

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní

Portály veřejné správy v zemích EU

Bc. Martin Lněnička

Diplomová práce

2010

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav systémového inženýrství a informatiky
Akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Martin LNĚNIČKA**
Studijní program: **N6209 Systémové inženýrství a informatika**
Studijní obor: **Informatika ve veřejné správě**

Název tématu: **Portály veřejné správy v zemích EU**

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

Cílem diplomové práce je porovnání a ohodnocení portálů veřejné správy v jednotlivých zemích EU s cílem získat podklady pro návrh modelu uživatelského rozhraní portálu veřejné správy EU jako celku, včetně návrhu modelu interakce uživatele s vybranými elektronickými službami veřejné správy.

Diplomová práce by měla obsahovat:

- vývoj elektronizace veřejné správy v jednotlivých zemích EU,
- současný stav elektronizace veřejné správy v ČR,
- srovnání a ohodnocení portálů veřejné správy v zemích EU,
- návrh modelu uživatelského rozhraní, včetně vybraných elektronických služeb.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

cca 55 stran

Forma zpracování diplomové práce:

tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

BÖHLEN, M., et al. E-Government: Towards Electronic Democracy. Berlin: Springer, 2005. 311 s. ISBN 978-3-540-25016-6.

GRAAFLAND-ESSERS, I., ETTEDGUI, E., Benchmarking e-Government in Europe and the US. Pittsburg: Rand, 2003. 81 s. ISBN 0-8330-3457-X.

LACINA, K., Evropská veřejná správa . Praha : Vysoká škola finanční a správní, 2004. 86 s. ISBN 80-86754-10-3.

LIDINSKÝ, V., EGovernment bezpečně. Praha : Grada Publishing, 2008. 145 s. ISBN 978-80-247-2462.

Vedoucí diplomové práce:


Ing. Renáta Máchová, Ph.D.

Ústav systémového inženýrství a informatiky

Datum zadání diplomové práce:

5. října 2009

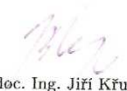
Termín odevzdání diplomové práce:

30. dubna 2010


doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.

děkanka

L.S.


doc. Ing. Jiří Křupka, Ph.D.

vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 5. října 2009

Prohlašuji:

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

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 29. 4. 2010

Martin LNĚNIČKA

Poděkování

Na tomto místě bych chtěl poděkovat vedoucí práce Ing. Renátě Máchové, Ph.D. za poskytnuté rady, názory, připomínky, časovou flexibilitu a pomoc v průběhu tvorby diplomové práce.

SOUHRN

Tato práce pojednává o vývoji eGovernmentu a portálech veřejné správy v jednotlivých zemích EU. Teoretická část popisuje vývoj elektronizace veřejné správy na úrovni EU jako celku a také v jednotlivých členských zemích. Samostatná kapitola je věnována vývoji a současnému stavu v České republice. V praktické části je provedeno testování a hodnocení použitelnosti portálů veřejné správy v zemích EU. Na základě těchto výsledků je poté navrhnout model uživatelského rozhraní a modely vybraných elektronických služeb.

KLÍČOVÁ SLOVA

Evropská unie, veřejná správa, eGovernment, portály veřejné správy, použitelnost, testování použitelnosti, uživatelské rozhraní, elektronické služby.

TITLE

Portals of public administration in the EU countries

ABSTRACT

This work deals with the development of eGovernment and the portals of public administration in each countries of the EU. The theoretical part describes the development of the electronization of public administration at the level of the EU and in each member countries. A separate chapter is devoted to the development and current situation in the Czech Republic. In the practical part is realized the usability testing and evaluating of the portals of public administration in the countries of the EU. Based on these results is designed model of user interface and models of selected electronic services.

KEYWORDS

European union, public administration, eGovernment, portals of public administration, usability, usability testing, user interface, electronic services.

OBSAH

ÚVOD	8
1 VÝVOJ ELEKTRONIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY V EU.....	9
1.1 Evropská unie	9
1.2 Veřejná správa v EU	10
1.3 eGovernment v EU	12
1.3.1 eEurope a i2010.....	13
1.3.2 Komunitární programy.....	15
1.3.2.1 Program IDABC	16
1.3.2.2 Program ISA	16
1.3.3 eGovernment a poskytované služby.....	16
1.3.3.1 Služby eGovernmentu dle EU	17
1.3.3.2 Služby eGovernmentu dle OSN	19
1.4 Vývoj eGovernmentu v jednotlivých zemích EU.....	20
1.4.1 Britské ostrovy	22
1.4.2 Západní Evropa	22
1.4.3 Jižní Evropa.....	26
1.4.4 Severní Evropa	29
1.4.5 Střední Evropa.....	30
1.4.6 Baltské státy	33
1.4.7 Východní Evropa.....	34
1.5 Portály a veřejná správa.....	35
2 SOUČASNÝ STAV ELEKTRONIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY V ČR.....	37
2.1 eGovernment v ČR	37
2.1.1 Počátky eGovernmentu v ČR.....	37
2.1.2 Současný stav eGovernmentu v ČR.....	38
2.1.2.1 Základní registry veřejné správy	39
2.1.2.2 Komunikační infrastruktura veřejné správy	40
2.1.2.3 Legislativa	40
2.1.2.4 Univerzální kontaktní místa.....	41
2.2 Hexagon veřejné správy.....	42
2.3 Portál veřejné správy ČR	43
2.4 Další služby elektronické veřejné správy	44
3 POUŽITELNOST.....	45
3.1 Použitelnost webových prezentací.....	45
3.2 Hodnocení použitelnosti	45
3.3 Metody hodnocení použitelnosti.....	46

4 POROVNÁNÍ PORTÁLŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY V ZEMÍCH EU	48
4.1 Prvotní porovnání portálů	48
4.2 Výběr vhodné metody hodnocení použitelnosti	50
4.3 Návrh a příprava hodnocení portálů veřejné správy v zemích EU	51
4.3.1 Formulace zkoumaného problému a cíle testování	51
4.3.2 Náplň testování	52
4.3.3 Postup testování	52
4.3.4 Výběr hodnotitelů	53
4.3.5 Úkoly a otázky pro hodnotitele	53
4.3.6 Struktura dotazníku	56
4.3.7 Pilotní testování	56
4.4 Průběh testování	56
4.5 Výsledky dotazování a testování použitelnosti	57
4.5.1 Obecné a odborné otázky se zaměřením na eGovernment	57
4.5.2 Hodnocení použitelnosti a srovnání vybraných portálů	61
4.5.3 Uživatelské rozhraní	66
4.6 Chyby v použitelnosti	67
4.7 Zhodnocení použité metody a postupu testování použitelnosti	67
5 NÁVRHY MODELŮ	68
5.1 Procesní modelování	68
5.2 Standard UML	68
5.3 Návrh uživatelského rozhraní	70
5.3.1 Přístupnost webových prezentací	70
5.3.2 Zásady návrhu použitelného uživatelského rozhraní	70
5.3.3 Prostředí pro fungování jednotlivých modelů	71
5.3.4 Cíl modelu uživatelského rozhraní	72
5.3.5 Model uživatelského rozhraní	72
5.4 Vybrané elektronické služby	76
5.4.1 Cíl modelů elektronických služeb	78
5.4.2 Modely elektronických služeb	79
5.4.2.1 Žádost o vydání osobních dokumentů	79
5.4.2.2 Registrace a odhlášení vozidla	81
ZÁVĚR	84
POUŽITÁ LITERATURA	86
SEZNAM GRAFŮ, OBRÁZKŮ A TABULEK	95
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	96
SEZNAM PŘÍLOH	98

ÚVOD

Cílem této práce je popsat dosavadní vývoj a současný stav elektronizace veřejné správy v České republice (ČR). Dále popsat tuto problematiku také na úrovni Evropské unie (EU) jako celku a současně přiblížit fungování veřejné správy a eGovernmentu v jednotlivých členských státech EU. Další část práce bude spočívat ve zhodnocení portálů veřejné správy v těchto zemích a to na základě vybrané metody hodnocení použitelnosti. S pomocí získaných výsledků bude poté navrhnout model uživatelského rozhraní portálu veřejné správy zemí EU jako celku. Pro potřeby tohoto portálu budou dále navrženy i další modely tak, aby byla zajištěna interakce uživatele s elektronickými službami veřejné správy. Pojmy elektronizace veřejné správy a eGovernment jsou v této práci ekvivalenty.

Na úvod budiž zmíněno, že tato práce se nesnaží vytvořit další webovou prezentaci, kde by byly k nalezení informace o jednotlivých státech EU, jejich právních předpisech a fungování veřejné správy. Jedná se zde v první řadě o jakousi přehlednou integraci informací o fungování veřejné správy a eGovernmentu v jednotlivých zemích. Nicméně výsledný návrh uživatelského rozhraní by měl kromě jiného umožňovat i přístup k vybraným elektronickým službám, čímž by se portál stal více interaktivní. Cílem je to, aby se portál neustále přibližoval potřebám uživatele a usnadňoval mu tak vyřizování jednotlivých agend a komunikaci vůči orgánům veřejné správy.

V současnosti mizí hranice mezi jednotlivými členskými státy EU a celé společenství se stává stále kompaktnější a jednotnější, s čímž souvisí i jedna z hlavních myšlenek evropské integrace – volný pohyb osob, zboží, služeb a kapitálu. Moderní veřejná správa ve většině zemí EU se zaměřuje především na občana jako na klienta a snaží se mu nabízet kvalitní a efektivní veřejné služby. Všechny země EU mají v dnešní době také svoji strategii elektronizace veřejné správy a nabízí svým občanům různé elektronické služby. Mezi ně lze zařadit i služby portálu veřejné správy, který většina zemí v různém rozsahu nabízených služeb provozuje.

