitřního klimatu a celkové image školy, včetně zvýšení uplatnitelnosti absolventů rozvojem jejich klíčových kompetencí, což se pozitivně projeví v další konkurenceschopnosti univerzity – což z dlouhodobého hlediska opět vytvoří finanční přínos.

13.5 Fáze zpracování projektu

- Výběr konkrétní prioritní oblasti internetové komunikace,
- Sestavení přehledu teoretických východisek,
- Volba metod a nástroje výzkumu,

- Sběr informací z reality,
- Analýza a syntéza praktických poznatků,
- Aplikace všech získaných poznatků – plánování a příprava projektu,
- Návrh projektu.

13.6 Finanční náročnost navrhovaného projektu

Projekt předpokládá naplnění svých cílů výhradně s využitím kapacity vlastních zdrojů univerzity zvýšením kvality a efektivity dosud užívaných nástrojů komunikace.

Navrhovaný kurz e-mailové komunikace mohou vést kvalifikovaní studenti vyšších ročníků UTB v rámci své odborné praxe pod dohledem garanta z řad akademických pracovníků, propagace kurzů může být náplní některého ze studijních předmětů (například komunikační agentury) studentů marketingových komunikací na FMK UTB. Průvodce systémem Moodle mohou vytvořit studenti FAI, grafickou podobu studenti Ateliéru grafického designu.

13.7 Vymezení případných rizik při realizaci projektu

- Nepochopení důležitosti navrhovaných změn.
- Neochota ke spolupráci při zavádění změn.
- Nedůslednost při dodržování zavedených změn.
- Slabá (nebo žádná) podpora ze strany managementu univerzity.
- Nedostatečná (či absence) motivace zúčastněných stran.

13.8 Definice výstupů projektu


Projekt navrhuje:

- Nový kurz efektivní a etické e-mailové komunikace na UTB.
- Doplnění *Průvodce pro studenty prvních ročníků* o pravidla a zásady psaní e-mailů.
- Doplnění *Průvodce pro studenty prvních ročníků* o popis funkcí systému Moodle.
- Zadat kompetentním osobám vytvoření chybějícího či nepřístupného *Průvodce systémem Moodle pro studenty a akademické pracovníky* a umístit jej na webu UTB.

Předpoklady úspěšnosti projektu:

- Nastavení jednotných závazných pravidel e-mailové komunikace na UTB.
- Zavedení motivačního systému pro realizaci a důsledné dodržování inovací.

14 NÁVRHY DOPLNĚNÍ INFORMACÍ NA WEBU FMK UTB



LMS (*Learning Management System*) Moodle

Je systém pro řízení výuky prostřednictvím informačních a komunikačních technologií ve vzdělávacím procesu používaný na UTB.


Má tyto funkce:

1. **prezentace a distribuce studijních materiálů** (přímo na serveru, odkazy na ně),
2. **komunikační nástroje pro interakci mezi studenty a pedagogy** (diskuzní fóra, chat, ankety, poznámky a podobně),
3. **nástroje administrace kurzů** (lze sledovat aktivity studentů a jejich výsledky, hodnotit, testovat výsledky výuky).

Přístup z: <http://vyuka.fmk.utb.cz/>.

Více informací získáte v **Průvodci systémem Moodle pro studenty**:
<http://vyuka.fmk.utb.cz/>>Průvodce.


Obrázek 30 – Návrh doplňku současného „Průvodce pro studenty 1. ročníků“ na webu



Pravidla e-mailové komunikace na UTB

- Studenti jsou povinni s vyučujícími komunikovat e-mailem výhradně ze své školní e-mailové adresy, informace na <http://web.utb.cz/>>O univerzitě>Interní informace>Informace CVT> Přístup k elektronické poště.
- Vyučující na e-maily z jiných adres nebudou reagovat.
- Studenti vždy v závěru e-mailu uvádějí své identifikační údaje - celé jméno, ročník, studijní obor, forma studia (prezenční či kombinované), studijní skupina, název předmětu, fakulta.
- Studenti jsou na reakci akademického pracovníka povinni čekat sedm pracovních dní, teprve po této době jej opětovně kontaktují.
- V závažné a neodkladné záležitosti studenti volí jiný způsob komunikace (telefonicky, osobně).

Obrázek 31 – Návrh doplňku současného „Průvodce pro studenty 1. ročníků“ na webu


 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
 Fakulta multimediálních komunikací

Zásady e-mailové komunikace


Student:

- je vždy zdvořilý - adresáta pozdraví, osloví, poprosí, poděkuje mu a rozloučí se.
- vždy vyplňuje kolonku Předmět zprávy.
- uvádí pouze informace, které jsou pro adresáta významné.
- píše stručně, srozumitelně a používá krátké věty.

E-mail:

- je přívětivý k adresátovi, s vhodným tónem a odpovídajícími výrazy.
- příjemci jasně sděluje svůj účel a vysvětluje svá očekávání.
- je bez gramatických chyb, s potřebnými informacemi a podrobnostmi.

Obrázek 32 – Návrh doplňku současného „Průvodce pro studenty 1. ročníků“ na webu


 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
 Fakulta multimediálních komunikací

Logická struktura efektivního e-mailu

Úvod	základ, uvedení do kontextu - odkaz na předchozí rozhovor, e-mail, dotaz	krátká sekce
Informace	část pro informace s detaily a požadavky, vhodné jsou krátké odstavce, oddělené prázdným řádkem, logický sled	nejdelší část zprávy
Akce	místo pro shrnutí předchozích údajů a sdělení a upřesnění očekávaných výstupů	specifikace účelu e-mailu
Závěr	jednoduchá a krátká věta na rozloučenou	adekvátní kontextu

Obrázek 33 – Návrh doplňku současného „Průvodce pro studenty 1. ročníků“ na webu

15 KURZ EFEKTIVNÍ A ETICKÉ E-MAILOVÉ KOMUNIKACE

15.1 Stručná charakteristika vzdělávacího kurzu

Téma kurzu: Prezentační techniky, komunikační dovednosti, písemná elektronická komunikace se zaměřením na e-mailovou korespondenci.

Výstupy – cíle kurzu: účastník ovládá e-mailovou komunikaci na profesionální úrovni

Rozsah: 1 školící den – 8 hodin

Cílová skupina: studenti UTB, uživatelé e-mailové komunikace, jednotlivci i firmy

Počet účastníků: skupiny maximálně 24 osob, minimální počet v kurzu 5 účastníků

Nabídka:

- Individuální pozornost jednotlivým účastníkům
- Interaktivní tréninkové metody
- Návčik modelových situací pomocí hraní rolí a videotechniky
- Prakticky zaměřený program
- Firemní kurzy
- Řešení a nastavení pravidel pro vnitřní e-mailovou komunikaci

Cena kurzu:

- Pro studenty a zaměstnance UTB – zdarma.
- Pro ostatní účastníky (firmy, jednotlivci) – platba: 3 000,- Kč za osobu

Cena zahrnuje:

- Zajištění školících prostor, technického vybavení a odborné vedení
- Školící materiály
- Certifikát o absolvování kurzu
- Občerstvení v průběhu tréninku

Zdůvodnění potřeby kurzu:

E-mail je dnes převládající metodou písemné komunikace jak v prostředí internetu, tak v profesním prostředí i soukromém písemném styku. Je to stále relativně nový způsob komunikace, lidé si tedy vytvářejí vlastní styly bez znalosti a respektování standardů a pravidel, což často bývá kontraproduktivní.

Dostupnost a rychlost e-mailové komunikace svádí uživatele k přílišné neformálnosti, strohosti nebo i neomalenosti, což může v osobní, pracovní i obchodní komunikaci škodit.

Kvalita a efektivita každé činnosti je založena na jasné, srozumitelné a jednoznačné komunikaci, kterou účastníky tento kurz naučí bezproblémově ovládat.



Obrázek 34 – Vlastní návrh propagačního plakátu

15.2 Charakteristika cílové skupiny

Program je určen pro všechny uživatele e-mailové komunikace, přednostně pro studenty UTB a případné zájemce z řad akademických pracovníků.

Účast na kurzu je přínosem pro všechny, kteří komunikují soukromě, s klienty či v rámci firmy e-mailem, vyřizují požadavky zadané elektronicky nebo prostřednictvím e-mailu navazují na předchozí telefonickou komunikaci.

Základním požadavkem na vstupní úroveň účastníků je základní uživatelská dovednost ovládání PC a znalost českého nebo anglického jazyka.

15.3 Cíle vzdělávací aktivity

Hlavním cílem tréninkového programu kurzu je naučit účastníky zvládnout e-mailovou komunikaci z hlediska profesionálního obsahu i formy.

Dílčí cíle kurzu:

Účastník:

- zvýší si celkovou úroveň e-mailové komunikace se svým okolím
- uvědomí si význam obsahu i formy profesionální e-mailové komunikace
- dokáže nastavit a respektovat pravidla e-mailové komunikace v rámci firmy
- zvládá kvalitní a efektivní e-mailovou komunikaci v praxi

Cíle vzdělávacích projektů vždy vycházejí z identifikace potřeb a požadavků účastníků. Dosažitelnost cílů zvyšuje jejich specifické, stručné a konkrétní zadání (zakázka).

15.4 Učební plán

Tématické celky – bloky výuky:

- Zásady elektronické komunikace
- Profesionální vzhled a forma e-mailové komunikace
- E-mailová etiketa
- Logická struktura e-mailové zprávy
- Přizpůsobení stylu a obsahu zprávy jejímu účelu a adresátovi
- Časté chyby v e-mailech (stylistika, gramatika)
- Zvládání obtížných situací v e-mailové komunikaci (reklamace, omluva, odmítnutí)
- Pravidla e-mailové komunikace v rámci vnitřní komunikace firmy

- E-mailová komunikace v praxi
- Shrnutí informací
- Závěrečná praktická samostatná práce – ústní hodnocení – zpětná vazba

Každý blok trvá 40 minut – celková doba kurzu (včetně přestávek) je 8 hodin – 1 den.

15.5 Učební osnova kurzu

Dále následuje specifikace obsahu na sebe navazujících a prolínajících se témat výuky:

1. Zásady elektronické komunikace

- Jak a kdy používat e-komunikaci
- Na internetu nejsme neviditelní
- Důvěrnost e-mailové komunikace

2. Profesionální vzhled a forma e-mailové komunikace

- Význam a specifika profesionální e-komunikace
- Rozdíly mezi osobním a profesionálním e-mailem
- Praktické ukázky a vzory formální úpravy e-mailů

3. E-mailová etiketa

- Pravidla tzv. *netikety* v praxi
- Jak psát e-mail podle netikety – praktické ukázky a nácvik

4. Logická struktura e-mailové zprávy

- Adresa
- Předmět zprávy
- Priorita zprávy
- Oslovení
- Vlastní text
- Podpis
- Přílohy
- Odpověď
- Přeposlání zprávy

5. Přizpůsobení stylu a obsahu zprávy jejímu účelu a adresátovi

- Pravidla formální a neformální e-komunikace
- Stylistika, pravopis
- Praktické ukázky a nácvik

6. Časté chyby v elektronické komunikaci

- Gramatika, chaos, vulgarismy, zkratky, dlouhá sdělení, neobvyklé formáty příloh a jiné.

