

e-Gov a jeho hodnocení

David Špaček

david.spacek@econ.muni.cz

26. 10. 2018

Proč je téma důležité

- e-gov hype vs. reality
- důraz na racionalitu, lepší hodnocení a koordinaci
- **v ČR** (říjen 2018) ca 7700 registrovaných IS,
celkové N: 110 mld. Kč, roční N na provoz 27,5 mld. Kč, roční
přímé náklady na ICT ze SR 2017 13 mld. Kč

... ale co dostupné pro občany, co znají, jak vnímají...?
(není jasné nejen v ČR)

Co máme dnes před sebou

- 1. Něco z teorie - terminologie, specifika služeb e-gov**
- 2. Aktuální trendy a problémy/výzvy pro e-gov
(s tím se musí vypořádat plánování a ex ante hodnocení)**
- 3. Přístupy k hodnocení e-gov
– shrnutí možných perspektiv
(snad něco pro inspiraci)**
- 4. Výběr z aktuálních výsledků hodnocení e-gov v ČR,
problémy a výzvy v ČR**

1. TERMINOLOGIE E-GOV

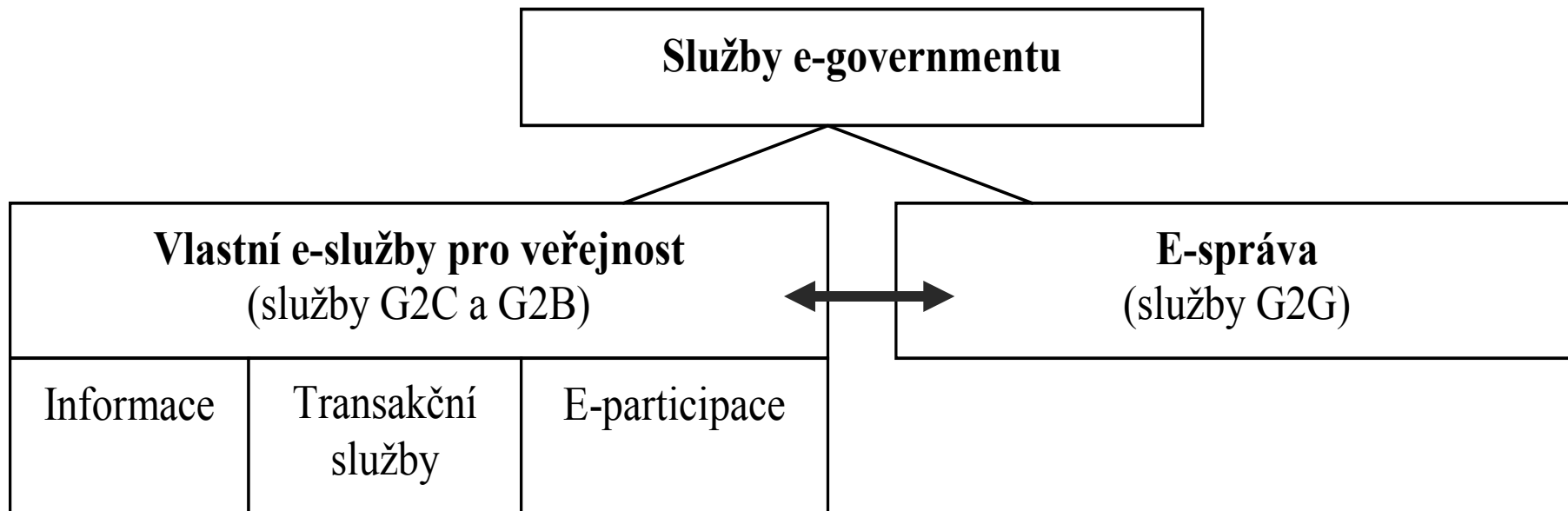
- CO TO JE E-GOV?
- „globální“ termíny jako e-government, e-governance ... (m-, t-) pracují se stejnými prvky:

A) zkvalitnění vztahů G2C, G2B

B) zkvalitnění činností uvnitř
veřejné správy (G2G)

PROSTŘEDNICTVÍM MODERNÍCH ICT

Kategorie služeb e-gov



Může se dále strukturovat např. podle oblastí veřejného sektoru.

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...“

Definiční charakteristiky e-služby podle (Rowley, 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

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

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

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

- *Kdo je „stakeholderem“ / kontrolorem veřejné správy? Shodnou se na hodnotících kritériích veřejné správy? Čí kritéria mají větší váhu?*
- *Jak hodnotit veřejnou správu?*

... jak to dopadá na hodnocení e-gov?

2) AKTUÁLNÍ TRENDY V E-GOV

- Revize / vytváření nových portálů pro různé cílové skupiny, nebo různé typy služeb
- m-government (vč. e-votingu)
- eIDs
- Open data
- Cloud computing
- E-participace ... využití sociálních médií
- Smart cities
- ICT podpora PM
- Evidence-based/-driven policies ... racionalita
(vč. core PA services)
- Nové povinnosti ... cybersecurity ... interoperabilita... archivace

**(MŮŽETE HODNOTIT, CO Z TRENDŮ SE UPLATŇUJE
V KONKRÉTNÍ ZEMI, CO TO PŘINÁŠÍ...)**

... a výzvy pro implementaci a rozvoj e-gov

- **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**
(vč. financování, zajištění bezpečnosti, procesů vytvoření / pořízení...)
- **nikoliv pouze přetahování** přes existující správní struktury...

