

ePraha 2010



**Praha 1**

**Praha 2**

**Praha 3**

**Praha 4**

**Praha 5**

**Praha 6**

**Praha 7**

**Praha 8**

**Praha 9**

**Praha 10**

**Praha 11**

**Praha 12**

**Praha 13**

**Praha 14**

**Praha 15**

**Praha 16**

**Praha 17**

**Praha 18**

**Praha 19**

**Praha 20**

**Praha 21**

**Praha 22**

**ÚVOD**

**KONFERENCE**

**PŘÍSPĚVKY**

**OCENĚNÍ**

**ROZHOVORY**

**MĚSTSKÉ ČÁSTI**

**Základní**

**O konferenci**

**Program**

**Orientace**

**Podrobný program**

**Vystupující**

**Recepce**

---

# Konference ePraha 2010

## ePRAHA A PERSPEKTIVY E-GOVERNMENTU

---

**VÍCE >>**



# ePraha a perspektivy e-Governmentu

## Konference ePraha 2010

Praha, Nová radnice Magistrátu hl. m. Prahy

**21. – 22. 4. 2010**

Organizátor konference



Spolupracující organizace



---

The E-Governance Institute

---



## **MAPA STRÁNEK**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>5</b>
<b>KONFERENCE.....</b>	<b>9</b>
<b>PŘÍSPĚVKY.....</b>	<b>18</b>
<b>OCENĚNÍ.....</b>	<b>70</b>
<b>ROZHOVORY.....</b>	<b>73</b>
<b>MĚSTSKÉ ČÁSTI.....</b>	<b>78</b>





ÚVOD



## Úvodní slovo PAVLA BÉMA

Vážené dámy, vážení pánové,

velmi rád vás vítám v řadách účastníků konference ePraha a perspektivy e-Governmentu, která si klade za cíl podrobně rozebrat současnou úroveň využití moderních komunikačních technologií při správě věcí veřejných nejen v hlavním městě Praze, ale i na globální trendy v této oblasti a jejich budoucí vývoj. Pokládám si za čest, že Praha může tuto konferenci hostit a z pozice jednoho z lídrů světového e-Governmentu ve městech také přispět svým know-how do této zásadní diskuse.

Americký spisovatel Stewart Brand napsal, že „pokud se přes nás převalí nová technologie, tak buď musíme být oním technologickým parním válcem, nebo nám zbývá být jen součástí cesty, která vede za ním.“ Zjednodušeně řečeno, je vždy lepší vést než následovat. Naše úsilí, které vkládáme do zlepšení služeb e-Governmentu v Praze směrem k uživatelům, je motivováno právě touto filosofií. I proto jsme před lety sáhli k razantní rekonstrukci všech městem poskytovaných služeb na elektronické bázi, vytvoření integrovaného portálu [www.praha.eu](http://www.praha.eu), zapojení činností městských organizací do této struktury. To, co začalo jako úmorná a neviditelná práce pod povrchem, skončilo tím, že dnes si každý uživatel v autě cestou do práce může na svůj mobilní telefon stáhnout záznamy všech městských kamer a rozhodnout se, jak upraví svoji trasu v závislosti na intenzitě dopravy. Například.

Věřím, že budeme v této cestě pokračovat. Dnešní konference pro nás je dalším důležitým milníkem a doufám, že obohatí také každého účastníka dnešní diskuse nejen díky účasti mezinárodních odborníků.

**Vítejte v ePraze!**



### **Pavel Bém**

Pavel Bém je český lékař a politik. Od roku 2002 je primátorem hlavního města Prahy. Kromě povinností primátora patří mezi jeho odpovědnost finanční politika, tělovýchova a sport, protidrogová problematika a oblast vnějších vztahů. Jako primátor Prahy se Pavel Bém zasazuje o modernizaci města v oblasti hmotné infrastruktury (vybudování městského okruhu) i nehmotného zázemí (komunikace s občany, portál [praha.eu](http://praha.eu)).

## MARC HOLZER'S Congratulation message

Congratulations! It is my pleasure to inform you that the City of Prague has been chosen to receive the World e-Government Award.

The Digital Governance in Municipalities Worldwide Survey 2009, conducted by the E-Governance Institute at Rutgers University, in cooperation with the Public Technology Institute, the United Nations (UN), Sungkyunkwan University in South Korea, and the American Society for Public Administration (ASPA), has determined that your city achieved the highest level of e-government service based on its study of 100 cities throughout the world. Prague is ranked second in the world, and is the most improved city in e-governance between 2007 and 2009.

You have shown the leadership and vision that have successfully led your city toward more effective e-governance. As a strong evidence of your excellence, we are very pleased to inform you that Prague has been ranked second overall in the world according to rigorous evaluation standards that utilize ninety-eight scaled measures. This effort is being recognized by the international community, identifying you as a worldwide best practice in e-governance.

## Blahopřání MARCA HOLZERA

Blahopřeji! Je mi velkým potěšením oznámit vám, že město Praha získala cenu World e-Government Award. Podle výsledků studie The Digital Governance in Municipalities Worldwide Survey 2009, kterou zpracoval E-Governance Institute při Rutgers University ve spolupráci s The Public Technology Institute, Organizací spojených národů, Sungkyunkwan University v Jižní Koreji a Americkou společností pro veřejnou správu ASPA, která hodnotila úroveň elektronické veřejné správy ve stovce světových měst, poskytují internetové stránky Prahy nejlepší služby. Celkově se Praha umístila na druhém místě a zároveň se ze všech hodnocených měst mezi lety 2007 a 2009 nejvíce posunula nahoru.

Na cestě k efektivnější elektronické veřejné správě jste prokázali velkou míru organizačních schopností a vize. S velkým potěšením vám oznamujeme, že podle hodnocení postaveného na devadesáti osmi objektivních kritériích se Praha umístila na druhém místě na světě. Ukázali jste celému světu, že vaše úsilí vedlo v oblasti elektronické veřejné správy k nastavení nových standardů.



### Marc Holzer

Marc Holzer je děkanem Fakulty veřejné správy Rutgersovy univerzity a profesorem jmenovaným správní radou. Od roku 1975 stojí v čele střediska National Center for Public Performance (NCPP). Ve své výzkumné práci se zabývá problematikou veřejného výkonu, elektronického vládnutí, komparativní veřejnou správou a vlivem kultury na řízení. V letech 2000 až 2001 předsedal Americké společnosti pro veřejnou správu (ASPA). Založil středisko National Center for Public Performance, které se věnuje zlepšování efektivity a výkonnosti ve veřejném sektoru. Založil rovněž ústav E-Governance Institute, který provedl už celkem tři celosvětové studie portálů měst DGMW.

## Úvodní slovo MILANA RICHTERA

Vážení účastníci konference ePraha 2010,

dovoluji si přivítat Vás v nádherné Praze, které mnozí dávají přívlastky jako „stověžatá“, „historická“, „kulturní“ a podobně. Víme i to, že Praha je matkou měst a vlasti, a možná, že „všechny cesty vedou do Prahy“, i když v tomto případě již výrazně překračují historický a prostorový kontext daného výroku. Vím ale stejně tak dobře jako vy, že výhradně z minulosti a svého dědictví moderní město nemůže žít navěky, i proto se snažíme vedle všech zmíněných přívlastků a pojmenování našeho města k Praze připojit ještě jedno písmenko – „e“. A co máme na mysli pod termínem ePraha? Moderní a funkční město, které pro své fungování a každodenní komunikaci s občany a návštěvníky využívá nejmodernější prostředky. Naší ambicí je držet se na světové špičce a pevně věřím, že posoudíte, zda a jak se nám to daří právě na konferenci ePraha.



### **Milan Richter**

Milan Richter je pražský politik, který v minulosti působil na postu starosty městské části Prahy 10 a předsedal její informační komisi. V současnosti zastává pozici náměstka primátora pro oblast evropských fondů, protikorupční politiky a informatiky. Je hlavní osobou odpovědnou za informatiku a oblast e-governmentu hl. m. Prahy.





**KONFERENCE**



### Název

ePraha a perspektivy e-governmentu

### Hlavní program

21. 4. 2010

### Workshop pro městské části

22. 4. 2010

### Místo konání

Zastupitelský sál Magistrátu hl. m. Prahy, Mariánské nám. 2

### Internetové stránky konference

<http://www.praha.eu/epraha2010>

### O konferenci ePraha 2010

Dne 21. dubna proběhne již pátý ročník konference ePraha. pro pracovníky státní správy. Od počátku je cílem konference podtrhnout důležitost e-Governmentu v dnešní společnosti. Konference každoročně shrnuje hlavní projekty hlavního města Prahy v oblasti elektronické veřejné správy a je pomyslným závěrečným účtem Prahy v oblasti e-Governmentu za uplynulé období.

### Cíl konference

Tématem letošní konference ePraha 2010 jsou elektronické komunikační kanály. Na konferenci budou prezentovány výsledky projektu hodnocení internetových stránek magistrátu a městských částí Prahy. Při hodnocení byla využita metodologie „Digital Governance in Municipalities Worldwide“ renomovaného The E-Governance Institute, který působí na půdě Rutgers University v Newarku (USA).

### Hlavní host

Marc Holzer, který je zakladatelem a současným ředitelem The e-Governance Institute a zároveň i autorem hodnocení, se konference osobně zúčastní. Tento světový „guru“ elektronické veřejné správy se ve svém vystoupení zaměří na současné trendy ve vytváření internetových stránek veřejných institucí a na měření jejich pokroku.

## ePraha a perspektivy e-governmentu

21. 4. 2010

Čas	Program
9.00	Registrace
9.30	<b>Vize ePrahy</b> Pavel Bém, primátor hl. m. Prahy
10.00	<b>Measuring progress of e-Government</b> Marc Holzer, Rutgers University
10.45	Přestávka na kávu
11.00	<b>Portál hl. m. Prahy - Co předcházelo úspěchu</b> Milan Richter, náměstek primátora pro oblast informatiky
11.30	<b>Hodnocení webových stránek městských částí Prahy 2009</b> František Balogh
12.15	<b>Ocenění nejlepší praxe městských částí</b> Oběd v Rezidenci primátora
14.00	<b>Vlastnosti úspěšných internetových prezentací</b> Jiří Štěpán
14.30	<b>Zabezpečení a přístupnost</b> Diskusní panel - pracovníci ÚMČ Praha 5 (zabezpečení) a Praha 16 (přístupnost), Carrizales, Melitski, Balogh, Shark
15.30	Přestávka na kávu
15.45	<b>Obsah, služby a participace občanů</b> Diskusní panel - pracovníci ÚMČ Praha 1 (obsah), Praha 14 (služby) a Praha 6 (participace občanů), Carrizales, Melitski, Balogh, Shark
16.45	Zakončení pracovní části
19.00	Recepce v Rezidenci primátora hl. m. Prahy

22. 4. 2010

Čas	Program
9.00 - 9.45	<b>Současné trendy elektronické veřejné správy a participace občanů: Transparentnost a nové obzory (1. skupina)</b> Alan R. Shark, Rutgers University
10.00 - 10.45	<b>Současné trendy elektronické veřejné správy a participace občanů: Transparentnost a nové obzory (2. skupina)</b> Alan R. Shark, Rutgers University

## ePrague and the prospects of e-government

21. 4. 2010

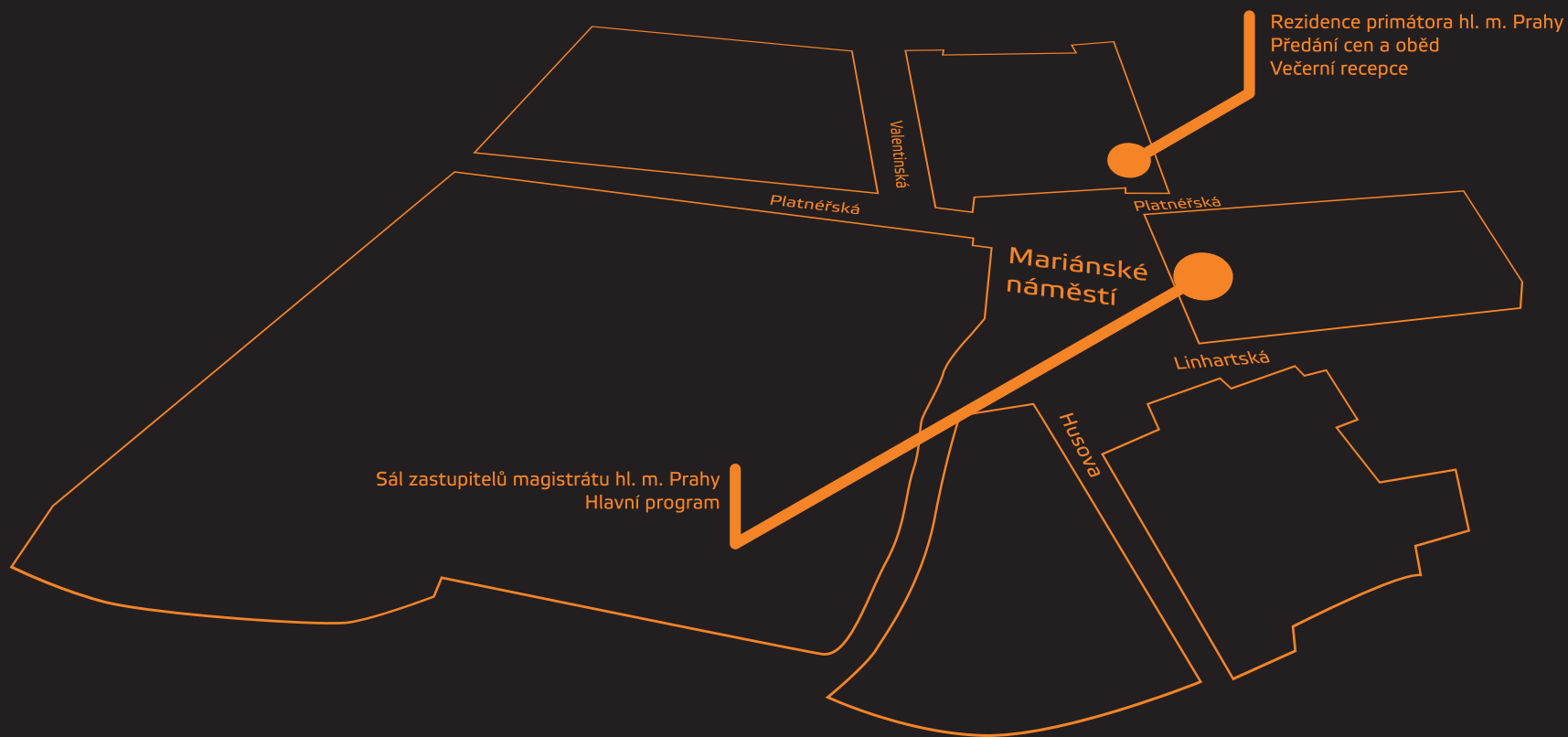
Čas	Program
9.00	Registration
9.30	<b>ICT Vision for the City of Prague</b> Mayor Pavel Bém
10.00	<b>Keynote: Measuring progress of e-Government</b> Marc Holzer, Rutgers University
10.45	Coffee break
11.00	<b>The Prague Portal - Prior the Success</b> Milan Richter, City of Prague
11.30	<b>Evaluation of city parts' web pages 2009</b> František Balogh
12.15	<b>Awards for the municipal parts' best practices</b> Lunch in the Residence of the Mayor
14.00	<b>Features of successful web presentations</b> Jiří Štěpán
14.30	<b>Security and usability</b> Discussion panel - experts from Prague 5 (security) and Prague 16 (usability), Carrizales, Melitski, Balogh, Shark
15.30	Coffee break
15.45	<b>Content, services and participation</b> Discussion panel - experts from Prague 1 (content), Prague 14 (services) and Prague 6 (participation), Carrizales, Melitski, Balogh, Shark
16.45	End of the conference
19.00	Reception in the Residence of the Mayor of the City of Prague

22. 4. 2010

Time	Program
9.00 - 9.45	<b>Global update on the state of eGov and Citizen Engagement: Critical Steps in Moving Beyond Transparency (1st group)</b> Alan R. Shark, Rutgers University
10.00 - 10.45	<b>Global update on the state of eGov and Citizen Engagement: Critical Steps in Moving Beyond Transparency (2nd group)</b> Alan R. Shark, Rutgers University

## Orientace

21. duben – Hlavní program a recepce v Rezidenci primátora

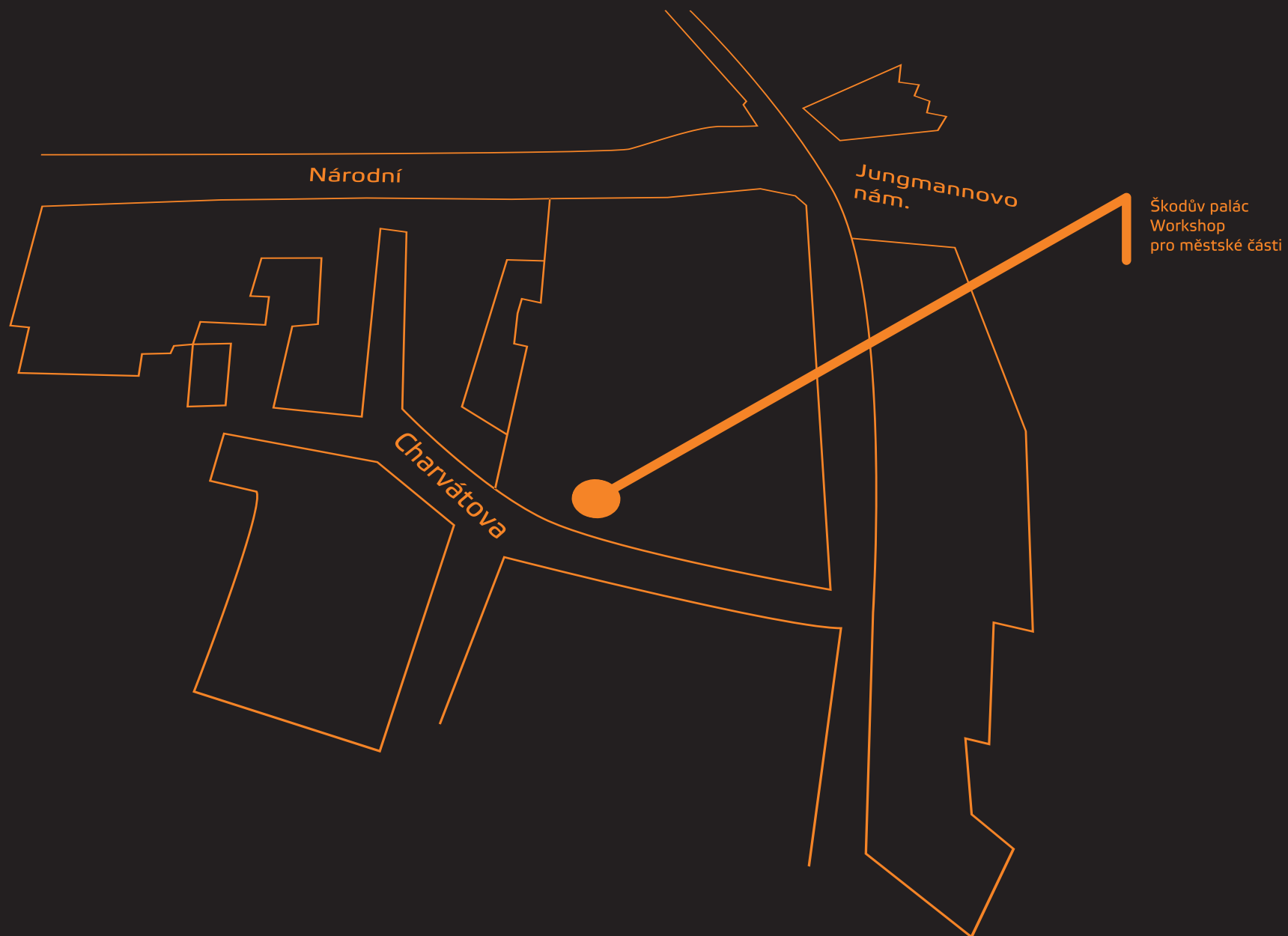


HLEDAT

OK



22. duben – Workshop pro městské části



Program hlavního dne konference má dvě části. Dopoledne je věnováno zásadním příspěvkům o světových trendech v elektronické veřejné správě a o přístupu hlavního města Prahy k této oblasti. Dopolední program vyvrcholí oceněním úspěšných městských částí a následným obědem v Rezidenci primátora hl. m. Prahy.

### Dopolední program, středa, 21. 4. 2010

Středa 21. 4. 2010	
Čas	Událost
9.00	Registrace
9.30	Vize ePrahy Pavel Bém, primátor hl. m. Prahy
10.00	Measuring progress of e-Government Marc Holzer, Rutgers University
10.45	Přestávka na kávu
11.00	Portál hl. m. Prahy - Co předcházelo úspěchu Milan Richter, náměstek primátora pro oblast informatiky
11.30	Hodnocení webových stránek městských částí Prahy 2009 František Balogh
12.00	Přesun do Rezidence primátora
12.15	Předání cen v Rezidenci primátora
12.15	Congratulation message Marc Holzer
12.30	Ocenění pro Prahu Ocenění od Marca Holzera převezme primátor Pavel Bém a jeho náměstek pro informatiku Milan Richter
12.35	Ocenění pro městské části Prahy Ocenění od Marca Holzera, Pavla Béma a Milana Richtera převezmou představitelé městských částí s nejlepšími internetovými stránkami
12.45	Tisková konference Na otázky novinářů bude v salonku Rezidence primátora odpovídat profesor Marc Holzer, primátor Pavel Bém a náměstek primátora Milan Richter
12.45	Oběd v Rezidenci primátora
13.40	Přesun do Zastupitelského sálu

Odpoledne je zaměřeno na konkrétní výsledky městských částí. Komplexní hodnotící nástroj vyvinutý na půdě Rutgers University je postaven na hodnocení pěti oblastí: zabezpečení stránek, přístupnost, obsah stránek, služby poskytované občanům a participace občanů na rozhodování města prostřednictvím internetu. Každé z těchto oblastí je věnován panel, ve kterém budou představeny přístupy úspěšných městských částí a otevřen prostor pro dotazy zejména směrem k odborníkům Rutgers University. Odpolední program vyvrcholí recepcí v Rezidenci primátora.

