

LIETUVOS KŪNO KULTŪROS AKADEMIJA
SPORTO EDUKOLOGIJOS FAKULTETAS
REKREACIJOS TURIZMO IR SPORTO VADYBOS KATEDRA
TURIZMO IR SPORTO VADYBOS STUDIJŲ PROGRAMA

AGNĖ KAVALIAUSKAITĖ

**INTRANETO KAIP INFORMACINĖS IR
KOMUNIKACINĖS TECHNOLOGIJOS NAUDOJIMĄ
ĮTAKOJANTYS VEIKSNIAI KAUNO MIESTO
VIEŠBUČIUOSE**

BAKALAURO BAIGIAMASIS DARBAS

Darbo vadovas: lekt. Kristina Mejerytė-Narkevičienė

Katedros baigiamųjų darbų aprobavimo komisija ginti baigiamąjį darbą:
rekomenduoja/nerekomenduoja

Katedros baigiamųjų darbų aprobavimo pirmininkas:

Baigiamųjų darbų gynimo komisijos įvertinimas:

Baigiamųjų darbų gynimo komisijos sekretorė (-ius):

KAUNAS 2011

TURINYS

TURINYS	2
SANTRAUKA	3
ĮVADAS	4
1. LITERATŪROS APŽVALGA	5
1.1 Informacinių ir komunikacinių technologijų samprata.....	5
1.2 IKT panaudojimas viešbučių versle.....	9
1.2.1 Vidinės IKT viešbučių versle	12
1.2.2 Išorinės IKT viešbučių versle	15
1.3 Intraneto kaip IKT panaudojimas viešbučių versle	18
2. TYRIMO METODIKA IR ORGANIZAVIMAS	23
2.1 Tyrimo procesas, metodai ir instrumentas	23
2.2 Tyrimo imtis ir charakteristika	24
3. TYRIMO REZULTATAI IR JŲ APTARIMAS.....	26
IŠVADOS	34
LITERATŪRA	35
PRIEDAI	38

SANTRAUKA

Intraneto kaip informacinės ir komunikacinės technologijos naudojimą įtakojantys veiksniai Kauno miesto viešbučiuose

Factors that influence intranet as an information and communication technology usage in Kaunas city hotels

Raktiniai žodžiai: informacinės komunikacinės technologijos, intranetas, viešbučiai.

Probleminis klausimas – kokie veiksniai labiausiai įtakoja darbuotojų sprendimą naudotis organizacijos intranetu Kauno miesto viešbučiuose?

Darbo objektas: veiksniai įtakojantys darbuotojų sprendimą naudotis organizacijos intranetu.

Darbo tikslas – nustatyti intraneto kaip informacinės ir komunikacinės technologijos naudojimą įtakojančius veiksnius Kauno miesto viešbučiuose.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti IKT sampratą teoriniu aspektu.
2. Pristatyti IKT naudojamas viešbučių versle.
3. Pristatyti intraneto, kaip IKT naudojimą viešbučių versle.
4. Iširti veiksnius labiausiai įtakojančius darbuotojus priimti ir naudoti organizacijos intranetą Kauno miesto viešbučiuose.

Rezultatai ir išvados:

Atlikus tyrimą paaiškėjo kad:

- darbuotojų apsisprendimą naudoti intranetą labiausiai įtakoja gaunama kokybiška informacija bei suvokiamas intraneto naudingumas ir patiriamas vadovo spaudimas.
- didžiausios kliūtys trukdančios naudoti intranetą – neturima techninė parama ir tai, jog darbuotojai nėra novatoriški.

Darbo apimtis 37 lapai. Darbą sudaro 3 dalys. Pateiktos 5 lentelės, 17 paveikslų, 3 priedai. Literatūroje 37 pozicijos.

IVADAS

Pastaraisiais metais informacinės komunikacinės technologijos (IKT) tapo bene svarbiausiu diskusijų objektu. Šios diskusijos vyksta įvairiais lygmenimis – moksliniu, techniniu, politiniu, vadybiniu ir pan. Šiuolaikinių IKT ir verslo sąsaja yra ypač glaudi. Šiandien bent kiek rimtesnis verslas, kad ir kokio pobūdžio jis būtų, iš dalies arba net ir visas yra grindžiamas technologijomis, kurių dauguma yra susijusi su informacija, t.y. jos gavimu, saugojimu, mainais bei analize. Anot Atkočiūnienės, Janiūnienės ir kitų autorių (2009), IKT visuomet buvo glaudžiai susijusios su verslu – iš jo gelmių kildinamos, verslo brandinamos, jo palaikomos ir tik po to išplintančios į kitas socialinės veiklos sritis. Todėl, kaip teigia tie patys autoriai, yra savaime aišku, kad verslo IKT ypač domimasi, jos plačiai tyrinėjamos, jų raidą stengiamasi numatyti, o informacinės ir komunikacinės technologijos ir verslas susiję taip glaudžiai, kad pastaruoju metu šias technologijas net ir vadinti siūloma tiesiog „verslo technologijomis“. IKT turizmo versle tyrinėjo daugybė autorių tokių kaip – Buhalis ir Law (2008) – tyrė IKT vystymąsi ir jų panaudojimą turizmo versle; Ruiz-Molina, Gil-Saura, Moliner-Velázquez (2010) – IKT tyrinėjo, kaip priemones, naudojamas turizmo bei svetingumo versle, kurios padeda mažinti aplinkos taršą.

Tam kad padidinti veiklos efektyvumą, pagerinti paslaugų kokybę ir sumažinti kainas, specialistai svetingumo industrijoje plačiai pritaikė ir įdiegė daugybę informacinių ir komunikacinių technologijų savo versluose (Ip ir kiti 2010). Kaip teigia Bagdonas, (2005) viena labiausiai paplitusių internetinių informacinių sistemų rūšių yra intranetai.

Darbo tikslas – nustatyti intraneto kaip informacinės ir komunikacinės technologijos naudojimą lemiančius veiksnius Kauno miesto viešbučiuose.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti IKT sampratą teoriniu aspektu.
2. Pristatyti IKT naudojamas viešbučių versle.
3. Pristatyti intraneto, kaip IKT naudojimą viešbučių versle.
4. Identifikuoti veiksnius labiausiai įtakančius darbuotojus priimti ir naudoti organizacijos intranetą Kauno miesto viešbučiuose.

Darbo metodai:

- Mokslinės literatūros analizė;
- Anketinė apklausa;
- Aprašomoji statistika.

1. LITERATŪROS APŽVALGA

1.1 Informacinių ir komunikacinių technologijų samprata

Informacija – tai visuma žinių apie kokius nors faktinius duomenis (visuomenės procesus, aplinkos reiškinius, techninius objektus ir kt.) ir jų tarpusavio ryšius. Ji gali būti perduodama žodžiu, raštu, vaizdu ar kitais būdais. Informacinės komunikacinės technologijos (IKT) – informacijos kaupimo, laikymo, apdorojimo, pateikimo ir perdavimo būdų ir priemonių visuma. Taip, gan paprastai šias sąvokas aiškina Burneikaitė ir kiti autoriai (2005). Šiuolaikinės IKT įgalina labai veiksmingai gauti, apdoroti, saugoti, pateikti ir perduoti informaciją, todėl sparčiai skverbiasi į visas mokslo, verslo, gamybos ir kitas gyvenimo sritis.

Samprata „informacijos technologija“ susiformavo 9-ajame dešimtmetyje. Tuomet ėmė plisti ir jos santrumpa (angl. IT – information technology). Žodis „technologija“ kilęs iš graikų kalbos, techne - reiškia meną, amatą, o logos – žodį, sąvoką, mokslą. Dažniausiai suprantamas kaip procesų, reikalingų tam tikrai produkcijai gaminti, visuma. Vienas iš svarbiausių technologijos bruožų – technologiniai procesai kokybiškai keičia apdirbamąjį produktą. Juraitienė ir Mickutė (2008) aiškina, jog informacijos technologija reiškia priemones ir būdus informacijai apdoroti, panaudojant kompiuterinę techniką. 10-ajame dešimtmetyje dažniau imta vartoti kitą sąvoką - informacijos ir komunikacijos technologija, tuo pabrėžiant, kad kompiuterinė technologija ypač svarbi ryšiams, bendravimui. Tai skatina stebėti, kas vyksta mūsų gyvenime, suprasti ir įvertinti sudėtingas ir kintančias aplinkybes.

Enciklopediniame kompiuterijos žodyne (2008) yra pateikti tokie šių sąvokų aiškinimai:

- *Informacinės technologijos* - priemonių ir būdų visuma informacijai apdoroti. Santrumpa IT. Apima įvairius metodus ir priemones (aparatinę ir programinę įrangą), skirtas duomenims apdoroti: rinkti, rikiuoti, laikyti, perduoti arba kitaip tvarkyti kompiuteriu. (angl.k. *information technology (IT)*).
- *Komunikacija* - Žmonių ryšys, bendravimas, keitimasis informacija, paprastai naudojantis technologinėmis priemonėmis. (angl.k. *communication*).
- *Informacinės ir komunikacinės technologijos* - Informacinės technologijos, papildytos ryšio priemonėmis. Santrumpa IKT. Ypatingas dėmesys skiriamas kompiuterių tinklams, informacijos perdavimo būdams. (angl.k. *information and communication technology (ICT)*).

Virbickaitė (2005) savo magistriniame darbe informacijos technologijos terminą ir komunikacijas, remdamasi Weik (1996) žodynu pateikia tokius apibrėžimus:

- *Informacijos technologija* – technologijos šaka, užsiimanti a) su žiniomis susijusios informacijos ir jos apdorojimo tyrimu bei taikymu; b) techninės, programinės, įtaisytosios programinės (angl. firmware) įrangos bei su apdorojimu susijusių procedūrų kūrimu ir vartojimu.
- *Komunikacija* – 1. Mokslo ir technologijos (ar technikos) šaka, tirianti duomenų pateikimo, perdavimo, aiškinimo (interpretavimo) ir apdorojimo procesus tarp asmenų, vietų ar mašinų neprarandant tiems duomenims priskirtųjų reikšmių. 2. Informacijos perdavimas tarp subjektų ir objektų – asmenų, vietų, procesų ir mašinų. 3. Informacijos perdavimas vienu ar daugiau kanalų tarp šaltinio ir imtuvo pagal ryšio protokolą ir patogiu gavėjui suprasti ir interpretuoti būdu. 4. Visa, kas susiję su informacijos perdavimu tarp subjektų ir objektų – asmenų, vietų, procesų ir mašinų. 5. Visa, kas susiję su informacijos perdavimu vienu ar daugiau kanalų tarp šaltinio ir imtuvo pagal ryšio protokolą ir patogiu gavėjui suprasti ir interpretuoti būdu.

Dabartiniame pasaulyje vis dažniau kalbama ne apie informacinę technologiją, o apie informacinę ir komunikacinę technologiją. Komunikacijos sąvoka šiuolaikinėje technologijoje atlieka tokį svarų vaidmenį, kad kai kurie autoriai netgi linkę žodį „komunikacinė“ laikyti svarbiausiu, t. y. vartoti sąvoką komunikacinė ir informacinė technologija (angl. sutrumpintai – CIT) (Virbickaitė, 2005).

Šiaip dažniausiai IKT suvokiama kaip būdų ir priemonių visuma informacijai apdoroti: priimti, perduoti, kaupti, tvarkyti, skleisti, rūšiuoti. Taigi į IKT sampratą įeina ir techninė įranga, skirta kompiuteriniams duomenims apdoroti, ir programinė įranga (pavyzdžiui, tekstų rengimo sistema, skaičiuoklė, duomenų bazė, pateikčių rengimo programa), ir metodai, kuriais kuriama, tvarkoma bei skleidžiama informacija. Akcentuojamas žodis „kompiuteris“, nes informacija rūpėjo ir praeitame šimtmetyje, ir dar anksčiau, tik ši veikla nebuvo vadinama informacijos technologija, o tuo labiau – komunikacijos.

Informacijos ir komunikacijos technologijos raidos pakopa – teleryšiai ir kompiuteris – iš esmės keičia informacinius žmonijos santykius bei komunikavimą. Įvairių teleryšių priemonių išradimas leido perduoti informaciją nepriklausomai nuo laiko ir atstumo. Kompiuteris pasinaudojo teleryšių privalumais, papildydamas juos galingomis informaciją apdorojančiomis priemonėmis.

Deja, dažnai informacinių technologijų ir informacinių komunikacinių technologijų sąvokos yra maišomos ir daugelis jas naudoja kaip sinonimus. Vis dėl to tai yra skirtingos sąvokos. Taigi, apibendrinus turimą informaciją galime išskirti tokius IT ir IKT bendrumus ir skirtumus (1 lentelė).

IT – tai informacijos apdorojimo ir metodų visuma; technika; informacija. O IKT – tai informacijos perdavimas tarp subjekto ir objekto; informacijos kaupimas, apdorojimas, pateikimas; ryšių technologijos, interaktyvumas. Įdomu yra tai, kad kitiems IKT yra namų darbai, poilsis,

pramoga. Taigi IKT įveda komunikacijos elementą.

1 lentelė. Informacinių technologijų (IT) ir informacinių komunikacinių technologijų (IKT) bendrumai ir skirtumai (sudaryta autorės, remiantis Juraitienė, Mickutė ir kt.)

Informacinių technologijų (IT) ir informacinių komunikacinių technologijų (IKT) bendrumai ir skirtumai	
<i>Bendrumai</i>	<i>Skirtumai</i>
• visa informacija saugoma, apdorojama ir valdoma naudojantis programine ir technine įranga; • tenka operuoti neįprastais terminais (todėl būtina žinoti pagrindines IT ir IKT sąvokas); • vykdomas spartus technologijų atsinaujinimas; • IT ir IKT naudojamos darbui, poilsiui, mokymuisi ir daugeliui kitų tikslų; • skatina atsirasti naujas darbo organizavimo formas; • didina darbo produktyvumą; • padeda geriau valdyti informacinius srautus; • pokyčiai įgyvendinami daugelyje taikomųjų sričių (viešasis administravimas ir valdymas, medicinos diagnostika, automatinis projektavimas ir kt.).	• IT nusako žinias, priemones ir būdus, reikalingus procesui, darbui atlikti. • IT paskirtis – informacijai apdoroti. • IKT nusako informacijos perdavimo priemones ir būdus. • IKT paskirtis – vykdyti informacinius mainus, kai duomenys iš apdorojimo vietos nuolat siunčiami į kitas jų taikymo sritis informacijai apdoroti. • IKT naudoja ryšio priemones. • IKT sudaro galimybę naudotis tarptautiniu kompiuterių tinklu, kuris teikia įvairias paslaugas.

Informacinės technologijos (IT) – priemonių ir būdų visuma informacijai apdoroti. Apima įvairius metodus ir priemones (techninę ir programinę įrangą), skirtas duomenims apdoroti: rinkti, rikiuoti, laikyti, perduoti, ar kitaip tvarkyti kompiuteriu. Informacinių komunikacinių technologijų

paskirtis – vykdyti informacinius mainus, kai duomenys iš apdorojimo vietos nuolat siunčiami į kitas jų taikymo sritis.

Dr. Norvaišas (2010) savo seminarų medžiagoje nurodo tris naujoves žmonijos istorijoje, kurios lėmė esminius pokyčius visuomenėje. Informacinių komunikacinių technologijų atsiradimas iššaukė daugybę pokyčių. Anot Norvaišo, žinios, o ne materialus turtas tampa visuomenės tolimesnio turtėjimo veiksnio. Šias tris žmonijos istorijos naujoves, anot autoriaus, lėmusias esminius pokyčius visuomenėje, iliustruoja pateiktame 1 paveiksle.



1 pav. IKT vieta žmonijos istorijoje (Norvaišas, 2010)

Žinių svarbumą šiandieniniame pasaulyje pabrėžia ir daugelis kitų autorių. Ginevičius, Paliulis bei kiti autoriai (2006) teigia, kad nūdienos pasaulyje sėkmingą organizacijų veiklą ir konkurencingumą daugiausiai lemia sugebėjimas naudotis vienu iš svarbiausių jos išteklių – žiniomis. Perėjimas iš industrinės į informacinę visuomenę tam tikru požiūriu reiškia, kad tai, ką žmonės sukuria, vis daugiau susiję su informacija ir žiniomis o ne su fizine verte. Taigi informacinių technologijų plėtra stipriai veikia pasaulines visuomenės raidos tendencijas. XXI amžius yra informacijos amžius, kuriame informacija įgauna vyraujančią vaidmenį. Taip pat šie autoriai teigia, kad jau dabar egzistuoja ir ateityje stiprės naujų informacinių technologijų plėtros ir pasaulinių pažangos tendencijų sąsaja. Taigi, pasak šių autorių informacinės komunikacinės technologijos užima labai svarbią vietą mūsų gyvėbžnyje ir anot jų šis vaidmuo ateityje tik stiprės.