Portál veřejné správy a celá koncepce eGovernmentu 21. století klade důraz především na co nejširší využívání možností informačních a komunikačních technologií (ICT) a také internetu. Cílem je zrychlit provádění transakcí a vyřizování služeb, zpřístupnit informace všem skupinám občanů, snížit náklady na provoz veřejné správy a především zvýšit kvalitu života občanů.

Na evropské půdě znamenala první důležitý krok Lisabonská strategie [141], která se zasloužila o systematické budování eGovernmentu v rámci členských států EU.

1 VÝVOJ ELEKTRONIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY V EU

Tato kapitola se zabývá vysvětlením základních pojmů týkajících se EU, veřejné správy, portálu veřejné správy a eGovernmentu. Na úvod kapitoly jsou zmíněny základní informace o EU a jejím významu a uvedení do problému fungování veřejné správy v Evropě. Hlavní část kapitoly popisuje vývoj eGovernmentu na úrovni EU a zároveň také v jednotlivých členských státech. Poslední část je věnována portálům veřejné správy v zemích EU.

1.1 Evropská unie

EU je společenství demokratických států, spojených zásadami svobody, právního státu a úcty k lidským právům. Je to dílo mnoha zemí, které se bude postupně přeměňovat v dílo celé Evropy. Jedná se o dobrovolnou integraci, do níž se všichni zapojují z vlastní vůle a z níž nikdo nevystupuje. EU chce být spravedlivou společností, která pečuje o své občany. Ve spolupráci se svými sousedními i ostatními zeměmi se EU snaží šířit prosperitu, demokratický pokrok, právní stát a dodržování lidských práv i za svými hranicemi. [86]

EU je v současné době tvořena 27 evropskými státy a čítá téměř 500 milionů obyvatel [62]. EU vznikla v roce 1993 z Evropského společenství na základě Smlouvy o EU, známější jako Maastrichtská smlouva [123], která navazovala na evropský integrační proces započatý již v druhé polovině padesátých let 20. století. Pro další rozvoj EU v 21. století hraje stěžejní význam Lisabonská smlouva [91], jejímž cílem je reformovat instituce EU a jejich fungování. Také řeší nově nastolené otázky, jakými jsou stárnutí obyvatelstva, změna klimatu, zajištění energie a nové bezpečnostní hrozby.

Cílem EU je vytvoření jednotného společného trhu, hospodářské a měnové unie, podpora rozvoje a růstu hospodářství, zaměstnanosti, konkurenceschopnosti a zlepšování životní úrovně a kvality životního prostředí. K zabezpečení těchto cílů slouží čtyři základní svobody vnitřního trhu: volný pohyb osob, zboží, služeb a kapitálu, a dále společné politiky EU např. v oblastech hospodářské soutěže, měnové unie, společné obchodní politiky a zemědělství. [93]

Evropská komise

Evropská komise je nejvyšší iniciativní, výkonný a kontrolní orgán EU, který má v mnoha otázkách i rozhodovací pravomoc. Sídlí v Bruselu a zasedá jedenkrát týdně. Navrhuje legislativu EU, kontroluje dodržování této legislativy v členských zemích EU a zastupuje EU vůči členským státům i navenek. Kontroluje hospodářství EU a má právo sankcionovat fyzické i právnické osoby. Spravuje z převážné části rozpočet EU. [93]

1.2 Veřejná správa v EU

Veřejná správa je souhrn činností, úkolů zabezpečovaných na jednotlivých vládních úrovních ve veřejném zájmu, a to na úrovni státu a územní samosprávy a souhrn institucí, které tuto činnost vykonávají přímo, či zprostředkovaně.

Členění veřejné správy je prováděno podle různých kritérií. Dle subjektů veřejné správy, lze rozlišit [130]:

- orgány státní správy – vykonávají státní správu a mají vlastní působnost a pravomoci ve státní sféře (např. ministerstva),
- samosprávné orgány – vykonávají samosprávnou činnost a patří sem orgány územní samosprávy (kraje, obce a jejich orgány) a orgány zájmové samosprávy (advokátní, notářské, obchodní a živnostenské komory).

Dalším významným hlediskem členění je územní hledisko. Na jeho základě lze veřejnou správu členit na [130]:

- ústřední – tou se rozumí jednotlivá rezortní ministerstva,
- oblastní – do této kategorie spadají orgány krajů,
- místní – poslední, nejnižší stupeň zahrnuje orgány měst a obcí.

Výkon veřejné správy se zpravidla realizuje ve dvou typech působností [130]:

- přenesená nebo také delegovaná působnost – je okruhem záležitostí, které vykonávají orgány obce či kraje jménem státu,
- samostatná působnost – obec či kraj si spravuje své záležitosti samostatně.

Veřejná správa každého členského státu má tudíž svá specifika, ale cíl musí být stejný, a to především zlepšovat kvalitu života občanů při respektování zásad trvale udržitelného rozvoje a současně zvyšovat výkonnost a kvalitu poskytovaných veřejných služeb. [86]

Evropská správa musí dosahovat evropských standardů a musí uplatňovat zásady *acquis communautaire*, tedy souhrn práva EU závazný pro všechny její členy a nadřazený národnímu právu. Na základě toho jsou jednotlivé národní systémy veřejné správy součástí tzv. evropského správního prostoru, ve kterém mezi nimi vzniká řada nových správních vztahů. [86]

Na základě principu subsidiarity se respektuje právo každého členského státu zdokonalovat si svůj systém veřejné správy podle konkrétních potřeb občanů té dané země. Zároveň se ale požaduje, aby tyto správní úřady jednotlivých členských států zabezpečovaly správní služby efektivně a spolehlivě tak, jak se na nich společenství jako celek v příslušných normách dohodlo. Kvalitní a efektivní výkon veřejné správy je stále více pokládán za jednu z cest ke zvyšování

konkurenceschopnosti integrované Evropy ve vztahu vůči dalším partnerům a zároveň také konkurentům globalizující se planety. [86], [91]

Dnešní veřejná správa ve všech členských zemích EU se musí přizpůsobit požadavkům informační společnosti a využívat moderních ICT. V členských zemích EU lze proto sledovat tendence směřující k nasazování výpočetní techniky na všech úrovních správy, automatizaci administrativních úkonů a procesů a zlepšení komunikace mezi státem a občany. [86]

Veřejná správa spadá do výlučné pravomoci jednotlivých členských zemí EU. Potřeba kontinuální odborné výměny zkušeností, koordinace národních iniciativ a provádění společných aktivit v oblasti veřejné správy vedla evropské generální ředitele, kteří stojí v čele generálního ředitelství a jsou přímo podřízeni příslušnému komisaři pro danou oblast, a ministry členských států, kteří se zabývají touto problematikou, na konci 80. let 20. století k navázání spolupráce v oblasti veřejné správy v evropském měřítku. [93], [97]

Hlavním cílem uvedené spolupráce je zvyšování kvality veřejné správy a veřejných služeb. V rámci této spolupráce ministři na společných schůzích přijímají rezoluce a programy definující politické směry vyvíjených iniciativ a aktivit. Ty jsou poté implementovány generálními řediteli a jejich pracovními skupinami. [97]

Systémy veřejné správy v EU

V obecné rovině dnes v Evropě existují dva základní systémy veřejné správy, které se zformovaly historicky a jsou úzce spjaty s tradicí a vývojem. Jedná se o tzv. kontinentální nebo evropsko-kontinentální systém a anglosaský systém. Kontinentální systém lze dále rozdělit na tři subsystémy – germánsko-románský, skandinávský a jihoevropský systém. [87]

Kontinentální systém se vymezuje takto: veřejná správa je vykonávána v několika rovinách správní činnosti (vertikální hierarchické uspořádání orgánů veřejné správy), mezi nimi existují vztahy nadřazenosti a podřízenosti. Na vrcholu se nachází vláda a ústřední orgány státní správy (ministerstva a vládní úřady). Vláda využívá k řízení veřejné správy mimo jiné diskreční pravomoc, která ji dovoluje činit různé kroky bez výslovného souhlasu parlamentu ke každému z nich. K tomu slouží podzákonné právní normy závazné pro nižší úřady státní správy a pro obce vykonávající tzv. přenesený výkon státní správy. [86], [87]

Pro anglosaský systém je charakteristické následující: rozhodujícími kompetencemi disponují úřady územní samosprávy, samosprávná činnost je vykonávána na úrovni hrabství, distriktů a měst, všechny tyto tři roviny výkonu územní samosprávy mají přesně vymezené pravomoci. Státní správa je vykonávána na úrovni vlády, přičemž v každém hrabství působí tzv. Government Office. Jedná se o úřad vlády zastupující zde všechny ústřední úřady státní správy. Tento úřad nicméně nemůže dávat zastupitelstvům územní samosprávy žádné příkazy. Vláda zde

nedisponuje ani diskreční ani organizační pravomocí, což znamená, že ke každému závažnějšímu kroku, jenž hodlá provést, potřebuje získat výslovný souhlas parlamentu. Tento systém lze nalézt v Irsku a Spojeném království Velké Británie a Severního Irska (dále bude uváděno jako Spojené království). Spojené království má také na rozdíl od Irska nepsanou ústavu. [86], [87]

Podstatná část členských států EU musela projít v posledních letech reformami veřejné správy. To se týká států bývalého východního bloku a států s kontinentálním systémem veřejné správy, kde dříve disponovala státní správa jako celek mnohem větším množstvím pravomocí než územní samospráva – došlo zde k decentralizaci a dekoncentraci pravomocí. Dále musel být přehodnocen přístup k realizaci a fungování veřejné správy v důsledku vzniku nových problémů. Jedná se hlavně o příslušníky národnostních a etnických skupin, kteří do EU proudí především z Turecka a ze států Severní Afriky. Z tohoto důvodu tak musí být informace dostupné ve více jazykových verzích, je potřeba tlumočnicků. Dále sem lze zařadit problematiku ochrany životního prostředí, boj proti drogám, zabezpečení rovnoprávnosti mužů a žen, respektování práv osob s postižením atd. [86]

1.3 eGovernment v EU

eGovernment představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí ICT s cílem optimalizovat interní procesy veřejné správy. Jejím cílem je pak rychlejší, spolehlivější, a levnější poskytování správních služeb nejširší veřejnosti a zajištění větší otevřenosti veřejné správy ve vztahu ke svým uživatelům. [28]

eGovernment se tak v současnosti stává jedním z nejdůležitějších nástrojů pro zrychlení, zkvalitňování, zjednodušení a zvyšování transparentnosti a dostupnosti veřejné správy občanům.

