

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní

Využití informačních technologií na MěÚ Hlinsko a Chotěboř

Jana Mudrochová

Bakalářská práce

2008

University of Pardubice
Faculty of economy and administration

Using the information technology at municipal office Hlinsko and Chotebor

Jana Mudrochová

Bachelor work

2008

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav systémového inženýrství a informatiky
Akademický rok: 2007/2008

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jana MUDROCHOVÁ**
Studijní program: **B6209 Systémové inženýrství a informatika**
Studijní obor: **Regionální a informační management**

Název tématu: **Využití informačních technologií na MěÚ Hlinsko
a Chtěboř**

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

- 1) Porovnání informačních služeb poskytovaných městy Hlinsko a Chtěboř.
- 2) Zhodnocení využívání těchto služeb občany - formou dotazníkového šetření.
- 3) Využívání elektronické podatelny, elektronického podpisu.
- 4) Vyhodnocení zjištěných údajů.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

FRIEDRICH, Václav - LUKÁŠ, Martin. Informační systém veřejné správy. 1. vyd. Plzeň: Západočeská univerzita, 1999. 284 s. ISBN: 80-7082-555-3.

LUKÁŠ, Martin. Městský informační management. 1. vyd. Praha: Grada, 2000. 314 s. ISBN: 80-7169-554-8.

HROZINKOVÁ, Eva - NOVOTNÝ, Vladimír. Organizace veřejné správy. 1. vyd. Praha: Policejní akademie České republiky, 2004. 111 s. ISBN: 80-7251-158-0.

Vedoucí bakalářské práce:


Ing. Renata Máchová, Ph.D.

Ústav systémového inženýrství a informatiky

Datum zadání bakalářské práce:


10. října 2007

Termín odevzdání bakalářské práce:

19. května 2008


prof. Ing. Jan Čapek, CSc.
děkan

L.S.


doc. Ing. Pavel Petr, Ph.D.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 15. října 2007

SOUHRN

Tato bakalářská práce nazvaná „Využití informačních technologií na MěÚ Hlinsko a Chotěboř“ se zabývá informačními systémy poskytovanými obcemi se zaměřením na uživatele těchto systémů (občany měst). Cílem práce je poskytnout přehled důležitých pojmů z oblasti informačních systémů, veřejné správy a informačních systémů veřejné správy. Dále je v této práci cílem porovnání využívání informačních služeb, porovnání poskytování informací dle zákona 106/1999 Sb. a porovnání využívání elektronické podatelny občany měst.

KLÍČOVÁ SLOVA

veřejná správa, informační systémy veřejné správy, informační služby, elektronická podatelna

ABSTRACT

This bachelor work called: „Using the information technology at municipal office Hlinsko and Chotebor“ is aimed on information technology, which are provided by municipalities with a view to the users of this systemes (citizens of town). My aim is to provide overview of important notions from the area of information systemes, the public administration and information systemes of public administration. The bachelor work also describes using of information service and information which are provide by law 106/1999 Sb. and using the electronic registry.

KEYWORDS

public administration, information systemes of public administration, information service, electronic registry

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu práce Ing. Renátě Máchové, Ph.D. za odbornou pomoc při psaní bakalářské práce, mojí rodině za podporu. Také děkuji pracovníkům městských úřadů v Hlinsku a Chotěboři za jejich ochotu a čas.

OBSAH

1	ÚVOD	6
2	VEŘEJNÁ SPRÁVA	7
2.1	STÁTNÍ SPRÁVA	7
2.2	SAMOSPRÁVA	8
2.3	HIERARCHIE VEŘEJNÉ SPRÁVY	8
3	INFORMAČNÍ SYSTÉM	10
3.1	INFORMAČNÍ SYSTÉMY VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	11
3.2	KVALITA INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ	11
3.2.1	CHARAKTERISTIKY JAKOSTI	11
3.2.2	JAKOST UŽITÍ	14
4	PŘÍSTUP K INFORMACÍM	16
4.1	SVOBODNÝ PŘÍSTUP K INFORMACÍM	16
4.2	ELEKTRONICKÁ PODATELNA	17
4.3	ELEKTRONICKÝ PODPIS	17
5	POROVNÁNÍ INFORMAČNÍCH SLUŽEB POSKYTOVANÝCH MĚSTY HLINSKO A CHOTĚBOŘ	18
5.1	MĚSTO HLINSKO	18
5.2	POSKYTOVANÉ INFORMAČNÍ SLUŽBY VE MĚSTĚ HLINSKO	18
5.2.1	ÚŘEDNÍ DESKA	18
5.2.2	KABELOVÝ INFORMAČNÍ SERVIS – KIS	18
5.2.3	HLINECKÉ NOVINY	19
5.2.4	HLINECKÝ ZPRAVODAJ	19
5.2.5	INFORMAČNÍ CENTRUM	19
5.2.6	MĚSTSKÝ ROZHLAS	20
5.2.7	WEBOVÁ PREZENTACE MĚSTA HLINSKA	20
5.3	MĚSTO CHOTĚBOŘ	21
5.4	POSKYTOVANÉ INFORMAČNÍ SLUŽBY MĚSTEM CHOTĚBOŘ	22
5.4.1	ÚŘEDNÍ DESKA	22
5.4.2	CHOTĚBOŘSKÉ ECHO	22
5.4.3	INFORMAČNÍ CENTRUM	22
5.4.4	MĚSTSKÝ ROZHLAS	22
5.4.5	WEBOVÁ PREZENTACE MĚSTA CHOTĚBOŘ	23
5.5	POROVNÁNÍ JEDNOTLIVÝCH INFORMAČNÍCH SLUŽEB MĚST	25
5.6	POROVNÁNÍ SVOBODNÉHO PŘÍSTUPU K INFORMACÍM	26

6	ELEKTRONICKÁ PODATELNA	28
6.1	ELEKTRONICKÁ PODATELNA MĚSTA HLINSKO	28
6.2	ELEKTRONICKÁ PODATELNA MĚSTA CHOTĚBOŘ.....	28
6.3	HODNOCENÍ VYUŽÍVÁNÍ PODATELNY	30
7	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	31
7.1	METODIKA VÝZKUMU VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ	31
7.2	VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	32
7.3	VÝSLEDKY CHOTĚBOŘ.....	33
7.3.1	OTÁZKY ZAMĚŘENÉ NA OSOBNÍ ÚDAJE RESPONDENTŮ	33
7.3.2	OTÁZKY ZAMĚŘENÉ NA VYUŽITÍ WEBOVÝCH STRÁNEK	34
7.4	VÝSLEDKY HLINSKO	39
7.4.1	OTÁZKY ZAMĚŘENÉ NA OSOBNÍ ÚDAJE RESPONDENTŮ	39
7.4.2	OTÁZKY ZAMĚŘENÉ NA VYUŽITÍ WEBOVÝCH STRÁNEK	39
7.5	VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	43
8	ZÁVĚR.....	46
9	POUŽITÁ LITERATURA.....	48
	SEZNAM OBRÁZKU	50
	SEZNAM GRAFU	50
	SEZNAM TABULEK	50
	SEZNAM PŘÍLOH.....	50
	SEZNAM ZKRATEK.....	51

1 Úvod

Tato bakalářská práce se zabývá informačními systémy spravovanými obcemi Hlinsko a Chotěboř se zaměřením na uživatele těchto systémů (občany měst). Existuje velké množství informačních systémů rozšířených do všech oborů lidské činnosti a činnosti veřejné správy, proto je součástí práce i dotazníkové šetření, které se převážně specializuje na počítačově orientovaný informační systém, tedy webovou prezentaci měst.

Jedním ze základních cílů používání informačních a komunikačních technologií veřejnou správou je nabídnout občanům a firmám profesionálnější, rychlejší, modernější a méně komplikovanější informační služby.

Dostupnost informací a služeb veřejné správy v elektronické podobě je nejen jednou z priorit vládního výboru Státní informační politiky České republiky [25], ale zejména významnou službou pro občany České republiky.

Při využívání informačních a komunikačních služeb musí být zamezeno zneužívání citlivých informací a je třeba důkladně dbát na ochranu osobních údajů. I když možná rizika ztráty občanských svobod, kterou by mohla nevhodná modifikace systému a nerespektování informační bezpečnosti a transparentního zacházení s daty způsobit, tu dodnes jsou.

Cílem této bakalářské práce je porovnání využití informačních systémů na městských úřadech v Hlinsku a Chotěboři. Tato dvě města jsou si velikostí a počtem obyvatel velmi podobná.

V první části práce poskytuje přehled důležitých pojmů z oblasti veřejné správy, informačních systémů, kvality informačních systémů, přístupu k informacím, elektronické podatelny a elektronického podpisu.

V další části je práce zaměřena na porovnání informačních služeb poskytovaných městy Hlinsko a Chotěboř a na porovnání poskytování informací na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím [28]. Část této práce je zaměřena na rozsah informací a služeb, které jsou uveřejňovány na webových prezentacích měst zcela dobrovolně.

V další části se práce zabývá popisem elektronické podatelny a elektronického podpisu a jejich využíváním v jednotlivých městech.

V poslední části je získávání názorů zaměřených na webovou prezentaci měst a jednotlivé informační služby formou dotazníkového šetření, zhodnocení využívání informačních služeb občany a jejich názor na městský informační systém.

V závěrečné části jsou vyhodnoceny zjištěné údaje.

2 Veřejná správa

Veřejná správa je správa veřejných záležitostí, vykonávaná určenými subjekty ve veřejném zájmu, a to způsobem a v mezích, které jsou stanoveny zákony. Je realizována jako projev výkonné moci ve státě. Týká se veřejných záležitostí a má charakter veřejnoprávních povinností [19].

Základem organizace veřejné správy je [8]:

- státní správa,
- místní a zájmová samospráva,
- subjekty pověřené výkonem veřejné správy (jako veřejné fondy, veřejné nadace, vybrané právnické i fyzické osoby, pokud jim byly svěřeny úkoly veřejné správy).

Z územního hlediska se člení na:

- ústřední – jednotlivá resortní ministerstva,
- oblastní – orgány vyšších územních samosprávních celků (VÚSC),
- místní – města a obce.

2.1 Státní správa

Státní správu lze chápat jako systém výkonných orgánů státní moci. Je organizační činností vymezenou právními předpisy, které za její výkon činí odpovědné určité instituce. Subjektem státní správy je stát představovaný orgány státní správy, které vykonávají správu jménem státu a v zájmu státu přímo [8].

Státní správa má především výkonný, podzákonný a nařizovací charakter. Prostřednictvím státní správy se také realizuje státní politika na jednotlivých úsecích správy.

Státní správa je vykonávána:

- přímo,
- nepřímo.

2.2 Samospráva

Samospráva je veřejná správa uskutečňovaná veřejnoprávními subjekty nestátního charakteru. Své úkoly plní samospráva vlastními silami i prostředky [8]. Vztah státní správy a samosprávy lze charakterizovat tím, že státní správa dozoruje, činnost místní samosprávy.

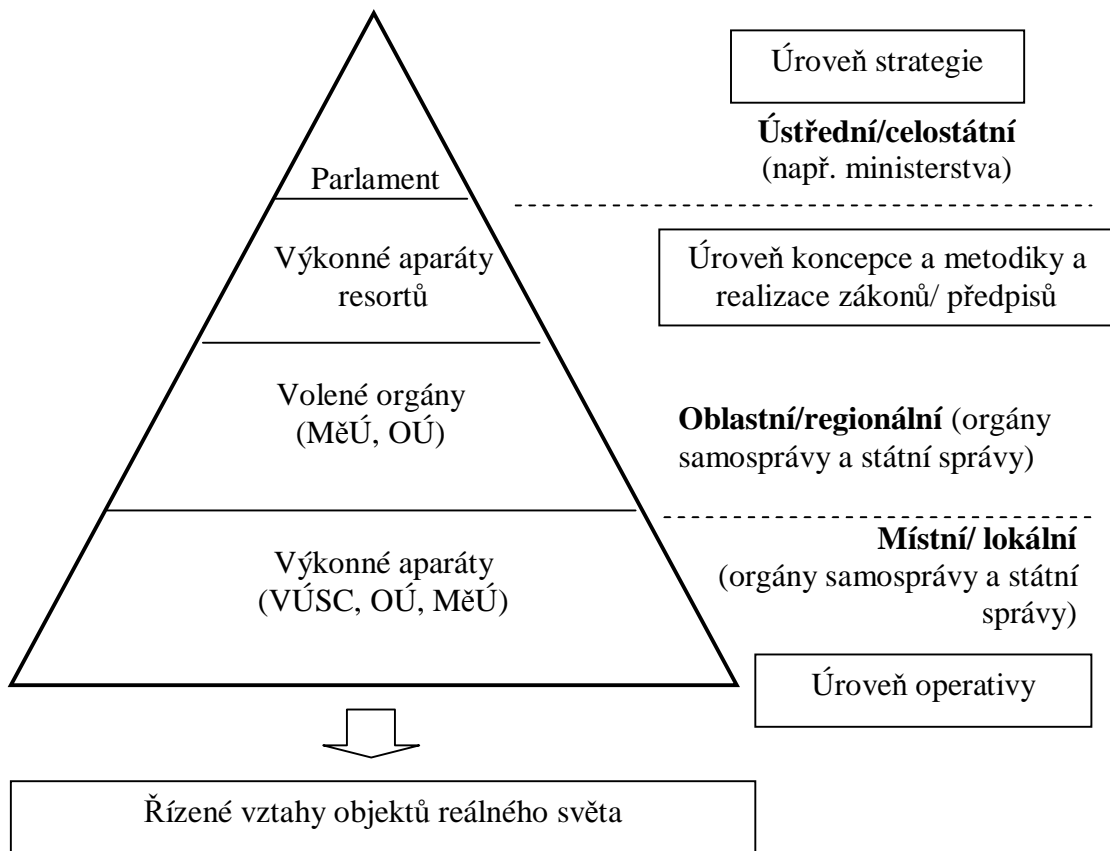
2.3 Hierarchie veřejné správy

Na základě obecných principů teorie řízení systémů můžeme veřejnou správu dělit na tři základní úrovně [12]:

- úroveň strategie,
- úroveň koncepce a metodiky realizace zákonů a předpisů,
- úroveň operativy.

Na strategické úrovni schválené dokumenty jsou rozpracovány druhou úrovní, úrovní koncepce a metodiky realizace zákonů a předpisů, někdy je tato vrstva označována jako taktická. Jak je z obrázku č.1 patrné, úroveň koncepce se skládá ze dvou dílčích vrstev. Jsou to vrstvy známé z pohledu územního a časově – principiálního členění, jsou jimi vrstva ústřední/ celostátní představována resortními ministerstvy a vrstva oblastní/ regionální zastoupená volenými orgány veřejné správy. V případě místní samosprávy jsou volenými orgány městské/obecní zastupitelstvo a rada, včetně starosty a jeho zástupců (na obrázku označené jako městský úřad MěÚ/obecní úřad OÚ). Čtyřleté volební období, na které jsou občanskou veřejností voleni zaručuje jistou míru společenské turbulence. Významové propojení časově – principiálního členění s územním zcela dotváří pohled na to, jakou mírou turbulence naše veřejná správa skutečně v posledních deseti letech prochází. Třetí úroveň je úroveň výkonové operativy státní správy i samosprávy. Na této úrovni se rutinně realizují strategické akty veřejné správy rozvedené a precizované formou prováděných předpisů, místních prováděcích vyhlášek a nařízení [12].

Na obrázku č. 1 je schématicky zobrazen pohled na řízení veřejné správy a jednotlivých veřejnoprávních institucí.



Obrázek 1- Hierarchie veřejné správy (Zdroj: [12]).