1.2 IKT panaudojimas viešbučių versle

Šiuolaikinių IKT ir verslo sąsaja yra ypač glaudi. Šiandien bent kiek rimtesnis verslas, kad ir kokio pobūdžio jis būtų, iš dalies arba net ir visas yra grindžiamas technologijomis, kurių dauguma yra susijusi su informacija, t.y. jos gavimu, saugojimu, mainais bei analize. Anot Atkočiūnienės, Janiūnienės ir kitų autorių (2009), IKT visuomet buvo glaudžiai susijusios su verslu – iš jo gelmių kildinamos, verslo brandinamos, jo palaikomos ir tik po to išplintančios į kitas socialinės veiklos sritis. Todėl, kaip teigia tie patys autoriai, yra savaime aišku, kad verslo IKT ypač domimasi, jos plačiai tyrinėjamos, jų raidą stengiamasi numatyti, o informacinės ir komunikacinės technologijos ir verslas susiję taip glaudžiai, kad pastaruoju metu šias technologijas net ir vadinti siūloma tiesiog „verslo technologijomis“.

Tam kad padidinti veiklos efektyvumą, pagerinti paslaugų kokybę ir sumažinti kainas, specialistai svetingumo industrijoje plačiai pritaikė ir įdiegė daugybę informacinių ir komunikacinių technologijų savo versluose.

2 lentelė. Su IKT susijusių straipsnių pasiskirstymas pagal kiekvieną žurnalą (Ip, Leung ir Law, 2010)

Žurnalo pavadinimas	Straipsnių apie IKT skaičius
Cornell Hospitality Quarterly	21 (24%)
International Journal of Contemporary Hospitality Management	18 (20%)
International Journal of Hospitality Management	16 (18%)
Journal of Hospitality & Leisure Marketing	13 (15%)
FIU Hospitality Review	8 (9%)
Journal of Hospitality & Tourism Research	5 (6%)
Journal of Hospitality & Tourism Education	4 (5%)
International Journal of Hospitality & Tourism Administration	3 (3%)
Viso:	88 (100%)

Analizuojant įvairių autorių tyrimus apie IKT naudojimą viešbučių versle, galime teigti, kad ši tema yra nagrinėjama gana plačiai. Crystal Ip, Rosanna Leung and Rob Law (2010) atliko tyrimą, kurio metu išanalizavo 88 su IKT susijusius straipsnius publikuotus 1999 – 2008 metais aštuoniuose

pirmaujančiuose moksliniuose svetingumo žurnaluose (2 lentelė.). Šios studijos tikslas buvo pateikti išsamią apžvalgą apie IKT vystymąsi svetingumo versle.

Šie aštuoni moksliniai žurnalai nebuvo pasirinkti atsitiktinai. Kaip teigia pastarosios studijos autoriai, šie leidiniai buvo pasirinkti, nes pasaulinio lygio apklausos metu, kuriai vadovavo McKercher buvo pripažinti kaip geriausi moksliniai žurnalai svetingumo tema. Law ir van der Veen (2008) taip pat nustatė, kad šie žurnalai yra patys prestižiškiausi žurnalai svetingumo verslo tema.

Straipsniai buvo analizuojami turinio analizės būdu, kurios metu buvo sudarytos 7 dimensijos: žmogiškieji ištekliai ir mokymai, apsauga, rezervacija, pajamų valdymas, marketingas, svečių aptarnavimas tai pat strateginis ir veiksmų valdymas. Kaip pateikta lentelėje žemiau (3 lentelė), matome, kad daugiausiai straipsnių parašyta strateginio ir veiksmų valdymo bei pajamų valdymo temomis. Todėl galime teigti, kad šiomis temomis, tuo laikotarpiu, buvo domimasi labiausiai.

3 lentelė. IKT svetingumo versle straipsnių skaičius pagal dimensijas (Ip, Leung ir Rob Law, 2010)

Dimensijos	Straipsnių apie IKT skaičius
Strateginis ir veiksmų valdymas	21 (24%)
Pajamų valdymas	19 (22%)
Marketingas	15 (17%)
Svečių aptarnavimas	14 (16%)
Žmogiškieji ištekliai ir mokymai	11 (12%)
Apsauga	5 (6%)
Rezervacijos	3 (3%)
Viso:	88 (100%)

Taigi remiantis šia apžvalga, galime drąsiai teigti, jog IKT svetingumo versle yra itin aktuali tema. Tai mums rodo straipsnių skaičius pripažintuose pasaulyje moksliniuose žurnaluose. Daugiausiai šiuose leidiniuose atliko tyrimų ir parašė straipsnių apie IKT Dr. Dimitrios Buhalis, Rob Law, Peter O'Connor.

Dilkienė ir Batrūnaitė (2010) teigia, kad IT žinių poreikis lieka ir išliks labai reikalingas viešbučių ir restoranų sektoriuje, pradedant nuo vadovų, vadybininkų, administracijos, logistikos darbuotojų. LVRA (Lietuvos viešbučių ir restoranų asociacija) atlikus savo narių apklausą, kokias naujoves viešbučiai ir restoranai diegė 2008 metais, įmonės atsakė, kad pastaraisiais metais

daugiausiai investicijų buvo skirta kompiuterinėms technologijoms (viešbučio, restorano apskaitos programos) ir į jų atnaujinimą.

Tam, kad būtų galima aiškiau suprasti informacinių ir komunikacinių technologijų svarbą viešbučių verslui, apžvelgiame viešbučių bei viešbučio tipo apgyvendinimo paslaugų sąvokas ir apibrėžimus.

Taigi, 1956 m. viešbučių savininkų akte pateiktas aiškus viešbučio apibrėžimas. Viešbutis – tai įstaiga, kurioje savininkas be ypatingos sutarties siūlo maistą ir gėrimus, jeigu reikia, suteikia nakvynę kiekvienam keleiviui, kuris už pasiūlytas paslaugas ir patogumus pasiruošęs mokėti tam tikrą sumą ir kurį tenkina siūloma paslauga.

1998 m. kovo 19d. priimtame Lietuvos Respublikos turizmo įstatyme (Nr. VIII-667) viešbučio tipo apgyvendinimo paslaugos apibrėžiamos taip:

1. Viešbučio tipo apgyvendinimo paslaugos yra būtinų apgyvendinimo poreikių tenkinimas ir atitinkamų sąlygų sudarymas tam tikslui skirtame (pritaikytame) pastate, kuriame yra:

- 1) kambarių (numerių), bendro naudojimo patalpų ir veiklai organizuoti skirtų patalpų;
- 2) ne mažiau už nustatytą mažiausią skaičių specialiai įrengtų kambarių (numerių);
- 3) teikiamos atitinkamos paslaugos, iš jų turistų užsakymų priėmimas ir aptarnavimas kambariuose (numeriuose), apgyvendinti kambariai kasdien tvarkomi ir valomi;
- 4) atliekamas bendras kambarių (numerių) komercinis valdymas.

2. Viešbučio tipo apgyvendinimo paslaugas teikia viešbučiai, moteliai, svečių namai:

- 1) viešbutis turi turėti ne mažiau kaip 10 vienviečių ir (ar) dviviečių kambarių (numerių) su įranga nakvynės, higienos, maitinimo ir poilsio reikmėms tenkinti. Viešbučiai privalo būti klasifikuoti ir turėti klasifikavimo pažymėjimą;
- 2) motelis turi turėti ne mažiau kaip 5 kambarius (numerius) su įranga nakvynės, higienos, maitinimo ir poilsio poreikiams tenkinti. Motelyje turi būti sudarytos sąlygos transporto priemonėms saugoti ir teikiamos transporto priemonių priežiūros paslaugos. Moteliai privalo būti klasifikuoti ir turėti klasifikavimo pažymėjimą;
- 3) svečių namai turi turėti ne mažiau kaip 5 kambarius (numerius) su įranga nakvynės ir higienos poreikiams tenkinti. Maitinimo ir poilsio paslaugos gali būti teikiamos specialiai įrengtose bendro naudojimo patalpose. Svečių namai privalo būti klasifikuoti ir turėti klasifikavimo pažymėjimą.

3. Viešbutis, motelis, svečių namai gali teikti viešbučio tipo apgyvendinimo paslaugas ir savo pavadinime, reklamoje ar kitais atvejais vartoti žodžius „viešbutis“, „motelis“, „svečių namai“ tik kai jie atitinka turizmo įstatymo ir kitų teisės aktų reikalavimus ir turi galiojančius dokumentus, patvirtinančius, kad teikiamos paslaugos atitinka visuomenės sveikatos priežiūros teisės aktų reikalavimus.

4. Jei viešbutyje, motelyje, svečių namuose pusryčiai yra neteikiami ar pusryčių kaina neįskaičiuojama į apgyvendinimo paslaugos kainą, apie tai turistai turi būti informuojami užsakymo priėmimo metu. Turisto pageidavimu pusryčių kaina gali būti nurodoma atskirai (Lietuvos respublikos turizmo įstatymas, 1998)

Yra ir kitokių įstaigų, siūlančių apgyvendinimo paslaugas (pvz., ligoninės, mokyimo įstaigų bendrabučiai, mebliuoti kambariai ir kalėjimai), tačiau jos nepriklauso viešbučio tipo įstaigoms, kadangi neatitinka specifinių keliautojo reikmių.

Taigi, informacinės ir komunikacinės technologijos apima visas technologijų formas naudojamas kurti, fiksuoti, valdyti, bendrauti, keistis, pateikti ir naudoti informaciją įvairiomis formomis – verslo duomenų, balso pokalbių, nuotraukomis, kino filmais, multimedijos pristatymais (Ryssel ir kt., 2004). Spartus IKT vystymasis įtakoja naujų priemonių valdymui pasiūlą, taip pridėdant vertės klientų patirčiai viešbutyje (Buhalis ir Law 2008). Kituose skyriuose, 4 ir 5 lentelėse pateiktos pagrindinės informacinės komunikacinės technologijos naudojamos viešbučiuose, tokios kaip: viešbučio techninė bei programinė įranga, tinklo jungčių technologijos, integruoti verslo procesai, elektroninio marketingo ir pardavimų sprendimai, informacijos sistemos tiekėjams ir santykių su klientais valdymui.

1.2.1 Vidinės IKT viešbučių versle

Ruiz-Molina, Gil-Saura ir Moliner-Vela'zquez, (2010), kurie tyrinėjo informacinių komunikacinių technologijų vaidmenį svetingumo sektoriuje, teigia kad dabartinės studijos demonstruoja didelę įvairovę technologinių sprendimų, kuriais aprūpintos šio sektoriaus organizacijos. 4 lentelėje išvardintos vidinės informacinės komunikacinės technologijos, kurios yra naudojamos viešbučiuose.

Daugelis lentelėje išvardintų technologijų mums yra puikiai žinomos. Asmeninis kompiuteris, nešiojamas kompiuteris, televizija, telefonas – su šiomis technologijomis dažnai susiduriame ir kasdieniniame gyvenime namuose. Šiame skyriuje apžvelgiamos tos IKT, kurios yra labiau naudojamos konkrečiai viešbučių versle.

Interaktyvioji televizija. Interaktyvią televiziją galima apibrėžti kaip skaitmeninio vaizdo turinio, apimančio televiziją, tiekimą, panaudojant internetą. Interaktyvi televizija yra skaitmeninė paslauga, leidžianti atvaizduoti vaizdo signalą įvairaus dydžio vaizduokliuose. Interaktyvi televizija potencialiai suteikia kur kas didesnes galimybes nei kiti televizijos tiekimo mechanizmai. Pavyzdžiui, interaktyvios televizijos programinė įranga leidžia vienu metu ekrane stebėti iki keturių TV kanalų. Papildomai ekrane gali būti vaizduojami SMS pranešimai, el. paštas ar skambinančiojo

asmens ID, taip sujungus su galimybe nuomotis aukštos skiriamosios gebos vaizdo turinį iš gausios vaizdo medžiagos bibliotekos (Andrijauskas, 2008).

4 lentelė. Vidinės IKT naudojamos viešbutyje (Ruiz-Molina ir kt., 2010)

Vidinės IKT	
Viešbučio techninė įranga (Hotel hardware) Asmeninis kompiuteris (PC) Nešiojamas kompiuteris (Laptop) Personalinis skaitmeninis asistentas (PDA) 3G ryšys (3G Mobile) Visuotinės padėties nustatymo sistema (GPS) Skystųjų kristalų monitoriai (LCD) Jutiklinis ekranas (Touch-screens) Televizija (In-room TV): Kabelinė skaitmeninė televizija (Cable TV) Antžeminė skaitmeninė televizija (Digital terrestrial TV) Interaktyvioji televizija (Interactive TV) DVD (In-room DVD) Foninė muzika (Piped music) Telefonas (Phone): Analoginės/skaitmeninės telefono linijos (Analogical/digital telephony) Analoginiai/skaitmeniniai telefono aparatai (Analogical/digital) Komutatorius (Switchboard) Protinga aplinka (Ambient intelligence) Viešbučio programinė įranga (Hotel software) Įstaigos programinė įranga (Office software) Tam tikro skyriaus programinė įranga (Specific departmental software)	Informacijos analizių ir ataskaitų valdymas (Information analysis and report management) Projektų valdymas (Project management) Simulatoriai (Simulators) Ekspertinė sistema (Expert systems) Interneto apsaugos priemonės (Web security) Tinklo jungtys (Network connectivity) Interneto jungtys RTC/RDSI/ADSL/kabeliu/MTU/PLC/LMDS jungtimis (Internet connection through RTC/RDSI/ADSL/cable/MTU/PLC/LMDS) Vietinis tinklas kabeline jungtimi (Local area network (LAN) through cable) Bevielis vietinis tinklas (Wi-Fi local area network (W-LAN)) Bluetooth Worldwide interoperability (WiMAX) Integruoti verslo procesai (Business integrated processes) Intranetas (Intranet) VVS (ERP systems) Nuotolinis stebėjimas gamybos metu (Online monitoring of production time) Elektroninės sąskaitos (Electronic invoicing)

Foninė muzika. Tai foninė muzika komercinėms patalpoms - kavinėms, barams, viešbučiams, grožio salonams ar parduotuvėms. Iš anksto įrašyta, dažniausiai lengvai klausoma muzika, grojanti per garsiakalbius viešose vietose ir darbo aplinkose sukurti jaukiai aplinkai (Encarta, 2009)

Analoginė telefono linija. Kliento patalpose įdiegiamas analoginio ryšio adapteris, į kurį jungiami įprasti telefono aparatai. Linijų kiekis neribojamas. Šiuo atveju kiekviena telefono linija turi atskirą telefono numerį.

Skaitmeninės telefono linijos žinomos kaip ISDN linijos. ISDN (Integrated Services Digital Network) – tarptautinis skaitmeninio komunikacijų tinklo standartas. Jo tikslas – sujungti įvairias

telekomunikacijų paslaugas. Įdiegiant specialius adapterius leidžiama vykdyti 30 pokalbių vienu metu, o telefono numerių skaičius – neribojamas.

Komutatorius - aktyvusis tinklo elementas, kuris valdo duomenų srautus taip, kad jie būtų kuo rečiau prarandami bei pasiektų reikiamą adresatą kuo greičiau. Komutatorius taip pat daug kur vadinamas „switch’u“. Komutatoriai naudingi, kai reikia sujungti daug kompiuterių į tinklą, daugiau nei leidžia maršrutizatoriaus lizdų kiekis.

Protingos aplinkos. Taip vadinamos elektroninės aplinkos, kurios yra jautrios ir reaguoja į žmonių buvimą joje. Pavyzdžiui šviesos įsijungimas žmogui užėjus patalpą. Kaip teigia Ruiz-Molina ir kiti autoriai (2010), tai yra vienas iš būdų taupyti elektrą ir taip prisidėti prie gamtos saugojimo.

Ekspertinė sistema (ES). Kompiuterio programa, daranti išvadas arba sprendžianti tam tikros srities (pvz., verslo, medicinos) uždavinius. Ji naudojami žiniomis ir analitinėmis taisyklėmis, apibrėžtomis tos srities ekspertų. Skiriasi nuo duomenų bazių programos tuo, kad pastaroji tik išskviečia ir pateikia duomenų bazėje laikomus duomenis tokius, kokie jie yra. Ekspertinė sistema analizuoja duomenis ir pateikia išvadas (Dagienė, Grigas, Jevsikova, 2008).