Jelikož eGovernment usiluje především o zlepšení komunikace mezi jednotlivými orgány veřejné správy a jejich uživateli, lze ho podle toho rozdělit na tři základní typy [89]:

- Government to government (G2G) neboli veřejná správa veřejné správě, což označuje komunikační vztahy mezi jednotlivými orgány a organizacemi veřejné správy,
- Government to business (G2B) neboli veřejná správa podnikům a podnikatelům, která zahrnuje komunikaci mezi veřejnou správou a obchodním sektorem,
- Government to citizen (G2C) neboli veřejná správa občanům, do této kategorie spadají veškeré služby poskytované veřejnou správou vůči občanům.

eGovernment na úrovni EU znamená [75]:

- přímou interakci mezi občanem, nebo podnikem z jednoho členského státu se správou jiného členského státu, a (nebo) Evropské instituce,

- výměnu dat mezi jednotlivými členskými státy za účelem řešení případů, kdy občané, nebo podniky mohou vznést požadavek (ohledně jiné členské země) přímo na správu své země,
- výměnu dat mezi různými institucemi EU, nebo podnikem či občanem a institucí EU, nebo podnikem či občanem a jedním, nebo více správními orgány členských států.

eGovernment v EU by měl být tažen spíše nabídkovou stranou (tj. veřejnou správou) a při dostatečně velké nabídce se bude stimulovat také poptávka. Rozvoj eGovernmentu patří mezi hlavní priority EU. Lze očekávat, že další rozvoj informačních systémů veřejné správy (ISVS) a budování eGovernmentu umožní díky využití moderních ICT lepší spolupráci orgánů veřejné správy, usnadní občanům a podnikům kontakt se státem, a učiní tak veřejnou správu efektivnější a transparentnější. Stále více agend veřejné správy v jednotlivých zemích EU je přístupných online a občané je mohou využívat pro vyřizování svých úředních záležitostí. [95]

Implementace eGovernmentu má samozřejmě i mezinárodní rozměr. Komunikační kanály některých služeb fungujících na úrovni jednotlivých států EU tak zajišťují snadné vyměňování a sdílení informací nejen v rámci EU, ale po celém světě.

1.3.1 eEurope a i2010

První akční plán eEurope [23] (někdy také nazýváno strategie eEurope) vyhlásila Evropská komise v prosinci 1999 a Evropská rada ji schválila na zasedání v Lisabonu v březnu roku 2000. Sdělení tvořilo součást Lisabonské strategie [141], která pro EU do začátku roku 2010 stanovovala za cíl stát se nejvíce konkurenceschopnou a nejdynamičtější ekonomikou světa, založenou na znalostech. Akční plán eEurope měl tyto hlavní cíle [23]:

- přivést každého občana, každou domácnost, školu, podnik a úřad do digitálního věku online,
- vytvořit Evropu s digitální gramotností a s podporou podnikatelské kultury otevřené pro moderní ICT,
- zajistit, aby informační společnost byla dostupná pro všechny skupiny obyvatel.

Od června 2001 na akční plán eEurope navázal akční plán eEurope+ [24], který měl urychlit reformu a modernizaci hospodářství budoucích členských států, zvýšit jejich globální konkurenceschopnost a podpořit sociální soudržnost. Pro kandidátské státy, jakým v té době byla i ČR, to znamenalo především zvýšit dostupnost internetu a dalších služeb veřejné správy co nejvíce uživatelům.

V červnu 2000 byl na zasedání Evropské rady představen a uveden v činnost akční plán eEurope 2002 [25], který byl vypracován Evropskou komisí.

Tento plán vyhodnotil výsledky strategie eEurope a vytyčil tři nové cíle [25]:

- levnější, rychlejší a bezpečnější internet (hlavně pro studenty a pracovníky výzkumu),
- investice do lidí a znalostí (znalostní ekonomika),
- podpora využívání internetu (hlavně online dostupnost služeb veřejné správy).

V červnu 2002 přijala Evropská rada na svém zasedání v Seville akční plán eEurope 2005 [26], který navazoval na eEurope 2002. Tento akční plán se v zásadě zaměřoval na rozvinutí dostupnosti širokopásmového přístupu k internetu při cenách, které jsou optimální z hlediska konkurenceschopnosti, dále na bezpečnost sítí a na lepší využívání ICT orgány veřejné správy.

V návaznosti na akční plány sady eEurope zveřejnila Evropská komise v červnu roku 2005 strategii i2010 – Evropská informační společnost pro růst a zaměstnanost [81]. Ta především rozšířila svůj záběr i do oblasti médií, které v důsledku zvýšení dostupnosti širokopásmového připojení zažívají velmi dynamický rozvoj. Koncepce je založena na třech hlavních prioritách, označovaných také jako tři i: inovace, investice a integrace do každodenního života [81]:

- Jednotný evropský informační prostor – má podpořit otevřený, soutěžní a obsahově bohatý vnitřní trh pro elektronické komunikace a digitální obsah. V rámci této priority se Evropská komise zaměřila na interoperabilitu, bezpečnost, zvyšování rychlosti připojení k internetu a bohatost nabízeného obsahu.
- Inovace a investice do ICT výzkumu – v této kategorii Evropa výrazně zaostávala za Japonskem nebo Spojenými státy americkými (USA). Kromě podpory výzkumu jde také o rozvoj podnikání v ICT a reorganizaci podnikových procesů s využitím ICT.
- Všem přístupná informační společnost – informace by měly být k dispozici všem a měly by tak být zajištěny lepší veřejné služby, kvalita života a vytváření nových pracovních míst.

Konkrétní akční plán strategie i2010 týkající se eGovernmentu (i2010 eGovernment Action Plan) vypracovala skupina zástupců jednotlivých členských států EU na vysoké úrovni s názvem High level group, kteří se otázkami informační společnosti zabývají ve svých národních státech. Do roku 2010 byly stanoveny tyto priority [81]:

- Žádný občan pozadu – zajistit, aby všichni občané měli snadný přístup ke službám eGovernmentu.
- Efektivita realitou – zabezpečit, aby služby eGovernmentu byly v praxi efektivní, transparentní, právně závazné a eliminovaly administrativní zátěž pro občany i obchodní subjekty.

- Zavedení klíčových služeb se zásadním dopadem pro občany i podniky – 100% veřejných zakázek nabídnout k dispozici v elektronické formě, se skutečnou mírou využívání alespoň 50%.
- Umožnit občanům a podnikům využití výhodného, bezpečného a ověřeného přístupu k veřejným službám napříč celou Evropou.
- Posilovat účast a demokratické rozhodování - implementovat nástroje, které umožní efektivní veřejnou diskuzi a účast na demokratickém rozhodování.

Strategie i2010 skončila na konci roku 2009. Na základě definovaných cílů např. vzrostl počet obyvatel, kteří internet využívají pravidelně, a to z 43% v roce 2005 na 56% v roce 2008, přičemž většina z nich se připojuje téměř denně a s pomocí vysokorychlostního přístupu. EU také zaznamenala pokrok při zpřístupňování a využívání 20 základních elektronických veřejných služeb pro občany a podniky. Nabídka služeb dostupných občanům vzrostla na 61% v roce 2009 (50% v roce 2007) a podnikatelských služeb na 83% (70% v roce 2007). Více jak třetina občanů a téměř 70% podniků v EU využívá služeb eGovernmentu. Lze tedy říci, že i2010 položila základy moderní společnosti využívající ICT. [29], [124]

Evropská komise v březnu roku 2010 také oficiálně zahájila strategii Evropa 2020 [63], jež má vyvést hospodářství EU z propadu způsobeného ekonomickou krizí a připravit jej na další desetiletí. Mezi pět cílů, které by podle této strategie měly být do roku 2020 splněny, patří [63]:

- 75 % obyvatelstva ve věku od 20 do 64 let by mělo být zaměstnáno,
- 3% hrubého domácího produktu EU by mělo být investováno do výzkumu a vývoje,
- emise oxidu uhličitého by měly být sníženy o pětinu proti úrovním z roku 1990,
- podíl dětí, které předčasně ukončí školní docházku, by měl být dlouhodobě pod hranicí 10 % a nejméně 40 % mladší generace by mělo dosáhnout terciární úrovně vzdělání (vzdělání vysokoškolského typu),
- počet osob ohrožených chudobou by měl klesnout o 20 milionů.

V současné době koordinuje Španělsko jako předsednická země EU pro první pololetí roku 2010 tvorbu nové strategie v rámci ICT. Strategie by měla navazovat na i2010 a stanovovat priority pro vývoj v oblasti eGovernmentu a ICT v období 2010-2015. [132]

1.3.2 Komunitární programy

Komunitární programy jsou finančním nástrojem EU a jsou financovány přímo z evropského rozpočtu. Jejich cílem je podpořit a prohloubit mezinárodní spolupráci subjektů z jednotlivých členských zemí v oblastech, které přímo souvisejí s politikami EU. Tyto programy jsou vždy víceleté (zpravidla na 5 až 6 let) s určenou částkou, kterou lze v daném období čerpat. [93]

V oblasti ICT patří mezi hlavní programy Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens (IDABC), který skončil na konci roku 2009 a aktuálně probíhající Interoperability Solutions for European Public Administrations (ISA).