7. Zvládání obtížných situací v e-mailové komunikaci

- Zásady sebeovládání a nácvik sebekontroly
- Asertivní reakce
- Praktický nácvik: reklamace, omluva, odmítnutí, nabídka, vyjádření

8. Pravidla e-mailové komunikace ve vnitrofiremní komunikaci firmy

- Specifika a zásady (normy) vnitrofiremní komunikace
- Praktická tvorba zásad konkrétních řešení e-komunikačních postupů

9. E-mailová komunikace v praxi

- Sestavení vlastního e-mailu
- Reakce na přijatý e-mail
- Vytvoření objednávky, reklamace, nabídky...

10. Shrnutí informací

11. Závěrečná praktická samostatná práce

- vytvoření e-mailu na téma zadané lektorem
- ústní hodnocení, zpětná vazba, rady a doporučení lektora
- předání certifikátu o absolvování kurzu

15.6 Způsob hodnocení účastníků

Po každé lekci proběhne krátký test získaných praktických znalostí a závěrečné samostatné sestavení e-mailu se zadaným tématem. Na konci kurzu bude prostor pro diskusi. Lektor provede individuální slovní hodnocení a poskytne zpětnou vazbu frekventantům kurzu.

15.7 Forma ukončení kurzu

Absolventi kurzu obdrží certifikát (osvědčení) o absolvování kurzu komunikačních dovedností e-mailové komunikace, který může sloužit například jako příloha CV pro případné výběrové řízení na pracovní pozici u nového zaměstnavatele.

15.8 Materiálně-technické zajištění kurzu

- kurz bude probíhat v technologicky vybavených prostorách UTB (učebny s PC)

- kurz lze na přání uskutečnit v prostorách či ve školicím zařízení konkrétní firmy
- poskytovatel kurzu vlastní informační a komunikační technologie (včetně licencí)

Potřebné vybavení školicí místnosti:

- 24 kusů PC s příslušenstvím + 1 lektorský PC + 1 projektor + 1 projekční plátno
- v místnosti vybavené školním (kancelářským) nábytkem, přívodem elektrické energie a přístupem na internet
- občerstvení bude realizováno prostřednictvím menzy UTB (pro firmy a nestudenty)

15.9 Personální zajištění kurzu

Garant kurzu (semináře): akademický pracovník UTB

Lektoři: studenti vyšších ročníků UTB odborně proškolení

15.10 Finanční zajištění**➤ Pro studenty UTB:**

- účast na kurzu zdarma
- občerstvení ve vlastní režii účastníka

➤ Pro veřejnost a firmy:

Investice na jednoho účastníka činí 3 000,- Kč (bez DPH) za jednodenní program

Investice zahrnuje:

- Zajištění školicích prostor a technického vybavení (včetně služeb)
- Odborné vedení kurzu
- Školící materiály, certifikát
- Občerstvení v průběhu akce

15.11 Organizační zajištění

Organizační zajištění je dáno vnitřními předpisy a normami poskytovatele. Alternativy jsou možné po vzájemné písemné dohodě. Kompetentní osoby jsou odborní lektoři kurzu.

15.12 Způsob hodnocení vzdělávací aktivity

Obecně rozlišujeme takzvanou *evaluaci formativní* (v průběhu kurzu, kdy lze měnit, formovat probíhající vzdělávací akci) a takzvanou *evaluaci sumativní* (po skončení kurzu pro případné přizpůsobení přípravy a realizace dalších vzdělávacích akcí).

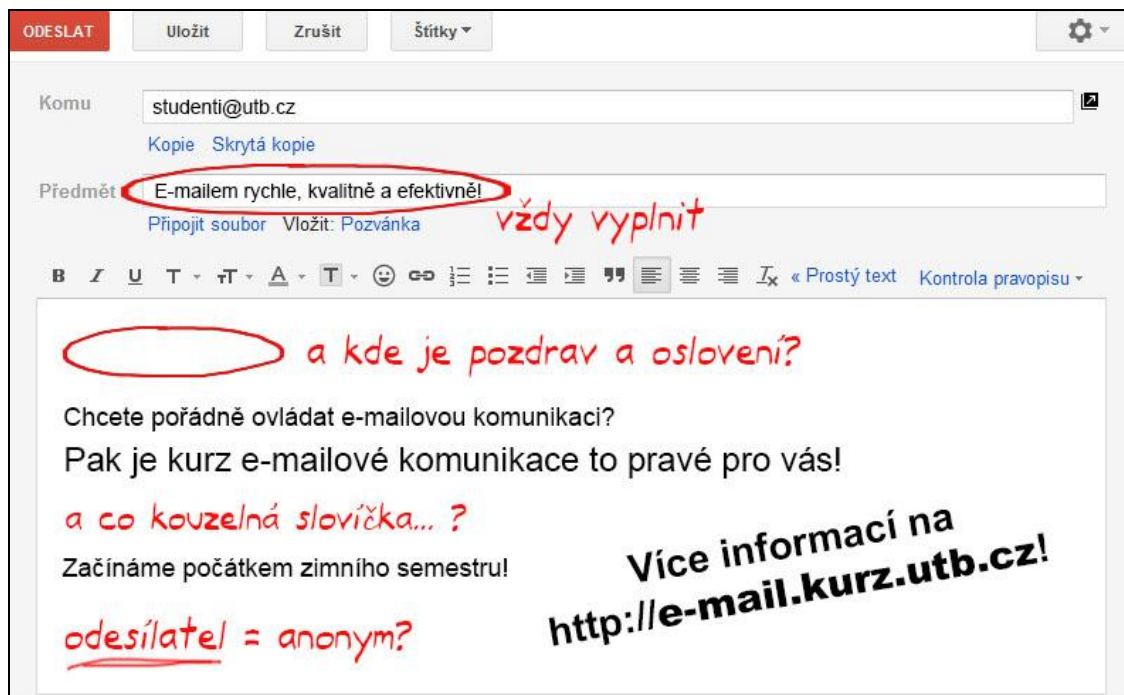
Hodnocení (evaluace) vzdělávací akce proběhne v několika rovinách:

- Dílčí testy po jednotlivých lekcích – ústní *formativní hodnocení*, rady, doporučení
- Sebehodnocení účastníků – diskuze
- Závěrečný test – praktické sestavení e-mailu na zadané téma – ústní hodnocení
- Udělení certifikátu o úspěšném absolvování kurzu e-komunikačních dovedností
- Dotazník po skončení kurzu zjišťující silné a slabé stránky kurzu – *sumativní hodnocení* kurzu

Pedagogickou efektivitu vyhodnocuje **lektor** ústním hodnocením výkonu účastníků na základě krátkých dílčích testů provedených vždy po probrání každého tematického celku, po kterém následuje sebehodnocení účastníků a krátká diskuze.

Účastníci hodnotí výkon lektora i stupeň naplnění svých očekávání a dosažených výstupů vzdělávací akce formou dotazníků s uzavřenými otázkami, škálami a otevřenými otázkami typu „Co se vám na kurzu (ne)líbilo?“

Evaluaci provádí také **organizátor**, který se primárně zaměřuje na dosažení ekonomických efektů vzdělávací akce a získání zpětné vazby pro své další záměry.



Obrázek 35 – Vlastní návrh letáku propagujícího kurz

ZÁVĚR

Tato diplomová práce přinesla souhrn teoretických a praktických poznatků o limitech a možnostech internetové komunikace se zaměřením na oblast její nejvyužívanější formy – e-mailové komunikace.

Teoretická část shrnuje základní specifika mezilidské komunikace v kontextu neosobního internetového prostředí, její limity a možnosti v současnosti. Navrhuje metody zkoumání dané reality se zaměřením na komunikační problém v e-mailové korespondenci na UTB.

Praktická – analytická část zkoumá pomocí metod kvantitativního typu, jaké mají účastníci e-mailové komunikace na UTB ve Zlíně nejčastější problémy v jejím průběhu, jak vnímají svého komunikačního partnera a jak hodnotí své e-komunikační dovednosti. Ověřuje pracovní hypotézu, že kvalita a efektivita e-mailů jako nejčastějšího způsobu pedagogické interakce je dána limity a nevyužíváním (nebo neznalostí) možností této formy sdílení.

Projektová část na základě analýzy současného stavu přináší jako řešení konkrétní návrhy zvýšení efektivity a kvality dorozumívání prostřednictvím e-mailu. Obsahuje realizovatelný projekt kurzu efektivní etické e-mailové komunikace a grafické návrhy doplnění informací na webu UTB.

Z výše uvedeného vyplývá, že hlavní cíl „*Navrhnout řešení interpersonálního komunikačního problému v e-mailové korespondenci v rámci pedagogické komunikace mezi pedagogy a studenty UTB ve Zlíně. Odhalit limity a navrhnout možnosti jejich posunutí či odstranění.*“, formulovaný v úvodu této práce, byl pomocí postupného splnění všech stanovených dílčích cílů a v souladu se zásadami pro vypracování diplomové práce naplněn.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Knižní zdroje – tisk:

- [1] ČERNÝ, Vojtěch. *Řeč těla: [neverbální komunikace pro obchodníky i běžný život]*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2007. x, 254 s. ISBN 978-80-251-1658-6.
- [2] DOLEŽAL, Jan a kol. *Projektový management podle IPMA*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 507 s. Expert. ISBN 978-80-247-2848-3.
- [3] GAVORA, Peter. *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido, 2005. 165 s. ISBN 8073151049.
- [4] GIBBS, Paul a KNAPP, Michael. *Marketing higher and further education: an educator's guide to promoting courses, departments and institutions*. Routledge, 2002. 147 s. ISBN 0-7494-3294-2.
- [5] CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 265 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [6] KOPECKÝ, Kamil. *Moderní trendy v e-komunikaci*. Vyd. 1. Olomouc: Hanex, 2007. 98 s. ISBN 978-80-85783-78-0.
- [7] KRAUS, Jiří. *Jazyk v proměnách komunikačních médií*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2008. 172 s. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze; 15. ISBN 978-80-246-1578-3.
- [8] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Vyd. 1. Praha: Svoboda, 1988. 235 s. Členská knižnice nakl. Svoboda.
- [9] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej - naslouchám*. 1. vyd. Praha: Návrat, 1993. 105 s. ISBN 80-85495-18-X.
- [10] MAREŠ, Jiří a KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Komunikace ve škole*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, Centrum pro další vzdělávání učitelů, 1995. 210 s., [12] s. obr. příl. ISBN 80-210-1070-3.
- [11] MAREŠ, Jiří a KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole*. 1. vyd. Praha: SPN, 1990. 161 s. Pedagogické a psychologické studie. ISBN 80-04-21854-7.
- [12] MOTSCHNIG, Renate a NYKL, Ladislav. *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 172 s. Psyché. ISBN 978-80-247-3612-9.

