

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní

Využití ICT v oblasti komunikace obce s občany

Petra Pastorková

Bakalářská práce

2009

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav systémového inženýrství a informatiky
Akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Petra PASTORKOVÁ**
Studijní program: **B6209 Systémové inženýrství a informatika**
Studijní obor: **Informatika ve veřejné správě**

Název tématu: **Využití ICT v oblasti komunikace obce s občany**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

- 1) Základní pojmy
- 2) Přímá komunikace
- 3) Komunikační strategie obce
- 4) Zhodnocení současného stavu
- 5) Návrh na možná zlepšení komunikace obce s občany

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

[1] Meritum obce 2008-2009. Wolters Kluwer ČR, a.s, 2008. 1168 s. ISBN 978-80-7357-331-7.

[2] Studie připravenosti měst a obcí na přímou komunikaci s občanem [online]. Qbizm technologies, a.s., TUESDAY Business Network, 2005-2008. [cit. 2008-06-06]. Dostupné z: (http://www.infokanal.cz/data/studie/studie_pripavenosti_obce_2008.pdf).

[3] Veřejná správa online [online]. Triada spol. s r. o., 2000 - . [cit. 2008-06-06]. Dostupné z: (<http://vsol.obce.cz>).

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Tomáš Kořínek

Ústav systémového inženýrství a informatiky

Datum zadání bakalářské práce: **6. října 2008**

Termín odevzdání bakalářské práce: **1. května 2009**

doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.

děkanka

L.S.

doc. Ing. Jiří Křupka, Ph.D.

vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 6. října 2008

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 14. 8. 2009

Petra Pastorková

ANOTACE

Tato bakalářská práce vychází z potřeb a zájmu obce „Petkovy“ a zároveň i z vlastního zájmu, jak nejlépe pomoci obci k zlepšení informovanosti občanů. Při zpracování bakalářské práce bylo použito vlastního dotazníkového průzkumu na informovanost občanů o problematice života v obci.

KLÍČOVÁ SLOVA

Komunikace, přímý komunikační kanál, využívání informačních a komunikačních technologií, informovanost občanů

TITLE

Utilization ICT in the area communication city with citizen

ANNOTATION

This bachelor work is appearing from needs and interests of the village "Petkovy" while and at once self-interest as best we could help the town to improvement of Citizens. When processing bachelor work was used own questionnaire survey to inform citizens about the problems of life in the village.

KEYWORDS

Communication, direct communication canal, using of Information and Communications Technologies, citizen awareness

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych ráda poděkovala Ing. Tomáši Kořínkovi za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěl k vypracování mé bakalářské práce.

Obsah

Úvod	7
1 Základní pojmy	8
1.1 Informační a komunikační technologie	8
1.2 Informační systém	8
1.3 Veřejná správa	8
1.3.1 Obecné vymezení veřejné správy	8
1.3.2 Charakteristika organizace veřejné správy	9
1.3.3 Funkce a metody působení veřejné správy	9
1.3.4 Vztahy mezi občany a veřejnou správou	10
2 Přímá komunikace měst a obcí s občany	12
2.1 Přímé komunikační kanály	12
2.1.1 Webové stránky	12
2.1.2 Email	13
2.1.3 Elektronická podatelna	13
2.1.4 SMS zprávy na mobilní telefon	14
2.1.5 Rozhlas	15
2.1.6 Kabelová televize	15
2.1.7 Shrnutí	16
2.2 Využití ICT pro řešení krizových situací	16
2.2.1 Krizové řízení	16
3 Komunikační strategie obce	18
3.1 Obecní úřad Petkovy	18
3.1.1 Elektronická podatelna	18
3.2 Komunikační strategie	19
4 Zhodnocení současného stavu	21
4.1 Dotazování	21
4.2 Vlastní dotazníkové šetření	23
4.2.1 Demografické údaje	24
4.2.2 Přístup k vybraným informačním a komunikačním technologiím	25
4.2.3 Web obce a komunikace obce s občany	28

4.2.4	Možnosti nových komunikačních kanálů v obci	31
5	Návrh na možná zlepšení komunikace obce s občany	32
5.1	SMS infokanál	32
5.2	Měsíční časopis	33
5.3	E-mailový zpravodaj a www stránky obce.....	33
Závěr	35
Seznam použitých informačních zdrojů		36
Seznam zkratk		40
Seznam příloh.....		41

Úvod

Každodenní pracovní i osobní život většiny lidí ve vyspělé zemi je dnes ovlivněn používáním mobilních telefonů, počítačů a Internetu. Stále častěji se mluví o „Informatizaci“ či „Informační společnosti“. V minulosti zaujímaly první příčky žebříčku ekonomického růstu země především materiálové a ekonomické zdroje, nyní toto místo náleží informacím. Díky stále dokonalejším informačním technologiím je možné přenášet tyto informace v nejrůznější podobě bez časového, kvantitativního či prostorového omezení.

Informace a komunikace jsou nedílnou součástí společnosti. Každý člověk musí mít přístup k informacím a samozřejmě také právo na svobodný názor a vyjádření, což zahrnuje právo vyhledávat, přijímat a rozšiřovat ideje a informace prostřednictvím jakéhokoliv média, bez ohledu na hranice státu.

Komunikační a informační technologie se skládají z technologií a nástrojů, které lidé používají ke sdílení, distribuci či sběru informací a ke komunikaci mezi sebou prostřednictvím rozhlasů, mobilních telefonů, počítačů nebo propojených počítačových sítí.

I když elektronická média v současnosti ve větší míře nahrazují staré technologie, řada kultur nadále pokračuje i v tradičním uchovávání, zaznamenání a předávání informací prostřednictvím mluvených projevů, divadelních her, obrazů či hudby. V mnoha případech jsou nové ICT technologie používány k rozšíření a obohacení těchto tradičních komunikačních podob. ICT je proto v širším kontextu možné chápat jako technologie obsahující "staré" i nové podoby komunikace a zpracování informací.

Cílem práce je zjištění současných komunikačních metod a prostředků, jejich zhodnocení, nalezení a doporučení dalších možných metod k realizaci, včetně předložení návrhu zavedení nových prostředků komunikace.

1 Základní pojmy

V této kapitole jsou stručně vymezeny základní pojmy týkající se ICT, informačního systému, základní vymezení veřejné správy.

1.1 Informační a komunikační technologie

Information and Communications Technologies - tímto termínem rozumíme hardwarové a softwarové prostředky pro přenos, sběr, ukládání, zpracování a distribuci dat. Mezi hardwarové (technické) prostředky patří především servery, stacionární a přenosné personální počítače, tiskárny, komunikační a síťová zařízení (především vysílače, směrovače, přepínače) a specializovaná koncová zařízení (myš, tablet, scanner, kamera, mobilní telefon apod.) Mezi softwarové (programové) prostředky patří základní software (operační systém, databázový systém, komunikační systém), aplikační software a software pro modelování a vývoj informačních systémů.

1.2 Informační systém

Informační systém je systém, jehož prvky jsou informační a komunikační technologie, data a lidé. Cílem informačního systému je efektivní podpora informačních a rozhodovacích procesů na všech úrovních řízení organizace neboli podniku. [8]

1.3 Veřejná správa

Tato kapitola se zabývá vymezením veřejné správy a jejími funkcemi.

1.3.1 Obecné vymezení veřejné správy

Veřejná správa je ústředním pojmem správního práva. Veřejnou správou se ve společnosti zorganizované ve státě velmi obecně řečeno rozumí správa veřejných záležitostí, realizována jako projev výkonné moci ve státě. Pro tuto výkonnou moc je přitom charakteristické, že se jedná především o **veřejnou moc**, jíž je nadán v první řadě sám stát, dále touto mocí disponují jím aprobované subjekty povolané ke správě veřejných záležitostí. Jedná se o **veřejnoprávní korporace**, které vykonávají veřejnou správu svým jménem a ve své působnosti a správa jimi vykonávaná je svou povahou samosprávou. Zpravidla členíme veřejné korporace na územní (obce, kraje) a zájmové (komory, svazky, grémia).[3]

Veřejnou správu je třeba odlišovat od správy soukromé. **Veřejná správa** jakožto správa veřejných záležitostí je správou ve veřejném zájmu a subjekty, které ji vykonávají, ji realizují jako právem uloženou povinnost, a to z titulu svého postavení jako veřejnoprávních subjektů.

Soukromá správa je naproti tomu správou soukromých záležitostí, vykonávanou v soukromém zájmu, vykonávají ji soukromé osoby, sledující určitý vlastní cíl a řídí se přitom vlastní vůlí.

Veřejná správa ve funkčním pojetí je tedy výkonnou činností státu jako základního veřejnoprávního subjektu, uskutečňovanou prostřednictvím jeho orgánů, jakož i výkonnou činností tzv. dalších veřejnoprávních subjektů, resp. jejich orgánů, spočívající ve správě veřejných záležitostí a realizovanou jako projev výkonné moci ve státě. Svým obsahem se zaměřuje na organizování chodu veřejných záležitostí, resp. veřejných služeb, a na mocenskou ochranu veřejných zájmů. [3]

1.3.2 Charakteristika organizace veřejné správy

Pod pojmem organizace veřejné správy se především rozumí celá organizační soustava a struktura resp. systém soustavy subjektů veřejné správy. Pojem organizace veřejné správy vyjadřuje mnohovýznamovost samotného pojmu organizace, v jejímž smyslu můžeme organizaci chápat jednak jako instituci nebo soubor institucí, strukturu či dokonce systém určitého organizačního uspořádání.