### **Odpolední program, středa, 21. 4. 2010**

Středa 21. 4. 2010	
Čas	Událost
13.40	Přesun do Zastupitelského sálu
14.00	Vlastnosti úspěšných internetových prezentací Jiří Štěpán
14.30	Zabezpečení a přístupnost - diskusní panel
14.30	Úvod - Zabezpečení Tony Carrizales, James Melitski
14.35	Zabezpečení stránek Prahy 5 MČ Praha 5
14.45	Úvod - Přístupnost Tony Carrizales, James Melitski
14.50	Přístupnost stránek Prahy 16 MČ Praha 16
15.00	Diskuse
15.30	Přestávka na kávu
15.45	Obsah, služby a participace občanů - diskusní panel
15.45	Úvod - Obsah Tony Carrizales, James Melitski
15.50	Obsah stránek Prahy 1 MČ Praha 16
16.00	Úvod - Služby Tony Carrizales, James Melitski
16.05	Služby na stránkách Prahy 14 MČ Praha 14
16.15	Úvod - Participace občanů Tony Carrizales, James Melitski
16.20	Participace občanů na stránkách Prahy 6 MČ Praha 6
16.30	Diskuse
16.45	Zakončení pracovní části
19.00	Recepce v Rezidenci primátora hl. m. Prahy

**Současné trendy elektronické veřejné správy a participace občanů:****Transparentnost a nové obzory**

Nové projekty v oblasti elektronické veřejné správy se posunují od prostého sdělování informací směrem k interaktivitě a aktivnímu zapojení občanů. Proč je tento pohyb pro udržení důvěry v politiku a konkrétní kroky samosprávy klíčový? Jak veřejná správa po celém světě nové komunikační kanály jako YouTube, Facebook, Twitter či aplikace pro mobilní telefony využívá? Jaké důsledky s sebou trend kybernetických obcí vlastně nese? Jaké poučení skýtá nejlepší praxe úřadů, které webo-centrické pojetí právě opouštějí? Pro městské části je dne 22. 4. v 9.00 připravena dílna Současné trendy elektronické veřejné správy a participace občanů, na které bude spolupracovník Marca Holzera a ředitel The Public Technology Institute Alan R. Shark diskutovat s pracovníky městských částí o praktických aspektech nových trendů v oblasti elektronické veřejné správy. Aby se vedoucí dílny mohli věnovat všem účastníkům, budou participanti z městských částí rozděleni do dvou skupin a dílna se stejným obsahem proběhne dvakrát za sebou.

**Dílna pro městské části, čtvrtek, 22. 4. 2010****Čtvrtek 22. 4. 2010**

Čas	Událost
9.00	Současné trendy elektronické veřejné správy a participace občanů: Transparentnost a nové obzory Alan R. Shark, Rutgers University
10.00	Současné trendy elektronické veřejné správy a participace občanů: Transparentnost a nové obzory Alan R. Shark, Rutgers University

**Hlavní vystupující**

Pavel Bém  
Primátor hl. m. Prahy



Marc Holzer  
Děkan Fakulty veřejné správy Rutgersovy univerzity a ředitel The E-Governance Institute



Milan Richter  
Náměstek primátora pro oblast evropských fondů, protikorupční politiky a informatiky



Alan Shark  
Ředitel The Public Technology Institute



František Balogh  
Odborník v oblasti informačních systémů a technologií



James Melitski  
Profesor veřejné správy na Marist College



Jiří Štěpán  
Ředitel pro výzkum a technologie, ET NETERA



Tony Carrizales  
Profesor veřejné správy na Marist College

## Recepce v Rezidenci primátora hl. m. Prahy

Primátor hlavního města Prahy Pavel Bém si vás dovoluje pozvat na slavnostní recepci u příležitosti zakončení hlavního programu konference ePraha 2010. Na recepci si prosím vezměte pozvánku, kterou najdete přiloženou k tomuto sborníku.





# 3

**PŘÍSPĚVKY**

# Na cestě k ePraze

## **Pavel Bém**

Primátor hl. m. Prahy



### **Pavel Bém**

Pavel Bém je český lékař a politik. Od roku 2002 je primátorem hlavního města Prahy. Kromě povinností primátora patří mezi jeho odpovědnost finanční politika, tělovýchova a sport, protidrogová problematika a oblast vnějších vztahů. Jako primátor Prahy se Pavel Bém zasazuje o modernizaci města v oblasti hmotné infrastruktury (vybudování městského okruhu) i nehmotného zázemí (komunikace s občany, portál praha.eu).



# Measuring progress of e-Government

## Marc Holzer

Děkan Fakulty veřejné správy Rutgersovy univerzity  
a ředitel The E-Governance Institute

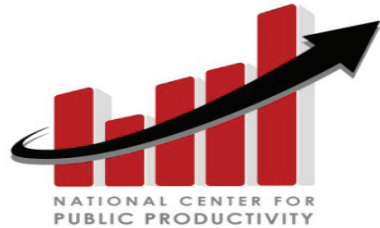
- Transformation to E-Government
- Rutgers E-Governance Performance Index
- Digital Divide



## Marc Holzer

Marc Holzer je děkanem Fakulty veřejné správy Rutgersovy univerzity a profesorem jmenovaným správní radou. Od roku 1975 stojí v čele střediska National Center for Public Performance (NCPP). Ve své výzkumné práci se zabývá problematikou veřejného výkonu, elektronického vládnutí, komparativní veřejnou správou a vlivem kultury na řízení. V letech 2000 až 2001 předsedal Americké společnosti pro veřejnou správu (ASPA). Založil středisko National Center for Public Performance, které se věnuje zlepšování efektivity a výkonnosti ve veřejném sektoru. Založil rovněž ústav E-Governance Institute, který provedl už celkem tři celosvětové studie portálů měst DGMW.





## Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)



## Measuring progress of e-Government



*Marc Holzer*  
*Rutgers University-Newark, USA*

# Transformation to E-Government

*E-Government - the online delivery of public services and information to citizens and businesses*

- E-government, the application of ICT within public administration to optimise its internal and external functions, provides government and business with a set of tools that can potentially transform the way in which interactions take place, services are delivered (UNDESA, 2003).
- E-government is the use of ICT in public administration combined with organizational change and new skills in order to improve public services and democratic processes and strengthen support for public policies (Liikaanen, 2003).
- Digital governance that includes both digital government (delivery of public service) and digital democracy (citizen participation in governance) (Holzer & Kim, 2005).

ICTs, unlike televisions and radios, can enable citizens to demand and obtain information online.

# Transformation to E-Government

## ■ Benefits of E-Government:

- ✓ increased government accountability to citizens
- ✓ greater public access to information
- ✓ more efficient, and effective government



## ■ Potential of E-Government:

- ✓ A major transformation of the way the government conducts business
- ✓ Reversal of long-term loss of social capital

### Traditional Bureaucratic Paradigm

- standardization
- departmentalization
- operational cost-efficiency



### E-Government Paradigm

- coordinated network building
- external collaboration
- customer services

Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)  
*A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Worldwide*

- An international survey of municipal web portals that evaluates the practice of e-governance in large municipalities.
- First such survey to be conducted on a global scale using a comprehensive set of criteria.

Jointly conducted by

- E-Governance Institute, National Center for Public Performance, Rutgers-Newark
- Global e-Policy e-Government Institute, Sungkyunkwan University, Seoul

Collaborators

- UN Division for Public Administration and Development Management
- American Society for Public Administration
- First survey in 2003, followed by 2005, 2007 and 2009

**Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)**  
*A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Worldwide*

- The top 100 most wired nations were identified using data from the International Telecommunication Union.
- The largest city, by population in each of these 100 nations was selected.
- The largest city, by population used as a surrogate for all cities in the respective nation.
- Of the 100 cities selected, 87 cities were found to have official municipal websites, compared to 86 cities in 2007 and 81 in 2005.

## Rutgers E-Governance Performance Index

The instrument consisted of five components-

- Privacy and Security
- Usability
- Content
- Services
- Citizen Participation

Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)  
*A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Worldwide*

- Privacy and Security  
Privacy policies, authentication, encryption, data management, cookies
- Usability  
User-friendly design, branding, length of homepage, targeted audience links or channels, and site search capabilities
- Content  
Access to current accurate information, public documents, reports, publications, and multimedia materials
- Service  
Transactional services involving purchase or register, interaction between citizens, businesses and government
- Citizen Participation  
Online civic engagement, online policy deliberation, performance measures

Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)  
*A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Worldwide*

Scale	Description
0	Information about a given topic does not exist on the website
1	Information about a given topic exists on the website (including links to other information and e-mail addresses)
2	Downloadable items are available on the website (forms, audio, video, and other one-way transactions, popup boxes)
3	Services, transactions, or interactions can take place completely online (credit card transactions, applications for permits, searchable databases, use of cookies, digital signatures, restricted access)

For each of those five components, our research applied 18-20 measures, and each measure was coded on a scale of four-points (0, 1, 2, 3) or a dichotomy of two-points (0, 3 or 0, 1).



Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)  
*A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Worldwide*

## Overall Rankings of Municipalities

<b>Ranking</b>	<b>City</b>	<b>Nation</b>	<b>Score</b>
1	Seoul	Republic of Korea	84.74
2	Prague	Czech Republic	72.84
3	Hong Kong	Hong Kong	62.83
4	New York	USA	61.10
5	Singapore	Singapore	58.81
6	Shanghai	China	57.41
7	Madrid	Spain	55.59
8	Vienna	Austria	55.48
9	Auckland	New Zealand	55.28
10	Toronto	Canada	52.87

Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)  
*A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Worldwide*

Category	Key Concepts	Raw Score	Weighted Score	Keywords
Privacy /Security	18	25	20	Privacy policies, authentication, encryption, data management, and use of cookies

**Top 5 Cities in Privacy and Security**

Ranking	City	Country	Privacy
1	Seoul	Republic of Korea	18.80
2	Prague	Czech Republic	16.70
3	Vienna	Austria	16.00
4	Ho Chi Minh	Vietnam	14.40
5	Bratislava	Slovakia	13.60
5	London	UK	13.60
5	Dubai	UAE	13.60

Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)  
*A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Worldwide*

Category	Key Concept	Raw Score	Weighted Score	Keywords
Usability	20	32	20	User-friendly design, branding, length of homepage, targeted audience links or channels, and site search capabilities

**Top 5 Cities in Usability**

Ranking	City	Country	Usability
1	Prague	Czech Republic	17.62
2	Seoul	Republic of Korea	17.50
2	Bratislava	Slovakia	17.50
4	Singapore	Singapore	16.88
4	Cairo	Egypt	16.88

## Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)

*A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Worldwide*

Category	Key Concepts	Raw Score	Weighted Score	Keywords
Content	20	48	20	Access to public documents, reports, publications, and multimedia materials

### Top 5 Cities in Content

Ranking	City	Country	Usability
1	Seoul	Republic of Korea	18.20
2	Auckland	New Zealand	16.80
3	Tallinn	Estonia	16.40
4	Hong Kong	Hong Kong	14.40
5	New York	USA	13.80

## Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)

*A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Worldwide*

Category	Key Concepts	Raw Score	Weighted Score	Keywords
Service	20	59	20	Transactional services involving purchase or register, interaction between citizens, businesses and government

### Top 5 Cities in Service Delivery

Ranking	City	Country	Usability
1	Seoul	Republic of Korea	19.15
2	Singapore	Singapore	15.93
3	New York	USA	15.42
4	Shanghai	China	14.41
5	Madrid	Spain	13.90

Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)  
*A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Worldwide*

Category	Key Concepts	Raw Score	Weighted Score	Keywords
Citizen Participation	20	55	20	Online civic engagement, internet based policy deliberation, citizen based performance measurement

**Top 5 Cities in Citizen Participation**

Ranking	City	Country	Usability
1	Mexico City	Mexico	13.45
2	Prague	Czech Republic	11.64
3	Bangkok	Thailand	11.27
4	Seoul	Republic of Korea	11.09
5	Shanghai	China	10.55

Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)  
*A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Worldwide*

Average Score by E-Governance Categories 2003 - 2009

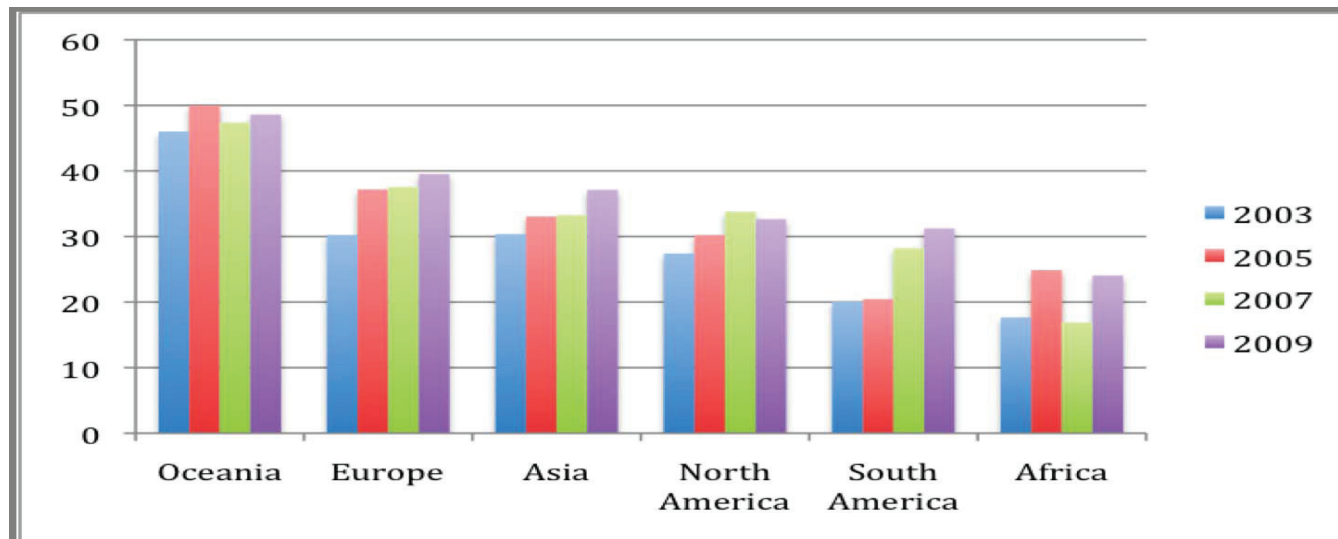
	<b>Privacy &amp; Security</b>	<b>Usability</b>	<b>Content</b>	<b>Service</b>	<b>Citizen Participation</b>
<b>2009</b>	6.66	12.56	9.37	7.07	3.89
<b>2007</b>	4.49	11.95	7.58	5.8	3.55
<b>2005</b>	4.17	12.42	7.63	5.32	3.57
<b>2003</b>	2.53	11.45	6.43	4.82	3.26

## Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)

*A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Worldwide*

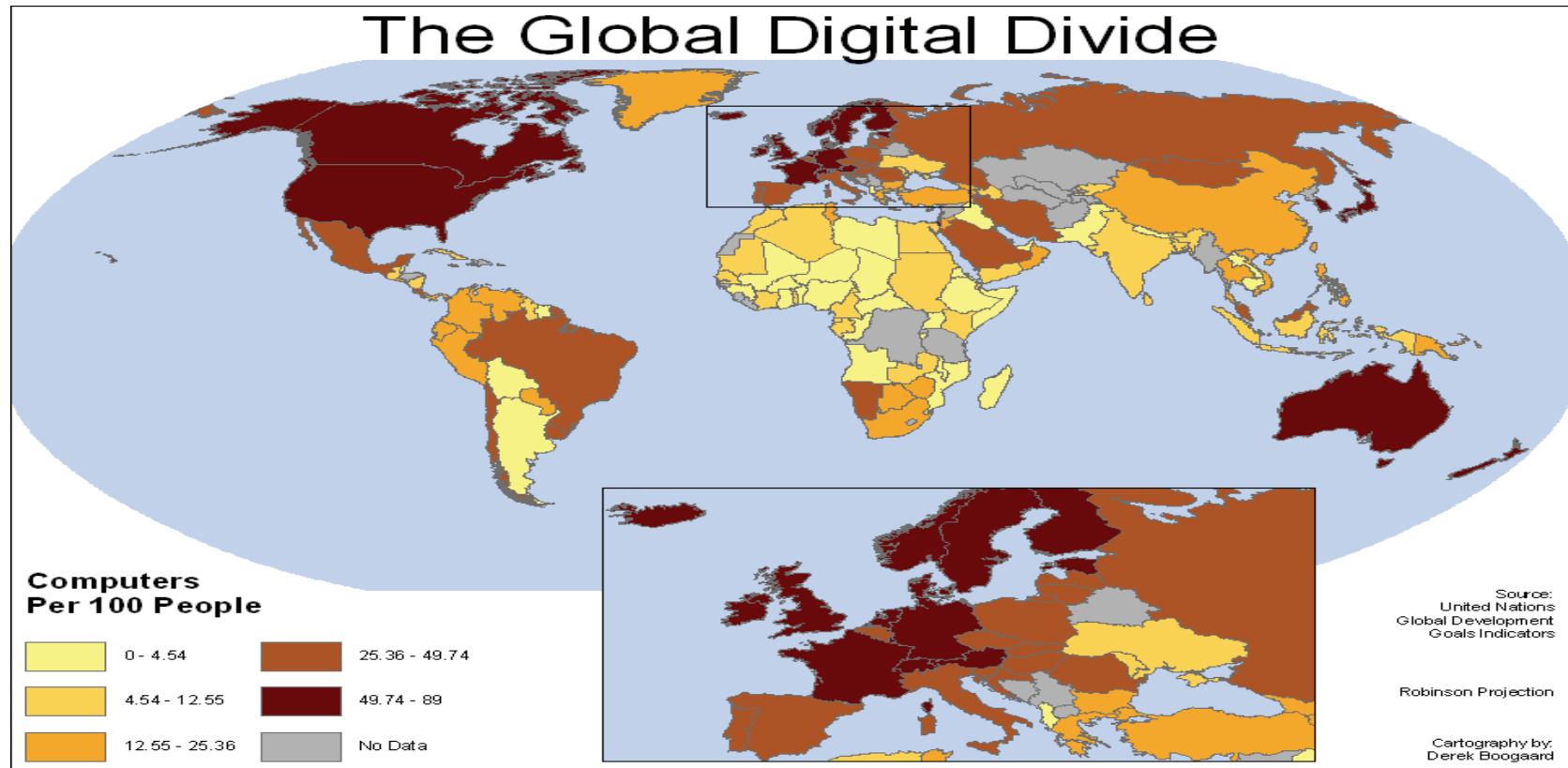
Average Score by Continent 2003 - 2009

	<b>Average</b>	<b>Oceania</b>	<b>Europe</b>	<b>Asia</b>	<b>North America</b>	<b>South America</b>	<b>Africa</b>
<b>2009</b>	<b>35.93</b>	48.59	39.54	37.13	32.65	31.23	24.06
<b>2007</b>	<b>33.37</b>	47.37	37.55	33.26	33.77	28.2	16.87
<b>2005</b>	<b>33.11</b>	49.94	37.17	33.05	30.21	20.45	24.87
<b>2003</b>	<b>28.49</b>	46.01	30.23	30.38	27.42	20.05	17.66





# Digital Divide



## Average Score of E-Governance Categories in OECD Member and Non-Member Countries (2009)

	<b>Privacy &amp; Security</b>	<b>Usability</b>	<b>Content</b>	<b>Service</b>	<b>Citizen Participation</b>
<b>OECD</b>	9.23	13.39	10.72	8.31	5.03
<b>Average</b>	6.66	12.56	9.37	7.07	3.89
<b>Non-OECD</b>	3.84	11.28	7.02	5.91	2.77

## Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)

*A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Worldwide*

### Longitudinal Evaluation of Prague 2005 -2009

	2009		2007		2005	
City	Rank	Score	Rank	Score	Rank	Score
Overall	2	74.75	15	50.34	14	47.27
Privacy	2	16.70	20	9.6	80	0
Usability	1	17.62	14	14.69	9	16.88
Content	9	13.02	12	12.6	26	10.21
Services	6	13.86	13	10	9	10
Citizen Participation	2	11.64	35	3.46	5	10.18

Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)  
*A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Worldwide*

- The city of Prague is ranked second overall, resulting from a significant effort to provide an efficient, effective and transparent government online.
- Prague is also ranked first in usability and second in the categories of privacy and citizen participation.
- Enhancing the usability of websites and providing an accessible privacy policy improves citizens' level of confidence in interacting and transacting with government online.
- The website of Prague also offers users with online opportunities to provide their opinion and feedback to the administrative departments and elected officials.



***THANK YOU***



*Excellence in Public Management, Technology and Performance Measurement*



# Portál hl. m. Prahy - Co předcházelo úspěchu

## Milan Richter

Náměstek primátora pro oblast evropských fondů,  
protikorupční politiky a informatiky

- Představení portálu
- Portál v roce 2007
- Portál v roce 2008-2009
- Portál v roce 2010+



## Milan Richter

Milan Richter je pražský politik, který v minulosti působil na postu starosty městské části Prahy 10 a předsedal její informační komisi. V současnosti zastává pozici náměstka primátora pro oblast evropských fondů, protikorupční politiky a informatiky. Je hlavní osobou odpovědnou za informatiku a oblast e-governmentu hl. m. Prahy.

# Portál hl. m. Prahy – Co předcházelo úspěchu

**Milan Richter**

<http://www.praha.eu>

# Představení portálu I

- Portál praha.eu představuje jeden z nejdůležitějších nástrojů MHMP při realizaci cílů spojených s vybudováním moderní veřejné správy, která vychází z koncepce eGovernmentu.
- Portál tvoří robustní informačně-technologickou infrastrukturu, která zajišťuje provoz internetových, intranetových a extranetových aplikací hl. m. Prahy. Je tedy určena nejen široké veřejnosti (internetová část), ale také zaměstnancům MHMP (intranetová část) i dalším subjektům, ke kterým patří městské části a městské organizace (extranetová část).

# Představení portálu II



- Virtuální brána do webových prezentací městských částí, organizací a spolků.
- Cílem portálu je vytvořit prostředí, které občanům Prahy:
  - nabídne kvalitně tříděné a snadno dostupné informace a on-line služby,
  - zjednoduší jejich komunikaci s úřadem a politickými představiteli města.
- Co lze na portálu nalézt:
  - elektronické služby a aplikace (dopravní kamery, InterSpis ...)
  - praktické informace (poplatky, krizové řízení, informace z MHMP...)
  - Atraktivní obsah (aktuální informace z kulturního a společenského dění v metropoli).

# Portál v roce 2007 (homepage)



Uživatel: **Jaroslav Novotný** [nastavení](#) [odhlásit](#) MHD Taxi Knihovna Moje Praha

**Portál města Prahy**  
Magistrát hlavního města Prahy

**Vyhledávání:**

**Dnes** 25/18°C **Zítřa** 25/18°C [další dny](#)

**Vítejte na portálu města Prahy.**  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed venenatis imperdiet mi. Donec hendrerit elit non sem. Proin ligula enim, egestas quis, euismod vitae, varius vel, nisl.

[English](#)  
[Deutsch](#)  
[Russian](#)

**Občan** **Podnikatel** **Turista** **Moje Praha**

**MHD v Praze**  
jízdní řády, vyhledávání tras

**Taxislužba v Praze**  
taxi, stížnosti, informace

**Počasí v Praze**  
předpověď, Vltava, teploty

[více pro občany](#)

**Donec nonummy diam**  
Nunc vitae sapien. Sed moles tie tortor non ligula. Integer in sem. Aliquam odio dolor,

[další novinky](#)

**MHD v Praze**  
jízdní řády, vyhledávání tras

**Taxislužba v Praze**  
taxi, stížnosti, informace

**Počasí v Praze**  
předpověď, Vltava, teploty

[více pro podnikatele](#)

**Donec nonummy diam**  
Nunc vitae sapien. Sed moles tie tortor non ligula. Integer in sem. Aliquam odio dolor,

[další novinky](#)

**MHD v Praze**  
jízdní řády, vyhledávání tras

**Taxislužba v Praze**  
taxi, stížnosti, informace

**Počasí v Praze**  
předpověď, Vltava, teploty

[více pro turisty](#)

**Donec nonummy diam**  
Nunc vitae sapien. Sed moles tie tortor non ligula. Integer in sem. Aliquam odio dolor,

[další novinky](#)

**Moje Praha**  
Moje Praha dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus imperdiet lobortis nisl. Proin et neque. Ut eu nunc. Ut eu nunc. Phasellus imperdiet lobortis nisl. Proin et neque.