1.3.2.1 Program IDABC

IDABC neboli Interoperabilní poskytování celoevropských služeb eGovernmentu orgánům veřejné správy, podnikům a občanům využívá možností, které nabízí moderní ICT. [76]

Program byl vytvořen Evropskou komisí pro podporu projektů eGovernmentu. Nahradil program Interchange of Data between Administration (IDA), který fungoval již od roku 1995, nejprve jako IDA a poté jako IDA II. Program IDA definoval formáty výměny dat ve veřejné správě, architekturu a požadavky na propojování ISVS a skončil na konci roku 2004.

Cílem IDABC bylo zlepšení efektivity a spolupráce mezi evropskými orgány veřejné správy, občany a podniky v rámci celé EU. K dosažení tohoto cíle vydávalo Generální ředitelství pro podnikání a průmysl Evropské komise, které řídilo tento program, doporučení a poskytovalo služby a finanční prostředky, které dnes v konečném důsledku umožňují národním a evropským úřadům veřejné správy komunikovat elektronicky, a zároveň nabízet moderní veřejné služby podnikům a občanům po celé EU. [76]

1.3.2.2 Program ISA

ISA neboli Řešení interoperability pro evropské orgány veřejné správy je nástupcem IDABC. Jeho cílem je podpořit spolupráci a snazší komunikaci mezi orgány veřejné správy členských států EU s využitím elektronických nástrojů. Předmětem aktivit programu ISA jsou otázky elektronického styku (interakce) mezi orgány veřejné správy na přeshraniční a meziresortní úrovni, poskytování (doručování) elektronických veřejných služeb a zajišťování existence společných ICT řešení pro veřejnou správu.

Centrem jeho snah je myšlenka existence souboru dohod o tom, jak by orgány veřejné správy měly vzájemně spolupracovat směrem k vyšší efektivitě, z pohledu vlastního fungování i styku se svým okolím (občany a podniky). Program je plánovaný na období 2010-2015. [98]

1.3.3 eGovernment a poskytované služby

Službu lze definovat jako činnost uspokojující určitou lidskou potřebu. Jejím výsledkem je užitečný efekt, nikoli hmotný statek. Služby se obvykle rozlišují podle toho, zda uspokojují potřeby kolektivní nebo individuální. Služby uspokojující kolektivní potřeby jsou hrazeny z veřejných zdrojů, zatímco služby uspokojující individuální potřeby ze zdrojů soukromých. [90]

Elektronická služba (z pohledu eGovernmentu) je tedy taková elektronická činnost, která uspokojuje určité kolektivní potřeby. Podstatu elektronické služby je vzdálený přístup a využití dálkového elektronického spojení pro získání konkrétní služby. [90]

Elektronická služba by měla znamenat přínos pro obě strany, respektive pro stranu uživatele služby i pro stranu poskytovatele služby. Elektronická služba z pohledu eGovernmentu je výhodná jak pro stát, tak pro uživatele služby, kterým může být právnická nebo fyzická osoba podle povahy vybrané agendy.

Elektronizace vybrané služby pro instituci veřejné správy znamená [90]:

- snížení počtu pracovníků,
- snížení potřeby fyzických prostor (jak kanceláře, tak archivy a skladovací prostory),
- z dlouhodobého hlediska též snížení nákladů,
- zrychlení a zjednodušení procesu poskytnutí služby,
- omezení kontaktu s uživatelem služby,
- jistota dodržení předpisů a postupů,
- vyšší spokojenost uživatelů služby,
- snížení chybovosti poskytnutých dat.

Z pohledu právnické či fyzické osoby elektronizací vybrané služby dochází k [90]:

- poskytování služby i mimo pracovní hodiny instituce (úspora času uživatele),
- zvýšení kvality vybrané služby (ve smyslu jednoznačných a správných dat),
- poskytnutí vzdáleného přístupu,
- sledování průběhu vyřizování služby.

1.3.3.1 Služby eGovernmentu dle EU

Služby eGovernmentu se opírají především o kvalitní soustavu registrů a ISVS. Je tedy nutné zpřístupnit takové online služby, které osloví jak občany, tak podniky. Proto Generální ředitelství pro informační společnost a média Evropské komise v rámci své činnosti pro měření pokroku v zavádění a úrovni eGovernment služeb v jednotlivých státech EU sestavilo seznam základních elektronicky poskytovaných veřejných služeb pro občany a podniky. [29]

Měření dle tohoto seznamu se provádějí od roku 2001 a ČR je do měření zařazena od roku 2004, poslední zpráva byla zveřejněna v listopadu 2009 [29] a je v ní porovnáno všech 27 členů EU, navíc také Chorvatsko, Island, Norsko a Švýcarsko, v kontextu s cíli vytyčenými ve strategii i2010. Seznam služeb pro občany a podniky je zachycen v tabulce 1.

Tabulka 1: Elektronické služby dle Evropské komise. Zdroj: [29].

Členění elektronických služeb dle Evropské komise.	
Služby pro občany	Služby pro podniky
1. Daňové přiznání a platba daně z příjmů fyzických osob.	1. Platba sociálního a zdravotního zabezpečení zaměstnanců.
2. Hledání zaměstnání na úřadech práce.	2. Daňové přiznání a platba daně z příjmů právnických osob.
3. Dávky sociálního zabezpečení.	3. Daňové přiznání a platba daně z přidané hodnoty.
4. Vystavení osobních dokladů – cestovní pas, řidičský průkaz.	4. Registrace podnikatelských subjektů (založení firmy).
5. Registrace vozidla (nové, ojeté, dovezené).	5. Vyplňování statistických výkazů.
6. Žádost o stavební povolení.	6. Celní deklarace (prohlášení).
7. Prohlášení na policii (např. v případě krádeže).	7. Povolení vztahující se k životnímu prostředí.
8. Dostupnost katalogů a vyhledávacích nástrojů u veřejných knihoven.	8. Zadávání veřejných zakázek.
9. Žádost a vystavení rodného listu, potvrzení o sňatku.	
10. Přihlášení na vysoké školy a univerzity.	
11. Oznámení změny adresy.	
12. Služby související se zdravotnictvím (např. interaktivní poradenství ohledně dostupnosti služeb v různých nemocnicích).	

Pro každou službu je jako základní měřítko určena úroveň na stupnici 0 až 5 (tzv. Model zralosti – 5-stage maturity Model). Vyhodnocení služby probíhá na dvou stupních, jednak jde o samotnou existenci měřené služby a jednak o její vyspělost. Na nejnižším stupni neexistuje elektronický přístup, na úrovni 1 je pouhá dostupnost informací na webové stránce např. o tom, na jakém úřadě je možné příslušnou službu vyřídit. Na nejvyšším stupni 5 je vyřízení služby plně automatizované pomocí ICT, bez nutnosti fyzického kontaktu uživatele s úředníkem. Existuje např. i možnost elektronické platby poplatku nebo doručení dokumentu poštou. Ne každá služba musí dosáhnout stupně 5, některé služby jsou plně automatizované již na stupni 4 nebo některý stupeň vynechávají. [29]

Obrázek Modelu zralosti a stupnice pro dvě konkrétní měřené služby jsou k nahlédnutí v příloze 1. Porovnání jednotlivých států EU podle míry dostupnosti nabízených služeb pro rok 2009 je zachyceno v přílohách 2 a 3. První zemí EU, která dosáhla plnou online dostupnost

všech služeb pro občany i podniky, bylo v roce 2007 Rakousko. Pro rok 2009 přibyla také Malta, Portugalsko a Spojené království. [29]

Pro podporu vzniku nových elektronických služeb, výměnu názorů, postupů, informací a pro možnost porovnání jednotlivých států (nejenom v rámci EU) Evropská komise zřídila portál ePractice (dostupný na <http://www.epractice.eu/> [57]), který tyto informace týkající se eGovernmentu, eInclusion (zvyšování povědomí občanů a podniků o projektech z oblasti ICT a jejich aktivní zapojení) a eHealth (elektronické zdravotnictví) zpracovává a zpřístupňuje.

1.3.3.2 Služby eGovernmentu dle OSN

Organizace spojených národů (OSN) zpracovává pro oblast rozvoje eGovernmentu globální zprávu, kde hodnotí kvalitu nabízených služeb v jednotlivých 192 členských státech. První zpráva byla vydána v roce 2003, poslední se věnuje především dopadům ekonomické krize a byla představena na začátku roku 2010. Cílem těchto zpráv je umožnit jednotlivým státům světa srovnání s ostatními a na základě získaných informací např. plánovat další vývoj. [139]

Pořadí států je sestavováno na základě čtyř sledovaných oblastí, které se dále člení [139]:

- Šíření informací a jejich dosah – patří sem např. existence národních webových prezentací, stránek ministerstev, především školství, financí, zdravotnictví a práce, dále existence stránek či sekce o eGovernmentu, přístupnost a aktualizace novinek týkajících se vládní politiky, archivy informací (zákony, vládní dokumenty) atd.
- Přístup / použitelnost – sem patří funkce vyhledávání, dostupnost více jazykových verzí, kontakty na instituce a odpovědné osoby, využívání elektronického podpisu, online transakce a jejich adekvátní zabezpečení a přístup pro osoby s nějakým typem omezení.
- Formy doručení a využívání služeb – míra dostupnosti a využívání elektronických služeb, online formuláře – jejich stažení a tisk, zasílání informací na email atd.
- Účast občanů / propojenost – možnosti zapojování obyvatel do chodu státu – eVolby, online komunikace s volenými představiteli, online nástroje pro získávání veřejného mínění (ankety, průzkumy, chaty, blogy apod.), zpětná vazba od občanů na národní strategie, politiky, elektronické služby atd.

V tabulce 2 je zachyceno deset nejlepších zemí podle výsledků tří posledních výzkumů z let 2005, 2008 a 2010. Čím více se souhrnný index blíží jedné, tím je daný stát vyspělejší v oblasti eGovernmentu. Index je bezrozměrná veličina a nabývá hodnot z intervalu $<0; 1>$.