Základními subjekty veřejné správy jsou stát a veřejnoprávní korporace, které ve veřejné správě vystupují jako představitelé a nositelé veřejné moci ve státě. Stát a zpravidla i veřejnoprávní korporace realizují svoje postavení ve veřejné správě navenek prostřednictvím svých orgánů, tzv. správních orgánů, a proto je organizace veřejné správy představována orgány státní správy, veřejnoprávními korporacemi a jejich orgány.

1.3.3 Funkce a metody působení veřejné správy

Funkce veřejné správy jsou vyjádřením požadavků a potřeb jejího fungování, projevem jejího poslání, projevem veřejné správy v akci. Vzhledem k podstatě a postavení veřejné správy jsou funkce veřejné správy konkrétním projevem a slouží k realizaci funkcí státu v podmínkách veřejné správy, upravených správním právem.

Pro funkce veřejné správy je vzhledem k výrazné rozmanitosti cílů a úkolů veřejné správy důležitá jejich diferenciaci, přičemž můžeme lišit funkce:

- obecné (funkce veřejné správy vlastní veřejné správě jako celku),
- dílčí (funkce jednotlivých organizačních subsystémů, příp. i jednotlivých orgánů veřejné správy).

Veřejná správa plní především dvě základní funkce, a to **funkci organizující** a **funkci mocenské ochrany**, neboli ochranou.

Podstatou **organizující funkce** veřejné správy je pokud možno komplexní postižení procesů spočívajících v uspořádání subjektů a adresátů působení veřejné správy a vztahů mezi nimi, jakož i jejich postavení a vztahů vůči jiným subjektům, a to pokaždé pod zorným úhlem dosahování a naplňování příslušných cílů veřejnosprávního působení.

Podstatou **funkce mocenské ochrany** je poskytování této ochrany ze strany orgánů veřejné správy s cílem zajištění bezporuchového chodu veřejné správy, jakož i zjednání nápravy tam, kde došlo k porušení právních povinností. Tato funkce je ovšem limitována prostředky, jimiž je veřejná správa k plnění svých úkolů vybavena a jež má k dispozici. Ochranu v případech přesahujících možnosti samotné veřejné správy potom vykonávají jiné k tomu povolané orgány.

Uvedené dvě tzv. základní funkce veřejné správy se v procesu reálného fungování veřejnosprávního působení **vzájemně prolínají a doplňují**. [3]

1.3.4 Vztahy mezi občany a veřejnou správou

Vztahy mezi občany a veřejnou správou lze rozdělit do tří skupin:

- Informace - znamená jednosměrnou komunikaci od veřejné správy k občanům. Probíhá ve dvou podobách, jako poskytování informací v reakci na požadavky občanů nebo jako aktivní prezentace a zveřejňování informací. Příkladem může být webová prezentace úřadu, zveřejňování vyhlášek a nařízení a jiné.
- Konzultace – tvoří oboustranný vztah, kdy veřejná správa získává zpětnou vazbu od občanů například formou průzkumů veřejného mínění nebo formou připomínkových řízení k projektům. V tomto vztahu veřejná správa řídí směr, kterým se bude komunikace ubírat a stanovuje projednávané záležitosti.
- Aktivní účast – představuje vztah založený na partnerství a spolupráci, kdy sami občané jsou aktivními navrhovateli okruhů k řešení.

Komunikace ve veřejné správě je složitý proces, jehož aktéři by měli s ohledem na co nejvyšší efektivnost pružně reagovat na změny okolí a mít možnost vybírat ze široké palety komunikační nástrojů a způsobů v závislosti na chování a přístupu společnosti. [12]

2 Přímá komunikace měst a obcí s občany

Všeobecně známým problémem je fakt, že informace z úřadů se dostávají k občanům jen velmi těžko. V dnešním divoce pulzujícím světě se na občana valí informace ze všech stran a on nemá čas je všechny zpracovávat, navíc úřady jsou v očích mnohých občanů poměrně neoblíbené a většina z nich tam dochází, jen pokud musí a to mnohdy značně neochotně. Proto také není divu, že nesledují dění na úradě, nečtou vývěsku a nemají zájem o věci veřejné.

Nicméně v mnohých situacích tato nevědomost může být problém, některé z informací mohou mít pro občana velký, někdy až kritický význam. Jako příklad lze uvést oblast krizové komunikace (výpadky dodávky vody, energií, povodně, vichřice apod.). Z tohoto důvodu je třeba se snažit o co nejlepší informovanost občanů všemi dostupnými prostředky.

Dnes nám však naštěstí informační technologie poskytují nové a silné možnosti komunikace a přenosu informací mezi úřady a občany, na které se v této části zaměříme.

Komunikačních kanálů existuje samozřejmě mnoho, nicméně tento text se bude zabývat pouze těmi přímými a to s důrazem na využití informačních a komunikačních technologií.

Přímý komunikační kanál je takový, kde existuje přímá vazba mezi občanem a úřadem, bez jakéhokoliv prostředníka, ať už technického prostředku (nástěnky, zpravodaje do schránky, apod.), nebo lidského činitele (informační centrum, apod.).

2.1 Přímé komunikační kanály

V této kapitole jsou stručně popsány přímé komunikační kanály a jejich charakteristické vlastnosti. Dále jsou nastíněny jejich výhody a nevýhody.

2.1.1 Webové stránky

Služba www je jednou ze základních a nejdůležitějších služeb, které nám internet poskytuje. Na internetu se dá najít velké množství informací a v dnešní době je již připojení k internetu na vysoké úrovni. Tento vývoj se samozřejmě dotkl i veřejné správy a tak většina měst a obcí má dnes již alespoň nějaké webové stránky. Na nich mohou občané z pohodlí svého domova získávat potřebné informace.

Výhodou tohoto kanálu je jeho variabilita, tímto způsobem lze získávat jakékoliv zdroje dat (obrázky, videa, formuláře, text apod.), dále jeho strukturovanost (uživatel je schopen si vybrat to, co ho zajímá) a rychlost získání informací (on-line) a možnost získání informace kdykoliv, nejen v pracovní době úřadu.

Nevýhodou však je, že obec nemá možnost dosáhnout toho, aby občané jejich web aktivně sledovali a tak pokud je občan z vlastní vůle sám nenavštěvuje, je pravděpodobné, že se o potřebných informacích nedozví. Informace je tedy sice k dispozici, ale k občanovi se bez jeho aktivity nedostane. Další nevýhodou je bariéra ve formě informační gramotnosti občanů (ne každý umí pracovat s počítačem) a nutného technického vybavení (ne každý vlastní počítač).

2.1.2 Email

Využití emailu pro komunikaci úřadu s občanem je možné např. ve formě tzv. emailového zpravodaje: Občan se zaregistruje k odběru, a poté mu automaticky chodí zprávy o událostech, které úřad zveřejňuje.

Je zde sice opět riziko, že občan nebude zprávy číst, ale je mnohem menší, než v předchozím případě.

Výhodou je, že e-mailový zpravodaj je mezi komunikačními kanály jeden z nejlevnějších. Provoz e-mailového zpravodaje (pokud je vhodně navázán na redakční a publikační systém webových stránek města) může být téměř zdarma, protože proces jeho plnění může být spjat s plněním samotného webu.

E-mailový zpravodaj má také řadu *nevýhod*, podobných jako webové stránky – občan si nemusí text včas nebo vůbec přečíst, vyžaduje technické vybavení a znalosti, atd.

Je to však extrémně levný, a proto zajímavý doplněk v rámci komunikačního mixu.

2.1.3 Elektronická podatelna

Elektronická podatelna je v podstatě emailový klient, který zohledňuje zákonné podmínky pro provoz elektronické podatelny tak, aby uživateli usnadnil práci a zajistil provedení všech úkonů, které je úřad povinen při přijetí elektronického podání provést, jak je definováno ve standardech ISVS.

Elektronická podatelna tak není jen SW, je to také soubor organizačně technických opatření (definování postupů, včetně opatření personálních).[6]

V případě, že občan potřebuje kontaktovat úřad, se hodí právě elektronická podatelna. Ta přijme jeho podání a po zpracování mu úřad prostřednictvím podatelny odpoví.

Výhodou je, že občan nemusí na úřad, *nevýhodou* je, stejně jako v předchozích případech, že potřebuje mít jisté znalosti a technické vybavení pro její využití, na rozdíl od předchozích ještě elektronický podpis, což je známou slabou stránkou tohoto způsobu.