- [13] NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vydání 2., rozšířené a přepracované. Praha: Academia, 2009. 498 s. ISBN 978-80-200-1679-9.
- [14] NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 171 s. Pedagogika. ISBN 80-247-0738-1.
- [15] NEUGEBAUER, Tomáš. *Nová pravidla písemné a elektronické komunikace*. Vyd. 1. Kralice na Hané: Computer Media, c2009. 136 s. ISBN 978-80-7402-011-7.
- [16] PETERS-KÜHLINGER, Gabriele a JOHN, Friedel. *Komunikační a jiné "měkké" dovednosti: využijte svůj potenciál, rozvíňte své soft skills a staňte se úspěšnějšími*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 105 s. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-2145-3.
- [17] PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management: vedení, spolupráce a konflikty lidí ve firmách a týmech*. Vyd. 1. Praha: Argo, 2000. 328 s. ISBN 80-7203-258-5.
- [18] POLÁKOVÁ, Jolana. *Smysl dialogu: o směřování k plnosti lidské komunikace*. Vyd. 1. Praha: Vyšehrad, 2008. 78 s. Moderní myšlení. ISBN 978-80-7021-966-9.
- [19] ROBBINS, Stephen P. a COULTER, Jeff. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004. 600 s. Profesional. ISBN 80-247-0495-1.
- [20] SAK, Petr a kol. *Člověk a vzdělání v informační společnosti*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 290 s. ISBN 978-80-7367-230-0.
- [21] SVĚTLÍK, Jaroslav. *Marketing školy*. 1. vyd. Zlín: EKKA, 1996. 382 s. ISBN 80-902200-8-8.
- [22] SVĚTLÍK, Jaroslav. *Marketingové řízení školy*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2006. 300 s. Řízení školy. ISBN 80-7357-176-5.
- [23] ŠMAHEL, David. *Psychologie a internet: děti dospělými, dospělí dětmi*. V Praze: Triton, 2003. 158 s. Psychologická setkávání; sv. 6. ISBN 80-7254-360-1.
- [24] ŠPAČEK, Ladislav. *Nová velká kniha etikety*. 2., rozš. vyd. Praha: Mladá fronta, 2008. 268 s. ISBN 978-80-204-1954-5.
- [25] ŠVARŤÍČEK, Roman a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

[26] TAYLOR, Shirley. *E-mailová etiketa: podrobný rádce, jak efektivně využívat elektronickou poštu v profesním i v soukromém životě a psát zdvořilé, jasné a srozumitelné zprávy*. Vyd. 1. Praha: Knižní klub, 2009. 173 s. ISBN 978-80-242-2679-8.

[27] VALENTA, Josef. *Učíme (se) komunikovat: metodika komunikace v rámci osobnostní a sociální výchovy*. 1. vyd. Kladno: AISIS, 2005. 207 s. Dokážu to?. ISBN 80-239-4514-9.

[28] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. 319 s. ISBN 978-80-7367-387-1.

[29] VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 322 s. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2614-4.

[30] ZOUNEK, Jiří. *ICT v životě základních škol*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2006. 151, [7] s. ISBN 80-7254-858-1.

Internetové zdroje:

[31] *Etický kodex akademického pracovníka UTB in Statut UTB* [online]. Zlín: UTB, 2009. S. 25-26. [cit. 2012-3-27]. Dostupné z: <http://web.utb.cz/cs/docs/statut_utb09.pdf>.

[32] *Etický kodex studenta UTB in Statut UTB* [online]. Zlín: UTB, 2009. s. 27-28. [cit. 2012-3-27]. Dostupné z: <http://web.utb.cz/cs/docs/statut_utb09.pdf>.

[33] *Etika ve vysokoškolském prostředí, etické kodexy na vysokých školách v České republice: Materiál pro 21. zasedání předsednictva Rady VŠ 20. října 2011* [online]. Praha: Rada vysokých škol, 2007. [cit. 2012-3-27]. Dostupné z: <<http://www.radavs.cz/clanek.php?c=1246&oblast=81>>.

[34] Ústav marketingových komunikací. *Etický kodex* [online]. Zlín: UTB, 2011. [cit. 2012-2-21]. Dostupné z: <http://web.fmk.utb.cz/cs/docs/UMK_eticky_kodex.pdf>.

[35] LANGAROVÁ, Drahomíra. *Písemná a elektronická komunikace: učební text, testy* [online]. Břeclav: SOŠP E. Beneše, 2010. [cit. 2012-1-27]. Dostupné z: <<http://www.ulozto.cz/xXavd7A/pisemna-a-elektronicka-komunikace-pdf>>.

[36] *Projektování v andragogice* [online]. [cit. 2012-3-20]. Dostupné z: <<http://sociologie1.wz.cz/download/Integralni%20andragogika%20OI/Uvod%20do%20an dry.rtf>>.

[37] MAZÁK, Eduard, SOLDÁT, V. *Etika a etiketa podnikání v pojišťovnictví, bankovníctví a finančních službách* [online]. © 2009. Praha: Bankovní institut VŠ, 2009. [cit. 2012-3-27]. Dostupné z: <http://is.bivs.cz/el/61110/leto2010/B105EEP/etika_a_etiketa.pdf>.

[38] Český statistický úřad, *Internet a komunikace* [online]. © 2012. [cit. 2012-3-27]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/internet_a_komunikace>.

[39] HRBÁČKOVÁ, Karla. Základy kvantitativního výzkumu in Statistické zpracování a interpretace dat z kvantitativního výzkumu in Jak psát závěrečnou práci aneb Co bychom měli znát z metodologie výzkumu? In: *Vyuka.fhs.utb* [online]. [cit. 2012-1-22]. Dostupné z: <<http://vyuka.fhs.utb.cz/course/view.php?id=47>>.

[40] MAZAL, Jan. *ČSÚ: Počítače i internet má více než 6 z 10 českých domácností* [online]. [cit. 2012-1-22]. Dostupné z: <<http://channelworld.cz/clanky/csu-pocitac-i-internet-ma-vice-nez-6-z-10-ceskych-domacnosti-5329>>.

[41] HERZMANN, Jan. *Internet a jeho limity* [online]. CIF, 2007. [cit. 2012-3-27]. Dostupné z: <http://i.iinfo.cz/urs-att/10_CIF_07_Herzmann-119578241967036.ppt>.

[42] PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace* [elektronická skripta]. Vyd.1. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007. 95 s. [cit. 2012-4-1]. Dostupné z: <<http://www.ulozto.cz/hledej/?q=paul%C3%ADk+karel+komunikace>>.

[43] SCHNEIDEROVÁ, Martina a SCHNEIDER, Marek. *Metodika výuky komunikačních dovedností na II. st. ZŠ a SŠ z pohledu pedagogické praxe – náměty pro začínajícího učitele* [online]. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, 2010. 85 s. ISBN 978-80-7368-894-3. [cit. 2012-4-2]. Dostupné z: <<http://projekty.osu.cz/synergie/dok/opory/metodika-vyuky-komunikacnich-dovednosti-na-ii-st-zs-a-ss-z-pohledu-pedagogicke-praxe-namety-pro-zacinajiciho-ucitele.pdf>>.

[44] *Nejčastější chyby v e-mailech. Vyvarujte se jich* [online]. [cit. 2012-4-5]. Dostupné z: <<http://tn.nova.cz/zpravy/ekonomika/nejcastejsi-chyby-v-e-mailech-vyvarujte-se-jich.html>>.

[45] *Výroční zpráva o činnosti za rok 2010* [online]. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2011. Vyd. 1. ISBN: 978-80-7454-017-2. [cit. 2012-4-5]. Dostupné z: <http://web.utb.cz/cs/docs/vz_cinnost2010.pdf>.

[46] JEŽEK, Stanislav, MAREŠ, Jiří, MAREŠ, Jan. *Sociální klima školy* [online]. © 2003-2005. [cit. 2012-4-7]. Dostupné z: <<http://www.klima.pedagogika.cz/index.html>>.

- [47] ČSÚ. *Informační a komunikační technologie ve školství* [online]. © ČSÚ, 2012. [cit. 2012-4-5]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/ict_ve_skolstvi>.
- [48] ZOUNEK, Jiří a Šedřová, Klára. *Jak zkoumat ICT v každodenní práci učitele aneb videostudie jako kvalitativní metoda* [online]. Orbis scholae, 2008, roč. 2, č. 1, s. 137–148, ISSN 1802-4637. [cit. 2012-4-6]. Dostupné z: <http://www.orbisscholae.cz/archiv/2008/2008_1_07.pdf>.
- [49] KOHOUTEK, Rudolf. *Školní, pracovní a další prostředí s vlivem na vývoj osobnosti* [online]. 2009. [cit. 2012-4-5]. Dostupné z: <<http://rudolfkohoutek.blog.cz/0911/kolni-pracovni-a-dalsi-prostredi-s-vlivem-na-vyvoj-osobnosti>>.
- [50] *Principy e-learningu na MU: Výhody e-learningu v IS MU na Masarykově univerzitě* [online]. Elportál (E-learning na MU) ISSN 1802-128X. [cit. 2012-4-8]. Dostupné z: <<http://is.muni.cz/elportal/principy.pl>>.
- [51] *Studijní a zkušební řád Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně* [online]. Zlín: UTB, 2011. [cit. 2012-4-11]. Dostupné z: <http://web.utb.cz/cs/docs/zkus_rad_11.pdf>.
- [52] VOLKO, Vladimír. *Project management* [online]. [cit. 2012-4-11]. Dostupné z: <http://www.dtostrava.cz/volko/downloads/PM_Volko_new.pdf>.
- [53] ABZ slovník cizích slov: *Pojem pedagogická interakce* [online]. © 2005-2006 [cit. 2012-4-11]. Dostupné z: <<http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/pedagogicka-interakce>>.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – <i>Model rozhovoru mezi učitelem a žákem</i>	21
Obrázek 2 – <i>Dva typy zpětnovazebních smyček vyvolávající specifické emoce</i>	22
Obrázek 3 – <i>Analýza komunikace dvou osob</i>	24
Obrázek 4 – <i>Způsoby komunikace přes internet v letech 2005–2009</i>	25
Obrázek 5 – <i>Způsoby komunikace přes internet dle věku v roce 2009</i>	26
Obrázek 6 – <i>Způsoby komunikace přes internet dle pohlaví v roce 2009</i>	26
Obrázek 7 – <i>Zapojování ICT do práce učitele: kauzální model</i>	33
Obrázek 8 – <i>Proces strategického plánování školy</i>	39
Obrázek 9 – <i>Komponenty image vysoké školy</i>	41
Obrázek 10 – <i>Nejčastější chyby v e-mailech studentů posílaných učitelům UTB</i>	53
Obrázek 11 – <i>Pohlaví respondentů</i>	54
Obrázek 12 – <i>Domovská fakulta respondentů</i>	54
Obrázek 13 – <i>Studijní program respondentů</i>	55
Obrázek 14 – <i>Forma studia respondentů</i>	55
Obrázek 15 – <i>Věk respondentů</i>	55
Obrázek 16 – <i>Počet let dosavadního studia respondentů na UTB</i>	56
Obrázek 17 – <i>Oblíbenost způsobů komunikace respondentů s pedagogy</i>	56
Obrázek 18 – <i>Přístup respondentů k internetu</i>	57
Obrázek 19 – <i>Nejčastější způsob komunikace s učiteli</i>	57
Obrázek 20 – <i>Nejčastější důvod e-mailové komunikace s učiteli</i>	58
Obrázek 21 – <i>Množství učitelů UTB využívajících moodle k odevzdávání prací</i>	58
Obrázek 22 – <i>Spokojenost respondentů se svými komunikačními dovednostmi</i>	59
Obrázek 23 – <i>Respondenti, kteří obdrželi na UTB instrukce jak e-mailovat</i>	59
Obrázek 24 – <i>Chyby učitelů v e-mailové komunikaci se studenty (podle studentů)</i>	60
Obrázek 25 – <i>Dokázali byste pedagogovi osobně říct to, co mu píšete e-mailem</i>	61
Obrázek 26 – <i>Respektování lhůty pro reakci učitelů na e-mail</i>	62
Obrázek 27 – <i>Včasnost e-mailových odpovědí učitelů studentům</i>	62
Obrázek 28 – <i>Srozumitelnost obsahu e-mailů studentů pro pedagogy UTB</i>	63
Obrázek 29 – <i>Spokojenost studentů s průběhem e-mailové komunikace s pedagogy</i>	63
Obrázek 30 – <i>Návrh doplňku současného webu FMK UTB</i>	74
Obrázek 31 – <i>Návrh doplňku současného webu FMK UTB</i>	74
Obrázek 32 – <i>Návrh doplňku současného webu FMK UTB</i>	75
Obrázek 33 – <i>Návrh doplňku současného webu FMK UTB</i>	75
Obrázek 34 – <i>Návrh plakátu</i>	77
Obrázek 35 – <i>Návrh letáku</i>	82