[Moje Praha](#)  
[Nastavení](#)

**Pražský Maratón 2006**  
Již po desáté se v Praze poběží mezinárodní maratón

**Rekonstrukce metra**  
18.5. - 22.5. rekonstrukce stanice metra A - Muzeum

[další informace](#)

[Kontakty](#) | [Textová verze](#) | [Mapa serveru](#) | [Prohlášení o přístupnosti](#) | [RSS](#)

© 2006 Magistrát HL.M. Prahy [Nahoru](#)



## Portál v roce 2007

- Portál praha.eu byl při svém spuštění pouhou designově upravenou verzí tehdejších webových stránek MHMP.
- Od samého počátku se posouval směrem k modernímu všestrannému portálu, který je schopen nabízet praktické informace a služby obyvatelům i návštěvníkům Prahy.
- Cílem portálu v tomto období bylo vytvořit:
  - dostatečně flexibilní IT prostředí pro zavádění nových on-line služeb,
  - alternativu k oficiálním "úřednickým" webovým stránkám, které budou občany informovat o dění v metropoli.
- Mezi hlavní problémy patřila nízká návštěvnost stránek, která byla způsobena relativně malým obsahem a neexistencí moderních on-line služeb.

# Portál v roce 2008–2009 (homepage)



Uživatel: nepřihlášen [Přihlásit](#) [Registrace](#) [Moje podání](#) [Nápověda](#) [Moje Praha](#) Česky [English](#)

**PRAHA.EU** **Portál**  
hlavního města Prahy

Dnes  
17°C

Zítřa  
10°C

Pozítří  
9°C

[Hledej](#)

[Hlavní stránka](#) [Občan](#) [Podnikatel](#) [Turista](#) [Úředník](#) [Extra](#) [Opencard](#) [Elektronické služby](#) [Mapy](#)



**Trať na Strahově je otevřená všem**  
Vyzkoušejte jak to klouzalo Jönssonovi nebo Korostělevové!

**Praha sněhovou kalamitu zvládá**  
Bezplatná informační linka 800 100 991 je pro občany v provozu 24 hodin.

**Ptali jste se ředitele Městské policie**  
Vladimír Kotrouš odpovídal v on-line rozhovoru návštěvníkům portálu.

**Slovo primátora**



Máme žitvou nejlepší MHD v Evropě, jsme pátým nejbohatším regionem EU a osmým nejpoctivější město na světě.

[Praha očima ciziny](#)

**Vyhovuje vám Opencard jako průkazka MHD?**

ANO  68%

NE  32%

**Aktuality z Prahy**

**S Opencard do fronty nemusíte**  
Kupte si kupon na internetu, využijte e-shop Dopravního podniku.

**VIDEO: Pražský novoroční ohňostroj**  
Podívejte se na záznam kouzelné přehlídky barev a tónů.

**První Pražánky přivítá primátor v únoru**  
Na Nový rok se v Praze narodilo 28 dětí.

**Nový elektrobus jezdí k Nemocnici pod Petřínem**  
Linka 292: autobusy jako v Itálii.

**Nájemné v bytech hlavního města je od ledna dražší**  
Zvýšení nájmu se dotkne asi 5000 bytů

**Pozor, zpomalte na magistrále**  
Kde od 1. ledna můžete autem jen 50 km/h?

**Webkamery on-line**  
Záběry z kamer a mapa s uzavírkami a hustotou provozu

**On-line rezervace pro vyřízení řidičského průkazu**  
Rezervujte si čas návštěvy na Odboru dopravní správních agend

**Pražské mosty Praha virtuální**  
Úchvatné panoramatické pohledy na mosty, od věží až po mosty

**Havární vody na ulici Tegerova**  
Oprava bude trvat do 12. ledna.

**Nový autobus jezdí do Chýně**  
Rozšiřuje se spojení do obcí u Prahy.

**O portálu Praha.eu**  
Zajímá nás váš názor!

**www.cistapraha.cz**  
Zvýšit úroveň životního prostředí a čistoty - to je cílem nového projektu

**Praha cyklistická On-line průkazka**  
Řekněte nám, jak se vám jezdí po Praze na kole?

**Pražané, chráníme vás**  
Informujte se o prasečí chřipce  
Aktuální informace a doporučení týkající se výskytu onemocnění

**Rodina portálových webů**

- [Magistrát hl. m. Prahy](#)  
Informační server radnice.
- [Zdravotnický portál města Prahy](#)
- [Portál pro sociální oblast města Prahy](#)
- [Protikorupční politika](#)
- [Dopravní situace v Praze](#)
- [Praha virtuální](#)
- [Listy hlavního města Prahy](#)  
Znáte je ze svých schráněk, ale na internetu jimi můžete listovat kdykoliv. Listy hlavního města Prahy se na stránkách Praha.eu představují v nové podobě.

<p><a href="#">Městská policie</a> <a href="#">Záchranná služba</a> <a href="#">TIS</a> <a href="#">PIS</a></p>	<p><a href="#">Muzeum hl. m. Prahy</a> <a href="#">Galerie hl. m. Prahy</a> <a href="#">Městská knihovna</a> <a href="#">ZOO Praha</a></p>	<p><a href="#">Prohlášení o přístupnosti</a> <a href="#">Pražské služby</a> <a href="#">Dopravní podnik</a> <a href="#">ROPID</a></p>	<p><a href="#">Provozní podmínky a ochrana soukromí</a> <a href="#">Mapa stránek</a> <a href="#">Kontakty</a></p>	<p>Aktualizováno 30. března 2010</p> <p>© 2006 – 2009 Magistrát hl. m. Prahy</p>
---	--	---	---	--

48

## Portál v roce 2008 - 2009

- Silná podpora vedení města při budování moderní elektronické prezentace, která se vyznačovala:
  - zaváděním nových on-line služeb s vysokou přidanou hodnotou pro občany (dopravní kamery; Vím, jak řídím; Sdílený web; ),
  - snahou o maximální integraci portálu a dalších celoměstských projektů (Pražské kontaktní centrum, Virtuální Praha, mapový portál apod.),
  - vytvářením atraktivního obsahu z dění v metropoli.
- Mezi hlavní cíle pro toto období patřilo:
  - posílit pozici portálu jako hlavní vstupní brány do webových prezentací městských částí a organizací,
  - dosáhnout větší míry spolupráce portálu, městských částí a městských organizací (sdílení novinek, společná propagace zajímavých služeb, kalendář kulturních akcí apod.),

## Portál v roce 2008 - 2009

- zavést komunitní služby pro občany a zapojit je do dění v Praze (online rozhovory a průzkumy, ankety, diskusní fóra apod.),
- dosáhnout větší transparentnosti veřejné správy a zefektivnit činnost úřadů města.
- Zhodnocení tohoto období:
  - 15 místo v celosvětovém srovnání Digital Governance in Municipalities Worldwide za rok 2007 a **2 místo za rok 2009**,
  - 3 místo v soutěži Zlatý erb za rok 2009,
  - Zakázky pod lupou získaly Zlatý erb 2010 za nejlepší el. službu
  - dosažení významného nárůstu počtu uživatelů.

Metrika	Rok 2007	Rok 2008	Rok 2009
Počet návštěv	74 338	2 005 701	4 941 069
Počet zobrazených stránek	125 808	9 017 668	17 277 914
Počet stránek za návštěvu	1,69	4,5	3,50

# Portál v roce 2010 + (homepage)

PRAHA.EU

PRA  
PRA  
PRA  
PRA

HA  
GA  
GA  
G

The screenshot shows the Praha.eu website interface. At the top, there's a navigation menu with 'Přihlášení', 'Registrace', 'Hledat', and 'Hlásková'. Below that, a search bar and a 'Hledat' button with the number '12444'. The main content area is divided into several sections: a large banner for a marathon, a search bar, and several news articles. The news articles include 'Brendan Perry vystoupí v Arše', 'Pavel Bém vykládá Moskvě účast a nabízí pomoc', and 'Příběh dělníků, kteří pomáhají městu'. There are also sections for 'Novinky z městských částí' and 'Dopravní omezení a závazky'. The footer contains contact information for various city services and a copyright notice for 2009.



## Portál v roce 2010 +

- Mezi hlavní cíle portálu v tomto období patří:
  - nabídnout občanům, turistům, podnikatelům a organizacím kvalitně tříděné a snadno dostupné informace a služby,
  - zjednodušit komunikaci výše uvedených cílových skupin s úřadem,
  - vytvořit podmínky pro účinný dialog politické reprezentace s občany a rozvoj moderní občanské společnosti participující na správě města,
  - napomáhat ke zvýšení kvality, efektivnosti a transparentnosti veřejné správy, činnosti úřadů a organizací města,
  - zkvalitnit vnitřní strukturu a komunikaci MHMP, městských částí a organizací,
  - vytvořit podmínky pro řízení vztahů s uživateli a pro rozvoj služeb prostřednictvím dalších komunikačních platforem (PKC, mobilní technologie, kontaktní místa veřejné správy apod.).

Děkuji za pozornost ...

# Hodnocení webových stránek městských částí Prahy 2009

## František Balogh

Odborník v oblasti informačních systémů a technologií

Jedním z nejvýznamnějších současných projektů strategie ePraha hlavního města Prahy je evaluace webů městských částí a popis jejich nejlepší praxe. Praha navázala v tomto projektu spolupráci s E-Governance Institute při Rutgers University v Newarku, USA, který je autorem uznávaného bi-anuálního hodnocení webů světových měst Digital Governance in Municipalities Worldwide (DGMW).

## Městské části Prahy

Projekt evaluace internetových stránek městských částí proběhl ve dvou fázích: 1. Evaluace stránek a 2. Případové studie popisující „best practices“ v pěti oblastech evaluace. Jsou to oblasti zabezpečení, obsah, přístupnost, služby a participace občanů. Spolupráci s Rutgers University na zkvalitnění webových stránek městských částí Praha využila jedinou mezinárodně uznávanou metodologii pro hodnocení municipálních webů. Zásadním přínosem metodologie DGMW je vysoký stupeň objektivity a replikovatelnosti. Metodologie umožňuje vývoj webů při následujících re-evaluacích městských částí hodnotit kvantitativně. Metoda měří nejen vývoj lepší-horší, ale určí také, o kolik se kvalita zvýšila či snížila.

## Metodologie DGMW a městské části Prahy

Získání dat pro hloubkové analýzy proběhlo na bázi mystery shopping. Tímto

způsobem bylo provedeno hodnocení internetových stránek všech 22 správních obvodů Hlavního města Prahy. Každému obvodu se věnovali dva hodnotitelé, v případě nesouhlasných hodnocení se do hodnocení zapojil supervizor hodnocení. Otázkové okruhy byly přizpůsobeny podmínkám České republiky. Hodnocení vychází z 98 otázek, pokrývajících pět základních kritérií. Každá z pěti hodnocených oblastí se skládá z 18 až dvaceti otázek, které nabízejí 2 až 4 možnosti odpovědi. Jako nezbytné se ukázalo ustavení týmu odborníků, kteří na průběžné bázi kontrolovali přípravu evaluace i její průběh z hlediska přesného přenosu smyslu jednotlivých kritérií v tuzemském prostředí. Šest členů řídicího týmu zprostředkovalo know-how Rutgers university. Tři členové se zkušenostmi a zájmem z praktické veřejné správy a z akademie konzultovali přizpůsobení metodologie podmínkám Prahy a zajišťovali přenos know-how na jednotlivé evaluátory.

## Nejlepší praxe Prahy

Nejlepší celkový výsledek dosáhla MČ Praha 1, která obsadila celkově první místo. MČ Praha 1 dosáhla nejlepšího výsledku hned ve dvou oblastech: v kategoriích Obsah a Služby. První městská část dosáhla také na druhé místo v kategorii participace občanů.

V oblasti Zabezpečení dominuje MČ Praha 5. Výzkum ukázal, že tato městská část je prakticky jedinou, která dosáhla podstatné úrovně zabezpečení. Všechny ostatní městské části jsou (s výjimkou Prahy 21 a Prahy 16) v oblasti zabezpečení spíše na začátku. V oblasti Přístupnost dosáhla nejlepšího výsledku MČ Praha 16. V oblasti Participace občanů přesvědčivě dominuje MČ Praha 6. Výborný výsledek dosáhla MČ Praha 14, která celkově obsadila páté místo a dosáhla druhého nejlepšího výsledku v oblasti Služby.



## František Balogh

František Balogh je odborníkem v oblasti informačních systémů a technologií, zejména v oblasti inovativních elektronických služeb e-Commerce a e-Government. Po dobu své dvacetileté praxe získal bohaté zkušenosti s řízením rozsáhlých projektů i složitě strukturovaných programů obzvláště v oblasti veřejné správy, bankovníctví a telekomunikací. Od roku 2000 je držitelem mezinárodního certifikátu v oblasti řízení projektů Project Management Professional (PMP) udělovaného renomovanou organizací Project Management Institute (USA) na základě prokázání rozsáhlé praxe a úspěšného absolvování rigorózní zkoušky. V současné době se věnuje odbornému poradenství v oblasti řízení projektových portfolií a implementace principů enterprise architecture v podmínkách veřejné správy.

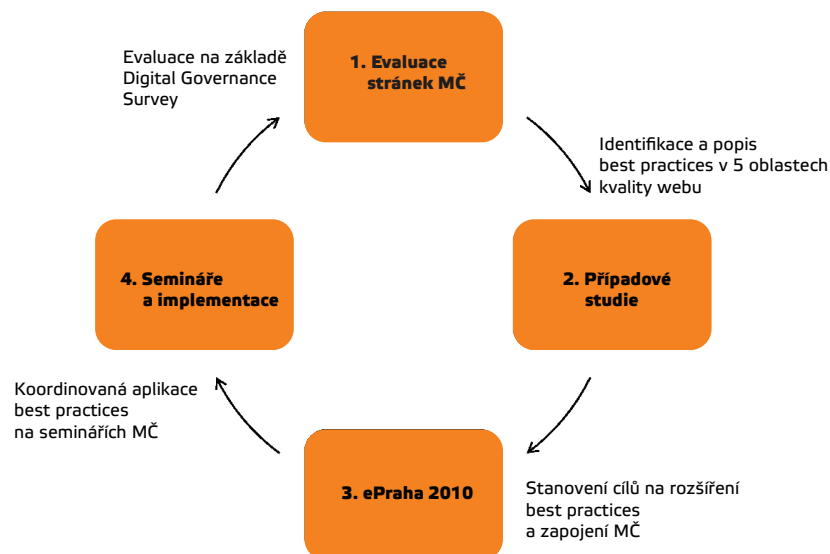
## Případové studie

Pro definování „best practices“ na případových studiích byly vybrány městské části, které v jednotlivých oblastech dominovaly. Tyto městské části zároveň celkově obsadily první čtyři místa. Jako pátá část pro pátou případovou studii byla vybrána MČ Praha 14, která celkově obsadila páté místo. Tématem této případové studie je oblast služeb, protože MČ Praha 14 byla v této oblasti druhá nejlepší, těsně za MČ Praha 1.

## Budoucnost evaluace

Projekt evaluace internetových stránek stojí po dokončení analýzy na rozcestí – jak zužitkovat již dokončené subtilní vyhodnocení webů městských částí a jak zajistit další stabilní a rychlý vývoj těchto webů na základě formulované nejlepší praxe? Přichází důležitá fáze seznámení všech stakeholderů s výsledky analýzy a rozhodnutí o cestě implementace doporučení.

Obrázek navrhuje jednu z možných cest. Zkušenosti s hodnocením webů městských částí umožňují uspořádání progresových seminářů, například s motivačním systémem pro účast městských částí. Seminářů by se měly věnovat všem pěti oblastem hodnocení DGMW. Následuje opětovná evaluace webů MČ jako ověření implementace předaných poznatků.



Městská část	Umístění	Výsledek
Praha 1	1.	41.80
Praha 16	2.	41.63
Praha 6	3.	39.26
Praha 5	4.	36.96
Praha 14	5.	35.20
Praha 12	6.	34.27
Praha 11	7.	33.50
Praha 4	8.	29.49
Praha 17	9.	29.40
Praha 2	10.	28.54
Praha 10	11.	28.29
Praha 7	12.	28.22
Praha 13	13.	27.48
Praha 21	14.	27.42
Praha 3	15.	26.94
Praha 19	16.	26.49
Praha 18	17.	26.05
Praha 8	18.	25.89
Praha 15	19.	24.72
Praha 22	20.	20.83
Praha 9	21.	18.30
Praha 20	22.	15.65

# Vlastnosti úspěšných internetových prezentací

Jiří Štěpán

- Jak postavit úspěšný web
- Kritéria úspěchu
- Web státní správy
- Návštěvnost
- Aktuálnost informací
- Uživatelská zpětná vazba
- Praha.eu – měření a obsah



## **Jiří Štěpán**

Jiří Štěpán je absolventem fakulty elektrotechnické ČVUT, obor výpočetní technika. Do společnosti ET NETERA nastoupil v roce 1998 na pozici vývojáře WWW aplikací. Od té doby postupně pracoval jako project manager, analytik, obchodník a konzultant na řadě projektů pro klíčové zákazníky. Nyní vede oddělení research and development. Mluví anglicky, německy a rusky. Aktivně se věnuje vytrvalostním sportům, cyklistice a asijským bojovým uměním. Miluje vysokohorskou turistiku, sci-fi a divadlo. Je ženatý a má dvojčata.

# Vlastnosti úspěšných webových prezentací

Jiří Štěpán, duben 2010





# Jak postavit úspěšný web

**Tři jednoduché základní kroky:**

- 1. Stanovte si kritérium úspěchu webu**
- 2. Stanovte osobu jeho dosažení**
- 3. (vyberte vhodnou technologii a dodavatele)**
- 4. Měřte míru dosažení a web postupně upravujte**

# Kritéria úspěchu – jak navrhnout?

- **Nedefinujte jich mnoho 3 až 5, na které se soustředíme**
- **Nejsou univerzální – každá skupina uživatelů má jiné potřeby**
- **Musíme vědět jak je měřit a jak je porovnávat s minulostí**

# Web státní správy – kritéria úspěchu

## ➤ Návštěvnost webu a její struktura

- Přímá návštěvnost ~ loajalitě
- Vyhledávače ~ kvalitě informací

## ➤ Aktivita návštěvníků

- Počty registrací, podání, stažení dokumentů
- Zpětná vazba

## ➤ Kvalita informací

- Aktuálnost a úplnost
- Rychlost publikace
- Klasifikace

## ➤ Technická kvalita

- Audit přístupnosti, dostupnost, bezpečnost

# Návštěvnost a její měření

➤ **Rok 2009+ je rokem webové analytiky**

➤ **Moderní nástroje poskytují obrovské možnosti**

- Sledování zdrojů návštěvnosti
- Vyhodnocování efektivity aktivit
- Segmentace uživatelů
- Propojení online a offline aktivit
- Dataminingu

➤ **Nástroje jsou dostupné, trh je bohatý:**

- Google Analytics zdarma, Yahoo analytics téměř zdarma
- Google Urchin za 3000USD, ...

➤ **Zpravidla je nutné kvalifikované nastavení**

# Návštěvnost a její vyhodnocování

➤ **Jedna zpráva za rok opravdu nestačí !!**

➤ **Hlavním parametrům webu se věnujte nejdéle na měsíční bázi**

➤ **Zatáhněte do hry autory informací**

- Jde to – každý se rád podívá na grafy

➤ **Měřicí nástroj musí kopírovat vývoj webu!**

- Trvalý rozvoj a nastavování

# Aktuálnost informací - CMS

Kvalitní systém pro správu obsahu umožňuje:

➤ **Bezbariérový vstup informací od autorů**

➤ **Kontrolu jejich toku k uživateli**

- Schvalování
- Platnost

➤ **Automatizaci rutinních činností, publikaci dat z interních systémů**

➤ **Bohaté možnosti jejich prezentace odpovídající současným trendům na webu**

- SEO, diskuse, propojení se sociálními sítěmi, ...



# Uživatelská zpětná vazba

➤ Web nemá nikdy zavřeno

➤ Uživatelé jsou zvyklí komentovat, hodnotit sdílet informace

- Diskuse (a čekají odpovědi)
- Hodnocení
- Sdílení nalezené informace

➤ Pokud neposkytnete nástroje vy, využijí nástroje mimo vaši kontrolu

# Uživatelská zpětná vazba

## ➤ Nabídněte možnost diskutovat

- Lze moderovat
- Propojení se sociálními sítěmi pomůže kultivovanosti

## ➤ Vyčleňte zdroje reagující na požadavky

## ➤ Monitorujte sociální sítě

- Twitter, Google Live search, ....
- Reagujte



**... zajímavé inovace**

**PRAHA.EU**

# Měření

## ➤ Použit systém Google Analytics

- 16 samostatných profilů
- Pravidelné vyhodnocování dat

## ➤ Nasazeno pro celý konglomerát webů MHMP se sledováním přechodů

## ➤ Vyhodnocováno na měsíční bázi

## ➤ Použito pro kvalitní SEO

# Obsah

## ➤ Nasazen CMS jNetPublish

- Maximálně jednoduchá editace obsahu
- Snadný vstup dat z MS Office apod.
- Možnost vývoje aplikací integrovaných s obsahem
- Plně lokalizované
- ...

## ➤ Postupně migrovány prezentace MHMP

- Sdílení obsahu
- Jednotný vzhled a konzistence



# Děkuji za pozornost

Ing. Jiří Štěpán  
Research&Technology director

ET NETERA | smart e-business solutions  
[www.etnetera.cz](http://www.etnetera.cz)

[jiri.stepan@etnetera.cz](mailto:jiri.stepan@etnetera.cz)  
<http://twitter.com/JiriStepan>







**OCENĚNÍ**

\*stylesheet" href="...  
e="text/javascript" src="/cps/design/...  
javascript" src="/cps/.../main.js">  
javascript" src="/cps/.../jquery-1.4.2.m...  
nt.css" rel="st...  
" type="applic...  
ion" content="...  
content="\*\* /><!--chea...>Domovská strán...  
ka Praha | Praha 1</title>  
" type="RSS MČ



## **Web Prahy vyhodnocen jako druhý na světě a nejlepší v Evropě!**

**Praha, 21. duben 2010 – Renomovaný The e-Governance Institute dnes zveřejnil žebříček webových stránek světových metropolí. Na vynikajícím druhém místě (viz. tabulka níže) se v něm umístil internetový portál hlavního města Prahy <http://www.praha.eu>. Praha je navíc podle žebříčku nejlepší v Evropě a dosáhla historicky druhého nejvyššího bodového výsledku. „Skvělé umístění je výsledkem dlouhodobé systematické práce, která nám umožnila výrazně pozdvihnout úroveň on-line služeb od posledního hodnocení v roce 2007. Ukazuje se, že i přes různé překážky na cestě, je v oblasti e-governmentu odvedeno mnoho práce“ řekl primátor hlavního města MUDr. Pavel Bém.**

Hodnocení „Digital Governance in Municipalities Worldwide“ je jediné svého druhu, které nehodnotí webové stránky měst subjektivně podle jejich designu, nýbrž na základě objektivních kritérií. The E-Governance Institute, který je součástí prestižní Rutgers University v Newarku (USA), provádí ve spolupráci s Division for Public Administration and Development Management Organizace spojených národů hodnocení internetových stránek světových metropolí každé dva roky již od roku 2003. V roce 2005 Praha obsadila 14. místo a ve 2007 15. místo. V právě zveřejněném žebříčku Praha kromě druhého místa získala i jedno prvenství – oproti roku 2007 udělala ze všech hodnocených měst největší pokrok (viz tabulka níže).

