

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

David Špaček

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

říjen 2016

# [ Obsah ]

---

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

# 1. TERMINOLOGIE E-GOV

- CO TO JE 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

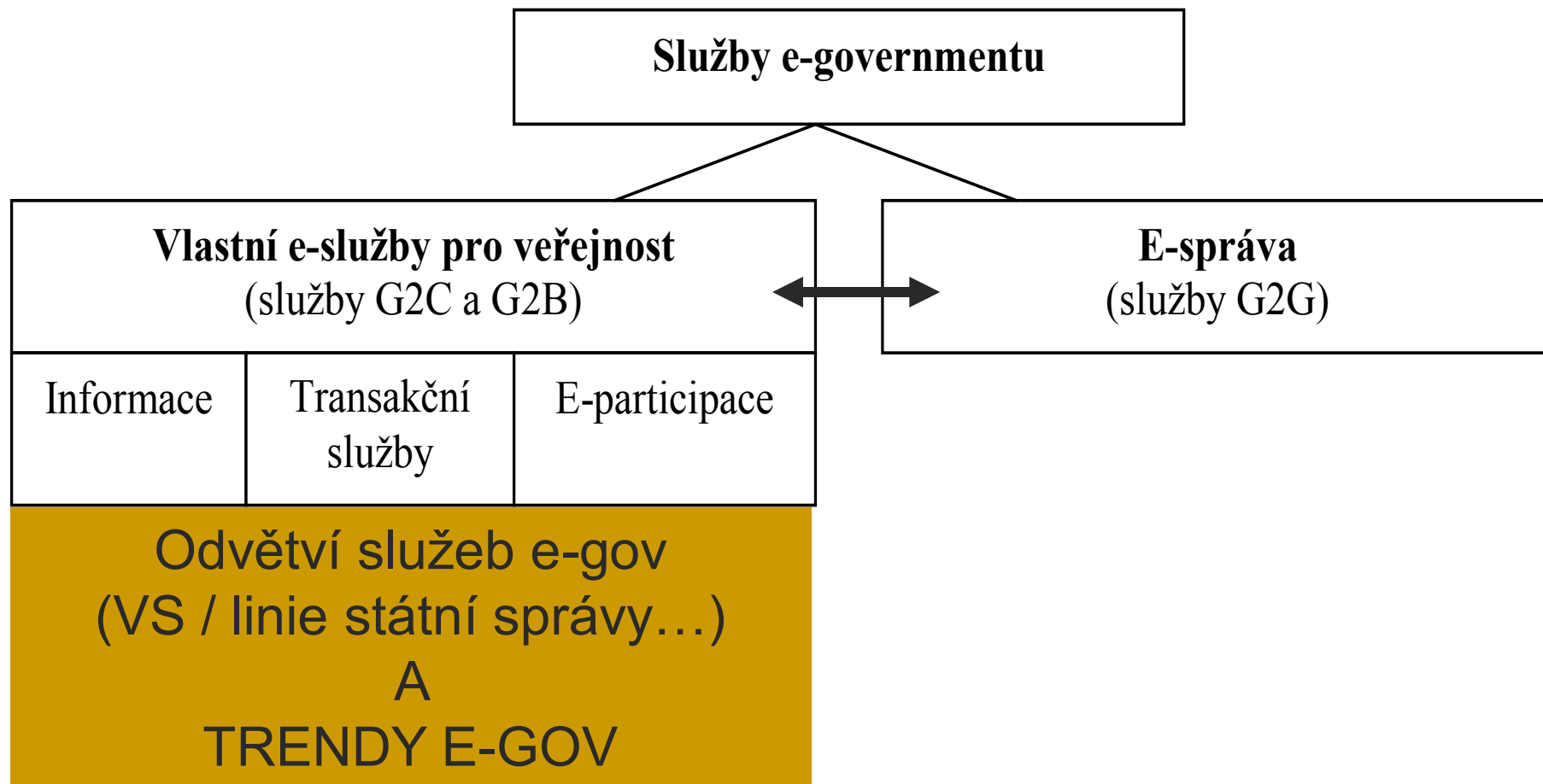
**SPECIFIKA ELEKTRONICKÝCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB?  
POKUD SE CHCEME ZABÝVAT KRITÉRII HODNOCENÍ E-  
GOV, MĚLY BYCHOM PATRNĚ ZAČÍT JINDE...**