Podobně jako je členěna veřejná správa, mohou být členěny i počítačově orientované informační systémy veřejné správy [12]:

Ø **SIS – státní informační systém** – poskytuje informace, údaje všem složkám veřejné správy tak, aby „mezi veřejnoprávními institucemi obíhaly elektronické informace, nikoli občané.“

Ø **RIS – regionální informační systém** – mezistupeň, zachycující dvě úrovně:

- vertikální vztahy obec – region – stát,
- horizontální vztahy mezi jednotlivými regiony.

Ø **MIS – městský informační systém** – jedná-li se o podnikové informační systémy, pak můžeme mluvit o manažérských informačních systémech.

Příkladem městského informačního systému můžou být webové prezentace, a to webové prezentace navrhované tak, aby uživatel získal určité informace o tomto městě. Mezi základní funkce takového informačního systému patří např. plán města, vyhledávání ulic, možnost zobrazování stránek v anglickém nebo německém jazyce, nově i zobrazování stránek pro zrakově nebo jinak postižené občany, informace o libovolných objektech ve městě [12].

3 Informační systém

Informační systém je celek zabezpečující systematické shromáždění, zpracování, uchování a zpřístupňování informací za účelem dosažení určitých cílů [20].

Úkolem informačního systému je poskytovat příjemci informace, a to včas, v přiměřeném množství a ve vhodné formě. V současné době je nejpoužívanější forma informačních systémů s využitím výpočetní techniky, tedy počítačově orientovaný informační systém [11].

Informační systém by měl být:

- otevřený – možnost doplňování všech komponent od různých dodavatelů,
- dynamický – systém se vyvíjí v závislosti na změnách vnějšího prostředí,
- podporovaný – podpora komunikace s uživatelem v češtině,
- komplexní – rozsah komplexnosti závisí od požadované funkce systému,
- kompaktní – vnitřně horizontálně i vertikálně propojený,
- standardizovaný – respektující platné technické a datové předpisy,
- stavebnicový – softwarové komponenty lze vyměňovat po blocích, např. dle potřeb úřadu,
- chráněný – před zneužitím a poškozením techniky a dat,
- kompatibilní – propojitelný s jinými systémy,
- minimalizovat datové redundance – data, která se vyskytují na jednom místě by se měla vyskytovat v jiných místech, pouze ve formě propojení,
- být zaveden co nejrychleji,
- stát co nejméně peněz,
- v co nejvyšší kvalitě.

Data jsou nejcennějším prvkem informačních systémů. Data jsou jakékoliv vyjádření, reprezentace skutečnosti, schopné přenosu, uchování, interpretace či zpracování. Data umožňují přenášet a zpracovávat odraz skutečnosti. Informace je zdrojem, prostředkem a výsledkem poznání, sama o sobě nemá hodnotu, nabývá jí až v procesu využívání [11].

3.1 Informační systémy ve veřejné správě

Zákon 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy [30] charakterizuje informační systémy veřejné správy (ISVS) jako soubor informačních systémů, které slouží pro výkon veřejné správy. Koncepce budování ISVS navazuje na obsah dvou dokumentů a to Koncepce reformy veřejné správy a Státní informační politiku [10].

Vytvoření komunikujících a kompaktních ISVS je problém nejen technický, ale také legislativní, např. data obsahující osobní údaje musí být legislativně i technicky chráněna proti zneužití. Legislativní zajištění neboli zabezpečení ISVS:

- zákon č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností,
- zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím,
- zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,
- zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy,
- zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu,
- nařízení vlády č. 304/2001 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.

Dle zákona 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy [30] mají všechny orgány veřejné správy od 1.1.2008 povinnost udržovat své webové stránky přístupné pro zdravotně postižené (nevidomé, barvoslepé, sluchově a pohybově postižené, dyslektiky a pro lidi s poruchou učení). Tento projekt vznikl v roce 2000 za podpory organizace nevidomých a slabozrakých pod názvem BLIND FRIENDLY [21].

3.2 Kvalita informačních systémů

Informační systémy mohou mít některé vlastnosti, které ovlivňují jejich činnost. Jak již bylo uvedeno v kapitole č.3, ideální informační systém by měl být: otevřený, dynamický, podporovaný, komplexní, standardizovaný, kompaktní, chráněný atd. Jednou z vlastností informačního systému je i kvalita (jakost). Jakost je míra splnění požadavku uživatele. Různí uživatelé mají různé požadavky na kvalitu, a to s ohledem na jejich znalosti, dovednosti [22].

3.2.1 Charakteristiky jakosti

Z důvodu různých uživatelských požadavků na systém bylo vytvořeno šest kategorií nazvaných charakteristiky vlastností [22]:

1) **Funkčnost** je schopnost systému obsahovat funkce, které zabezpečují stanovené nebo předpokládané potřeby uživatele při používání systému za daných podmínek. Zjišťuje, zda jsou funkce obsaženy a popisuje co systém dělá, aby uspokojil představy uživatelů [22].

Podcharakteristiky:

- **Funkční přiměřenost (vhodnost)** – způsobilost poskytovat funkce pro zajištění specifikovaných úloh a cílů,
- **Přesnost** – schopnost poskytnout správné a požadované výsledky s potřebnou úrovní přesnosti (např. neutralizovat zaokrouhlovací chyby)
- **Schopnost spolupráce (slučitelnost)** – informační systém je schopen spolupracovat s jedním nebo několika jinými systémy. Týká se především datové komunikace.
- **Bezpečnost** – ochrana informací a dat tak, aby neautorizovaná osoba neměla možnost je číst, modifikovat a přitom autorizovaným subjektům nebyla odepřena stanovená úroveň přístupu.
- **Shoda ve funkčnosti** – způsobilost systému pracovat ve shodě s normami, standardy, zákony, konvencemi a dalšími pravidly vztahujícími se k funkčnosti.

2) **Bezporuchovost** je schopnost zachovat specifickou úroveň výkonu při použití systému za daných podmínek. Pro tuto charakteristiku se nabízí výstižnější české slovo, a to spolehlivost [22].

Její podcharakteristiky jsou:

- **Zralost** – schopnost vyvarovat se poruchám a selháním v důsledku závad systémů nebo je minimalizovat. Porucha je stav, kdy systém neplní své funkce nebo se chová jinak, než je požadováno.
- **Odolnost vůči vadám** – schopnost zachovat si při selhání systému nebo při nedodržení požadovaného rozhraní ze strany uživatele určitou úroveň výkonu.
- **Schopnost zotavení (obnovitelnost)** – vlastnost systému obnovit úroveň výkonu a zachovat data po odstranění poruchy.
- **Shoda v bezporuchovosti** – způsobilost pracovat ve shodě s normami, standardy a zákony.

3) **Použitelnost** je schopnost informačního systému být srozumitelný, se snadno naučitelnou obsluhou, a atraktivní při používání. Na webu se uživatelé musí umět snadno zorientovat a najít hledané informace, pro snadnou orientaci webu je klíčovým prvkem celková struktura a rozmístění základních prvků na jednotlivých stránkách. Dobrá použitelnost znamená pro

uživatelé rychlé a snadné dosažení jejich cíle. Takové stránky jsou zárukou toho, že se návštěvníci na web budou vracet [22].

Podcharakteristiky použitelnosti jsou:

- **Srozumitelnost** – umožňuje uživateli rozhodnout, zda se systém hodí pro řešení jeho problému, jak je možné ho použít při řešení jednotlivých úloh a za jakých podmínek. Je to míra úsilí, které je potřeba pro to, aby uživatel porozuměl tomu, co od systému může očekávat.
- **Naučitelnost** – je charakterizována mírou úsilí, které je potřeba vynaložit pro rutinní využívání možností systému.
- **Provozovatelnost** – vlastnost systému usnadňující jeho obsluhu a řízení rutinní práce se systémem, schopnost umožnit uživateli systém provozovat.
- **Atraktivnost** – způsobilost systému být pro uživatele přitažlivý a umožnit příjemnou obsluhu. Patří sem užití barev, grafiky, zvuku a multimediálních technologií.
- **Shoda s použitelností** – má obdobný význam jako u ostatních charakteristik.

4) Účinnost je vymezená jako schopnost systému poskytovat potřebný výkon vzhledem k množství použitých zdrojů při používání za daných podmínek. Představuje stav mezi výkonem a objemem zdrojů potřebných pro jeho činnost. Mezi zdroje systému zahrnujeme ostatní software, konfiguraci výpočetních prostředků včetně programového a technického vybavení i potřebný materiál. Důležitým zdrojem je i čas [22].

Podcharakteristikami jsou:

- **Časové chování** – schopnost zajistit požadovanou propustnost úloh za určité časové období, dobu výpočtu úlohy nebo odezvu systému při používání systému.
- **Využití zdrojů** – schopnost systému zajistit požadované funkce přiměřeným počtem typů a množství a rozsahem užitých zdrojů, které jsou potřeba k zabezpečení práce.
- **Shoda v účinnosti** – má obdobný význam jako u ostatních charakteristik.

5) Udržovatelnost je schopnost systému být modifikován. Modifikace zahrnují opravy nedostatků, vylepšování, adaptace vzhledem ke změnám prostředí, požadavků a funkční specifikace [22].

Podcharakteristiky udržovatelnosti jsou:

- **Analyzovatelnost** – schopnost usnadnit nalezení vady v případě výskytu poruchy a schopnost určit, co má být změněno, aby došlo k odstranění vady. Nejde o vlastní úsilí na provedení této opravy.
- **Měnitelnost** – usnadňuje provedení modifikace, jde o úsilí, které je třeba vynaložit na návrh, implementaci a odzkoušení systému po jeho změně.
- **Stabilnost** – zabraňuje nežádoucím důsledkům v provedených modifikacích.
- **Testovatelnost** – schopnost zabezpečit snadnou validaci o provedení modulace. Valorizace je prověření, zda systém při provozu plní své funkce.
- **Shoda v udržovatelnosti** – stejný význam jako shoda u ostatních charakteristik.

6) Přenositelnost je schopnost systému být přenesen z jednoho prostředí do druhého. Prostředím se v tomto smyslu rozumí organizační uspořádání, hardwarové a softwarové prostředí [22].

Podcharakteristiky jsou:

- **Přizpůsobitelnost (adaptabilita)** – schopnost systému být vlastními prostředky, které jsou jeho součástí, v průběhu používání přizpůsoben různým prostředím, v kterých má být využíván (např. možnost volby rozsahu polí, tabulek či formátu zpráv).
- **Instalovatelnost** – vlastnost být zaveden tak, aby vyhovoval použití a práci v konkrétním prostředí. Zahrnuje i míru úsilí, kterou musíme vynaložit při provedení správné instalace.
- **Slučitelnost (kompatibilita)** – schopnost pracovat společně s jinými systémy ve společném prostředí a využívání společného zdroje.
- **Nahraditelnost** – způsobilost nahradit funkci jiných systémů, určených pro stejný účel.
- **Shoda ve přenositelnosti** – obdobný význam jako u ostatních charakteristik.

3.2.2 Jakost užití

Jakost užití představuje konkurenční pohled na jakost. Nehodnotí jakost produktu (informačního systému či softwarového balíku), ale hodnotí jakost procesu jeho použití. Jedná se o objektivní hodnocení uživatele v průběhu používání informačního systému. Lze jej měřit

výsledky vycházejícími z používání systému v konkrétním prostředí, nikoliv pouze měřením atributů vlastního systému [22].

Charakteristiky jakosti užití jsou:

- **Efektivnost** – schopnost zajistit v daném kontextu stanovené cíle úplně a přesně.
- **Výkonnost** – schopnost zabezpečit efektivnost s přiměřenými zdroji, míra toho, jaké zdroje byly potřeba na dosažení cíle.
- **Zabezpečení** – schopnost dopustit pouze přijatelnou úroveň rizika ohrožení lidí, majetku, prostředí či obchodních zájmů při použití systému.
- **Uspokojení** – míra subjektivního uspokojení uživatele se systémem.

4 Přístup k informacím

4.1 Svobodný přístup k informacím

Zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím [28] upravuje podmínky práva svobodného přístupu k informacím a stanovuje základní podmínky, za nichž jsou informace poskytovány. Povinné subjekty poskytují informace žadateli na základě žádosti nebo zveřejněním.

Každý povinný subjekt musí pro informování veřejnosti ve svém sídle a svých úřadovnách zveřejnit na místě, které je všeobecně přístupné, tyto informace, jakož i umožnit pořízení jejich kopie [28]:

- 1) oficiální název subjektu,
- 2) důvod a způsob založení,
- 3) organizační struktura,
- 4) kontaktní spojení,
- 5) bankovní spojení,
- 6) IČO,
- 7) DIČ,
- 8) údaje o rozpočtu
- 9) žádosti o informace,
- 10) místo a způsob podání žádostí,
- 11) opravné prostředky,
- 12) formuláře,
- 13) návody na řešení životních situací,
- 14) přehled nejdůležitějších předpisů,
- 15) sazebník úhrad za poskytnutí informací,
- 16) výroční zprávy za dva předchozí roky,
- 17) seznam organizací, které jsou povinnými subjekty zřízeny.

Povinné subjekty, které vedou a spravují registry obsahující informace, jež jsou na základě zvláštního zákona každému přístupné, mají povinnost tyto údaje zveřejňovat v přehledné formě i dálkovým přístupem [28].

4.2 Elektronická podatelna

Elektronické podatelny jsou provozovány v souladu s platnými předpisy, tj. s vyhláškou 496/2004 Sb. [27] o elektronických podatelkách a vyhláškou 495/2004 Sb. [26], kterým se provádí zákon 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu [29]. Elektronická podatelna přijímá elektronická podání došlá na adresu podatelny s výjimkou podání, u kterých je zjištěn výskyt chybného formátu nebo počítačového programu, jež jsou způsobilé přivodit škodu na informačním systému nebo na informacích zpracovávaných orgánem veřejné moci.

Pokud zvláštní právní předpis stanoví povinnost připojit k datové zprávě uznávaný elektronický podpis nebo uznávanou elektronickou značku, případně kvalifikované časové razítko, zjišťuje e-podatelna jejich náležitosti podle § 6 vyhlášky č. 496/2004 Sb. [27], v platném znění a zákona č. 227/2000 Sb., v platném znění [29].

Podání v elektronické podobě lze podávat ve formátech např.: *. DOC, *. RTF, *. TXT, *. PDF, *. HTML. Tuto formu si stanoví subjekt, který podatelnu provozuje [7].

4.3 Elektronický podpis

Elektronický podpis poskytuje u datových zpráv zpracovávaných v informačních systémech či přenášených komunikačními sítěmi „funkční ekvivalent“ ručně psaného podpisu na písemných dokumentech. Musí tedy zajistit zejména požadavky na [4] :

- ověření podepsané osoby a důkaz, že uvedená osoba podepsala dokument vědomě,
- ověření dokumentu, respektive ověření, že dokument je pravý a nebyl následně modifikován.

Používání elektronického podpisu je vymezeno zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu [29].

Elektronickým podpisem se rozumí údaje v elektronické podobě, které jsou připojené nebo jsou jinak logicky spjaté s datovou zprávou. Slouží jako jednoznačný identifikátor podepsané osoby.

Podepisující osobou se rozumí osoba, která je držitelem prostředku pro vytváření elektronických podpisů a jedná jménem svým nebo jménem jiné fyzické či právnické osoby.

Pokud si chceme elektronický podpis pořídit musíme zažádat certifikační agenturu, o ověření totožnosti a vydání příslušného certifikátu. Certifikát je datový soubor veřejného a osobního klíče [4].

5 Porovnání informačních služeb poskytovaných městy Hlinsko a Chotěboř

5.1 Město Hlinsko

Rozkládá na ploše 2426 hektarů, na úpatí hor Českomoravské vrchoviny v rozhraní dvou chráněných krajinných oblastí Žďárských vrchů a Železných hor. Město má 10 307 obyvatel. Nadmořská výška je 582 metrů nad mořem.