SEZNAM TABULEK

Tabulka I – <i>Výhody a nevýhody písemné komunikace</i>	19
Tabulka II – <i>Výhody a nevýhody e-komunikace</i>	27
Tabulka III – <i>Některé rozdíly mezi běžnou a elektronickou komunikací</i>	28

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO STUDENTY UTB

PŘÍLOHA P II: GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ DAT Z OTÁZKY č. 14 – STUDENTI

PŘÍLOHA P III: DOTAZ PRO PEDAGOGY A KOPIE JEJICH ODPOVĚDÍ

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO STUDENTY UTB

Dobrý den,

jsem studentem Fakulty multimediálních komunikací na UTB ve Zlíně. Ve své diplomové práci se zabývám e-mailovou komunikací mezi studenty a pedagogy na UTB ve Zlíně.

Cílem mé práce je zlepšení komunikačního systému vedoucí k větší spokojenosti jak studentů, tak pedagogů.

Prosím, věnujte mi pár minut Vašeho času, a přispějte svými postřehy a zkušenostmi ohledně této problematiky.

1. **Jste:** žena muž

2. **Kolik let už studujete na UTB?** (číslicí)

3. **Máte stálý neomezený přístup k internetu?**

Mám Nemám

4. **Nejraději s pedagogy komunikujete:**

- Osobně
- E-mailem
- Telefonem
- Nevím
- Jiné:

5. **Nejčastěji s pedagogy komunikujete:**

- Osobně
- E-mailem
- Telefonem
- Nevím
- Jiné:

6. **Vaše nejčastější důvody, proč píšete pedagogům e-mail:**

- Zaslání seminární práce
- Dotaz ohledně výuky
- Domluvení konzultace s pedagogem
- Dotaz/připomínka ohledně termínů zkoušky ve STAGu
- Dotaz/připomínka ohledně zapsání známky do STAGu
- Posílání mailů primárně nesouvisejících s výukou
- Jiný důvod:

7. **Odpovídají vám pedagogové včas (ve stanovené lhůtě 7 dnů) na Vaše e-maily?**

- Vždy ano
- Většinou ano
- Někdy ano, někdy ne
- Většinou ne
- Nikdy ne

8. Kolik vašich vyučujících využívá moodle k odevzdávání seminárních prací či jiných úkolů?

- Všichni
- Většina
- Někdo ano, někdo ne
- Menšina
- Žádný

9. Jste s průběhem vaší e-mailové komunikace s pedagogy spokojeni?

- Vždy ano
- Většinou ano
- Někdy ano, někdy ne
- Většinou ne
- Nikdy ne

10. Jaké 3 nejčastější chyby dělají učitelé při e-mailové komunikaci se studenty?

.....

11. Odpověděl vám někdy pedagog, že nerozuměl obsahu vašeho e-mailu?

- Nikdy
- Jednou
- Několikrát
- Častokrát
- Jiné:

12. Dokázal/a byste pedagogovi říct osobně doslovně to, co mu píšete e-mailem?

- Vždy ano
- Většinou ano
- Někdy ano, někdy ne
- Většinou ne
- Nikdy ne

13. Respektujete sedmidenní lhůtu pro reakci učitelů na váš e-mail?

- Vždy ano
- Většinou ano
- Někdy ano, někdy ne
- Většinou ne
- Nikdy ne

14. V e-mailové komunikaci s pedagogy:

(1 – Nikdy, 2 – Většinou ne, 3 – Někdy ano, někdy ne, 4 – Většinou ano, 5 – Vždy)

- Pozdravím
- Oslovuji pedagoga jeho titulem
- Uvádím celé své jméno
- Název vyučovacího předmětu, kterého se e-mail týká
- Uvádím ročník
- Uvádím formu studia (prezenční, kombinované)
- Uvádím studijní obor
- Uvádím fakultu

- Poděkuji za případnou odpověď
- Pozdravím na rozloučenou
- Používám diakritiku
- Dbám na gramatiku
- Používám hovorové výrazy
- Vyplňuji kolonku „předmět“
- Odesílám přílohu bez doprovodného textu
- Odesílám e-mail anonymně ze společné skupinové adresy
- Dotazuji se na záležitosti, které mohu zjistit jinde vlastními silami

15. Jste spokojeni se svými komunikačními dovednostmi?

- Ano
- Spíše ano
- Nevím
- Spíše ne
- Ne

16. Dostali jste na začátku studia na UTB instrukce, jak komunikovat e-mailem?

- Ano
- Ne (Přeskočte následující)
- Nevím (Přeskočte následující)

17. Považujete tyto instrukce za dostačující?

- Ano
- Spíše ano
- Nevím
- Spíše ne
- Ne

18. Váš věk: 18 – 20 let 20 – 35 let 35 – 45 let 45 – 60 let

19. Vaše fakulta:

- FT FaME FMK FAI FHS FLKŘ

20. Typ studia:

- Prezenční studium (PS) Kombinované studium (KS)

21. Studijní program:

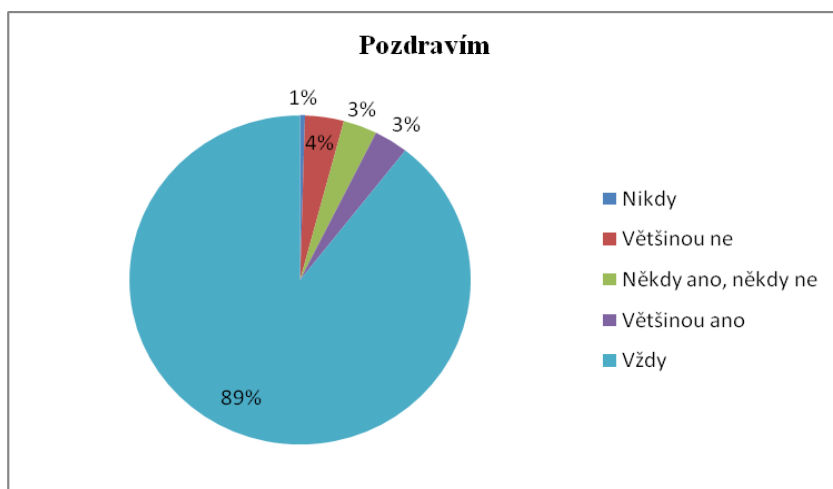
- Bakalářský Navazující Magisterský Doktorský

Velmi děkuji za Váš čas strávený vyplňováním tohoto dotazníku a přeji pěkný den!

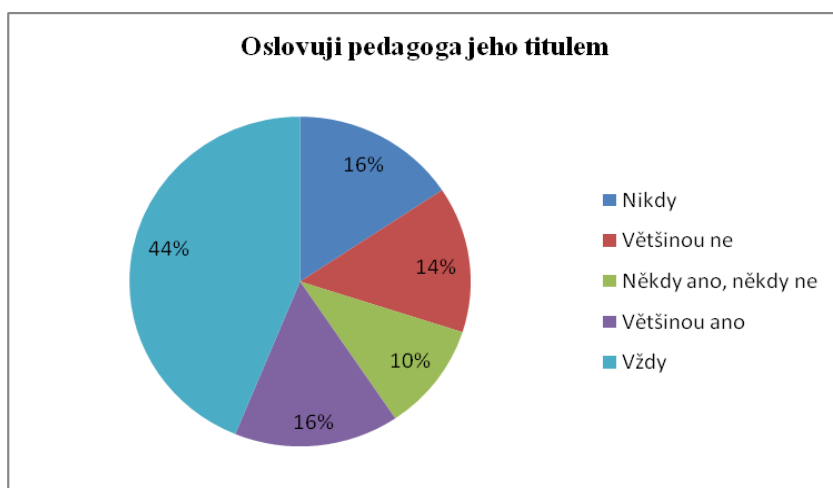
Michal Navrátil

PŘÍLOHA P II: GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ DAT Z OTÁZKY č. 14 – STUDENTI

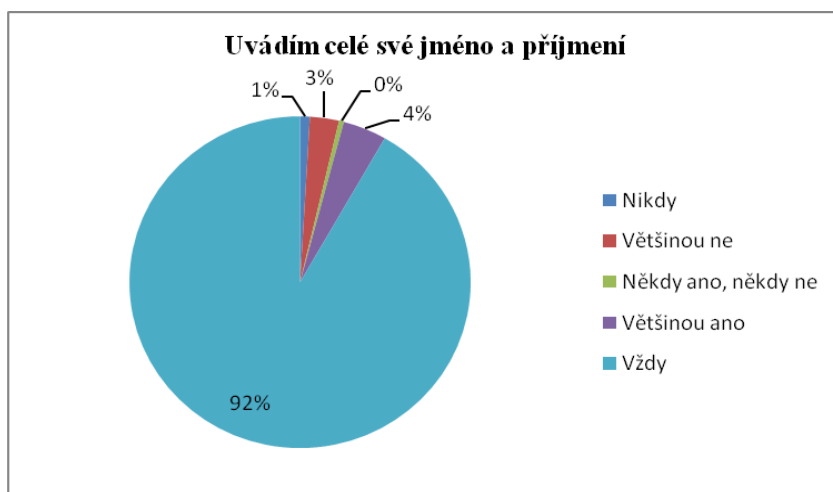
Ve svém e-mailu akademickému pracovníkovi:



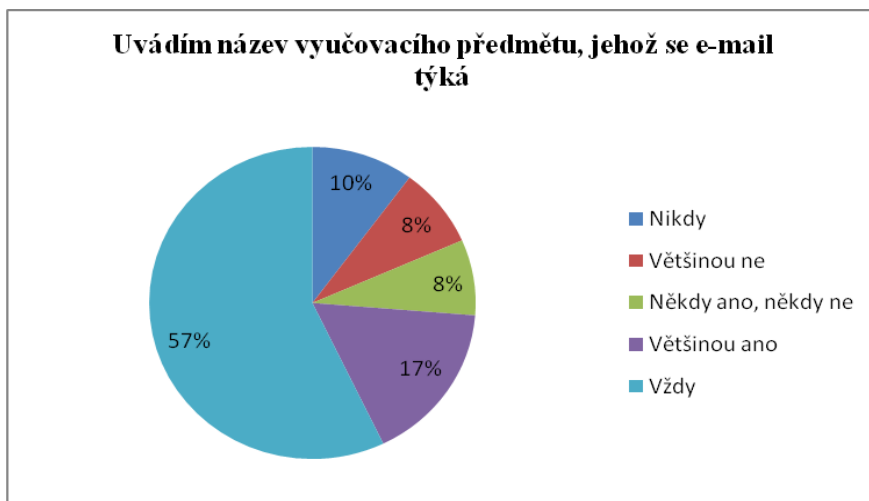
Obrázek 36 – Pozdrav



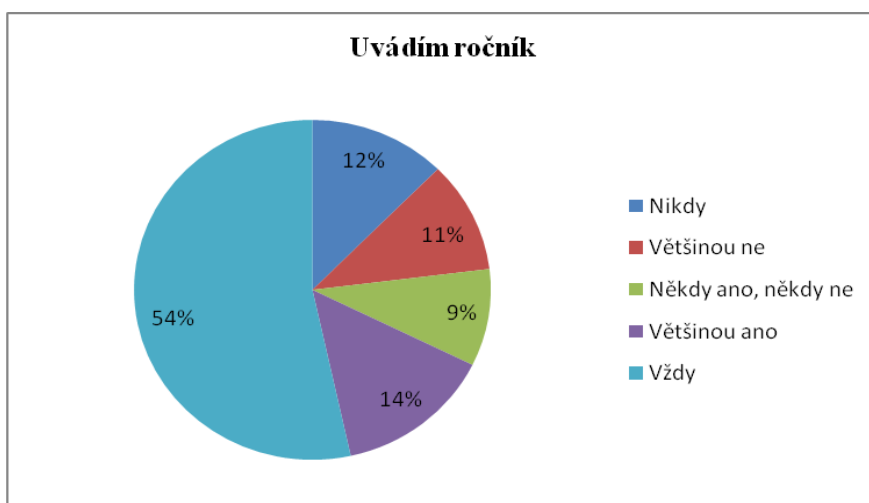
Obrázek 37 – Oslovení titulem



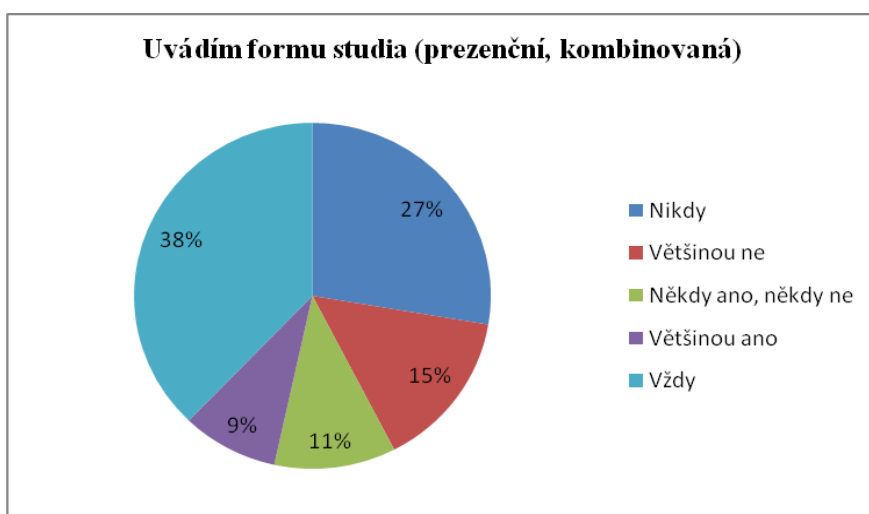
Obrázek 38 – Uvádím své jméno a příjmení



