

# ***e-Gov a přístupy k jeho hodnocení***

David Špaček

[david.spacek@econ.muni.cz](mailto:david.spacek@econ.muni.cz)

říjen 2015

# [ Obsah ]

---

- 1. Terminologie, specifika služeb e-gov**
- 2. Přístupy k hodnocení e-gov**
- 3. Z hodnocení v ČR**

# 1. TERMINOLOGIE E-GOV

- „globální“ termíny jako e-government, e-governance ... (m-, t-) pracují se stejnými prvky:
  - A) zkvalitnění vztahů **G2C, G2B**  
(front-office)
  - B) zkvalitnění činností uvnitř  
veřejné správy (**G2G**)  
(back-office)

**PROSTŘEDNICTVÍM MODERNÍCH ICT**

# Specifika elektronických služeb a služeb e-gov

## Služby vs. e-služby

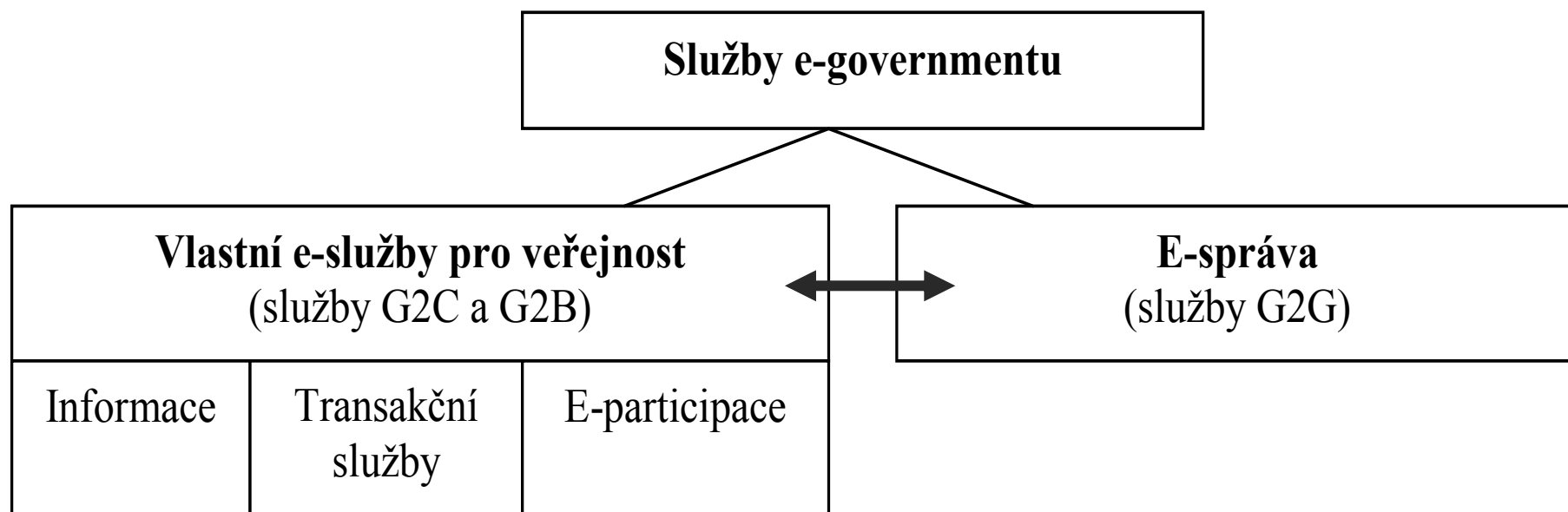
**Definice:** „interaktivní a na internetu založená služba, jejíž poskytnutí řídí zákazník v prostředí vytvořeném poskytovatelem služby, do jehož procesu je do určité míry integrována“