Hlinsko obec s rozšířenou působností a centrum správního obvodu pověřené obce s rozšířenou působností čítá 21 obcí včetně Hlinska : Dědová, Hamry, Holetín, Jeníkov, Kameničky, Kladno, Krouna, Měretice, Otravdov, Pokříkov, Raná, Studnice, Svratka, Tisovec, Trhová Kamenice, Včelákov, Vítanov, Vojtěchov, Vortová, Všeradov, Vysočina. Místní části: Blatno, Čertovina, Hlinsko, Srní, Chlum, Kouty [23].

5.2 Poskytované informační služby ve městě Hlinsko

5.2.1 Úřední deska

Hlinsko jako každý jiný správní orgán zřizuje a spravuje úřední desku, která je 24 hodin přístupná občanům města dle zákona 500/2004 Sb., správní řád [31]. Úřední deska obsahuje dokumenty vydávané městem, vyhlášky, právní předpisy atd. Je umístěna ve všech 3 budovách městského úřadu za vstupními dveřmi. Obsah úřední desky zveřejňuje i způsobem umožňujícím dálkový přístup, tedy přes internet. Elektronickou úřední desku lze najít na webové prezentaci www.hlinsko.cz.

5.2.2 Kabelový informační servis – KIS

Obyvatelé města mají možnost zdarma sledovat pořad, který obsahuje zprávy a sport, reklamní blok, úhel pohledu, kalendárium, pozvánky, textovou a inzertní část. Délka pořadu je 30 – 45 minut a vysílán je celý týden jako nepřetržitá smyčka. Někdy bývá vysílání delší, to v případě, že je vysílán záznam ze zasedání zastupitelstva nebo rady města. Pořad se aktualizuje jednou týdně vždy v úterý večer [6].

Úhel pohledu – forma debaty, kdy si moderátor přizve členy městského úřadu, členy městské policie nebo významné osobnosti kulturního života a je řešen nějaký zásadní problém města.

Kalendárium – ukázky ze sportovních, kulturních a společenských akcí, záznam zasedání členů města.

Kabelový informační servis provozuje firma AHP Video od roku 2002. K rozvodu je připojeno cca 1800 domácností. Domácnosti, které nemají možnost kabelové televize, mohou spot zhlédnout na internetových stránkách města [16].

5.2.3 Hlinecké noviny

Noviny jsou pro občany Hlinska nejvyužívanější informační službou. Téměř 96% obyvatelstva získává informace o městě právě z tohoto zdroje. Noviny vycházejí každý měsíc již od ledna roku 2001. Tisk přináší občanům informace o uskutečněných krocích městské rady a zastupitelstva, o připravovaných záměrech městského úřadu, o kulturním a společenském sportovním životě, je zde i dvojstránka reklam a inzerce. Noviny jsou zcela zdarma a jsou doručovány do všech domácností soukromou roznáškovou službou na náklady města [16].

5.2.4 Hlinecký zpravodaj

Zpravodaj města Hlinska nabízí občanům užitečné informace o příspěvkových organizacích městského úřadu, úředních hodinách různých organizací, data a místa rozmístění velkoobjemových kontejnerů, telefonní čísla na jednotlivé pracovníky úřadu a důležitá telefonní čísla, církevní informace, jízdní řády vlaků a autobusů, seznam lékařských a veterinárních ordinací a lékařských zařízení, včetně ordinačních hodin a kontaktů. Značnou část zpravodaje tvoří reklamy jednotlivých hlineckých firem, obchodů, restaurací atd.

Vydavatelem je pan Zbyněk Štěpánek, který tento informační zpravodaj vydává pod záštitou města. Zpravodaj vychází jednou ročně a je financován z poplatků, které platí firmy za zveřejnění reklamy. Tudíž občané zpravodaj získávají zdarma do poštovních schránek, nebo mají možnost si ho vyzvednout na městském úřadě [16].

5.2.5 Informační centrum

Městské informační centrum sídlí v Husově ulici čp. 41, v zadní části hlineckého Komorního divadla. Informační centrum slouží spíše než pro občany města pro návštěvníky, turisty. Zajišťuje seznam stravovacích a ubytovacích zařízení, památek města a okolí, databanku podnikatelů, služeb a institucí, kulturní a sportovní akce, předprodej vstupenek na tyto akce, prodej map a upomínkových předmětů. Kontaktní email je ic@hlinsko.cz [15].

5.2.6 Městský rozhlas

Dnes už je rozhlas používán pouze jako hlásič požárního poplachu. Do roku 2006 byl však používán jako informační systém (služba) pro občany o městských záležitostech, konajících se kulturních a sportovních akcích [16].

5.2.7 Webová prezentace města Hlinska

Všeobecně je nutné, aby internetové stránky byly uživatelsky jednoduché, přehledné, a aby splňovaly podmínky popsané v kapitole 3.2.

Oficiální internetové stránky města lze nalézt na adrese www.hlinsko.cz a jsou vytvořeny pracovníkem odboru informatiky panem Rudolfem Náprstkem.

Nyní si ve stručnosti popíšeme jednotlivé odkazy [14]:

- **Úřad** – skrývá adresu městského úřadu, hlavní kontakty, mapy s označením jednotlivých budov úřadu, městský znak, aktuální zprávy městského úřadu. Dále po levé straně lze najít odkazy na podstránky s povinně poskytovanými informacemi, projekty a záměry, právní předpisy města, formuláře a tiskopisy, elektronickou podatelnu, úřední desku, radu města, zastupitelstvo města, partnerská města, organizační strukturu, telefonní seznam, příspěvkové organizace. Na této stránce je i odkaz na příbuzné stránky, a to informace pro občany a městská policie.
- **Sociální služby** – po kliknutí na tento odkaz se uživatel dostane na stránku s podstránkami: starobní důchody, hmotná nouze, sociální dávky, životní a existenční minimum, komunitní plánování sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb, sociální služby.
- **Školství** – v této sekci je seznam veškerých školských a vzdělávacích zařízení v Hlinsku spolu s kontakty na ně.
- **Zdravotnictví** – obsahuje seznam lékařů a lékařských zařízení ve městě, kontakty, ordinační hodiny.
- **Právní předpisy** – v kolonce právní předpisy jsou městem vedeny vyhlášky a nařízení, ostatní předpisy, veřejnoprávní smlouvy.
- **Projekty a záměry** – seznam připravovaného rozvoje města, katalog investičních akcí.
- **Informační centrum** – obsahuje informace o infocentru.
- **Sport** – odkazy na stránky hlineckých sportovních klubů a oddílů.

- **Kultura** – stránka obsahuje přehled plánovaných kulturních akcí, podstránky kino, kde je program kina, muzeum a galerie, orlovna – program divadla a odkaz na stránku <http://knihovna.hlinsko.cz/>.
- **Turistika** – na této stránce jsou odkazy pro turisty a zájemce o sportovní a kulturní dění v Hlinsku, obsahuje podstránky památek, naučných a oddychových tras, turistických tras, tipy na výlet.
- **Historie** – stručná historie města.
- **Služby a firmy** – v sekci je seznam firem a poskytovatelů služeb dle oborů, kteří se na tyto stránky za poplatek zaregistrovaly, popsány možný způsob registrace.
- **Městská policie** – zde lze najít informace o policii, kontaktní údaje, přehled činností a aktuality z denní činnosti.

V dolní části webové prezentace lze najít pododkazy, které jsou velmi často používané a již obsažené v odkazu úřad. Slouží jako ulehčení při hledání informací [14].

- Telefonní seznam.
- Vyhlášky města.
- Formuláře a tiskopisy.
- Mapa webu.
- Czechpoint – Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál.
- Informace pro turisty.
- Informace pro občany.
- Hlinecké noviny.
- Internetové vysílání TV KIS.
- Fotografie města.

5.3 Město Chotěboř

Chotěboř je město v kraji Vysočina. Rozkládá se na 5405 hektarech, centrum v nadmořské výšce 515 m. Žije zde 9 739 obyvatel.

Správní obvod obce s rozšířenou působností a obce s pověřeným obecním úřadem je vymezen územím obcí: Bezděkov, Borek, Čachotín, Čečkovice, Dolní Sokolovec, Heřmanice, Chotěboř, Jeřišno, Jilem, Jitkov, Klokočov, Kraborovice, Krucenburk, Lány, Libice nad Doubravou, Maleč, Nejepín, Nová Ves u Chotěboře, Oudoleň, Podmoklany, Rušinov, Sedletín, Slavětín, Slavíkov, Sloupnov, Sobiňov, Uhelná Příbram, Vepříkov, Vilémov, Víška,

Ždírec nad Doubravou. Místní části: Bílek, Dobkov, Chotěboř, Klouzovy, Počátky, Příjemky, Rankov, Sřížov, Svinný [24].

5.4 Poskytované informační služby městem Chotěboř

5.4.1 Úřední deska

Město uveřejňuje dokumenty, dle zákona 500/2004 Sb, správní řád [31], na úřední desce, přístupné v hlavní budově městského úřadu. Na stránkách www.chotebor.cz lze navštívit elektronickou úřední desku, která obsahuje stejné informace jako pevná úřední deska.

5.4.2 Chotěbořské ECHO

Časopis ECHO lze zakoupit v prodejnách s denním tiskem, v papírnicích a knihkupectví. Předplatit si jej je možné na městském úřadě v místnosti č. 301. Tento zpravodaj městského úřadu vychází od roku 2006 a to každý měsíc. Cena je 15 Kč.

V časopise nalezneme rubriky přehled kulturních akcí, společenskou kroniku, zprávy z radnice, zprávy policie a hasičů, z činnosti škol a školských zařízení, z činnosti zájmových sdružení, z kultury, napsali nám, pro chvíle pohody, z historie, inzerce, usnesení rady a zastupitelstva, ze sportu, křížovka a program kina [17].

5.4.3 Informační centrum

Informační centrum sídlí v budově městské knihovny. Infocentrum je členem Asociace turistických informačních center a patří k oficiálním turistickým informačním centrům podle podmínek České centrály cestovního ruchu - CzechTourism. Své služby poskytuje široké veřejnosti, občanům města i turistům. Hlavní činností informačního centra je poskytování informací se zaměřením na mikroregion Podoubraví. Informace poskytuje zejména o kulturních a sportovních akcích, kulturních a historických památkách, regionálních osobnostech, ubytování, stravování, službách a firmách, dopravních spojích, informace a předprodej vstupenek atd. Infocentrum lze kontaktovat na emailu infocentrum@chot.cz [2].

5.4.4 Městský rozhlas

Rozhlas slouží k informování občanů o konajících se společenských, kulturních a sportovních akcích a o aktivitách městského úřadu [17].

5.4.5 Webová prezentace města Chotěboř

Oficiální internetové stránky města Chotěboř lze nalézt na www.chotebor.cz. Webovou prezentaci pro město vytvořila firma ADVICE CZ.

V horní části oficiálních stránek města je mapa stránek, diskusní skupiny a dotazy a odpovědi. V diskusních skupinách mezi sebou komunikují pouze občané města na jakémkoliv téma, které si dotyčný občan vybere. Rubrika dotazy a odpovědi slouží pouze k dotazům od občanů (na řešení konkrétních životních situací atd.) a odpovědím ze strany kompetentních osob, pracovníků úřadu, případně administrátora serveru. Na dotazy, které neobsahují jméno a příjmení včetně platné emailové adresy, si město vyhrazuje právo neodpovídat a následně je odstranit.

Na úvodní stránce lze najít odkazy [3]:

- **Úvodní stránka** – vrátí uživatele na úvodní stránku
- **Informace o městě a okolí** – obsahuje popis polohy města, historii, současnost, údolí Doubravy a fotogalerii.
- **Městský úřad** – skrývá adresu a kontakt městského úřadu, úřední hodiny, organizační strukturu, vztahy k obchodním společnostem, příspěvkovým organizacím a organizačním složkám, které zřizuje obec nebo se podílí na jejich činnosti.
- **Kalendář akcí** – obsahuje podrobný seznam všech kulturních, společenských a sportovních akcí, společně s programem kina.
- **Stalo se** – v této rubrice jsou zaznamenány veškeré významné události města, vyhlášky městského úřadu, konání zastupitelstva a rady, kulturní, společenské, sportovní akce a úspěchy obyvatel Chotěboře.
- **Telefonní seznam** – tato sekce obsahuje telefonní čísla kontaktní email, číslo místnosti ve kterých sídlí jednotliví úředníci města a telefonní čísla na příspěvkové organizace a organizační složky.
- **Úřední deska** – na elektronické úřední desce uživatel najde totožné informace (vyhlášky, zasedání rady a zastupitelstva, atd.) jako na fyzické úřední desce, která je vyvěšená na městském úřadě.
- **Vyhlášky** – veškeré vyhlášky, které vydalo město ve formátu *pdf a *rtf.
- **Školy a školská zařízení** – pod tímto odkazem se skrývá seznam všech škol a školských zařízení zřízených městem a krajem Vysočina.

- **Dotace** – tato sekce obsahuje 2 pododkazy pravidla pro dotace města a dotace na kulturní památky.
- **Komunitní plánování** – v odkazu komunitní plánování sociálních služeb se lze dozvědět, co je to komunitní plánování, základní hodnoty plánu a podílejší se strany na plánování.
- **Rozpočet města** – v sekci rozpočet města podává městský úřad ve formě *pdf. dokumentů informace o jednotlivých rozpočtech za rok 2005, 2006, 2007 a návrh rozpočtu pro nastávající rok.
- **Volení zástupci** – seznam zvolených členů města, tedy starosta, místostarosta, členů rady a zastupitelstva města pro rok 2006 – 2010.
- **Územní plánování** – obsahuje územní plán jednotlivých částí města.
- **Mapy GIS** – zde jsou mapové projekty Chotěboře: katastrální mapy, územní plány, pasport zeleně, městské památkové zóny, mapa čísel popisných.
- **Archív zpráv** – archív obsahuje veškeré zprávy, které vydal městský úřad za minulý rok.
- **Chotěbořské ECHO** – uložení časopisu v elektronické podobě ve formátu *pdf.
- **Informace dle zákona 106/1999 Sb.**
- **Možnosti ubytování** – odkaz na stránku www.region-vysocina.cz, po kliknutí na tuto stránku se objeví, že hledaná stránka nebyla nalezena.
- **Odkazy** – v sekci odkazy je seznam veškerých internetových stránek, které úzce souvisejí s městem, např. odkaz na základní uměleckou školu, městské muzeum.
- **Pečovatelská služba** – uživatel zde najde základní informace o pečovatelské službě a návod jakým způsobem o službu požádat, dále jsou zde odkazy na ceník služeb, formuláře a žádosti, fotografie pečovatelských domů a pravidla pro poskytování pečovatelské služby.
- **Městská knihovna** – přesměrování na oficiální webovou prezentaci knihovny.
- **Infocentrum** – tímto odkazem se lze dostat na stránku www.chotebor.cz/inforcentrum, kde jsou veškeré informace pro potencionální návštěvníky města, otevírací doba, přehled poskytovaných služeb informačního centra, přehled ubytování, stravování, firem a služeb, tipy na výlety, přehled

kulturních akcí, předprodej vstupenek, propagační materiály, ceník služeb a odkaz na stránky městské knihovny a muzea.

- **Policie ČR** – odkaz zavede uživatele na stránky ministerstva vnitra ČR, na zpravodajství policie Havlíčkův Brod.

V prostřední části úvodní stránky je aktuální zpravodajství, obsahující krátké zprávy o dění ve městě. Zprávy o konajících se společenských, kulturních akcích a městských aktivitách, záměrech.

Pravá část stránek je věnována e-sloužbám úřadu, počasí a odkazům na různé portály [3].