2.1.4 SMS zprávy na mobilní telefon

Dle [7] je to služba pro úřady, která využívá pro komunikaci s občanem krátkých textových zpráv (SMS) zasílaných na mobilní telefon občana. Je to efektivnější alternativa městských rozhlasů, kdy se informace dostane k občanovi, i když právě není doma, což může být mnohdy velmi důležité. Tuto službu lze přirovnat k městskému rozhlasu "do kapsy", který umožňuje občany nejen informovat, ale také pořádat okamžité ankety k vybraným tématům, a tím lépe poznat jejich preference a potřeby.

Tento kanál je kvalitním komunikačním doplňkem tištěných zpravodajů, internetových stránek města, televizního infokanálu, obecního rozhlasu apod. Jeho *výhodou* je aktivní a přímý charakter zpráv s možností okamžité reakce občanů. Mobilní komunikace mezi městem a občany je velkým přínosem, zvláště tehdy, stane-li se nějaká havárie, či živelná pohroma a tak naplňuje program e-governmentu a krizového řízení.

Tento kanál umožňuje úřadu efektivně informovat občany o dění v obci a samozřejmě komunikovat s určitými skupinami adresátů jak v rámci úřadu (operativní svolání porady), tak i mimo úřad. Lze tedy například upozornit skupinu poplatníků, že dosud neuhradili poplatek za svoz komunálního odpadu, ač tak měli učinit již před měsícem, nebo oslovit členy kynologického klubu s žádostí o účast na jarním úklidu kynologického areálu, informování občanů v době krize (povodně, únik nebezpečných látek,...) nebo např. operativní svolání hasičů. [6]

Podstatná je skutečnost, že většina dospělé populace vlastní mobilní telefon a je mnohem více rozšířený než třeba PC a internet.

Nevýhodou je, že ne všichni občané jsou v systému na odesílání zpráv registrováni (ať již z neznalosti, nebo nedůvěry), seznam čísel nemusí být aktuální a celý provoz něco stojí, byť to nejsou závratné částky (poplatky zpravidla ve výši desítek korun pro občany a stovky korun pro úřad + cca 1Kč za SMS).

Novinka: Policie bude hledat pohřešované děti pomocí sms.

Česká policie se chystá spustit revoluční novinku, která zatím funguje pouze ve třech zemích Evropy.

V případě, že bude uneseno, nebo se ocitne v ohrožení života dítě do 15 let, okamžitě ve spolupráci s mobilními operátory rozešle sms zprávy s údaji o pohřešovaném dítěti všem majitelům mobilního telefonu v okruhu pěti kilometrů od místa, kde se dítě ztratilo. Systém, který má ještě zvýšit 95 % úspěšnost při pátrání po unesených dětech, ve čtvrtek představil

ministr vnitra Ivan Langer (ODS). Policie na něm bude spolupracovat jak s nevládními organizacemi, tak hlavně se třemi největšími mobilními operátory v Česku.[9]

2.1.5 Rozhlas

Je jeden z nejstarších komunikačních kanálů, které města a obce využívají. V současnosti je však v mnoha městech a obcích již dávno nefunkční a na vybudování nového není ani chuť ani peníze.

Je to pochopitelné, mnohdy se stává, že rozhlas nikdo neposlouchá, nebo občané nejsou doma v době vysílání rozhlasu. Také pokrytí všech lokalit větších měst rozhlasem je poměrně problematické.

Na menších obcích obecní rozhlas však oblíbený je, zejména pro starší občany, kteří jej považují za tradiční informační prostředek, mají dost času na jeho poslouchání a nevyžaduje to od nich žádné další znalosti ani prostředky. Naopak mladší generace považuje rozhlas za zastaralý, hlukem spíše obtěžuje, než informuje.

2.1.6 Kabelová televize

Dle [10] obecně je kabelová televize vnímána spíše jako důležitá komunikační infrastruktura v obci nebo ve městě, které kromě rozšíření počtu televizních kanálů a zlepšení kvality příjmu televizního signálu může zpřístupnit také vysokorychlostní internet nebo telefonování.

Výhodou však je možnost vytvoření atraktivních, multimediálních zpráv pro občany, kteří je mohou sledovat ve svém volném čase, *nevýhodou* pak je, že pokrytí občanů pak bývá velmi nerovnoměrné a že příprava takového zpravodajství je náročná (technické vybavení, dramaturgie, atd.)

Při vhodné skladbě obsahu a rytmu opakování (občané se zpravidla na vysílání dívají náhodně při přepínání stanic) může být vysílání pro občana atraktivní a činit jej tak přístupnějším pro příjem informací. Např. krátké obrazové reportáže z proběhlých obecních slavností, setkání s občany apod. jsou pro občany zajímavé minimálně tím, že na televizní obrazovce mají možnost spatřit své přátele a známé. Také krátké rozhovory s představiteli města mohou nenásilnou formou uvést diváka do aktuální problematiky. Občan přitom vstřebává informace jako pasivní divák, oddává se obrazovkou tlumočeným emocím a nemusí informace aktivně vyhledávat a zpracovávat.)

Zřizovatelem infrastruktury kabelové televize jsou většinou soukromí investoři a ne každé město, městská část nebo obec je vhodná pro jejich obchodní záměr. Výše nákladů a

technologická složitost je tak většinou mimo možnosti radnic, které zde spíše spoléhají na soukromé firmy nebo s nimi přímo spolupracují. V porovnání s ostatními kanály se však jedná o velmi nákladné řešení s efektem spíše na úrovni „obrazového měsíčníku“, které je jen jednosměrné a obtížně sděluje aktuální informace typu „zítra nepoteče voda“.

2.1.7 Shrnutí

Komunikační prostředky, které jsou uvedeny v předcházející kapitole, nejsou jedinými možnostmi, jak může vzniknout komunikace obce se svými občany, jsou to pouze ty nejvíce používané. Celkový vývoj v oblasti informačních technologií jde stále dopředu a s tím souvisí i neustálé rozvíjení možností komunikace. Mezi ty, které jsem neuvedla v předchozí kapitole, ale zaručeně patří za zmínku například informační tabule, ankety mezi obyvateli, výroční zprávy, brožury, plakáty, letáky apod. Vše záleží na finančních možnostech jednotlivých obcí, která nebývá příliš uspokojivá.

2.2 Využití ICT pro řešení krizových situací

V této kapitole jsou popsány krizové situace, jaké se mohou vyskytnout mimořádné události a jak by se měla zachovat obec při, v době a po mimořádné situaci.

2.2.1 Krizové řízení

Krizové řízení je nedílnou součástí řízení státu, organizace či jiné instituce. Jeho cílem je předcházet vzniku možných kritických situací, zajistit všeobecnou přípravu na zvládnutí potenciálně možných kritických situací, zajistit jejich zvládnutí v rámci vlastní působnosti orgánu krizového řízení a úkolů uložených vyššími orgány krizového řízení, nastartovat obnovu a další rozvoj. Aktuálně a v širších souvislostech je krizové řízení chápáno jako nástroj pro zajištění trvale udržitelného rozvoje společnosti, organizace území a státu. [4]

- **Mimořádná událost** - škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a dále havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.
- **Krizová situace, krizový stav** - mimořádná událost, při níž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu.
- **Integrovaný záchranný systém (IZS)** - se rozumí koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací.

Téměř každý den můžeme sledovat v médiích různá neštěstí, při kterých umírají lidé. Již jsme si zvyklí, že v životě lidí mohou nastat neočekávané situace, které mohou ohrozit životy, zdraví obyvatel a způsobit velké materiální škody. Proto je dobré vědět, jaké situace nás ohrožují, jak se v těchto situacích zachovat a chránit tak svůj život, zdraví, majetek a pomoci druhým. Ke zmírnění následků těchto událostí přispívají zejména legislativní a organizační opatření, která přijímá každý vyspělý stát. Účinně mohou ke zmírnění těchto následků napomoci i samotní občané. Proto je důležité znát možná nebezpečí a chování při vzniku těchto událostí. Umět si poradit, ale i pomoci svým blízkým a sousedům. Ničivé následky mohou být minimalizovány účinnými opatřeními a připraveností záchranných složek i občanů. [4]

S jakými událostmi se můžeme setkat.

- extrémní situace způsobené rozmary počasí (kalamitní výskyt sněhových srážek, námrazová kalamita, katastrofální sucho, vichřice a polomy);
- záplavy a povodně, protržení hrází rybníků, ohrožení ledovými bariérami;
- onemocnění většího počtu osob, epidemie;
- hromadné nákazy zvířat;
- požáry, rozsáhlé lesní požáry;
- výbuch (únik plynu, čerpadla pohonných hmot, destrukce budov);
- provozní havárie s únikem nebezpečných látek;
- dopravní nehody s kombinovaným účinkem - hromadné autohavárie, železniční neštěstí, letecké katastrofy
- únik nebezpečných škodlivin do ovzduší
- přerušení dodávek elektřiny, vody, plynu tepla, rozpad telekomunikační a informační sítě;
- smogové situace a podstatné zhoršení kvality ovzduší
- nedostatek vody a důležitých potravin
- teroristické akce, rozsáhlé ohrožení hospodářství a veřejného pořádku

3 Komunikační strategie obce

V této části je představen obecní úřad vybrané obce „Petkovy“ a komunikační strategie.