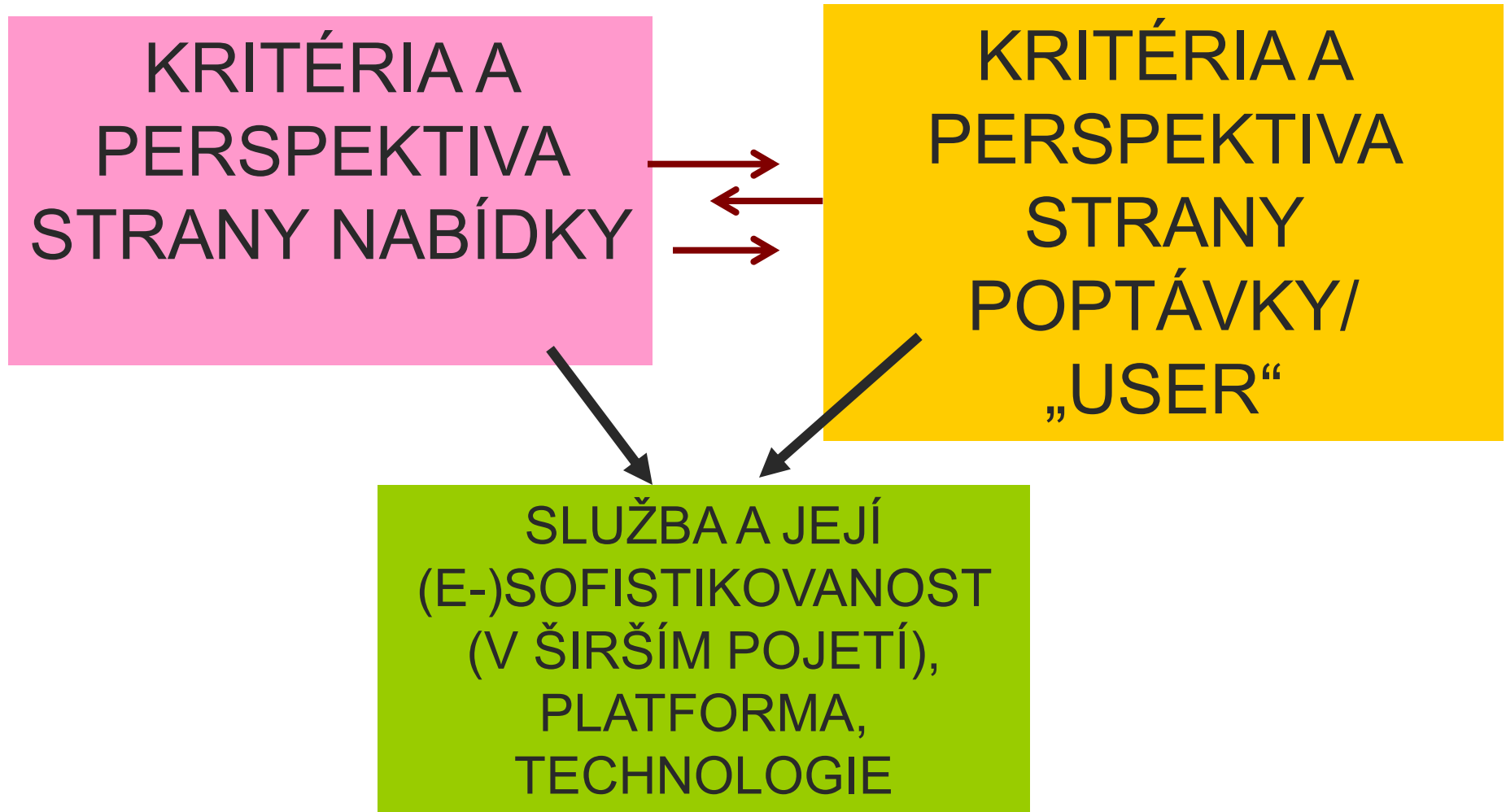
... a výzvy pokračují

- **role netechnických bariér** rozvoje a řízení změny (ICT productivity paradox, řízení velkých a malých projektů),

... e-gov a jeho plánování, řízení a hodnocení není jen o technické stránce a e-službě jako takové

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 PŘÍZPŮSOBOVÁNÍ
INFORMAČNÍ SLUŽBY PRO UŽIVATELE		

3) PŘÍSTUPY K HODNOCENÍ E-GOV



ROVINA	ROLE	PŘÍSTUPY
<p>MAKROŘÍZENÍ EGOV</p> <p>(centrální úroveň, případně mezi-/nadmárodní úroveň)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hodnocení účinnosti národní politiky (vč. čerpání z EU) • Přehodnocování legislativy a aktuální politiky e-gov • Koordinace (může být svěřena speciálnímu úřadu) • Kontrola (pohled donátora, pohled kontrolora legislativy) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kombinace ex ante, průběžného a ex post hodnocení • Nutné odlišovat výstupy a výsledky • Vhodná kombinace ekonomických analýz (CBA, RIA, business cases...) a hodnocení kvality e-slужeb
<p>MIKROŘÍZENÍ EGOV</p> <p>(konkrétní organizace a její projekty)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hodnocení účinnosti a přehodnocování místní e-gov politiky • Co můžu elektronizovat (vč. řízených organizací) • Řízení změn a koordinace existujících a uvažovaných projektů e-gov • Kam mi zasahuje stát svými IS 	<ul style="list-style-type: none"> • Pouze podpůrná role benchmarking

