

# E-GOVERNMENT - KVALITA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Renata Jurášková, Stanislava Šimonová, Martin Vomočil

Ústav systémového inženýrství a informatiky, FES, Univerzita Pardubice

## **Abstract**

*Information and communication technologies present an opportunity to create modern and efficient public administration offering new or enhanced services. There are possibilities of technology on the one hand, and particular utilization on the second hand. This contribution summarizes some results of the FES project "e-Government and the specific target populations groups", which students FES were involved in.*

## **Key words**

e-Government, user-friendly approaches, web accessibility, Golden Crest

## **1. Úvod**

Rozvoj, rozšíření a způsob využití informačních a komunikačních technologií se staly v uplynulých letech východiskem systémových, procesních i strukturálních změn na všech úrovních řízení společnosti. Nové technologie jsou příležitostí pro vytváření moderní a efektivní veřejné správy, která nabízí nové nebo zlepšené služby, jež jsou výsledkem reformy dosud užívaných postupů [1]. Služby veřejné správy mají být pro uživatele jednoduché a dostupné všem, tedy i handicapovaným či jinak znevýhodněným skupinám obyvatel. Moderní veřejné služby musí vycházet z potřeb svých uživatelů [2].

## **2. Projekt „e-Government a specifické cílové skupiny občanů“**

Projekt s názvem „e-Government a specifické cílové skupiny občanů“, který je v tomto roce řešen na FES Univerzity Pardubice, se zaměřuje právě na naplňování základního principu elektronické veřejné správy, a to zprostředkovat informace občanům rovným způsobem - tzn. nevyločit žádnou skupinu zdravotní, věkovou, sociální či jinou. Na projektu spolupracují všichni autoři tohoto příspěvku.

Projekt si klade cíle:

1. Analyzovat současný stav www stránek na specifické úrovni veřejné správy. Pozornost bude věnována www stránkám obcí, které se zúčastnily soutěže Zlatý erb 2005 (řešitelé jsou porotci soutěže Zlatý erb 2005). Soutěž Zlatý erb vyhlašuje Sdružení Zlatý erb pod záštitou Ministerstva informatiky ČR, Ministerstva vnitra ČR a Asociace krajů ČR a ve spolupráci s portálem Města a obce online a konferencí ISSS. Cílem soutěže je podpořit modernizaci místní a regionální veřejné správy prostřednictvím rozvoje informačních služeb poskytovaných občanům i specifickým skupinám uživatelů s využitím Internetu a ostatních elektronických médií, a přispět tak k rozvoji kvality života v obcích ČR. Analýza přístupnosti www stránek obcí je prováděna na vítězích soutěže Zlatý erb 2005.
2. Pozornost je zaměřena také na zahraniční portály veřejné správy. Bude provedena komparace analýzy stavu z hlediska struktury informačního obsahu vybraných portálů veřejné správy (včetně analýzy přístupnosti www stránek vybraných portálů) se zaměřením na Rakousko, Austrálii a USA.

3. Třetím cílem projektu je analyzování stavu existence portálů pro děti orientovaných na problematiku veřejné správy jak v České republice, tak v zahraničí, např. portály v USA.

### **3. Poskytování elektronických informací na úrovni veřejné správy**

Webové prezentace zejména na úrovni veřejné správy by měly být vyrobeny podle pravidel a zásad přístupného webu. Správně přístupný web navíc neslouží jen zdravotně postiženým. Takto uzpůsobený web mohou bez obtíží používat lidé s méně obvyklými zobrazovacími zařízeními, operačními systémy, softwarovým vybavením apod. [3]. Ale i běžní uživatelé mohou ocenit kvality přístupného webu, neboť takové www stránky jsou lépe použitelné i pro ně.

#### **3.1 Webové prezentace ČR**

Porovnání www prezentací veřejné správy bylo zaměřeno zejména na poskytování informací občanům ze strany veřejné správy. Některé prezentace jsou zaměřeny pouze na problémy vztahující se k danému úřadu, v rámci jiných jsou zahrnuty i odkazy na další instituce, pozvánky na kulturní akce v obci, zajímavá místa v okolí apod.