3.1 Obecní úřad Petkovy

Obec Petkovy se nachází na samé hranici Středočeského kraje a může se chlubit počtem 250 obyvatel, který se neustále zvyšuje. Nárůst počtu obyvatel je dán především poskytováním nových pozemků vhodných jako stavební parcela a tím také přistěhováním rodin z okolí. Vesnice leží východně asi 13 km od Mladé Boleslavi směrem na pohádkové město Jičín, které je označeno za vstupní bránu do Českého ráje. Také petkovští obyvatelé pocítují blízkost Českého ráje větším množstvím turistů využívajících cyklistickou stezku vedoucí skrz obec.

Obec Petkovy je územním samosprávným celkem řídicí se Ústavou České republiky zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů. Obec je právnická osoba s právní subjektivitou, vlastní svůj majetek, v právních vztazích vystupuje svým jménem a nese odpovědnost, která z těchto vztahů vyplývá. Zastupitelstvo obce Petkovy tvoří 7 členů a 3 výbory – finanční, kontrolní a kulturní. [11]

- **Kontakt na obec**

Obecní úřad Petkovy 57

29404 Dolní Bousov

Petkovy@seznam.cz

3.1.1 Elektronická podatelna

Dnem 1. října. 2001 nabylo účinnosti nařízení vlády č. 304/2001 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu. Nařízení vlády ukládá orgánům veřejné správy zřídit elektronické podatelny a přijímat podání občanů opatřená zaručeným elektronickým podpisem.

Dle nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů, zveřejňujeme následující informace: [11]

Adresa elektronické podatelny

Adresa naší elektronické podatelny je podatelna@petkovy.cz. Prostřednictvím elektronické podatelny je obecní úřad schopen přijmout elektronická podání podepsaná elektronickým podpisem. Akceptován bude pouze zaručený elektronický podpis opatřený kvalifikovaným certifikátem od akreditovaného poskytovatele certifikačních služeb, podle zákona č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů.

Pravidla potvrzování doručení datových zpráv

Potvrzení o příjmu datové zprávy (ve smyslu vyhlášky č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelnách) bude zasláno odesílateli jako datová zpráva. Písemné potvrzení o příjmu datové zprávy bude zasláno odesílateli datové zprávy na jím uvedenou poštovní adresu pouze na výslovnou žádost odesílatele. [11]

Zde je vidět, že i obce s počtem cca 250 obyvatel, musí dle nařízení vlády č. 304/2001 Sb., zřídit elektronické podatelny a přijímat podání občanů opatřená zaručeným elektronickým podpisem.

3.2 Komunikační strategie

Klíčovým prvkem efektivního řízení obce je komunikace s občany ze strany úřadů, avšak důležitější je odezva od občanů. Proto, aby mohl občan obce reagovat a vyjadřovat se k dění, potřebuje získat dostatek informací. Přístup občanů k informacím v České republice řeší zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Územní samosprávné celky a jejich orgány jsou tedy povinni, dle tohoto zákona, informace poskytovat.

Prostředky, kterým informace postupují od úřadů k občanům a zároveň díky kterým úřady získávají informace od občanů je možno nazvat jako komunikaci. Dají se sem zařadit veškeré informace týkající se např. dění v obci. V běžném životě se dá komunikace rozdělit na nejrůznější druhy, například komunikace verbální (slovní) a neverbální (gesta, mimika), písemná, elektronická, interpersonální, skupinová, masová a spousta dalších.

Velkým prohřeškem je, když dochází k častému střídání používaných komunikačních stylů. Mnozí občané jsou většinou v tomto ohledu velice konzervativní a nechtějí věnovat svůj čas a úsilí hledáním informací od představitelů obce. Naopak představitelé obce by měli vycházet lidem vstříc a zajímat se, která forma komunikace je pro občany snadná, které dávají přednost.

Použití komunikačních nástrojů je ovlivněno několika specifiky. Záleží na velikosti obce, rozlehlosti obce, počtu obyvatel, věkové struktuře obyvatelstva a dalších charakteristikách, jimiž se obec vyznačuje.

Postupem času, v neustálém světovém rozvoji se také oblast komunikace dostává do popředí moderní komunikační technologie. Obcím tento trend není lhostejný, a proto k rozvoji moderních technologií přispívají různými projekty a vynakládají vlastní iniciativu.

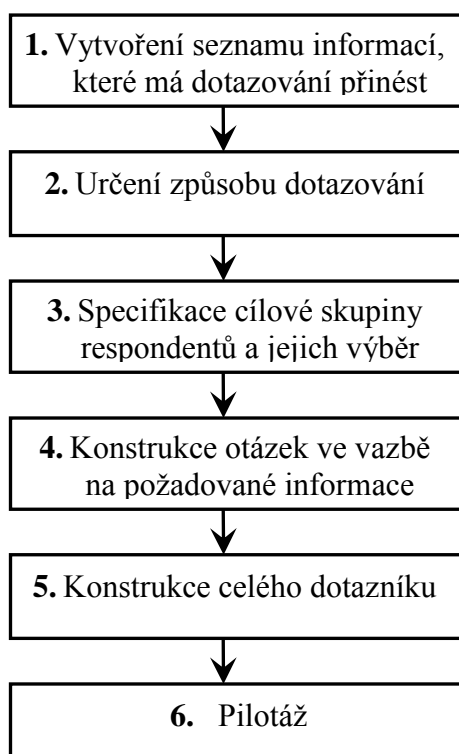
V dnešní době však ani dobrý nápad na zlepšení komunikace nestačí. Vše je spojeno s určitými finančními náklady a vynaloženým úsilím. Obce jsou velmi závislé na obnosu financí, které mohou do komunikace investovat a také na možném výnosu.

4 Zhodnocení současného stavu

V této části je popsáno dotazníkové šetření.

4.1 Dotazování

Dotazování je jeden z nejčastěji používaných nástrojů pro sběr a následnou analýzu dat. Skládá se z řady dotazů, jejichž cílem je získat názory a fakta od dotazovaných lidí. Na následujícím obrázku 1 jsou zobrazeny fáze výzkumu.



Obrázek 1 - Fáze postupu tvorby dotazníku, zdroj [2]

V první fázi se určí, co se chce zjistit. Odpověď se získá z definice problému a cíle výzkumu. **Ve druhé fázi** se vymezí, jakým způsobem by mělo dotazování probíhat. Existuje několik různých způsobů [2]:

- osobní dotazování,
- písemné dotazování,
- telefonické dotazování,
- elektronické dotazování.

Ve **třetí fázi** dotazování se určí výběrový vzorek (soubor) respondentů. Proces výběru vzorku sleduje tři základní kroky: vybrat rámec vzorku (koho), určit techniku výběru vzorku (jak), stanovit velikost vzorku (kolik) viz obrázek 2.



Obrázek 2 - Proces výběru vzorku, zdroj [2]

Na počátku se stanoví, *koho se budeme ptát*, tzn. která cílová část obyvatelstva se má stát výběrovým souborem, proto je zde snaha o přesné definování cílové skupiny. *Způsob výběru vzorku* znamená pravděpodobnost být vybrán, tedy jak by měli být respondenti vybíráni. Dále *velikost vzorku* reprezentuje, kolik lidí by mělo být dotazováno. S přibývajícím počtem respondentů bývají výsledky spolehlivější. [2]

Na **čtvrtou fázi** neexistuje přesný návod. Konkrétní podoba otázky záleží na informacích, které se mají zjistit odpovědí na otázku. **Pro pátou fázi**, celého dotazníku, existují dva hlavní přístupy. Sociologický, který má za cíl prohlédnout co nejvíce oblastí a návazností, a proto jsou tyto dotazníky rozsáhlé a neekonomické. Ekonomický přístup spočívá v jasné stylizaci a stručné podobě. Takto vytvoření dotazník musí být srozumitelný.

Délka dotazníků nebývá striktně určena, každý dotazník má však svou logickou strukturu, která by měla z hlediska respondenta tvořit určitý logický celek. Úvodní otázky by měly navázat pozitivní kontakt s respondentem, probudit v něm zájem a získat jeho důvěru a spolupráci. Otázky by tedy měly být jednoduché a přitom zajímavé. S blížícím se koncem dotazování klesá koncentrovanost, proto by se zde neměly vyskytovat příliš náročné nebo důležité dotazy. Ty

bývají zpravidla ve střední části dotazníku. Do závěrečné části se někdy umísťují i otázky, které mohou vzbudit u dotazovaného negativní ohlas, protože má však respondent již pocit, že musí započatou práci dokončit, tak spíše odpoví na otázky důvěrnějšího rázu. V **poslední fázi** se provede pilotáž, při které se na malém vzorku respondentů otestuje kvalita dotazníku. Mohou se tak odhalit chyby ve stylizaci a formulování otázek, které mohou respondenti pochopit jinak, než tazatel zamýšlel. [2]

V následující kapitole byla tedy pozornost zaměřena na již zmíněnou metodu dotazování, neboť po zvážení všech výhod a nevýhod se dotazníkové šetření stále jeví jako nejvhodnější metoda pro identifikaci uživatele a zároveň lze touto metodou zjistit i spokojenost s použitelností daných komunikačních prostředků.