EKONOMICKÉ ANALÝZY VP

- 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

- příkladem 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

(technologická závislost, stupeň inovace, kompatibilitnost,
bezpečnost, rozsah IT nabídky)

KVALITA SLUŽEB E-GOV

■ CO TO JE 😊

- V literatuře výsledkem vývojově velmi nedávných **snah systematizovat kritéria hodnocení (inspirováno výzkumem aspektů kvality e-slужeb soukromého sektoru)**
- **informační a transakční služby**
- **Opět důležitá fáze plánování (modely TAM / DOI...)**
- **důležitý doplněk ekonomických analýz**
(**zaměření na uživatele + spíše nepostihují N**)

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)
- Kompletnost (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

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).		

eGOV a BENCHMARKING

→ cílem zjistit "**best practice**„ a učit se navzájem (problémem přenositelnost praxe...)

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*

... 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.*

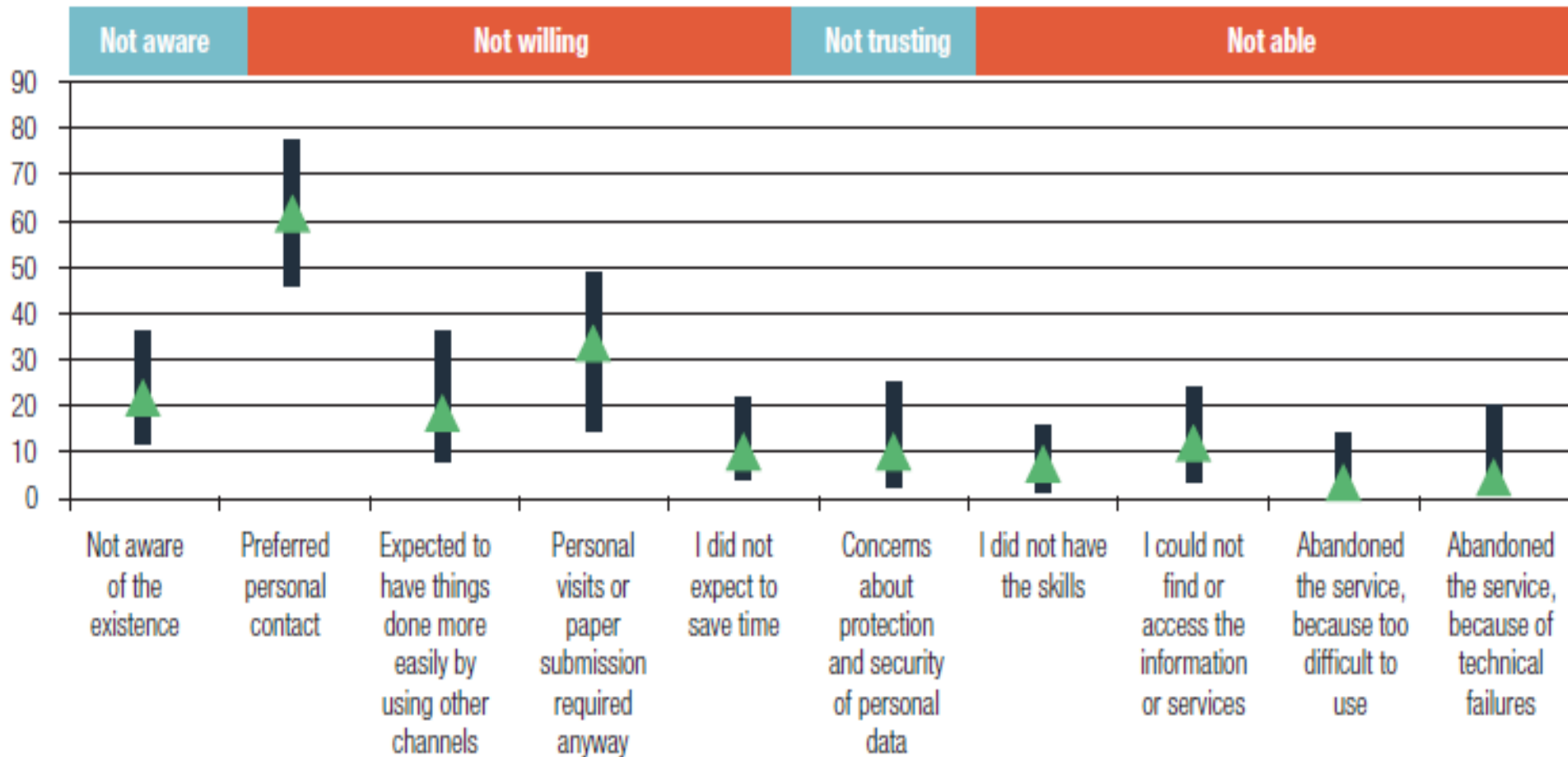
Catalogue of indicators for evaluation of e-government policies.