Intranetas yra įmonės vidinė sistema, leidžianti kompanijai elektroninėmis priemonėmis efektyviai valdyti vidinius įmonės procesus. Intranetu dažnai vadinama ir tokia sistema, kur vidiniame tinkle kompanija saugo ir disponuoja svarbia informacija, arba sistema, naudojama kaip nuolatinė privaloma įmonės darbuotojo darbo vieta. Dėl skirtingų intraneto panaudojimo galimybių dažnai naudojami ir kiti terminai – vidinė sistema, vidinė zona, tačiau visi jie atspindi vieną ir tą patį intranetą, pritaikytą skirtingiems ir unikaliems vis kitų kompanijų poreikiams (Bagdžiūnas, 2004).

Verslo valdymo sistema (VVS) - programinė įranga, skirta kompiuterizuoti įmonės valdymą, galinti apimti ir integruotis į visus įmonės verslo procesus, naudojama apskaitos vedimo palengvinimui, efektyviam visų resursų išnaudojimui, kontaktų valdymui, efektyviam tiekimo grandinės veikimui užtikrinimui, analitinės įmonės veiklos ataskaitų sudarymui. Kadangi Lietuviškas terminas VVS neturi tiesioginio angliško atitikmens, nėra aiškos tokios programinės įrangos klasifikacijos, todėl kai kurie Lietuvos gamintojai tuo papiktnaudžiauja ir gana paprastas apskaitos programas pavadina skambiu VVS vardu. Taip pat, kartais visa verslui skirta programinė įranga (ne tik ERP sistemos) yra vadinama VVS vardu.

Elektroninės sąskaitos pateikiančios bei gaunančios įmonės sutaupo ženklus finansinius ir organizacinius resursus: sąskaitų pateikimas sutrumpėja iki kelių sekundžių, dokumentų nebereikia spausdinti, vokuoti, siųsti paštu bei išlaikyti jų popierinį archyvą. Sistema e-faktūra veikia realiu laiku, o tai leidžia efektyviau bendradarbiauti su partneriais ir planuoti apyvartinių lėšų judėjimą.

Taigi, akivaizdu, kad daugybė informacinių komunikacinių technologijų yra pritaikyta naudoti viešbučio viduje. Daugelis jų padeda sutaupyti daug laiko ir pinigų, kas yra labai svarbu siekiant sėkmingai dirbti.

1.2.2 Išorinės IKT viešbučių versle

Šiame skyriuje apžvelgiamos tų pačių autorių (Ruiz-Molina, Gil-Saura ir Moliner-Vela'zquez, 2010), išorinės informacinės komunikacinės technologijos naudojamos viešbučiuose (5 lentelė).

5 lentelė. Išorinės IKT naudojamos viešbutyje (Ruiz-Molina ir kt. 2010)

Išorinės IKT	
<i>Elektroninis marketingas ir pardavimai (Electronic marketing and sales)</i> Reklama (Advertising/promotional supports): Reklaminiai CD/DVD (Promotional CD/DVD) Informacinis tinklalapis (Informative web) Informacinė elektroninė skrajutė (Informative e-leaflet) Elektroninis žurnalas (E-magazine) Multimedija (3D, virtuali ekskursija) (Multimedia (3D, virtual tour)) Užsakymų priėmimai internetu (Online order reception): Viešbučių rezervacijų sistema (Hotel booking system) Kompiuterinė rezervavimo sistema (KRS) (Computer Reservations System (CRS)) Pasaulinė paskirstymo programa (Global distribution systems (GDS)) Rezervavimo sistemos turistinėse vietose (Booking system of tourist destinations) Kelionių paketų įvairovė (Dynamic packages) (Electronic distribution to corporate customers) M-komercija (M-commerce) Savitarnos technologijos (Self-service technologines): Registracijos sprendimai (Check-in/check-out solutions) Skambučių centras (Call centre) Balso atpažinimo programos (Voice recognition applications)	<i>Santykių su klientais valdymas (Customer relationship management (CRM))</i> Klientų informacijos valdymo sistema (Customer information system (CIS)) El. pašto marketingas/tiesioginis marketingas (E-mail marketing/direct marketing) Virusinis marketingas (Viral marketing) Lojalumo programa (Loyalty program) <i>IKT sprendimai susiję su klientais (ICT solutions related to customers)</i> Internetinės paieškos ir meta-paieškos (Searchers and metasearchers) Kainų lygintojas, prognozuotojas (Price comparison/predictor) Virtuali bendruomenė internete 2.0 (Virtual web communities 2.0) Aukcionai internete (Auction webs) <i>Elektroninė išteklių vadyba (Electronic supply management)</i> Elektroninis užsakymų siuntimas/gavimas (Online order remittance/reception) IKT naudojimas išteklių vadyboje (Use of ICT for supply management) KT sistemos jungiančios su tiekėjais (CT systems connected to providers) Elektroninė sandėlių vadyba (Online warehouse management)

Kelionių paketų įvairovė. Tradiciniai paketai (iš anksto sutarti kelionių paslaugų paketai, sudaryti iš kelių elementų, pvz., kelionės ir apgyvendinimo). Vis daugiau vartotojų užsako nestandartinius, savo sudarytus paslaugų paketus. Tokiu atveju keliautojai, naudodamiesi vieno arba kelių komerciniais ryšiais susijusių paslaugų teikėjų svetainėmis (arba svetainėmis, siūlančiomis bendrus savo ir svetainių partnerių paslaugų paketus), užsisako dvi ar daugiau paslaugų, tarkime, lėktuvo bilietus ir apgyvendinimo paslaugas. Pavyzdžiui, vartotojas internetu nusiperka lėktuvo bilietą ir po to yra nukreipiamas į viešbučių ar automobilių nuomos paslaugas siūlančią svetainę partnerę.

Mobilioji komercija arba m-komercija yra apibrėžiama kaip belaidžių technologijų naudojimas komerciniais tikslais, skirtas pateikti patogią, personalizuotą ir lokaliai orientuotą informaciją vartotojams ir verslui arba kaip prekių ir paslaugų pirkimas bei pardavimas, naudojant belaidį nešiojamą prietaisą. Dažnai yra manoma, jog mobilioji komercija yra tapatu elektroninei komercijai, tik veikia kitais prietaisais, bet tai nėra visiškai teisinga. Mobilioji komercija papildo elektroninę komerciją savo unikaliomis savybėmis, funkcijomis bei naujomis paslaugomis (Barnes, 2002).

Šiandien įmonės darbo jėgos trūkumo išvengia investuodamos ir diegdamos įvairias *savitarnos technologijas*. Tai leidžia pagerinti klientų aptarnavimą ir kartu sumažinti veiklos sąnaudas. Beveik visi bankai, telekomunikacijų bendrovės yra įdiegusios savitarnos sistemas – galima pačiam sužinoti sąskaitos likutį, gauti kitą informaciją, telefono sąskaitą papildyti telefonu ar internetu ir pan. Gėrimų automatai, informaciniai terminalai, bankomatai – taip pat savitarnos pavyzdžiai.

Registracijos sprendimai. Registracijos procedūrai atlikti ir kitoms paslaugoms pasirinkti, kai kur, svarbiau yra greitis ir efektyvumas nei žavi šypsena ar tarpusavio bendravimas, tad imta naudoti interaktyvius kioskus. Kioskai gali pasiūlyti kur kas daugiau nei paprastą funkcionalumą. Jie bendrauja asmeninių žinučių forma ir siūlo galimybę pasirinkti įvairiausias paslaugas (sakykime, pasirinkti kambarį, užsisakyti maitinimo paslaugas ar išsirinkti patinkančius spaudos leidinius, užsisakyti interneto ir telefono paslaugas). Sistema gali išduoti kambario raktą pagal lojalumo programos lygį, įteikti sutikimo paketą ir, žinoma, sąskaitą. Sąsaja naudotis labai paprasta ir greita, todėl viešbučio svečiams nebetenka stovėti eilėje prie registratūros.

Klientų informacijos valdymo sistema. Kiekvienai įmonei turinčiai daugiau nei 5 klientus ir norinčiai kuo geriau patenkinti kliento poreikius reikalinga informacija, kurią sudaro ne tik kontaktiniai duomenys – pavadinimas, telefonas, adresas bet ir klientų santykių istorija – ką jis užsakinėjo, kodėl nepirko ir kuom buvo patenkintas, kas darė įtaką jo apsisprendimui ir kodėl jis nusprendė pasirinkti būtent šią organizaciją, o ne kurią nors kitą. Vienas žmogus visų duomenų surinkti nepajėgus, jau vien todėl, kad su klientu paprastai bendrauja ne vienas įmonės atstovas

(vadybininkai, užsakymų priėmėjai, pardavėjai, gamybininkai ir kiti), todėl norint pasiekti maksimalią naudą reikia įtraukti visas darbuotojų grupes į vientisą klientais besirūpinančią sistemą, kurioje būtų fiksuojami užsakymai, aptarnavimas, norai, poreikiai ir pageidavimai ir be abejojimo visą surinktą informaciją reikia išsaugoti, kad ja būtų galima naudotis bet kuriuo metu. Klientų informacijos valdymo sistemoje saugoma informacija apie klientų įmones, bei asmenis su kuriais buvo kontaktuota. Klientams galima priskirti įvairias kategorijas ir atsakingą asmenį bendravimui su konkrečiu klientu.

El. pašto marketingas/tiesioginis marketingas. Tai informacijos apie parduodamas prekes ar paslaugas siuntimas elektroniniu paštu tikslingai atrinktoms klientų grupėms, kurioms ši informacija gali būti įdomi. Įdomi ir naudinga informacija, išsiųsta tikslingai, padeda geriau aptarnauti klientus, taupo jiems laiką ieškant reikalingos informacijos. Įmonė gali, nelaukdama kol klientai suras ir apsilankys jos interneto svetainėje, pranešti jiems apie naujas prekes ir paslaugas, vykdomas prekių pardavimo akcijas. Todėl ši reklamos rūšis dar vadinama “stūmimo” technologija, kai tuo tarpu reklama interneto svetainėje - “traukimo” technologija.

Viral marketing. „Viral“ rinkodara yra klientų dalinimasis firmų produktais internete, tai dar vienas atsiliepimų pasidalinimo būdas, tik viskas vyksta virtualiojoje erdvėje. Informacijos turinys gali būti labai platus, pradedant dalinimusi reklaminiiais klipais, jų parodijomis, o baigiant net pilnais blogo įrašais, pašvęstais tam tikram produktui. Svarbiausia yra nemaišyti ir suprasti, jog ne viskas, ką galima rasti internete vadinasi „viral“ marketingu. Šiuo atveju joks pačios firmos talpinamas turinys bus tik dar vienas reklaminis įnagis, bet tik ne “virusinė” rinkodara. Todėl reikia laukti ir tikėtis, kad viską padarys vartotojai (Ferguson, 2008).

Lojalumo programa – tai marketingo integruotų veiksmų, skirtų programos dalyvių lojalumui sustiprinti, visuma (Bagdonienė, Jakštaitė, 2007).

Elektroninė išteklių vadyba. Apima organizacijos veiksmų planavimą ir koordinavimą nuo žaliavų pirkimo iki paruoštų produktų pristatymo. Naujojoje ekonomikoje, efektyvus išteklių grandinių valdymas yra gyvybiškai svarbus visų gamybos įmonių konkurencingumui, nes tai tiesiogiai įtakoja jų gebėjimus prisitaikyti prie nuolatos besikeičiančios paklausos, laiko ir kainų jautrumo atžvilgiu. (Al-zu’bi, 2010).

Kaip teigia Ruiz-Molina ir kiti autoriai (2010), informacinės ir komunikacinės technologijos yra svarbios visoje verslo eigoje, tam kad įgyti konkurencingumą sparčiai besivystančioje pasaulinėje rinkoje. Tad tiek vidinės IKT, tiek ir išorinės IKT yra neatsiejamoms nuo viešbučių verslo. Nespėjant diegti naujų technologijų prarandamas konkurencingumas.

1.3 Intraneto kaip IKT panaudojimas viešbučių versle

Kaip teigia Bagdonas, (2005) viena labiausiai paplitusių internetinių informacinių sistemų (IIS) rūšių yra intranetai. Jame galima teikti visas internete teikiamas paslaugas, tokias kaip WWW puslapiai, el. paštas, naujienos ir pan. Intranetai yra privatūs tinklai ir priėjimas prie jų ribojamas techninėmis arba programinėmis priemonėmis. Pagrindinė intranetų paskirtis – komunikacija ir bendradarbiavimas tarp organizacijos narių, ir paprastai kiekvienas jų, priklausomai nuo savo atliekamų funkcijų, turi skirtingas naudojimosi intranetu teises. Tai, kad intranetų veikimas pagrįstas atviraisiais standartais ir technologijomis, leidžia ženkliai padidinti bendradarbiavimo efektyvumą ir atitinkamai kelia darbo našumą.

Autorių kolektyvas Ruiz-Molina, Gil-Saura, Moliner-Velázquez (2010) teigia, kad intranetas ir ekstranetas, taip pat kaip ir internetas, yra daugiau naudojami būtent svetingumo industrijoje, palyginti su kitais ekonomikos sektoriais Ispanijoje. Tai neturėtų būti labai nuostabu, turint mintyje, jog kaip ir teigia tie patys autoriai, Ispanija yra antra turizmo vieta pasaulyje. Tad svetingumo verslas šioje šalyje yra smarkiai išsivystęs.

1990 m., kuomet informacijos internetu bei per žiniasklaidos priemones buvo galima pasiekti labai daug, daugybė organizacijų pradėjo naudoti savo vidinį internetą, vadinamą intranetu (Griffith, 2000; Scheeper, 1999 – cit. iš Šimatonytė, 2009). Intranetas pagerina vidinę komunikaciją, padeda dalintis informacija bei įgalina kuo daugiau darbuotojų prisijungti prie bendros sistemos. Keletas priežasčių, dėl kurių intranetas toks naudingas, tai: skirtingos platformos gali būti apjungtos bendra sąsaja; intranetas pakankamai pigus, o gerai suprojektuotas jis teigiamai įtakoja vidinę komunikaciją; sutaupoma daug popieriaus, spausdintuvo kasečių ir kitų reikmenų. Toliau pateikiama intraneto sandara bei funkcijos.

Intranetas savo funkcijomis panašus į internetą, skiriasi tik jo apimtis. Intranetą galima charakterizuoti kaip privatų, apsaugotą organizacijos kompiuterių tinklą. Šis tinklas naudoja tokius pačius sprendimus, technologijas ir protokolus (standartus) kaip ir internetas, tačiau veikia vietiniame tinkle (LAN, Local Area Network). Taigi, intranetas yra bendras vidinis tinklas, su tokiomis pat priemonėmis, kurias turi ir internetas: svetainės, elektroninis paštas, pokalbių svetainės ir kita. Pagal apimtį intranetas gali skirtis. Jis gali apimti ir didelį kiekį vartotojų, ir, atvirkščiai, gali būti siauras vartotojų ratas. Intranetas funkcionuoja vietiniame kompiuterių tinkle, sudarytame iš kliento bei serverio kompiuterių bei kitų sujungtų prietaisų (pvz., spausdintuvus). Sistema sudaryta taip, kad visi duomenys, taikomosios programos bei kiti resursai, kurie reikalingi organizacijos darbuotojams, yra pasiekiami intraneto pagalba. Taip pat gali būti taikomos ir kontrolės bei saugumo priemonės (pvz., sugriežtintas priėjimas prie duomenų, vartotojų prisijungimai ir t.t.).

Intranete gali būti talpinama įvairi programinė įranga bei informacija: verslo taikomosios programos, specialios organizacijos formos, vidiniai forumai, naujienos ir žinios iš vadovų, verslo ataskaitos, reikalingi žemėlapiai, mokymų medžiaga ir daugybė kitos reikalingos informacijos. Intraneto dėka organizacijos informacinėse sistemose pateikiama vienoda programinė sąsaja. Intranetas veikia kaip organizacijos informacijos bei resursų šaltinis.