„O dobré práci Odboru informatiky MHMP svědčí kromě 2. místa v žebříčku i markantní nárůst návštěvnosti portálu. Ta nyní dosahuje téměř 600 tisíc návštěv měsíčně. Zatímco předchozí stránky byly jen internetovou vývěskou magistrátu a jejich funkcí bylo zpřístupnit zveřejňované informace o činnosti úřadu občanům Prahy, současný portál je hlavní elektronickou vstupní bránou k informacím a službám poskytovaným Prahou pro obyvatele města, ale i pro ty, kteří do ní přijíždějí za prací i zábavou. Důraz klademe

rovněž na interaktivitu a zpřístupnění některých služeb úřadů prostřednictvím internetu. Občané tak ušetří čas za cesty k přepážkám,“ řekl náměstek primátora Milan Richter. Stránky provozují služby, jako jsou interaktivní mapy, informační systém o stavu dopravy v Praze včetně on-line záběrů kamer či podávání elektronických formulářů.

Cenu za nejvýraznější prokrok mezi světovými městy v rámci minulého období převezme z rukou Marka Holzera Ing. Václav Kraus, který byl během celého hodnoceného období ředitelem odboru informatiky MHMP.

Weby světových měst byly hodnoceny na základě 98 kritérií, rozdělených do kategorií zabezpečení, přístupnost stránek, obsah, služby na stránkách a zapojení občanů do rozhodování města. Kritéria například zkoumají, zda stránky chrání soukromí návštěvníků, jaké záležitosti lze s úřadem vyřídit po internetu či jak rychle reagují politici na dotazy občanů vložených na on-line fórum.

Umístěním portálu <http://www.praha.eu> v první světové trojce však úsilí o vysokou kvalitu elektronické veřejné správy v Praze nekončí. Přirozeným dalším krokem je dosáhnout stejné kvality i u internetových stránek pražských městských částí. V současnosti jsou metodologií „Digital Governance in Municipalities Worldwide“ hodnoceny stránky 22 městských částí Prahy a zpracovávají se přehledy úspěšných projektů městských částí.

Výsledky hodnocení internetových stránek městských částí budou zveřejněny na konferenci ePraha 2010, která proběhne 21.-22. dubna 2010. Konference se koná pod záštitou primátora a zúčastní se jí i zakladatel a současný ředitel e-Governance Institute, světový „guru“ elektronické veřejné správy Marc Holzer, který na konferenci bude s městskými částmi hovořit o tom, jak jejich internetové stránky dále zlepšit.

**TOP 20 světových metropolí v žebříčku Digital Governance Worldwide 2005-2009**

Pořadí	2009		2007		2005	
	Místo	Bodů	Místo	Bodů	Místo	Bodů
1	Soul	84,74	Soul	87,74	Soul	81,70
2	Praha	72,84	Hongkong	71,24	New York	72,71
3	Hongkong	62,83	Helsinky	71,01	Šanghaj	63,93
4	New York	61,10	Singapur	68,56	Hongkong	61,51
5	Singapur	58,81	Madrid	67,98	Sydney	60,82
6	Šanghaj	57,41	Londýn	65,79	Singapur	60,22
7	Madrid	55,59	Tokyo	59,89	Tokyo	59,24
8	Vídeň	55,48	Bangkok	59,01	Curych	55,99
9	Auckland	55,28	New York	56,54	Toronto	55,10
10	Toronto	52,87	Vídeň	53,99	Riga	53,95
11	Paříž	52,65	Dublin	53,38	Varšava	53,26
12	Bratislava	52,51	Toronto	51,99	Reykjavík	52,24
13	Londýn	51,96	Berlín	51,36	Sofia	49,11
14	Jeruzalém	50,64	Curych	51,02	Praha	47,27
15	Tokyo	50,59	Praha	50,34	Lucemburk	46,58
16	Záhřeb	50,16	Buenos Aires	49,89	Amsterdam	46,44
17	Lublaň	49,39	Bratislava	49,82	Paříž	45,49
18	Lisabon	48,82	Sydney	48,60	Macao	45,48
19	Brusel	48,01	Amsterdam	47,72	Dublin	44,10
20	Johannesburg	47,68	Řím	46,98	Bratislava	43,65



# 5

**ROZHOVORY**



## Úvod

V září až listopadu 2009 proběhlo hodnocení webových stránek 22 městských částí Prahy. Toto hodnocení vycházelo z metodologie 100 City Survey, vyvinuté na půdě E-Governance Institute při Rutgers University. Tento projekt zprostředkuje pražským městským částem hodnocení, kterým prošel web hlavního města a kterým se Praha inspirovala při jeho vývoji.

Hlavní výhoda metodologie 100 City Survey a její přidaná hodnota oproti jiným hodnocením spočívá v tom, že hodnocení není postaveno na subjektivním vnímání osoby hodnotitele. Kritéria jsou vymezena tak, aby jejich hodnocení bylo replikovatelné jiným hodnotitelem se stejným výsledkem.

Cílem hodnocení bylo identifikovat „best practices“ na úrovni městských částí hlavního města Prahy v oblasti elektronické správy. V lednu 2010 byly v Praze týmem Rutgers University vedeny strukturované rozhovory s pracovníky městských částí Prahy, které v jednotlivých oblastech představují současnou nejlepší praxi.

## Struktura rozhovorů

Struktura rozhovorů vycházela z požadavků zadavatele hlavního města Prahy. Úvodní část tvořilo vyjasnění pozice zainteresovaných subjektů, tedy městské části, subdodavatelů, spolupracujících jiných městských částí apod. Důležitou částí je popis formálních a neformálních rozhodovacích mechanismů ve zkoumané agentuře.

Druhá fáze spočívala v analýze prostředí, ve kterém byly „best practices“ vyvinuty. Jde o faktory, které byly aktéry identifikovány jako klíčové pro dosažení současné úrovně webových stránek. Byly zároveň identifikovány faktory s negativním vlivem na realizaci projektů. Třetí fázi tvořilo objasnění skutečných historických rozhodnutí a souvislostí, které formovaly cestu k současné vysoké úrovni v dané oblasti hodnocení. Jsou popsány metody a postupy jednotlivých projektů, identifikovány důležité iniciativy a klíčová rozhodnutí. Nakonec byla mapována vize vývoje elektronické správy do dalších let. Důraz byl kladen především na zavedený mechanismus plánování změn a nových aplikací v dané městské části.

Fáze	Náplň
I. Úvod	definice účelu případové studie identifikace důležitých zainteresovaných subjektů popis formálních i neformálních rozhodovacích mechanismů
II. Pozadí	identifikace klíčových faktorů ovlivňujících rozvoj eGovernmentu ve vybraném obvodu / MČ a historických precedentů identifikace hlavních problémů a příležitostí popis vedlejších problémů a jejich důsledků analýza konkurenčního prostředí
III. Popis případu	role řídicích struktur organizace metody a postupy realizace e-Government projektů a iniciativ identifikace podpůrných mechanismů identifikace strategických iniciativ a klíčových rozhodnutí
IV. Analýza	popis možných způsobů řešení (využití SWOT analýzy) vize rozvoje eGovernmentu v příštích 3-5 letech doporučení a jejich zdůvodnění

## Realizace rozhovorů

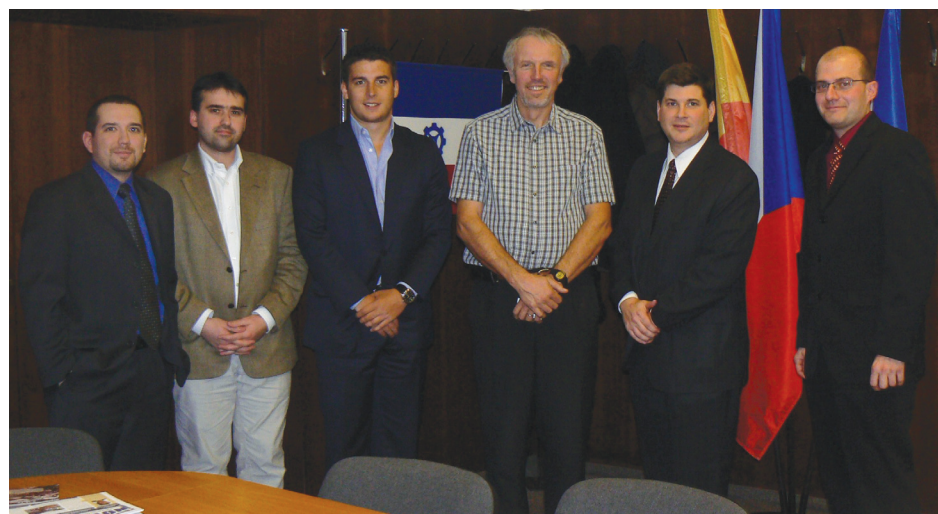
### Praha 5

Zaměření studie	Zabezpečení
Místo	Nová radnice, Mariánské náměstí 2
Čas	13. ledna 2010, 10 hodin
Moderátor	Tomáš Jirsa, C & B Roman Pazderník, C & B
Participanti	Jan Skalický zastupitel odpovědný za ICT  Jaroslav Neubauer asistent starosty  Radovan Myslík tiskový mluvčí a webmaster  Jana Kabátková dodavatel technického řešení
Výzkumný tým	James Melitski Rutgers University  Tony Carrizales Rutgers University

### Praha 16

Zaměření studie	Přístupnost
Místo	Radnice Prahy 16, Václava Balého 23
Čas	13. ledna 2010, 14 hodin
Moderátor	Tomáš Jirsa, C & B
Participanti	Pavel Jirásek tajemník  Jan Farník webmaster
Výzkumný tým	James Melitski Rutgers University  Tony Carrizales Rutgers University

### Výzkumný tým se zástupci šestnácté městské části





## Praha 6

Zaměření studie	Participace
Místo	Radnice Prahy 6, Čs. armády 23
Čas	14. ledna 2010, 10 hodin
Moderátor	Roman Pazderník, C & B
Participanti	Martin Šalek mluvčí
	Radek Pilát webmaster
Výzkumný tým	James Melitski Rutgers University
	Tony Carrizales Rutgers University

## Praha 14

Zaměření studie	Služby
Místo	Nová radnice, Mariánské náměstí 2
Čas	14. ledna 2010, 13.30
Moderátor	Roman Pazderník, C & B
Participanti	Věra Rendlová webmaster
Výzkumný tým	James Melitski Rutgers University
	Tony Carrizales Rutgers University

## Praha 1

Zaměření studie	Obsah
Místo	Radnice Prahy 1, Vodičkova 18
Čas	15. ledna 2010, 11 hodin
Moderátor	Roman Pazderník, C & B
Participanti	Radka Fleischmannová tajemnice

Zaměření studie	Obsah
Participantů	Jiří Verner koordinátor webu a hlavní webmaster
	David Soukup Vedoucí oddělení řízení projektů
	Tomáš Zienert technický webmaster
Výzkumný tým	James Melitski Rutgers University
	Tony Carrizales Rutgers University

#### Výzkumný tým se zástupci Prahy 1







**MĚSTSKÉ ČÁSTI**

## **OBSAH**

<b>1. ÚVOD</b> .....	<b>80</b>
<b>2. VÝSLEDKY</b> .....	<b>88</b>
<b>3. PRAHA 1</b> .....	<b>92</b>
<b>4. PRAHA 16</b> .....	<b>95</b>
<b>5. PRAHA 6</b> .....	<b>98</b>
<b>6. PRAHA 5</b> .....	<b>101</b>
<b>7. PRAHA 14</b> .....	<b>104</b>
<b>8. ZÁVĚR</b> .....	<b>107</b>
<b>9. PŘÍLOHA: KRITÉRIA HODNOCENÍ</b> .....	<b>114</b>
<b>10. REFERENCE</b> .....	<b>116</b>
<b>11. PODĚKOVÁNÍ</b> .....	<b>117</b>

© National Center for Public Performance 2010  
E-Governance Institute  
National Center for Public Performance  
School of Public Affairs and Administration  
Rutgers, The State University of New Jersey, at Newark  
111 Washington Street  
Newark, New Jersey, 07102  
<http://spaa.newark.rutgers.edu/>

## **E-Government a nejlepší praxe v městských částech hlavního města Prahy**

### **E-governance Institute - National Center for Public Performance**

School of Public Affairs and Administration

Rutgers University at Newark

Vedoucí výzkumu

Marc Holzer, Rutgers University, Newark

Výzkumný tým, E-governance Institute

Tony Carrizales, Marist College

James Melitski, Marist College

Aroon Manoharan, Kent State University

Na výzkumu spolupracovaly tyto instituce:

### **Public Technology Institute (PTI)**

Výkonný ředitel

Alan Shark

### **Magistrát hlavního města Prahy**

Ředitel odboru informatiky v letech 2008 – 2009

Václav Kraus

Řízení projektu

František Balogh

Řízení výzkumu v Praze

Alan Ruud, Advanced Management Services

František Knotek, Winsite, a. s.

Tomáš Jirsa, ředitel, C&B Communication Group, s. r. o.

Roman Pazderník, C&B Communication Group, s. r. o.



# 1. ÚVOD

„Máme příležitost aplikovat e-Government jako cestu k dosažení vyšší výkonnosti a efektivnosti v rámci městské i regionální samosprávy.“

**Václav Kraus,**  
**ředitel odboru informatiky Magistrátu**  
**hl. m. Prahy v letech 2007 – 2010**

Plody nepřetržitého proudu inovativních aplikací a nových technologií začínají využívat města po celém světě. Vznikají tak nové přístupy a nové formy správy věcí veřejných. Klíčovou aplikací, která spolu s dalšími nástroji informačních a komunikačních technologií podporuje zavádění e-Governmentu – elektronické veřejné správy – na úrovni samosprávy i státní správy, jsou internetové stránky. Tématem této studie je dynamický vývoj elektronické veřejné správy v hlavním městě Praze.

V uplynulých deseti letech zaznamenalo hlavní město Praha v oblasti elektronické veřejné správy pozoruhodný pokrok. Projevem tohoto pokroku je neustálé zavádění nových technologií a internetových aplikací. Na podzim 2009 inicioval ředitel odboru informatiky Magistrátu hl. m. Prahy Václav Kraus analýzu a vyhodnocení kvality internetových stránek městských částí. Kvantitativní analýza, která je výsledkem spolupráce výzkumného týmu s E-Governance Institute při Rutgers University v Newarku (Rutgers E-Governance) a Public Technology Institute ve Washingtonu D.C. (PTI), shrnuje úroveň elektronické veřejné správy a on-line přístupnosti ve všech 22 městských částech Prahy. Výzkumný tým Rutgers E-Governance/PTI dále zpracoval v lednu 2010 na základě výsledků analýzy kvalitativní případové studie nejlépe hodnocených pěti městských částí.



Obrázek 1-1 Portál hlavního města Prahy (<http://www.praha.eu>)

Tento výzkumný projekt má v konečném důsledku sloužit k dalšímu zkvalitňování elektronické veřejné správy Prahy i širšího regionu. Výzkum i případové studie byly přijaty jak představiteli města tak samotnými účastníky výzkumu jako příležitost využít dynamického rozvoje elektronické veřejné správy jako nástroje k dosažení vyšší výkonnosti a efektivnosti veřejné správy obecně v celém regionu. Následující kapitoly obsahují výsledky výzkumu a samotné případové studie. Důraz jsme kladli zejména na vyhodnocení příznivých okolností, ale i na analýzu překážek, se kterými se pracovníci městských částí Prahy při zavádění elektronické veřejné správy setkávali.





Obrázek 1-2 Městské části hlavního města Prahy

Prahu tvoří 22 oddělených autonomních administrativních celků, které spravují vlastní internetové stránky a jsou odpovědné za poskytování široké nabídky služeb a funkcí. Klíčovými atributy každé městské části jsou zejména jejich autonomie a přirozený cíl odlišit se od ostatních. Rozdíly a diverzita, ke kterým tyto atributy vedly, jsou unikátními zdroji inspirace. Cílem tohoto projektu je zprostředkovat proces učení mezi městskými částmi. Zvoleným přístupem je popis nejlepší praxe prostřednictvím případových studií.

Městská část	Rozloha (ha)	Obyvatel
Praha 1	554	30343
Praha 2	418	48575
Praha 3	648	72991
Praha 4	2419	130287
Praha 5	2750	83573
Praha 6	4151	100600
Praha 7	710	40843
Praha 8	2180	102021
Praha 9	1331	50364
Praha 10	1860	111685
Praha 11	980	78519
Praha 12	2331	54876
Praha 13	1323	58204
Praha 14	1351	44639
Praha 15	1024	29902
Praha 16	931	8201
Praha 17	326	25365
Praha 18	561	16433
Praha 19	599	6149
Praha 20	1693	14571
Praha 21	1015	9209
Praha 22	1561	6812

Zdroj: Český statistický úřad

# 1. ÚVOD

Městské části se liší velikostí i demografickými charakteristikami. Tyto odlišnosti mají jistě vliv i na přístup k elektronické veřejné správě a dosažené výsledky. Podstatnou vysvětlující proměnnou vysoké úrovně elektronické veřejné správy některých městských částí je výše disponibilních zdrojů.

Z případových studií však vyplynulo, že nejlepší výsledky nejsou nutně spjaty s velikostí městské části, počtem obyvatel či finančními možnostmi. Nositelé nejlepší praxe se ve jmenovaných charakteristikách významně lišili. Zdá se, že vysoká úroveň elektronické veřejné správy je dosažitelná pro jakýkoliv samosprávný celek.

## Řízení a plánování

Klíčovým hybným momentem aktivního přístupu Magistrátu hlavního města Prahy k úsilí o zvyšování úrovně elektronické veřejné správy byly výsledky Prahy v celosvětovém výzkumu a hodnocení internetových stránek světových metropolí, který zpracovává každé dva roky E-Governance Institute při Rutgers University v Newarku. Umístění ve výzkumu bylo pro hlavní představitele Prahy impulsem k hledání cest ke zkvalitnění elektronické veřejné správy. Již od úvodních diskusí o projektu bylo zřejmé, že zásadním faktorem jeho úspěšnosti je zaujetí pro věc na straně představitelů města i jeho zaměstnanců.

Zásadní podporu trvalému zlepšování elektronické veřejné správy hlavního města Prahy i jeho městských částí nabídl zejména odbor informatiky Magistrátu hl. m. Prahy. Klíčovou roli sebral i primátor hl. m. Prahy a další představitelé samosprávy.

Podpora elektronické veřejné správy se v Praze nevyčerpává jen tímto projektem. Strategický plán odboru informatiky Magistrátu hl. m. Prahy vytyčuje cíle prakticky ve všech oblastech elektronické veřejné správy. Tento dokument je v současné době aktualizován pro období od roku 2010. Aktualizace strategického plánu znamená příležitost pro zařazení konkrétních cílů zkvalitňování elektronické veřejné správy i pro konkretizaci nástrojů k jejich dosažení od vzdělávacích projektů po větší spolupráci – jak na straně hlavního města, tak na straně městských částí.

Praha od počátku vnímá projekty elektronické veřejné správy jako jeden ze způsobů podpory kvalitní správy věcí veřejných. Rozvoj elektronické veřejné správy je katalyzátorem, jenž pomáhá startovat reformy způsobu výkonu veřejné správy, a tak umožňuje začlenění elektronické veřejné správy do širšího strategického rámce. Elektronická veřejná správa však Praze především dovoluje neustále zlepšovat veřejnou správu, která se tak stává výkonnější, efektivnější a otevřenější vůči veřejnosti.

## Design a metodologie

Výsledek výzkumu tvoří charakteristika elektronické veřejné správy 22 městských částí a jejich seřazení na společném žebříčku. Protože elektronická veřejná správa zahrnuje jak elektronický úřad (poskytování veřejných služeb), tak elektronickou demokracii (participace občanů na veřejné správě), výzkum analyzoval zabezpečení, přístupnost, obsah, oblasti služeb poskytovaných on-line a zapojení občanů městských částí prostřednictvím jejich internetových stránek.

## E-Governance Survey Instrument

Výzkum vycházel z metodologie Rutgers E-Governance Survey Instrument, která v této oblasti představuje nejrozsáhlejší současnou srovnávací metodologii. Celkový index se skládá z 98 standardizovaných ukazatelů v pěti kategoriích: (i) zabezpečení, (ii) přístupnost, (iii) obsah, (iv) služby a (v) participace občanů. Celkový pohled na metodologii, která je podrobněji popsána v Příloze A, poskytuje tabulka 2-1.

Kategorie	Otázky	Počet bodů	Vážený počet bodů	Kritéria
<b>Zabezpečení</b>	18	25	20	Provozní podmínky, identifikace návštěvníka, kódování dat, správa dat, pravidla pro cookies
<b>Přístupnost</b>	20	32	20	Přístupný design, délka domácí stránky, segmentace návštěvníků, kvalita vyhledávacího nástroje
<b>Obsah</b>	20	48	20	Přístup k aktuálním informacím, veřejným dokumentům, zprávám, publikacím a audio- či videozáznamům
<b>Služby</b>	20	59	20	Možnost zaplatit nebo se registrovat on-line, interaktivita, služby pro soukromý sektor
<b>Participace občanů</b>	20	55	20	On-line možnosti pro zapojení občanů, hodnocení správy občany
<b>Celkem</b>	98	219	100	

# 1. ÚVOD

Z 98 ukazatelů indexu je 43 ukazatelů založeno na dichotomní volbě (ano/ne). Každá z pěti kategorií se skládá z 18 až 20 ukazatelů. Nedichotomní volby poskytují škálu čtyř možností (0, 1, 2, 3). Dichotomní ukazatele v oblasti služeb a participace občanů nabízely obvykle volbu 0/3 body, zatímco v oblasti zabezpečení a přístupnosti byla volba většinou hodnocena 0/1 bodem.

Všechny internetové stránky byly hodnoceny v české jazykové verzi. Každá stránka byla v zájmu spolehlivosti ohodnocena dvěma hodnotiteli. V případě výrazného rozdílu v hodnoceních (více než 10 %) byla internetová stránka ohodnocena potřetí a rozdíly byly narovnány.

Kategorie zabezpečení se zabývala provozními podmínkami stránek a otázkami identifikace návštěvníka. Přístupnost sleduje tradiční internetové formuláře a vyhledávací nástroje. Oblast obsahu hodnotí přístup ke kontaktním údajům, veřejným dokumentům, multimediálním výstupům, informacím vyžadujícím aktualizaci a samozřejmě také přístupnost pro návštěvníky s hendikepem. Oblast (interaktivních) služeb se týká možnosti objednat či zaplatit za služby nebo možnosti požádat o službu či se pro ni on-line zaregistrovat. V oblasti participace občanů se hodnotí zájem samosprávy na komunikaci s občany a nástroje umožňující aktivní účast občana na veřejné správě. Následující části objasňují kritéria jednotlivých oblastí podrobně.

## Zabezpečení

Analýza zabezpečení se soustředí na dvě hlavní oblasti: bezpečnostní politiku a identifikaci návštěvníka. Při hodnocení bezpečnostní politiky jsme nejprve prověřili, zda existují provozní podmínky stránek a zda jsou dostupné na každé stránce, která požadovala či umožňovala vložení dat o návštěvníkovi. Důležité bylo, zda odkaz na tyto podmínky obsahoval slovo zabezpečení, jeho variaci či blízký ekvivalent. V provozních podmínkách považujeme za klíčové, zda podmínky určují subjekty pracující s přijatými informacemi a zda podmínky jasně identifikují typ zaznamenávaných informací.