Mezi nejlepšími bylo při každém měření vždy 4-5 členů EU, z čehož lze usuzovat, že přístup k eGovernmentu v EU je dobře realizován a koordinován. Z tabulky je dále patrné, že ekonomická krize měla vliv i na oblast eGovernmentu, oproti rokům 2005 a 2008 klesl v roce

2010 celkový průměrný index, pohoršily si i státy EU – Švédsko, Dánsko a Nizozemsko. Ve sledovaných letech si nejstabilnější umístění drží USA a Korejská republika.

Tabulka 2: eGovernment rozvojový index v letech 2005, 2008 a 2010. Zdroj: [140]

eGovernment rozvojový index podle OSN.						
Pořadí	2005		2008		2010	
	Země	Index	Země	Index	Země	Index
1.	USA	0.9062	Švédsko	0.9157	Korejská republika	0.8785
2.	Dánsko	0.9058	Dánsko	0.9134	USA	0.8510
3.	Švédsko	0.8983	Norsko	0.8921	Kanada	0.8448
4.	Spojené království	0.8777	USA	0.8644	Spojené království	0.8147
5.	Korejská republika	0.8727	Nizozemsko	0.8631	Nizozemsko	0.8097
6.	Austrálie	0.8679	Korejská republika	0.8317	Norsko	0.8020
7.	Singapur	0.8503	Kanada	0.8172	Dánsko	0.7872
8.	Kanada	0.8425	Austrálie	0.8108	Austrálie	0.7863
9.	Finsko	0.8231	Francie	0.8038	Španělsko	0.7516
10.	Norsko	0.8228	Spojené království	0.7872	Francie	0.7510

1.4 Vývoj eGovernmentu v jednotlivých zemích EU

Tato část práce je zaměřena na vývoj eGovernmentu v jednotlivých státech EU. Důraz je kladen především na současný stav a vývoj nabídky služeb pro občany i podniky (aktuálně dostupné údaje pro měřené služby za rok 2009 v jednotlivých zemích EU jsou uvedeny v příloze 2 a 3).

Počátky vývoje v této oblasti jsou pro všechny státy obdobné, a proto budou popsány souhrnně. U jednotlivých skupin států budou zmíněna jen významná specifika a projekty týkající se vývoje eGovernmentu v dané zemi, a to v rozmezí posledních deseti let.

Počátky eGovernmentu v rámci EU lze zařadit na začátek 90. let 20. století, kdy bylo možné komunikovat s orgány veřejné správy prostřednictvím emailu. Mezi prvními státy, které toto svým občanům umožnily, byly Belgie, Nizozemsko, Rakousko a Spojené království. Jak rostl význam ICT a dostupnost internetu, začala se problematikou informační společnosti a možnostmi elektronizace veřejné správy zabývat i EU.

Prvním dokumentem, který vyzdvihoval důležitost ICT a zabýval se možnostmi rozvoje služeb elektronické veřejné správy směrem k občanům a podnikům, byla Bílá kniha z roku 1993 s názvem Růst, konkurenceschopnost, zaměstnanost: výzvy a cesty vpřed do 21. století [71]. Bílé

knihy obecně jsou dokumenty vydávané Evropskou komisí, které obsahují návrhy na činnost v určité oblasti. Bílá kniha má pro členské státy EU pouze doporučující povahu, je nezávazným dokumentem. V roce 1995 byl zahájen program IDA, následovaný strategiemi eEurope a i2010.

V návaznosti na tyto programy a strategie si každý členský stát průběžně vypracovával své vlastní dokumenty s ohledem na své možnosti a priority. Obsah většiny dokumentů se v první fázi týkal hlavně zvýšení dostupnosti vysokorychlostního internetu pro obyvatelstvo především s ohledem na vybrané skupiny (internet do škol, internet pro seniory). Poté následovala tvorba informačních portálů, které měly informovat o významu ICT v běžném životě a první projekty související s elektronizací veřejné správy. Jednalo se především o tvorbu ISVS a prostředků pro elektronickou výměnu dat. Tato fáze probíhala ve většině tehdejších členských států na přelomu tisíciletí.

Následovala fáze tvorby portálů (hlavně mezi lety 2001-2005), které po registraci umožňovaly využívání elektronických služeb. Ze začátku pouze pro podniky – služby související s výběrem daní a zasílání dokumentů spojených s činností podniku, poté následovaly služby pro občany. Kolem roku 2005 se doposud většinou jednotný směr vývoje rozdělil. Důvodem bylo nejenom další rozšíření EU, ale jednotlivé státy se začaly ubírat různými směry – např. oblast elektronických průkazů totožnosti – eID (identity document) karty a elektronických pasů (ePasy) s biometrickými údaji (standardní ePasy mají na čipu uloženou pouze fotografii a osobní údaje vlastníka, v dalších fázích jsou na čip ukládány otisky prstů a další biometrické prvky), tzv. eDemocracy, kam patří eVolby a další formy zapojování obyvatel do rozhodování a chodu státu. V posledních dvou letech vývoj ovlivňuje ekonomická krize.

Vývoj elektronizace veřejné správy je ve všech zemích vázán na různé oficiální dokumenty – strategie, akční plány, rámce, iniciativy, programy apod. (každý stát tyto dokumenty nazývá jinak), které ve většině případů jen kopírují či doplňují strategie vydávané Evropskou komisí. Tyto dokumenty jsou plánovány zpravidla na 3, 5 nebo 10 let a vydávají se jak na celonárodní, tak na lokální úrovni (záleží na systému veřejné správy v dané zemi). Jelikož je tedy těchto dokumentů v každé zemi několik, výpis všech těchto dokumentů nebude z důvodu přehlednosti součástí této práce. Zároveň je mnoho projektů a elektronických služeb v oblasti eGovernmentu realizováno pouze na lokální úrovni (často jen v rámci konkrétního města), obzvláště je to patrné u zemí jako Spojené království nebo Německo. Proto bude vývoj eGovernmentu popisován jen na celonárodní úrovni daného státu.

Dále následují jednotlivé státy rozdělené do skupin. Toto členění je pouze pro potřeby této práce. Jelikož vývoj eGovernmentu může ovlivňovat mnoho aspektů, je v příloze 4 o každém státu shrnuto několik základních informací.

1.4.1 Britské ostrovy

Na Britských ostrovech se nachází dva státy EU: Irsko a Spojené království, které se vyznačují anglosaským systémem veřejné správy, tzn., že územní samospráva má více pravomocí než státní správa. To ale znamená, že mnoho projektů a elektronických služeb funguje jen na určitém území (hrabství, distrikty, v případě Spojeného království je to ještě více patrné u jednotlivých jeho částí – Anglie, Wales, Skotsko a Severní Irsko).

Spojené království

V únoru 2001 byl spuštěn portál Vládní brána (Government Gateway), dnes dostupný na adrese <http://www.gateway.gov.uk/> [69], jenž po registraci nabízí občanům i podnikům přístup k elektronickým službám, stažení formulářů a komunikační kanál se státem. V listopadu 2003 byl spuštěn eGovernment portál pro podnikání BusinessLink, který poskytuje informace, odkazy, rady a další služby související s podnikáním. V březnu 2004 byl spuštěn portál Directgov (<http://www.direct.gov.uk/> [149]), který sdružuje široké spektrum veřejných služeb pro občany. V březnu 2006 se začínají vydávat ePasy. V dubnu roku 2006 byl spuštěn program eHranice (e-Borders programme), který umožňuje sdílet data mezi imigrační službou, policejními a celními orgány. V březnu 2007 začal katastr nemovitostí nabízet všechny služby v elektronické formě, včetně zaplacení poplatků elektronicky. V listopadu 2008 byl spuštěn portál Národní zdravotní služba (National Health Service), který nabízí obsáhlé informace o této oblasti a po registraci, lze využívat některé služby, např. zjistit osobní zdravotní údaje nebo online objednání k lékaři. [48]

Irsko

V dubnu 2001 byl spuštěn eGovernment portál pro občany (Citizens Information portal), dostupný na adrese <http://www.citizensinformation.ie/> [12], v květnu téhož roku pak i portál pro podniky (Business Access to State Information and Services). V prosinci 2001 byl spuštěn portál eNabídky (E-Tenders), kde lze nalézt seznam všech veřejných zakázek, reagovat na ně nebo vložit vlastní nabídku služeb. V květnu 2002 bylo v Irsku při všeobecných volbách otestováno elektronické hlasování. V květnu 2005 byl spuštěn portál Příjmy – daně a cla (Revenue – Irish Tax & Customs), který občanům a podnikům umožňuje provádět všechny operace spojené s platbou a správou daní online. V říjnu 2006 se v Irsku začínají vydávat ePasy. V červnu 2008 byl spuštěn portál Rady pro zranění (Injuries Board), který umožňuje posoudit výši náhrady škody osobě, která utrpěla zranění. [39]

1.4.2 Západní Evropa

Do této skupiny patří tyto státy: Francie, Německo, Rakousko, Belgie, Lucembursko a Nizozemsko, když vývoj eGovernmentu v Německu a Rakousku je výrazně ovlivněn členěním na spolkové země. Tyto státy spadají do germánsko-románského systému veřejné správy.