Pagrindinis intraneto pritaikomumas yra panašus į interneto: duomenų persiuntimas, elektroninis paštas, informacijos platinimas. Skirtumas tarp interneto ir intraneto yra šis: internetą gali pasiekti bei naudoti bet kas ir iš bet kurios vietos, prie jo taip pat galima prisijungti iš nutolusio kompiuterio. Tuo tarpu prieėjimas prie intraneto yra griežtai apribotas: prie jo galima prisijungti tiksliai vietiniame tinkle (LAN), priklausančiame konkrečiai organizacijai. 2 pav. pavaizduota organizacijos intraneto sistema.



2 pav. Organizacijos intraneto sistema (Šimatonytė, 2009)

2 paveiksle pavaizduota, kaip vietinio intraneto serverio pagalba organizacijos kompiuteriai sujungti į bendrą tinklą. Jeigu yra būtinybė naudoti internetą (jei organizacijos atskiri padaliniai išsidėstę skirtingose geografinėse vietovėse), tuomet jungiamasi per ugniasienę (angl. Firewall), kur reikalaujama prisijungimo vardo bei slaptažodžio. Šiuo atveju intranetas tampa ekstranetu. Ekstranetas – tai intraneto išplėtimas, leidžiantis viešą prisijungimą iš geografiškai nutolusių vietovių.

Anot Bagdono (2005) intranetai, kaip sako pats jų pavadinimas, skirti vidiniam organizacijų naudojimui, vidinių procesų organizavimui. Prie intraneto vartotojai gali prisijungti iš bet kurios pasaulio vietos, kurioje yra interneto ryšys (žinoma, jei intranetas prieinamas iš išorės), naudodami bet kokį prisijungimo kanalą. Pagal savo pritaikymą intranetai gali būti skirti pavienių individų, darbo grupių ir/ar visos organizacijos darbuotojų darbui.

Taip pat Bagdonas (2005) išanalizavęs Jungtinių Amerikos valstijų (JAV) Kalifornijos politechnikos universiteto Cal Poly Pnoma intranetą išskyrė šias paslaugas:

1. Tinklo paslauga – pagrindinė komunikacijos sistema, ant kurios yra kuriamos kitos išplatintos sistemos.
2. Katalogų paslaugos pagalba yra patalpinama informacija apie sistemos išteklius: vartotojus, failus, serverius, duomenų bazines ir spausdintuvus.
3. Apsaugos paslauga – bendras mechanizmas, kad apsaugotų vartotojus ir serverius, ir užtikrintų užkoduotą bendravimą.
4. Pranešimų paslauga – elektroninis paštas, skelbimų lentos.
5. Taikomųjų programų paslauga – naudojamos tokios taikomosios programos, kurios gali būti perkeltos iš vienos sistemos į kitą ir jomis gali naudotis darbo vietose.
6. Failų paslauga – bendruomenės mastu naudojama failų paslauga.
7. Duomenų bazės paslauga – mechanizmas įstaigos duomenų kaupimui ir naudojimui.
8. Tinklas – mechanizmas, teikiantis pasaulinį hiperprieįimą ir kontrolę prie visų infrastruktūros paslaugų.

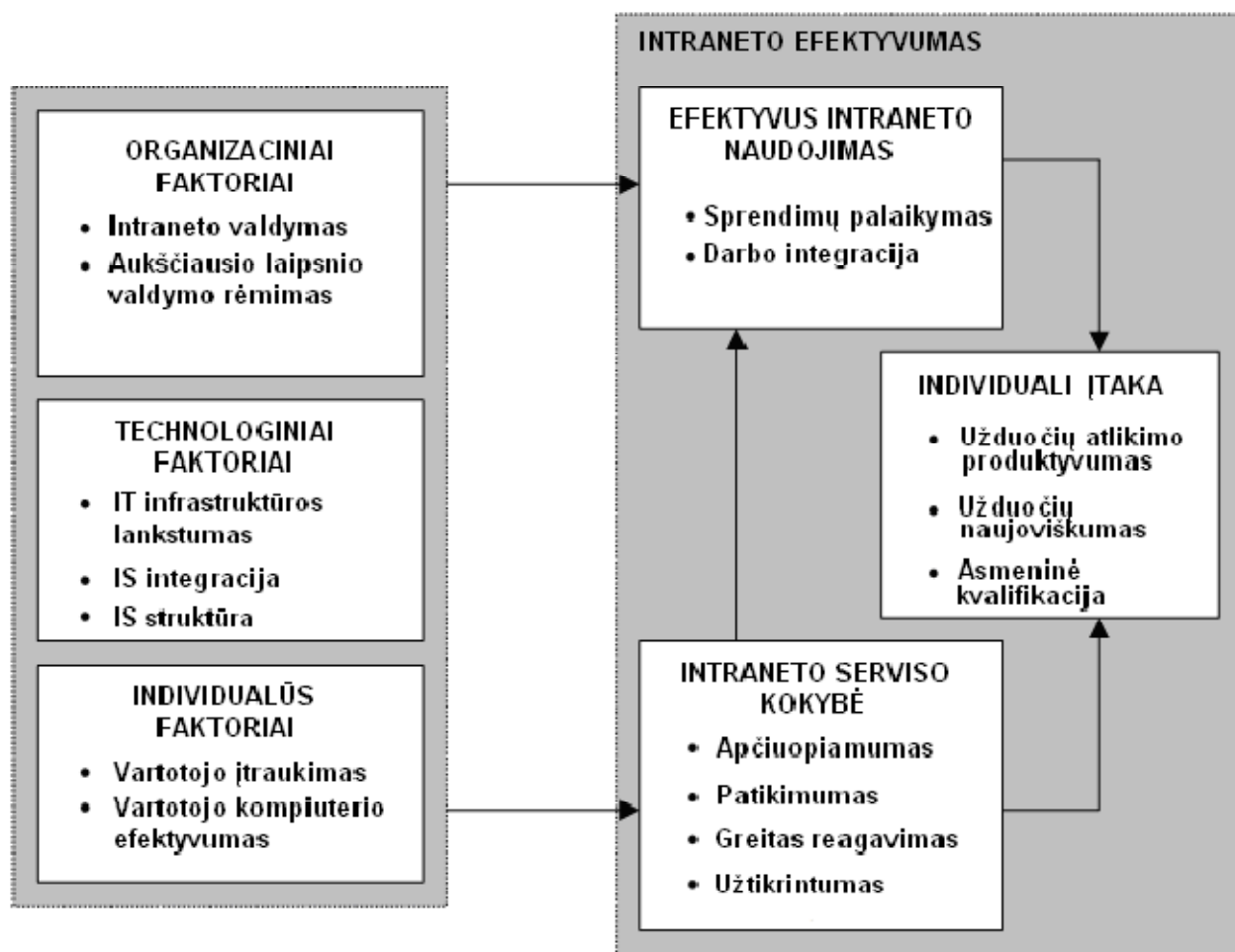
Taigi, intranetas leidžia lengvai ir greitai prisijungti prie informacijos bei servisų, tarytum tai būtų internetinės svetainės (WWW, World Wide Web) titulinis puslapis (home page), susietas su informacija bei taikomosiomis programomis. Didelis intraneto plusas yra tas, kad duomenys bei programinė įranga lieka apsaugoti nuo viešojo interneto vartotojų, tokiu būdu užtikrinamas saugus informacijos plitimas tarp organizacijos darbuotojų.

Stoddart (2001) ištyrė, jog intranetą tikslinga naudoti tuomet, kai norima pateikti lengvai įsisavinamą ar sprendimams reikalingą informaciją. Masrek, Karim ir Hussein (2007) tyrė prielaidą, jog intranetas organizacijoje efektyvus ir duoda gerus rezultatus tik tuomet, kai organizacinė, technologinė ir individuali dedamosios veikia kartu. Wagner, Chung ir Baratz (2002) ištyrė, jog 80 procentų organizacijų intranetą naudoja pagerinti informacijos skleidimą darbuotojams. Intranetas skirtas pagerinti geresniam komandų, vykdančių projektus, komunikavimui bei sumažinti kaštus, skirtus informacijos skleidimui. Autoriai taip pat ištyrė, kad darbuotojai nevartos intraneto, jei jis bus nepatogus: tarkim, skirtingų įstrižainių monitoriuose pagrindinis langas bus nepritaikytas pagal monitorių matmenis. Taip pat neverta nuo pradinio puslapio (angl. home page) daryti daugiau kaip trijų nuorodų (angl. links) į informaciją. Pasak autorių, jeigu intranete informaciją sunku surasti, darbuotojai nesinaudos intranetu. Taip pat Wagner, Chung, Baratz straipsnyje ištirta, kad organizacijose intranetas, kaip ir kita nauja sistema, iškart nebus priimtas 100 procentų. Visuomet atsiras darbuotojų, kuriems bus sunkiau naudotis, kuriuos reiks apmokyti, nors intranetas ir būtų suprojektuotas ypač paprastai ir patogiai. Taigi, šių autorių darbe atskleista, kad nors intranetas ir

labai reikalingas apsikeitimui informacija, tačiau jis bus vartojamas tik tuo atveju, jei bus gerai suprojektuota sistema, ir visi darbuotojai bus apmokyti naudotis intranetu.

Autoriai Yen ir Chou, (2001) teigia, jog intraneto galia slypi jo sugebėjime stiprinti vidinę organizacijos komunikaciją. Šiais laikais, pasak autorių, versle labai svarbu naudoti technologijas, kurios padėtų su minimaliomis investicijomis gauti maksimalius rezultatus. Taip pat autoriai ištyrė, jog intraneto nauda labiausiai matoma organizacijose, kur yra ne mažiau 100 darbuotojų. Tačiau intranetas naudingas visoms organizacijoms, kur reikalinga darbuotojams skleisti specialią informaciją. Straipsnio išvadose šie autoriai siūlo tradicinį popieriumi paremtą informacijos saugojimą bei sklaidimą pakeisti intraneto naudojimu, taip sutaupant pinigų bei laiko.

Aurių grupė Masrek, Karim bei Hussein (2005) sukūrė modelį, vaizduojantį intraneto efektyvumo užtikrinimą organizacijoje. Šis modelis pavaizduotas 3 pav.



3 pav. Intraneto efektyvumo užtikrinimo organizacijoje modelis (Masrek, Karim ir Hussein, 2005)

Remiantis šiuo modeliu, galima teigti, kad tik užtikrinus organizacinius, technologinius bei individualius faktorius, galima tikėtis efektyvaus naudojimosi intranetu. Šiame darbe svarbi pateiktojo modelio dalis, kur matyti, kaip individualūs bei organizaciniai faktoriai įtakoja intraneto efektyvumą. Labai svarbu, kad organizaciniame lygyje būtų tinkamai suprojektuotas intranetas,

pateikiama tik nauja ir svarbi informacija. Individualūs faktoriai priklauso nuo pačių darbuotojų. Jie turi būti suinteresuoti gauti informaciją šiuo būdu, turi mokėti pasiekti informaciją. Intranetas pateikia informaciją, prie kurios prieina daugelis darbuotojų, ji reikalinga užtikrinti pelningai organizacijos veiklai. Taigi, ši apsikeitimo informacija priemonė priskirtina organizaciniam komunikacijos lygiui. Čia komunikuojama ne vienas su vienu ryšiu, o daugelis su daugeliu. Tam tikra žmonių grupė (dažniausiai iš valdančiojo personalo) nutaria, kokią informaciją reikia patalpinti, kada ją reikia atnaujinti. Tuo tarpu likusioji darbuotojų dalis šią informaciją gauna ir naudoja ją, prisijungę prie intraneto. Remiantis šiuo modeliu galima teigti, kad intranetas efektyviai veiks, jei bus dedamos pastangos iš abiejų pusių. Iš intranetą prižiūrinčiojo personalo reikalaujama, kad intranetas būtų teisingai suprojektuotas, informacija būtų aktuali ir nuolat atnaujinama. Tuo tarpu organizacijos darbuotojai turi mokėti intranetu naudotis bei būti suinteresuoti šiuo būdu gauti informaciją. Jei šios abi pusės deda visas pastangas atlikti savo užduotis, tuomet intranetas organizacijos darbuotojams padės greitai ir paprastai gauti naudingą informaciją (Šimatonytė, 2009).

Taigi, įvairių autorių straipsniuose intranetas siūlomas kaip puiki priemonė skleisti informaciją organizacijos viduje. Autorių teigimu, intranetas sutaupo laiko bei pinigų, kuomet norima greitai apsikeisti informacija. Taip pat galima teigti, jog intranetas naudojamas tose organizacijose, kur dirba daugiau darbuotojų (vidutinėse bei stambiose organizacijose) tam, kad darbuotojai turėtų galimybę greitai ir paprastai gauti reikiamą informaciją.

2. TYRIMO METODIKA IR ORGANIZAVIMAS

2.1 Tyrimo procesas, metodai ir instrumentas

Pirmojoje dalyje buvo analizuojama įvairi literatūra informacinių komunikacinių technologijų viešbučių versle tema. Siekiant išsiaiškinti, kurie veiksniai, įtakojančys sprendimą naudotis intranetu, Kauno miesto viešbučių darbuotojus veikia labiausiai, buvo naudojamas kiekybinis tyrimo metodas – anketinė apklausa. Kiekybinis tyrimas buvo pasirinktas dėl šių anketos turimų savybių: aiškumas, nedviprasmiškumas, patikimumas (Kardelis, 2002). Taip pat dėl to, kad kaip teigia Tidikis (2003) anketa – vienas populiariausių sociologinio tyrimo metodų, pateikus keletą klausimų, greitai galima gauti daugybę informacijos.

Tiriant veiksnius įtakančius darbuotojų sprendimą naudotis organizacijos intranetu Kauno miesto viešbučiuose, buvo naudojamas adaptuotas autorių Mosbeh ir Soliman (2008) klausimynas. Anketa sudaro dvi dalys: demografinė ir bendroji (1 priedas). Klausimyną sudarė įvairaus tipo klausimai: 1 atviras, 1 pusiau uždaras ir 1 matricos. Pirmojoje dalyje, 1 – 3 klausimais buvo siekiama išsiaiškinti respondentų socialinius – demografinius duomenis. Antrąją dalį sudaro 35 vertikalčiai išvardinti teiginiai, kuriuos reikia įvertinti pagal horizontalčiai surašytus atsakymus: stipriai nesutinku, nesutinku, neturiu nuomonės, sutinku ir stipriai sutinku, remiantis Likerto skale. Šioje dalyje buvo siekiama išanalizuoti, kurie iš Mosbeh ir Soliman (2008) identifikuotų ir tyrinėtų 11 veiksnių (suvokiamas naudingumas, suvokiamas naudojimo paprastumas, informacijos kokybė, suderinamumas, savarankiško naudojimosi kompiuteriu efektyvumas, asmeninis novatoriškumas, vadovo spaudimas, to paties lygio darbuotojų spaudimas, savo paties įvaizdis, techninė parama, aukščiausių vadovų parama) įtakančių darbuotojų sprendimą priimti ir naudotis organizacijos intranetu, labiausiai veikia Kauno miesto viešbučiuose dirbančius žmones.

Prieš prašant užpildyti anketas buvo atlikta trumpa Kauno miesto viešbučių analizė. Taip buvo siekiama išsiaiškinti, kuriuose viešbučiuose yra įdiegtas intranetas. Jos metu išaiškėjo, kad intranetą turi ir juo naudojasi 3 Kauno miesto viešbučiai. Taigi kiekybinio tyrimo populiaciją sudaro Kauno mieste esančių trijų viešbučių darbuotojai, kurie savo darbo metu naudojami organizacijos intranetu. Tyrimo metu viešbučio darbuotojams buvo išsiuntinėti elektroniniai laiškai su nuoroda į internetinę anketą, su prašymu, kad ją užpildytų visi viešbučio darbuotojai, kurie naudoja intranetą savo darbo metu. Internetines anketas užpildė 18 respondentų. Po savaitės viešbučiai buvo pakartotinai aplankyti su prašymu nepildžiusius elektroninių anketų darbuotojams užpildyti popierines anketas. Tokiu būdu buvo užpildytos dar 10 anketų. Taigi iš viso tyrime dalyvavo 28 respondentai.

Respondentai buvo supažindinti su tyrimo tikslais bei buvo paaiškinta kaip užpildyti anketą. Tiriamieji galėjo pasirinkti dalyvauti tyrime ar nedalyvauti.