5.5 Porovnání jednotlivých informačních služeb měst

Informační služby poskytované oběma městy jsou úřední deska, noviny, informační centrum, rozhlas a webová prezentace města. Hlinsko navíc umožňuje občanům získávat informace z kabelové televize KIS a Hlineckého zpravodaje.

Úřední desku poskytují obě města v rámci zákona 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy [30] a na svých webových prezentacích zpřístupňují úřední desku i v elektronické podobě. Informace poskytované na pevné a elektronické úřední desce se shodují u obou měst.

Velmi významnou informační službou v obou městech jsou vydávané noviny, tedy Hlinecké noviny a Chotěbořské ECHO. Z dotazníkového šetření vyplývá, že místní tisk je v obou městech nejvyužívanější informační služba. V Hlinsku ho používá 86 osob ze 100 dotázaných a v Chotěboři 43. Chotěbořské ECHO je oproti Hlineckým novinám zpoplatněný 15 Kč a občané města si ho mohou zakoupit v prodejnách s tiskem. Velikou výhodou Hlineckých novin je to, že jsou doručovány občanům do schránek, a to zdarma.

Informační centrum v obou městech zastává stejnou funkci, slouží častěji návštěvníkům města než samotným občanům. Podle pracovníků městského úřadu občané využívají nejčastěji informační centrum pro koupi předprodávaných vstupenek na společenské akce.

Jako informační službu využívá městský rozhlas 12 ze 100 dotázaných chotěbořských občanů. V Hlinsku tuto informační službu neoznačil nikdo, jelikož hlinecký rozhlas je využíván pouze jako požární hlásič.

Z internetu, tedy oficiálních webových prezentací měst, získává informace 41 občanů ze 100 ve městě Hlinsko a pouze 19 občanů v Chotěboři.

Úvodní stránka webu www.chotebor.cz obsahuje velké množství odkazů a informací, to se může někomu jevit jako nepřehledné. Zhruba 35 z dotázaných hodnotí stránky města za

nepřehledné, 25 z 67 dotázaných občanů považuje web za neatraktivní. Z dotazníků vyplývá, že občané jsou velmi spokojeni s aktuálností informací.

Na webových stránkách města Hlinska došlo v únoru roku 2008 k výrazné změně podoby. Stránky jsou tak přehlednější, atraktivnější, obsahují méně odkazů. Občané jsou velmi spokojeni s aktuálností webu. Ze 76 dotázaných jich 62 stránky považuje za přehledné a 64 za aktuální.

Hlinsko navíc poskytuje KIS, tedy televizní vysílání. Pomocí tohoto přenosu získává informace 72% dotázaných občanů. Podle zaměstnanců městského úřadu je tato informační služba nejvyužívanější, ale dodávají, že největší nevýhodou je, že některé domácnosti nemají kabelové připojení. Pokud by tímto připojením byly pokryty veškeré domácnosti v Hlinsku, bylo by využito téměř 100%.

Hlinecký zpravodaj využívá 59% tázaných občanů města. Zpravodaj poskytuje takové informace, které nenalezneme v žádné jiné hlinecké informační službě jako např. jízdní řády vlaků a autobusů.

Z předchozích odstavců vyplývá, že město Hlinsko poskytuje více informačních služeb pro své občany, které jsou jim doručovány přímo do domu nebo je mohou sledovat přímo z domu (KIS), tudíž jsou dostupnější a přispívají k lepší informovatelnosti. Podle pracovníků hlineckého Městského úřadu je informovanost občanů jedním ze základních cílů města a vynakládá na ní podstatně více finančních prostředků než město Chotěboř [16], [17].

5.6 Porovnání svobodného přístupu k informacím

Poskytováním informací na webových prezentacích měst se zabývá zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím [28].

Město Hlinsko má povinně poskytované informace rozděleno do dvou částí, a to na tabulky se 17 povinně poskytovanými informacemi a na část příbuzné podstránky, kde lze najít odkazy na výroční zprávy a rozpočet města Hlinska.

Chotěboř povinně poskytované informace uvádí v přehledné tabulce. V ní je uvedeno 16 z 17 povinně poskytovaných informací. V tabulce není uveden seznam organizací, které jsou povinnými subjekty zřízeny. Dále tabulka obsahuje 6 odkazů z 10 na stránky ve formátu *.pdf., pro které je nutné si stáhnout příslušný prohlížeč, pokud ho ještě na uživateli na počítači nemá. To může být zejména pro starší občany města obtížné.

Tabulka 1 - Informace poskytované na webových prezentacích měst

Informace dle zákona 106/1999 Sb.	Hlinsko	Chotěboř
Oficiální název subjektu	Městský úřad Hlinsko	Město Chotěboř
Důvod a způsob založení	uvedeno	uvedeno
Organizační struktura	odkaz na stránku s organizační strukturou	odkaz na stránku s organizační strukturou
Kontaktní spojení	odkaz na stránku městský úřad	uvedeno
Bankovní spojení	uvedeno	uvedeno
IČO	uvedeno	uvedeno
DIČ	uvedeno	uvedeno
Údaje o rozpočtu	odkaz na stránku s rozpočty	odkaz na stránku s rozpočty
Žádosti o informace	uvedeno	odkaz na stránku ve formátu *pdf.
Příjem žádostí a další podání	uvedeno	odkaz na stránku ve formátu *pdf.
Opravné prostředky	uvedeno	odkaz na stránku ve formátu *pdf
Formuláře	odkaz na stránku formuláře a tiskopisy	odkaz na stránku žádosti a formuláře
Návody na řešení životních situací	odkaz na stránku informace pro občany, řešení živ. situací	odkaz na stránku návod na řešení životní situace
Přehled nejdůležitějších předpisů	uvedeno	odkaz na stránku ve formátu *pdf
Sazebník úhrad za poskytování informací	uvedeno	odkaz na stránku městský úřad, sazebník úhrad
Výroční zpráva	v tabulce neuvedeno, uvedeno jako odkaz v části příbuzné stránky	uvedena pro rok 2005, 2006, 2007 ve formátu pdf
Seznam organizací	Odkaz na stránku městský úřad, příspěvkové organizace	neuveden

6 Elektronická podatelna

6.1 Elektronická podatelna města Hlinsko

Městský úřad Hlinsko zřizuje dle zákona č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu [29] elektronickou podatelnu a přijímá dokumenty a data v digitální podobě dle následujících pravidel:

1. prostřednictvím emailu na adresu epodatelna@hlinsko.cz,
2. na nosiči dat, podaném na sekretariátu městského úřadu Hlinsko, Poděbradovo náměstí 1.

Povolený formát datových zpráv a příloh je: *.doc, *.xls, *.rtf, *.pdf, *.txt, *.html, *.jpg, *.gif, *.tif. Příjem dat v jiném formátu je možný po dohodě s úsekem informatiky.

Dokumenty s elektronickým podpisem zpracovává zaměstnanec pověřený ověřováním zaručených a kvalifikovaných elektronických podpisů pan ing. Pešek [13].

6.2 Elektronická podatelna města Chotěboř

Město Chotěboř umožňuje několik způsobů podání datových zpráv:

1. podání ve formě datového nosiče na adrese: Městský úřad Chotěboř, Trčků z Lípy 69, 58301 Chotěboř.

Seznam povolených typů nosičů: disketa 1.44 MB se souborovým systémem FAT16 (3,5 palce), CD se souborovým systémem ISO9660.

2. pomocí online formuláře na web portálu <http://pod.kr-vysocina.cz>.

Občan spustí internetový prohlížeč a zadá adresu podatelny <https://pod.kr-vysocina.cz>, na tuto adresu se dostáváte také přes odkaz Elektronická podatelna na úvodní stránce webu.

Po zadání adresy se objeví nabídkové okno (viz Příloha 1).

Zde si zvolí způsob přístupu. Jedná-li se o první přihlášení k portálu, je zapotřebí provést registraci nového uživatele. V případě, že tak již bylo provedeno, má uživatel již přidělen svůj účet, tedy jméno a heslo a volí způsob přístupu [1].

1) Může zvolit anonymní – pro přístup použije jméno/heslo a neprokazuje se certifikátem. A dále postupuje až k vyplnění formuláře podání.

2) Je-li vlastníkem certifikátu, může použít volbu přihlášení s certifikátem. Nejdříve musí určit, v jakém úložišti se jeho certifikát nalézá na počítači. Výběr certifikátu z úložiště ilustruje obrázek v Příloze 2.

Poté dojde k ověření platnosti certifikátu a ověření přijatelnosti certifikační autority. V případě, že je vše v pořádku objeví se na obrazovce přihlašovací okno aplikace elektronické podatelny. Pak se musí svázat certifikát s uživatelským účtem. Tento účet (jméno/heslo) má již k dispozici po registraci (viz Příloha 3)

Zadáním jména a hesla a Přihlásit se dojde ke svázání certifikátu s uživatelským účtem a příští přihlášení pomocí certifikátu již proběhne automaticky, již bez tohoto dialogu.

3. přes Outlook Expres: na email: podatelna@chotebor.cz.

Občan do předmětu zprávy napíše úřad, se kterým chce komunikovat, do zprávy napíše podání a popřípadě elektronicky podepíše. Zpráva odchází na server elektronické pošty, kde se uchovává v zašifrované podobě. Pracovnice podatelny se připojí k tomuto serveru a dokumenty stáhne na server úřadu. Stažené dokumenty jsou zkontrolovány, dešifrovány a je provedeno ověření podpisu u těch dokumentů, které jsou elektronicky podepsány. Poté jsou dokumenty zaevidovány.

Příjem elektronické zprávy (podepsané elektronickým podpisem) je obsluhou elektronické podatelny potvrzen. Podání musí být podepsáno zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb.

K podání, které není podepsáno zaručeným elektronickým podpisem a které nebude do 3 dnů doplněno písemným podáním, nebo podáno v uvedené lhůtě ústně do protokolu, pracovníci úřadu dále nepřihlíží, pokud ze zvláštního zákona nevyplývá, že správní orgán je oprávněn zahájit řízení ve věci samé z moci úřední (z vlastního podnětu).

Doručení datové zprávy se potvrzuje odesilateli neprodleně zasláním datové zprávy tohoto obsahu: "*Vaše podání ... bylo přijato dne 2005-01-04 10:57:19 k dalšímu zpracování.*" Zpráva je podepsána kvalifikovaným certifikátem pracovníka podatelny, který podání přijal. Seznam povolených formátů datových zpráv *.txt, *.htm, *.html, *.rtf, *.doc, *.pdf, *.xls, *.tif, *.gif, *.jpg, *.jpeg, [1].

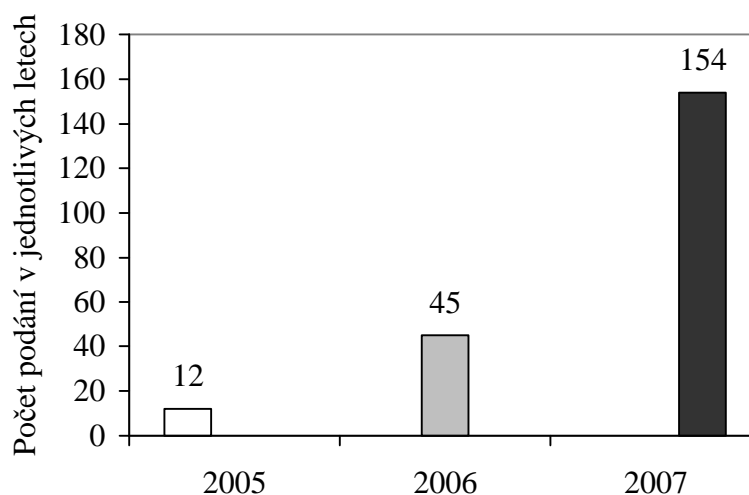
6.3 Hodnocení využívání podatelny

Město Hlinsko umožňuje dva způsoby podání dokumentů a dat, prostřednictvím emailu a nosiče. Podle pracovníků oddělení informatiky na městském úřadu v Hlinsku není podatelna používána. Za poslední 3 roky, tedy rok 2005, 2006 a 2007 možnosti podání bylo využito pouze dvakrát. Tato dvě podání byla uskutečněna pomocí nosiče dat, konkrétně diskety. Z toho jedno nebylo městským úřadem akceptováno, jelikož bylo podáno v jiném formátu než město umožňuje a data byla nečitelná.

Jako největší důvod, proč není podatelna využívána, spatřuji v tom, že pracovníci města ještě nebyli schopni zprovoznit elektronickou podatelnu s možností elektronického podpisu a tím porušují zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.

V Chotěboři je možnost podat dokumenty a data třemi způsoby, a to pomocí nosiče dat, emailu a navíc i pomocí online formuláře. Cesta pomocí online formuláře je podle pracovníků města nejvyužívanější. Tento typ podání v současné době (leden – duben 2008) nelze provést z důvodu technické závady. Nejméně využívaná je forma podání prostřednictvím nosiče dat. Velmi často se zaměstnancům úřadu stávalo, že nosiče dat nebyly z technických důvodů čitelné, tedy byly buď poškozeny, či neodpovídal formát dat. Následující graf číslo 1 popisuje množství podání za poslední tři roky.

Využívání podatelny v Chotěboři



Graf 1 - Využívání podatelny v jednotlivých letech (Zdroj [17])

7 Dotazníkové šetření

7.1 Metodika výzkumu veřejného mínění

Při výzkumech veřejného mínění jsou zkoumány postoje, názory obyvatelstva na určitý objekt nebo na soubor objektů a jiné subjektivní skutečnosti. Zkoumají se tedy nějaké znaky nějakého souboru obyvatel. Soubor jednotek určitého druhu se nazývá statistický soubor a jeho prvky nazýváme statistické jednotky. Ten soubor, který je předmětem zkoumání nazýváme základní soubor. Základním souborem může být soubor domácností, populace, soubor prodejců atd.

Počtem jednotek statistického souboru je určen rozsah souboru. Volba základního souboru i volba sledovaných proměnných jsou dány především účelem výzkumu, tedy tím, co chceme z daného souboru zjistit. Při tom je potřeba přihlížet i k některým praktickým hlediskům, zejména k možnostem získání příslušných údajů.

Jsou-li základní soubor a sledované proměnné určeny, přistupuje se k fázi získávání údajů, k takzvanému dotazování [5].

Při výzkumech veřejného mínění a průzkumech trhu jsou zdrojem shromažďování údajů lidé. Získávání údajů má charakter mezilidské komunikace. Jde o dotazování obyvatel (občanů) na jejich názor. Osobě (dotazovanému), která má poskytnout údaje, informace (dotázanému) musíme sdělit, jaké informace má poskytnout, k jakému mu účelu budeme informace, které od něj získáváme, potřebovat a poté je třeba je zaznamenat.

Postupy zjišťování údajů [18]:

- 1) Standardizované postupy, vycházejí z teoretického předpokladu behaviorismu, podle nějž na standardní podnět (stimul) přichází pouze na něm závislá odezva. Používají se zejména u kvantitativního výzkumu jehož výsledkem a cílem je získat číselné údaje, odpovědi na otázku „kolik“.
- 2) Nestandardizované postupy, hloubkové metody se používají v tzv. *kvalitativního výzkumu*, v nichž se hledají odpovědi na otázku „proč“ nebo „jak“.

Pro nestandardizované postupy je typické vypracování jednotného návodu, formuláře, dotazníku, ve kterém se cíleně ptáme na požadované údaje a získáváme informace. V praxi se tak děje:

- Vyplňováním písemných dotazníků nebo anketních lístků.
- Dotazováním, při němž jsou vyslovovány otázky, na které má dotazovaný odpovědět.
- Komunikací dotázaného s počítačem v dialogovém režimu.