Francie

V roce 2000 byl spuštěn eGovernment portál Service-public.fr. (dnes dostupný na adrese <http://www.service-public.fr/> [117]) fungující jako přístupový bod k informacím a službám veřejné správy, v listopadu 2003 byla přidána specializovaná sekce s informacemi pro podniky. V březnu 2004 byly při francouzských krajských volbách otestovány eVolby – pouze jen v kraji Brittany, další možnost volit elektronicky byla v roce 2007 při všeobecných volbách (již celonárodní). V říjnu 2004 bylo spuštěno telefonní centrum veřejné správy (Allo Service Public), které podává informace a poradenství o veřejných službách a administrativě. V lednu 2005 byl spuštěn portál pro elektronické zadávání veřejných zakázek (Place de Marché Interministérielle). Od listopadu 2007 si mohou francouzští občané bezplatně požádat o kopii nebo výpis z oddacího nebo úmrtního listu online, na adrese <http://www.acte-etat-civil.fr/> [16]. Tato služba je pro rodné listy dostupná již od roku 2006. V dubnu 2006 se začínají vydávat ePasy, od června 2009 jsou nahrazeny pasy s biometrickými prvky. Na konci roku 2008 byl spuštěn portál Mon.Service-Public.fr, jehož cílem je poskytnout jednotný a bezpečný přístup k elektronickým službám veřejné správy. Registrovaný uživatel může žádat o různé druhy výpisů, podávat daňové příznání nebo oznamovat stížnosti. [50]

Německo

V březnu 2001 byl spuštěn eGovernment portál Bund.de (na adrese <http://www.bund.de/> [10]), který z počátku nabízel novinky z veřejné správy, volná pracovní místa a veřejné zakázky vypsané orgány veřejné správy. V březnu 2002 bylo na portálu ke stažení zpřístupněno více jak 1000 formulářů členěných podle témat (rodina, doprava apod.). V prosinci 2003 byl spuštěn pracovní portál Arbeitsagentur.de, který nabízí aktuální informace, formuláře i rozsáhlou nabídku pracovních míst po celém Německu. V listopadu 2005 začalo Německo vydávat ePasy, od listopadu 2007 jsou na každém čipu uloženy i otisky prstů vlastníka. Od července 2007 bylo každé osobě s daňovou povinností přiděleno jednotné identifikační číslo pro účely zdanění (Tax ID), které tak sjednocuje různá značení z jednotlivých spolkových zemí a pod tímto číslem lze online kontrolovat daňové platby. Od listopadu 2010 bude vydávána nová eID karta, která bude kromě osobních údajů obsahovat i biometrické údaje, má usnadnit komunikaci s orgány veřejné správy a také zajistit bezpečný přístup k elektronickým službám dostupným přes internet. [51]

Rakousko

Již v roce 1997 byl spuštěn rakouský portál veřejné správy (dnes ho lze nalézt na adrese <http://www.help.gv.at/> [74]). V březnu 2002 byl spuštěn centrální registr obyvatel (Zentrales Melderegister). Od února 2003 jsou vydávány první elektronické karty pro občany, tzv. Karta občana (Bürgerkarte), sloužící pro autentizaci (proces ověření identity uživatele, např. pomocí

hesla, karty nebo otisku prstu) vlastníka, s jejíž pomocí lze mimo jiné vstoupit do aplikace na adrese <http://www.myhelp.gv.at/> [102] (spuštěna v lednu 2009), kde mohou rakouští občané získat přístup k údajům, které jsou o nich vedeny ve státních registrech nebo mohou poslat formulář na vybraný úřad. V květnu 2004 rakouská vláda zahájila elektronickou doručovací službu (Zustelldienst), která nově umožnila občanům a podnikům komunikaci s orgány veřejné správy (obdoba českých datových schránek). Takto posílané zprávy mají právní status jako oficiální dokumenty. [49]

V lednu 2005 se Rakousko stalo první zemí na světě, která umožnila možnost integrace elektronického podpisu do bankovní platební karty. V listopadu 2005 byl zaveden elektronický průkaz zdravotního pojištění, který může být po aktivaci používán jako Karta občana. V červenci 2006 začalo Rakousko vydávat ePasy. V dubnu 2008 byl spuštěn portál eAukce (e-Auktion), jehož cílem je více zprůhlednit veřejné zakázky na místní úrovni a snížit náklady na jejich realizaci. Místní orgány veřejné správy mohou tímto způsobem např. nabízet volné budovy nebo byty ke koupi či pronájmu. [49]

Belgie

Tradici mají v Belgii eVolby, které poprvé proběhly již v roce 1999 (jen na regionální úrovni) V roce 2003 to byly již všeobecné volby a v roce 2004 také volby do Evropského parlamentu. Od tohoto roku probíhají všechny druhy voleb elektronicky. V listopadu 2002 byl spuštěn spolkový portál veřejné správy Belgium.be (dostupný na adrese <http://www.belgium.be/> [7], který nabízí aktuální informace z veřejné správy, přehled veřejných služeb pro občany, podniky a orgány veřejné správy. V dubnu 2003 byl spuštěn portál Daně na webových stránkách (Tax-on-web), kde lze elektronicky podat daňová přiznání. V průběhu roku 2004 byla plně zavedena eID karta, kterou lze dnes používat nejen jako identifikační a cestovní doklad, ale lze ji použít i pro vstup k některým elektronickým službám (např. na portálu Daně na webových stránkách) a pro tvorbu elektronického podpisu. V listopadu 2004 se Belgie stala první zemí na světě, která začala vydávat ePasy, nicméně dnes je možné používat jako pas i eID kartu. [30]

Od června 2006 lze také v Belgii elektronicky zaregistrovat novou společnost (nutné mít bankovní účet se základním kapitálem). V říjnu 2006 bylo vydáno již přes 3,5 miliónu eID karet [30]. V únoru 2007 byl spuštěn portál pro elektronické zadávání veřejných zakázek (Electronic public procurement service). V říjnu 2008 byl spuštěn portál eZdraví (eHealth), který má zajistit kontinuální výměnu informací mezi všemi aktéry v sektoru zdravotnictví s ohledem na soukromí a lékařské tajemství. Vstup je opět možný po registraci za pomoci eID karty. V roce 2009 došlo k dalšímu rozšíření funkcí eID karty – kartu je možné použít jako vlakovou jízdenku. [30]

Nizozemsko

V roce 1999 byl zahájen provoz portálu veřejné správy Overheid.nl (dostupný na adrese <http://www.overheid.nl/> [107]), v březnu 2003 byl portál rozšířen o členění na sekce pro občany, podniky a orgány veřejné správy, vyhledávání formulářů a o elektronické služby. V listopadu roku 2003 se Nizozemsko stalo jednou z prvních zemí v Evropě, kde jsou všechny místní orgány (obce) připojeny k internetu. Občané i podniky si mohou od ledna 2005 zřídit Digital ID (DigiD), což je unikátní identifikátor sloužící k využívání služeb eGovernmentu skládající se z uživatelského jména a hesla. Jako identifikátor osoby je od roku 2006 povinně všem občanům přidělováno osobní registrační číslo (Burger servicenummer), které slouží jako identifikátor osoby např. v systému sociálního zabezpečení a daní. [53]

V srpnu 2006 začaly být vydávány první ePasy, od září 2009 jsou na čipu kromě digitální fotografie a osobních údajů vlastníka umístěny také jeho otisky prstů. V září 2007 byla na portálu GovUnited spuštěna nová služba, s jejíž pomocí si lze online domluvit schůzku na vybraném úřadu veřejné správy. V prosinci 2007 byl spuštěn Nizozemský registr dárců (Donor register), kde se mohou občané Nizozemska přihlásit k dobrovolnému darování orgánů nebo ho odmítnout (přihlášení pomocí DigiD). V květu 2008 byly spuštěny internetové stránky Email politikovi (Mail de politiek), kde lze po přihlášení najít kontakt na lokální i národní politiky a komunikovat s nimi, včetně prohlížení historie jejich odpovědí. [53]

Lucembursko

Většinu podání podniků i občanů vůči orgánům veřejné správy lze vyřešit elektronicky – propracovaný je především systém platby a zpracování daní (v Lucembursku má sídlo mnoho zahraničních firem). V listopadu 2004 byl spuštěn Obchodní portál, který je od listopadu 2008 pod názvem de Guichet dostupný na adrese <http://www.guichet.public.lu/> [72]. Portál je členěn na dvě základní části: pro občany a pro podniky. Lze zde najít informace týkající se jednotlivých životních situací, formuláře ke stažení, kontakty na orgány veřejné správy a další odkazy. [42]

V únoru 2006 byl spuštěn portál zaměřený na problematiku veřejných zakázek (Portail des marchés publics), kde lze najít aktuálně platné zakázky a příležitosti na všech úrovních správy (státní, městské a obecní) a také na zakázky online reagovat. V srpnu 2006 začaly být vydávány ePasy, od června 2009 jsou na čipu uloženy i otisky prstů. V prosinci 2007 byl oficiálně představen nový tematický portál sportu v Lucembursku. V září 2008 byl uveden do provozu eGo – elektronický platební systém, který umožňuje uživatelům veřejné dopravy platit za její využívání čipovou kartou. V dubnu 2009 byl spuštěn Národní zdravotní portál (Portail Santé), který nabízí informace, rady a kontakty týkající se zdravotnictví. [42]

1.4.3 Jižní Evropa

Členské státy EU na jihu Evropy: Portugalsko, Španělsko Itálie a Řecko patří do jihoevropského systému veřejné správy, který je charakteristický rozsáhlejšími pravomocemi státní správy. Malé ostrovní státy Malta a Kypr mají specifický systém veřejné správy s ohledem na jejich kulturní a historický vývoj.