Hodnotili jsme, zda jsou internetové stránky explicitní ve věci dalšího použití zaznamenaných dat, zda bude umožněn přístup k těmto datům třetímu subjektu, například jiné organizaci městské části, státním či samosprávným úřadům či soukromé firmě. Jde i o to, zda v takovém případě může návštěvník přístupu k osobním informacím zabránit, zda může návštěvník procházet data týkající se jeho osoby a zda může upozornit na jejich neúplnost nebo nesprávnost. Hodnotili jsme též možnost použití elektronického podpisu k identifikaci či možnost vstoupit na část internetových stránek chráněnou registrací a heslem. Je také důležité ověřit, zda internetová stránka může monitorovat občana a jím vyhledávané informace s cílem sestavit jeho uživatelský profil.

Zabezpečení internetových stránek samosprávného úřadu se týká i manažerských opatření směřem k omezení přístupu k datům a k prevenci jejich zneužití. Dále hodnotíme i kódování při přenosu dat a stupeň bezpečnosti ukládání osobních údajů na serveru. V neposlední řadě jsme se zabývali politikou v oblasti cookies a beacons.

## Přístupnost

Výzkum se samozřejmě zabýval i „přátelskostí“ internetových stránek – tedy strukturou internetové stránky, formuláři a vyhledávacím nástrojem. Například jsme srovnávali délku domácí stránky či alternativní možnost stahování dlouhých dokumentů ve formátu PDF či DOC. Zabývali jsme se také oblastmi internetových stránek určenými pro dané segmenty návštěvníků – občany, podnikatele a podniky či jiné orgány veřejné správy. Hodnotili jsme korporátní identitu a strukturu (konzistentní barevnost, grafiku, fonty a délku stránek) a přítomnost konkrétních požadavků na hardware a software.

Jednou z hodnocených oblastí jsou i on-line formuláře a jejich přístupnost při zadávání data či vyhledávání. Pomáhá formulář uživateli v případě, že při vyplňování udělal chybu? Musí v tom případě znovu zadávat všechny údaje, nebo se pouze vrátí k označeným chybným řádkům? Objevila se po odeslání formuláře akceptační stránka, nebo byl návštěvník okamžitě přesměrován

na domácí stránku? V oblasti vyhledávacích nástrojů se hodnotí například možnost omezit hledání na určitou část internetových stránek nebo možnost využít pokročilé vyhledávání – přesná fráze, všechna slova / alespoň jedno slovo, výběr řazení výsledků podle relevance či jiného kritéria.

## Obsah

V této kategorii jsme hodnotili pět hlavních oblastí: přístup ke kontaktním údajům (zejména informace o každé organizaci prezentované prostřednictvím stránek), přístup k veřejným dokumentům, multimediálním vstupům a aktuálním informacím.

Nejprve jsme se podívali na dosažitelnost a úřední hodiny, on-line přístup k veřejným dokumentům, strategickým dokumentům a vizi městské části. Důležitý je přístup k zápisům z veřejných zasedání, rozpočtu a publikacím městské části. Hodnotily se další jazykové verze stránek a přístupnost pro hendikepované. V oblasti médií se známkovala možnost stahování audio- či videonahrávek z veřejných událostí, projevů či zasedání. Aktuálnost informací jsme sledovali zejména v oblasti nabídky volných míst, kalendáře akcí a informovanosti občanů pro případ ohrožení či jako nástroje včasného varování.

## Služby

On-line služby jsme zkoumali ze dvou pohledů. Zaprvé jde o interaktivní služby; sem patří i existence formuláře pro žádost o informace či formulář pro podání stížnosti. Zadruhé, stránky mohou uživateli poskytnout on-line přihlášení k odběru služeb či účasti na akcích. V prvním pohledu jsme hodnotili stránky na základě existence interaktivních služeb, které používají samosprávy po celém světě – například možnost nahlásit porušení předpisů či zákona, možnost přizpůsobení stránek potřebám uživatele či možnost přístupu k osobním informacím, jako jsou rejstřík trestů, lékařské záznamy či údaje o dosaženém vzdělání.

Z hlediska registrace k odběru služeb je možnost on-line žádosti o stavební povolení, přihlášení psa apod. standardem řady městských částí.

Samospráva využívá internet pro vypisování veřejných zakázek, často přijímá nabídky on-line. Někdy je k dispozici seznam uchazečů o zakázku či dokonce kontaktní údaje na jednotlivé uchazeče. Hodnotili jsme také schopnost úřadu přijmout platbu za on-line služby prostřednictvím internetové stránky či další kanály transakcí jako on-line platby za vodu či energii, parkování a také rezervaci či nákup vstupenek na společenské události v rámci městské části.

## Participace občanů

V kategorii participace občanů jsme hodnotili zájem samosprávy o zapojení občanů a poskytnutí nástrojů pro jejich on-line participaci na správě věcí veřejných. Zabývali jsme se tím, zda městské části poskytují on-line, prostřednictvím newsletteru či e-mailu aktuální informace o správě městské části. Do této oblasti patří též využívání stránek k umístění anket o aktuálních otázkách ze života a správy městské části či k provedení a následně poskytnutí výsledků průzkumu spokojenosti občanů. Některé městské části prostřednictvím svých stránek měří spokojenost občanů a seznamují je s výsledky. Městské části také využívají virtuální nástěnku či jiné „chatovací“ nástroje s cílem zjistit postoj veřejnosti. Občané v takovém případě mohou sdělit své nápady, komentáře a názory bez nutnosti vyhledávat složitě příslušné diskuzní téma. Některé městské části se na druhou stranu snaží strukturovat on-line diskuse podle jednotlivých oblastí či odpovědných organizací.

## Celkové výsledky

Tato část shrnuje výsledky internetových stránek městských částí. Umístění 22 internetových stránek a jejich celkové skóre znázorňuje tabulka 2-2.

Celkové výsledky jsou součtem výsledků každé městské části za všech pět kategorií. Internetové stránky již připravila každá z 22 městských částí.

Průměrně dosáhly městské části Prahy výsledku 29,38 bodu, přičemž maximum činí 100 bodů. Nejvyššího počtu 41,80 bodu dosáhla Praha 1, druhý nejlepší výsledek ve výši 41,63 měla Praha 16, třetí skončila Praha 6 se ziskem 39,26. Na čtvrtém a pátém místě se umístila Praha 5 a Praha 14 s bodovým ziskem 36,96 a 35,20 bodu. Pro srovnání uvádíme průměrný výsledek měst zahrnutých v celosvětovém žebříčku E-Governance Survey Instrument za rok 2009, který činí 35,93 bodu.

Tabulka 2-2 shrnuje výsledky městských částí a jejich bodový zisk v jednotlivých kategoriích. Tabulky 2-3 až 2-7 znázorňují žebříčky v rámci jednotlivých kategorií.

## Zabezpečení

Jak vyplývá z tabulky 2-3, v oblasti zabezpečení dominuje Praha 5 následovaná Prahou 21, Prahou 16, Prahou 17 a Prahou 13. Praha 5 dosáhla 12,80 bodu, druhá Praha 21 získala 8,40 bodu. Třetí Praha 16 získala 5,20 bodu, Praha 17 a Praha 13 jsou čtvrté se ziskem 3,60 bodu. Průměrný bodový zisk napříč všemi městskými částmi činí 2,15 bodu.

## Přístupnost

Podle výsledků v této kategorii jsou nejpřístupnější internetové stránky Prahy 16, následované stránkami Prahy 12, Prahy 8, Prahy 1 a Prahy 7. Bodový zisk stránek Prahy 16 činí 15,0, druhá Praha 12 dosáhla 14,69 bodu. Praha 8 se umístila jako třetí s 14,38 bodu, Praha 1 a Praha 7 jsou na čtvrté a páté pozici se ziskem 13,75 a 13,13 bodu. Průměrný výsledek v této oblasti činil 11,70 bodu, výsledky všech městských částí shrnuje tabulka 2-4.

## Obsah

Co se týče obsahu internetových stránek, nejlépe je na tom Praha 1 následovaná Prahou 6, Prahou 5, Prahou 16 a Prahou 14. Praha 1 získala celkem 12,40 bodu, druhá Praha 6 získala 11,60 bodu. Praha 5 je třetí s 10,40 bodu, Praha 16 a Praha 14 jsou na čtvrtém a pátém místě se ziskem 10 a 9,80 bodu. Průměrný výsledek této oblasti napříč městskými částmi činí 7,48 bodu, výsledky shrnuje tabulka 2-5.

## Obsah

Co se týče obsahu internetových stránek, nejlépe je na tom Praha 1 následovaná Prahou 6, Prahou 5, Prahou 16 a Prahou 14. Praha 1 získala celkem 12,40 bodu, druhá Praha 6 získala 11,60 bodu. Praha 5 je třetí s 10,40 bodu, Praha 16 a Praha 14 jsou na čtvrtém a pátém místě se ziskem 10 a 9,80 bodu. Průměrný výsledek této oblasti napříč městskými částmi činí 7,48 bodu, výsledky shrnuje tabulka 2-5.

## Služby

V kategorii služeb se nejlépe umístila Praha 1, následovaná Prahou 14, Prahou 16, Prahou 11 a Prahou 4. Praha 1 dosáhla 9,83 bodu, druhá Praha 14 získala 8,31 bodu. Třetí byla Praha 16 se 7,80, o čtvrté místo se s 7,46 bodu dělí Praha 11 a Praha 4. Průměrný výsledek této oblasti napříč městskými částmi činí 4,98 bodu, výsledky shrnuje tabulka 2-6.

## Participace občanů

V oblasti participace občanů je nejdále internetová prezentace Prahy 6, která dosáhla 8 bodů. Následují internetové stránky Prahy 1, Prahy 14, Prahy 2, Prahy 12 a Prahy 19. Praha 1 získala 5,82 bodu, Praha 14 je třetí s 5,27 bodu, čtvrtá je Praha 2 s 4,95 bodu. Praha 12 a Praha 19 se dělí o pátou příčku se 4 body. V průměru městské části v této kategorii získaly 3,07 bodu, výsledky shrnuje tabulka 2-7.

**Tabulka 2-2 Celkové výsledky městských částí Prahy**

## Celkové hodnocení

Městská část	Umístění	Výsledek
<b>Praha 1</b>	1.	41.80
<b>Praha 16</b>	2.	41.63
<b>Praha 6</b>	3.	39.26
<b>Praha 5</b>	4.	36.96
<b>Praha 14</b>	5.	35.20
<b>Praha 12</b>	6.	34.27
<b>Praha 11</b>	7.	33.50
<b>Praha 4</b>	8.	29.49
<b>Praha 17</b>	9.	29.40
<b>Praha 2</b>	10.	28.54
<b>Praha 10</b>	11.	28.29
<b>Praha 7</b>	12.	28.22
<b>Praha 13</b>	13.	27.48
<b>Praha 21</b>	14.	27.42
<b>Praha 3</b>	15.	26.94
<b>Praha 19</b>	16.	26.49
<b>Praha 18</b>	17.	26.05
<b>Praha 8</b>	18.	25.89
<b>Praha 15</b>	19.	24.72
<b>Praha 22</b>	20.	20.83
<b>Praha 9</b>	21.	18.30
<b>Praha 20</b>	22.	15.65

**Tabulka 2-3 Zabezpečení**

## Zabezpečení

Městská část	Umístění	Výsledek
<b>Praha 5</b>	1.	12.80
<b>Praha 21</b>	2.	8.40
<b>Praha 16</b>	3.	5.20
<b>Praha 17</b>	4.	3.60
<b>Praha 13</b>	5.	3.60
<b>Praha 18</b>	6.	2.40
<b>Praha 22</b>	7.	2.40
<b>Praha 8</b>	8.	1.20
<b>Praha 6</b>	9.	1.20
<b>Praha 11</b>	10.	1.20
<b>Praha 15</b>	11.	1.20
<b>Praha 14</b>	12.	1.20
<b>Praha 9</b>	13.	1.20
<b>Praha 12</b>	14.	0.80
<b>Praha 7</b>	15.	0.40
<b>Praha 3</b>	16.	0.40
<b>Praha 1</b>	17.	0.00
<b>Praha 2</b>	18.	0.00
<b>Praha 19</b>	19.	0.00
<b>Praha 4</b>	20.	0.00
<b>Praha 10</b>	21.	0.00
<b>Praha 20</b>	22.	0.00



**Tabulka 2-4 Přístupnost**

## Přístupnost

Městská část	Umístění	Výsledek
<b>Praha 16</b>	1.	15.00
<b>Praha 12</b>	2.	14.69
<b>Praha 8</b>	3.	14.38
<b>Praha 1</b>	4.	13.75
<b>Praha 7</b>	5.	13.13
<b>Praha 18</b>	6.	12.50
<b>Praha 21</b>	7.	12.19
<b>Praha 6</b>	8.	12.19
<b>Praha 11</b>	9.	12.19
<b>Praha 3</b>	10.	11.88
<b>Praha 17</b>	11.	11.56
<b>Praha 22</b>	12.	11.56
<b>Praha 15</b>	13.	11.56
<b>Praha 1 3</b>	14.	11.25
<b>Praha 2</b>	15.	11.25
<b>Praha 5</b>	16.	10.94
<b>Praha 14</b>	17.	10.63
<b>Praha 19</b>	18.	10.31
<b>Praha 9</b>	19.	9.38
<b>Praha 4</b>	20.	9.38
<b>Praha 10</b>	21.	9.38
<b>Praha 20</b>	22.	8.44

**Tabulka 2-5 Obsah**

## Obsah

Městská část	Umístění	Výsledek
<b>Praha 1</b>	1.	12.40
<b>Praha 6</b>	2.	11.60
<b>Praha 5</b>	3.	10.40
<b>Praha 16</b>	4.	10.00
<b>Praha 14</b>	5.	9.80
<b>Praha 11</b>	6.	9.20
<b>Praha 4</b>	7.	9.20
<b>Praha 10</b>	8.	8.80
<b>Praha 12</b>	9.	8.00
<b>Praha 7</b>	10.	8.00
<b>Praha 19</b>	11.	7.60
<b>Praha 15</b>	12.	7.40
<b>Praha 3</b>	13.	7.40
<b>Praha 13</b>	14.	6.00
<b>Praha 8</b>	15.	5.80
<b>Praha 17</b>	16.	5.60
<b>Praha 18</b>	17.	5.60
<b>Praha 2</b>	18.	5.40
<b>Praha 9</b>	19.	4.60
<b>Praha 22</b>	20.	4.40
<b>Praha 20</b>	21.	4.40
<b>Praha 21</b>	22.	3.00

**Tabulka 2-6 Služby**

## Služby

Městská část	Umístění	Výsledek
<b>Praha 1</b>	1.	9.83
<b>Praha 14</b>	2.	8.31
<b>Praha 16</b>	3.	7.80
<b>Praha 11</b>	4.	7.46
<b>Praha 4</b>	5.	7.46
<b>Praha 2</b>	6.	6.95
<b>Praha 12</b>	7.	6.78
<b>Praha 10</b>	8.	6.47
<b>Praha 17</b>	9.	6.27
<b>Praha 6</b>	10.	6.27
<b>Praha 7</b>	11.	5.42
<b>Praha 3</b>	12.	5.08
<b>Praha 19</b>	13.	4.58
<b>Praha 13</b>	14.	3.90
<b>Praha 18</b>	15.	3.73
<b>Praha 8</b>	16.	2.88
<b>Praha 15</b>	17.	2.37
<b>Praha 21</b>	18.	2.37
<b>Praha 9</b>	19.	2.03
<b>Praha 20</b>	20.	1.36
<b>Praha 5</b>	21.	1.19
<b>Praha 22</b>	22.	1.02

**Tabulka 2-7 Participace občanů**

## Participace občanů

Městská část	Umístění	Výsledek
<b>Praha 6</b>	1.	8.00
<b>Praha 1</b>	2.	5.82
<b>Praha 14</b>	3.	5.27
<b>Praha 2</b>	4.	4.95
<b>Praha 12</b>	5.	4.00
<b>Praha 19</b>	6.	4.00
<b>Praha 10</b>	7.	3.64
<b>Praha 16</b>	8.	3.64
<b>Praha 11</b>	9.	3.45
<b>Praha 4</b>	10.	3.45
<b>Praha 13</b>	11.	2.73
<b>Praha 17</b>	12.	2.36
<b>Praha 3</b>	13.	2.18
<b>Praha 15</b>	14.	2.18
<b>Praha 18</b>	15.	1.82
<b>Praha 5</b>	16.	1.64
<b>Praha 8</b>	17.	1.64
<b>Praha 21</b>	18.	1.46
<b>Praha 20</b>	19.	1.45
<b>Praha 22</b>	20.	1.45
<b>Praha 7</b>	21.	1.27
<b>Praha 9</b>	22.	1.09

## 3. PRAHA 1

### Úvodní informace

Praha 1 je s počtem obyvatel 30 343 průměrně velkou pražskou městskou částí. Přestože projekt zlepšování internetových stránek byl v této městské části zahájen relativně nedávno, Praha 1 dosáhla ze všech 22 městských částí nejlepšího výsledku. Kroky k výborně fungujícím internetovým stránkám byly iniciovány nutností změnit software, který byl dědictvím minulosti a nebyl uzpůsoben pro provoz externích internetových stránek.

Historie internetových stránek Prahy 1 začíná nabídkou Hlavního města Prahy, které každé městské části poskytlo prostor na svém portálu. Výsledkem byla první internetová prezentace této městské části, která nabízela pouze základní obsah a odkazy. Tato kapacita však přestala vyhovovat potřebám a Praha 1 se rozhodla vybudovat vlastní internetové stránky.

*„V hodnocení Ministerstva informatiky, které zahrnovalo 100 úřadů České republiky včetně našich stránek, jsme propadli téměř ve všech kritériích přístupnosti a skončili jsme na 99. místě. Byl to jasný signál, že naše stránky musíme od základů změnit. Tak se zrodily naše dnešní internetové stránky.“*

**Jiří Verner**

**konzultant a koordinátor internetových stránek Prahy 1**

První městská část své původní stránky vystavěla na systému, který odbor informatiky pořídil pro provoz intranetu. Přes všechnu snahu byl tento systém pro provoz externích stránek nepoužitelný. Špatnou kvalitu internetových stránek naznačovala i první srovnání prováděná magistrátem. Práce na zcela nových stránkách začala ustavením „Týmu obsahu“, který je za vývoj a soustavné přidávání nových prvků internetových stránek odpovědný dodnes.

Přestavbu stránek ztěžoval fakt, že jednotlivé systémy staré architektury nebyly integrovány. Jako klíčový faktor úspěchu se zde ukázala těsná spolupráce tajemníka jako zástupce starosty a odboru informatiky.

Při výstavbě nových internetových stránek bylo využito know-how projektového řízení, které bylo původně určeno pro zcela jiný účel. Vývoj a přechod k novým stránkám byl zajištěn také servisními smlouvami mezi vývojáři a jednotlivými odbory a ustavením implementačních týmů s jejich zástupci.

### Nejlepší praxe: Obsah

V současnosti je do tvorby stránek zapojeno přes čtyřicet editorů napříč jednotlivými odbory, kteří jsou odpovědní za obsah stránek. Změnu obsahu své části může editor iniciovat kdykoliv, vložení obsahu na stránky předchází série kontrol. Obsah schválí ředitel odboru, konečné schválení je v kompetenci odboru informatiky a Týmu obsahu. Proces vkládání nového obsahu je provedeno v podstatě „in-house.“

Iniciace nového obsahu či služby internetových stránek přichází z pěti hlavních stran. Zaprvé, čas od času dochází ke změnám v povinně zveřejňovaných informacích, například ve věci rozpočtu či kontaktů. Zadruhé, jednotlivé odbory se snaží prostřednictvím internetové prezentace podpořit svoje projekty. Třetím zdrojem inovací obsahu či služeb jsou zaměstnanci, kteří mohou navrhnout novou funkcionalitu bez ohledu na své postavení v hierarchii úřadu. Čtvrtým zdrojem nápadů jsou internetové stánky ostatních městských částí. Přátelská konkurence mezi městskými částmi často znamená přejímání úspěšných aplikací a nápadů.

Pátým zdrojem změn v oblasti obsahu a služeb internetových stránek je veřejnost. Názory a návrhy veřejnosti se zabývalo několik průzkumů veřejného mínění. Osobní i on-line služby jsou spolu s potřebami, přáními a celkovým názorem na fungování městské části tématem pravidelných terénních miniprůzkumů. Výsledky tohoto programu s názvem „Starostovy uši“ jsou klíčovým zdrojem informací o tom, kam dále posunout on-line služby i celkový projev internetové prezentace.

„Pravidelně každý měsíc pořádáme průzkum s názvem Starostovy uši. I když průzkum není přímo zaměřen na internetové stránky, jejich struktura se mění v závislosti na tématech, která občané zajímají.“

**Radka Fleischmannová**  
tajemnice ÚMČ Praha 1

Nejlepší praxe: Služby

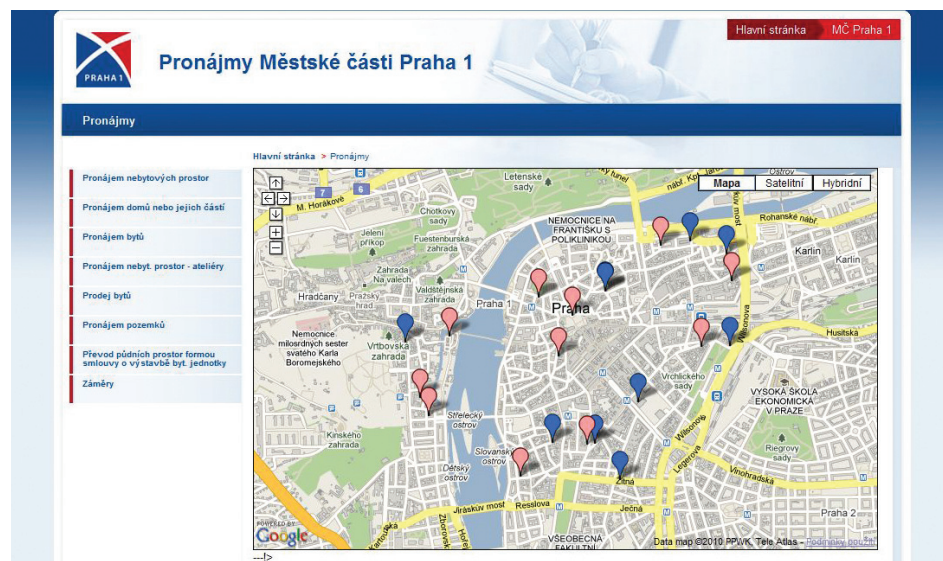
Inovativní internetové služby městské části Praha 1 zahrnují například systém sledování postupu vyřizování stížnosti navázaný na její call centrum, mapa obchodů a služeb na území městské části či on-line realitní portál nabízející nebytové prostory ve vlastnictví městské části. Stránky dále obyvatelům umožňují rezervaci lokality pro svatební obřad a vedou z nich odkazy na mikrostránky o historických a kulturních památkách zaměřené na turistický ruch. V současné době plánuje městská část spuštění internetové televize, která bude obyvatele i návštěvníky informovat o aktuálních událostech a akcích.

Struktura stránek nesleduje klasické hierarchické členění informací podle jednotlivých úřadů či oborů. Domácí stránka je strukturována podle potřeb občanů. Horní lišta stránek obsahuje rozcestník na témata, která jsou pro ně nejdůležitější. Příkladem úspěšné aplikace je například call centrum městské části. Původním záměrem on-line a telefonického call centra bylo vytvořit místo pro zadávání podnětů a stížností. Postupem času se funkčnost centra rozšířila na přijímání žádostí o služby městské části anebo dokonce na jejich zpracování. Call centrum v současnosti umožňuje občanům sledovat postup vyřizování jejich stížnosti. Tato funkce, která integruje informace o provedených úkonech napříč úřadem a jeho odbory, je typickým příkladem úspěšného použití moderních technologií v oblasti elektronické veřejné správy.