Dotazníky pro písemné vyplňování a ankety jsou z organizačního hlediska nejjednodušší a také nejlevnější formou. Mezi formy dotazníků a anket patří:

- Novinové ankety, při nichž je formulář vytištěn v novinách nebo časopise, kde je volně k dispozici těm, kteří chtějí na otázky odpovídat.
- Ankety na určitém místě, volně rozdávané k vyplnění, např. zákazníkům obchodních domů.
- Poštovní ankety, rozesílané na adresy respondentů s žádostí opětovného vrácení za účelem vyhodnocení.

Jejich společnou nevýhodou je, že při nich lze jen obtížně kontrolovat výběrovou proceduru a pravidla není jasné, kterou část základního souboru získaný výběrový soubor reprezentuje. Je to způsobeno tzv., samovýběrovým efektem – skutečností, že osoba jíž dotazník patří, není nucena na něj odpovědět. Může ho tedy nezodpovědět nebo dát k zodpovězení jiné osobě, které původně nebyl určen [18].

7.2 Výsledky dotazníkového šetření

Dotazníková šetření oslovila 200 náhodně zvolených občanů měst Hlinsko a Chotěboř. Respondenti byli vybíráni zcela náhodně. Pro toto dotazníkové šetření byl zvolen městský informační systém, protože je zde předpoklad, že občané města Chotěboř a Hlinsko budou schopni co nejobektivněji posoudit jeho kvality a nepřímo definovat svoje požadavky na něj.

Vlastní šetření probíhalo v průběhu měsíců leden – březen 2008. Během 3 měsíců byly dotazníky rozdány a v průběhu dalších měsíců postupně vybrány vyplněné. Dotazník byl adresován občanům města starším 15 let.

Jako základní výzkumná metoda byl použit anonymní dotazník, podoby ankety na místě, volně rozdávané občanům v prostorách města.

Dotazník pro město Chotěboř se skládá z 17 otázek, z nichž se jedna dělí na 5 podotázek. Většina otázek jsou kladené tak, aby na ně bylo možno dopovědět jednou odpovědí, kromě otázky č. 9 a 17, kde bylo možné zaškrtnout i více odpovědí najednou. Tento dotazník je k nahlédnutí viz Příloha 4.

Pro město Hlinsko byl vytvořen dotazník s 15 otázkami, z nichž se jedna také dělí na 5 podotázek. Kromě otázky č. 9 a 15, kde lze zaškrtnout i více odpovědí, byly otázky koncipovány tak, aby respondenti odpovídaly jen jednou odpovědí. Dotazník je k nahlédnutí viz Příloha 5.

První část dotazníku zkoumá údaje o respondentovi, pohlaví, věk, vzdělání, zaměstnání. V druhé části je zkoumáno využívání webových prezentací města Chotěboř, ve třetí části jsou kladené otázky týkající se komunikace s městským úřadem a otázka zaměřená na městský informační systém.

7.3 Výsledky Chotěboř

Návratnost vyplněných dotazníků byla stoprocentní. Všechny dotazníky byly vyplněny bezchybně.

7.3.1 Otázky zaměřené na osobní údaje respondentů

OTÁZKA 1: Pohlaví

Pohlaví respondentů je mírně nevyvážené ve prospěch mužů. Bylo osloveno 52 mužů a 48 žen.

OTÁZKA 2: Věk

Věk dotazovaných respondentů je rozdělen do pěti skupin. Nejvíce je mezi respondenty zastoupena skupina ve věku 37 – 47 let a to 26%. Nejméně je zastoupena skupina 59 a více let a to 13%. Skupina ve věku 15 – 25 let a 26 – 36 let je zastoupena 18%. Respondentů ve věku 48 – 58 let je 25%.

OTÁZKA 3: Vzdělání

Otázka č.3 byla rozdělena do pěti kategorií na základní či nedokončené základní vzdělání, středoškolské bez maturity, středoškolské s maturitou, vyšší odborné a vysokoškolské vzdělání. Nejvíce zastoupené bylo středoškolské vzdělání s maturitou (55%) a nejméně základní (1%). Kategorie vyučen/střední škola bez maturity je zastoupena 13% respondentů. Vyšší odbornou školu má vystudováno 7% účastníků dotazníkového šetření a vysokou školu 24%.

OTÁZKA 4: Zaměstnání

Zaměstnání je rozděleno do pěti kategorií. Největší 45% podíl tvoří občané zaměstnaní u státních podniků nebo soukromých firem. Nejméně respondentů 9% uvedlo, že jsou nezaměstnaní. Podnikatelé jsou zastoupeni 25% a studenti 11%. Občanů v důchodovém věku bylo osloveno 10%.

7.3.2 Otázky zaměřené na využití webových stránek

OTÁZKA 5: Máte přístup k internetu?

Tato otázka je informativního rázu. Ano odpověděla převážná většina dotázaných 92%. Zbýlých 8% občanů nemá přístup k internetu.

OTÁZKA 6: Navštívil/a jste někdy stránky www.chotebor.cz?

Pokud dotazovaný na tuto otázku odpověděl kladně (67%) pokračuje v odpovídání na otázky 8 – 17, pokud odpověděl záporně, tedy ne (33%), automaticky pokračuje na číslo 7.

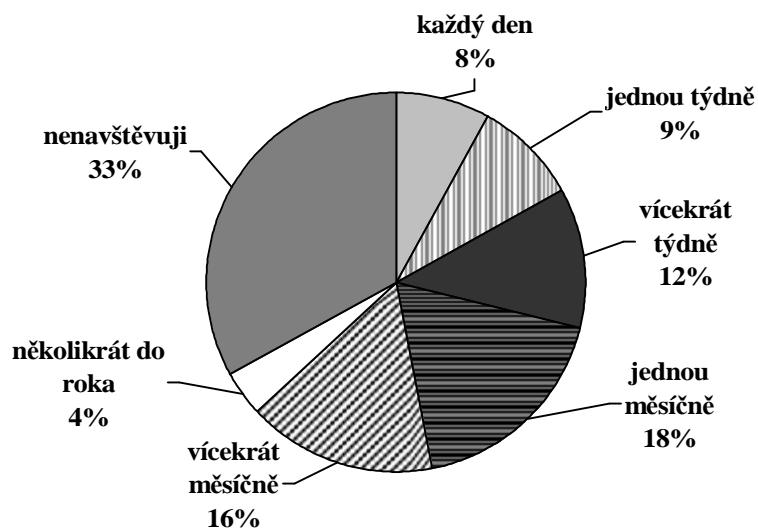
OTÁZKA 7: Proč jste internetové stránky města zatím nenavštívil/a?

Otázka je určena pouze pro respondenty, kteří na předchozí otázku, zda navštívili stránky města, odpověděli ne, což bylo 33 občanů. Zjišťuje, jaký je důvod pro nenavštívení webové prezentace. Dále účastníci dotazování pokračovali na otázku č. 16 a 17. Nikdy nenavštívilo webovou prezentaci města 27 respondentů, a to z důvodu, že mají dostatek informací z jiných zdrojů. Zbýlých 6 preferuje osobní či telefonický kontakt s pracovníky městského úřadu. Odpověď nedůvěřuji informacím z internetu a jiné nevyužil ani jeden z dotazovaných občanů.

OTÁZKA 8: Jak často navštěvujete tyto stránky?

Tato otázka mapuje, jak je webová prezentace využíváná, zjišťuje, kolikrát průměrně respondent stránky navštívil. Jak ukazuje graf č. 2 do odpovědí je zahrnuta i odpověď z otázky 6 „zatím jsem stránky nenavštívil/a.“ (33%). Nejvíce pak občané navštěvují stránky v intervalu jednou měsíčně (18%). Každý den stránky navštěvuje 8 lidí ze sta. V průměru navštěvují stránky více muži než ženy. Nejčastějšími uživateli jsou občané ve věku 37 – 47 let, středoškolsky vzdělání.

Návštěvnost stránek



Graf 2 - Odpověď na otázku 8 (Zdroj vlastní)

OTÁZKA 9: Zaškrtněte Vámi nejčastěji používané webové informační služby?

V otázce číslo 9 měli respondenti možnost zaškrtnout více možností. Nejvyužívanějšími informačními službami jsou kalendář kulturních akcí, aktuální zpravodajství a telefonní seznam městského úřadu. Jak ukazuje tabulka číslo 2, u 10 odkazů nebyla označena ani jedna odpověď, což znamená, že respondenti tento odkaz nepoužívají. Shodný názor mají i pracovníci městského úřadu, kteří tvrdí, že podle statistik návštěvnosti jednotlivých odkazů jsou tyto nejméně používané.

Tabulka 2 - Odpověď na otázku 9 (Zdroj vlastní)

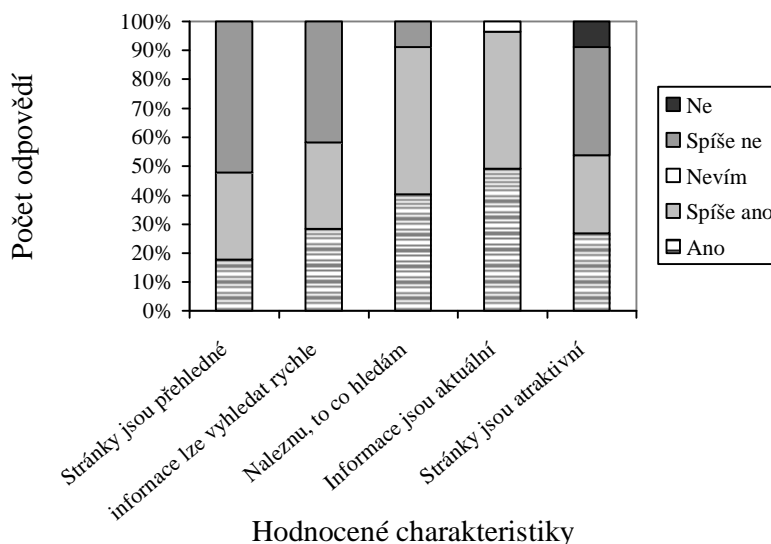
Sekce	Počet odpovědí	Sekce	Počet odpovědí
O městě a okolí	7	Školy a školská zařízení	15
Městský úřad	24	Pečovatelská služby	3
Policie ČR	0	Městská knihovna	12
Žádosti a formuláře	13	Infocentrum	0
Životní situace	2	Stalo se	0
Telefonní seznam	29	Kalendář kulturních akcí	41
Vyhlašky	0	Sport	27
Dotace	16	Aktuální zpravodajství	34
Komunitní plánování	0	Archív zpráv	0
Rozpočet města	1	Mapy GIS	0
Volení zástupci	2	Možnosti ubytování	0
Informace dle 106/1999 Sb.	0	Odkazy	0

OTÁZKA 10: Jak byste zhodnotil/a tyto informační služby?

Tato otázka nepřímou zkoumá požadavky uživatelů na kvalitu informačních systémů (služeb), a to jak se na celkovém hodnocení webových prezentací podílí jejich jednotlivé charakteristiky. Aby mohli respondenti charakteristiky zhodnotit a tím nepřímou definovat požadavky na informační systém, byly zvoleny převážně charakteristiky jakosti užití (viz kapitola 3.2). Jelikož je problematické při posuzování charakteristik informačního systému stanovit přesnou hodnotu, nabízené odpovědi jsou spíše subjektivního charakteru.

Jak ukazuje graf č. 3, nejvyšší hodnotu nejlepšího hodnocení, tedy odpovědi ano, dosáhla charakteristika „Informace jsou aktuální“, a to 28 odpovědí. Součet dvou kladných odpovědí je nejvyšší opět u odpovědi „Informace jsou aktuální“, a to 65 odpovědí, druhý největší součet kladných odpovědí má odpověď „Vždy naleznu, to co hledám“, a to 61. Nejhuře hodnocená byla přehlednost stránek, kde na otázku, zda jsou stránky přehledné, odpovědělo 12 dotázaných ano 35 ne.

Hodnocení kvality informačních služeb



Graf 3 - Odpověď na otázku 10 (Zdroj vlastní)

OTÁZKA 11: Přispíváte do diskuzí?

Na tuto otázku odpovídalo 67 dotázaných, z nichž 13 do diskuze přispívá a 54 ne. Zbýlých 33 tázaných webovou prezentací města nikdy nenavštívili.

OTÁZKA 12: Využíváte rubriku dotazy a odpovědi ?

Tato otázka sledovala, jak jsou využívány dotazy a odpovědi. Téměř jedna čtvrtina, tedy 17 dotázaných, do rubriky přispívá svými otázkami a odpověďmi, 50 občanů tuto službu nevyužívá.

OTÁZKA 13: Využíváte elektronickou úřední desku?

Ze 100 účastníků dotazníkového šetření 29 využívá elektronickou úřední desku a 38 ji nevyužívá, 33 dotázaných www.chotebor.cz nikdy nenavštívili.

OTÁZKA 14: Využíváte elektronickou podatelnu?

Ze 100 dotazovaných jich 33 zatím nenavštívilo, 57 nevyužívá elektronickou podatelnu a 10 ji využívá.

OTÁZKA 15: Využíváte možnosti elektronického podání s elektronickým podpisem?

Pouze 3 z 67 dotázaných, kteří již někdy navštívili web, využívají možnost elektronického podání s elektronickým podpisem. Zbýlých 64 tuto možnost nevyužívá.

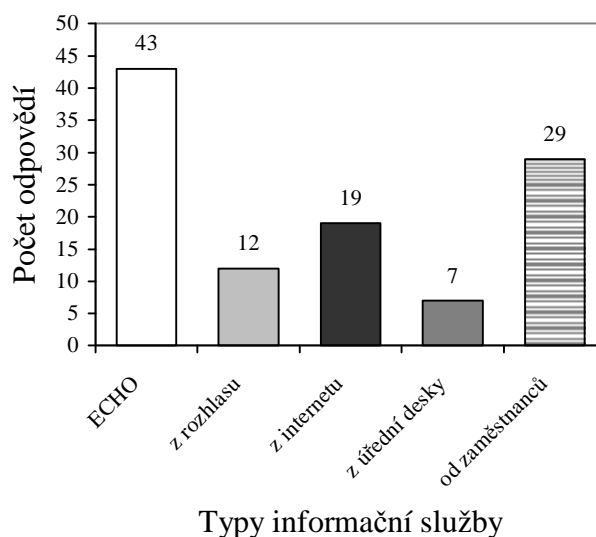
OTÁZKA 16: Jak nejčastěji komunikujete s městským úřadem?

Na tuto otázku odpovídalo všech 100 respondentů. Nejvíce zastoupena byla odpověď „zajdu na příslušný odbor a získám informace nebo vyřeším vše na místě“, takto odpovědělo 66 občanů. Telefonicky komunikuje s městským úřadem 25 dotazovaných, 8 elektronicky, tedy emailem nebo přes elektronickou podatelnu. Pouze jeden člověk, podnikatel, využívá možnosti komunikovat faxem. Možnost komunikace přes telefon využívají spíše muži, podnikatelé ve věku 37 – 48 let. Všichni respondenti starší 59 let komunikují nejraději se zaměstnanci městského úřadu, tedy volí variantu „zajdu na příslušný odbor a vyřídím vše na místě.“ Elektronicky komunikují s úřadem spíše podnikatelé, vysokoškolsky vzdělaní.

OTÁZKA 17: Odkud nejčastěji získáváte informace o Vašem městě?

V této otázce respondenti mohli zaškrtnout i více možností. Respondent mohl vybírat z 5 odpovědí. Graf č.4 ukazuje, že nejvyužívanější informační systém je místní tisk (Chotěbořské ECHO), používá ho 43 občanů, převážně mužů ve věku 48 – 58 středoškolsky vzdělaných, státních zaměstnanců, dále pak občané využívají nejraději informace od zaměstnanců úřadu (29), z internetu a webových prezentací získává informace 19 obyvatel, z rozhlasu 12 a z úřední desky jen 7. Z internetu získávají informace nejčastěji muži i ženy ve věku 26 – 36 let.