## Definiční charakteristiky e-služby podle Rowleyové (2006)

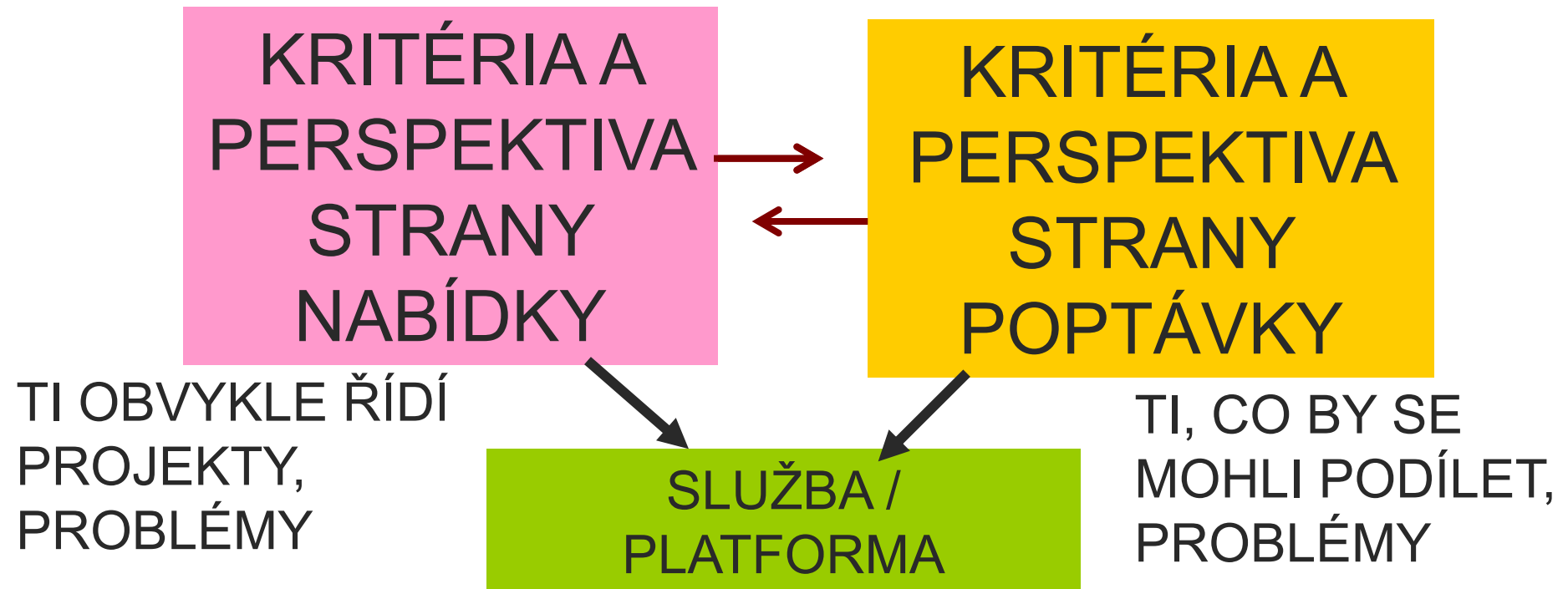
- zprostředkování pomocí technologie (zrak a zvuky)
- informační povaha e-služby a self-service

**SPECIFIKA ELEKTRONICKÝCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB?**

# Kategorie služeb e-gov



## 2) PŘÍSTUPY K HODNOCENÍ E-GOV (VS)



VYBERTE SI SLUŽBU A ZAMYSLETE SE, CO VŠECHNO MŮŽETE HODNOTIT

# **SOUČASNÉ PŘÍSTUPY K HODNOCENÍ eGOV**

*Motto: „There is no use in delivering eGovernment services if these are not used or do not deliver the expected benefits to users.“ (Capgemini et al., 2009)*

## **3 základní skupiny navzájem komplementárních přístupů**

- A.** ekonomické analýzy veřejných projektů
- B.** hodnocení kvality e-slужeb
- C.** statistická měření a benchmarking

# A. EKONOMICKÉ ANALÝZY VP

## - obecné charakteristiky a problémy

- viditelným cílem zlepšit kvalitu návrhů projektů, které mají být financovány z veřejných zdrojů
- kromě analýzy návratnosti investic (**ROI**) (zisk / náklady ...) doporučována **kombinace analýz typu CBA**
- **jde o**
  - a) lepší (kvalitativní a kvantitativní) specifikaci cílů (dopadů) projektů, které chtějí dosáhnout na podporu z veřejných zdrojů
  - b) neopomenout alternativy (vč. možného propojení s existujícími projekty)



# **EKONOMICKÉ ANALÝZY VP**

**(Co to asi obnáší?)**

## **příklad UK: BUSINESS CASES**

***Measuring the Expected benefits of e-government (2003)***

- A) Identifikování variant poskytování veřejných služeb**  
(? služby – elektronické vs. klasické,  
zákazníci, propojení s jiným úřadem...  
jaká velikost změn...?)
- B) Odhadování budoucího užívání e-slужeb**
- C) Odhadování nákladů a přínosů - strana zákazníka**
- D) Odhadování nákladů a přínosů – strana VS**
- E) Vyhodnocení alternativ, doporučení k realizaci**