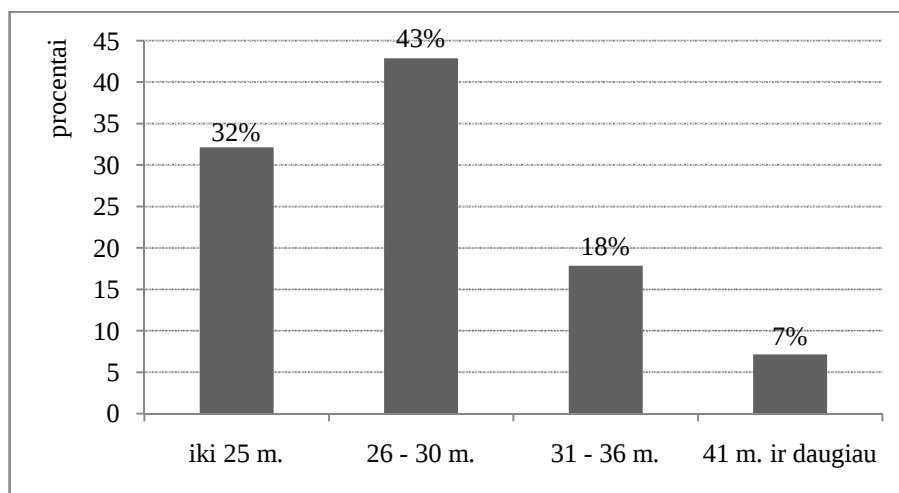
Tyrimo laikas – nuo 2011-04-04 iki 2011-04-15.

Anketinės apklausos duomenų apdorojimui ir grafiniam vaizdavimui naudojama programa Microsoft Office Excel 2003. Analizuojant duomenis, nuomonių dalis įvertinta procentais (žr. 2 priedas). Analizuojant matricos klausimą pasirinkti atsakymai įvertinti balais (stipriai nesutinku – 1 balas, nesutinku – 2 balai, neturiu nuomonės – 3 balai, sutinku – 4 balai ir stipriai sutinku – 5 balai).

2.2 Tyrimo imtis ir charakteristika

Tiriamųjų kontingentas: Tiriamieji buvo pasirinkti pagal patogiąją imtį. Apklausti tik tie Kauno miesto viešbučių darbuotojai, kurie viešbutyje turi įdiegtą intranetą ir jį naudoja darbo metu.

Apklausos respondentai - 28 Kauno miesto viešbučių darbuotojai, kurie darbo metu naudojami organizacijos intranetu. Anketas užpildė 24 moterys (tai sudaro 86 procentus visų apklaustųjų) ir 4 vyrai (tai sudaro 14 procentų apklaustųjų). Analizuojant viešbučių darbuotojų amžių nustatyta, jog jis labai įvairus.

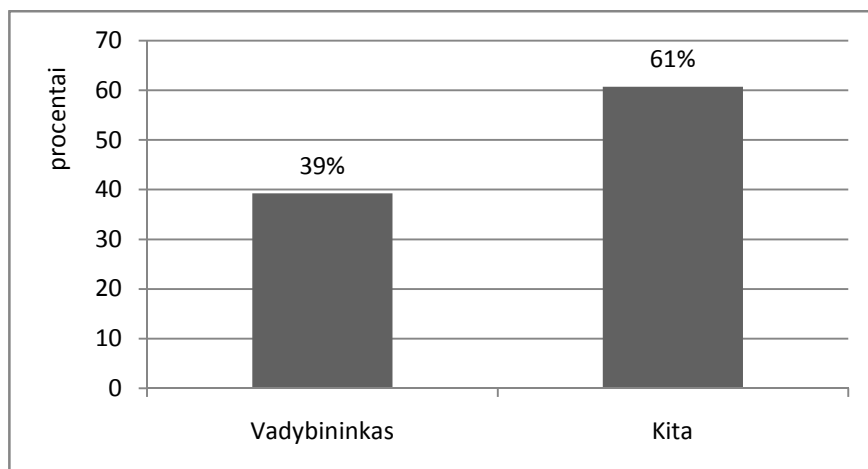


4 pav. Respondentų amžiaus skirstinys

Iš 4 paveikslo duomenų matyti, kad pasirinktuose Kauno miesto viešbučiuose dirba daugiausiai jauni, iki 30 metų darbuotojai. Darbuotojai kitose amžiaus kategorijose pasiskirstę taip: 18 procentų sudaro darbuotojai, kuriems 31 – 36 metai ir 7 procentus sudaro darbuotojai, kuriems 41 metai ir daugiau.

Anketas buvo prašoma užpildyti tik tuos darbuotojus, kurie darbo metu naudojami intranetu. Apklausos metu išaiškėjo, kad intranetu naudojami 11 respondentų einančių vadybininko pareigas, ir

tai sudaro 39 procentus apklaustųjų. Didžioji dalis – 17 respondentų, dirba kitose pareigose ir sudaro 61 procentą apklaustųjų. Duomenys pateikti 5 paveiksle.



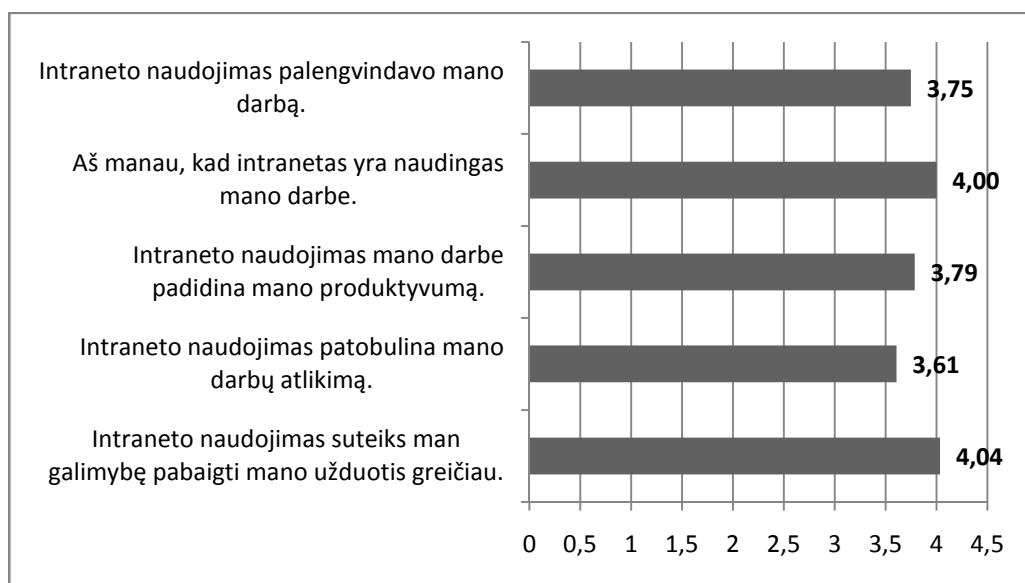
5 pav. Respondentų darbo pareigų skirstinys

Tai mums parodo, kad intranetą naudoja ne tik vadybininkai, bet ir administratoriai, vadybininkų asistentai bei kitas pareigas viešbutyje einantys darbuotojai. Galime daryti prielaidą, kad intranetas yra naudingas visiems organizacijos darbuotojams.

3. TYRIMO REZULTATAI IR JŲ APTARIMAS

Antrąją anketos dalį sudarė 35 vertikaliai išvardinti teiginiai, kuriuos reikėjo įvertinti pagal horizontaliai surašytus atsakymus: stipriai nesutinku, nesutinku, neturiu nuomonės, sutinku ir stipriai sutinku, remiantis Likerto skale. Šioje dalyje buvo siekiama išanalizuoti, kurie R. Mosbeh ir Soliman (2008) identifikuotų ir tyrinėtų 11 veiksnių (suvokiamas naudingumas, suvokiamas naudojimo paprastumas, informacijos kokybė, suderinamumas, savarankiško naudojimosi kompiuteriu efektyvumas, asmeninis novatoriškumas, vadovo spaudimas, to paties lygio darbuotojų spaudimas, savo paties įvaizdis, techninė parama, aukščiausių vadovų parama) įtakančių darbuotojų sprendimą priimti ir naudotis organizacijos intranetu, labiausiai veikia Kauno miesto viešbučiuose dirbančius žmones. Procentiniai veiksnių pasiskirstymai pateikti 2 priede.

6 paveiksle pateiktas gautas suvokiamo naudingumo veiksnio vidurkių skirstinys. Iš paveikslo duomenų matyti, kad reikšmingiausi šio veiksnio teiginiai yra – „Intraneto naudojimas suteiks man galimybę pabaigti mano užduotis greičiau“ (vidurkis - 4,04) ir „Aš manau, kad intranetas yra naudingas mano darbe“ (vidurkis - 4,00).

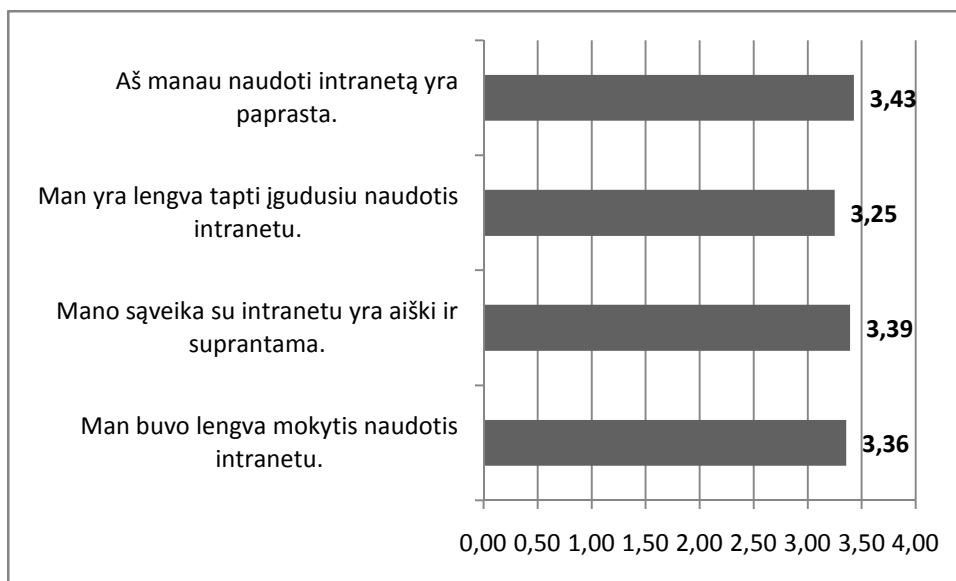


6 pav. Suvokiamo naudingumo veiksnio vidurkių skirstinys

Iš 2 priedo 1 lentelės duomenų matyti, jog vidutiniškai net 48 procentai respondentų sutinka su išvardintais teiginiais, ir pripažįsta intraneto naudingumą. Ir vidutiniškai net 27 procentai stipriai sutinka su šiais teiginiais.

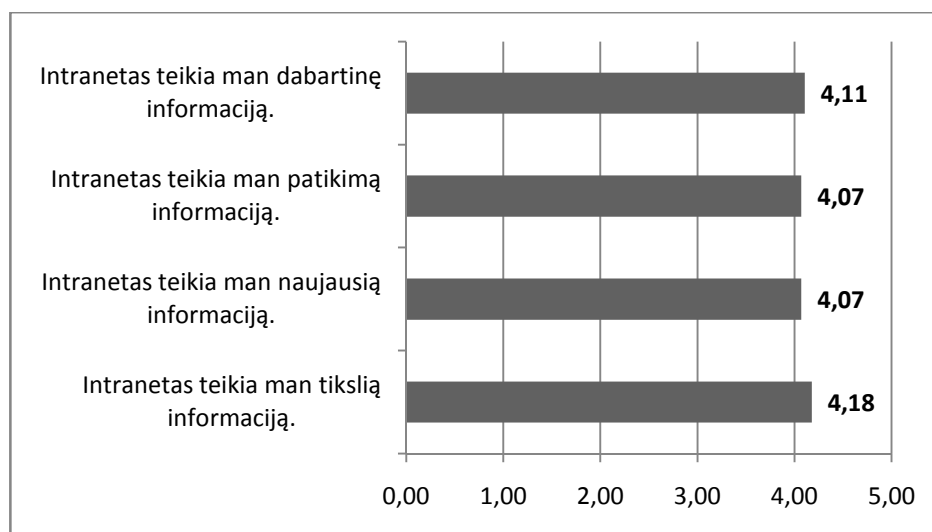
Kiek mažiau, bet vis dar didelė dalis respondentų suvokė, jog naudoti intranetą yra paprasta. Vidutiniškai beveik 43 procentai apklaustųjų sutiko ir 17 procentų stipriai sutiko su išvardintais teiginiais, siekiančiais išsiaiškinti suvokiamo naudojimo paprastumo veiksnio svarbą. Tačiau verta

atkreipti dėmesį ir į tai, jog daugiau nei trečdaliui apklaustųjų – 36 procentams, nebuvo lengva mokytis naudotis intranetu (žr. 2 priedas, 2 lentelė).



7 pav. Suvokiamo naudojimo paprastumo veiksnio vidurkių skirstinys

Iš 7 paveikslo duomenų matyti, kaip pasiskirstė suvokiamo naudojimo paprastumo veiksnio vidurkiai. Šiuo atveju teiginio „Aš manau naudoti intranetą yra paprasta“, vidurkis buvo didžiausias - 3,43. Mosbeh ir Soliman (2008) teigė, kad būtent suvokiamas intraneto naudingumas ir paprastumas juo naudotis, labiausiai įtakoja darbuotojų apsisprendimą juo naudotis.

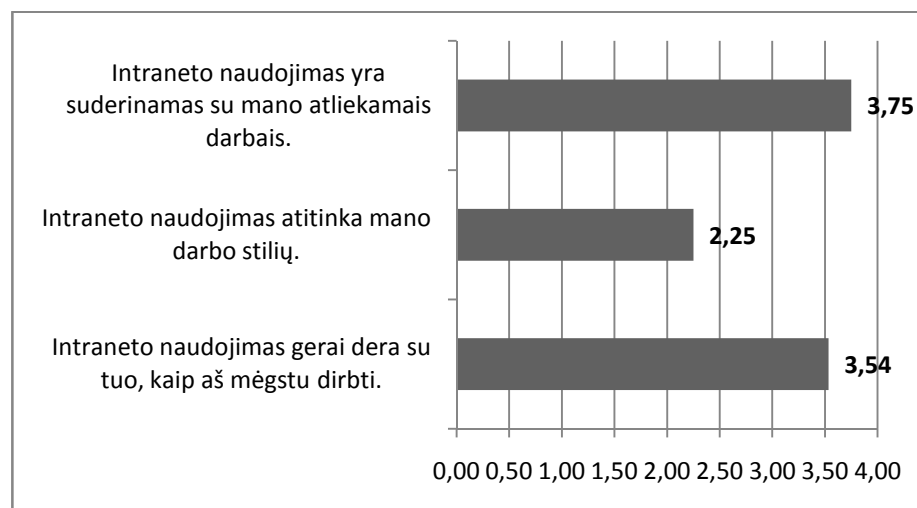


8 pav. Informacijos kokybės veiksnio vidurkių skirstinys

8 paveiksle pateikti rezultatai, rodantys, respondentų nuomonę apie informacijos kokybę intranete. Kuo informacija intranete tikslesnė, aiškesnė, patikimesnė ir naujesnė, tuo lengviau darbuotojai linkę priimti ir naudoti intranetą savo darbo vietose. (Armstrong ir kiti, 2005). Iš gautų

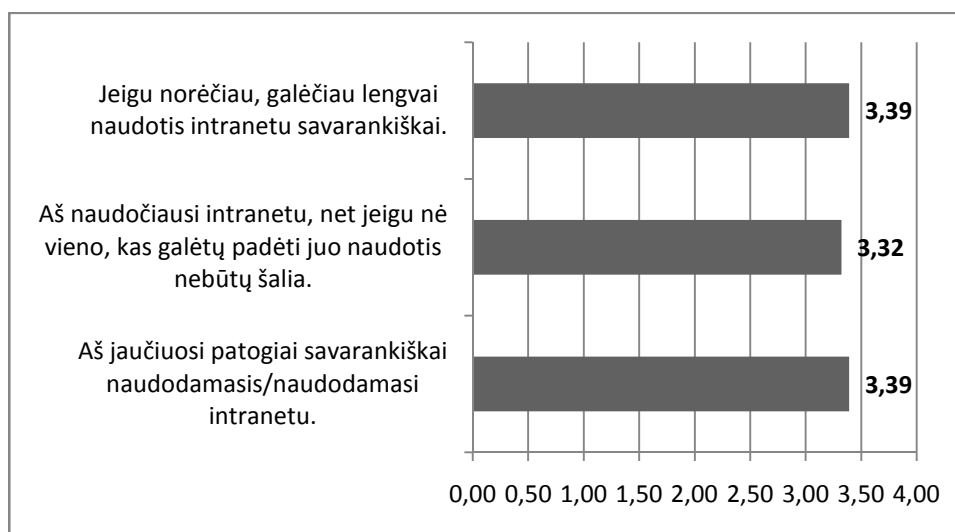
rezultatų akivaizdu, kad Kauno miesto viešbučių darbuotojai gauna kokybišką informaciją intranete. Iš 2 priedo 3 lentelės duomenų matome, kad vidutiniškai net 40,3 procentų respondentų sutinka su išvardintais teiginiais ir dar tiek pat - 40,3 procentų respondentų stipriai sutinka su teiginiais.