4. Příklady z praxe hodnocení v zahraničí a v ČR, výzvy v ČR

Z výsledků



Figure 4.2 Perceived barriers preventing use of online public services

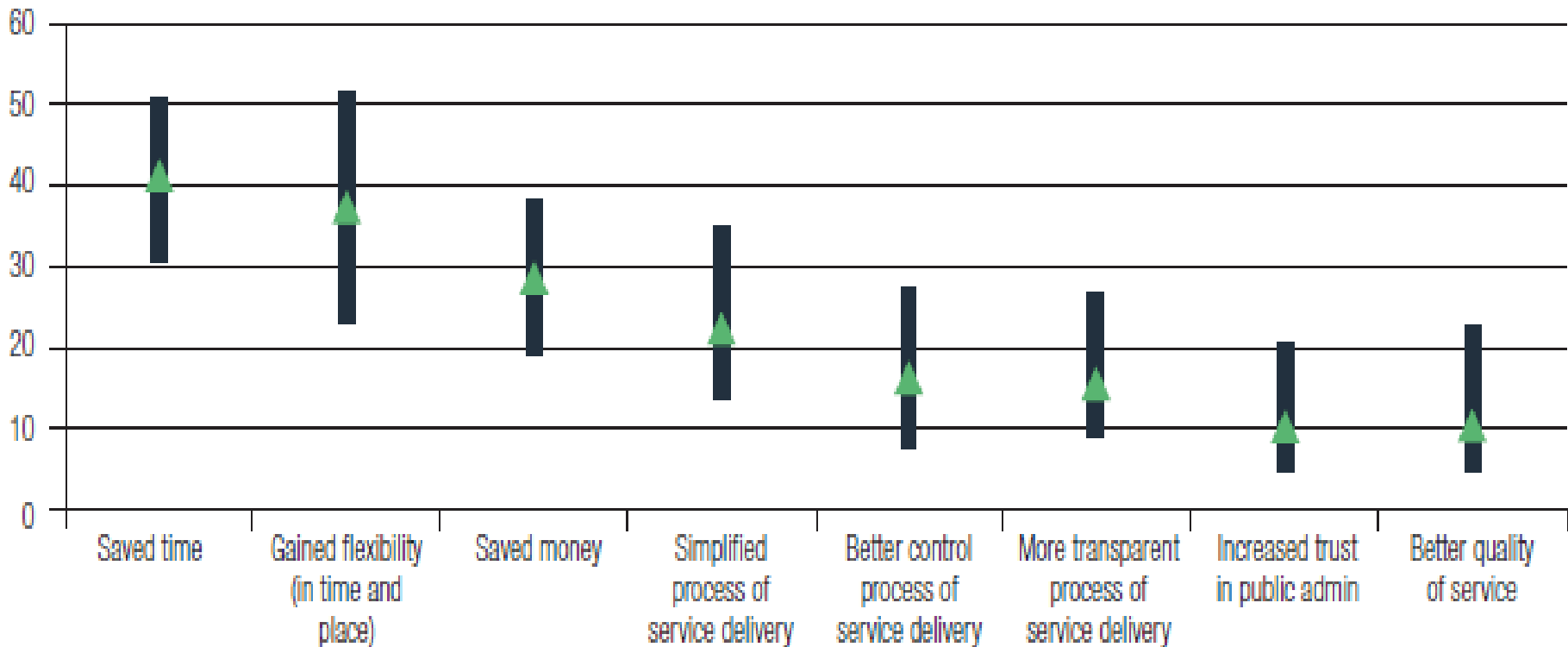




Z výsledků

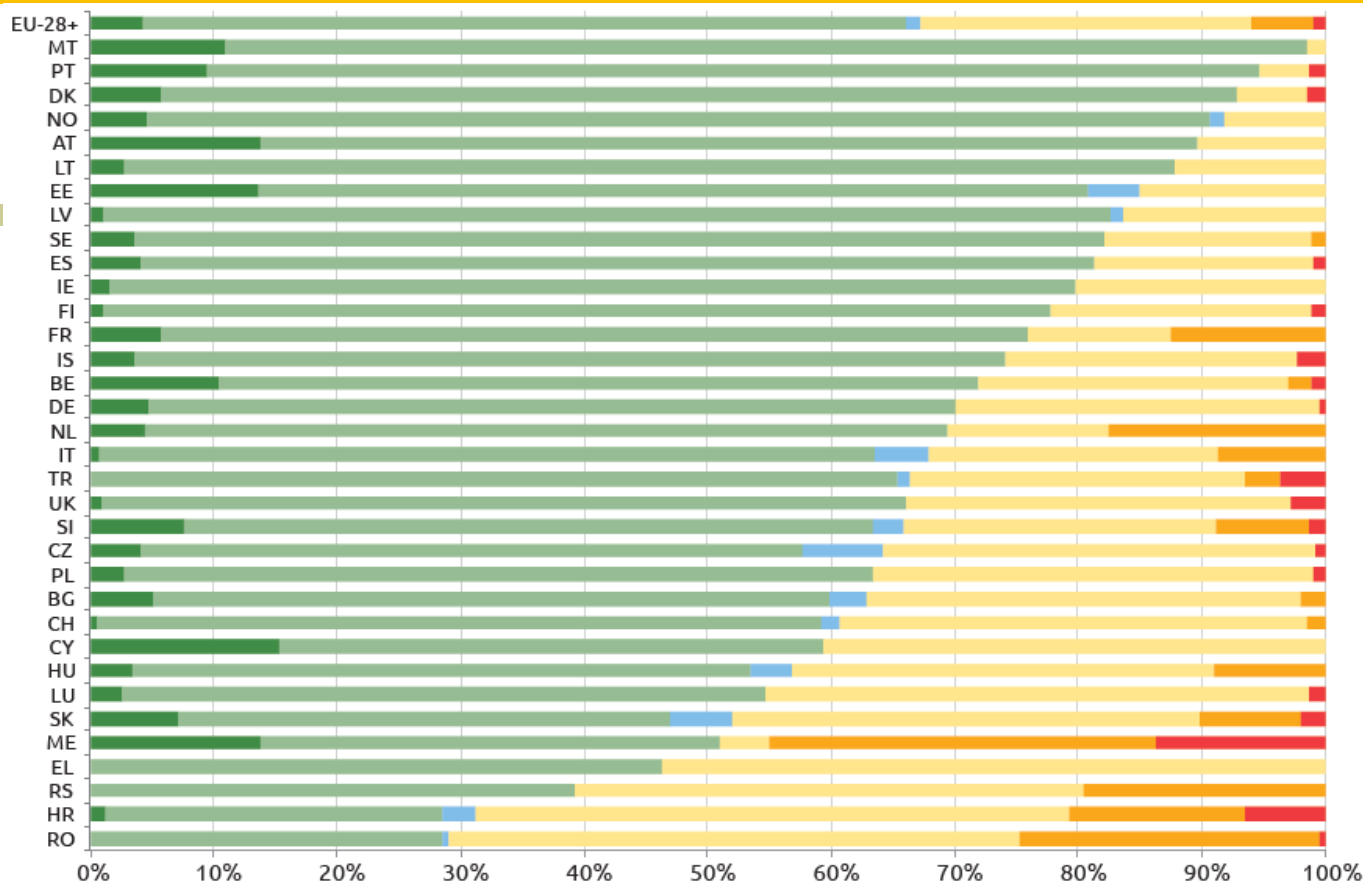
Why use?

Figure 4.3 Perceived benefits of using online public services



eGOV perspektivou mezinárodního benchmarkingu - CAPGEMINI

eGovernment Benchmark 2017



■ Automated service
 ■ Service online but not through portal
 ■ Information online but not through portal
■ Service online and through portal
 ■ Information online and through portal
 ■ Offline