***metodická pomoc OECD požadovala také např.***

- seznam technologických rizik dopadů projektu**  
(technologická závislost, stupeň inovace, kompatibilitnost,  
bezpečnost, rozsah IT nabídky)

## **B. KVALITA SLUŽEB E-GOV**

- vztah k faktorům představeným v rámci **TAM**
- výsledkem vývojově velmi nedávných **snah systematizovat kritéria hodnocení (inspirováno výzkumem aspektů kvality e-slужeb soukromého sektoru)**

**s využitím (kombinace) dvou možností hodnocení**

a) automatizované hodnocení

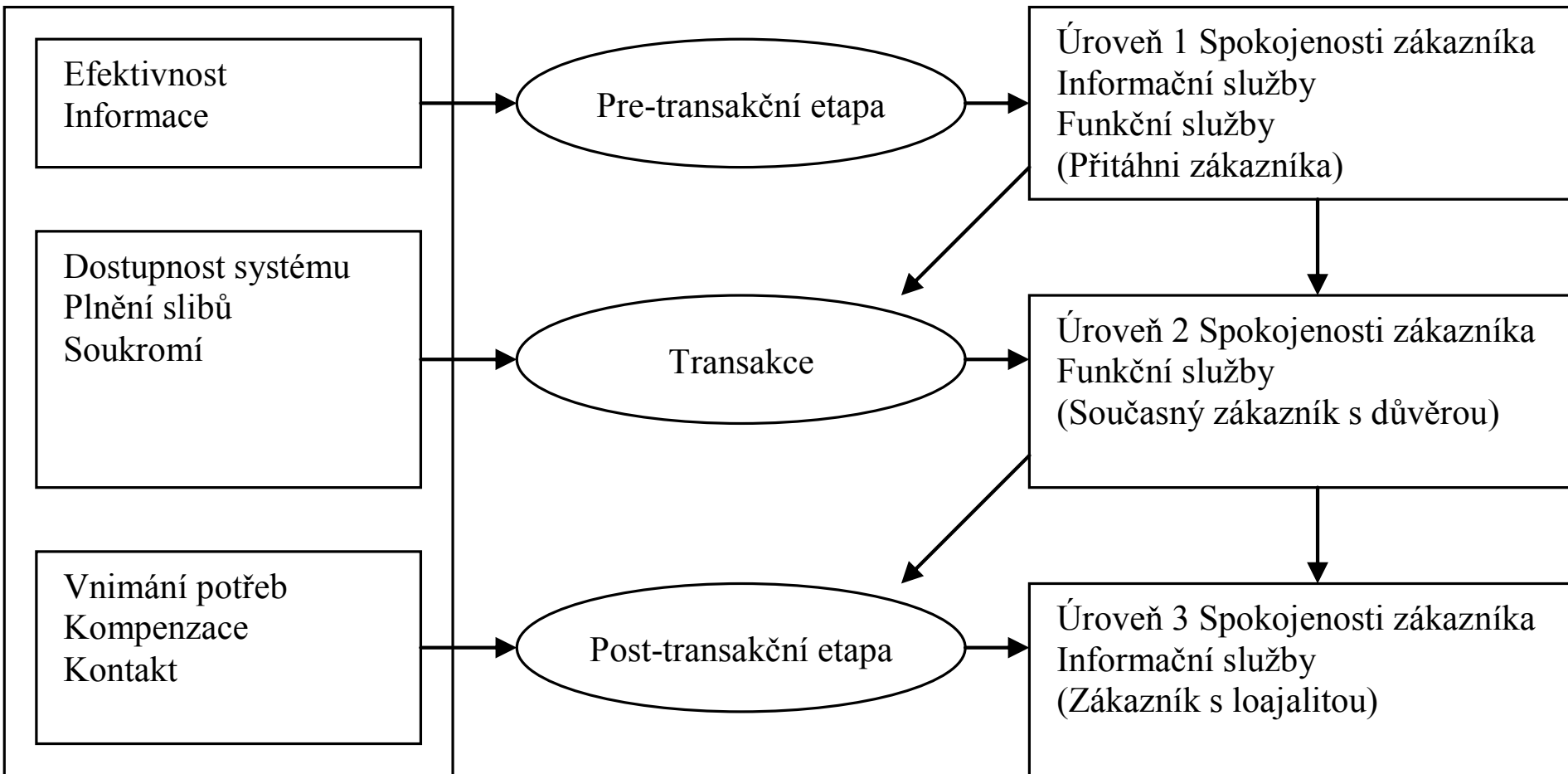
b) hodnocení návštěvníkem

**(segmentace)**

- důležitý **doplňk** ekonomických analýz  
**(zaměření na uživatele + spíše nepostihují N)**