Vidutiniškai 46,3 procentų darbuotojų sutinka su tuo, kad intranetas yra suderinamas su jų darbu ir vidutiniškai 21 procentas stipriai su tuo sutinka (žr. 2 priedas, 4 lentelė).



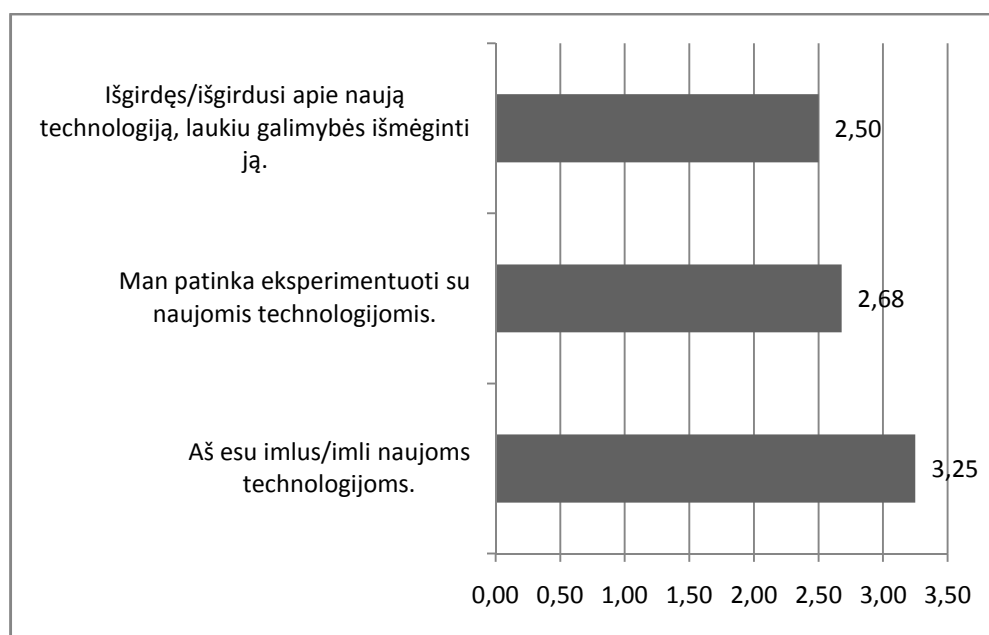
9 pav. Suderinamumo veiksnio vidurkių skirstinys

Iš 9 paveikslo duomenų matyti, kad teiginio „Intraneto naudojimas atitinka mano darbo stilių“ vidurkis yra palyginti labai mažas – tik 2,25. Tokį mažą vidurkį galėjo lemti, tai, kad intranetas, visgi yra naujovė ir darbuotojai tiesiog buvo įpratę dirbti kitaip. Visgi kiti du teiginiai, kurių vidurkiai kiek didesni – 3,75 ir 3,54, rodo, kad darbuotojai visgi pripažįsta, jog intraneto naudojimas yra suderinamas su jų atliekamais darbais ir nemaža dalis jau pamėgo su juo dirbti.



10 pav. Savarankiško naudojimosi kompiuteriu efektyvumo veiksnio vidurkių skirstinys

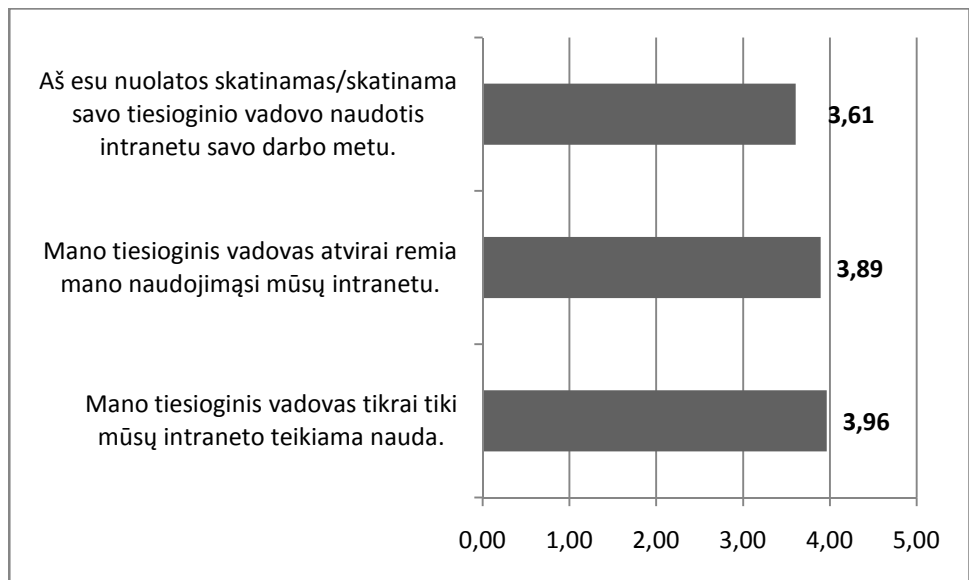
Vidutiniškai tik kiek daugiau nei pusė - 33,7 proc. sutinka ir 22,7 proc. stipriai sutinka su teiginiais, rodančiais respondentų savarankiškumą, naudojantis kompiuteriais (žr. 2 priedas, 5 lentelė). Tai rodo jog kita dalis respondentų, kuri lieka pakankamai didelė, nesijautė patogiai prireikus naudotis intranetu savarankiškai. Iš 10 paveiksle pateiktų vidurkių - 3,39; 3,32 ir 3,39 galime spręsti, kad visi trys teiginiai respondentams yra beveik vienodai svarbūs.



11 pav. Asmeninio novatoriškumo veiksnio vidurkių skirstinys

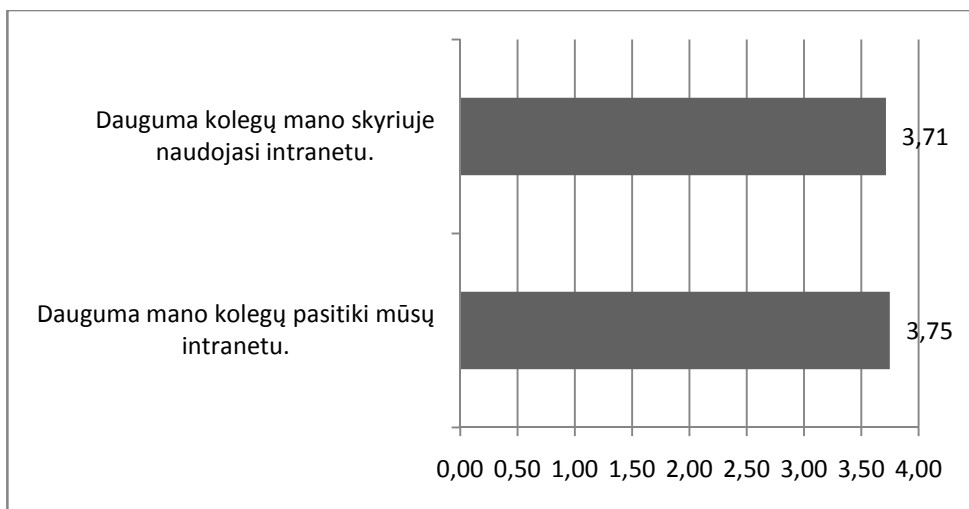
11 paveikslo duomenys paaiškina ir papildoma duomenis gautus 10 paveiksle. Čia matome, kad nemaža dalis respondentų nesijaučia esantys novatoriški. Tai paaiškina, kodėl respondentai nesijaučia laisvai prireikus naudotis intranetu savarankiškai. Vidutiniškai kiek daugiau nei pusė respondentų - 28,7 proc. stipriai nesutinka ir 23,7 nesutinka su teiginiais apie jų buvimą imliems naujoms technologijoms (žr. 2 priedas, 6 lentelė). Šiuos atsakymus atspindi ir gauti, palyginus, labai nedideli šio veiksnio vidurkiai.

Iš 12 paveikslo duomenų matyti, kad daugumą respondentų intranetu skatina naudotis jų tiesioginiai vadovai. Tai mums rodo, gana aukšti šio veiksnio vidurkiai – 3,61; 3,89 ir 3,96. Aukščiausias vidurkis – 3,96 priklauso teiginiui „Mano tiesioginis vadovas tikrai tiki mūsų intraneto teikiama nauda. Vidutiniškai 40,7 procentai respondentų sutinka su pateiktais teiginiais ir 28,7 procentai respondentų stipriai sutinka su jais. Tačiau verta pastebėti, kad net beveik trečdalis - 32 procentai apklaustųjų nesutiko su teiginiu, jog yra nuolat skatinami savo tiesioginio vadovo naudotis intranetu savo darbo metu (žr. 2 priedas, 7 lentelė).



12 pav. Vadovo spaudimo veiksnio vidurkių skirstinys

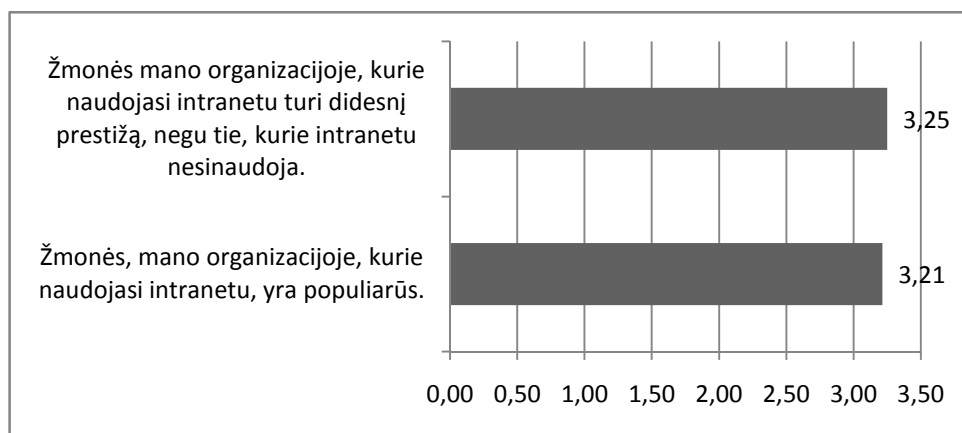
Anot Mosbeh ir Soliman (2008), to paties lygio darbuotojų spaudimas taip pat, nemažiau nei ir vadovų spaudimas motyvuoja darbuotojus naudotis organizacijos intranetu. Iš 13 paveikslu duomenų matome, kad dauguma apklaustųjų dirba aplinkoje, kurioje ir kiti kolegos naudoja intranetą.



13 pav. To paties lygio darbuotojų spaudimo veiksnio vidurkių skirstinys

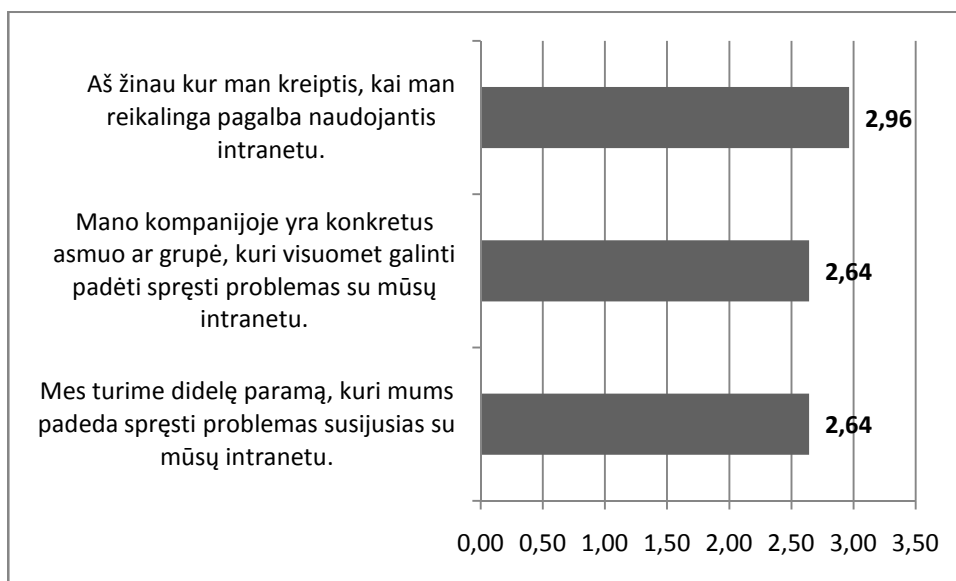
Net 39 procentai apklaustųjų, neturi nuomonės dėl to, ar žmonės jų organizacijoje, kurie naudojami intranetu yra populiarūs (žr. 2 priedas, 9 lentelė). Todėl galime daryti prielaidą, kad respondentai nemano, kad naudojant intranetą pagerės jų įvaizdis prieš savo kolegas. Tai galėjo atsitikti ir dėl to, kad teiginys, verčiamas iš anglų kalbos, galbūt, nebuvo tinkamai suformuluotas ir respondentai tiesiog nežinojo kaip šį teiginį įvertinti. Vis dėl to, 36 procentai apklaustųjų, sutinka ir

14 procentų stipriai sutinka su tuo, kad žmonės jų organizacijoje, kurie naudoja intranetą turi didesnį prestižą, negu tie, kurie intranetu nesinaudoja (žr. 2 priedas, 9 lentelė). Tad, kad ir palyginus nestipriai, tačiau yra jaučiamas prestižas tų žmonių, kurie dirba su šia technologija.



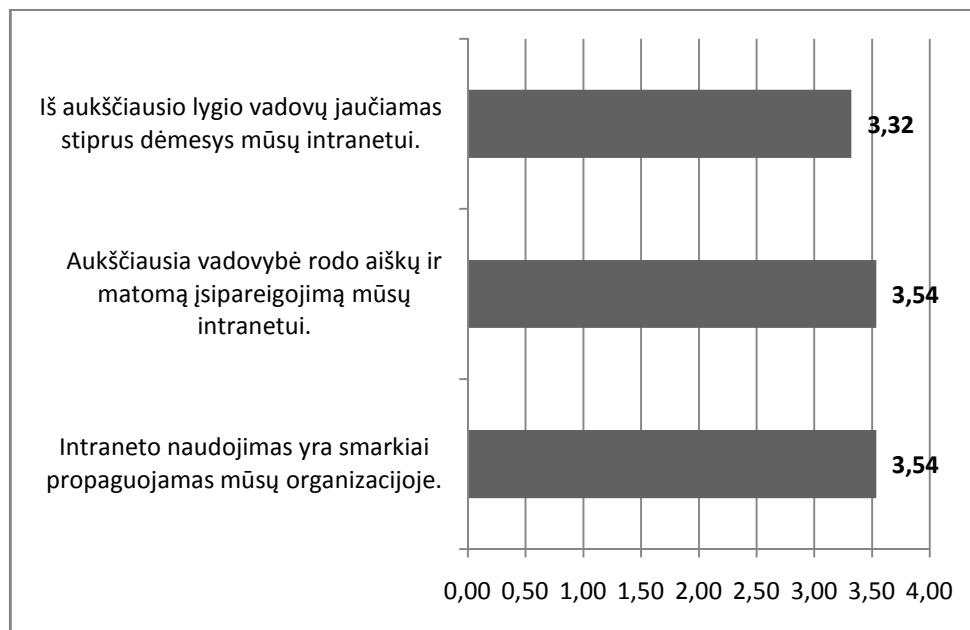
14 pav. Savo paties įvaizdžio veiksnio vidurkių skirstinys

Iš 2 priede 10 lentelėje pateiktų duomenų matyti, kad didesnė dalis respondentų (39 procentai) nesulaukia tinkamos techninės paramos, kuri jiems reikalinga problemoms susijusioms su intranetu spręsti. Net 36 procentai apklaustųjų nežino kur kreiptis, kai jiems reikalinga pagalba naudoti intranetą. Jau anksčiau minėti autoriai Mosbeh ir Soliman (2008), remdamiesi daugeliu kitų autorių teigia, kad darbuotojų aprūpinimas aukšto lygio technine parama, teigiamai veikia darbuotojų sprendimą efektyviai naudoti intranetą savo darbo metu. Šiuo atveju, kaip matome, vidutiniškai tik trečdalis - 33,3 procentų sutinka ir tik 7,33 procentų respondentų stipriai sutinka su tuo, jog viešbutyje sulaukia tinkamos techninės paramos.