Povinný rozsah uveřejňovaných informací je zakotven i v zákoně. Jedná se o Standard č. 012/01.02 ISVS Pro zveřejňování vybraných informací o veřejné správě způsobem umožňujícím dálkový přístup [4]. Mimo jiné obsahuje 17 bodů, které vymezují, co obce na svých webových prezentacích musí uvést. Kromě údajů, které identifikují samotný subjekt (obec) jsou zde informace o tom, kde získat potřebný formulář, jak podat stížnost či přehled předpisů, podle kterých daný subjekt jedná a rozhoduje.

##### **3.1.1 Podpora životních situací**

V současné době se rozšiřuje trend zobrazování návodů na řešení problémů na internetu formou tzv. „životních situací“. Jde o poskytování informací na základě konkrétního „problému“ občana, který chce řešit, např. změna jména po svatbě, žádost o přepis v listu vlastnictví u nemovitosti atd. Na webových stránkách lze najít přesný postup, jak v dané situaci postupovat. Na který úřad či odbor se obrátit, jaké formuláře vyplnit, případně je zde dostupná i pracovní doba, kdy se občan může na úřad osobně obrátit. Některé obce mají vlastní systém podpory životních situací, menší obce mívají na svých webových stránkách odkaz na celostátní Portál veřejné správy. Výhodou vytvoření vlastního systému je především podrobnější navigace občana.

##### **3.1.2 Zlatý erb**

Jako zhodnocení kvality internetových prezentací obcí a jako motivace k jejich zkvalitnění vznikla v roce 1999 soutěž Zlatý erb. Jedná se o soutěž o nejlepší webovou stránku měst a obcí a o nejlepší elektronickou službu. Vyhláší ji Sdružení Zlatý erb pod záštitou Ministerstva informatiky ČR, Ministerstva vnitra ČR a Asociace krajů ČR [5]. Autoři tohoto příspěvku jsou členy krajské hodnotící komise. Soutěž je pořádána ve dvou stupních - krajských kolech a následujícím celostátním kole. V každém z kol je určeno několik hodnotících hledisek, na základě kterých se stanovuje nejlepší stránka.

V krajském kole se posuzují:

- Povinné informace na základě Standardu ISVS, jejich obsah a úplnost.

- Doporučené a doplňkové informace, které nejsou stanoveny zákonem, ale pro občana jsou přínosné.
- Ovládání webu, navigace a přehlednost stránky, zda je stránka srozumitelná pro všechny občany.
- Výtvarné zpracování, které je sice ovlivněno subjektivním pocitem porotce, ale i zde existují určité zvyklosti např. ve volbě velikosti a fontů písma.
- Bezbariérová přístupnost je hledisko, které umožňuje přístupnost celé veřejnosti. Bezbariérová podoba stránek může být zajištěna buď jednoduchým charakterem stránek, který podpoří použití čtecího zařízení nebo přepnutím do textové podoby.

Letošním vítězem v kategorii *Nejlepší webová stránka města* se stal městský obvod Praha 12 [6]. Její prezentace splňuje všechna povinně požadovaná kritéria jako je 17 bodů Standardu ISVS, bezbariérový přístup atd. Stránky jsou vyhovující i co do výtvarného zpracování. Toto hledisko hodnocení bývá přece jen poněkud specifické, nelze naprosto objektivně vymezit „lepší“ a „horší“, záleží i na estetickém vnímání každého porotce.

V kategorii *Nejlepší webová prezentace obce* se na prvním místě umístila obec Dolní Vilémovice [7]. Její stránky jsou v porovnání s Prahou 12 jednodušší, nemají vlastní řešení životních situací (odkazují na Portál veřejné správy), déle se načítají a ani vzhled na první pohled příliš nezaujme. Přesto ve své kategorii zvítězily, zřejmě převážily praktické faktory nad estetickými.

Poslední kategorií soutěže je *Nejlepší elektronická služba*. Posuzuje se v ní originalita služby, její praktický přínos občanům a způsob jejího provedení. V letošním roce nejlepší hodnocení získalo město Přerov za „Interaktivní elektronickou podporu obsluhy občana“. Jedná se o elektronické objednání na konkrétní odbor úřadu. Občan má možnost zamluvit si přes internet den a hodinu, ve které se dostaví na Městský úřad se svou žádostí. Jeho požadavky jsou tak vyřízeny rychle, bez čekání.

### 3. 2 Srovnání kvality prezentací se zahraničními stránkami

Předmětem šetření je porovnání webových prezentací vybraných institucí veřejné správy v České Republice a ve vybraných světových zemích. Výběr cizích zemí zohledňuje předpoklad kvalitních prezentací.