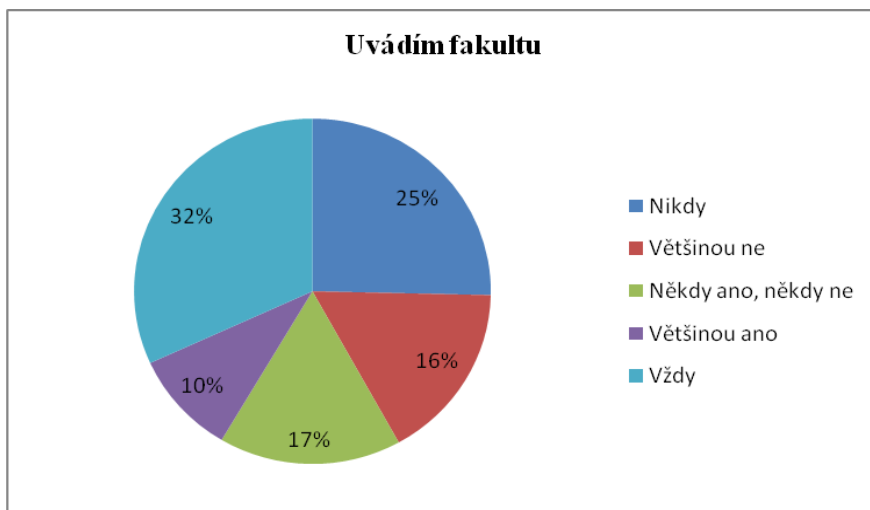
Obrázek 39 – Název vyučovacího předmětu



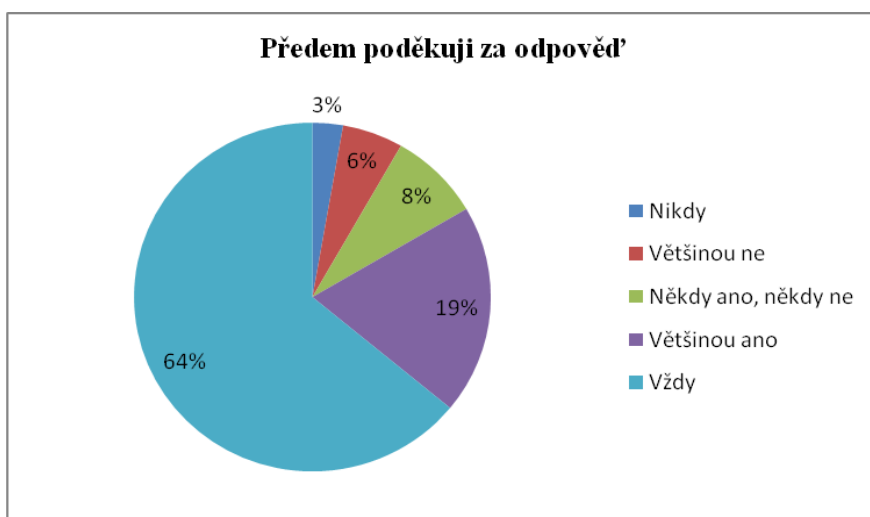
Obrázek 40 – Uvádím ročník



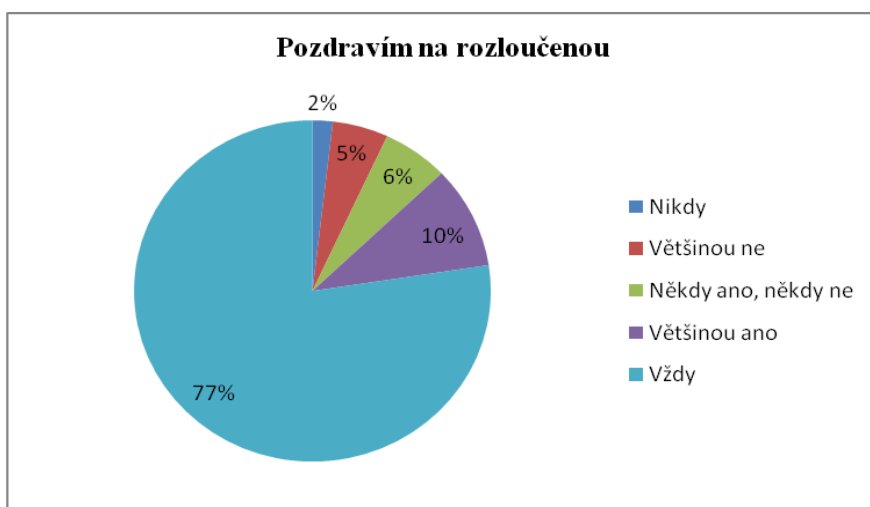
Obrázek 41 – Uvádím formu studia



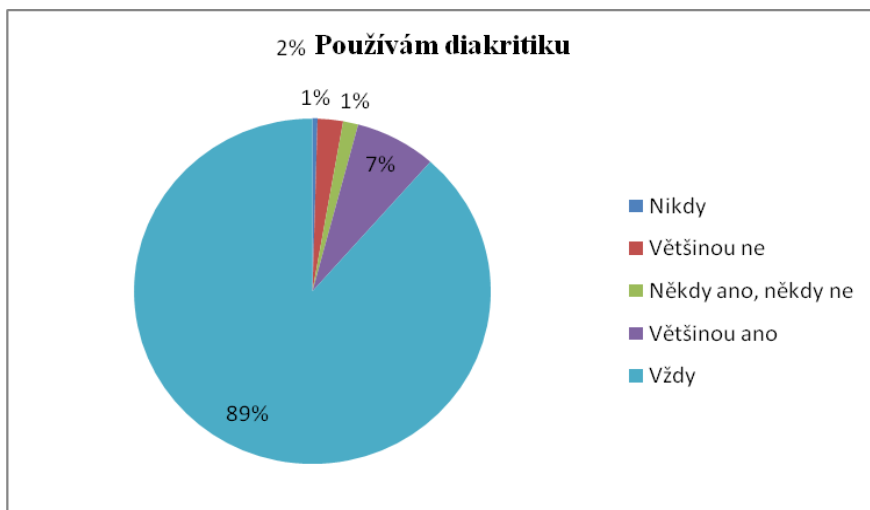
Obrázek 42 – Uvádím fakultu



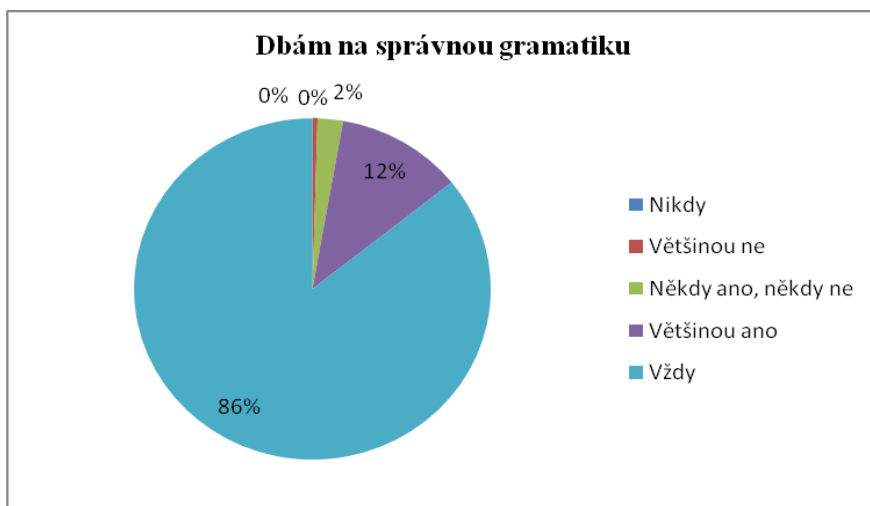
Obrázek 43 – Poděkování



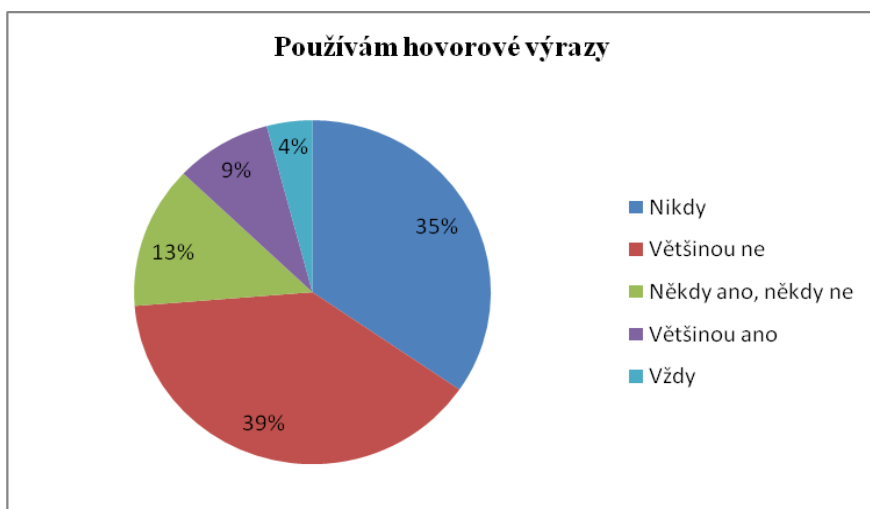
Obrázek 44 – Pozdrav na rozloučenou



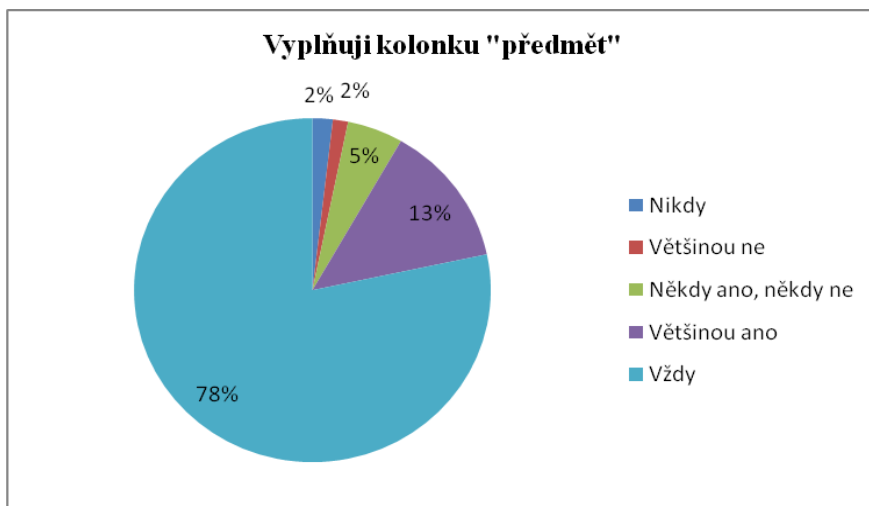
Obrázek 45 – Použití diakritiky



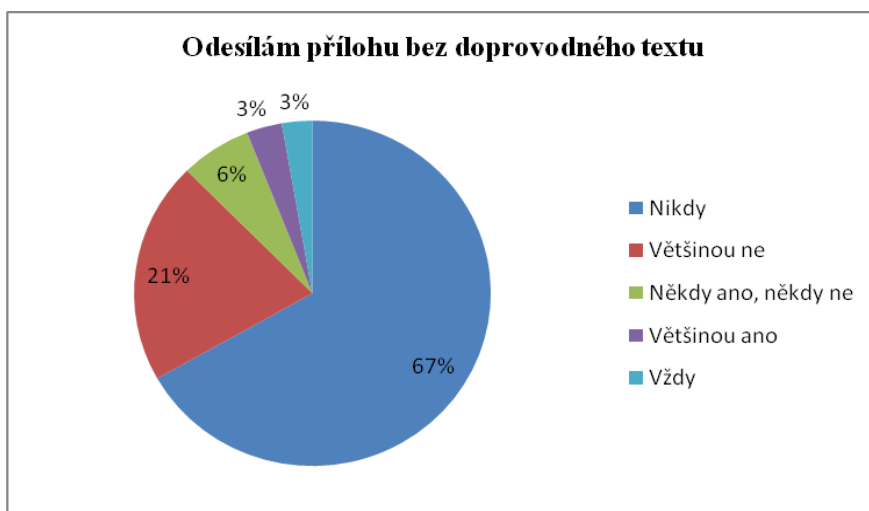
Obrázek 46 - Gramatika



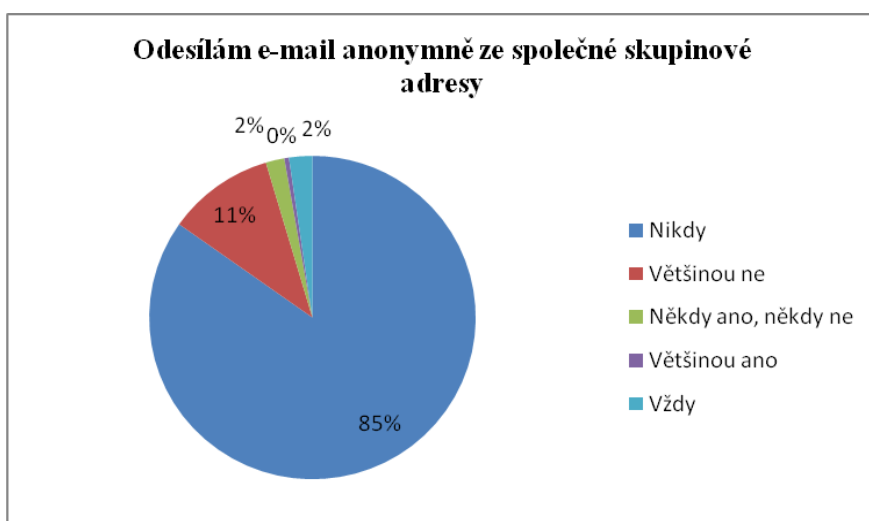
Obrázek 47 – Hovorové výrazy



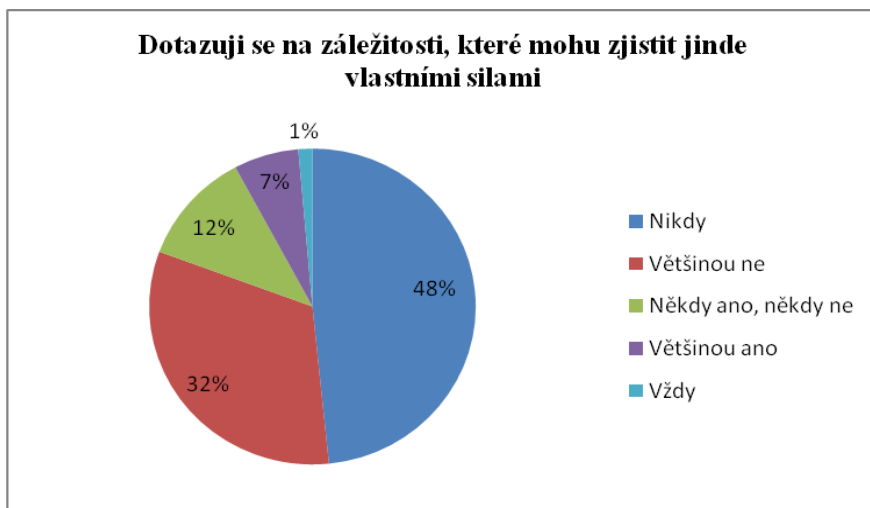
Obrázek 48 – Kolonka předmět



Obrázek 49 – Příloha bez doprovodného textu



Obrázek 50 – Anonymní e-mail



Obrázek 51 – Zbytečné dotazy

PŘÍLOHA P III: DOTAZ PRO PEDAGOGY A JEJICH ODPOVĚDI

Znění mého e-mailu adresovaného pedagogům UTB s dotazem:

Dobrý den, vážení pedagogové UTB,

jsm studentem FMK a ve své diplomové práci se zabývám e-mailovou komunikací mezi studenty a akademickými pracovníky UTB.

Obracím se na Vás s prosbou o pomoc při zmapování aktuální situace.

Uved'te, prosím, ve stručnosti alespoň tři nejčastější chyby, kterých se studenti dopouštějí při e-mailové komunikaci s Vámi.

Předem děkuji za spolupráci.

S pozdravem a přáním pěkného dne

Bc. Michal Navrátil

Řízení netržních a sociálních služeb, FMK, UTB

Kopie textů e-mailů s odpověďmi pedagogů (jména z pochopitelných důvodů neuvádím):

•
Dobrý den i Vám,
z hlediska formálního je to oslovení a vůbec správnost akadem. hodností, a pak obecná kultura psaného projevu, který ale nesouvisí s formou (eletr. pošta), a pak takový ten známý postoj, že druhá strana je jaksi trvale "on-line" a že budu reagovat v okamžiku nazpět... Budou mne zajímat výstupy Vaší práce, držím Vám palce,

•
1) Špatně nebo vůbec uváděný předmět e-mailu – víceméně pak člověk ani neví, na co se studenti ptají – tendence k okamžitému delete
2) Špatně uvádějí svůj podpis – studenta nelze jednoznačně a rychle identifikovat – pak často dotazy vznesené e-mailem postrádají smysl
3) Celkově nesrozumitelný dotaz
4) Myslí si, že jenom sedíme u monitoru a máme čas odpovídat na jejich mnohdy velmi stupidní a zbytečné dotazy
At' se Vám kolego daří

•
Michale,
dekuji za vaši zprávu a k vaši otázce uvádím tyto tři nejčastější chyby studentu v e-mailové komunikaci s akademickými pracovníky:

1) nevedou přesně svoji identifikaci, kromě jména a příjmení, tzn. na které fakultě studují, který obor, který rok, formu studia (kombinovaná, presencni), který předmět.
2) předpokládají okamžitou odpověď, nemají potřebnou časovou rezervu pro vyřízení svého požadavku
3) některé požadavky by možná mohli vyřídit v komunikaci se studijním oddělením.
Zdravím a přeji pěkný den.

•
Dobrý den,
tři chyby studentů v e-mailové komunikaci, podle mého názoru, jsou:
1. nevedou u jména obor, ročník, předmět,
2. komunikují pod adresou Černý korzár apod.,
3. občas chybí zdvořilost, pokud o něco žádají.

•
Krásný den,

tři chyby:

- nesprávné oslovení
- gramatická nesprávnost
- zapomenutí přiložit přílohu.

•
Dobrý den,

viz. níže:

- absence diakritiky
- chyby v gramatice
- špatně strukturovaný a formátovaný text

S pozdravem

•
Dobrý den,

je škoda, že se neptáte na nejzávažnější chyby, odpověď by byla jiná...

Nejčastější chyby jsou:

podpis, dle kterého nelze identifikovat studenta, obor a formu studia (pokud se mail týká výuky)

anonym ze společného studentského mailu, který mluví za všechny studenty

student se ptá na něco, co by měl vědět sám nebo si zjistit může jinde (studijní odd., studijní řád, aktuality na webu, konzultační hodiny, aj.)