Itálie

V červnu 2002 byl spuštěn Národní eGovernment portál pro občany (dnes dostupný na adrese <http://www.italia.gov.it/> [79]), který nabízí přehled životních situací, online formuláře a elektronické služby. V září 2003 bylo do provozu uvedeno Elektronické tržiště (Acquisti in rete della), kde mohou podniky z celé EU nabízet své služby a reagovat na veřejné zakázky (od července 2007 musí tržiště povinně využívat všechny orgány italské veřejné správy). V únoru 2004 začala být vydávána Národní karta služeb (Carta Nazionale dei Servizi), která slouží pro přístup k elektronickým službám veřejné správy, nicméně ji nelze použít jako průkaz totožnosti. Jako průkaz totožnosti slouží eID karta (Carta d'Identità Elettronica), která je vydávána již od roku 2001 (od ledna roku 2006 plně nahrazuje papírový průkaz totožnosti). V březnu 2005 byl spuštěn Obchodní portál Impresa.gov (dostupný na adrese <http://www.impresa.gov.it/> [77]). V srpnu 2006 začaly být vydávány ePasy, od října 2009 jsou na čipové kartě uloženy i otisky prstů. V květnu 2008 Italská obchodní komora spustila informační portál (L'ufficio online del Registro delle Imprese), který kromě možnosti registrace podniku nabízí základní informace o všech podnicích se sídlem v Itálii (pro podrobnější informace je nutná registrace). [40]

Portugalsko

V únoru 2001 byl spuštěn Portugalský občanský portál (Infocid), který v prvních letech provozu nabízel hlavně formuláře ke stažení, informace k životním situacím a aktuality z veřejné správy. V březnu 2004 byl portál přejmenován na Občanský portál (Portal do Cidadão), dnes dostupný na adrese <http://www.portaldocidadao.pt/> [112], a rozšířen o možnost využívání elektronických služeb jak pro občany, tak pro podniky. V lednu 2005 byl spuštěn Národní portál o elektronických zakázkách (Portal de Compras). Od ledna 2006 musí všechny podniky a ostatní právnické osoby podávat daňové přiznání elektronicky přes Portál financí (Portal das Finanças). Portál je určen i fyzickým osobám nebo orgánům veřejné správy a nabízí i další služby – informace a legislativní podporu jednotlivých finanční oblastí, poradenství atd. [44]

V červnu 2006 byl zahájen provoz portálu: Elektronický poštovní box (ViaCTT), který slouží pro komunikaci mezi občany, podniky a orgány veřejné správy. Na konci tohoto měsíce byl na adrese <http://www.portaldaempresa.pt/> [111] spuštěn také Obchodní portál (Portal da Empresa), kde lze kromě informací nutných pro podnikání v Portugalsku přímo elektronicky

založit nebo zrušit firmu. Od února 2007 je vydávána Karta občana (Cartão de Cidadão), která obsahuje kromě základních údajů o vlastníkovi i biometrické prvky a digitální certifikáty (pro elektronický podpis a autentizaci). Od února roku 2008 Ministerstvo spravedlnosti Portugalska (Ministério da Justiça) nabízí elektronické podání dokumentů souvisejících se soudními případy. Od května 2008 je Občanský portál rozšířen o informační sekci pro nezaměstnané. [44]

Španělsko

V září 2001 byl spuštěn portál veřejné správy Administracion.es. V květnu 2006 se tento portál (pod názvem 060.es, dostupný na <http://www.060.es/> [1]) stal jednou ze tří komponent systému pro komunikaci občanů s veřejnou správou – Network 060 (druhou částí jsou lokální kanceláře a třetí telefonní linka). V říjnu 2003 byla zavedena elektronická oznamovací služba (Dirección Electrónica Única), v současnosti je integrována do portálu 060.es, která po registraci umožňuje občanům a podnikům přijímat oznámení od orgánů veřejné správy v elektronické podobě. Od března roku 2006 začala být vydávána čipová identifikační karta zastávající funkci občanského průkazu Documento Nacional de Identidad electrónico (DNIe). Na konci roku 2009 mělo tuto kartu více jak 14 milionů občanů Španělska. [46]

V dubnu 2007 byl spuštěn Národní portál práce (Sistema Nacional de Empleo), který umožňuje hledat a nabízet práci v rámci celé Evropy. V roce 2008 a 2009 byly na portálu 060.es zpřístupněny další elektronické služby, především se jednalo o služby na úrovni regionů nebo provincií. V září 2009 podepsalo Španělsko a Portugalsko smlouvu o vzájemném akceptování digitálních certifikátů, což znamená, že občan jedné země může komunikovat s veřejnou správou druhé země pomocí svého národního certifikátu. Tato smlouva je součástí iniciativy The Secure identity across borders linked (STORK). Cílem této iniciativy je skrze vzájemné akceptování digitálních certifikátů (mohou být uloženy i na eID kartě) umožnit občanům jednotlivých zemí přístup k elektronickým službám zúčastněným států, akademických a výzkumných institucí, neziskových a soukromých organizací. Na začátku roku 2010 bylo zapojeno již 14 evropských států, když se ale účastní jen některá ministerstva a jimi nabízené služby. [46]

Řecko

Elektronické daňové podání pro občany a podniky funguje již od roku 2000, v současnosti lze na portálu na adrese <http://www.taxisnet.gr/> [135] podat všechny druhy daňových přiznání včetně jejich platby. V roce 2002 začala být budována síť Občanských center služeb (Citizen Service Centres), kde mohou občané na vybraných místech po celém Řecku žádat např. o různé výpisy, získat duplikát rodného listu, zaregistrovat osobní automobil, podat daňové přiznání atd. Od roku 2003 funguje v souvislosti s těmito centry i portál (na adrese <http://www.kep.gov.gr/>

[2]), kde lze také vyřídit některé elektronické služby nebo si např. zažádat o nějaký druh výpisu a pak si ho na vybraném centru vyzvednout. [37]

V srpnu roku 2006 začaly být vydávány ePasy. V červnu 2008 byl spuštěn portál Národní katastr (Hellenic Cadastre), který je ale pouze informační, elektronicky lze podat pouze oznámení k majetkovým právům. V květnu 2009 byl spuštěn řecký portál veřejné správy Ermis (dostupný na adrese <http://www.ermis.gov.gr/> [60]), kde lze kromě novinek z veřejné správy, řešení životních situací, odkazů na související tematické stránky, kontaktů, po registraci využívat i dostupné elektronické služby, a to jak občany, tak i podniky. [37]

Malta

V květnu 2002 byl spuštěn vládní informační portál (Gvern ta' Malta). Tento portál obsahuje informace o maltské veřejné správě, kontakty na její orgány a volené představitele, životní situace a s nimi související elektronické služby (formou odkazů na ně). Od ledna 2003 si mohou maltští občané na adrese <http://certifikati.gov.mt> [11] objednat rodný, oddací a úmrtní list. Od listopadu 2003 lze na adrese portálu OPRES (Online Police Reporting System) nahlásit trestnou činnost nebo si od policie informace vyžádat. V dubnu roku 2004 byl spuštěn portál pro elektronické zadávání veřejných zakázek. V srpnu 2004 byl spuštěn online platební systém (Inland Revenue), který umožňuje daňovými poplatníky zaplatit daně a příspěvky na sociální zabezpečení prostřednictvím internetu. Na počátku roku 2006 byl spuštěn informační portál zabývající se zdravím a zdravotní péčí (dostupný na adrese <http://ehealth.gov.mt/> [100]). [43]

V září 2007 byl na adrese <http://www.mygov.mt/> [101] spuštěn portál, který umožňuje přístup k různým službám elektronické veřejné správy. Pro využívání těchto služeb je nutné se zaregistrovat a vytvořit si jedinečný identifikátor (číslo a heslo) nebo získat přímo digitální certifikát. Od ledna roku 2008 je možné na adrese <http://www.mepa.gov.mt/> [94] získat přístup k elektronickým dokumentům týkajícím se stavebního řízení a územního plánování – jedná se především možnost připomínkovat probíhající řízení a to jak od veřejnosti, tak od architektů a dalších zájmových skupin (orgány veřejné správy). V říjnu 2008 začaly být vydávány ePasy. Od května 2009 se mohou občané na adrese <http://www.servizz.gov.mt> [118] zapojovat do chodu a rozhodování státu, posílat připomínky, návrhy a stížnosti orgánům na všech úrovních veřejné správy. [43]

Kypr

V červnu 2001 byl na adrese <http://www.cyprus.gov.cy/> [85] spuštěn vládní informační portál (Government Web Portal). V září 2006 byl přepracován – bylo přidáno členění informací podle rolí (občan, cizinec, podnik a orgán veřejné správy) a odkazy na další kyperské portály provozované orgány veřejné správy. Dále byla spuštěna sekce My Portal, kde lze kromě vyřízení

dostupných elektronických služeb přijímat upomínky a komunikovat s orgány veřejné správy. V lednu 2004 byl spuštěn TaxisNet (portál pro podání a platbu daně z příjmu) a Theseas (portál zabývající se celní problematikou s možností elektronického podání celního prohlášení). [32]

Od prosince 2005 je zakládána síť Občanských center služeb (Citizen Service Centres), která na jednom místě nabízí občanům přístup ke službám a informacím, které jsou v kompetenci státní správy (na začátku roku 2010 bylo takto možné vyřídit 64 služeb nabízených různými ministerstvy). Na konci října roku 2007 byl spuštěn portál pro elektronické zadávání veřejných zakázek ePS (e-Procurement Systém), který kromě zadávání, zpracování a řízení jednotlivých zakázek podporuje také jejich elektronické aukce. V průběhu roku 2010 by měly být spuštěny následující elektronické služby – žádosti o rodné, úmrtní listy online a vydávání ePasu (Kypř doposud nevydává ePasy). [32]

1.4.4 Severní Evropa

Do této skupiny patří následující členové EU: Dánsko, Švédsko a Finsko. Uplatňuje se zde skandinávský systém veřejné správy, který je charakteristický rozsáhlejšími kompetencemi územní samosprávy, které je reprezentována hlavně obcemi, které představují velké geografické a hospodářské jednotky. Důvodem je hlavně nízká hustota a koncentrace obyvatelstva v těchto severských zemích.

