

e-Gov a přístupy k jeho hodnocení

David Špaček

david.spacek@econ.muni.cz

listopad 2017

[Obsah]

- 1. Terminologie, specifika služeb e-gov, aktuální trendy a výzvy**
- 2. Přístupy k hodnocení e-gov**
- 3. Z praxe 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 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, MĚLI BYCHOM PATRNĚ ZAČÍT JINDE...**

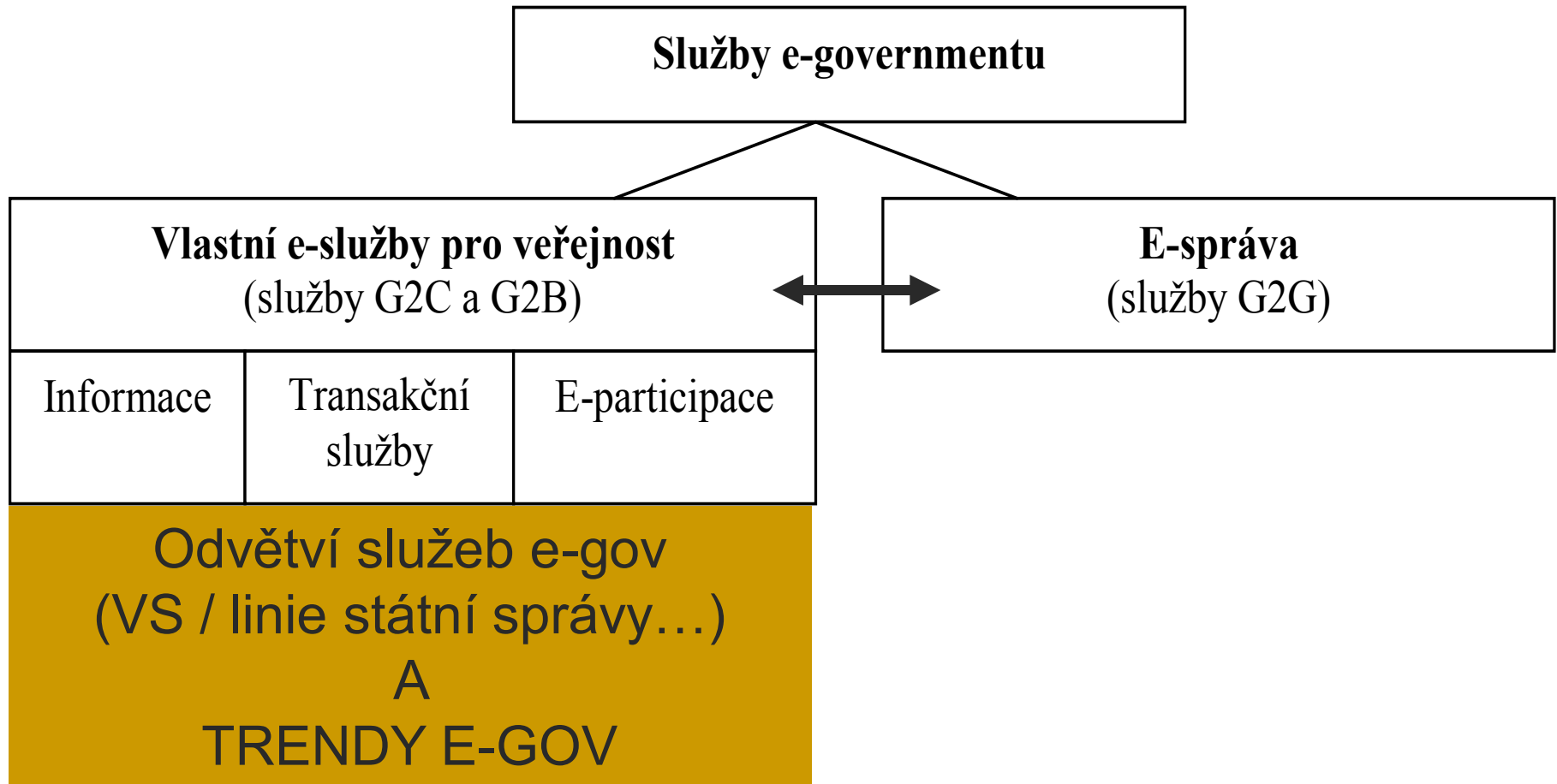
SPECIFIKA VEŘEJNÉ SPRÁVY

- *jaký charakter především mají instituce veřejné správy?
kdo stanovuje funkce a cíle veřejné správy a jaká je jeho motivace?*