•
Dobrý den.

1. Neuvedou zpětnou kontaktní adresu

2. neuvedou rámec charakterizující důvod, proč mne oslovují (nevím pak někdy, zda se jedná o prezenční či kombinovanou formu a popř. je někdy nejasný i studijní obor)

3. věcně žádají někdy o vyhovění ve věcech, které nejsou v mé kompetenci.

Stačí to takto? S pozdravem

•
Dobrý den,

přispějí Vám také svými postřehy.

Co mi vadí, tak:

1. - student v e-mailu nepozdraví,

2. - student nenapíše předmět,

3. - student používá nevhodný e-mail (např. milacek2012@, hanulinka@..)

4. - studenti mají tendenci psát anonymně (např. za skupinu studentů v ročníku, pod ročníkovým e-mailem, takže se vyučující nedozví konkrétní jméno studenta)

5. - student žádá o schůzku a přitom vyučujícímu navrhuje a nabízí svůj volný termín

•
1. neprectou si text, na který reaguji

2. pravopisné chyby

3. chybející podpis

S pozdravem

•
Hezký den,

Tak to je velmi potřebná práce ... potom by mě zajímaly závěry, k nimž dospějete.

Chyby:

1. Svůj problém studenti často neuvádějí v kontextu např. celé práce nebo předchozí komunikace, tudíž musím hledat téma práce/předchozí maily apod. abych pochopila, co student žádá. Zkrátka student není jediný, s nímž pedagog komunikuje, ale mám pocit, že si to student neuvědomuje.

2. Student řeší často věci až těsně před deadline, a pokud pedagog do hodiny neodpoví, student ho uhání např. po telefonu, píše další urgentní maily apod.

3. Student nedodržuje základní pravidla slušného chování, nepředstaví se, slušně nepožádá o radu a hlavně „obtěžuje“ často s malichernostmi, které si může zjistit i jiným způsobem (doporučte mi knihkupectví, kde koupím danou knihu nejlevněji, doporučte, jak přeložit daný anglický výraz apod.). Student tedy často nežádá o radu, ale chce rovnou řešení svého problému.

- Dobrý den,
např.: nevhodné oslovení
gramatické chyby
obracejí se na mě s problémy, které jsou v kompetenci jiného zaměstnance UTB
Hezký den,

- Dobrý den,
píší text, aniž by pozdravili a napsali úvod
nepíší o jaký se jedná ročník a předmět - nevím, kde je zařadit
ptají se na neadekvátní dotazy - např. spadající pod studijní.
S pozdravem

- Vážený pane bakaláři,
požadované uvádím níže v odrážkách. Neznám přímé zaměření Vaší práce, proto zmiňuji okruh chybování studentů při e-mailové komunikaci formální i obsahový:
Oslovují ve věci, které jsou běžně k nalezení na webu UTB
Oslovují ve věci, která byla řečena na výuce, které se student nezúčastnil (z jakéhokoliv důvodu)
Oslovují ve věci, které nejsou v kompetenci pedagoga
Požadují věci v ryze osobním zájmu (např. vypsání náhradního termínu zkoušky z důvodu dovolené – při počtech 400 zkoušených studentů nelze každému individuálně vyhovět, byť by pedagog rád)
Požadují okamžitou odpověď či okamžité jednání v dané věci, často velmi neomaleně
Chybné oslovení (titul, zkomolenina příjmení)
Bez uvedení souvislosti s předmětem, kterého se dotaz týká
Bez uvedení ročníku a typu studia studenta
Celkově bez textu (např. zaslání seminární práce – v lepším případě se pedagog až z obsahu sem. práce dozví, o jakého studenta a jaký předmět se jedná)
Neadekvátní název přílohy (např. u seminárních prací nazváno příjmením pedagoga či např. názvem „seminárka“ – neuvádí studenta ani další souvislosti s předmětem)
Přeji mnoho úspěchů při dokončení práce.
S pozdravem

- Dobrý den,
zajímavá otázka, přemýšlím nad tím celou dobu a řekl bych, že e-mailová komunikace je nejméně problematická ze všech. Opravdu mne nic zásadního nenapadá. Občas jsou to takové technické věci - někdo pošle seminárku a nepodepíše se, ani z jeho mailu není zřej-

mé, o koho jde, takže to musím otevřít (ačkoliv si to chci v první fázi jen uspořádat do složek), abych věděl, o co jde. Řekl bych, že problém je vůbec v tom, že se komunikuje e-mailem - pokud vím na MUNI mají informační systém, který slouží jako studijní agenda i jako nástroj komunikace, studenti tam mají fotky, když někdo pošle zprávu, okamžitě vyučující ví, o koho jde - já mám dost velké problémy spojovat si jména a obličeje, takže často netuším, s kým jsem už o čem mluvil. Náš portál těmto nárokům nedokáže dostát ani náhodou. Třeba taková častá chyba v komunikaci se studenty - někdo mi začne vykládat něco o své diplomce, ale začne "odprostřed", tzn. musím se složitě dovtipovat, o jaké téma vlastně jde, protože si všechny nepamatuju - ale to je taky problém, který se projevuje spíš ve face-to-face komunikaci než v e-mailu. Opravdu mne nic pořádného nenapadá, asi bych potřeboval nakopnout, co bych vlastně mohl považovat za ty chyby, které hledáte...:-). Možná teď jedna taková aktuální věc - studentům odpadla úterní a středeční výuka, tak se rozhodli, že v pondělí nepojedou do školy - na můj předmět. Zjistil jsem to vlastně náhodou. Takže kdyby prostě přímo napsali - sorry, ale nikdo nepřijde, mohl bych si přizpůsobit ostatní věci. Ale je otázka, jestli tohle považovat za chybu...

Hezký den

•
Zdravím,

nemluvila bych asi o chybách, ale spíše o tom, co mi (ne)usnadňuje práci:

1. uvítám, pokud píší z e-mailu, který zobrazuje jejich jméno (ne např. crazygirl, což si mi stalo - pak jde mail automaticky do spamu)
2. pokud připojují nějaký úkol, tak nejhorší pojmenování (a časté) pro přiložený soubor je moje jméno nebo zkratka předmětu, příp. úkol apod., naopak nejlépe ve tvaru Příjmení JménoPředmět
3. není pro mne dobré, když nenapiší, jestli jsou z kombi studia nebo z prezenčního

•
Michal,

z mojej skúsenosti je to zlé oslovenie, dlhé ospravedlnenia bez toho, aby to malo zmysel, text nie je spracovaný vecne a často krát sa v ňom čitateľ stratí, keď počas dňa rieši záplavu iných vecí.

Prajem vám pekný deň a nech sa Vám darí

•
Vazeny pan kolega,

zakladnu chybu ste prave urobili. Nespravne oslovujete toho, po kom nieco chcete.

S pozdravom,

•
Dobrý deň.

Pre Váš výskum nie som dobrý respondent. Na UTB som zamestnaný len od 1.II.12 a ešte som nedostal nijaký mail od študenta.

•
Michale,

studenti někdy:

začínají mail bez oslovení či pozdravu, případně volí nevhodné oslovení (nepoužívají vokativ) nepředstaví se (nestačí jméno, ale je třeba uvádět také obor, formu a ročník) volí ultimativní tón, případně velmi neformální dikci, což je nevhodné

•
Dobrý den,

jako nejčastější chyby bych uvedla následující:

- chybí jakékoliv oslovení/pozdrav v e-mailu,
- je poslána jen příloha (např. seminární práce) bez jakéhokoliv doprovodného textu,
- chybí identifikační údaje studenta (ročník, forma studia), tj. student pravděpodobně automaticky předpokládá, že jej dle jména zařadím, což při počtu studentů dost dobře nelze,
- občas se objevují ne příliš vhodné e-mailové adresy (přezdívky, zdrobněliny apod.), což pravděpodobně není přímo chyba, ale u vysokoškolačka to působí přinejmenším zvláště. S pozdravem

•
Vážený studente,

zajímavý dotaz 😊 S odpovědí si lámu hlavu. Nicméně se pokusím:

- nesprávné/nevhodné oslovení (komolení jmen, titulů, nevhodné oslovení paní učitelko apod.)
- užívání soukromých adres ve spojení s nedostatečným podpisem, "zařadit" studenta je tak někdy velmi obtížné
- málo využívají kolonku Předmět (pomohlo by mi, kdyby student do předmětu emailu napsal, čeho se jeho zpráva týká)

Nevím, zda sem patří také hodnocení obsahu jako takového. Poud ano, zařadila bych zde problém - užití emailu jako alibi. Student zašle k posouzení projekt/seminární práci/ pozdě v noci a ráno se dostaví na konzultaci. Přičemž očekává, že jsem projekt prostudovala. Obecně se vytrácí slušnost v komunikaci. Občas postrádám děkuji/prosím/pěkný den/atd.

•
Dobrý den Michale,

1. student mne neosloví, ani se nepodepíše.
2. spousta e-mailů je zbytečných - ptají se na něco, co jim již bylo řečeno, či je v materiálech v Moodle či jinde
3. nepoužívají slova jako prosím, děkuji..., nepíší čárky ve větách, nedělí text na odstavce.
4. posílají pouze přílohu e-mailu, ale nenapiší nic do těla mailu - co posílají atd.
5. očekávají, že mail je ihned přečten, což často není možné.

•
Dobrý den,

1. v mailu chybí Předmět
2. v mailu chybí pozdrav
3. v mailu chybí poděkování
4. mail je napsán stylem jako by jsme včera někde společně "pásli husy"

•
Dobrý deň, vážený pane,

priznám sa, že neviem o žiadnych chybách študentov v komunikácii so mnou.

Aspoň teda som osobne žiadne výraznejšie nespozoroval.

S pozdravom

•
Dobrý den,

studenti se v komunikaci se mnou nedopouštějí žádných závažných chyb, co mám zkušenosti je ale opravdu špatná emailová komunikace ze strany studijního oddělení vůči studentům a také jejich rodičům.

•
1. gramatické chyby

2. nepředstaví se řádně jménem

3. překlepy z nepozornosti
4. nepřiliš dobrá stylistická úroveň vyjádření
5. chybí oslovení

•
Michale,

z mé strany bych navrhoval komunikaci s vyučujícími pomocí univerzitního emailu, aby bylo možné okamžitě identifikovat jméno a příjmení studujícího UTB a rozlišit jej od ostatních emailů přicházejících odjinud a rovněž snadněji prohlédávat historii komunikace.

•
Dobrý večer,

zaznamenala jsem chyby: chybné oslovení v titule, gramatické chyby

•
Dobrý den, pane Navrátilu,

podle mých zkušeností se studenti dopouštějí těchto chyb:

- neuvádějí předmět e-mailu (nebo uvedený předmět necharakterizuje obsah sdělení)
- obracejí se na mne s e-maily i tehdy, když existují jiné zdroje získání informace
- nedodržují základní pravidla společenského styku a zásady pro používání odpovídajícího funkčního stylu

S přáním úspěchu ve Vaší práci

•
Dobry den, mily pan kolega,

dakujem za snahu spracovat tuto tematiku, ktora nam, jazykarom, casto drasa nervy 😊

Studenti v prvom rade nevedia, ako v e-maile oslovit adresata. Nasla som verzie Vazena doktorka ucitelka, vazena slecna doktorka (upozornujem, ze mam 36 rokov), domiesane nepresne tituly od magistry po profesorku.