Způsob získávání informací o městě



Graf 4 - Odpověď na otázku 17 (Zdroj vlastní)

7.4 Výsledky Hlinsko

Všech 100 dotazníků bylo vyplněno bezchybně, tudíž návratnost byla 100%.

7.4.1 Otázky zaměřené na osobní údaje respondentů

OTÁZKA 1: Pohlaví

Ze 100 dotázaných respondent bylo 56 žen a 44 mužů, pohlaví je tedy mírně nevyvážené ve prospěch žen.

OTÁZKA 2: Věk

Nejvíce byla mezi respondenty zastoupena skupina ve věku 37 – 47 let a to 28%. Nejméně byla zastoupena skupina 59 a více let a to 12%. Věková skupina 15 – 25 let byla zastoupena 14%, 26 – 36 byla zastoupena 22% a ve skupině 48 – 58 bylo osloveno 24% respondentů.

OTÁZKA 3: Vzdělání

V této otázce respondenti volili z pěti kategorií: základní, středoškolské bez maturity, středoškolské s maturitou, vyšší odborné a vysokoškolské vzdělání. Nejvíce zastoupené bylo středoškolské vzdělání s maturitou 42%, naopak nejméně základní 4%. Vyšší odborné vzdělání mělo 13% respondentů a vysokoškolské 23%, střední bez maturity 18%.

OTÁZKA 4: Zaměstnání

Zaměstnání je rozděleno do pěti kategorií. Na dotazník odpovídalo 20% studentů, 4% nezaměstnaných, 36% zaměstnaných, 27% podnikatelů a 13% důchodců.

7.4.2 Otázky zaměřené na využití webových stránek

OTÁZKA 5: Máte přístup k internetu?

Ano odpověděla převážná většina dotázaných, tedy 81%. Zbýlých 19% občanů nemá přístup k internetu.

OTÁZKA 6: Navštívil/a jste někdy stránky www.hlinsko.cz?

Při kladné odpovědi (76%) dotazovaný pokračuje v odpovídání na otázky 8 – 17, při odpovědi záporné, tedy ne (24%), pokračuje na číslo 7.

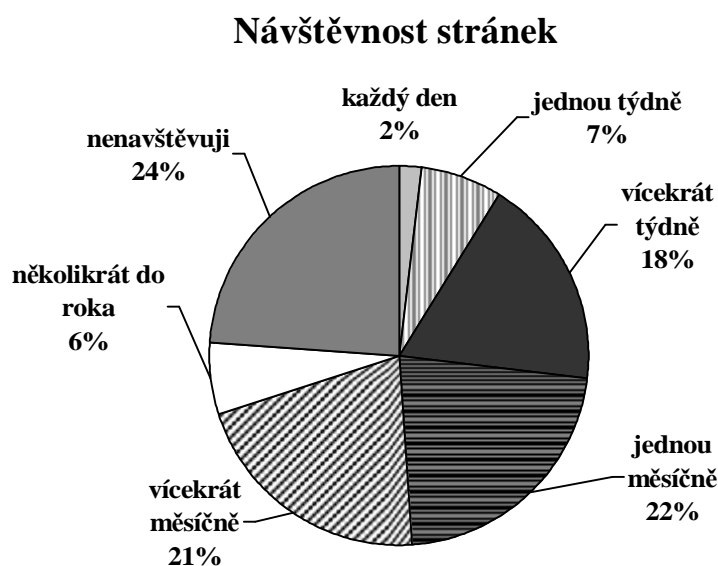
OTÁZKA 7: Proč jste internetové stránky města zatím nenavštívil/a?

Otázka je určena pro respondenty, kteří na otázku č. 6, zda navštívili stránky města, odpověděli ne, což bylo 24 občanů. Zjišťuje, důvod pro nenavštívení webové prezentace. Z dotázaných 24 občanů získává informace z jiných zdrojů 20 a 4 preferují osobní nebo

telefonický kontakt. Po zodpovězení této otázky respondenti pokračují odpovídáním na otázky číslo 14 a 15.

OTÁZKA 8: Jak často navštěvujete tyto stránky?

Tato otázka mapuje využívanost webové prezentace, tedy kolikrát průměrně respondent stránky navštívil. Do odpovědí je zahrnuta i odpověď z otázky 6 „zatím jsem stránky nenavštívil/a.“ (24%) Z grafu 5 vyplývá, že nejvíce občané navštěvují stránky v intervalu jednou měsíčně (22%). Každý den stránky navštěvují 2 lidé ze sta. V průměru navštěvují stránky více muži než ženy. Nejčastějším uživatelem jsou občané ve věku 37 – 47 let.



Graf 5 - Odpověď na otázku 8 (Zdroj vlastní)

OTÁZKA 9: Zaškrtněte Vámi nejčastěji používané webové informační služby?

V otázce číslo 9 měli respondenti možnost zaškrtnout více možností. Nejvyužívanějšími informačními službami jsou kalendář kulturních akcí, telefonní seznam městského úřadu, seznam firem a služeb.

Tabulka 3 - Odpověď na otázku 9 (Zdroj vlastní)

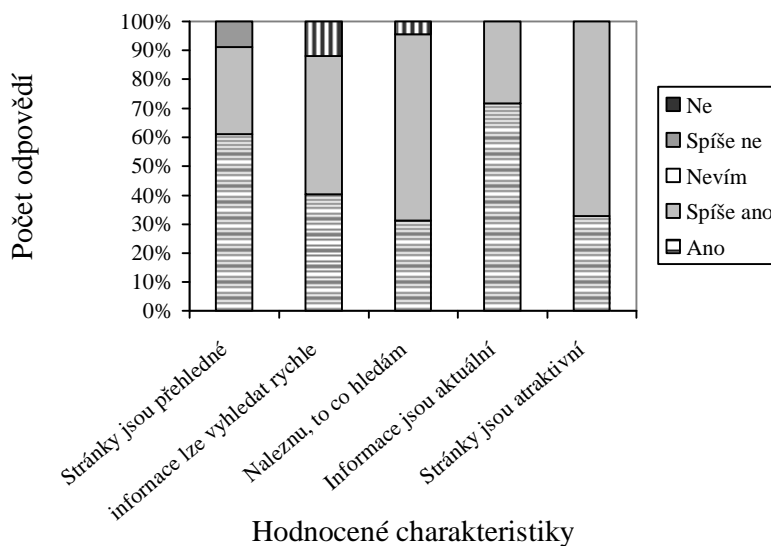
Sekce	Počet odpovědí	Sekce	Počet odpovědí
Městská policie	3	Zdravotnictví	26
Telefonní seznam MěÚ	42	Firmy a služby	37
Sociální služby	7	Kultura	19
Projekty a záměry	31	Turistika	0
Formuláře a tiskopisy	12	Historie	0
Krizové řízení	0	Sport	37
Informace pro občany města	24	Webkamery	3
Kalendář kulturních akcí	63	Interaktivní mapy	0
Hlinecké noviny	2	Informační centrum	0
Internetové vysílání TV KIS	17	Fotografie Hlinska	0

OTÁZKA 10: Jak byste zhodnotil/a tyto informační služby?

V této otázce respondenti nepřímou definovali požadavky na informační systém. Tato otázka zkoumá, jak se na celkovém hodnocení webových prezentací podílí jejich jednotlivé charakteristiky. Aby mohli respondenti charakteristiky zhodnotit, byly zvoleny převážně charakteristiky jakosti užití (viz kapitola 3.2.). Odpovědi jsou spíše subjektivního charakteru, jelikož je problematické při posuzování charakteristik informačního systému stanovit přesnou hodnotu.

Na grafu č. 6 je vidět, že nedávná změna vzhledu stránek velice pomohla k vyšší přehlednosti a atraktivnosti stránek. Ve většině odpovědí převažovala odpověď ano a spíše ano, dotazovaní uživatelé hodnotí prezentaci jako přehlednou, atraktivní, aktuální, snadno ovladatelnou (vždy naleznu, to co hledám a informace lze najít snadno a rychle).

Hodnocení kvality informačních služeb



Graf 6 - Odpověď na otázku 10 (Zdroj vlastní)

OTÁZKA 11: Využíváte elektronickou úřední desku?

Na tuto otázku odpovídalo 76 občanů, z nichž 12 elektronickou úřední desku používá a 64 ne. Elektronickou úřední desku využívají spíše muži, zaměstnanci, ve věku 37 – 47 let, středoškolsky vzdělaní.

OTÁZKA 12: Využíváte elektronickou podatelnu?

OTÁZKA 13: Využíváte možnosti elektronického podání s elektronickým podpisem?

Všech 76 dotázaných odpovědělo na tyto otázky ne.

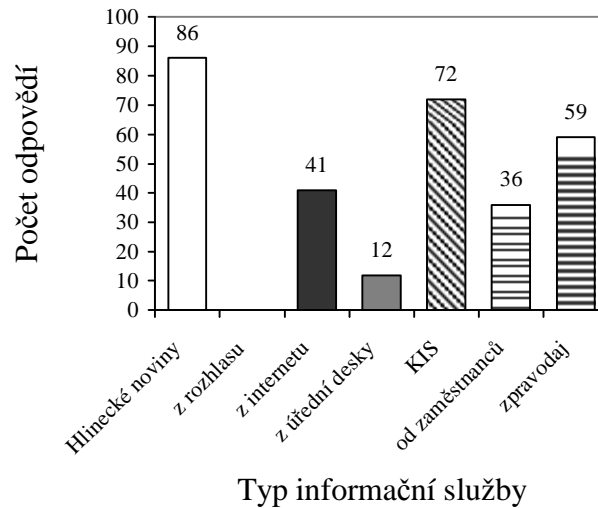
OTÁZKA 14: Jak nejčastěji komunikujete s městským úřadem?

Tato otázka zahrnovala 4 možnosti odpovědi: telefonicky, faxem, elektronicky (tedy emailem nebo pomocí elektronické podatelny) a osobně, tedy „zajdu na příslušný odbor a vyřídím vše na místě“. Poslední z těchto 4 možností byla nejvíce používaná, odpovědělo na ni 78 dotázaných ze 100. Všech 13 respondentů, důchodců, starších 59 let, převážně středoškolsky vzdělaných, využívá tuto možnost komunikace. Telefonicky komunikuje s úřadem 21 dotázaných, jsou to hlavně ženy, středoškolsky vzdělané ve věku 37 – 47 let.

OTÁZKA 15: Odkud nejčastěji získáváte informace o Vašem městě?

Respondenti mohli zaškrtnout více možností. Nejvyužívanější informační službou je místní tisk a místní vysílání kabelové televize KIS. Nejméně využívanou informační službou je městský rozhlas. Většina občanů starších 59 let získává informace z kabelového informačního servisu, místního tisku a zpravodaje.

Způsob získávání informací o městě



Graf 7 - Odpověď na otázku 15 (Zdroj vlastní)

7.5 Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření oslovilo 200 náhodně zvolených občanů. 100 respondentů odpovídalo ve městě Hlinsko a dalších 100 v Chotěboři. Návratnost vyplněných dotazníků byla stoprocentní. Jako základní výzkumná metoda byl zvolen anonymní dotazník.

Vlastní dotazník se skládá ze tří částí. První část dotazníku zkoumá údaje o respondentovi, pohlaví, věk, vzdělání, zaměstnání. V souboru dotázaných v Hlinsku je 44 mužů a 56 žen. Dotázaných je ve věku 15 – 25 let je 14, 22 ve věku 26 – 36 let, 28 ve věku 37 – 47 let, 24 ve věku 48 – 58 let a 12 je ve věku více jak 59 let. Podle nejvyššího dosaženého vzdělání je rozložení respondentů následující: 4 mají základní vzdělání, 18 respondentů je vyučeno nebo má střední školu bez maturity, 42 má střední školu s maturitou, 13 vyšší odborné vzdělání a 23 vysokoškolské. Z hlediska zaměstnání jsou převážná většina zaměstnanci 36 a podnikatelé 27, studentů bylo osloveno 20, nezaměstnaných 4 a důchodců 13. V souboru dotázaných v Chotěboři je 52 mužů a 48 žen. Ve věkové kategorii 15 – 25 let bylo osloveno 18 obyvatel, ve věku 26 – 36 let také 18, 26 ve věku 37 – 47, 25 ve věku 48 – 58 let a nad 59 let 13. Dle nejvyššího dosaženého vzdělání má základní vzdělání pouze jeden oslovený občan, 13 občanů je vyučeno nebo má střední školu bez maturity, 55 střední školu s maturitou, 7 vyšší odborné a 24 vysokoškolské vzdělání. V Chotěboři bylo osloveno 11 studentů, 9 nezaměstnaných, 45 zaměstnanců, 25 podnikatelů a 10 důchodců.

Druhá část dotazníku je zaměřená na využívání webových prezentací měst. Na otázku máte přístup k internetu odpovědělo ne 19 obyvatel v Hlinsku a 8 v Chotěboři. Na otázku „Navštívil/a jste někdy webové prezentace měst“ odpovědělo ano 76 obyvatel Hlinska a 67 Chotěboře. Jako nejčastější důvod toho, že obyvatelé ještě nenavštívili web města, byl uveden u obou měst dostatek informací z jiných informačních zdrojů. V Hlinsku webovou prezentaci navštěvují každý den 2 obyvatelé, v Chotěboři 8, jednou týdně v Hlinsku 7 a v Chotěboři 9, vícekrát jak jednou týdně stránky navštěvuje 18 obyvatel Hlinska a 12 Chotěboře, jednou měsíčně 22 a 18, vícekrát jak jednou měsíčně 22 a 16, 6 hlineckých občanů navštěvuje web několikrát do roka, v Chotěboři jsou takoví občané 4. Mezi nejčastěji používané webové informační služby v Hlinsku patří kalendář kulturních akcí, telefonní seznam pracovníků městského úřadu, projekty a záměry, sport, firmy a služby. Interaktivní mapy, informační centrum, fotogalerii města a informace o krizovém řízení dotázaní občané města nevyužívají vůbec. V Chotěboři obyvatelé na webových prezentacích využívají nejvíce aktuální zpravodajství, sport, kalendář kulturních akcí a telefonní seznam. Naopak nevyužívají odkaz na policii ČR, komunitní plánování, infocentrum, informace dle zákona 106/1999 Sb., archiv zpráv, mapy GIS, možnosti ubytování, vyhlášky a územní plánování.

Podle nepřímého vyjádření respondentů z hlediska kvality a jakosti informačních systémů je webová prezentace města Chotěboř hodnocená jako nepřehledná, což odpovědělo 35 dotázaných 67, naopak jako přehlednou ji hodnotí 32 respondentů. U otázky, zda lze informace vyhledat rychle a snadno, odpovědělo ne 28 respondentů, ano a spíše ano 39. Vždy nalezne informace, které hledají, 61 respondentů a nenalezne 6. Nejpozitivněji byla hodnocena aktuálnost informací na webu, 65 respondentů odpovědělo způsobem ano, spíše ano, 2 neví, záporné odpovědi ne, spíše ne nevyužil nikdo z dotázaných. Stránky připadají atraktivní či spíše atraktivní 36 respondentům a neatraktivní či spíše neatraktivní 31.

Webová prezentace města Hlinska na tom je z hlediska hodnocení kvality a jakosti podstatně lépe. Stránky jsou přehledné či spíše přehledné pro 61 a spíše nepřehledné pro 6 respondentů. Na odpověď, zda jdou informace vyhledat snadno a rychle, odpovědělo ano 59 respondentů a ne 8 dotazovaných. Hledané informace vždy nalezne a spíše nalezne 63 dotazovaných a nenaleznou 3. Informace jsou aktuální a stránky jsou atraktivní pro všech 67 dotázaných.