- Vybrané země: Česká Republika, Rakousko, Austrálie, USA.
- Vybrané instituce: Úřad vlády, Ministerstvo zahraničí, Ministerstvo financí, Senát.

Při porovnávání kvality webových prezentací se vycházelo z následujících kritérií: jazyková vybavenost prezentace, poskytované informace, aktuálnost, přehlednost a orientace, vizuální dojem, podpora vyhledávacích služeb, kompatibilita s prohlížeči (prezentace byly testovány v prohlížečích Internet Explorer a Mozilla).

První důležitý faktor, který zajímá návštěvníky webových prezentací je jejich jazyková vybavenost. Téměř každá prezentace je poskytována ve dvou jazykových verzích. Výjimku tvoří webové prezentace institucí v Austrálii, které jsou pouze v anglickém jazyce. V ostatních zemích jsou prezentace vytvořeny primárně v úředním jazyce daného státu. Druhou jazykovou verzí v případě České republiky a Rakouska je angličtina a v případě USA je to španělština.

Množství a kvalita poskytovaných informací se v jednotlivých prezentacích liší zejména v závislosti na funkci instituce. Mnoho informací poskytují prezentace ministerstev, která zde prezentují své vyhlášky, upozornění a rady občanům v oblasti působnosti ministerstva. Méně

informací naopak poskytuje senát, kde jsou zejména seznamy senátorů, zápisy z jednání atd. Dalším faktorem ovlivňujícím kvalitu a množství poskytovaných informací je stát ve kterém instituce sídlí. Například webové prezentace institucí z USA poskytují velmi mnoho informací. Webové prezentace veřejné správy jsou většinou často aktualizovány, nezářídka i několikrát za den. Někde jsou uváděny i informace o poslední aktualizaci. Zajímavostí je prezentace Bílého domu, která v sekci KIDS (<http://www.whitehouse.gov/kids/>), prezentuje verzi pro děti.

Jedním z nejdůležitějších faktorů ovlivňujících webovou prezentaci přehlednost a snadnost orientace, což může být vzhledem k množství poskytovaných informací problém. Prezentace by měla být připravena na různě „technologicky“ znalé občany. Důležité je uspořádání jednotlivých informací do skupin a podskupin, podle kterých návštěvník snadno pozná, kde se nachází konkrétní informace, kterou hledá. Na základě toho je nutné vytvořit přehlednou a logicky uspořádanou navigaci. Většina zkoumaných prezentací je přehledná a dobře se v nich orientuje. Navigace jsou umístěny buď v na horní liště nebo u levého okraje a jsou k dispozici na každé stránce prezentace. Velmi pěkně vyřešenou navigaci má např. prezentace ministerstva zahraničí USA (U. S. Department of State), hlavní navigace je v horní části stránky, v levé části je potom podrobnější navigace pro rychlejší orientaci. Na druhé straně jsou i prezentace, které jsou pro nově příchozího návštěvníka nepřehledné a zorientování vyžaduje nějaký čas. Do této kategorie patří zejména prezentace australského úřadu vlády (Australian Government), kde hned na úvodní straně jsou tři druhy navigací, Ministerstva financí České Republiky, které má sice přehlednou prezentaci, ale až poté co ji uživatel pochopí a rakouského parlamentu (Republik Österreich Parlament). Většina prezentací pro snadnější orientaci umožňuje využití vyhledávacích služeb. Ze zkoumaných prezentací vyhledávací služby nepodporuje pouze prezentace Senátu České republiky. Dalším prvkem zjednodušujícím orientaci návštěvníka po prezentaci jsou tzv. mapy stránek.

Po vizuální stránce jsou prezentace převážně na velmi vysoké úrovni. Není použita žádná přehnaně výrazná grafika. Barevné kombinace jsou dobře sladěné. Vzhled prezentace také do jisté míry závisí na státu ve kterém instituce sídlí. Příkladem jsou prezentace amerických institucí (zejména The White House a U. S. Department of State), které již od úvodní strany uvádějí velké množství textu čímž připomínají informační servery typu idnes. Nejvíce výrazné jsou prezentace českých institucí, které jsou pestřejší a používají barevné pozadí. Není to však na úkor přehlednosti. Naopak australské prezentace jsou spíše jednodušejí provedené (Parlament of Australia), grafika je použita pouze v horní liště nebo na úvodní stránce (Department of Finance and Administration). Rakouské prezentace jsou něco mezi českými a australskými. Mají zpravidla pěkně provedenou horní lištu a zbytek stránky se soustředí spíše poskytování informací než na vizuální dojem.