Druha casta chyba je, ze posielaju e-mail, aby zistili i inak dostupnu informaciu, t.j. kolko terminov maju na opravu skusky, na kolko percent musia napisat zaverecny test, ako sa vola autor odporucanej knihy a podobne (vsetko je v karte predmetu alebo v smerniciach). Treti nedostatok je, ze neuvedu, v akej zalezitosti pisu a ocakavaju, ze si ich pripad pamatam. Chybaju informacie o kontexte, napr. tema bakalarky, ktoru pisu (som veduca asi 10 prac a nepamatam si vsetko naspamat), odvolavaju sa na 'ako sme sa vtedy bavili' a ja netusim, o akej zalezitosti pisu, pripadne uvadzaju prilis vela informacii, ktore k vyrieseniu problemu nemozu viest. Inak povedane, chybou je nedostatok resp. prebytok informacii v e-maile.

Dufam, ze sa Vam praca vydari. Vela zdaru prajem!

S pozdravom

•
Dobry den, budu strucny

1) Nemaji spravne vypleny nazev odesilatele... napriklad kdyz vam prijde mail z lenulka42@seznam.cz ...tezko odhadnout kdo to je

2) maji chaos v akademickych titulech, oslovuji inzenyry, kdyz jste magistr, ci napisou pane uciteli

3) zapomenou se podepsat a jasne se identifikovat z ktere jsou skupiny, co studuji a v jakem rocniku a jaky predmet

4) kolikrat vymysleji nesmyslne pribehy aby obmekali situaci, ze neco zanedbali.

Mejte se hezky a prosim o zaslani vysledku Vaseho pruzkumu (staci hlavni body treba v PDF)

At se Vam dari

•
Dobrý večer bakaláři Navrátilé,
přispějí Vám těmito postřehy:

- chybějící oslovení,
- neznalost akademických a vědeckých titulů,
- špatné formulování zprávy,
- nevyžádaná pošta i přes upozornění,
- informace o soukromých aktivitách,
- chybějící či nepřesné zařazení do učební skupiny a ročníku.

Přeji při zpracování podkladů mnoho sil a výdrže.

S pozdravem

•
dobrý den, připojuji:

- nekonkrétní vyjádření předmětu poptávky
- Jiné nemám zkušenosti, je to vcelku dobré.

•
Dobrý den,

emailovou komunikaci neřeším, mě nejvíc štve to, že 90% našich studentů neumí pozdravit. Aneb co se nenaučíš ve školce, už se nenaučíš nikdy?

S pozdravem

•
Odpovědi:

1. nevyplňují předmět zprávy
2. pokud vyplní předmět zprávy, tak neumí správně charakterizovat co je obsahem
3. v profesionální komunikaci se jako odesílatel objevují přezdívky 🤪
4. v mailu se neumí jasně srozumitelně vyjádřit,
5. student se sice podepíše, ale neuvěe další informace, jako svou skupinu atd, což je běžné v firemní komunikaci .. atd ..

Hezký den a ať se Vám ve výzkumu daří - prosím pak o zaslání výsledku .-)

•
Dobrý den pane Navrátilé,

i když nebude tento e-mail přesně podle pravidel, tak na Vaši prosbu reaguji hlavně proto, že i přes osobní vysvětlování se při tomto způsobu komunikace se studenty objevují pořád ty samé chyby, které tuto komunikaci komplikují:

- vzhledem k častému využívání free-mailů s nic neříkající adresou si někteří studenti nejsou schopni uvědomit, že když se nepodepíšu, tak nebudeme zjišťovat, kdo ten e-mail psal a potom jej ignorujeme, což vede k tomu, že si student stěžuje, že nedostal odpověď;
- když už se student podepíše, tak vzhledem k velkému počtu studentů na FaME se špatně identifikuje - obor, ročník, případně studijní skupina, což vede buď k nepřesné odpovědi nebo zdlouhavému hledání v seznamech;
- uvědomění si času - tedy, že když mi někdo ráno napíše, že se za hodinu může zastavit třeba na konzultaci a potom se diví, že jsem buď hned neodpověděl nebo že se mu nepodařilo mě zastihnout.

Uvedené příklady nejsou osamocené, ale pravidelně se opakující, proto jsem je uvedl, i když by se toho našlo i více. Doufám, že se Vám podaří i z toho mála, co jsem napsal dát dohromady něco užitečného a pokud se výsledky podařilo co nejvíce rozšířit mezi všechny fakulty, bylo by to naprosto skvělé pro všechny zúčastněné strany.

S přáním pohodového dne

•

Studenti často neuvádějí základní údaje o sobě např. fakultu, ročník studia.

S pozdravem

•
Dobrý den,
tři nejčastější chyby:

1. Někdy email nevyužijí vůbec jako formu komunikace.
2. Pokud email využijí, nejsou schopni jasně a stručně formulovat, co potřebují.
3. Napíší v pátek 23:15h a požadují odpověď v sobotu 7:00h 🤔

V naprosté většině případů je pro mě však emailová komunikace nejrychlejší a nejčastější způsob komunikace se studenty.

Zdraví

•
Dobrý den,
vedu asi více výtek, těžko říct, jestli chyb.

1. Posílají mail z „podivné“ adresy bez možnosti jejich identifikace.
2. Píší zprávu bez oslovení nebo úvodního pozdravu.
3. Často se nepředstaví, případně nenapíší informace k jejich identifikaci.
4. Často pokládají nejasně zformulovaný dotaz.
5. Velice často se individuálně ptají na informace, které jsem vysvětlovala polovinu předchozí přednášky a tudíž je komplikované je napsat ve zkratce do mailu.

Snad Vám to pomůže.

Přeji Vám úspěšnou obhajobu diplomové práce a hezký den.

S pozdravem

•
Dobry den,
rada bych Vam pomohla, ale opravdu mi neni jasna otazka.... ptate se na gramaticke chyby, chyby v osloveni, nebo nevhodnem zpusobu psani zadosti apod.?
mozna by bylo vhodne uvest alespon nejaky priklad, co tim myslite.... mejte se.

•
Dobrý den,
odpovím Vám velmi stručně. Za nejčastější chyby v komunikaci se studenty vidím následující:

- posílají maily na poslední chvíli (tzn., že na jejich vyřízení mně dávají např. 10 min.)
- dotazy během víkendu (ve smyslu, předem Vám děkuji za odpověď...nejlépe dnes)
- nevedou své jméno (a to se z mailových adres často špatně odvozuje: například... aaano-elx@seznam.cz, atd.)

Snad Vám to k něčemu pomůže...zdravím

•
Přeji pěkný den,
bohužel jenom 2 nedostatky a to:
- chybé oslovení (nemám na mysli "Dobrý den"),
- nekonkrétnost dotazu.

S pozdravem

•
Dobrý den,
reaguji na Váš e-mail a uvádím Vám nedostatky studentů v e-mailové komunikaci (z mého pohledu):
- anonymní e-maily - bez uvedení jména a příjmení (především, když se píše e-mail za celou skupinu)

- student neuvede identifikační znaky, tj. studijní obor, ročník, formu studia
- z textu není jasné, co student potřebuje

Pěkný den.

•

Dobrý den,

Častokrát se stane, že student nenapiše jaký obor studuje a ani předmět, ani ročník takže vlastně vůbec nevím o jaký předmět se jedná či seminárku atd..

Jenom se podepiše.

To je asi jediné z mojí strany

S pozdravem

•

Dobrý den,

Zasílám seznam chyb

- Pravopisné chyby
- Špatné oslovení
- Špatná struktura dopisu
- Nejasné vyjádření obsahu (např. : jmenuji se Novák, můžete mi zkontrolovat protokoly? - vyučující musí dohledávat, který předmět a která stud. skupina)
- Používání freemailů místo školního e-mailu (někdy padají do spamu)

S pozdravem

•

Studenti velmi často používají nesprávné nebo nevhodné oslovení.

Také se hned v úvodu buďto neidentifikují, nebo jen nějak povrchně a zcela nedostatečně.

Nejraději by odpověď do 12 hod. a velmi často píše na poslední chvíli.

Očekávají od pedagoga mnohdy rozsáhlou analýzu problému a jeho řešení.

•

Dobrý den

1) Nejčastější chyba je, že neuvádějí číslo na svůj mobil. Někdy krátký telefonát vyřeší problém mnohem rychleji než dlouhý mail.

2) Neuvádějí dostatečné identifikační informace: obor studia, ročník, skupinu, předmět.

3) Vůbec je problém, že komunikují přes e-mail, Tento způsob komunikace strašně přetěžuje vyučující, kteří mají i bez výuky tolik práce, že nestíhají odpovídat na maily.

Přeji pěkný den

•

Vazeny pane kolego,

v zásadě mám zato, že studenti se mnou komunikují e-mailem bez vetsich zavad a osobne s timto nemam problem. Nic zasadniho bych asi nevytknul zdravi

•

Dobrý den,

posílám Vám pár svých postřehů k e-mailové komunikaci se studenty:

- studenti nepoužívají správné oslovení (pletou si magistr, doktor, profesor)
- studenti posílají maily bez oslovení vyučujícího
- chybí podpis studenta pod mailem
- někdy potíže s pravopisem
- někdy styl e-mailu neodpovídá pravidlům komunikace mezi vyučujícím a studentem
- oslovují vyučujícího se záležitostmi, které se vyučujícího netýkají a mají dojem, že vyučující jim to zařídí/zprostředkuje
- někteří studenti očekávají okamžitou reakci vyučujícího na mail (z pracovních důvodů i z

důvodu nároku vyučujícího na trochu volného času o víkendu toto není vždy možné)
S pozdravem

•
Pane kolego,

úplně nejčastější chyba je, že nenapišou "Předmět" mailu, takže to mažu.

Další chyba je, že nedbají instrukcí a například ignorují to, že ne každý má novou verzi Wordu.

A v neposlední řadě, podle mne, by měli používat oficiální školní mail, nerada si píšu s Mufiky a Fifinkami.

S pozdravem

•
Milý Michale, posílám odpověď na Váš dotaz.

Držím Vám place ke zpracování diplomky.

Mějte se hezky.

- neuvedení předmětu v záhlaví emailu,

- chybí uvedení oboru, který studují (při více oborech na fakultě),

- někdy těžko "rozklíčovatelná" adresa odesílatele (např. xxman@....),

- ... další nevím ...

•
V odpovědi na Váš mail uvádím následující tři vyskytující se chyby:

1. špatné oslovení vyučujících

2. nevhodně formulované otázky - mělo by být uvedeno konkrétněji co je hlavním požadavkem studentů

3. nedodržování termínů konzultací domluvených při e-mailové komunikaci

S pozdravem a přáním dobrého zpracování

•
Vážen pane kolego,

1) Používají „Dobrý den“ jak začátek e-mailu. Což není zprávě, neb se jedná o písemnou formu komunikace.

2) Kupodivu často dopis nepodepíší.

3) Ne vždy volí vhodný jazyk.

4) Studenti obecně mají problém vypořádat se s akademickými, pedagogickými tituly a tak často používají tituly dané osobě nenáležící, i když řešení je jednoduché. Použít příjmení.

Stačí takto? Mohu-li Vám i nadále nápomocen, ozvěte se.

S pozdravem

•