# PŘÍKLADY MODELŮ KVALITY E-SLUŽEB

## Li a Suomi (2007)



# PŘÍKLADY MODELŮ KVALITY E-SLUŽEB

## Study on the Measurement of eGovernment User Satisfaction and Impact (2009)

= návrh „standardizovaného přístupu k měření dimenzí spokojenosti uživatele“

### 1) Přístup (*Access*)

- Snadnost přístupu
- Přístup prostřednictvím více kanálů (multi-channel access)
- Přístupitelnost (accessibility) (pro handicapované osoby)

### 2) Využitelnost / přátelskost k uživateli (*Usability / user friendliness*)

- Snadnost najít (lokace, navigace)
- Snadnost použití (interface, funkcionality)
- Snadnost pochopení (srozumitelnost)
- Pro-aktivita

### 3) Kvalita informací / obsahu (*Quality of information / content*)

- Užitečnost / užitek (opodstatněnost pro uživatele a souladnost s jeho potřebami)
- Komplettnost (komplexnost)
- Přesnost (důvěryhodnost, spolehlivost)
- Aktuálnost

### 4) Vzhled (*Appearance*) (atraktivnost, přitažlivost)

### 5) Kvalita interakce / asistence (*Quality of interaction / assistance*) (vnímavost, nápomocnost)

### 6) Včasnost (*Timeliness*) – přijatelný čas získání

### 7) Náklady (*Costs*) – přijatelné náklady

### 8) Soukromí (*Privacy*)

### 9) Bezpečnost (*Security*)

### 10) Awareness

### 11) Vnímaný přínos

pozn. modré = potvrzené výzkumem; rudé = přidáné výzkumem

**Thorleifsdottir a Wimmer (2006)**

**OSN v rámci indexu e-participace**

Oblasti e-participace	Specifikace	Oblasti e-participace	Specifikace
eInformování (eInforming)	Jednosměrný kanál, který umožňuje poskytování informací vládou (jako např. oficiálními weby) anebo od občanů (jako např. e-peticemi)	E-informace (e-information)	Vládní webové stránky nabízejí informace o politikách a programech, rozpočtech, právních předpisech a jiné informace o klíčových oblastech veřejného zájmu. V rámci této fáze existují na vládních webových stránkách nástroje pro šíření těchto informací, a to ve formě webových fór, e-mail listů, chatovacích místností či oblastí novinek
eKonzultování (eKonzultování)	Limitovaný dvousměrný kanál, v rámci kterého oficiální iniciativy soukromých či veřejných institucí umožňují stakeholderům vyjádřit své názory.	E-konzultace (e-consultation)	Vládní webová stránka vysvětluje mechanismy a nástroje e-konzultace. Nabízí volbu tématu veřejné politiky pro real-time on-line diskuzi a také archivované audio či video záznamy rozhodování. Vláda podporuje občany, aby participovali na této diskuzi.
eSpolupráce (eCollaborating)	Vyspělejší dvoustranný kanál, který uznává aktivní role všech stakeholders v navrhování a tvarování politiky, ačkoliv odpovědnost za finální rozhodnutí náleží vládě.	E-přijímání-rozhodnutí (e-decision-making)	Vláda výslovně uvádí, že vezme při přijímání rozhodnutí v potaz podněty od občanů a zabezpečí tak určitou zpětnou vazbu.
e-Zplnomocňování (eEmpowering)	Finální rozhodování je v rukou veřejnosti (např. v právně závazném rozhodnutí referenda).		