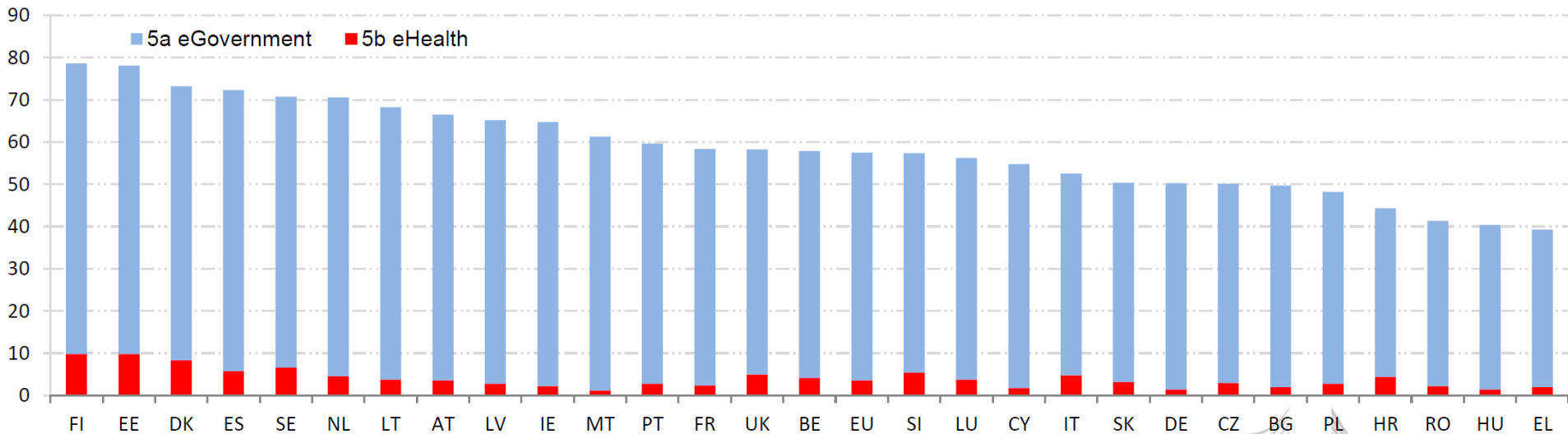
	2012 + 2014 + 2016 + future even years	2013+2015 + 2017 + future odd years
Business life events	Starting a business and early trading operations (Economic)	Regular business operations (Economic)
Citizen life events	Losing and finding a Job (Employment) Studying (Education) <i>Family life (from 2016 onwards)</i>	Starting a small claims procedure (Justice) Moving (General administration) Owning and driving a car (Transport).

In digital public services, Finland has the highest score, followed by Estonia, Denmark and Spain. Greece, Hungary and Romania have the lowest scores.