*(goal ambiguity, average target syndrom... averze k riziku ...
anti-inovační DNA VS, pravidlo 80/20 ... path dependency...)*

- *kdo je „stakeholderem“ / kontrolorem veřejné správy? shodnou se na hodnotících kritériích veřejné správy?*
- *je řízení veřejné správy jednoúrovňové? jak samostatné / soběstačné jsou jednotlivé články systému VS? asymetrie povinností?*
- *jaký je rozsah konkurence a loajality (stability stálých) zákazníků ve veřejné správě?*
- *má veřejná správa pouze „pečovatelskou“ funkci? služba komu?*
- *aco motivace zaměstnanců? ... (ŘADA TEORIÍ)*

Kategorie služeb e-gov



[Aktuální trendy]

- Revize / vytváření portálů pro různé cílové skupiny
- m-government (vč. e-votingu)
- eIDs
- cloud computing
- E-participace
- Smart cities
- ICT podpora PM
- Evidence-based/-driven policies
- Racionalita (vč. core PA services), lepší koordinace a řízení
- digital by default
- ... cybersecurity ... interoperabilita

Výzvy pro implementaci a rozvoj e-gov – co naznačuje existující literatura a výzkum

- **velký potenciál** ... móda – velká očekávání – velká zklamání? (“hype vs reality”)
- **širokost a mezioborovost e-gov**
 - růst složitosti projektů
 - ... jak nastavit politiku, implementaci, koordinaci a evaluaci?
 - + trend? „failures in large-scale projects often leads not to project cancellation“
- **charakter e-slужeb** a accessibility
 - (user-centricity, ale kde je uživatel a “evidence-driven” politika?)
- e-gov **není e-obchodování**
- **nikoliv pouze přetahování** přes existující správní struktury
- ...

Výzvy pro implementaci a rozvoj e-gov – co naznačuje existující literatura a výzkum

...

- může přinést “technocracy“ (e-gov by default),
vs. povědomí a preference občanů
- **role netechnických bariér** rozvoje (ICT productivity paradox,
řízení velkých a malých projektů),

řízení e-gov není jen o řízení IS, ale také o řízení změny...