Ve třetí části jsou kladené otázky týkající se komunikace s městským úřadem a otázka zaměřená na městský informační systém. Elektronickou úřední desku používá v Hlinsku 12 obyvatel ze 76, kteří již někdy navštívili web, a v Chotěboři 29 ze 67. Elektronickou podatelnu a možnosti elektronického podání s elektronickým podpisem v Hlinsku nevyužívá

nikdo z dotázaných. Podle pracovníků odboru informatiky tuto službu zatím využili pouze 2 obyvatelé, konkrétně firmy za celou dobu působnosti elektronického podání. Co se týká podání s elektronickým podpisem, je chyba na straně městského úřadu, jelikož pracovníci odboru informatiky zatím nebyli schopni tuto službu zprovoznit. V Chotěboři je elektronická podatelna a možnost elektronického podání s elektronickým podpisem plně funkční a dle starosty města plně využívaná, ze 67 dotázaných podatelnu využívá 10 dotázaných, převážně podnikatelů a podání s podpisem 3. Pracovníci městského úřadu potvrzují mou domněnku, že podání s elektronickým podpisem využívají převážně podnikatelské subjekty a velké firmy. Nejčastější odpověď u otázky, jak nejčastěji komunikujete s městským úřadem, byla u obou měst: zajdu na příslušný odbor a vyřídím vše na místě. Na tuto otázku odpovídalo již všech 100 respondentů v každém městě. 21 odpovídajících v Hlinsku komunikuje s úřadem telefonicky a jeden pomocí emailu. V Chotěboři pomocí telefonu komunikuje 25 odpovídajících, 7 elektronicky a jeden faxem.

Na poslední otázku zaměřenou na informační služby poskytované městy odpovídalo také všech 100 obyvatel z obou měst. V Hlinsku je nejčastěji využívaná informační služba místní tisk Hlinecké noviny používaná 87 dotázanými obyvateli, pak KIS 72 obyvateli a Hlinecký zpravodaj 59, pomocí internetu a oficiálních webových prezentací získává informace 41 respondentů, od zaměstnanců úřadu získává informace 36 respondentů, z úřední desky 12. Městský rozhlas je ve městě používán pouze jako hlásič požárního poplachu, tudíž ho nikdo neoznačil jako informační službu, ze které získává informace o městě. Nejvyužívanější informační službou občany Chotěboře je místní tisk, Chotěbořské ECHO (43), dále zaměstnanci úřadu 29, 19 občanů používá internet a web města, 12 městský rozhlas a 7 úřední desku.

8 Závěr

Úvodem vytyčené cíle, kterými jsou porovnání informačních služeb poskytovanými městy Hlinsko a Chotěboř, zhodnocení využívání těchto služeb formou dotazníkového šetření, porovnání využívání elektronické podatelny a elektronického podpisu byly naplněny.

V počátku této práce bylo nutné vymezit pojmy z oblasti veřejné správy, z oblasti informačních systémů, ISVS a jejich vlastností, tedy kvality informačních systémů, čím jsou charakteristiky jakosti a jakost užití. Pomocí charakteristik jakosti jsou pak nepřímo definovány požadavky na informační systém z hlediska zainteresovaných subjektů, tedy občanů měst jako uživatelů informačních systémů. Dále byl popsán přístup k informacím, a to hlavně zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, elektronická podatelna a elektronický podpis.

V další části práce jsou stručně popsána jednotlivá města. Práce dále popisuje informační služby, které jsou poskytovány městy, například úřední deska, místní tisk, webové prezentace atd. Porovnání těchto služeb a porovnání poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

Z hlediska poskytování informačních služeb je na tom podstatně lépe město Hlinsko. Hlinsko poskytuje svým občanům 7 způsobů jak získat informace o městě pomocí informačních služeb: úřední deska, KIS, Hlinecké noviny, Hlinecký zpravodaj, informační centrum, městský rozhlas a webovou prezentaci. Většina těchto služeb, tedy 5 ze 7 jsou občanům dostupná z domu a přístupná zcela zdarma, což slouží k jejich vyššímu užívání a tím i lepší informovanosti občanů. Jsou jimi KIS, Hlinecké noviny, Hlinecký zpravodaj, městský rozhlas a webová prezentace. Město Chotěboř nabízí 5 informačních služeb úřední desku, ECHO, informační centrum, městský rozhlas, webovou prezentaci, dostupné z domu jsou pouze dvě: městský rozhlas a web. ECHO si obyvatelé musí zakoupit. Úřední deska je více užívaná v Hlinsku. Informační centra zastupují v obou městech stejné funkce. Hlinecký rozhlas je používán pouze jako požární hlásič. V Chotěboři se rozhlas využívá. Z webové prezentace získává informace více občanů v Hlinsku než v Chotěboři. Občané města v dotaznících nepřímo vyjádřili a definovali požadavky na kvalitu a jakost informačního systému, konkrétně webové prezentace. V obou městech byli občané velmi spokojeni s aktuálností informací uveřejněných na webu. Prezentace Hlinska se občanům jeví jako přehledná a atraktivní. V Chotěboři je tomu naopak.

Obě města porušují zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy jelikož své webové prezentace nemají přístupné pro zdravotně postižené, tedy nevidomé, barvoslepé,

sluchově a pohybově postižené, dyslektiky a pro lidi s poruchou učení. U města Hlinska je to způsobeno nedávnou změnou celkového vzhledu prezentace, která proběhla v únoru 2008 a nyní (květen 2008) není ještě zcela dokončena. Dle autora webové prezentace se na zpřístupnění webu pracuje a v červenci 2008 by web měl být zcela přístupný pro takto postižené. Původní webová prezentace umožňovala přístup postiženým již od roku 2006. V Chotěboři tuto službu nejsou schopni z technických důvodů zprovoznit.

Dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím uvádějí obě města požadované informace, pouze Chotěboř nemá uveden seznam organizací, které jsou zřizovány povinnými subjekty. Dále v tomto městě je většina poskytovaných informací ve formátu *.pdf., pro které je nutný příslušný prohlížeč. Zejména pro starší občany, kteří ho na počítači nemají, se toto může jevit jako velký problém.

V další části je popsána elektronická podatelna města Hlinsko a Chotěboř a dále také hodnocení využívání podatelen v jednotlivých městech. Město Hlinsko umožňuje dva způsoby podání dokumentů, prostřednictvím emailu a nosiče dat. Podatelna není zcela vůbec využívána. Důvod spatřuji v tom, že pracovníci města ještě nebyli schopni zprovoznit podatelnu s možností elektronického podpisu, čímž porušují zákon č. 227/2000 Sb, o elektronickém podpisu. Chotěboř umožňuje podání třemi způsoby: nosič dat, email a online formulář, všechny tři varianty jsou plně využívány. V současné době (leden – duben 2008) nelze z technických důvodů provést podání pomocí online formuláře.

Poslední část práce je zaměřena na dotazníkové šetření a vyhodnocení dotazníků. Občané byli tázáni na využívání informačních systémů, které poskytují obě města, dále byli tázáni na spokojenost a využívání webových prezentací měst a komunikaci s městským úřadem. Z dotazníkového šetření vyplývá, že občané mají zájem o informace, přičemž záleží převážně na věku, jakým způsobem je získávají.

9 Použitá literatura

- [1] ADVICE. *Elektronická podatelna* [online]. 2002 [cit. 2008-03-02]. Dostupný z WWW: <<http://chotebor.cz/mestsky-urad/elektronicka-podatelna/2006-05-04.html>>.
- [2] ADVICE. *Informační centrum Chotěboř* [online]. 2002 [cit. 2008-01-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.chotebor.cz/infocentrum/>>.
- [3] ADVICE. *Město Chotěboř - oficiální stránky města* [online]. 2002 [cit. 2008-05-05]. Dostupný z WWW: <www.chotebor.cz>.
- [4] BoD. *Elektronický podpis* [online]. 2000 [cit. 2008-02-01]. Dostupný z WWW: <<http://e-podpis.bod.cz>>.
- [5] BUDÍKOVÁ, M., MIKOLAŠ, Š., OSECKÝ, P. *Popisná statistika*. 3.vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1995. 48 s. ISBN 80-210-1811-3.
- [6] BUREŠ, Luboš. *AHP video* [online]. 2005 [cit. 2007-11-14]. Dostupný z WWW: <www.ahp.cz>.
- [7] DIGNITA. *Podatelna info* [online]. 2002 [cit. 2007-10-02]. Dostupný z WWW: <www.podatelna.info>.
- [8] HROZINKOVÁ, E., NOVOTNÝ, V. *Organizace veřejné správy*. 1.vyd. Praha: Policejní akademie České republiky, 2004. 45 s. ISBN 80-7251-158-0.
- [9] Internet Info. *Dobry web* [online]. 2003-2008 [cit. 2008-02-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.dobryweb.cz/testovani-pouzitelnosti/>>.
- [10] JAŠEK, R., LUKÁŠ, M. *Informatika ve veřejné správě*. 1. vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2003. 215 s. ISBN 80-7318-147-9.
- [11] KOMÁRKOVÁ, J., KOPÁČKOVÁ, H. *Informační systémy a informační sítě*. Univerzita Pardubice, 2004. ISBN 80-7194-698-2.
- [12] LUKÁŠ, M. *Městský informační management*. 1.vyd. Praha: Grada, 2000. 314 s. ISBN 80-7169-554-8.
- [13] NÁPRSTEK, Rudolf. *Elektronická podatelna* [online]. 2008 [cit. 2008-04-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.hlinsko.cz/mestsky-urad/elektronicka-podatelna>>.
- [14] NÁPRSTEK, Rudolf. *Hlinsko* [online]. 2008 [cit. 2008-03-02]. Dostupný z WWW: <www.hlinsko.cz>.
- [15] NÁPRSTEK, Rudolf. *Informační centrum* [online]. 2008 [cit. 2008-01-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.hlinsko.cz/mesto/informacni-centrum>>.

- [16] *Pracovník městského úřadu Hlinsko*
- [17] *Pracovník městského úřadu Chotěboř*
- [18] ŘEZÁNKOVÁ, H., HRONOVÁ, S. *Statistická data*. 1.vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2000. 92 s. ISBN 80-245-0021-3.
- [19] SKULOVÁ, S a kolektiv autorů. *Základy správní vědy*. 1.vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1998. 234 s. ISBN 80-210-1828-3.
- [20] STAIR, R., REYNOLDS, G. *Principles of information systems*. 7.vyd. Boston, USA: Thomson course Technology, 2006. 758 s. ISBN 0-619-21561-5.
- [21] TRIADA. *Blind Friendly* [online]. [cit. 2007-11-14]. Dostupný z WWW: < www.blindfriendly.cz >.
- [22] VANÍČEK, J. *Měření a hodnocení jakosti informačního systému*. 2.vyd. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze Provozně ekonomická fakulta, 2004. 328 s. ISBN 80-213-1206-8.
- [23] Webhouse. *Města a obce online: Hlinsko* [online]. 1996-2008 [cit. 2007-12-14]. Dostupný z WWW: <http://mesta.obce.cz/obce_po.asp?zujpo=571393>.
- [24] Webhouse. *Města a obce online: Chotěboř* [online]. 1996-2008 [cit. 2007-12-14]. Dostupný z WWW: <http://mesta.obce.cz/obce_orp.asp?zujorp=568759>.
- [25] Usnesení vlády č. 525/1999, *Státní informační politika*.
- [26] Vyhláška č. 495/2004 Sb., *kteřou se provádí zákon č. 227/2000 Sb.*
- [27] Vyhláška č. 496/2004 Sb., *o elektronických podatelkách*.
- [28] Zákon č. 106/1999 Sb., *o svobodném přístupu k informacím*.
- [29] Zákon č. 227/2000 Sb., *o elektronickém podpisu*.
- [30] Zákon č. 365/2000 Sb., *o informačních systémech veřejné správy*
- [31] Zákon č. 500/2004, *správní řád*.

SEZNAM OBRÁZKU

OBRÁZEK 1- HIERARCHIE VEŘEJNÉ SPRÁVY (ZDROJ: [10]).....	9
---	---

SEZNAM GRAFU

GRAF 1 - VYUŽÍVÁNÍ PODATELNY V JEDNOTLIVÝCH LETECH (ZDROJ [28])	30
GRAF 2 - ODPOVĚĎ NA OTÁZKU 8 (ZDROJ VLASTNÍ)	35
GRAF 3 - ODPOVĚĎ NA OTÁZKU 10 (ZDROJ VLASTNÍ)	37
GRAF 4 - ODPOVĚĎ NA OTÁZKU 17 (ZDROJ VLASTNÍ)	38
GRAF 5 - ODPOVĚĎ NA OTÁZKU 8 (ZDROJ VLASTNÍ)	40
GRAF 6 - ODPOVĚĎ NA OTÁZKU 10 (ZDROJ VLASTNÍ)	42
GRAF 7 - ODPOVĚĎ NA OTÁZKU 15 (ZDROJ VLASTNÍ)	43

SEZNAM TABULEK

TABULKA 1 - INFORMACE POSKYTOVANÉ NA WEBOVÝCH PREZENTACÍCH MĚST.....	27
TABULKA 2 - ODPOVĚĎ NA OTÁZKU 9 (ZDROJ VLASTNÍ).....	36
TABULKA 3 - ODPOVĚĎ NA OTÁZKU 9 (ZDROJ VLASTNÍ).....	41

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA 1 ÚVODNÍ STRÁNKA ELEKTRONICKÉ PODATELNY	28
PŘÍLOHA 2 VÝBĚR CERTIFIKÁTU Z ULOŽIŠTĚ	28
PŘÍLOHA 3 REGISTRACE DO SYSTÉMU ELEKTRONICKÁ PODATENA	29
PŘÍLOHA 4 DOTAZNÍK PRO MĚSTO CHOTĚBOŘ.....	32
PŘÍLOHA 5 DOTAZNÍK PRO MĚSTO HLINSKO.....	33