Nevýhody dotazníku:

- a) může být obtížné získat respondenty,
- b) v dotazníku je snadnější vyplnit nepravdivé informace,
- c) redukuje komunikaci, 90 % je nonverbální - dotazník ji nedokáže zachytit.

Výhody dotazníku:

- a) jedna nejlevnějších metod průzkumu,
- b) jedna z nejméně dotěrných metod průzkumu,
- d) jednoduchý na vyplnění - téměř každý alespoň jednou v životě vyplňoval dotazník.

4.2 Vlastní dotazníkové šetření

Po zvážení všech výše uvedených výhod a nevýhod, metod a dostupných prostředků lze za nejvhodnější metodu k identifikaci uživatelů a následnému testování použitelnosti považovat písemné dotazování. Vlastní dotazník je rozdělen do 4 částí. **Část A** je zaměřena na demografické údaje, v **části B** zjišťujeme přístup občanů k vybraným informačním a komunikačním technologiím, **část C** je zaměřena na web obce a komunikace obce s občany a v poslední **části D** zjišťujeme, zda občané mají zájem využívat nové komunikační kanály v obci.

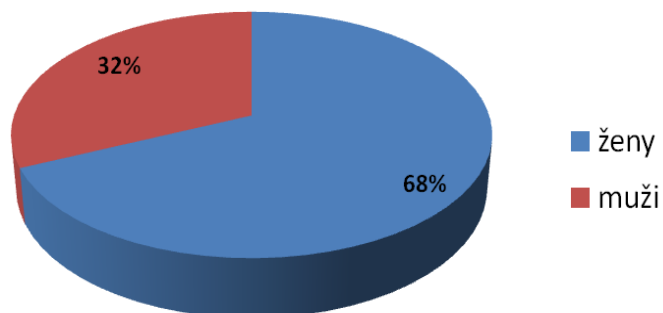
Celkem bylo v obci rozdáno 140 dotazníků, z kterých se zpět vrátilo 115. Vzhledem k nesprávnému vyplnění 11 dotazníků mohlo být do šetření použito pouze 104.

Veškeré údaje v následujících tabulkách a obrázcích jsou zaokrouhleny na celá čísla.

4.2.1 Demografické údaje

- Pohlaví

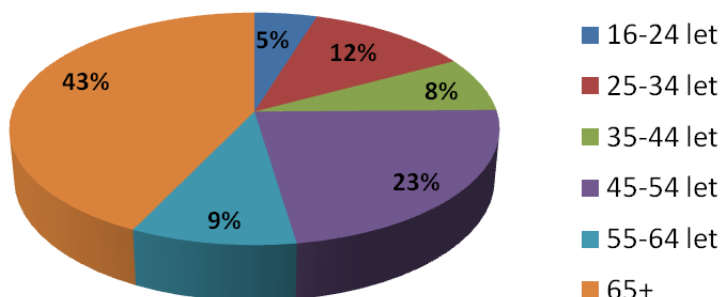
Následující obrázek 3 znázorňuje poměr žen a mužů v obci Petkovy, kteří odevzdali dotazník. Hodnoty jsou odpovídající vzhledem k tomu, že ženy mají pro tyto průzkumy větší pochopení než muži.



Obrázek 3 - Poměr mužů a žen dotazníkového šetření

- Věková kategorie

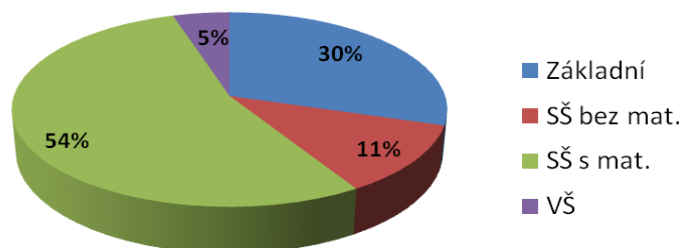
V obrázku 4 je vyobrazena věková kategorie, která je rozdělena na šest částí. Zde vidíme, že mladší věkové kategorie mají nižší zastoupení a to do jisté míry může ovlivnit průzkum, jelikož právě mladší generace má blíž k novým informačním technologiím.



Obrázek 4 – Věková kategorie mužů a žen dotazníkového šetření

- Vzdělání

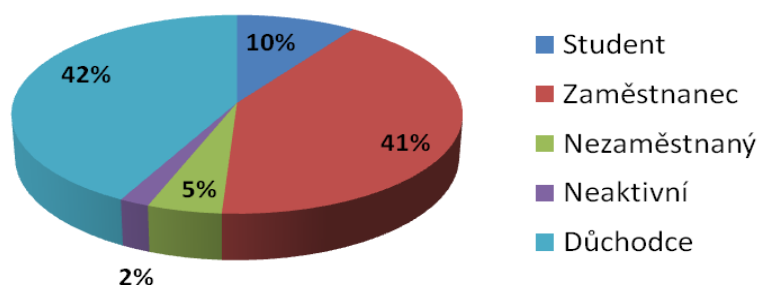
Tento obrázek 5 vystihuje vzdělání dotazujících.



Obrázek 5 - Vzdělání dotazovaných

- Zaměstnanecký status

Níže uvedený obrázek 6 znázorňuje zaměstnanecký status. Zde pro zajímavost vidíme, že je stejný poměr lidí v důchodu a zaměstnaných.



Obrázek 6 - Zaměstnanecký status dotazovaných

4.2.2 Přístup k vybraným informačním a komunikačním technologiím

- Na otázku zda občané vlastní počítač, odpovědělo 70 občanů, že ano (tzn. 67 %). Zbývajících 34 občanů (tzn. 33 %) počítač nevlastní. Porovnání údajů vlastníků počítače občanů z dotazníkového šetření a komplexních statistických údajů v ČR je uvedeno v následující tabulce 1. V obci jsou na tom s počítačovými zkušenostmi lépe muži nežli ženy.

Pohlaví	Data z dotazníkového šetření		Data z ČSÚ v roce 2008	
	Počet	%	Počet (v tis.)	%
Muž	31	94	3027	71
Žena	39	55	2881	64

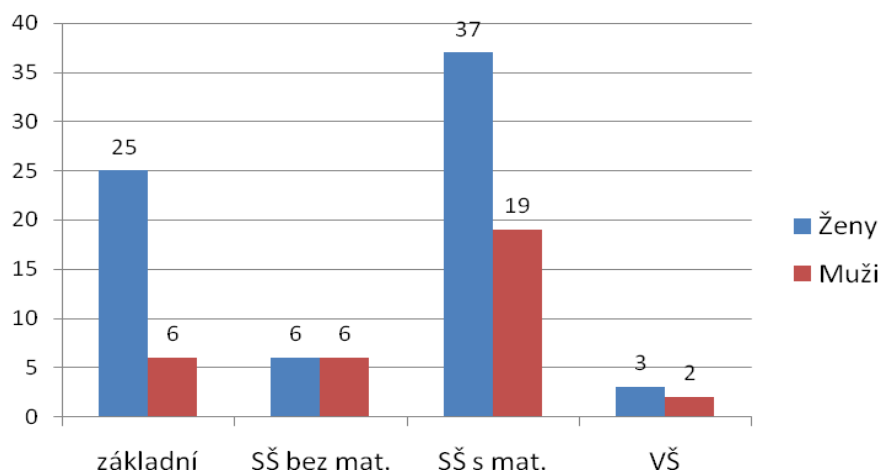
Tabulka 1 - Občané vlastníci počítač

- Na otázku, zda umí občané pracovat s PC, bylo zjištěno, že:
 - velmi dobře umí pracovat 17 občanů (tj. 16 %),
 - uživatelská znalost – 51 (tj. 49 %),
 - ne vůbec – 36 (tj. 35 %).

Vysoké procento v odpovědi „ne vůbec“ je způsobeno velkým počtem starších občanů v důchodu a do jisté míry tuto otázku ovlivňuje vzdělání. V tabulce 2 a na obrázku 7 vidíme porovnání vzdělání mužů a žen. Údaje jsou číselné a je zde dobře znázorněno, že ve skupině vzdělání SŠ s maturitou a VŠ jsou na tom obě pohlaví srovnatelně.

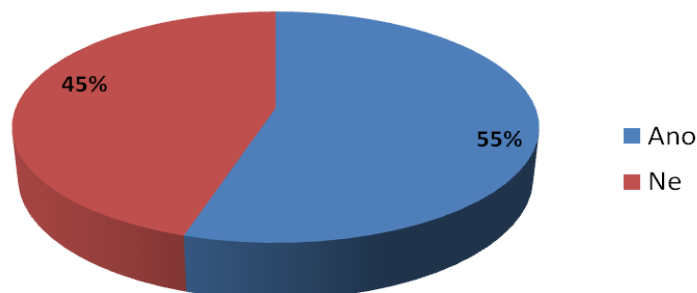
Vzdělání					
Pohlaví	základní	SŠ bez mat.	SŠ s mat.	VŠ	Celkem
Ženy	25	6	37	3	71
Muži	6	6	19	2	33

Tabulka 2 - Porovnání vzdělání u mužů a žen



Obrázek 7 - Porovnání vzdělání u mužů a žen

- Následující obrázek 8 zobrazuje připojení domácností k internetu.