15pav. Techninės paramos veiksnio vidurkių skirstinys

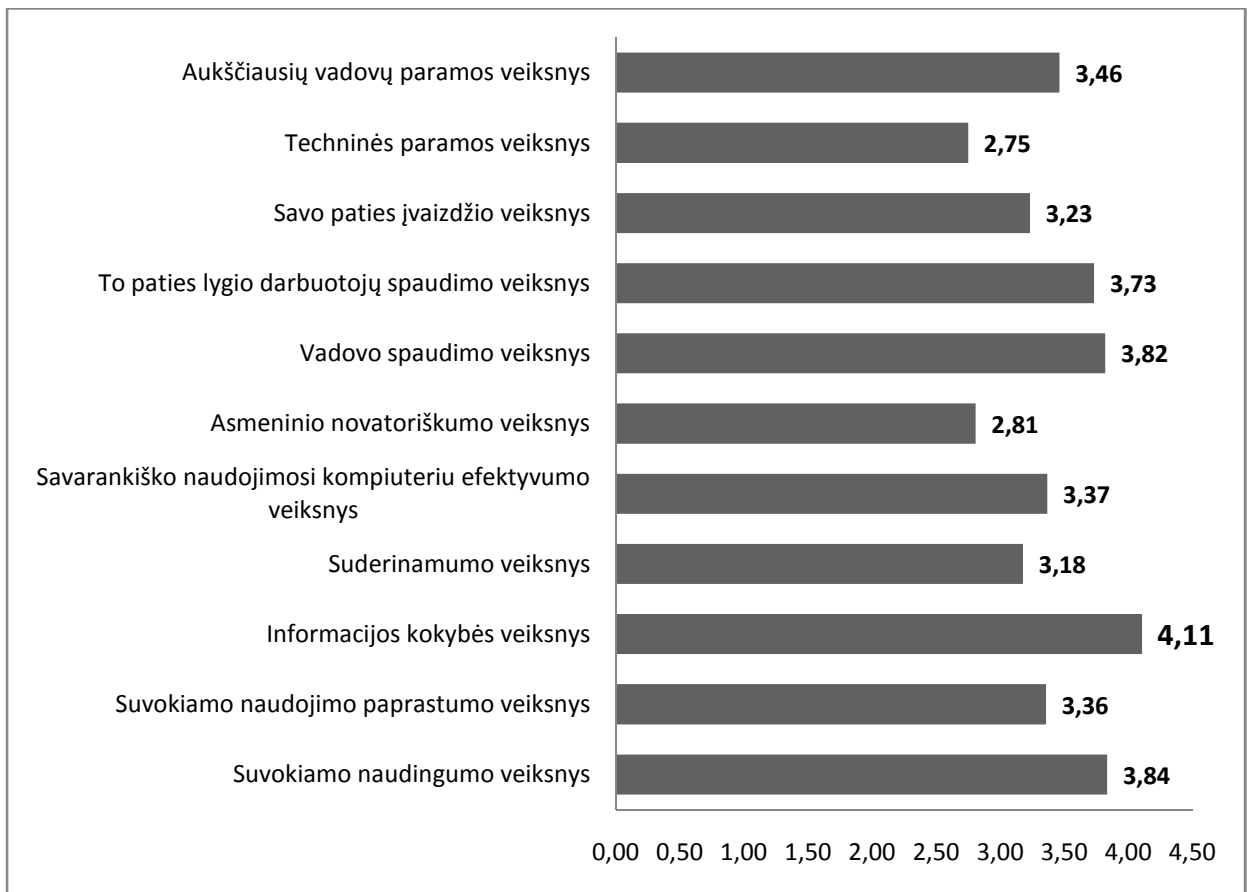
Tai atspindi ir 15 paveikslo duomenyse. Techninės paramos veiksnio vidurkiai (2,96; 2,64 ir 2,64) palyginti su kitų veiksnių vidurkiais, yra tikrai žemi. Vienodai silpni yra teiginių „Mano kompanijoje yra konkretus asmuo ar grupė, kuri visuomet galinti padėti spręsti problemas su mūsų intranetu“ ir „Mes turime didelę paramą, kuri mums padeda spręsti problemas susijusias su mūsų intranetu“ vidurkiai, kurie siekia tik 2,64.



16pav. Aukščiausių vadovų paramos veiksnio vidurkių skirstinys

Vidutiniškai kiek daugiau nei pusė – 49 procentai respondentų sutinka ir 7 procentai stipriai sutinka su aukščiausių vadovų paramos veiksnio teiginiais. Daugiausiai – 54 procentai apklaustųjų sutiko ir 7 stipriai sutiko, su tuo, kad aukščiausia vadovybė rodo aiškų ir matomą įsipareigojimą organizacijos intranetui. Vidutiniškai beveik trečdalis respondentų – 31,3 procentai neturi nuomonės ir dar beveik 10 procentų (9,67 proc.) nejaučia aukščiausio lygio vadovų paramos intranetui (žr. 2 priedas, 11 lentelė). Todėl galime daryti prielaidą, jog pasirinktuose viešbučiuose aukščiausio lygio vadovai neskiria daug dėmesio organizacijos intranetui, arba tiesiog neparodo to kitiems darbuotojams. Šiuos duomenis iliustruoja 16 paveikslas. Matome, kad aukščiausių vadovų paramos veiksnio vidurkiai (3,32; 3,54 ir 3,54) palyginti yra gana aukšti.

Paskutiniame, 17 paveiksle pateikti apskaičiuoti visų 11 veiksnių, įtakančių naudotis organizacijos intranetu, vidurkiai. Susisteminta ir išsamesnė šių duomenų lentelė pateikta 3 priede. Tokiu būdu buvo siekta išsiaiškinti, kurie faktoriai labiausiai įtakoja Kauno viešbučių darbuotojų sprendimą naudoti organizacijos intranetą.



17pav. Veiksnių įtakojančių naudotis organizacijos intranetu vidurkiai

Taigi, iš 17 paveikslo duomenų matyti, kad pasirinktų viešbučių darbuotojai daugiausiai intranetą naudoja dėl ten gaunamos kokybiškos informacijos (informacijos kokybės veiksnys – 4,11), taip pat dėl to, kad suvokia intraneto naudingumą ir patiria vadovo spaudimą naudoti intranetą (suvokiamo naudingumo veiksnys – 3,84; vadovo spaudimo veiksnys – 3,82). Didžiausios kliūtys trukdančios naudoti intranetą – neturima techninė parama ir tai, kad darbuotojai nesijaučia esantys novatoriški (techninės paramos veiksnys – 2,75; asmeninio novatoriškumo veiksnys – 2,81).

Tad galime daryti prielaidą, kad pasirūpinus technine parama, galbūt paskyrus atsakingą asmenį ar grupę asmenų, atsakingą už problemų, kilusių dėl intraneto naudojimo, sprendimus, intranetas viešbučiuose būtų naudojamas efektyviau. Darbuotojai turėdami tokia paramą, tikėtina, ir patys imtų jaustis labiau novatoriški.

IŠVADOS

1. Informacija – tai visuma žinių apie kokius nors faktinius duomenis (visuomenės procesus, aplinkos reiškinius, techninius objektus ir kt.) ir jų tarpusavio ryšius. Ji gali būti perduodama žodžiu, raštu, vaizdu ar kitais būdais. Informacinės komunikacinės technologijos (IKT) – informacijos kaupimo, laikymo, apdorojimo, pateikimo ir perdavimo būdų ir priemonių visuma. Šiuolaikinės IKT įgalina labai veiksmingai gauti, apdoroti, saugoti, pateikti ir perduoti informaciją, todėl sparčiai skverbiasi į visas mokslo, verslo, gamybos ir kitas gyvenimo sritis.

2. Tam kad padidinti veiklos efektyvumą, pagerinti paslaugų kokybę ir sumažinti kainas, specialistai svetingumo industrijoje plačiai pritaikė ir įdiegė daugybę informacinių ir komunikacinių technologijų savo versluose. Viešbučiuose naudojamos informacinės komunikacinės technologijos: techninė bei programinė įranga, tinklo jungčių technologijos, integruoti verslo procesai, elektroninio marketingo ir pardavimų sprendimai, informacijos sistemos tiekėjams ir santykių su klientais valdymui.

3. Intranetas siūlomas kaip puiki priemonė skleisti informaciją organizacijos viduje. Pagrindinė intranetų paskirtis – komunikacija ir bendradarbiavimas tarp organizacijos narių. Intranetas sutaupo laiko bei pinigų, kuomet norima greitai apsikeisti informacija. Intranetas leidžia ženkliai padidinti bendradarbiavimo efektyvumą ir atitinkamai kelia darbo našumą.

4. Atlikus tyrimą pasirinktuose Kauno miesto viešbučiuose, nustatyta kad darbuotojų apsisprendimą naudoti intranetą labiausiai įtakoja gaunama kokybiška informacija bei suvokiamas intraneto naudingumas ir patiriamas vadovo spaudimas. Didžiausios kliūtys trukdančios naudoti intranetą – neturima techninė parama ir tai, jog darbuotojai nėra novatoriški. Tad galime daryti prielaidą, kad pasirinkus techninę paramą, galbūt paskyrus atsakingą asmenį ar grupę asmenų, atsakingą už problemų, kilusių dėl intraneto naudojimo, sprendimus, intranetas viešbučiuose būtų naudojamas efektyviau. Darbuotojai turėdami tokia paramą, tikėtina, ir patys imtų jaustis labiau novatoriški.

LITERATŪRA

- Al-zu'bi, H. (2010). Applying Electronic Supply Chain Management Using Multi-Agent System: A Managerial Perspective. *International Arab Journal of e-Technology*, 3 (1), 34 – 45.
- Andrijauskas, D. (2008). Interaktyvių paslaugų valdymo sistemos. *Mokslas – Lietuvos ateitis: 11-osios Lietuvos jaunųjų mokslininkų konferencija (Vilnius, 2008 m. balandžio 9–11 d.), straipsnių rinkinys*. Vilnius: VU.
- Armstrong, B., Fogarty, G., Dingsdag, D., Dimpleby, J. (2005). Validation of a computer user satisfaction questionnaire to measure IS success in small business. *Journal of Research and Practice in Information Technology*, 1 (37), 27 – 42.
- Atkočiūnienė, Z., Janiūnienė, E., Matkevičienė, R. ir kt. (2009). *Informacijos ir žinių vadyba verslo organizacijoje*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
- Bagdonienė, L., Jakštaitė, R. (2007). Estimation of Loyalty Programmes from Customers' Point of View: Cases of Three Retail Store Chains. *Engineering Economics*. 55 (5), 45 – 53.
- Barnes, S. J. (2002). The mobile commerce value chain: analysis and future development. *International Journal of Information Management*, 22 (2), 91–108.
- Buhalis, D. (1998). Strategic use of information technologies in the tourism industry. *Tourism Management*, 19 (5), 409 – 421.
- Buhalis, D., Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and ten years after the internet – the state of eTourism research. *Tourism Management*, 4 (29), 54 – 82.
- Burneikaitė, N., Jarienė R., Jašinauskas, L. ir kt. (2005). *Informacinių komunikacinių technologijų taikymo ugdymo procese galimybės. Rekomendacijos mokytojiui*. Vilnius.
- Currall, J. (2000). An Intranet: just browsers and a server?. *VINE*, 2 (30), 3 – 10.
- Dagienė, V., Grigas, G., Jevsikova, T. (2008). *Enciklopedinis kompiuterijos žodynas. 2-as papildytas leidimas*. Vilnius: TEV.
- Dilkienė, E., Baltrūnaitė, D. (2010). Inovacijos svetingumo versle. Tarptautinė mokslinė praktinė konferencija „Kolegijinių studijų patrauklumo stiprinimas“.
- Ferguson, R. (2008). Word of mouth and viral marketing: taking the temperature of the hottest trends in marketing. *Journal of Consumer Marketing*, 25 (30), 179 – 182.
- Ip, C., Leung, R., Law, R. (2010). Progress and Development of Information and Communication Technologies in Hospitality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2 (22), 34 – 49.
- Jonikienė, M., Mikulskienė, A. (2007). *Viešbučių verslo pagrindai*. Vilnius: Homo liber.

- Juraitienė, I., Mickutė, I. (2008). *Efektyvus IKT panaudojimas ikimokyklinio ugdymo pedagogo darbe*. Pedagogų profesinės raidos centras.
- Kardelis, K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Judex.
- Law, R., van der Veen, R. (2008). The Popularity of Prestigious Hospitality Journals: A Google Scholar Approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2 (20), 113 – 125.
- Lietuvos respublikos turizmo įstatymas (1998). Vilnius.
- Masrek, M.N., Karim, N.S.A., Hussein R. (2007). Investigating corporate Intranet effectiveness: a conceptual framework. *Information Management & Computer Security*, 3 (15), 168 – 183.
- Miknius, R. (2007). *Viešbučio valdymas*. Vilnius: Petro ofsetas.
- Mohamed, M.Z. (2007). *Informacinių technologijų žurnalas* [interaktyvus]. [žiūrėta 2011-03-02]. Prieiga per internetą: <http://planetapex.blogspot.com/2007_05_01_archive.html>.
- Mosbeh, R., Soliman, K.S. (2008). An exploratory analysis of factors affecting users adoption of corporate intranet. A Tunisian study. *Management Research News*, 5 (31), 375 – 385.
- Norvaišas, S. (2010). Informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimas analizuojant problemas ir priimant sprendimus. Seminarų medžiaga.
- Porter, M. (2001). Strategy and the Internet. *Harvard Business Review*, 3 (79), 63 – 78.
- Ruiz-Molina, M., Gil-Saura, I., Moliner-Vela'zquez, B. (2010). Good environmental practices for hospitality and tourism. The role of information and communication technologies. *Management of Environmental Quality*, 4 (21), 464 – 476.
- Ryssel, R., Ritter, T., Gemunden, H.G. (2004). The impact of information technology deployment on trust, commitment and value creation in business relationships. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 3 (19), 197 – 207.
- Šimatonytė, M. (2009). IT įtaka darbuotojų tarpusavio komunikacijai organizacijoje. Magistro darbas. Vilniaus universitetas.
- Stoddart, L. (2001). Managing intranets to encourage knowledge sharing: opportunities and constraints. *Online Information Review*, 1 (25) 19 – 28.
- Straipsnis internete*. Bagdžiūnas, D. Kas yra intranetas? Iš Verslo banga [interaktyvus]. 2004, spalio [žiūrėta 2011-02-22]. Prieiga per internetą: <<http://www.verslobanga.lt/lt/patark.full/416654b63d884>>.
- Tidikis, R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimo metodologija*. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas.
- Valackienė, A. (2005). *Sociologinis tyrimas: metodologija ir atlikimo metodika*. Kaunas: Technologija.
- Virbickaitė, D. (2005). Informacinių ir komunikacinių technologijų įtaka švietimo organizacijų vadybai. Magistro darbas. ŠU.

- Wagner, W.P., Chung, Q.B., Baratz, T. (2002). Implementing corporate intranets: lessons learned from two high-tech firms. *Industrial Management & Data Systems*, 3 (102), 140 – 145.
- Yen, D. C., Chou, D. C. (2001) Intranets for organizational innovation. *Information Management & Computer Security*, 2 (9), 80 – 87.
- Žodynas: Encarta World English Dictionary [interaktyvus]. Microsoft Corporation. 2009. – [žiūrėta 2011-03-01]. Prieiga per internetą:
<http://encarta.msn.com/dictionary_1861726412/piped_music.html>.
- Žydžiūnaitė, V. (2007). *Tyrimo dizainas: struktūra ir strategijos*. Kaunas: Technologija.

PRIEDAI

Anketa

Gerbiamasis respondente,

Lietuvos kūno kultūros akademijos, Turizmo ir sporto vadybos programos IV kurso studentė Agnė Kavaliauskaitė atlieka tyrimą, kurio tikslas - nustatyti faktorius, kurie labiausiai įtakoja darbuotojų sprendimą naudotis organizacijos intranetu Kauno miesto viešbučiuose.

Prašau Jūsų užpildyti šią anketa.