- **oligopolní praktiky na trhu ICT**
- **prostředí veřejné správy**

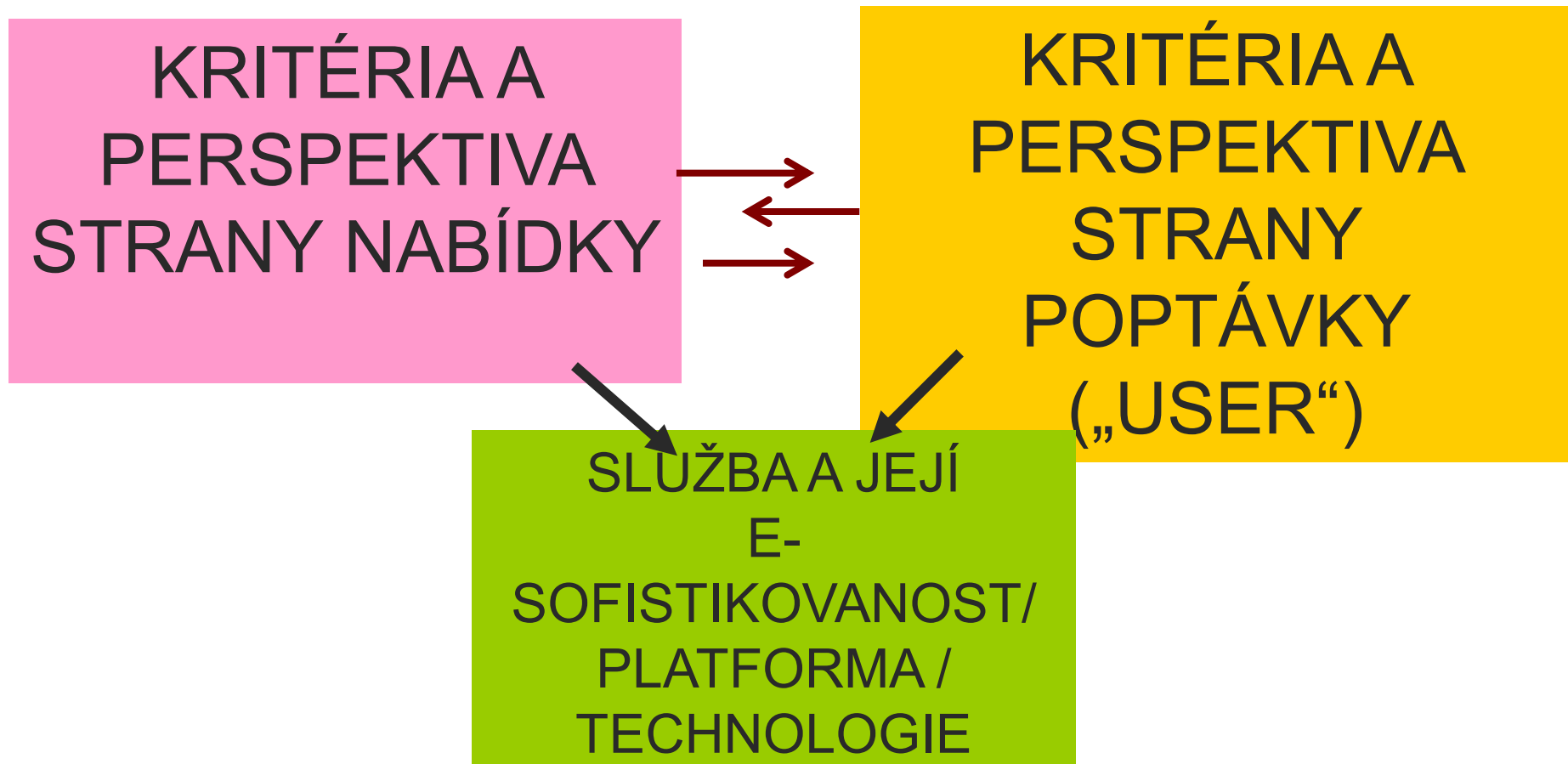
(např. OECD, 2003: *E-gov musí být zasazen do prostředí veřejné správy a proto je limitovaný tím, co je veřejná správa schopná a ochotná dělat.*)

Výzvy pro implementaci a rozvoj e-gov – co naznačuje existující literatura a výzkum

... summa summarum – “INFORMAČNÍ SYSTÉM“ V ŠIRŠÍM SLOVA
SMYSLU

STRÁNKA TECHNICKÁ	STRÁNKA ORGANIZACE A SYSTÉMU VS	STRÁNKA ŘÍZENÍ (vč. ŘÍZENÍ ZMĚNY)
HARDWARE	LIDÉ - <u>UŽIVATELÉ</u>	PLÁNY (A ŽIVOTNÍ CYKLUS IS)
SOFTWARE	ORGANIZACE (A JINÉ IS) (A ORGANIZAČNÍ KULTURA)	REÁLNÉ FUNGOVÁNÍ (KVALITA, PERFORMANCE...)
DATA	LEGISLATIVA	HODNOCENÍ
PROCESY, KTERÉ PODPORUJE	EKONOMIKA	VÝVOJ A PŘIZPŮSOVÁNÍ
INFORMAČNÍ SLUŽBY PRO UŽIVATELE		

2. PŘÍSTUPY K HODNOCENÍ E-GOV (VS)



VYBERTE SI E-SLUŽBU A ZAMYSLETE SE, CO VŠECHNO MŮŽETE HODNOTIT

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 = přidané výzkumem

PŘÍSTUPY K HODNOCENÍ eGOV ...

možné perspektivy ...