### Shrnutí

Projektové řízení, servisní smlouvy napříč odbory městské části a kontrolní systém nového obsahu a aplikací byl důležitým pozitivním faktorem na cestě k současné podobě internetových stránek.

Internetové stránky Prahy 1 nemají jen nejlepší obsah a služby, ale v oblasti elektronické veřejné správy dosáhly i nejlepšího celkového umístění. Řadu faktorů, které hrály při vytváření těchto stránek důležitou roli, sdílí Praha 1 s dalšími městskými částmi. Dva znaky jsou však zásadní a stojí za zmínku. Zaprvé, práce na internetových stránkách Prahy 1 je založena na kolektivním přístupu. Hlavní osoby se scházejí v rámci Týmu obsahu a úřad aplikoval na tvorbu stránek projektové řízení. I když se s podobnými týmy setkáváme i u jiných městských částí, formalizace činnosti týmu, pravidelné porady a formalizace spolupráce napříč úřadem prostřednictvím dohod o spolupráci jsou okolnosti, které byly pro dosažení současné vysoké kvality a přínosu stránek pro uživatele klíčové.



Obrázek 3-1 Aplikace umožňující pronájem bytů a nebytových prostor

## 3. PRAHA 1

Pravidelná zpětná vazba od veřejnosti je permanentním hybným momentem vylepšování designu i služeb internetových stránek.

Zadruhé, zásadní roli při neustálém vylepšování elektronické veřejné správy v Praze 1 sehrál institucionalizovaný průzkum veřejného mínění. I když jednotlivé výzkumy nebyly primárně určeny pro potřeby vývoje stránek, jejich informační hodnota při koncipování stránek je nedocenitelným komunikačním kanálem mezi úřadem a občany, který umožňuje učinit občany součástí řešení a „ušít“ efektivní systém veřejné správy zacílený přesně na jejich potřeby.

Obrázek 3-2 Aplikace sledování zadaného podnětu či stížnosti

### Podněty občanů

Bezplatná linka Městské části Praha 1, je telefonní linka, na které můžete hlásit jakékoli nešvary, které vám zneprůjemňují život v Praze 1 či návštěvu Prahy 1. Zde se také dozvíte cokoli, co souvisí s Městskou částí Praha 1 a Úřadem městské části Praha 1. Můžete zde žádat o radu a informaci při řešení běžných i méně obvyklých životních situacích. Pomůžeme vám připravit se na osobní návštěvu na našem úřadě, dozvíte se co vzít s sebou, kde a kdy nás můžete navštívit tak, aby k řešení vaší záležitosti stačila pouze jedna návštěva. Na lince 800 111 333 získáte také kontakty na orgány státní správy i samosprávy.

Stížnosti a podněty, které asistenti bezplatné telefonní linky nemohou na místě řešit, jsou ihned elektronicky předávány na příslušná pracoviště úřadu místní městské části a, je-li to třeba, k dalším řešitelům - městské policii, správcům sítí, správcům komunikací, či správcům městského mobiliáře.

To vše denně od 7:00 do 23:00 hodin. Pokud vás zajímá, jak byla vaše záležitost vyřešena, stačí si poznamenat číslo případu, které vám sdělí asistenti infolinky a pak si vše na bezplatné lince 800 111 333 ověřit, nebo přímo na výše uvedené internetové stránce. Pokud číslo případu nemáte, zkuste stejně na linku 800 111 333 zavolat. Pakliže nebyl případ ohlášen anonymně, s velkou pravděpodobností se ho podaří okamžitě dohledat.

Číslo vašeho dotazu

Ověřovací kod

Obrázek 3-3 „Starostovy uši“ – permanentní výzkum mínění veřejnosti



# 4. PRAHA 16

## Úvodní informace

Městská část Praha 16, jejíž internetové stránky se umístily celkově na druhém místě a v oblasti přístupnosti byly nejlepší, je s 8 201 obyvateli relativně malou městskou částí s adekvátně malým odborem informatiky a tomu odpovídajícím rozpočtem. Tato případová studie je dokladem, že i nejmenší samosprávné celky mohou vyvinout kvalitní internetové stránky s vysoce přístupným obsahem. Klíčové na cestě k druhému místu mezi všemi městskými částmi Prahy byly unikátní způsob vývoje stránek a vnímání on-line služeb a elektronické veřejné správy ne jako povinnosti, nýbrž jako poslání.

*„Od spuštění internetových stránek byl naším pravidlem přímý kontakt se zaměstnanci napříč úřadem a jednotlivými odbory.“*

**Jan Farník**  
správce internetových stránek MČ Praha 16

Internetová prezentace šestnácté městské části původně zahrnovala jednu stránku. Hlavními postavami stojícími za dalším rozvojem stránek jsou především tajemník městské části a vedoucí odboru informatiky. Městské části se podařilo nalézt konzultanta, který výborně naplňoval požadavky městské části na vývoj stránek a který zajistil architekturu a provoz internetových stránek. Tento externí konzultant pomohl vyvinout systém, který umožňoval rozvoj stránek na decentralizované bázi.

Řízení a struktura elektronické veřejné správy Prahy 16 spočívá na dvou pilířích. Prvním pilířem je vývoj a každodenní provoz internetových stránek, druhým pilířem je vnitřní systém komunikace a intranet. Design i hosting internetových stránek Praha 16 poskytuje externí konzultant. Obsah i celkové vyznění stránek vzniká uvnitř úřadu, přičemž vedoucí odborů jsou oprávněni na svou odpovědnost měnit příslušné části internetových stránek sami. Dodavatelem internetových stránek je malá firma postavená na jedné osobě, která odpovídá za celkový vývoj a provoz technické infrastruktury. Nejlepší praxe: Přístupnost

Na začátku je třeba zdůraznit, že design internetových stránek se v průběhu vývoje posunul tak, aby umožnil každodenní správu ze strany odborů úřadu. Obsah spravují odbory prostřednictvím chráněného přístupu a redakčního systému, který umožňuje odborům standardizovanou cestu změny a doplňování jednotlivých sekcí.

*„Administrativní pravomoci pro zaměstnance napříč úřadem mají dvě velké výhody. Ta první spočívá v úspoře nákladů ... a ta druhá v aktuálnosti, protože nové informace jsou na internetové stránky zadávány v reálném čase.“*

**Jan Farník**  
správce internetových stránek MČ Praha 16



Obrázek 4-1

Domácí stránka portálu MČ Praha 16

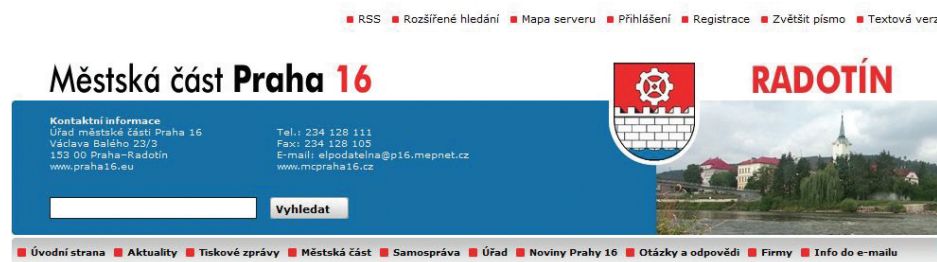
Pracovníci jednotlivých oddělení absolvují školení a jsou certifikováni pro vkládání obsahu při zachování jednotného vyznění internetové prezentace. Správce internetových stránek a externí konzultant zpočátku pracovali na přístupnosti a struktuře, nyní se zabývají především problémy s provozem a servisem. Péče o obsah internetových stránek je tedy rozprostřena mezi jednotlivé odbory a primárně se odboru informatiky netýká. Toto rozdělení pravomocí umožňuje zejména velikost městské části a ovzduší důvěry v rámci úřadu, díky kterému jsou editorské kompetence distribuovány mezi více osob soustavně aktualizujících obsah stránek spjatý s jejich odborem. Tento přístup se v průběhu vývoje stránek ukázal jako neefektivnější a nejpřirozenější. Několik pracovníků úřadu má pak širší přístup, který jim v případě potřeby umožňuje obsah měnit a opravovat. Internetové stránky, jejichž současná podoba je výsledkem evolučního vývoje, jsou přístupné, přehledné, dobře strukturované a efektivní. Prezentace se vyznačuje čistým layoutem, který není překombinovaný či přeplněný unavujícími a matoucími upoutávkami na služby či funkce. Celkové vyznění prezentace je v celé její šíři konzistentní a vysoce funkční. Celková přístupnost vyjadřuje vysokou míru přizpůsobení potřebám uživatelů. Informace jsou pravidelně aktualizovány, což usnadňuje jak přístupný systém, tak častá a neformální komunikace s občany. Vzhledem k velikosti městské části často stačí několik telefonátů o „ztracení se“ na stránkách a daná informace je přesunuta na intuitivnější místo. Pokud na určitý aspekt stránek poukáže několik obyvatel, stejnému problému patrně čelí i ostatní občané. Změnu provede pracovník, který má na internetových stránkách danou problematiku na starosti.



Většina nových nápadů vznikla na operační úrovni. Nejsou zavedeny formální plánovací procesy a nové aplikace jsou zaváděny podle potřeby. V současné době městská část zvažuje spuštění internetové televize. Pro občany, kteří chtějí být informováni o novinkách, aniž by museli denně procházet internetový portál Prahy 16, připravila městská část elektronický newsletter rozesílaný na e-mail všem zájemcům. V zimě byla na internetové stránky umístěna aplikace „SOS“, která nabízela pomoc při řešení nízkých teplot v bytech obývaných seniory. Náměty na další vývoj se týkají napojení na sociální síť typu Facebook či Twitter. Městská část má zájem zlepšit přístupnost a funkčnost internetových stránek převedením obsahu do více jazykových verzí. I když je participace občanů klíčovým faktorem úspěšného vývoje internetových stránek i elektronické veřejné správy jako takové, přínosy ze zapojení občanů mají svoje meze. Počáteční otevřenost internetových stránek charakterizovala mimo jiné volně přístupná „chatovací“ stránka, na které mohli občané oslovit konkrétní pracovníky úřadu. Po určité době však fórum opanovalo několik jednotlivců nevhodnými a obstruktivními příspěvky. Městská část reagovala přeměnou stránky na moderované fórum, které zachovává výhody přímé komunikace s veřejností a zároveň zabraňuje jejímu zneužití.



Úspěšnost stránek je měřena několika způsoby. I když statistika návštěvnosti poskytuje základní obrázek, její vypovídací schopnost je omezená. Zpětná vazba získaná uchazeči o vypsaná volná místa potvrzuje, že internetové stránky jsou důležitým pomocníkem v oblasti lidských zdrojů. Vnímání internetové prezentace občany je sledováno prostřednictvím příležitostných komentářů při kontaktu s občany.



#### RSS kanál s novinkami z webu

Pro pravidelné návštěvníky našich stránek jsme připravili RSS kanál pro získávání rychlého a jednoduchého přehledu novinek. Naleznete zde přehled novinek publikovaných na našich stránkách za posledních několik dní (nastaveno na 7).

#### Adresa RSS kanálu

<http://www.mcpraha16.cz/xml/rss.aspx?l=1>  
**Další přednastavené RSS kanály**

- **Aktuality:** <http://www.mcpraha16.cz/xml/rss.aspx?l=1&area=3&sh=-1799371145>
- **Tiskové zprávy:** <http://www.mcpraha16.cz/xml/rss.aspx?l=1&area=9348&sh=-199749615>
- **Městská část:** <http://www.mcpraha16.cz/xml/rss.aspx?l=1&area=9358&sh=-1590182479>
- **Samospráva:** <http://www.mcpraha16.cz/xml/rss.aspx?l=1&area=288&sh=1006285045>
- **Úřad:** <http://www.mcpraha16.cz/xml/rss.aspx?l=1&area=4&sh=1249287517>
- **Noviny Prahy 16:** <http://www.mcpraha16.cz/xml/rss.aspx?l=1&area=18&sh=-944567251>
- **Úřední deska:** <http://www.mcpraha16.cz/xml/rss.aspx?l=1&area=58&sh=-285152093>

#### Co je RSS?

RSS (Really Simple Syndication) je formát reprezentující způsob získávání informací z webu. Pokud s ním nemáte zkušenosti a rádi byste jej vyzkoušeli na svém

## Shrnutí

Kvalitní internetové stránky nejsou výsledkem izolované aktivity odboru informatiky, nýbrž výsledkem spolupráce pracovníků napříč odbory úřadu, kteří považují prosazování elektronické veřejné správy za důležitou součást své práce.

Zapojení pracovníků napříč celým úřadem při každodenním provozu stránek je praxe, která přes všechny rozdíly přibližuje přístupy Prahy 16 a Prahy 1. Funkčnost a přístupnost stránek je do jisté míry výsledkem decentralizované péče o obsah stránek. Za vysokou aktuálnost stránek vděčí městská část nastavení kompetencí, které jednotlivým odborům umožňuje měnit obsah „svých“ stránek bez autorizace ze strany informatika. Podmínkou tohoto uspořádání jsou osobní kontakty mezi pracovníky jednotlivých odborů a pracovníky v oblasti informatiky této relativně malé městské části.

Klíčovým partnerem kvalitního návrhu funkcionality je veřejnost. Praha 16 nedisponuje institucionalizovaným výzkumem veřejného mínění prostřednictvím pravidelných průzkumů či anket. Zachycená zpětná vazba přesto hraje při práci na funkcionalitě stránek velmi důležitou roli. Základním pravidlem při vývoji stránek je ohled na přístupnost pro občany i návštěvníky městské části. Každou zpětnou vazbu – e-mail, telefonní hovor či neformální komunikace – na internetové stránky či některý jejich aspekt vnímají pracovníci městské části jako důležitou stopu pro další vývoj internetových stránek Prahy 16.

Obrázek 4-3 Kanál RSS

## 5. PRAHA 6

### Úvodní informace

Praha 6, která je s více než 100 000 obyvateli jednou z největších městských částí Prahy, se umístila se svými internetovými stránkami celkově na třetím místě. Zaznamenala také nejlepší výsledek v kategorii participace občanů. Její internetové stránky prošly třemi hlavními fázemi vývoje. Nejprve v letech 1999-2000 vznikly stránky, které byly v podstatě zcela statické a jejichž cílem bylo především příliš nezaostávat za ostatními městskými částmi. Stránky téměř nebyly inovovány a on-line služby se na nich v podstatě nevyskytovaly.

V období 2001-2004 byly navázány vztahy mezi zástupci města a externím dodavatelem internetových stránek. Externí správce stránek zpočátku očekával, že vedení městské části nebude novotám příliš nakloněno a bude se inovacím bránit. Představitelé městské části však nové nápady a směřování stránek přijali velmi pozitivně a stali se při prosazování elektronické veřejné správy důležitými partnery. Ve vzniklé pozitivní atmosféře se ustálilo pravidlo o přidání nové sekce či aplikace každý měsíc. Rozvoj internetových stránek zde nevychází ze žádného strategického plánu. Pracovníci neustále aktualizují seznam inovací, které jsou postupně realizovány podle současné potřeby. „Je to kreativní proces, a ten nelze naplánovat.“

*„Nejprve jsme prostě chtěli mít dobrý web. Asi po dvou letech jsme se rozhodli spustit každý měsíc novou aplikaci.“*

**Radek Pilát**

**externí správce internetových stránek**

Klíčový tým odboru informatiky zahrnuje malou skupinu asi pěti lidí, kteří jsou zodpovědní jak za externí internetové stránky pro veřejnost, tak za intranet určený zaměstnancům úřadu.

V současné době obsahuje struktura internetových stránek asi 150 on-line modulů, které může využívat a měnit 25 autorizovaných skupin, odborů a organizací. Redakční systém stránek umožňuje každé skupině aktualizovat obsah, za který každá skupina také odpovídá. Vkládání obsahu formálnímu schvalovacímu procesu nepodléhá, v nejasných případech však jednotliví administrátoři uvažovaný nový obsah konzultují s vedoucími pracovníky.

### Nejlepší praxe: Participace občanů

V posledních letech vznikla řada aplikací, které ilustrují novou podobu i strukturu stránek. Kromě obvyklého on-line obsahu a služeb se mimo jiné



Obrázek 5-1 Internetová televize

jedná o internetovou televizi, internetové tržiště či lokální MMS-ing, který umožňuje občanům upozornit úředníky na existující problém fotografií či videem pořízenými mobilním telefonem. Vynikajícím příkladem vlivu internetových stránek na efektivitu a včasnou reakci je systém odpovědí na podněty občanů. Podle zákona má úřad na odpověď 30 dnů, v průběhu projektu internetových stránek se tato lhůta v rámci Úřadu městské části Praha 6 zkrátila na tři dny.

Klíčový faktor přijetí těchto změn pracovníky úřadu spočíval především v podpoře rozvoje elektronické veřejné správy představiteli úřadu.

Hlavní budova Úřadu městské části prošla v poslední době zásadní rekonstrukcí. V úřadu byly instalovány moderní komunikační a informační nástroje. Nové nástroje jsou další cestou, jak zvýšit úroveň elektronické veřejné správy a dále zlepšit komunikaci s veřejností prostřednictvím internetových stránek.

Z internetových stránek je patrný důraz, který úřad participaci občanů na rozhodování a dění v této městské části přikládá. Od počátků současných internetových stránek doprovází jejich vývoj úsilí o interaktivní prostředí a kontakt s občanem. Obecné pravidlo pracovníků vyvíjejících tyto internetové stránky říká, že návštěvník musí mít vždy možnost zanechat po sobě na stránkách nějakou stopu. Nejprve to byla možnost hlasovat v on-line anketách, v poslední době přibyla možnost měnit přímo obsah internetových stránek a uploadovat na něj vlastní informace. Městská část s aktivními návštěvníky internetových stránek počítá.

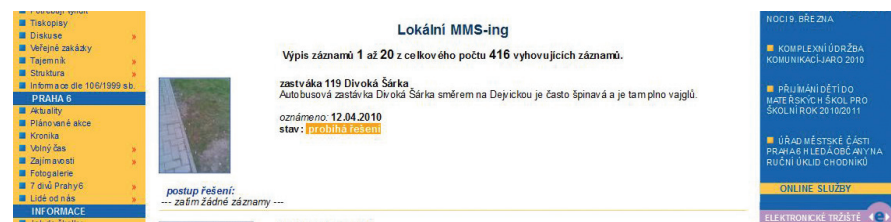
*„Když jsme kolem roku 2000 přemýšleli o obecných principech nového webu, stanovili jsme pravidlo, že návštěvníci musí mít možnost zanechat po sobě na stránkách nějakou stopu. Vtip spočívá v tom, že máte-li možnost ovlivnit obsah stránek, mnohem lépe si je zapamatujete.“*

**Martin Šalek**  
mluvčí ÚMČ Praha 6

Ve světě internetových stránek dochází k velice zajímavému jevu. Jejich prostřednictvím mohou úřad a jednotlivé odbory překonat svoji regulační a rozhodovací roli a stát se aktivním hráčem ovlivňujícím kvalitu života obyvatel spravovaného území. Úřad se může stát klíčovým pořadatelem všech přínosných akcí od koncertů přes nakupování až třeba po uspořádání

trhů. Zlepšení kvality života, ke kterému může elektronická veřejná správa podstatně přispět, je jedním z pramenů patriotismu a hrdosti. Profesionální a efektivní obrázek samosprávy přispívá k atmosféře důvěry v představitel dané lokality.

Internetové stránky umí zjednodušit řadu ubíjejících úkolů a umožňují pracovníkům úřadu zaměřit se na komplexní problémy vyžadující individuální přístup. Přijetí a aplikace loga městské části je jedním z případů, kdy vývoj internetových stránek výrazně napomohl většímu ztotožnění se svojí městskou částí. Myšlenka loga byla poté přijata řadou dalších městských částí. Praha 6 se kromě tradičních nástrojů měření úspěšnosti stránek prostřednictvím analýzy návštěvnosti internetových stránek soustředí i na nové technologie a jejich využívání. Rostoucí zájem o nástroje elektronické veřejné správy v této městské části dokládá stále větší popularita interaktivních komunikačních nástrojů, jako jsou profil na Facebooku, internetová televize, lokální MMS-ing či zaslání informačních SMS. Stejně jako u řady jiných projektů přechodu na vyšší technologickou úroveň ve veřejné správě, ani zde nečekají největší překážky v oblasti technologie, ale spíše na straně prosazení organizačních změn. Protože rezistence vůči těmto změnám a souvisejícím inovacím odsoudí často takový projekt k nezdaru, byla podpora vedoucích představitelů šesté městské části zásadním faktorem úspěšného vývoje jejich internetových stránek. Přijetí projektu všemi zainteresovanými stranami od úředníků přes politiky až po externí dodavatele je zásadní podmínkou úspěchu a stojí i za úspěšným projektem elektronické veřejné správy v městské části Praha 6.



Obrázek 5-3

Lokální MMS-ing

## 5. PRAHA 6

### Shrnutí

Úspěšný přechod na elektronickou veřejnou správu je podmíněn kvalitním vedením úřadu a jeho pozitivním přístupem k novým iniciativám.

Přestože podpora v rámci úřadu zejména ze strany politiků i vedoucích úředníků je klíčová při zavádění elektronické veřejné správy obecně, Praha 6 může při demonstraci významu této podpory u nových a inovativních myšlenek posloužit jako ukázkový příklad. Lokální MMS-ing například vyžaduje kromě technologického řešení i zájem vedoucích pracovníků na zahrnutí občanů do systému správy městské části. Když dáte občanům možnost ilustrovat problém prostřednictvím vlastnoručně vytvořených snímků, pojem participace občanů

získá podstatně jiný rozměr. Dotažení takového projektu do konce se však neobejde bez osobního zaujetí managementu úřadu.

Vývoj a implementační proces nových nástrojů je podstatně urychlen předběžnými konzultacemi s vedoucími i řadovými pracovníky.

Zavádění nových prvků elektronické veřejné správy v Praze 6 velmi pomohlo, že iniciátoři se snažili prodat je i uvnitř úřadu. Diskuse s pracovníky zainteresovaných odborů by měly provázet nové aplikace již ve fázi vývoje. Dá se říci, že na úspěšnost, či neúspěšnost nového projektu je „zaděláno“ především v této fázi.