## c) eGOV a *BENCHMARKING*

→ cílem zjistit "best practice,"

**Předmět dosavadního benchmarkingu:**

a) e-readiness

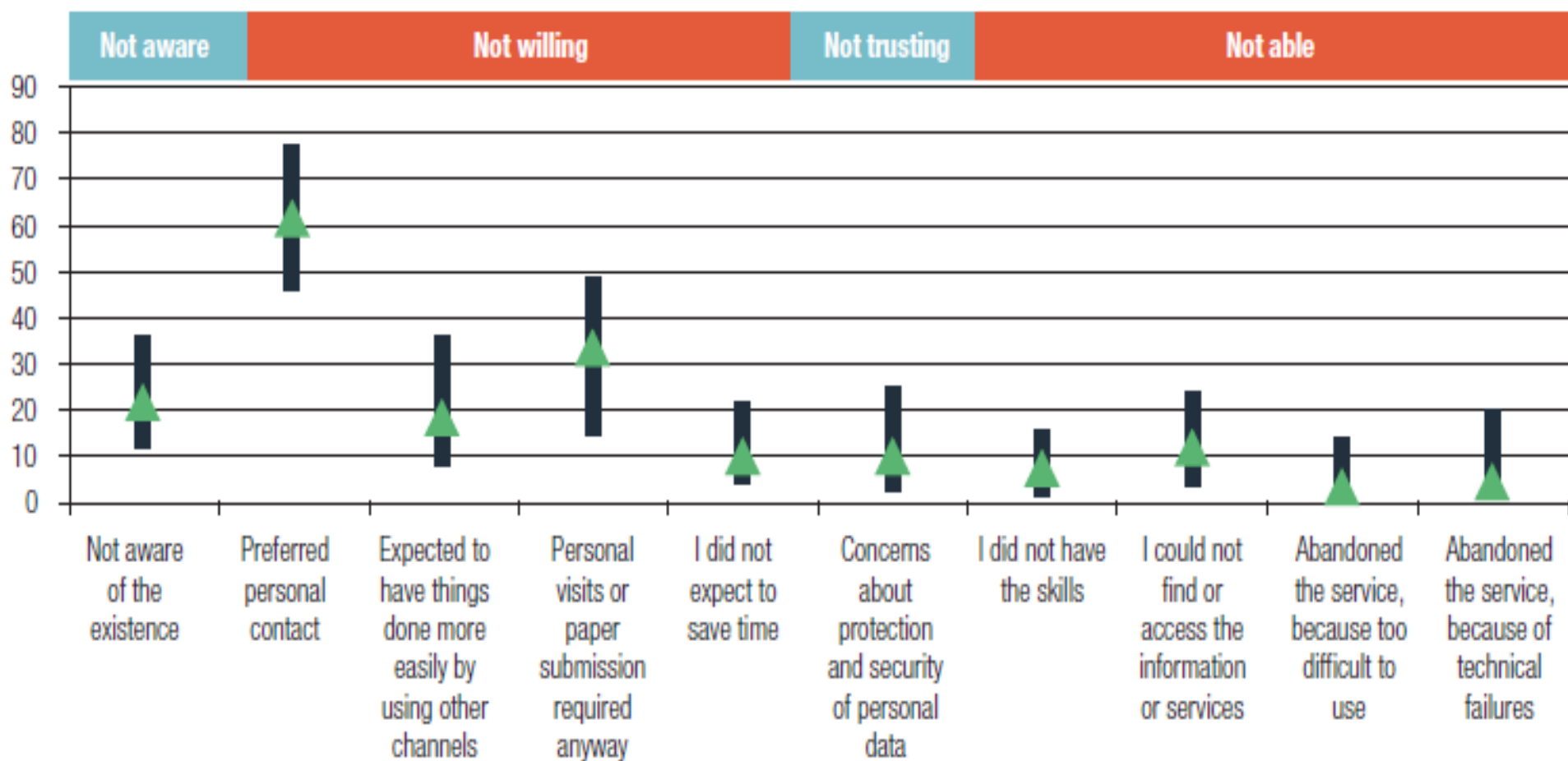
b) podoba poskytování e-slужby (nabídka a hloubka elektronizace – „stage models“, „sophistication“)

c) využití elektronického poskytování služby uživateli (poptávka)

- **mezinárodní praxe:** *Capgemini pro Evropskou komisi, OSN, Accenture ... vs hodnocení národním*