Anketa yra anoniminė. Pasirinkite ir pažymėkite arba įrašykite Jums tinkantį atsakymo variantą.

Lytis

- ☐ Vyras
☐ Moteris

Jūsų pareigos?

- ☐ Vadybininkas
☐ Kita

Jūsų amžius?

Įvertinkite žemiau pateiktus teiginius, pasirinkę vieną iš galimų variantų: stipriai nesutinku, nesutinku, neturiu nuomonės, sutinku ir stipriai sutinku.

	Stipriai nesutinku	Nesutinku	Neturiu nuomonės	Sutinku	Stipriai sutinku
Intraneto naudojimas suteiks man galimybę pabaigti mano užduotis greičiau.	☐	☐	☐	☐	☐
Intraneto naudojimas patobulina mano darbų atlikimą.	☐	☐	☐	☐	☐
Intraneto naudojimas mano darbe padidina mano produktyvumą.	☐	☐	☐	☐	☐
Aš manau, kad intranetas yra naudingas mano darbe.	☐	☐	☐	☐	☐
Intraneto naudojimas palengvindavo mano darbą.	☐	☐	☐	☐	☐
Man buvo lengva mokytis naudotis intranetu.	☐	☐	☐	☐	☐
Mano sąveika su intranetu yra aiški ir suprantama.	☐	☐	☐	☐	☐
Man yra lengva tapti įgudusiu naudotis intranetu.	☐	☐	☐	☐	☐
Aš manau naudoti intranetą yra paprasta.	☐	☐	☐	☐	☐
Intranetas teikia man tikslią informaciją.	☐	☐	☐	☐	☐

Intranetas teikia man naujausią informaciją.	☐	☐	☐	☐	☐
Intranetas teikia man patikimą informaciją.	☐	☐	☐	☐	☐
Intranetas teikia man dabartinę informaciją.	☐	☐	☐	☐	☐
Intraneto naudojimas gerai dera su tuo, kaip aš mėgstu dirbti.	☐	☐	☐	☐	☐
Intraneto naudojimas atitinka mano darbo stilių.	☐	☐	☐	☐	☐
Intraneto naudojimas yra suderinamas su mano atliekamais darbais.	☐	☐	☐	☐	☐
Mano tiesioginis vadovas tikrai tiki mūsų intraneto teikiama nauda.	☐	☐	☐	☐	☐
Mano tiesioginis vadovas atvirai remia mano naudojimąsi mūsų intranetu.	☐	☐	☐	☐	☐
Aš esu nuolatos skatinamas/skatinama savo tiesioginio vadovo naudotis intranetu savo darbo metu.	☐	☐	☐	☐	☐
Aš esu imlus/imli naujoms technologijoms.	☐	☐	☐	☐	☐
Man patinka eksperimentuoti su naujomis technologijomis.	☐	☐	☐	☐	☐
Išgirdęs/išgirdusi apie naują technologiją, laikiu galimybės išmėginti ją.	☐	☐	☐	☐	☐
Norėdamas, galėjau lengvai naudotis intranetu savarankiškai.	☐	☐	☐	☐	☐
Aš naudojausi intranetu, net jeigu nė vieno, kas galėtų padėti juo naudotis nebuvo šalia.	☐	☐	☐	☐	☐
Aš jaučiuosi patogiai savarankiškai naudodamasis/naudodamasi intranetu.	☐	☐	☐	☐	☐
Intraneto naudojimas yra smarkiai propaguojamas mūsų organizacijoje.	☐	☐	☐	☐	☐
Aukščiausia vadovybė rodo aiškų ir matomą įsipareigojimą mūsų intranetui.	☐	☐	☐	☐	☐
Iš aukščiausio lygio vadovų jaučiamas stiprus dėmesys mūsų intranetui.	☐	☐	☐	☐	☐
Mes turime didelę paramą, kuri mums padeda spręsti problemas susijusias su mūsų intranetu.	☐	☐	☐	☐	☐
Mano kompanijoje yra konkretus asmuo ar grupė, kuri visuomet galinti padėti spręsti problemas su mūsų intranetu.	☐	☐	☐	☐	☐
Aš žinau kur man kreiptis, kai man reikalinga pagalba naudojantis intranetu.	☐	☐	☐	☐	☐
Žmonės, mano organizacijoje, kurie naudojami intranetu, yra populiarūs.	☐	☐	☐	☐	☐

Žmonės mano organizacijoje, kurie naudojami intranetu turi didesnę prestižą, negu tie, kurie intranetu nesinaudoja.



Dauguma mano kolegų pasitiki mūsų intranetu.



Dauguma kolegų mano skyriuje naudojami intranetu.



Ačiū už atsakymus!

1 lentelė. Suvokiamo naudingumo veiksnio procentinis pasiskirstymas

	Stipriai nesutinku		Nesutinku		Neturiu nuomonės		Sutinku		Stipriai sutinku	
	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS
Intraneto naudojimas suteiks man galimybę pabaigti mano užduotis greičiau.	0	0	18	5	0	0	43	12	39	11
Intraneto naudojimas patobulina mano darbų atlikimą.	0	0	18	5	21	6	43	12	18	5
Intraneto naudojimas mano darbe padidina mano produktyvumą.	0	0	18	5	7	2	54	15	21	6
Aš manau, kad intranetas yra naudingas mano darbe.	7	2	7	2	4	1	43	12	39	11
Intraneto naudojimas palengvindavo mano darbą.	7	2	11	3	4	1	57	16	21	6
Vidurkis	2,8	0,8	14,4	4	7,2	2	48	13,4	27,6	7,8

2 lentelė. Suvokiamo naudojimo paprastumo veiksnio procentinis pasiskirstymas

	Stipriai nesutinku		Nesutinku		Neturiu nuomonės		Sutinku		Stipriai sutinku	
	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS
Man buvo lengva mokytis naudotis intranetu.	4	1	36	10	0	0	43	12	18	5
Mano sąveika su intranetu yra aiški ir suprantama.	4	1	29	8	7	2	46	13	14	4
Man yra lengva tapti įgudusiu naudotis intranetu.	11	3	21	6	11	3	46	13	11	3
Aš manau naudoti intranetą yra paprasta.	7	2	29	8	4	1	36	10	25	7
Vidurkis	4,77	1,75	28,8	8	5,5	1,5	42,8	12	17	4,75

3 lentelė. Informacijos kokybės veiksnio procentinis pasiskirstymas

	Stipriai nesutinku		Nesutinku		Neturiu nuomonės		Sutinku		Stipriai sutinku	
	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS
Intranetas teikia man tikslią informaciją.	0	0	7	2	7	2	46	13	39	11
Intranetas teikia man naujausią informaciją.	4	1	7	2	11	3	36	10	43	12
Intranetas teikia man patikimą informaciją.	0	0	7	2	14	4	43	12	36	10
Intranetas teikia man dabartinę informaciją.	0	0	11	3	11	3	36	10	43	12
Vidurkis	1	0,25	8	2,25	10,8	3	40,3	11,3	40,3	11,3

4 lentelė. Suderinamumo veiksnio procentinis pasiskirstymas

	Stipriai nesutinku		Nesutinku		Neturiu nuomonės		Sutinku		Stipriai sutinku	
	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS
Intraneto naudojimas gerai dera su tuo, kaip aš mėgstu dirbti.	7	2	14	4	18	5	39	11	21	6
Intraneto naudojimas atitinka mano darbo stilių.	11	3	11	3	14	4	43	3	21	6
Intraneto naudojimas yra suderinamas su mano atliekamais darbais.	7	2	11	3	4	1	57	16	21	6
Vidurkis	8,33	2,33	12	3,33	12	3,33	46,3	10	21	6

5 lentelė. Savarankiško naudojimosi kompiuteriu efektyvumo veiksnio procentinis pasiskirstymas

	Stipriai nesutinku		Nesutinku		Neturiu nuomonės		Sutinku		Stipriai sutinku	
	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS
Aš jaučiuosi patogiai savarankiškai naudodamasis/naudodamasi intranetu.	7	2	25	7	7	2	43	12	18	5
Aš naudojausi intranetu, net jeigu nė vieno, kas galėtų padėti juo naudotis nebuvo šalia.	7	2	21	6	14	4	29	8	25	7
Norėdamas, galėjau lengvai naudotis intranetu savarankiškai.	11	3	18	5	18	5	29	8	25	7
Vidurkis	8,33	2,33	21,3	6	13	3,67	33,7	9,33	22,7	6,33

6 lentelė. Asmeninio novatoriškumo veiksnio procentinis pasiskirstymas

	Stipriai nesutinku		Nesutinku		Neturiu nuomonės		Sutinku		Stipriai sutinku	
	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS
Aš esu imlus/imli naujoms technologijoms.	7	2	36	10	11	3	18	5	29	8
Man patinka eksperimentuoti su naujomis technologijomis.	36	10	21	6	4	1	18	5	21	6
Išgirdęs/išgirdusi apie naują technologiją, laikiu galimybės išmėginti ją.	43	12	14	4	7	2	21	6	14	4
Vidurkis	28,7	8	23,7	6,67	7,33	2	19	5,33	21,3	6

7 lentelė. Vadovo spaudimo veiksnio procentinis pasiskirstymas

	Stipriai nesutinku		Nesutinku		Neturiu nuomonės		Sutinku		Stipriai sutinku	
	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS
Mano tiesioginis vadovas tikrai tiki mūsų intraneto teikiama nauda.	0	0	4	1	21	6	50	14	25	7
Mano tiesioginis vadovas atvirai remia mano naudojimąsi mūsų intranetu.	0	0	11	3	18	5	43	12	29	8
Aš esu nuolatos skatinamas/skatinama savo tiesioginio vadovo naudotis intranetu savo darbo metu.	0	0	32	9	7	2	29	8	32	9
Vidurkis	0	0	15,7	4,33	15,3	4,33	40,7	11,3	28,7	8

8 lentelė. To paties lygio darbuotojų spaudimo veiksnio procentinis pasiskirstymas

	Stipriai nesutinku		Nesutinku		Neturiu nuomonės		Sutinku		Stipriai sutinku	
	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS
Dauguma mano kolegų pasitiki mūsų intranetu.	0	0	11	3	21	6	50	14	18	5
Dauguma kolegų mano skyriuje naudoja intranetu.	0	0	18	5	11	3	54	15	18	5
Vidurkis	0	0	14,5	4	16	4,5	52	14,5	18	5

9 lentelė. Savo paties įvaizdžio veiksnio procentinis pasiskirstymas

	Stipriai nesutinku		Nesutinku		Neturiu nuomonės		Sutinku		Stipriai sutinku	
	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS
Žmonės, mano organizacijoje, kurie naudoja intranetu, yra populiarūs.	0	0	25	7	39	11	25	7	11	3
Žmonės mano organizacijoje, kurie naudoja intranetu turi didesnį prestižą, negu tie, kurie intranetu nesinaudoja.	4	1	32	9	14	4	36	10	14	4
Vidurkis	2	0,5	28,5	8	26,5	7,5	30,5	8,5	12,5	3,5

10 lentelė. Techninės paramos veiksnio procentinis pasiskirstymas

	Stipriai nesutinku		Nesutinku		Neturiu nuomonės		Sutinku		Stipriai sutinku	
	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS
Mes turime didelę paramą, kuri mums padeda spręsti problemas susijusias su mūsų intranetu.	18	5	39	11	7	2	32	9	4	1
Mano kompanijoje yra konkretus asmuo ar grupė, kuri visuomet galinti padėti spręsti problemas su mūsų intranetu.	21	6	36	10	4	1	36	10	4	1
Aš žinau kur man kreiptis, kai man reikalinga pagalba naudojantis intranetu.	14	4	36	10	4	1	32	9	14	4
Vidurkis	17,7	5	37	10,3	5	1,33	33,3	9,33	7,33	2

11 lentelė. Aukščiausių vadovų paramos veiksnio procentinis pasiskirstymas

	Stipriai nesutinku		Nesutinku		Neturiu nuomonės		Sutinku		Stipriai sutinku	
	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS	%	RS
Intraneto naudojimas yra smarkiai propaguojamas mūsų organizacijoje.	4	1	4	1	36	10	50	14	7	2
Aukščiausia vadovybė rodo aiškų ir matomą įsipareigojimą mūsų intranetui.	4	1	7	2	29	8	54	15	7	2
Iš aukščiausio lygio vadovų jaučiamas stiprus dėmesys mūsų intranetui.	4	1	18	5	29	8	43	12	7	2
Vidurkis	4	1	9,67	2,67	31,3	8,67	49	13,7	7	2

	Teiginių Vidurkis	Veiksmų vidurkis
<i>Suvokiamo naudingumo veiksnys</i>		
Intraneto naudojimas suteiks man galimybę pabaigti mano užduotis greičiau.	4,04	3,84
Intraneto naudojimas patobulina mano darbų atlikimą.	3,61	
Intraneto naudojimas mano darbe padidina mano produktyvumą.	3,79	
Aš manau, kad intranetas yra naudingas mano darbe.	4,00	
Intraneto naudojimas palengvindavo mano darbą.	3,75	
<i>Suvokiamo naudojimo paprastumo veiksnys</i>		
Man buvo lengva mokytis naudotis intranetu.	3,36	3,36
Mano sąveika su intranetu yra aiški ir suprantama.	3,39	
Man yra lengva tapti įgudusiu naudotis intranetu.	3,25	
Aš manau naudoti intranetą yra paprasta.	3,43	
<i>Informacijos kokybės veiksnys</i>		
Intranetas teikia man tikslią informaciją.	4,18	4,11
Intranetas teikia man naujausią informaciją.	4,07	
Intranetas teikia man patikimą informaciją.	4,07	
Intranetas teikia man dabartinę informaciją.	4,11	
<i>Suderinamumo veiksnys</i>		
Intraneto naudojimas gerai dera su tuo, kaip aš mėgstu dirbti.	3,54	3,18
Intraneto naudojimas atitinka mano darbo stilių.	2,25	
Intraneto naudojimas yra suderinamas su mano atliekamais darbais.	3,75	
<i>Savarankiško naudojimosi kompiuteriu efektyvumo veiksnys</i>		
Aš jaučiuosi patogiai savarankiškai naudodamasis/naudodamasi intranetu.	3,39	3,37
Aš naudočiausi intranetu, net, kas galėtų padėti juo naudotis nebūtų šalia.	3,32	
Jeigu norėčiau, galėčiau lengvai naudotis intranetu savarankiškai.	3,39	
<i>Asmeninio novatoriškumo veiksnys</i>		
Aš esu imlus/imli naujoms technologijoms.	3,25	2,81
Man patinka eksperimentuoti su naujomis technologijomis.	2,68	
Išgirdęs/išgirdusi apie naują technologiją, laikiu galimybės išmėginti ją.	2,50	
<i>Vadovo spaudimo veiksnys</i>		
Mano tiesioginis vadovas tikrai tiki mūsų intraneto teikiama nauda.	3,96	3,82
Mano tiesioginis vadovas atvirai remia mano naudojimąsi mūsų intranetu.	3,89	
Aš esu nuolatos skatinamas/skatinama savo tiesioginio vadovo naudotis intranetu savo darbo metu.	3,61	
<i>To paties lygio darbuotojų spaudimo veiksnys</i>		
Dauguma mano kolegų pasitiki mūsų intranetu.	3,75	3,73
Dauguma kolegų mano skyriuje naudoja intranetą.	3,71	
<i>Savo paties įvaizdžio veiksnys</i>		
Žmonės, mano organizacijoje, kurie naudoja intranetą, yra populiarūs.	3,21	3,23
Žmonės mano organizacijoje, kurie naudoja intranetą turi didesnį prestižą, negu tie, kurie intranetu nesinaudoja.	3,25	
<i>Techninės paramos veiksnys</i>		
Mes turime didelę paramą, kuri mums padeda spręsti problemas susijusias su mūsų intranetu.	2,64	2,75
Mano kompanijoje yra konkretus asmuo ar grupė, kuri visuomet galinti padėti spręsti problemas su mūsų intranetu.	2,64	
Aš žinau kur man kreiptis, kai man reikalinga pagalba naudojantis intranetu.	2,96	
<i>Aukščiausių vadovų paramos veiksnys</i>		
Intraneto naudojimas yra smarkiai propaguojamas mūsų organizacijoje.	3,54	3,46
Aukščiausia vadovybė rodo aiškų ir matomą įsipareigojimą mūsų intranetui.	3,54	
Iš aukščiausio lygio vadovų jaučiamas stiprus dėmesys mūsų intranetui.	3,32	