Obrázek 5-2 On-line služby



- Veřejné zakázky v hodnotě nižší než 2 miliony Kč
- Grantové výzvy k dispozici po bezplatné registraci
- Lokální MMS-ing umožňuje rychlou reakci na upozornění občanů
- Umožňuje učinit podání textovou zprávou
- Rozesílání novinek a zpráv na mobilní telefony
- Dopravní situace
- Otázky starostovi nebo známým osobnostem Prahy 6
- Infolinka a kontakty na všechny zaměstnance Prahy 6
- Navigace v rámci Úřadu městské části Praha 6
- Katalog místních podnikatelů a firem
- Možnost objednat si rozesílání RSS
- Internetová televize
- Zasílání novinek do e-mailové schránky

## 6. PRAHA 5

### Úvodní informace

Městská část Praha 5 se celkově umístila na čtvrtém místě, její internetové stránky se zároveň ukázaly z hlediska zabezpečení jako nejlepší. Praha 5 má 83 573 obyvatel a řadí se mezi největší městské části. Historie vývoje internetových stránek nás v této městské části přivádí až k „technologickým otcům zakladatelům“ – několika voleným zástupcům, kteří prosadili vizi internetových stránek sloužících za vzor ostatním městským částem. Kromě vize vedoucího postavení ve skupině srovnatelných samosprávných celků byla druhou prioritou vývoje stránek jejich odolnost vůči politickým změnám. To znamená, že vývoj a podobu stránek neměl ovlivnit přirozený proces obměny vedoucích představitelů městské části. Dva pilíře vývoje internetových stránek Prahy 5 lze tedy charakterizovat jako výjimečnost stránek v rámci srovnatelné skupiny a zároveň jejich trvalou udržitelnost. Současný přístup Prahy 5 k vývoji vlastních stránek je případem neobvyklého a zároveň velmi efektivního partnerství s externím dodavatelem technologického řešení i zajištění provozu. Outsourcovány jsou jak internetové stránky, tak intranet. Soukromý dodavatel na obou systémech elektronické veřejné správy s městskou částí velmi úzce spolupracuje na každodenní bázi. Externím dodavatelem je větší firma, která stejné služby poskytuje řadě jiných veřejných i soukromých subjektů. Praha 5 je jejím největším odběratelem v oblasti veřejné správy. Naopak dodavatel je z pohledu městské části považován za partnera odpovědného za dlouhodobé zlepšování elektronické veřejné správy a za klíčového partnera při definování on-line komunikačních nástrojů. Odpovědnost za vývoj stránek nese dodavatel a Komise pro informatiku, obsah stránek tvoří jednotlivé odbory. V Komisi pro informatiku jsou zastoupeny různé rozhodovací vrstvy úřadu včetně zástupce starosty a zastupitele odpovědného za oblast informatiky. Komise se schází pravidelně jednou za měsíc na tzv. „kontrolních dnech“, kde se diskutují nové nápady a vytváří implementační plán na následující měsíc.

*„Od samého začátku našťěstí projekt nezávisel na jednom člověku, ale staralo se o něj více lidí se silnou vizí. Inovativní prvky typu Crazy web, internetové vysílání či 3D úřad nejsou z jedné hlavy, ale přicházely postupně z různých částí úřadu.“*

**Jaroslav Neubauer**  
**Asistent starosty MČ Praha 5**

Schůzky v rámci kontrolních dnů slouží nejen k diskusi nad internetovými stránkami, ale také k probírání souvisejících problémů. Internetové stránky a zavádění nových technologií jsou jednou z priorit vedení úřadu, které slouží jako přirozená a silná autorita při procesu změn. Komise pro informatiku i kontrolní dny vyjadřují zájem úřadu na permanentním vývoji stránek. Stránky tak z pohledu veřejnosti nepůsobí staticky, neustále se objevují nové prvky, které zlepšují jednotlivé procesy a přispívají k segmentovanému přístupu k různým skupinám uživatelů. Současná podoba stránek funguje již tři roky a městská část plánuje v nejbližší době její radikální proměnu. Již byly vyvinuty některé nové aplikace, na kterých bude postavena nová podoba internetových stránek. Mezi ně patří například on-line procházka úřadem, při které lze kontaktovat pracovníky prostřednictvím jejich virtuálních kanceláří. Jednou z posledních nových aplikací je „Crazy web“, který představuje agendu úřadu městské části v kreativním a dynamickém duchu. Je to příklad celkového trendu při vývoji těchto internetových stránek, který charakterizuje segmentový přístup k jednotlivým skupinám občanů.





Obrázek 6-1 Crazy web

„Cíl Crazy webu spočívá v upoutání pozornosti veřejnosti. Tato aplikace je vlastně alternativní branou k „civilním“ oficiálním internetovým stránkám.“

**Jaroslav Neubauer**  
Asistent starosty MČ Praha 5

Nápady se na Praze 5 rodí většinou mezi vedoucími pracovníky, kteří jsou za vývoj internetových stránek zodpovědní. Poté přijde na řadu dodavatel, který vyvine technické řešení. Více nositelů vize a nápadů znamená, že vzniká více potenciálních úspěšných a originálních aplikací. V projektu internetových stránek figuruje řada lidí, kteří se na jejich vývoji aktivně ideově podílí. První skupinu tvoří několik volených zástupců zodpovědných za oblast informatiky, kteří v rámci městské části prosazují rozvoj elektronické veřejné správy jako takové. Druhým pilířem je asistent starosty, který je „styčným důstojníkem“ mezi občany, odborem informatiky, ostatními odbory úřadu a kanceláři

starosty. Díky němu jsou nové aplikace dotaženy do konce v relativně krátkém čase. Třetím pólem je editor internetových stránek a mluvčí městské části, kteří jsou zodpovědní za aktuální a relevantní obsah. Zástupce externího dodavatele technické infrastruktury a internetových stránek je čtvrtou stranou, která je zapojena do každodenní práce na internetových stránkách.

### Nejlepší praxe: Zabezpečení

Dosažení nejlepší praxe v oblasti zabezpečení je pro pátou městskou část prioritou. Inovativní a praktické služby, které v rámci jejich internetových stránek fungují, se bez kvalitní a komplexní strategie zabezpečení neobejdou. Vedoucí představitelé kladli na zabezpečení od počátku důraz i v komunikaci s externím dodavatelem. Pro dodavatelskou firmu nebyl tlak na zabezpečení stránek ničím novým, neboť podobně nároční jsou v oblasti zabezpečení i její další klienti.

Obrázek 6-2 Virtuální úřad



*„Z našeho pohledu má zabezpečení stránek dva aspekty: bezpečnost návštěvníků a zabezpečení stránek proti útokům hackerů. Úspěch projektu bezdrátového internetu Praha5.net, který má v současnosti již 36 000 uživatelů, by byl bez kvalitního zabezpečení v podstatě nemyslitelný.“*

**Jan Skalický**

**Zastupitel MČ Praha 5 odpovědný za informační technologie**

Důležitým faktorem dosaženého výsledku byla volba vhodného dodavatele, který se v oblasti zabezpečení velmi dobře orientuje. Klienty dodavatele jsou veřejné i soukromé subjekty, které kladou na zabezpečení velký důraz. Praha 5 je mezi veřejnými institucemi největším klientem firmy a mezi dodavatelem a odběratelem se vyvinuly těsné a fungující pracovní vztahy.

Městská část i její dodavatel považují zajištění bezpečnosti a soukromí uživatelů stránek za svůj závazek. Stejně jako jiné veřejné instituce, i Praha 5 zaznamenala několik útoků hackerů. Tyto incidenty slouží jako varování před podceňováním důležitosti bezpečí z hlediska uživatelů a jako motivace k neustálému rozvíjení zabezpečovacích prvků.

Finanční zdroje na rozvoj stránek se v průběhu let na rozdíl od požadavků i dosažených výsledků příliš nezvyšují. Vysvětlení spočívá v přílivu nových technologií a služeb. Rozpočtové mantinely jsou jasně komunikovány i směrem k dodavateli stránek, který je musí při realizaci respektovat. Dodržování rozpočtových limitů nicméně nikdy nejde na úkor funkčnosti a zabezpečení internetových stránek.

## **Shrnutí**

Trvalá udržitelnost strategie internetových stránek  
Jedním z hlavních faktorů úspěchu elektronické veřejné správy Prahy 5 je konsenzuální přístup při určování strategie, k čemuž jsou přizváni všichni hlavní hráči. I když se přístup kanceláře starosty v budoucnu může změnit, kolektivní nasazení a motivace provozovat jednu z nejlepších stránek v této oblasti se nezmění. Všichni hlavní hráči v oblasti elektronické veřejné správy se střetávají a diskutují o strategii a svém pohledu na elektronickou veřejnou správu na půdě Komise pro informatiku.

Oblast zabezpečení je při vývoji internetových stránek prioritou  
I když má Praha 5 velkou výhodu v tom, že její dodavatel má v oblasti zabezpečení bohaté zkušenosti, pracovníci městské části rozhodně nebyli v této problematice pasivní. Zabezpečení a soukromí bylo prioritou již od počátku práce na internetových stránkách úřadu. Vyspělý přístup externího dodavatele je dalším důležitým kamínkem v mozaice současného kvalitního internetového řešení. Otevřená diskuse nad aspekty zabezpečení a identifikace potenciálních problémů u nových aplikací tvoří srdce úspěšné strategie zabezpečení internetových stránek Prahy 5.

## 7. PRAHA 14

### Úvodní informace

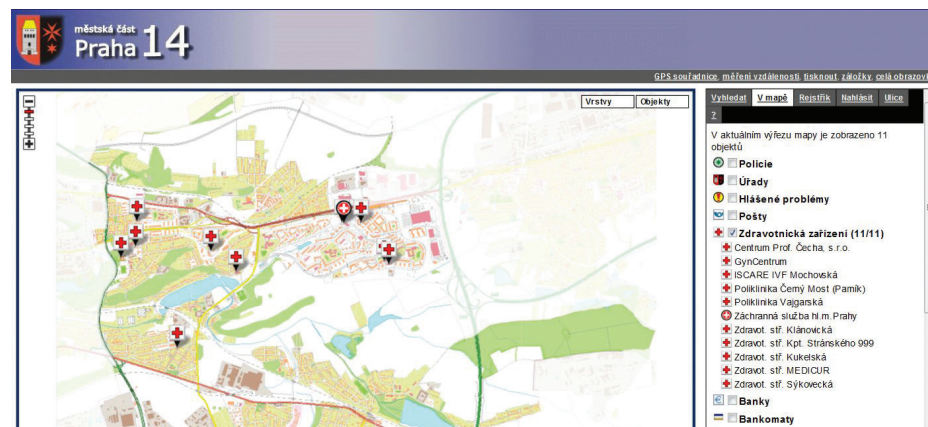
Praha 14 se celkově umístila na pátém místě a dosáhla druhého nejlepšího výsledku v oblasti služeb. Je to středně veliká městská část s 44 639 obyvateli. Určitý odlišovací prvek Prahy 14 spočívá v tom, že management, vývoj i servis elektronické veřejné správy této městské části jsou zajišťovány výhradně v rámci odboru informatiky. Nejsou outsourcovány internetové stránky ani intranet, městská část využívá při vývoji služeb a aplikací převážně open source software a freeware programy a systémy. Historie internetových stránek čtrnácté městské části je od počátku spjata s iniciativou současné správkyně internetových stránek, která vyvinula první verzi stránek z vlastní iniciativy již v roce 1999. Poté, co si stránky prohlédl vedoucí odboru informatiky a následně starosta, byly schváleny a pracovnice požádána o péči o ně. Vznikla tak pozice správkyně internetových stránek, na kterou iniciativní pracovnice přešla a kterou vykonává dodnes. Vztah mezi správkyní stránek, odborem informatiky a ostatními odbory je velmi flexibilní. Odbor informatiky a správkyně stránek vyvíjejí nové služby a nápady pouze na základě rámcových zadání od ostatních odborů. Kromě případů nových povinně zveřejňovaných informací, jako je rozpočet městské části, jsou internetové stránky výsledkem spolupráce mezi odborem informatiky a ostatními odbory. Vedení úřadu do procesu vývoje nezasahuje často, zajímá se zejména o funkčnost a design, avšak celkově zastřešuje projekt svou podporou. Současný pilotní projekt vlády a hlavního města v oblasti sdílení informací o občanech, do kterého je Praha 14 zapojena, však vyvolal i větší zapojení vedení města do oblasti obsahu internetových stránek. Toto nastavení dává správkyni internetových stránek dostatečný prostor pro vývoj a implementaci nových aplikací a umožňuje vznik inovativních prvků internetových stránek.

*„Zaujala nás diskusní fóra na stránkách některých městských částí. Nakonec to dopadlo tak, že tato diskusní fóra umožnila občanům vkládat i nepříjemné názory a městské části od nich ustoupily. Vedení naší městské části tento fakt vzalo jako součást komunikace s občany a naše diskusní fórum běží bez problémů dál.“*

**Věra Rendlová**  
**správkyně internetových stránek MČ Praha 14**

### Nejlepší praxe: Služby

Odbor informatiky je relativně malý, čemuž odpovídá i rozpočet. Jeho růst díky dostupným freeware a open source programům ovšem není pro projekt internetových stránek klíčový. Hardware v podobě počítačů a serveru je pravidelně obměňován, rozpočet a zdroje jsou však v čase v podstatě konstantní. Toto prostředí přispělo k volbě postupného vývoje systémů, které jsou však průběžně funkční a stabilní. Odbor informatiky se při tvorbě internetových stránek někdy inspirová příklady stránek jiných městských částí, a pak se soustředí na realizaci inovací s minimálními náklady. Správkyně internetových stránek se snaží maximálně využít dostupné technologie a open source aplikace typu Linux a MySQL. Praha 14 vytvořila velmi kvalitní internetové stránky a zároveň se obešla bez pomoci externích dodavatelů zejména díky kvalifikovaným specialistům odboru informatiky.



Obrázek 7.1 Vyhledávání úřadů a služeb



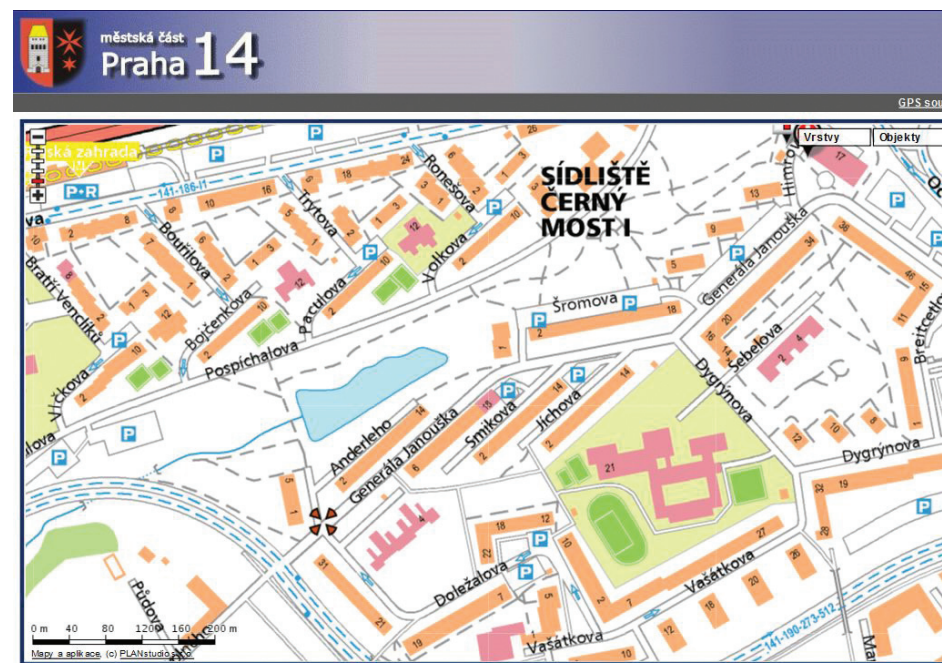
Za obsah jednotlivých částí internetových stránek jsou odpovědné přímo příslušné odbory. Za povahu zveřejněných informací, ale i za jejich aktuálnost konkrétně odpovídají pracovníci těchto odborů s přístupovými právy do redakčního systému. Vedení úřadu sice v minulosti vydalo pokyn k celkové aktualizaci stránek, k takovému kroku však dochází výjimečně. Ačkoliv vedení úřadu nebylo o zavedení některých aplikací typu diskusního fóra vždy zcela přesvědčeno, nakonec se aplikace většinou ujaly a svoje místo na slunci si dokázaly uhájit. Odpovědnost za diskusní fóra ve všech oblastech působnosti úřadu i za službu on-line rozhovorů s volenými zástupci nese přímo správkyně internetových stránek. Úřad občas čelil v souvislosti s otevřeným diskusním fórem negativním projevům některých návštěvníků, aplikace ale byla nakonec díky svojí funkčnosti oficiálně oceněna v rámci soutěže Zlatý erb. Ne vždy se z nových aplikací podařilo vytěžit maximum. Náročný vývoj služby RSS, tedy zasílání noviniek, byl ze strany veřejnosti odměněn minimálním

zájmem. Správkyně internetových stránek Prahy 14 se aktivně zapojuje do dění v oblasti elektronické veřejné správy a svoje poznatky přenáší na stránky městské části, které „jdou s dobou“ a inspirují se nejlepší praxí ostatních městských částí či měst. Protože jsou stránky vyvíjeny v rámci úřadu, nabídky nových aplikací od soukromých firem jsou posuzovány přímo jeho pracovníky, kteří jejich potenciál z pohledu občanů mohou kompetentně zvážit. Většina úspěšných aplikací potřebuje ke svému prosazení kromě kvalitního technického řešení i pozitivní přijetí ze strany uživatelů-občanů. Internetové stránky Prahy 14 jsou úspěšné mimo jiné i proto, že vedení městské části usiluje o politickou podporu a zapojuje veřejnost do tvorby obsahu stránek. Dalším důležitým faktorem úspěchu je důraz na stanovení kritérií úspěchu nových projektů a jejich postupná implementace. Výhodou tohoto přístupu je udržení klíčové podpory ze strany vedení úřadu.

Obrázek 7-3 Zadání podnětu s označením lokality



Obrázek 7-2 On-line rezervování schůzek



## 7. PRAHA 14

### Shrnutí

Dobré osobní vztahy iniciativního pracovníka s klíčovými pracovníky jiných odborů jsou v případě vývoje a implementace projektu náročného na technologické řešení klíčové

Je poměrně časté, že iniciativní pracovnice v oblasti elektronické veřejné správy a nositelka nových nápadů je zároveň technickým expertem v této oblasti. V tomto případě si správkyňe stránek mohla sama dát důležitou zpětnou vazbu a držet nápady v oblasti možného. Správkyňe internetových stránek se samozřejmě při vytváření nových nápadů pohybovala v hranicích své vlastní vize. Její specializace jí však také umožnila řadu originálních služeb a projektů přímo realizovat. Administrátor a realizátor stránek jsou často dvě různé osoby a z pohledu administrátora je obtížné představit si technologické i rozpočtové nároky svých vizí a zároveň srozumitelně a přesně tyto vize komunikovat specialistům.

Neustálý boj s omezenými zdroji vede k inovativnímu přístupu, v jehož rámci se pracovníci snaží limity překonat hledáním dostupných alternativ a tvrdou prací na kompromisních řešeních

Na rozdíl od ostatních městských částí analyzovaných v této studii spoléhá Praha 14 na open source software a freeware. Interní vývoj internetových stránek využívá programy, které minimalizují náklady a umožňují interní servis. Celý vývoj v oblasti informatiky a zavádění nových technologií se tak stává interní záležitostí. Jedním z přínosů je, že řešení problémů, nové aplikace a přijímání Nových technologií zůstává zcela v rukou úřadu městské části.



## 8. ZÁVĚR

### **Elektronická veřejná správa**

Rozšíření elektronické veřejné správy vedlo k většímu důrazu na její zavádění ze strany veřejnosti. Úřady zase stále více využívají nové nástroje k plánování, implementaci a vyhodnocování svých programů. Na druhé straně je pravdou, že zavádění informačních technologií ve veřejné správě je poměrně náročnou záležitostí a úspěch nové aplikace nikdy není zcela zaručen. Řada vedoucích pracovníků veřejných institucí odhaduje, že více než polovina takových projektů nesplní očekávání, která do nich byla vkládána (Dawes, 1998; Brown 2003). Jiné odhady říkají, že zavedením on-line distribuce veřejných služeb lze snížit jejich náklady o 50 až 70 % (Brown a Brudney, 2004). Jinými slovy, nové informační technologie představují obrovský potenciál snižování nákladů ve veřejné sféře, avšak nesou také podstatné riziko neúspěchu.

Vzhledem k velkým příležitostem doprovázených velkým rizikem se identifikací překážek úspěšné implementace nových technologií zabývá řada výzkumníků. Wilson a Howcroft (2002) například hovoří o třech bariérách: špatný projekt, špatný systém a selhání uživatele. Heeks a Bhatnagar (1999) zase mezi hlavní oblasti rizika řadí technické provedení, lidi, řízení, procesy, kulturu, struktury, strategie, politickou podporu a prostředí. Z poslední doby jmenujme Goldfinche (2007), který mezi hlavní čtyři implementační překážky zařadil přehnaný entuziazmus, nereálné představy o kvalitě řízení organizace, neexistence validních indikátorů výsledků projektu a chybějící veřejná kontrola způsobená nevhodně nastaveným outsourcingem použitých technologií.

Výzkumníci však rovněž identifikovali podmínky pro úspěšnou implementaci nových technologií. Becker et al. (2005) se zabývá čtyřmi klíčovými faktory úspěchu zavádění elektronické veřejné správy: nastavení kompetencí, kvalifikace, financování prostřednictvím rozpočtu a otevřenost změnám. Gil-Garcia a Pardo (2005) charakterizují faktory úspěchu prostřednictvím pěti širších kategorií: prostředí, pravidla, organizace, data a technologie. Tato studie v souladu s výzkumem provedeným v městských částech analyzuje překážky i faktory úspěchu ve třech základních rovinách: osobní, organizační a strategické.

V rámci rozhovorů s pracovníky městských částí jsme je požádali o identifikaci faktorů úspěšnosti i překážek. Postupovali jsme podle Stevenson, 1953, a nabídli jsme dotazovaným kartičky s různými důvody úspěchu a neúspěchu při zavádění elektronické veřejné správy v jejich městské části. Tato technika konfrontuje dotazovaného se všemi faktory a nutí jej, aby ke každému zaujal postoj. Účastníci rozhovorů rozdělí karty na základě svých zkušeností, výsledkem je jejich osobní pohled na nabídnuté faktory úspěchu a neúspěchu. Výsledky zpracované pro celou skupinu dotazovaných nám pak umožňují vymodelovat profil účastníka daného procesu a jeho postoj k základním aspektům implementace (Brown a Unga, 1970; Brewer, et al., 2000).

Účastníci našeho výzkumu dostali dva balíčky po dvaceti kartičkách. Kartičky v první sadě obsahovaly dvacet faktorů úspěšnosti, které se objevují v akademické literatuře zabývající se úspěšnou implementací nových technologií ve veřejném sektoru. Účastníci měli vybrat pět až sedm z nich, které byly v případě vývoje jejich internetových stránek nejdůležitější. Druhá sada karet, rovněž inspirovaná akademickou literaturou, obsahovala dvacet základních překážek implementace nové technologie. Účastníci rozhovorů opět vybírali největší překážky při implementaci projektu internetových stránek v jejich městské části. Každá kartička obsahovala jak české označení, tak i původní anglický ekvivalent na rubu kartičky. Výsledky tohoto „karetního“ výzkumu spolu s četností odpovědí nyní stručně shrneme.