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
- D.** hodnocení nastavení a účinnosti projektů a jejich rizik (rovina mikro a makrořízení)

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).		

... SNAHA INTEGROVAT RŮZNÉ PŘÍSTUPY

KRONOS

[HOME](#)[PROJECT](#)[PROJECT ORGANIZATION](#)[PUBLICATIONS](#)

*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.

3. Problémy a výzvy v ČR



STRATEGICKÝ RÁMEC
ROZVOJE VEŘEJNÉ SPRÁVY
ČESKÉ REPUBLIKY
PRO OBDOBÍ 2014 – 2020

Strategie rozvoje ICT služeb veřejné správy
a její opatření na zefektivnění ITC služeb

202020
DATA APPS OSOBNOSTI

Kontext: ca 7400 registrovaných IS, celkové N: 110 ml
roční N na provoz 25,3 mld. Kč



Nedostatky v následujících oblastech:

- Strategický rámec a vize politiky e-governmentu
- Stabilita mechanismů pro řízení a koordinaci e-governmentu na ústřední úrovni
- Zapojení stakeholders do přípravy národních projektů
- Zadávání veřejných zakázek na projekty e-governmentu
- Vyhodnocování politiky a klíčových projektů

STRATEGICKÝ RÁMEC A VIZE POLITIKY	<ul style="list-style-type: none">• zpočátku bez podpory strategického dokumentu• následující strategické dokumenty (často)<ul style="list-style-type: none">○ bez strategických analýz (nabídka vs. poptávka?, vize?, portál?... zahraničí?)○ někdy bez větší integrace projektů jiných resortů○ úzký pohled na IS, přílišné spoléhání se na legislativu (chybí pohled uživatele, řízení změn a rizik)○ ne SMART cíle (vč. fázování, větší průběžné revize)○ přílišná vazba na programovací období EU○ orientace na výstupové indikátory○ bez jasnějšího základu pro stanovení očekávaných nákladů
STABILITA MECHANISMŮ PRO ŘÍZENÍ A KOORDINACI NA ÚSTŘEDNÍ ÚROVNI	<ul style="list-style-type: none">• struktury stabilnější až od roku 2006, ALE• září 2006 – 2014: časté změny ve vedení koordinujícího resortu a také přesuny v kompetencích koordinačních orgánů (NKÚ 14/15)• nedostatečná meziresortní koordinace (koordinace spíše jen ve fázi přípravy výzev)• členové RVIS jen zástupci ministerstev• od roku 2016 nový útvar hlavního architekta e-gov – počátek reálné koordinace? (NE CBA, TCO, nezávislost?)

ZAPOJENÍ STAKEHOLDERS DO PŘÍPRAVY NÁRODNÍCH PROJEKTŮ	<ul style="list-style-type: none">• některé spíše v rovině politiky• než v případě konkrétního projektu <p>(kritika asociací, jiných resortů, projekty se odvíjí od VZ, nemáme portál, povědomí o existujících službách?)</p> <ul style="list-style-type: none">• potenciál e-participace?
ZADÁVÁNÍ VEŘEJNÝCH ZAKÁZEK	<ul style="list-style-type: none">• závislost na dodavateli• nákladnost• porušování legislativy• výsledek může být jiný, než očekávalo zadání (př. NEN)• délka procesu - výsledek, který je technicky zastaralý• „problém je, že na začátku jsou peníze, nikoliv myšlenka“
VYHODNOCOVÁNÍ	<ul style="list-style-type: none">• cíle vs. hodnocení• deficitní u strategií i klíčových projektů (MV, ČSÚ)• kde je uživatel?• spoléhání se na mezinárodní benchmarking?

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 -