SEZNAM ZKRATEK

ISVS – informační systém veřejné správy

KIS – kabelový informační servis

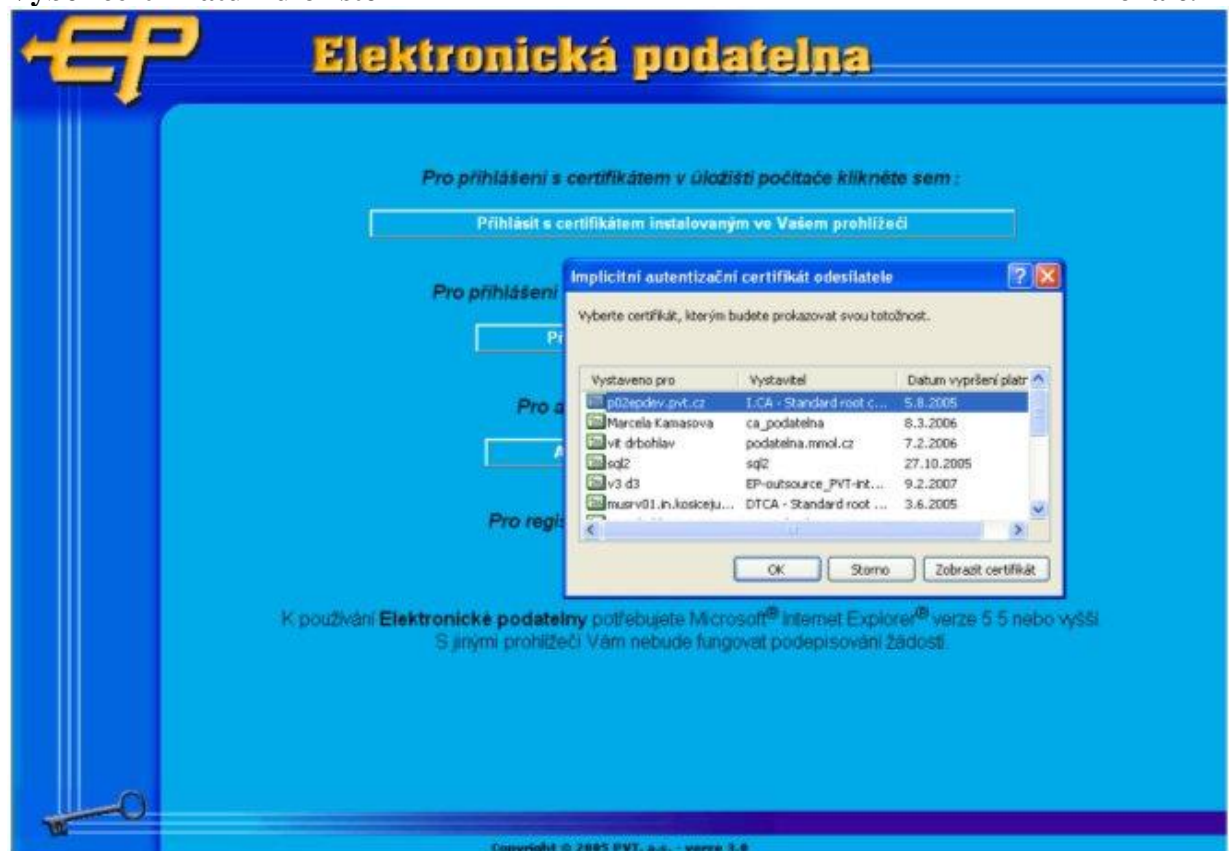
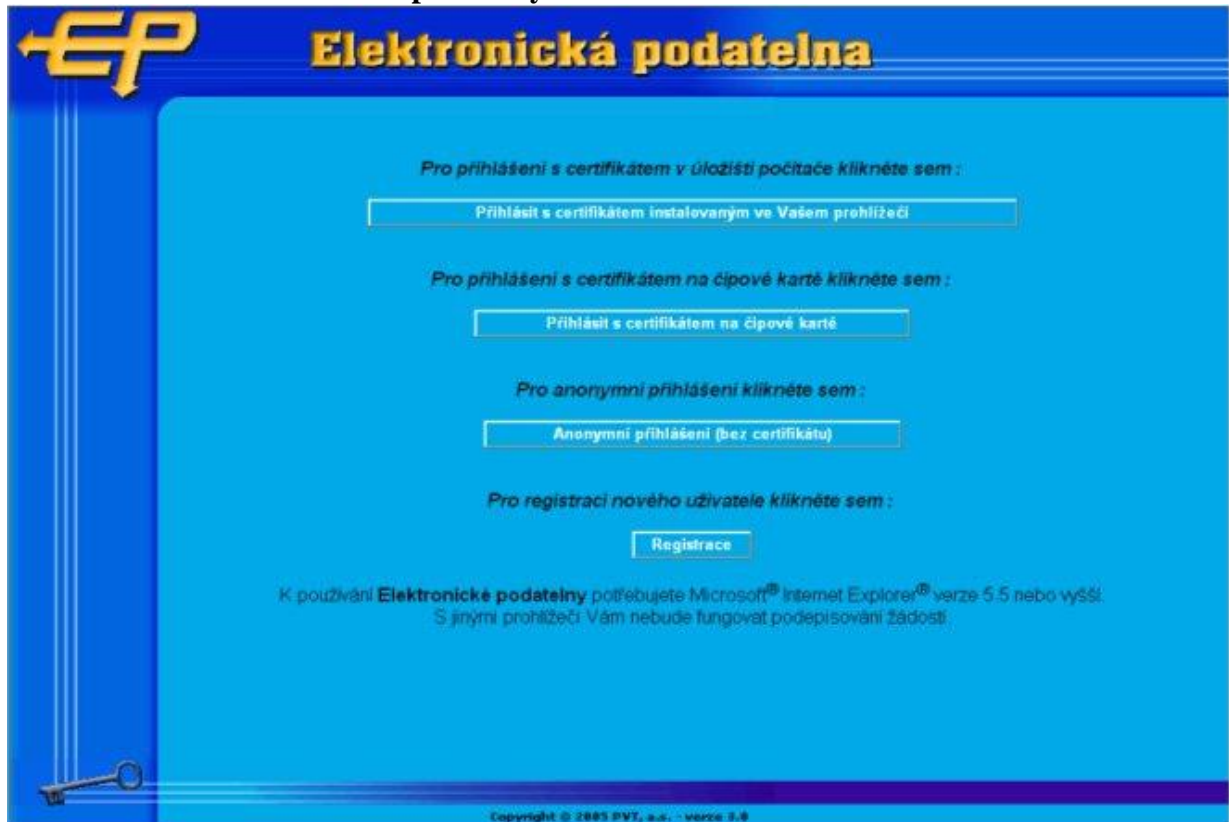
MIS – městský informační systém

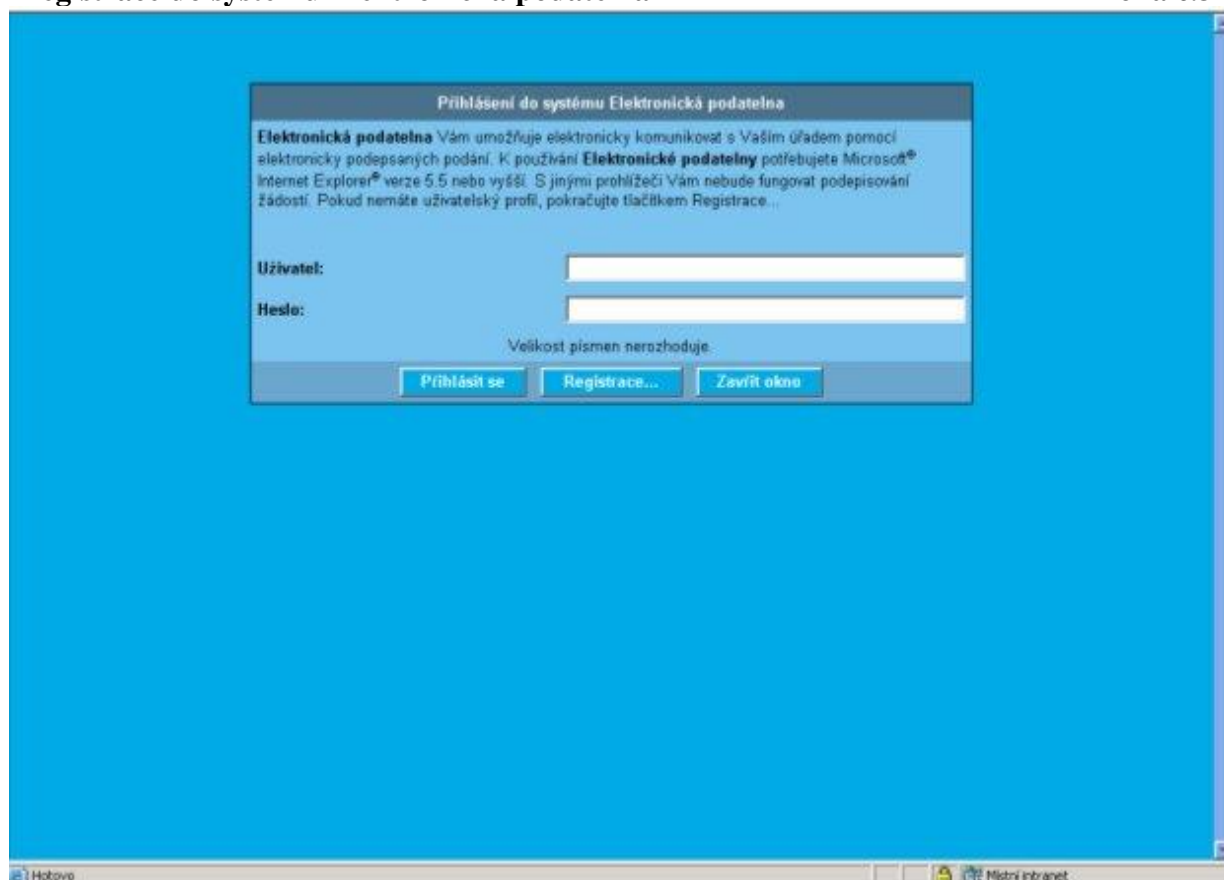
MěÚ – městský úřad

RIS – regionální informační systém

SIS – státní informační systém

VÚSC – vyšší územní samosprávný celek





Vážený pane / vážená paní,

v rámci vyhodnocování využívání informačních technologií na městských úřadech v Hlinsku a Chotěboři sleduji postoje a názory občanů na informační služby poskytované městy a oficiální webové stránky měst.

Zaručuji anonymitu sdělení a slibuji, že odpovědi na následující otázky budou použity pouze do mé bakalářské práce.

Za laskavé vyplnění dotazníku Vám děkuji.

Jana Mudrochová,
studentka fakulty ekonomicko-správní.

1) Pohlaví:

- muž žena

2) Věk:

- 15-25
 26-36
 37-47
 48-58
 více

3) Nejvyšší dosažené vzdělání:

- základní
 vyučení/ střední bez maturity
 střední s maturitou
 vyšší odborné
 vysokoškolské

4) Zaměstnání:

- student
 nezaměstnaný
 zaměstnanec
 podnikatel
 důchodce

5) Máte přístup k internetu:

- ano ne

6) Navštívil/a jste někdy stránky www.chotebor.cz: (ano, přejděte na otázku č.8/ne, přejděte na č.7)

- ano ne

7) Proč jste internetové stránky města zatím nenavštívil/a: (následujte otázkami 16,17)

- mám dostatek informací z jiných zdrojů
 nedůvěřuji informacím z internetu
 preferuji osobní nebo telefonický kontakt z úředníky
 jiné

8) Jak často navštěvujete tyto stránky:

- každý den
 jednou týdně
 vícekrát jak jednou týdně
 jednou měsíčně
 vícekrát jak jednou měsíčně
 několikrát do roka

9) Zaškrtněte Vámi nejčastěji používané webové informační služby: (lze zaškrtnout i více možností)

<input type="radio"/> o městě a okolí <input type="radio"/> městský úřad <input type="radio"/> policie ČR <input type="radio"/> žádosti a formuláře <input type="radio"/> životní situace <input type="radio"/> telefonní seznam <input type="radio"/> vyhlášky <input type="radio"/> dotace <input type="radio"/> komunitní plánování <input type="radio"/> rozpočet města <input type="radio"/> volení zástupci <input type="radio"/> územní plánování <input type="radio"/> Informace dle zákona 106/1999 Sb.	<input type="radio"/> školy a školská zařízení <input type="radio"/> pečovatelská služba <input type="radio"/> městská knihovna <input type="radio"/> infocentrum <input type="radio"/> stalo se <input type="radio"/> kalendář kulturních akcí <input type="radio"/> sport <input type="radio"/> aktuální zpravodajství <input type="radio"/> archív zpráv <input type="radio"/> Chotěbořské ECHO <input type="radio"/> mapy GIS <input type="radio"/> možnosti ubytování <input type="radio"/> odkazy
--	---

10) Jak byste hodnotil/a tyto informační služby:

	Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne
Stránky jsou přehledné	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informace lze vyhledat snadno a rychle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vždy naleznu to, co hledám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informace jsou aktuální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stránky jsou atraktivní	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) Přispíváte do diskuzí:

- ano ne

12) Využíváte rubriku dotazy a odpovědi::

- ano ne

13) Využíváte elektronickou úřední desku:

- ano ne

14) Využíváte elektronickou podatelnu:

- ano ne

15) Využíváte možnosti elektronického podání s elektronickým podpisem:

- ano ne

16) Jak nejčastěji komunikujete s městským úřadem:

- telefonicky
 faxem
 elektronicky (e-mail, e-podatelna, dotazy a odpovědi)
 zajdu na příslušný odbor a vyřídím vše na místě

17) Odkud nejčastěji získáváte informace o Vašem městě: (lze zaškrtnout i více možností)

- z místního tisku (Chotěbořské ECHO)
 z městského rozhlasu
 z internetu, oficiálních webových stránek města
 z úřední desky
 od zaměstnanců úřadu

Vážený pane / vážená paní,

v rámci vyhodnocování využívání informačních technologií na městských úřadech v Hlinsku a Chotěboři sleduji postoje a názory občanů na informační služby poskytované městy a oficiální webové stránky měst.

Zaručuji anonymitu sdělení a slibuji, že odpovědi na následující otázky budou použity pouze do mé bakalářské práce.

Za laskavé vyplnění dotazníku Vám děkuji.

Jana Mudrochová,
studentka fakulty ekonomicko-správní.

1) Pohlaví:

- muž žena

2) Věk:

- 15-25
 26-36
 37-47
 48-58
 více

3) Nejvyšší dosažené vzdělání:

- základní
 vyučení/ střední bez maturity
 střední s maturitou
 vyšší odborné
 vysokoškolské

4) Zaměstnání:

- student
 nezaměstnaný
 zaměstnanec
 podnikatel
 důchodce

5) Máte přístup k internetu:

- ano ne

6) Navštívil/a jste někdy stránky www.hlinsko.cz: (ano, přejděte na otázku č.8/ne, přejděte na č.7)

- ano ne

7) Proč jste internetové stránky města zatím nenavštívil/a: (následujte otázkami 14,15)

- mám dostatek informací z jiných zdrojů
 nedůvěřuji informacím z internetu
 preferuji osobní nebo telefonický kontakt z úředníky
 jiné

8) Jak často navštívujete tyto stránky:

- každý den
- jednou týdně
- vícekrát jak jednou týdně
- jednou měsíčně
- vícekrát jak jednou měsíčně
- několikrát do roka

9) Zaškrtněte Vámi nejčastěji používané webové informační služby: (lze zaškrtnout i více možností)

<input type="radio"/> městský úřad	<input type="radio"/> školství
<input type="radio"/> městská policie	<input type="radio"/> zdravotnictví
<input type="radio"/> telefonní seznam MěÚ	<input type="radio"/> firmy a služby
<input type="radio"/> sociální služby	<input type="radio"/> kultura
<input type="radio"/> projekty a záměry	<input type="radio"/> turistika
<input type="radio"/> formuláře a tiskopisy	<input type="radio"/> historie
<input type="radio"/> krizové řízení	<input type="radio"/> sport
<input type="radio"/> informace pro občany města	<input type="radio"/> webkamery
<input type="radio"/> kalendář kulturních akcí	<input type="radio"/> interaktivní mapy
<input type="radio"/> Hlinecké noviny	<input type="radio"/> informační centrum
<input type="radio"/> internetové vysílání TV KIS	<input type="radio"/> fotografie Hlinska

10) Jak byste zhodnotil/a tyto informační služby:

	Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne
Stránky jsou přehledné	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informace lze vyhledat snadno a rychle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vždy naleznu to, co hledám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informace jsou aktuální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stránky jsou atraktivní	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) Využíváte elektronickou úřední desku:

- ano
- ne

12) Využíváte elektronickou podatelnu:

- ano
- ne

13) Využíváte možnosti elektronického podání s elektronickým podpisem:

- ano
- ne

14) Jak nejčastěji komunikujete s městským úřadem:

- telefonicky
- faxem
- elektronicky (e-mail, e-podatelna)
- zajdu na příslušný odbor a vyřídím vše na místě

15) Odkud nejčastěji získáváte informace o Vašem městě: (lze zaškrtnout i více možností)

- z místního tisku (Hlinecké noviny)
- z Hlineckého zpravodaje
- z městského rozhlasu
- z internetu, oficiálních webových stránek města
- z úřední desky
- z vysílání kabelové televize (KIS)
- od zaměstnanců úřadu