## 8. ZÁVĚR

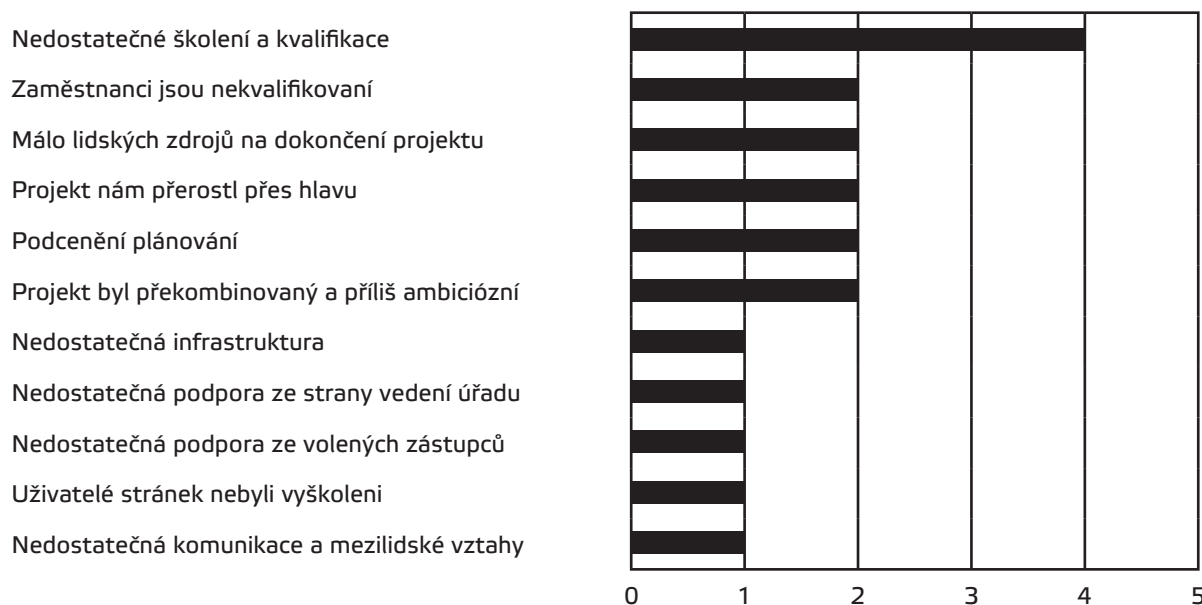
### Překážky při vývoji stránek

Tabulka 8-1 ukazuje četnost odpovědí účastníků rozhovorů v oblasti překážek implementace projektu internetových stránek ve zkoumaných městských částech. Nejčastěji vybranou překážkou je nedostatek školení a vzdělávání zaměstnanců, na což poukázaly čtyři z pěti městských částí. Dvě městské části identifikovaly jako překážky nedostatečnou kvalifikaci a odborné zázemí pracovníků a nedostatek pracovníků při implementaci projektu, nedostatečné plánování projektu a příliš komplikovaný projekt. Individuálně pak městské části označovaly za překážky nedostatek infrastruktury, malou podporu vedení, malou podporu ze strany volených zástupců, nedostatečné školení a špatnou komunikaci.

Nyní se podíváme na identifikované překážky z pohledu osobní, organizační

a strategické roviny. Manažerské překážky na osobní úrovni se týkají lidských zdrojů. Patří sem nedostatek školení, vzdělávání a motivace. Organizační manažerské bariéry jsou důsledkem podcenění kategorií nedostatečných zdrojů, koordinace, komunikace či vnitřní kultury. Strategické manažerské překážky se týkají například nedostatečné politické podpory a dalších faktorů, které mohou ohrozit výsledek projektu. Technické překážky na osobní mikroúrovni se týkají informací a integrity dat, zatímco technickou překážkou na úrovni organizace bývá komplexita a integrita systémů použitých v projektu, například hardwaru či softwaru. Na úrovni strategie technická překážka označuje závažnější nedostatky infrastruktury, integrace systémů, informační architektury a rozporu mezi strategickými cíli a klíčovou technologií.

**Tabulka 8-1 Překážky vývoje stránek**



**Tabulka 8-2 Tři roviny klíčových překážek vývoje stránek**

<b>Osobní</b>	<b>Organizační</b>	<b>Strategické</b>
Nedostatečné školení a kvalifikace (5)	Nedostatečná podpora vedení (1)	Nedostatečná podpora volených zástupců (1)
Zaměstnanci jsou nekvalifikovaní (2)	Podcenění plánování (2)	Zaseknutí projektu (2)
Nedostatek lidských či jiných zdrojů (2)	Špatná vnitřní komunikace (1)	Nedostatečná infrastruktura (1)
	Překombinování projektu (2)	

Tabulka 8-2 rozlišuje bariéry podle osobní, organizační a strategické roviny. Účastníci případových studií identifikovali u svých projektů nejčastěji manažerské organizační překážky. Ty se týkaly nedostatečné podpory, plánování, komunikace a zdrojů. Z jedenácti identifikovaných překážek byly pouze dvě čistě technické. Šlo o přehnanou komplikovanost projektu a nedostatek potřebné infrastruktury. Faktory úspěchu při vývoji stránek

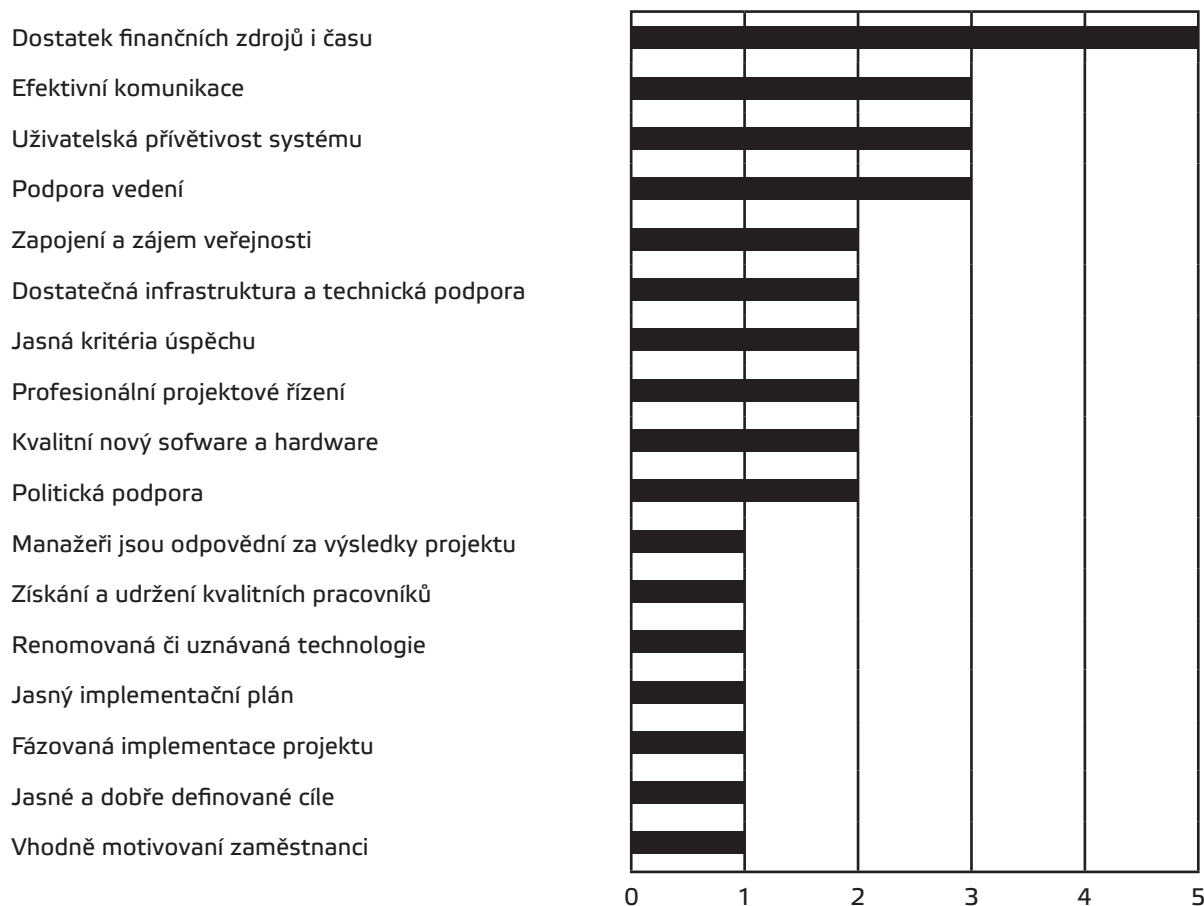
Občané stále více požadují, aby měli vedle možnosti dostavit se na úřad ve vypsání úředních hodinách i alternativu v podobě elektronické veřejné správy. Elektronická veřejná správa má navíc potenciál ke zvýšení efektivity i úspornosti poskytování služeb, protože zlepšuje přístupnost svých služeb občanům a poskytuje jim možnost podílet se na jejich nastavení. Prozkoumání pozitivních faktorů zavádění elektronické veřejné správy je proto velmi důležité.

## 8. ZÁVĚR

Tabulka 8-3 ukazuje četnost klíčových faktorů úspěchu, jak byly identifikovány při rozhovorech s účastníky výzkumu. Účastníci nejčastěji označovali za pozitivní faktor dostatečný rozpočet a dostatek času na realizaci. Tyto dva klíčové činitele úspěchu identifikovali zástupci všech pěti zúčastněných městských částí. Tři faktory úspěchu byly identifikovány většinou, tedy třemi z pěti městských částí. Jde o efektivní komunikaci, příznivé uživatelské prostředí a podporu vedení. Dvě městské části se shodly

na šesti dalších rysech úspěchu: zapojení občanů, dostatečné infrastruktury, efektivním měření výsledků, profesionálním řízení projektu, jasných obrysech projektu a podpoře volených zástupců. Jednotlivě poukázali účastníci rozhovorů na odpovědné řízení, schopnost získat a udržet kvalitní zaměstnance, použití renomovaných či známých technologií, jasný implementační plán, postupnou implementaci, jasně definované cíle a motivované zaměstnance.

**Tabulka 8-3 Faktory úspěchu**



Pozitivní faktory lze stejně jako překážky rozdělit do tří skupin na osobní, organizační a strategické. Stejně jako v případě překážek jsou manažerské pozitivní rysy spjaty se sociálními, kulturními, behaviorálními tématy a s tématy řízení a vize. Technické faktory se týkají integrity dat, vhodné systémové architektury, spolehlivých systémů hardwaru i softwaru a souladu mezi cíli projektu a zásadními technologiemi. V osobní rovině se manažerské faktory úspěchu týkají prvků, které zaměstnancům umožňují lépe plnit jejich úkoly. Manažerské faktory úspěchu v organizační rovině se týkají manažerských vlastností potřebných pro efektivní koordinaci projektu. Faktory na strategické úrovni představují v oblasti manažerských činitelů úspěchu zejména externí faktory, které jsou pro naplnění strategické vize organizace klíčové.

Stejně jako v případě překážek se pozornost účastníků rozhovorů soustředila na manažerské pozitivní faktory v organizační rovině. Alespoň jednou bylo zvoleno sedmnáct z dvaceti pozitivních činitelů, takže situace zde není tak jasná. Z těchto sedmnácti však šlo v devíti případech o organizační faktory. Tři faktory úspěchu patří do osobní roviny a zbývajících pět do strategické roviny. Tento výběr lze částečně vysvětlit zastoupením jednotlivých rovin v balíčku s pozitivními faktory. Polovina kartiček patří do organizační roviny, ostatní dvě roviny se dělí o druhou polovinu karet.

**Tabulka 8-4 Tři roviny klíčových faktorů úspěchu**

Osobní	Organizační	Strategické
Uživatelská přívětivost (3)	Finance a čas (5)	Zapojení veřejnosti (2)
Motivovaní zaměstnanci (1)	Podpora vedení (3)	Politická podpora (2)
Získání a udržení kvalitních zaměstnanců (1)	Efektivní komunikace (3)	Vhodná infrastruktura (2)
	Měření výsledků (3)	Jasně cíle (1)
	Vhodné nastavení systému (2)	Renomovaná či uznávaná technologie (1)
	Odpovědnost vedení (1)	
	Vytvoření jasného plánu implementace (1)	
	Profesionální projektové řízení (1)	
	Fázovaná implementace (1)	



## 8. ZÁVĚR

### Shrnutí

Pokud porovnáme nejvíce zastoupené faktory úspěchu, překážky implementace a hlavní faktory identifikované v průběhu rozhovorů, výsledný obrázek je velmi zajímavý a z pohledu úřadů a zvolených zástupců i velmi poučný. Protože závěry z obou částí „karetního“ průzkumu jsou zrcadlové, můžeme identifikovat jasná doporučení manažerům, kteří zavádí v prostředí veřejné správy nové technologie. V osobní rovině lze za klíčové označit školení a dostatečný přístup k dlouhodobému rozvoji znalostí zaměstnanců. Ze studie městské části Praha 16 vyplývá, že při zavádění elektronické veřejné správy je zásadní přítomnost zapálených a kvalifikovaných pracovníků nejen v odboru informatiky, ale ve všech částech úřadu. Případ Prahy 6 pak naznačuje, že projektový manažer by měl získat přízeň a zájem pracovníků různých odborů ještě před implementací nových aplikací. Aby bylo zavádění elektronické veřejné správy úspěšné, musí veřejné instituce disponovat vyškolenými a zapojenými pracovníky jak uvnitř odboru informatiky, tak mimo něj. Účastníci studií také poukázali na význam dostatečného počtu motivovaných a kvalifikovaných lidí. Na osobní úrovni je při vývoji informačních systémů potřeba mít na zřeteli fakt, že s nimi budou pracovat i ti, kteří v oblasti informačních technologií nejsou experty, a že velkou roli v přijetí nového systému hraje jeho uživatelská přívětivost. V organizační rovině jsme zjistili, že projekt zavádění nové technologie nesmí být příliš komplikovaný a že kvalitní implementace se neobejde bez předchozího dostatečného plánování. Zásadní je komunikace mezi vedením

projektu a interními i externími partnery. Případ Prahy 14 ukázal, že v situaci omezených zdrojů je nutnou podmínkou úspěchu kvalitní komunikace, výzkum a zvýšené úsilí. To potvrzuje i fakt, že mezi významnými faktory úspěchu figuruje podpora nového projektu napříč odbory úřadu.

Závěry v organizační rovině implikují, že vedení projektu musí nést odpovědnost za jeho implementaci. Výhodou je profesionální projektové řízení, které pomáhá správně alokovat lidské i finanční zdroje. Vedení však může nést odpovědnost pouze v případě, že projekt doprovází systém měření výsledků, který převádí výstupy projektu na měřitelná kritéria. Měření výsledků je třeba nasměrovat nejen na efektivitu, ale také na kvalitu konečného výsledku. Podle zkušeností Prahy 1 vyžaduje udržení kvality při změnách internetových stránek vzhledem k dynamické povaze internetu profesionální projektové řízení. Případ Prahy 5 demonstruje přínos dlouhodobého plánování, které chrání projekt před potenciálně negativními důsledky ve vedení úřadu.

Ve strategické rovině na případu Prahy 5 vidíme, že vysoké nároky na zabezpečení a soukromí občanů vyžadují implementaci dostatečné infrastruktury. Z technického pohledu je důležité účinné kombinování základních a renomovaných technologií se systémy používanými úřadem. Nesmí se stát, aby se na nekompatibilitě systémů zasekl celý projekt. Projekty elektronické veřejné správy musejí mít cíle od začátku definovány tak, aby se projektový manažer mohl podle nich orientovat jako podle majáku v průběhu celého implementačního procesu. Jestliže rozsah projektu

přesáhne úvodní cíle, úspěch celé implementace je v sázce. Zapojení občanů do vývoje nových prvků je pro manažera projektu internetových stránek jednou z jeho povinností. Občané by měli elektronickou veřejnou správu nejen využívat, ale měli by aktivně vstupovat i do procesu plánování jejích nových prvků. Jak vyplývá z případu Prahy 1, dlouhodobý systém zjišťování názoru občanů pomohl městské části zlepšovat design i nabídku služeb internetových stránek. Na případu Prahy 16 pak vidíme, že vliv občanů na design a přístupnost internetových stránek je klíčový vzhledem k úspěšnosti elektronické veřejné správy. Ze strategického hlediska je zapojení celé organizace a získání dostatečných zdrojů kriticky závislé na existenci vůdčí osobnosti z řad volených zástupců či ve vedení úřadu. V Praze 6 byl úspěšný rozvoj elektronické veřejné správy podmíněn podporou na dostatečné úrovni vedení. Případ Prahy 14 ukazuje, jak důležité jsou dobré vztahy „průkopníků“ elektronické veřejné správy mezi pracovníky úřadu a volenými zástupci. Celkově vzato, náš výzkum identifikoval především vysokou kvalitu elektronické veřejné správy pražských městských částí. V určitém posunu oproti přístupu Hlavního města Prahy, jehož portál zaznamenal v krátkém časovém úseku ve srovnání s ostatními světovými metropolemi zásadní vzestup, navrhujeme další postup spíše v duchu dlouhodobějšího trvale udržitelného zlepšování elektronické veřejné správy městských částí Prahy. Zaprvé, doporučujeme městským částem zamyslet se nad větší vzájemnou koordinací postupu. Město v prvním kroku motivovalo městské části k

inovacím srovnáním jejich internetových stránek. Další krok by však měl spočívat v jejich společném postupu, sdílení úspěšných řešení a společně diskusi nad problémy. Městské části by měly společně vyvinout minimální standardy pro své internetové stránky. Hlavní město Praha by mělo sehrát aktivnější roli a asistovat městským částem při využití úspor z rozsahu a koordinovanějším výběru dodavatelů v této oblasti. Zadruhé, městské části by měly zapracovat na lepších mechanismech měření úspěšnosti zavádění elektronické veřejné správy. Zatřetí, městské části potřebují více plánovat. Z pěti nejlepších městských částí v současnosti strategicky plánuje pouze jediná. Je třeba prozkoumat potenciál a možnosti pro formálnější proces strategického plánování v oblasti informačních technologií. Řešení by mělo zahrnovat definici smyslu zavádění informačních technologií, dlouhodobou vizi těchto technologií v městských částech, stanovení cílů a zavedení měřitelných kritérií, která by umožnila měřit úspěšnost jejich dosahování. Formálnější strategické plánování spojené se systémem měření výsledků umožní městským částem definovat vizi a nakonec i stanovit cíle v oblastech obsahu, přístupnosti, zabezpečení, služeb a participace občanů. Strategický plán zvyšuje orientaci vedení úřadu při vytváření nových iniciativ a nových programů elektronické veřejné správy. V současnosti je Praha na poli elektronické veřejné správy jedním ze světových lídrů. Praha vykazuje zřejmý potenciál dále sloužit jako vzor pro zavádění elektronické veřejné správy ve městech po celém světě.

## 9. PŘÍLOHA: KRITÉRIA HODNOCENÍ

### Zabezpečení

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1-2. Provozní podmínky              | 12. Zabezpečení serveru                          |
| 3-6. Sběr dat                       | 13. Použití „cookies“ a „Web Beacons“            |
| 7. Volba použití osobních informací | 14. Oznámení o aktualizaci provozních podmínek   |
| 8. Oznámení o třetích stranách      | 15. Kontakt a e-mailová adresa pro dotazy        |
| 9. Možnost upravit osobní informace | 16. Část stránek s registrovaným přístupem       |
| 10. Manažerská opatření             | 17. Část stránek s přístupem jen pro zaměstnance |
| 11. Kódování dat                    | 18. Elektronický podpis                          |

### Přístupnost

- |                                    |                            |
|------------------------------------|----------------------------|
| 19-20. Domácí stránka a její délka | 25-27. Fonty a barvy       |
| 21. Segmentace návštěvníků         | 30-31. Formuláře           |
| 22-23. Navigační lišta             | 32-37. Vyhledávací nástroj |
| 24. Mapa stránek                   | 38. Aktualizace stránek    |

### Obsah

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 39. Umístění úřadů                  | 49. GIS aplikace                        |
| 40. Odkazy na externí stránky       | 50. Varování a informace ve stavu nouze |
| 41. Kontakty                        | 51-52. Hendikepování návštěvníci        |
| 42. Zápisy z veřejných zasedání     | 53. Bezdrátová technologie              |
| 43. Zákony a vyhlášky města         | 54. Jazykové verze                      |
| 44. Ustanovení a priority města     | 55-56. Volná místa                      |
| 45. Cíle a poslání                  | 57. Kalendář událostí                   |
| 46. Rozpočet                        | 58. Dokumenty ke stažení                |
| 47-48. Dokumenty, zprávy, publikace |   |

## Služby

- |                                  |                                     |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| 59-61. Platba daní a poplatků    | 72. Často kladené otázky            |
| 62. Žádosti o povolení           | 73. Žádost o informace              |
| 63. Sledování stavu žádosti      | 74. Přizpůsobení domácí stránky     |
| 64-65. Žádosti o průkazy         | 75. Přístup k neveřejným informacím |
| 66. Veřejné zakázky              | 76. Nákup vstupenek                 |
| 67. Odečitatelné položky         | 77. Odpověď správce stránek         |
| 68. Prohledatelné databáze       | 78. Nahlášení porušení zákona       |
| 69. Podávání stížností           |                                     |
| 70-71. Místo pro zasílání otázek |                                     |

## Participace občanů

- |   |  |
|---|--|
| 79-80. Připomínky a zpětná vazba              | 90-91. Ankety a průzkumy mínění              |
| 81-83. Newsletter                             | 92. Videosekvence                            |
| 84. On-line fórum nebo chat                   | 93-94. Průzkum spokojenosti občanů           |
| 85-87. On-line fórum o politických tématech   | 95. Možnost zúčastnit se rozhodování on-line |
| 88-89. Plánování on-line diskusí na dané téma | 96-98. Měření výsledků, standardy a srovnání |

## 10. REFERENCE

- Becker, J., Niehaves, B., Algermissen, L., Delfmann, P., & Falk, T. (2004). E-government success factors. *Lecture Notes in Computer Science*, 503–506.
- Brewer, G. A., Selden, S. C., & Facer, R. L. (2000). Individual conceptions of public service motivation. *Public Administration Review*, 254–264.
- Brown, M. M. (2003). Technology Diffusion and the Knowledge Barrier: The Dilemma of Stakeholder Participation. *Public Performance & Management Review*, 26(4), 345–359.
- Brown, M. M., & Brudney, J. L. (2004). Achieving advanced electronic government services: Opposing environmental constraints. *Public Performance & Management Review*, 28(1), 96–113.
- Brown, S. R., & Ungs, T. D. (1970). Representativeness and the study of political behavior: An application of Q technique to reactions to the Kent State incident. *Social Science Quarterly*, 51(3), 514–526.
- Dawes, S. S., Bloniarz, P. A., Kelly, K. L., & Fletcher, P. D. (2002). Some assembly required: building a digital government for the 21 st century. In *Proceedings of the 2002 annual national conference on Digital government research* (p. 39).
- Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187–216.
- Heeks, R., & Bhatnagar, S. (1999). Understanding success and failure in information age reform. *Reinventing government in the information age: international practice in IT-enabled public sector reform*, 49.
- Stephenson, W. (1953). *The Study of Behavior: Q-technique and its Methodology*. Univ. of Chicago Press Chicago.
- Wilson, M., & Howcroft, D. (2002). Re-conceptualising failure: social shaping meets IS research. *European Journal of Information Systems*, 11(4), 236–250.



# 11. PODĚKOVÁNÍ

Tento výzkum bychom neuskutečnili bez nasazení a času účastníků rozhovorů a hodnotitelů internetových stránek městských částí.

## **Účastníci rozhovorů**

Jan Farník

Radka Fleischmannová

Pavel Jirásek

Jana Kabátková

Radovan Myslík

Jaroslav Neubauer

Radek Pilát

Věra Rendlová

Martin Šalek

Jan Skalický

David Soukup

Jiří Verner

Tomáš Zienert

## **Hodnotitelé internetových stránek**

Tereza Balatková

Lucie Doubková

Marek Hanč

Adéla Jirásková

Karel Kalivoda

Tomáš Kalivoda

Ondřej Mynařík

Hana Mücková

Roman Pazderník

Jakub Růžička

Andrea Šopovová