The digital public services dimension consists of six indicators: the eGovernment users measured as a percentage of those internet users who need to submit forms to the public administration (the **eGovernment users** indicator); the extent to which data that is already known to the public administration is pre-filled in forms presented to the user (the **pre-filled forms** indicator); the extent to which the various steps in dealing with the public administration can be performed completely online (the **online service completion** indicator); the degree to which public services for businesses are interoperable and cross-border (the **digital public services for businesses** indicator); the government's commitment to open data (the **open data** indicator); and the percentage of people who used health and care services provided online without having to go to a hospital or doctors surgery (the **eHealth services** indicator).

Digital Public Services Indicators in DESI 2018	EU 28 value
5a1 eGovernment Users % internet users needing to submit forms	58% 2017
5a2 Pre-filled Forms Score (0 to 100)	53 2017
5a3 Online Service Completion Score (0 to 100)	84 2017
5a4 Digital Public Services for Businesses Score (0 to 100) - including domestic and cross-border	83 2017
5a5 Open Data % of maximum score	73% 2017
5b1 eHealth Services % individuals	18%

Digital Economy and Society Index (DESI) 2018, Digital Public Services

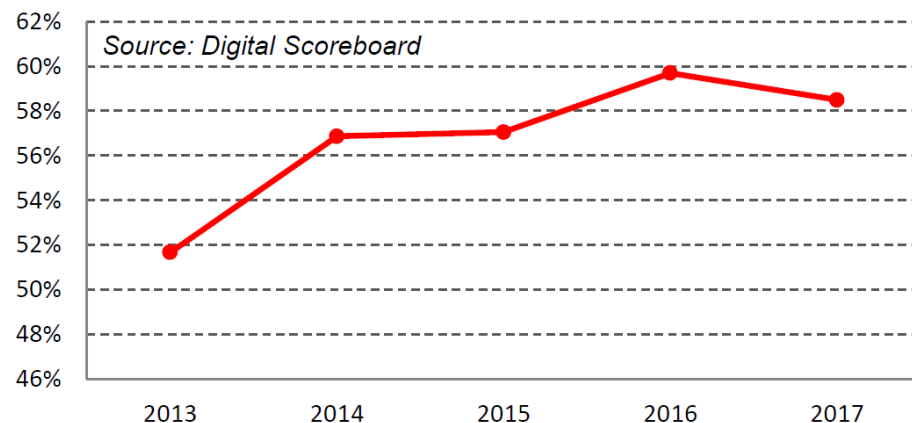


eGovernment Users: 58% of EU citizens who need public services choose to go online.

The extent to which e-services reduce the time spend in public administrations **encourage citizens to use them**. Indicatively, Estonia, Finland, Sweden, Denmark, the Netherlands and Lithuania are performing very well, with more than 80% of internet users who need to submit forms to the public administration choosing governmental portals. 14 Member States are above the EU average (58.5%), while Italy, the Czech Republic, Greece and Germany perform below 40%.

Compared to recent years, the upward trend from 2015 to 2017 **stopped in 2017** with a fall of 1 percentage point.

eGovernment Users 2013-2017



eGovernment Users, 2017

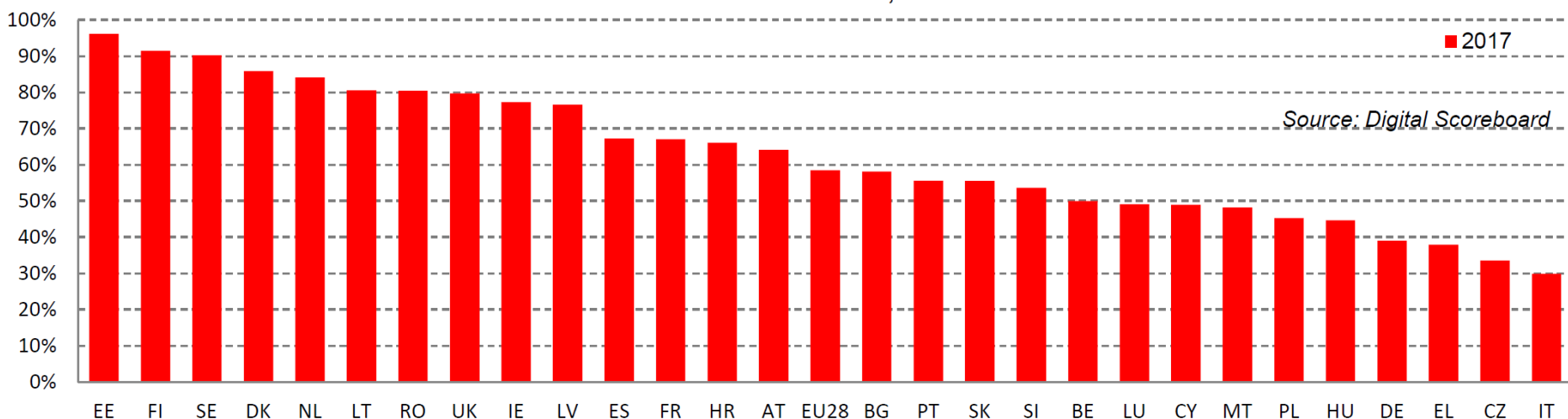
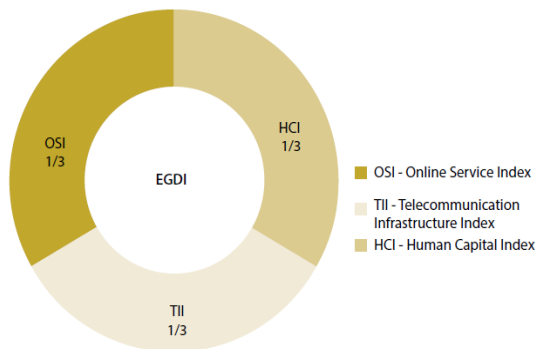