# Z výsledků

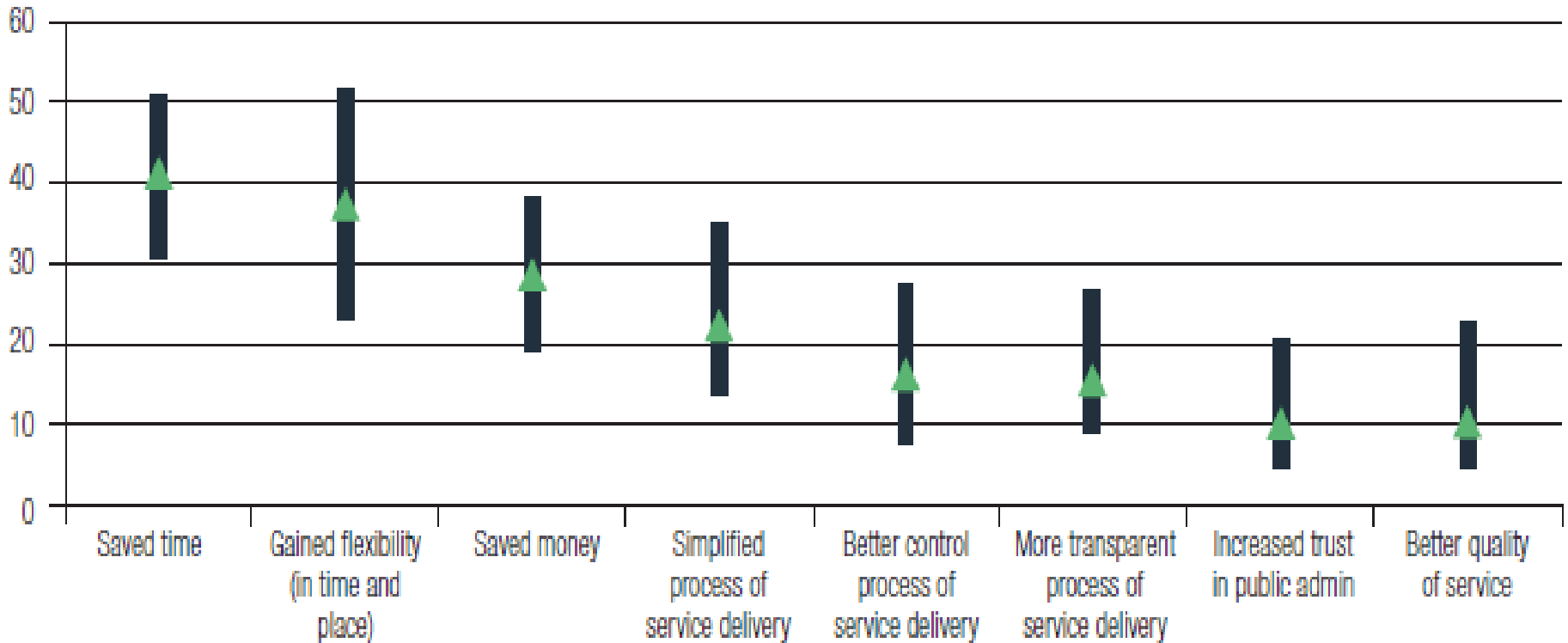
Figure 4.2 Perceived barriers preventing use of online public services



# Z výsledků

## Why use?

Figure 4.3 Perceived benefits of using online public services





## ... SNAHA INTEGROVAT RŮZNÉ PŘÍSTUPY

**KRONOS**

[HOME](#)

[PROJECT](#)

[PROJECT ORGANIZATION](#)

[PUBLICAT](#)

*Developing an integrated model  
of indicators for monitoring  
and evaluating  
the effectiveness  
of e-government policies.*

Catalogue of indicators for evaluation of e-government policies.

# Rozsah publikovaného hodnocení eGov v ČR

## ČSÚ

- domácnosti, jednotlivci, podnikatelské subjekty a ICT
  - ale nikoliv aspekty TAM (vč. gramotnosti, spokojenosti občanů)
  - současné projekty jen omezeně
- využití ICT ve VS
  - ne vždy malé obce
  - nikoliv aspekty TAM
  - ne aktuální projekty

## MV

- omezený rozsah hodnocení
- především zaměřením na nabídku, ALE nepojeno s hodnocením ČSÚ, EU i českými doplujícími projekty
- jen omezené informace o Czech POINTech + informace mimo oficiální platformu (např. ISSS)

# Suplující projekty hodnocení eGov (NGOs + ...)

**Zejména se zaměřují na nabídku**

- Infoliga
- Blind Friendly Web
- eGovernment.cz
- Zlatý erb
- ... www.egov.cz
- akademické studie

...

**- DÍKY ZA POZORNOST -**