Obrázek 8 - Připojení domácností k internetu

Údaj 47 (tj. 45 %) je složen z těch občanů, kteří nevlastní doma počítač a zároveň z těch, kteří mají počítač, ale nejsou připojeni k internetu.

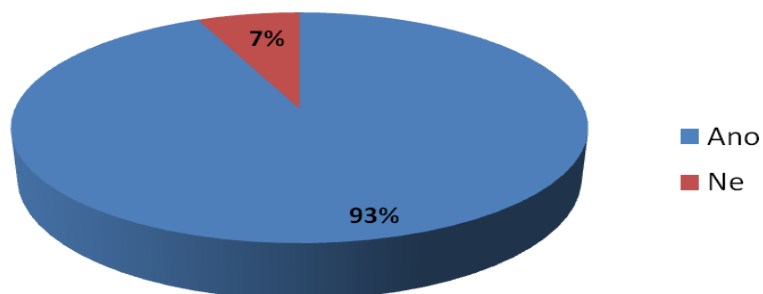
- Výsledek otázky „Jak často jste použil/a internet?“ :
 - Každý den nebo skoro každý den - 25 (tj. 24 %),
 - 1-4 dny v týdnu – 11 (tj. 11 %),
 - Nejméně jednou za měsíc, ale ne každý týden – 7 (tj. 7 %),
 - Méně než jednou za měsíc – 13 (tj. 12 %),
 - Ani jednou – 48 (tj. 46 %).

Odpovědi respondentů prokazují na velmi malé zastoupení v použitelnosti internetu, tak aby se dal tento komunikační prostředek efektivně využít.

- Výsledek otázky „Jak často jste použil/a e-mail?“ :
 - Každý den nebo skoro každý den - 18 (tj. 17 %),
 - 1-4 dny v týdnu – 14 (tj. 13 %),
 - Nejméně jednou za měsíc, ale ne každý týden – 0 (tj. 0 %),
 - Méně než jednou za měsíc – 11 (tj. 11 %),
 - Ani jednou – 61 (tj. 59 %).

Z výsledku šetření je patrné, že ne všichni občané vlastníci internet používají e-mail.

- Otázka zda občané vlastní mobilní telefon je vystižena v obrázku 9.



Obrázek 9 - Majitelé mobilních telefonů

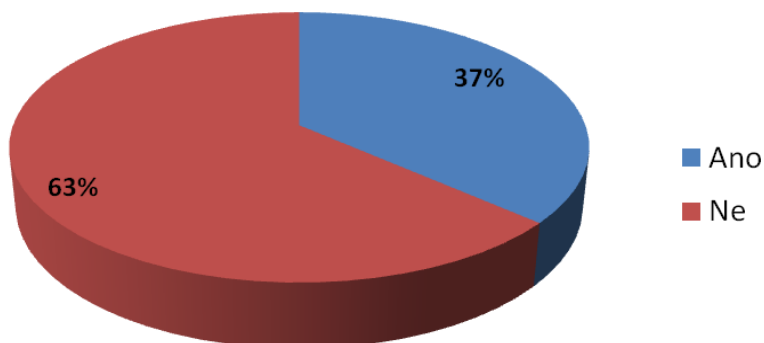
Z obrázku je zřejmé, že mobilní telefon je v dnešní době běžným komunikačním prostředkem a ani starší občané nemají obavy z jeho používání. V tabulce 3 jsou pro představu porovnána data z dotazníkového šetření s daty z ČSÚ.

Pohlaví	Data z dotazníkového šetření		Data z ČSÚ v roce 2008	
	Počet	%	Počet (v tis.)	%
Muž	32	97	3891	91
Žena	65	92	3853	85

Tabulka 3 - Vlastníci mobilních telefonů

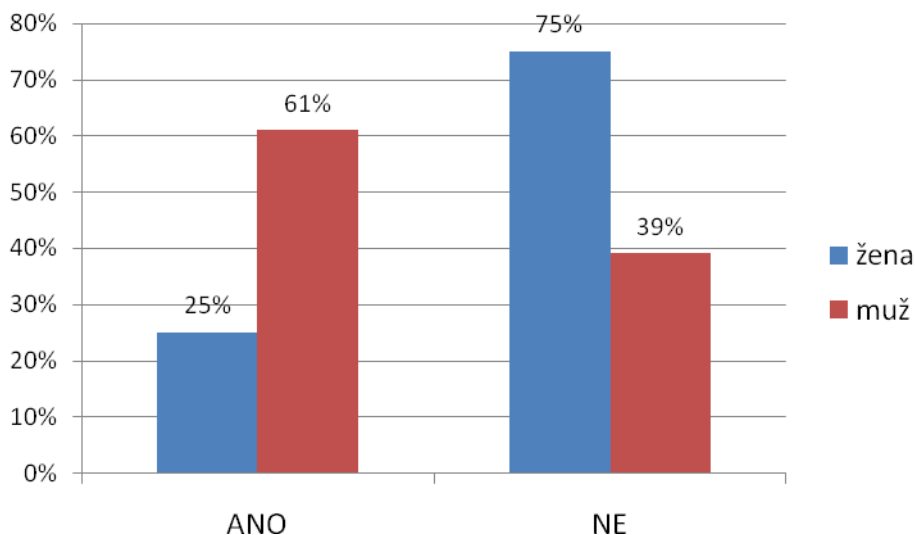
4.2.3 Web obce a komunikace obce s občany

- Celkovou návštěvnost www stránek obce vystihuje obrázek 10.



Obrázek 10 - Návštěvnost www stránek obce

Vysoká nenavštěvovanost tkví v tom, že většina obyvatel vůbec netuší, že nějaké www stránky obce existují. Vyšší zastoupení zde mají muži oproti ženám (viz obrázek 11), což je odpovídající tomu, že muži mají k počítačům a k související technice bližší vztah.



obrázek 11 - Návštěvnost www stránek obce u mužů a žen

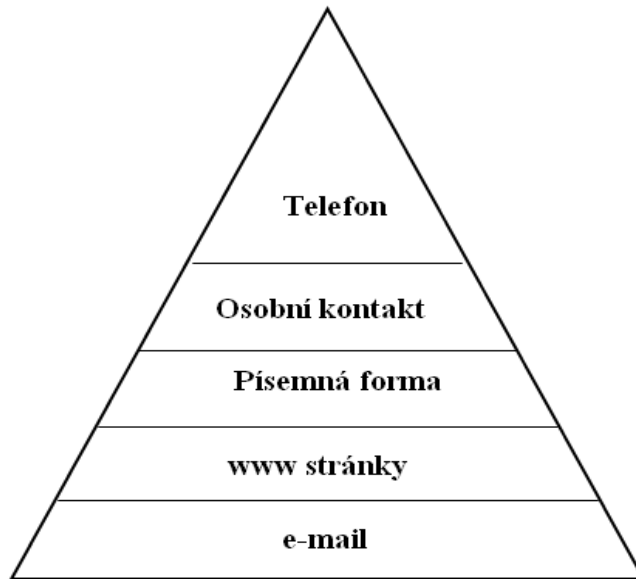
- Výsledek otázky „Kolikrát jste navštívil/a stránky obce?“ :
 - Každý den nebo skoro každý den - 0 (tj. 0 %),
 - 1-4 dny v týdnu – 7 (tj. 6 %),
 - Nejméně jednou za měsíc, ale ne každý týden – 23 (tj. 22 %),
 - Méně než jednou za měsíc – 11 (tj. 11 %),
 - Ani jednou – 63 (tj. 61 %).

Z výsledku je patrná návaznost na předcházející otázku zobrazenou v obrázku 10.

- Na otázku o přehlednosti www stránek obce odpověděli respondenti takto:
 - Ano – 26 (tj. 67 %),
 - Ne – 13 (tj. 33 %).

Z občanů, kteří navštěvují www stránky obce, je s jejich přehledností většina spokojena.

- Otázka vystihující komunikaci s úřadem je vystižena v následujícím obrázku 12. Pyramida znázorňuje pořadí odpovědí od nejžádanějšího (vrchol pyramidy) po nejméně používaný komunikační kanál.



Obrázek 12 - Komunikace s úřadem

Z nabízených možností si nikdo nevybral odpověď „jinak“, kde se mohli vyjádřit k jinému komunikačnímu prostředku, tudíž ani není v pyramidě znázorněna. Odpovědi respondentů jsou odpovídající předchozímu zjištění, že zrovna moc nepoužívají webovými stránky obce ani e-mail.

- Obrázek 13, má za úkol přiblížit z jakých zdrojů se k občanům dostávají informace od obecního úřadu. Pyramida znázorňuje pořadí odpovědí od nejžádanějšího (vrchol pyramidy) po nejméně používaný komunikační kanál.



Obrázek 13 - Zdroje, ze kterých občané získávají informace

Z nabízených možností si nikdo nevybral odpověď „jinak“, kde se mohli vyjádřit k jinému komunikačnímu prostředku, tudíž ani není v pyramidě znázorněna. Z průzkumu vyplývá, že v obci je rozhlas důležitým komunikačním prostředkem a obec by měla tento komunikační prostředek udržovat v adekvátním stavu.