Dalším zkoumaným problémem je kompatibilita s různými internetovými prohlížeči. V našem případě se jednalo o prohlížeče Internet Explorer a Mozilla. Většina prezentací v tomto testu obstála a zobrazení stránek v obou prohlížečích se neliší. Jsou zde však také prezentace, které jsou v prohlížeči Mozilla zobrazeny v pozměněné podobě případně s chybami. Konkrétně to jsou prezentace ministerstva financí (Bundesministerium für Finanzen) a spolkového kancléře (Bundeskanzleramt Österreich) v Rakousku.

Výsledek šetření ukázal že webové prezentace institucí státní správy jsou na velmi vysoké úrovni, že jsou vytvářeny odborníky. Je těžké vyzdvihnou nějakou prezentaci, která by po všech stránkách překonala ostatní. Na druhé straně se mezi zkoumanými prezentacemi nenašla žádná, která by vyloženě zklamala. Potěšitelné je, že se zde neztrácí ani instituce České Republiky, jejichž prezentace jsou na stejné úrovni jako prezentace institucí jiných států světa a to i těch nejvyspělejších.

#### 4. Závěr

Moderní technologie jsou jedinečným nástrojem komunikace. Objem informací dostupných na internetu roste a to platí i pro oblast veřejné správy a jejích služeb. A právě zejména u veřejné správy musí platit, že nikdo nesmí být v přístupu k informacím na internetu diskriminován. Přístupností a kvalitou webovských prezentací vybraných institucí veřejné správy se zabýval i projekt „e-Government a specifické cílové skupiny občanů“, jehož některé výstupy byly uvedeny v tomto příspěvku.

#### Zdroje

- [1] Ministerstvo informatiky ČR: *Státní informační a komunikační politika – e-Česko 2006*. Praha: Ministerstvo informatiky ČR, 2004.
- [2] Ministerstvo vnitra ČR: *Veřejná správa v České republice*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2004.
- [3] Špinar, D.: *Tvoříme přístupné webové stránky*. Brno: Zoner Press, 2004. ISBN 80-86815-11-0.
- [4] Standard ISVS: <<http://www.micr.cz/scripts/detail.php?id=462>>.
- [5] Zlatý erb: <<http://zlatyerb.obce.cz/>, 21.6.2005>.
- [6] Praha 12, <<http://www.praha12.cz>>.
- [7] Dolní Vilémovice, <<http://www.dolnivilemovice.cz>>.

#### Analyzované prezentace institucí veřejné správy

Úřad vlády České Republiky - <http://www.vlada.cz/>  
Ministerstvo zahraničních věcí České Republiky - <http://www.mzv.cz/>  
Ministerstvo financí České Republiky - <http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/>  
Parlament České Republiky – Senát - <http://www.senat.cz/>  
Bundeskanzleramt Österreich - <http://www.bka.gv.at/>  
Das Ausussenministerium - <http://www.bmaa.gv.at/>  
Bundesministerium für finanzen - <https://www.bmf.gv.at/>  
Australian Government - <http://www.fed.gov.au>  
Republik Österreich Parlament - <http://www.parlament.gv.at>  
Department of Foreign Affairs and Trade - <http://www.dfat.gov.au/>  
Department of Finance and Administration - <http://www.finance.gov.au/>  
Parlament of Australia – Senate - <http://www.aph.gov.au>  
The White House - <http://www.whitehouse.gov/>  
U. S. Department of State - <http://www.state.gov/index.cfm>  
Department of the Treasury - <http://www.ustreas.gov>  
United States Senate - <http://www.senate.gov/>

#### Kontaktní adresa

Renata Jurášková, Ing. Stanislava Šimonová, Ph.D., Martin Vomočil  
Ústav systémového inženýrství a informatiky, Fakulta ekonomicko-správní, Univerzita  
Pardubice, Studentská 84, 53210 Pardubice  
e-mail: Stanislava.Simonova@upce.cz,  
telefonní spojení: 466 036 009