Table 7. E-Government Development Index EGDI by region - EUROPE

Rank	Country	Sub-Region	EGDI	Online Service Component	Telecomm. Infrastructure Component	Human Capital Component
74	Albania	Southern Europe	0.6519	0.7361	0.4318	0.7877
62	Andorra	Southern Europe	0.6857	0.6042	0.722	0.7309
20	Austria	Western Europe	0.8301	0.8681	0.7716	0.8505
38	Belarus	Eastern Europe	0.7641	0.7361	0.6881	0.8681
27	Belgium	Western Europe	0.808	0.7569	0.693	0.974
105	Bosnia and Herzegovina	Southern Europe	0.5303	0.4306	0.4385	0.7217
47	Bulgaria	Eastern Europe	0.7177	0.7639	0.5785	0.8106
55	Croatia	Southern Europe	0.7018	0.6806	0.6051	0.8196
54	Czech Republic	Eastern Europe	0.7084	0.6528	0.5971	0.8752
1	Denmark	Northern Europe	0.915	1	0.7978	0.9472
16	Estonia	Northern Europe	0.8486	0.9028	0.7613	0.8818
6	Finland	Northern Europe	0.8815	0.9653	0.7284	0.9509
9	France	Western Europe	0.879	0.9792	0.7979	0.8598
12	Germany	Western Europe	0.8765	0.9306	0.7952	0.9036
35	Greece	Southern Europe	0.7833	0.8194	0.6439	0.8867

Figure A.1. The three components of the E-Government Development Index (EGDI)



Box A.1. E-Participation Framework

- E-information: Enabling participation by providing citizens with public information and access to information without or upon demand
- E-consultation: Engaging citizens in contributions to and deliberation on public policies and services
- E-decision-making: Empowering citizens through co-design of policy options and co-production of service components and delivery modalities.

A.9. Local Online Service Index



JAKÉ ZNÁTE ČESKÉ PROJEKTY E-GOV?

ANEB I O TOM, JAK FUNGUJE
MARKETING E-GOV SLUŽEB V ČR...

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
 - Aktuálně neaktuální

MV

- omezený rozsah hodnocení
- především zaměřením na nabídku, ALE nepojeno s hodnocením ČSÚ, EU i českými doplujícími projekty
- jen omezené informace o klíčových projektech



Aktuální problémy a výzvy v ČR

Kontext: ca 7700 registrovaných IS, celkové N: 110 mld. roční N na provoz 27,5 mld. Kč



Nedostatky v následujících oblastech

(můžete sledovat web eGov.cz)

- Strategický rámec a vize politiky e-governmentu – změní se?
- Stabilita mechanismů pro řízení a koordinaci e-governmentu na ústřední úrovni
 - změnilo se?
- Zapojení stakeholders do přípravy národních projektů
- Zadávání veřejných zakázek na projekty e-governmentu
- Vyhodnocování politiky a klíčových projektů
- ...
- Národní egov služby pro místní samosprávy?

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?



EU REPORT 2018

ZPRÁVA O FINANČNÍM ŘÍZENÍ PROSTŘEDKŮ

EVROPSKÉ UNIE V ČR

Mezi klíčové a dlouhodobé nedostatky v oblasti eGovernmentu a elektronizace veřejné správy, které mají negativní dopad na účelnost, hospodárnost a efektivnost, patří vytváření nových IS veřejné správy bez důkladné analýzy potřeb, adekvátní připravenosti právních předpisů a dalších podmínek zajišťujících jejich účelné využívání. Dále jsou to vysoké pořizovací a provozní náklady IS, přičemž jejich využívání ani v delším časovém období nevede k dosažení cílů a očekávaných přínosů. Navíc po jejich uvedení do provozu vznikají náklady na další rozvoj a úpravy, které několikanásobně převyšují náklady na jejich pořízení. Přetrvávajícím problémem je závislost správců IS na konkrétních dodavatelích. Jednou z příčin je nedostatečné ošetření licenčních oprávnění, což v konečném důsledku vede ke zvýšeným nákladům na rozvoj a obtížnému přechodu k jinému dodavateli. Do výčtu významných nedostatků lze rovněž zařadit přetrvávající roztržitost IS, která se projevuje nezajištěním sdílení dat mezi jednotlivými IS napříč různými orgány veřejné správy a v důsledku toho dalším navýšením administrativních nákladů.