- Otázka „ Jste dostatečně informováni o aktivitách, záměrech a důležitých událostech v obci?“ je vystižena níže:
 - Ano – 65 (tj. 81 %),
 - Spíše ano – 5 (tj. 5 %),
 - Jak kdy – 7 (tj. 7 %),
 - Spíše ne – 0 (tj. 0 %),
 - Ne – 7 (tj. 7 %)

4.2.4 Možnosti nových komunikačních kanálů v obci

V tabulce 4 jsou vyjádřeny odpovědi respondentů na možnosti nových komunikačních prostředků, které jsou dále rozebrány v následující kapitole.

Ukazatel	Ano		Ne	
	počet občanů	% občanů	počet občanů	% občanů
Zasílání sms o aktuálním dění	93	89	11	11
E-mailový zpravodaj	26	25	78	75
Měsíční časopis	99	95	5	5
Spokojenost s informovaností v obci	100	96	4	4

Tabulka 4 - Nové komunikační kanály

- Otázka „ Jaký komunikační kanál byste ještě uvítali a případně jak by se dala zlepšit komunikace obce s občany?“ měla formu volné otázky, kde mohli občané svobodně vyjádřit svůj názor. Tuto otázku mnoho občanů nevyužilo a z 95 % nebyla odpověď žádná, 6 % odpovědělo, že komunikaci může zlepšit vyšší účast na veřejných zasedáních. Zbývající 4 % občanů se shodly na tom, že více kulturních akcí by je spojilo a v uvolněné atmosféře by se lépe a beze studu vyjádřili k běžnému životu v obci.

5 Návrh na možná zlepšení komunikace obce s občany

Obyvatelé obce Petkovy jsou z mého vlastního průzkumu s informovaností a komunikací v obci s 96 % spokojeni, ale nových komunikačních prostředků, na které jsem se dotazovala, se nebojí, ale naopak by je uvítali.

5.1 SMS infokanál

Nejvíce a to z 89 % občanů by uvítalo nový komunikační kanál a to „Zasílání Sms zpráv o dění v obci na mobilní telefon“. Jak již bylo jednou zmíněno mobilní telefon je v dnešní době rozšířený a velice oblíbený prostředek komunikace a z občanů ho vlastní celých 93 %. Sms infokanál se uplatní nejen v krizových situacích, ale i například k upozornění občana o nezaplacení místního poplatku.

K zavedení sms infokanálu musí obec zakoupit speciální software, který je hostovaný. To znamená, že autorizovaná osoba k němu může přistupovat z kteréhokoliv počítače připojeného k internetu, nejen z počítače na obecním úřadě. Program nabízí možnost vytvoření několika kanálů, prostřednictvím kterých budou sms zprávy rozesílány podle druhu obsahu přímo zainteresovaným osobám. Existovat například mohou: kanál s všeobecnými informacemi pro všechny občany, kanál pro zastupitele, dobrovolné hasiče, fotbalisty či jinak zájmově orientované skupiny obyvatel. Vedle toho může být zřízen infokanál, který bude občanům v textové podobě zasílat obsahy zvukového hlášení obecního rozhlasu či nabízet odpovědi na anketní otázky. Občané se jednoduchým způsobem do systému přihlásí zasláním jednoduché registrační sms zprávy a stejným způsobem se mohou ze systému odhlásit.

SMS InfoKanál je poskytován ve dvou variantách [7]:

1. Pilotní provoz služby

- všechny standardní moduly služby k odzkoušení,
- smlouva na rok s možností přechodu do standardního provozu,
- objednávka kreditů přímo z prostředí služby,
- jednorázový zřizovací poplatek od 1 500 Kč,
- provoz bez měsíčního paušálu za službu,
- 2 Kč za odeslanou SMS.

2. Standardní provoz služby

- moduly dle požadavků úřadu,

- smlouva na dobu neurčitou s možností výpovědi s 3 měsíční výpovědní lhůtou,
- objednávka kreditů přímo z prostředí služby nebo měsíční fakturace,
- jednorázový zřizovací poplatek od 1 500 Kč,
- měsíční paušál za službu od 520 Kč,
- 0,99 Kč za odeslanou SMS.

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

Sms infokanál podle údajů výše, představuje levnou a rychlou cestu komunikace. Na provoz by obec musela uvolnit okolo 1500 Kč, podle výběru služby. Obec na tuto formu komunikace finanční prostředky má a do budoucna o ní uvažuje.

5.2 Měsíční časopis

Jako další novinku a zpestření komunikačního prostředku by občané z 95 % uvítali měsíční časopis. Což je také podklad pro obecní zastupitelstvo, aby se nad tímto průzkumem zamyslelo a pokusilo se ho zrealizovat. Stále i v této moderní době plně techniky, nezaniká klasické čtení z papírů. Jak se říká, není nad to mít to „Černé na bílém“. Náklady se zde pohybují okolo 3 korun za jeden výtisk. O této variantě obec prozatím neuvažuje z důvodu personálního (není osoba, která by se časopisem zabývala). A do budoucna by uvažovala spíše o čtvrtletním nebo půlročním vydání časopisu.

5.3 E-mailový zpravodaj a www stránky obce

O „E-mailový zpravodaj“ projevila zájem jen čtvrtina dotazovaných obyvatel obce, což je způsobeno především tím, že zastoupená většina obyvatel byla staršího věku, která nemá takové zkušenosti s používáním internetu a e-mailu jako dnešní mladší generace. Ti by naopak zasílání zpráv na e-mail uvítali, jelikož s e-mailem pracují každý den.

Webové stránky obce navštěvují spíše mladší generace, ale s rostoucími počítačovými kurzy pro seniory lze očekávat větší zájem i u této věkové skupiny. Hlavní problém zde vidím v neinformovanosti občanů, že vůbec nějaké webové stránky obec má. Zde by se měl udělat krok pro to, aby lidé byli o stránkách více informováni a pokusit se je na stránky nalákat. Například je nalákat na fotogalerii, kde občané najdou fotodokumentace z různých obecních akcí, kde mohou být zachyceni sami, nebo jejich známý. Při této příležitosti určitě každý využije možnost podívat se i na jiné informace, které stránky nabízí.

Starší generace v obci je toho názoru, že nové komunikační prostředky typu internet, e-mail, jsou sice moderní dostupný komunikační kanál, který lidé využívají z pohodlí domova, ale s touto nevýhodou, že lidé přestávají navazovat osobní kontakt s lidmi.

Obecní zastupitelstvo obce Petkovy dobře ví, že hlavním komunikačním prostředkem v obci je tradiční rozhlas. Lidé jsou na něj zvyklí od nepaměti a to se potvrdilo i v mém průzkumu, když většina občanů považuje za hlavní zdroj informací od obce právě zmíněný komunikační prostředek. Proto obec v minulém roce udělala potřebné kroky k jeho obnově a došlo k výměně rozhlasové ústředny, výměně amplionů a natažení nového el. vedení.

Závěr

Bakalářská práce je zaměřena na Využití ICT v oblasti komunikace obce s občany. Nejprve jsou vybrány, popsány a zhodnoceny nejčastěji používané a do budoucna perspektivní možnosti komunikace obce s občany a vytvořen tak ucelený přehled komunikačních prostředků. Nejaktuálnějšími zdroji v oblasti komunikace obce s občany představují články v elektronických verzích s tematikou veřejné správy, případně průzkumy prováděné ČSÚ či soukromými společnostmi.

Vzhledem k neustálému rozvoji komunikačních technologií a zlepšování komunikačních kanálů není snadné udržet s dobou krok. Pro malé obce je obtížné přizpůsobovat se a hledat ve svých rozpočtech volné finanční prostředky na zlepšení komunikace s občany. Proto je velice chvályhodné, když se z novin, časopisů či jiných médií dovídáme, že jedna obec zavedla pro své občany elektronickou podatelnu, jiná obec bude vydávat vlastní časopis a v další třeba zavedli obecní rozhlas. I malá změna, která vede ke zlepšení komunikace obce s občany je velice přínosná.

Důležité však je podívat se na problematiku komunikačních kanálů v obcích ze dvou pohledů. Na jedné straně stojí člen zastupitelstva, na straně druhé je to občan. Člen zastupitelstva většinou chce jít trošku s dobou, snaží se uspořít peníze z rozpočtu a hledat řešení, která by napomohla k inovaci komunikace jeho s občany. V jeho krocích ho však brzdí stát prostřednictvím zákonů a vyhlášek a také nedostatek financí na realizaci. Na druhé straně stojí občan, který chce všechny potřebné informace vědět včas, nechce se zdržovat pátráním po nich a většinou je mu naprosto lhostejné, jakým způsobem je získává. Hlavně aby to nebylo moc pracné a aby ho to moc nestálo. Jestliže se tyto dva pohledy propojí, každá strana maličko ustoupí ze svých nároků a spojí se myšlenky zainteresovaných, přispěje to všem občanům obce.