# ***SPECIFIKA VEŘEJNÉ SPRÁVY***

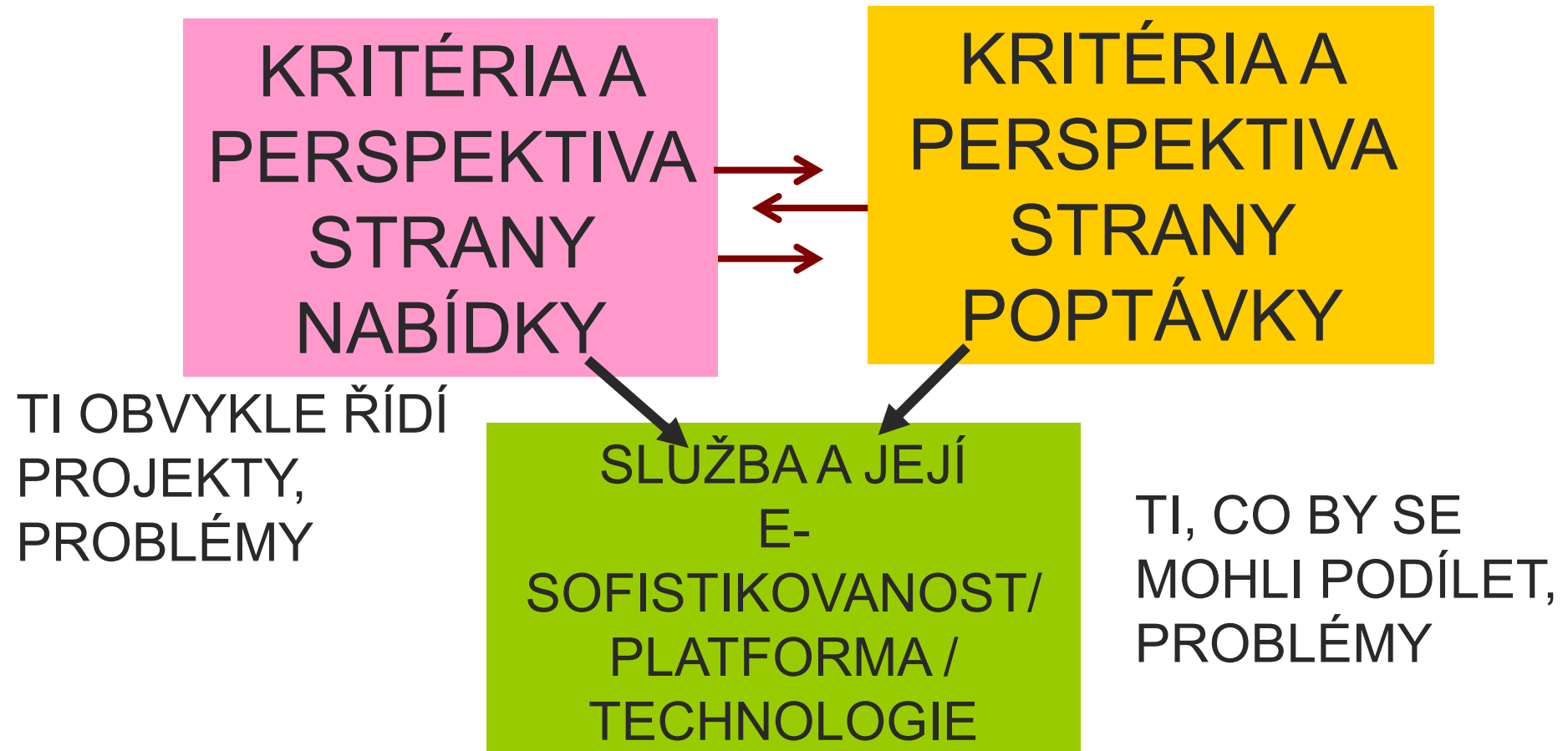
- jaký charakter především mají instituce veřejné správy?
- kdo stanovuje funkce veřejné správy a jaká je jeho motivace?
- je řízení veřejné správy jednoúrovňové, jak samostatné jsou jednotlivé články správy?
- jaký je rozsah konkurence ve veřejné správě?
- jaké jsou role občana ve vztazích s institucemi veřejné správy?
- kdo je stakeholdrem veřejné správy?
- má veřejná správa pouze „pečovatelskou“ funkci?
- a co motivace zaměstnanců?

...

# 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 (čím začít? ... uživatelem? ...)**

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



# PŘÍKLAD MODELU 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**

<b>Oblasti e-participace</b>	<b>Specifikace</b>	<b>Oblasti e-participace</b>	<b>Specifikace</b>
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 stakeholdrům 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).		

## ... 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 + ...)

**Např.**

- Infoliga
- Blind Friendly Web
- eGovernment.cz
- Zlatý erb
- ... www.egov.cz
- akademické studie  
... EU eGovernment Report ... UN ...  
OECD ...

**- DÍKY ZA POZORNOST -**