... Fb a české kraje

Figure 3: Specific posts vs. invitations to cultural/sport events (situation in 2016)

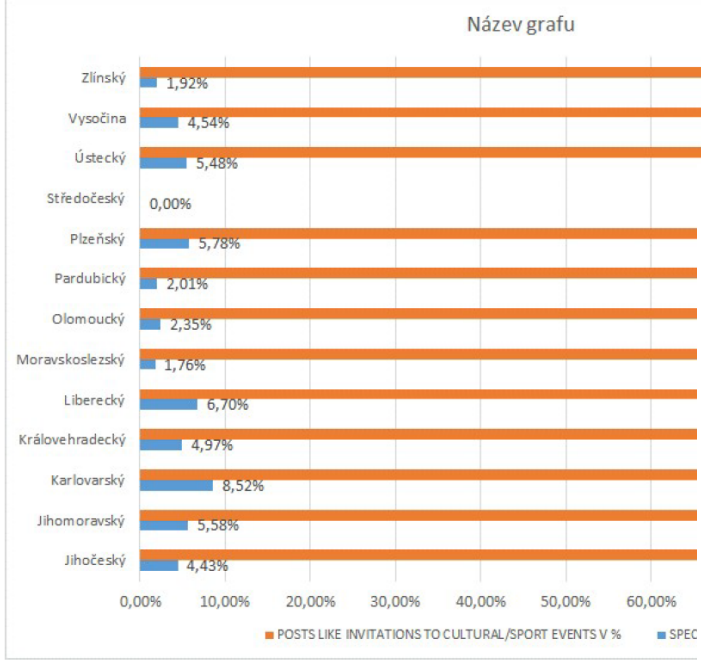
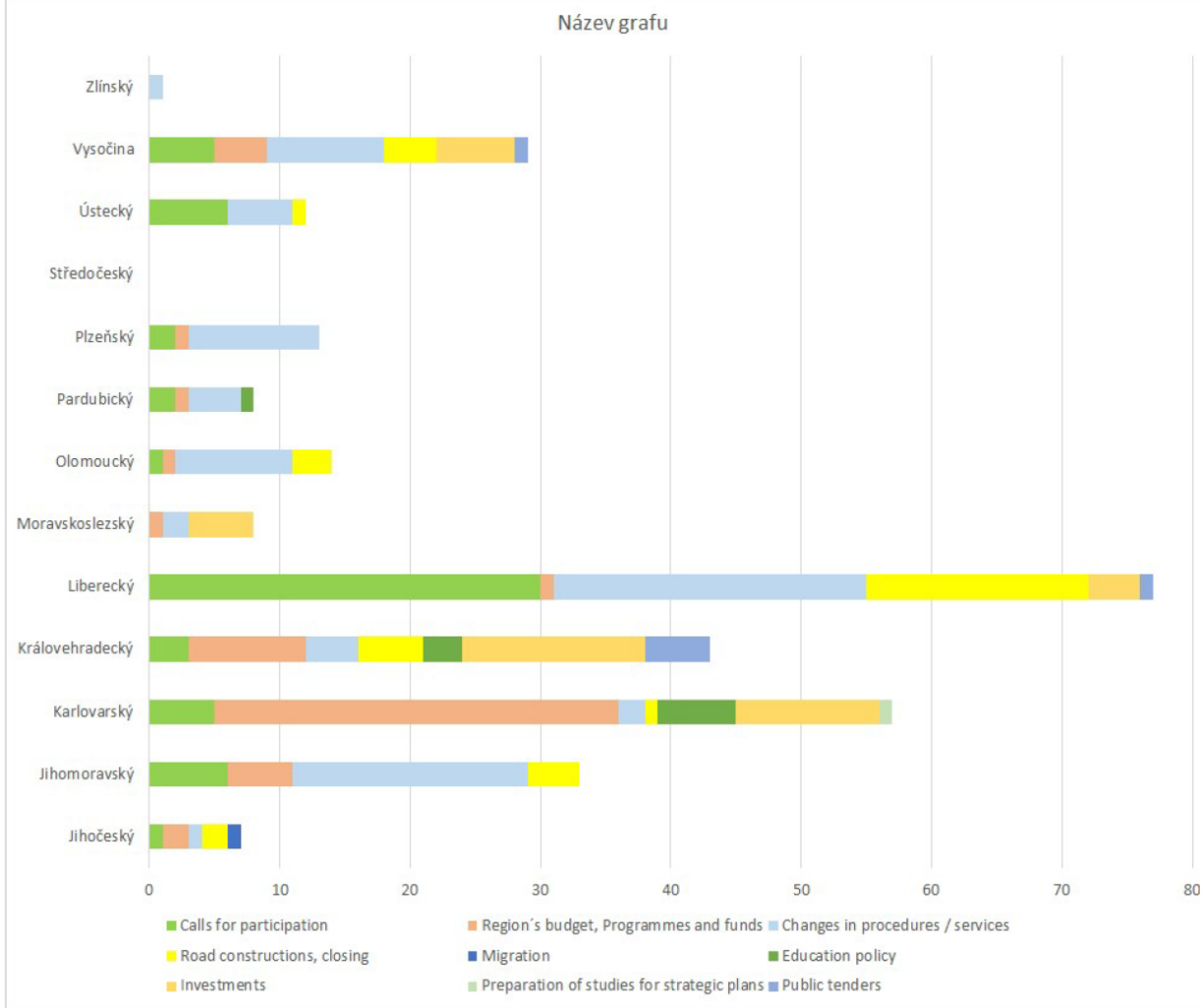


Figure 4: Types and share of specific posts on FB pages of regions (situation in 2016)



Vliv netechnických bariér může být podhodnocován...

- Ptali jsme se uživatelů NENu v únoru a březnu 2017 (první povinnosti užívat jeho funkcionality byly původně plánovány od léta 2017)...

- **DÍKY ZA POZORNOST –**
- **OTÁZKY / KOMENTÁŘE -**