Z vlastního průzkumu vyplývá, že v obci Petkovy již více či méně úspěšně fungují zavedené určité prostředky komunikace s občany, s kterými jsou obyvatelé spokojeni a na něž jsou zvyklí. Petkovští občané se však nebrání novým způsobům komunikace a to je výzva pro obecní zastupitelstvo, aby pro zlepšení komunikace udělalo potřebné kroky. I zavedené prostředky je čas od času vhodné pozměnit a zavést něco nového. Obyvatelé by tak byli příjemně překvapeni a motivováni k užívání nového komunikačního prostředku. Obecní zastupitelstvo bude o možných komunikačních prostředcích uvažovat a pokusí se je realizovat. Z tohoto důvodu bylo docíleno záměru bakalářské práce.

Seznam použitých informačních zdrojů

- [1] Studie připravenosti měst a obcí na přímou komunikaci s občanem [online]. Qbizm technologies, a.s., TUESDAY Business Network, 2005 – 2008. [cit. 2008-06-06]. Dostupné z <http://www.infokanal.cz/data/studie/studie_pripravenosti_obce_2008.pdf>.
- [2] KOZEL, Roman. *Moderní marketingový výzkum*. Kateřina Rubášová. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2006. 280 s. ISBN 80-247-0966-X.
- [3] PRŮCHA, Petr. *Veřejná správa a samospráva*. Praha: C.H.Beck, 2004. ISBN 80-7179-748-0.
- [4] Meritum obce 2008 – 2009. Wolters Kluwer ČR, a.s, 2008. 1168 s. ISBN 978-80-7357-331-7.
- [5] Veřejná správa online [online]. Triada spol. s r. o., 2000 - . [cit. 2008-06-006]. Dostupné z: <<http://vsol.obce.cz/>>.
- [6] TRIADA, *iMunis – SmiS*, [on-line], 2008, [cit. 2008-06-26] dostupný z [www: http://www.imunis.cz/start/smis/index.asp](http://www.imunis.cz/start/smis/index.asp)
- [7] QBIZM TECHNOLOGIES, *SMS InfoKanál*, [on-line], 2008, [cit. 2008-06-26] dostupný z [www:<http://www.infokanal.cz/>](http://www.infokanal.cz/).
- [8] ICT a strategické služby. *Czechinvest* [online]. 2008 [cit. 2009-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechinvest.org/data/files/ict-a-ss-aktualni-241.pdf>>.
- [9] KORBEL, Jiří. Policie bude hledat pohřešované děti pomocí sms. *Deník.cz* [online]. 2009 [cit. 2009-04-12]. Dostupný z WWW: http://www.denik.cz/z_domova/policie-bude-hledatpomoci-sms20090403.html
- [10] ULRICH, P.,BOČKOVÁ, H., OLEXIK, M., DOLEJŠOVÁ, J. *Studie připravenosti měst a obcí na přímou komunikaci s občanem*, Qbizm technologies, a.s. 2008, 37s.
- [11] *Petkovy informační stránky obce* [online]. 2006 [cit. 2009-03-20]. Dostupný z WWW: <www.petkovy.cz>.
- [12] MANSFELDOVÁ, Z., KROUPA, A. *Participace a zájmové organizace v České republice*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-53-9

[13] Český statistický úřad [online]. 2009 [cit. 2009-08-15]. Dostupný z WWW:
<http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/kapitola/9701-08-v_roce_2008-0303>.

Legislativa:

Zákon číslo 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů

Nařízení vlády č. 304/2001 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Fáze postupu tvorby dotazníku	21
Obrázek 2 - Proces výběru vzorku	22
Obrázek 3 - Poměr mužů a žen dotazníkového šetření.....	24
Obrázek 4 – Věková kategorie mužů a žen dotazníkového šetření	24
Obrázek 5 - Vzdělání dotazovaných.....	25
Obrázek 6 - Zaměstnanecký status dotazovaných	25
Obrázek 7 - Porovnání vzdělání u mužů a žen	26
Obrázek 8 - Připojení domácností k internetu	27
Obrázek 9 - Majitelé mobilních telefonů.....	28
Obrázek 10 - Návštěvnost www stránek obce	28
obrázek 11 - Návštěvnost www stránek obce u mužů a žen.....	29
Obrázek 12 - Komunikace s úřadem	30
Obrázek 13 - Zdroje, ze kterých občané získávají informace.....	30

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Občané vlastníci počítač.....	26
Tabulka 2 - Porovnání vzdělání u mužů a žen.....	26
Tabulka 3 - Vlastníci mobilních telefonů	28
Tabulka 4 - Nové komunikační kanály.....	31

Seznam zkratk

IS	Informační systém
IT	Informační technologie
ICT	Informační a komunikační technologie
OZ	Obecní zastupitelstvo
ČSÚ	Český statistický úřad
IZS	Integrovaný záchranný systém

Seznam příloh

Příloha 1 - Zobrazení obce Petkovy na mapě, Zdroj [11]

Příloha 2 - Vlastní dotazník

Příloha 1 - Zobrazení obce na mapě

Obec na mapě

Vložil/a Webmaster, 9 Duben, 2008 - 21:42



Příloha 2 - Vlastní dotazník

Vážení spoluobčané,

dovoluji si Vás oslovit a požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který je součástí mé bakalářské práce, která je zaměřena na oblast komunikace obce Petkovy s občany. Snahou je zjistit, jak lze vylepšit komunikaci občana s obecním úřadem, proto bych ráda znala Váš názor, který může pomoci odstranit případné nedostatky.

Dotazník je **anonymní** a na jeho vyplnění potřebujete **přibližně 5 minut**, Vaše názory budou použity pouze pro potřeby mé bakalářské práce.

Děkuji Vám za pomoc a čas strávený vyplněním tohoto dotazníku.

Petra Pastorková

ČÁST A – Demografické údaje (označte prosím pouze jednu možnost)

Pohlaví:

- Žena Muž

Věková kategorie:

- 16 – 24 let 45 – 54 let
 25 – 34 let 55 – 64 let
 35 – 44 let 65 +

Vzdělání:

- základní středoškolské s maturitou
 středoškolské bez maturity vysokoškolské

Zaměstnanecký status:

- studující neaktivní
 zaměstnaný v důchodu
 nezaměstnaný

ČÁST B – Přístup k vybraným informačním a komunikačním technologiím (označte prosím pouze jednu možnost)

1. Máte doma počítač?

- Ano
- Ne

2. Umíte pracovat s počítačem?

- Ano, velmi dobře
- Uživatelská znalost
- Ne vůbec

3. Máte v domácnosti přístup k internetu?

- Ano
- Ne

4. Jak často (v průměru) jste použil/a (v posledních 3 měsících) internet?

- Každý den nebo skoro každý den
- 1-4 dny v týdnu
- Nejméně jednou za měsíc, ale ne každý týden
- Méně než jednou za měsíc
- Ani jednou

5. Jak často (v průměru) jste použil/a (v posledních 3 měsících) e-mail?

- Každý den nebo skoro každý den
- 1-4 dny v týdnu
- Nejméně jednou za měsíc, ale ne každý týden
- Méně než jednou za měsíc
- Ani jednou

6. Vlastníte mobilní telefon?

- Ano
- Ne

ČÁST C – Web obce a komunikace obce s občany (u vybraných dotazů lze označit více možností)

1. Byl/a jste někdy na www stránkách obce?

- Ano
- Ne

2. Kolikrát (v průměru) jste navštívil/a (v posledních 3 měsících) stránky obce?

- Každý den nebo skoro každý den
- 1-4 dny v týdnu
- Nejméně jednou za měsíc, ale ne každý týden
- Méně než jednou za měsíc
- Ani jednou

3. Jsou pro Vás www stránky přehledné?

- Ano
- Ne

4. Jak komunikujete s úřadem? (Lze označit více odpovědí.)

- Telefon
 - E-mail
 - Osobní kontakt
 - Písemná forma
 - www stránky
 - Jinak
-

5. Z jakých zdrojů se k vám dostávají informace od obecního úřadu? (Lze označit více odpovědí.)

- Rozhlas
- Úřední deska
- www stránky, e-mail
- Nástěnka
- Osobní kontakt
- Jinak

6. Jste dostatečně informováni o aktivitách, záměrech a důležitých událostech v obci?

- Ano
- Spíše ano
- Jak kdy
- Spíše ne
- Ne

ČÁST D – Možnosti nových komunikačních kanálů v obci

1. Uvítali byste zaslání SMS zpráv na mobilní telefon o aktuálním dění v obci? (např. Dne 4.9.2009 nepoteče od 9:00 – 12:00 voda.)

- Ano
- Ne

2. Uvítali byste tzv. E-mailový zpravodaj? Na e-mail by Vám chodily zprávy, které úřad zveřejňuje.

- Ano
- Ne

3. Uvítali byste, kdyby v obci vycházel jednou měsíčně časopis o aktuálním dění v obci?

- Ano
- Ne

4. Jste spokojeni s informovaností v obci?

- Ano
- Ne

5. Jaký komunikační kanál byste ještě uvítali a případně jak by se dala zlepšit komunikace obce s občany?

Prosím o odevzdání buď do krámu paní Žďánské, nebo k nám domů do schránky č.p. 13.

Děkuji