Dánsko

V roce 2001 byla spuštěna služba e-Boks (na adrese <http://www.e-boks.dk/> [19]) sloužící jako komunikační prostředek a úložiště dokumentů. Kromě oficiálních zpráv a dokumentů od orgánů veřejné správy do nich lze zaslat také např. výplatní pásky nebo bankovní výpisy. V prosinci 2003 byl spuštěn Národní zdravotní portál Sundhed.dk. Dnes tento portál nabízí široké množství služeb – objednání k lékaři, nahlédnutí do lékařských záznamů, výsledky laboratorních vyšetření, seznam léků na předpis apod. V lednu 2004 byl spuštěn portál pro elektronické zadávání veřejných zakázek Gatetrade.net. V květnu 2005 v rámci přeshraniční spolupráce spustily Dánsko, Švédsko a Finsko Severský daňový portál (Nordisk eTax, dostupný na adrese <http://www.nordisketax.net/> [105]), později se připojilo Norsko a Island. Portál nabízí informace o daňových systémech v jednotlivých zemích a související odkazy. Na začátku srpna 2006 začaly být v Dánsku vydávány ePasy Vstupní bránu k elektronickým službám a dalším důležitým informacím z oblasti veřejné správy mohou občané Dánska od ledna 2007 nalézt na adrese <http://www.borger.dk/> [8], pro podniky je to adresa <http://www.virk.dk> [146]. [34]

Švédsko

V roce 2000 byl spuštěn informační portál, který měl spolu s telefonní linkou a sítí lokálních agentur (tzv. 24/7 agentury) zvýšit dostupnost služeb a informací nabízených veřejnou

správou. Od téhož roku funguje také systém elektronických receptů (lékařské předpisy putují mezi lékaři, pacienty a lékárnami elektronicky). Mezi lety 2001 a 2003 bylo postupně umožněno podávat a platit všechny formy daní elektronickou cestou. Švédský daňový portál Skatteverket lze nalézt na adrese <http://www.skatteverket.se/> [121]. Od konce roku 2002 první instituce (daňové úřady) ve Švédsku přijímají dokumenty podepsané elektronickým podpisem (za tímto účelem je vydáván národní digitální certifikát). [47]

V roce 2004 byl spuštěn portál Sverige.se, který sloužil jako rozcestník a orientační bod při hledání informací a služeb týkajících se veřejné správy, v březnu 2008 byl portál zrušen. V říjnu 2005 začíná Švédsko vydávat ePasy a zároveň také eID karty s biometrickými údaji. Odkazy, informace o uspořádání a službách nabízených veřejnou správou ve Švédsku lze nalézt na adrese <http://www.sweden.gov.se/> [136]. Na adrese <http://www.arbetsformedlingen.se/> [4] lze nalézt databázi volných pracovních míst a další informace a odkazy. [47]

Finsko

Již v roce 1999 jsou představeny první eID karty. Jejich širší využívání začíná po roce 2002. Od června 2004 si mohou občané na kartu nechat uložit údaje o zdravotním pojištění a lze ji pak používat jako průkaz pojištěnce. V současné době tyto čipové karty obsahují digitální certifikát, který slouží k autentizaci vlastníka při využívání elektronických služeb a k vytvoření elektronického podpisu. V říjnu 2001 je spuštěn portál pro elektronické zadávání veřejných zakázek. Občanský portál Suomi.fi (dostupný na adrese <http://www.suomi.fi/> [129]) byl spuštěn v dubnu 2002 a tematický portál určený pro podniky a podnikatele (Yritys-Suomi) byl na adrese <http://www.yrityssuomi.fi/> [150] spuštěn koncem jara 2002. [36]

Od května 2005 mohou finští obyvatelé nahlásit změnu trvalé adresy přes internet, navíc díky propojení registrů dat se tato změna dostane ke všem připojeným institucím (např. finanční, sociální, ale i poštovní úřady). Na konci srpna 2006 začaly být ve Finsku vydávány ePasy, od června 2009 všechny nově vydané ePasy navíc obsahují otisky prstů (otisky jsou navíc ukládány také do národního registru obyvatel pro další využití). V březnu 2008 byl spuštěn portál Spotřebitelská agentura (Kuluttajavirasto), který se zabývá povinnostmi a právy spotřebitele, jejich ochranou a pomocí v případě problémů. [36]

1.4.5 Střední Evropa

Tuto skupinu států EU tvoří země bývalého východního bloku: ČR (elektronizace veřejné správy v ČR je podrobně popsána v kapitole 2), Slovensko, Polsko, Maďarsko a Slovinsko. Všechny tyto státy musely v průběhu 90. let 20. století uskutečnit reformy veřejné správy, které měly za následek decentralizaci veřejné správy, tedy převedení některých pravomocí z orgánů státní správy na orgány územní samosprávy, tzn. blíže k občanům a jejich potřebám.

Slovensko

V únoru 2002 byl za účelem zvyšování právního povědomí občanů spuštěn portál JASPI (Jednotný automatizovaný systém právných informací). V roce 2003 byl spuštěn národní portál veřejné správy Obcan.sk, jehož obsah byl v roce 2006 včleněn do aktuálního portálu veřejné správy (Ústredný portál verejnej správy, dostupný na adrese <http://portal.gov.sk/> [143]). Portál dnes kromě aktuálních informací z oblasti veřejné správy, legislativy a životních situací nabízí také přístup k elektronickým službám. V březnu roku 2005 byl spuštěn Portál daňové správy Slovenské republiky (Tax directorate of Slovak republic, dostupný na adrese <http://www.drsr.sk/> [134]), který nabízí aktuální informace, termíny a legislativu z oblasti daní, součástí portálu je i elektronická podatelna – po registraci lze podávat daňové dokumenty nebo zkontrolovat seznam daní, na které je daňový subjekt evidovaný. [55]

Na konci ledna 2007 byl spuštěn portál pro elektronické zadávání veřejných zakázek EVO (Elektronické Verejné Obstarávanie). Portál podporuje tyto etapy veřejné zakázky – příprava, plánování, zadávání (elektronická aukce) a archivace. Nepodporuje nákup, objednávku, uzavření smlouvy nebo fakturaci. V červenci roku 2007 byl spuštěn KaPor (Katastrálny portál), který umožňuje přístup k základním údajům katastru nemovitostí Slovenské republiky (po přihlášení lze využívat i další služby, např. zobrazení cen nemovitostí). V lednu 2008 začalo Slovensko vydávat ePasy, od července 2009 jsou na čipu uloženy i otisky prstů. [55]

Polsko

V prosinci 2002 je spuštěna Polská internetová knihovna (Polska Biblioteka Internetowa), která nabízí přístup k více jak deseti tisícům knih polské literatury. V letech 2000-2005 jsou prostředky v oblasti eGovernmentu investovány především na místní úrovni (vojvodství nebo pouze jednotlivá města). Proběhly první lokální projekty v oblasti eVoleb a eID karet. Na konci srpna 2006 začaly být vydávány ePasy, od června 2009 včetně otisků prstů. Od května 2007 může být většina národních pojišťovacích operací (nemocenská, mateřská atd.) vyřízena přes portál Správy sociálního zabezpečení (Zakład Ubezpieczeń Społecznych, dostupný na adrese <http://www.zus.pl/> [119]). [54]

V lednu 2008 byl spuštěn Portál ePUAP – elektronická platforma služeb veřejné správy (Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej, dostupná na <http://epuap.gov.pl/> [58]), který má za cíl poskytovat informace o dostupných službách veřejné správy občanům, podnikům a dalším orgánům veřejné správy. Pokud danou službu nelze vyřídit přímo elektronicky, tak je u ní k dispozici formulář ke stažení (pokud je vyžadován). Na začátku roku 2008 byl spuštěn portál Ohlašovací systém (System e-Deklaracje), kde mohou plátcí daní podat své daňové přiznání elektronicky (pro odeslání je nutné dokument elektronicky podepsat). [54]

Maďarsko

V prosinci 2001 byl spuštěn portál veřejné správy eKormanyzat.hu, který nabízel aktuální informace a služby týkající se orgánů veřejné správy, především vlády a ministerstev. V září 2003 byl nahrazen portálem Magyarorszag.hu (dostupný na adrese <http://magyarorszag.hu/> [92]), který nabízí více informací, životní situace, členění podle zájmových oblastí (finance, práce atd.) a přístup k elektronickým službám – k tomu slouží tzv. Zákaznická brána (Ügyfélkapu), jež byla spuštěna v dubnu 2005. V březnu roku 2010 byl portál znovu upraven, tentokrát s důrazem na elektronické služby a bezpečnost při jejich využívání. Tento portál již ale není dostupný v angličtině, pouze v maďarštině. Od konce srpna 2006 jsou vydávány ePasy, od konce června 2009 jsou na čipu kromě digitální fotografie uloženy i otisky prstů. [38]

V říjnu 2007 byl spuštěn portál Zjednodušení správy (Bürostop), jehož cílem je snížení byrokracie, administrativní zátěže a zjednodušení správních úkonů. Občané se zde mohou vyjadřovat k fungování veřejné správy, najít možné návrhy a názory odborníků. Maďarská daňová správa v lednu 2008 zpřístupnila na svých stránkách funkci eAukce, která má za cíl prodat zboží zabavené finančními úřady zájemci s nejvyšší nabídkou. V témže měsíci byl spuštěn Pracovní portál (Közigállás, dostupný na adrese <http://kozigallas.gov.hu/> [84]), kde mohou zájemci o práci najít aktuální pracovní nabídky z veřejné i soukromé sféry nebo zde zpřístupnit svůj životopis. Od července 2008 je v Maďarsku možné založit podnik elektronicky (tento proces založení lze vyřídit za jeden den, nicméně dalších 7-30 dní trvá zapsání podniku do Obchodního rejstříku). [38]

Slovinsko

V březnu 2001 byl spuštěn portál veřejné správy. Postupně byl přizpůsobován potřebám občanů, podniků a vývoji v oblasti ICT až do dnešní podoby, která se nazývá e-uprava. Tento portál, který je dostupný na adrese <http://e-uprava.gov.si/> [18], slouží jako centrum informací veřejné správy (kontakty, odkazy, novinky, platná legislativa, životní situace) a elektronických služeb. Po přihlášení přes sekci Moje správa (Moja e-uprava) lze získat např. přístup k údajům vedených o daném občanovi či podniku ve státních registrech, podávat žádosti, oznámení na policii, sledovat průběh jejich vyřizování, zkontrolovat stavy plateb veřejné správě (poplatky, daně atd.). Od června 2009 jsou všechny informace dostupné i v italštině a maďarštině (v rámci integrace národnostních menšin do slovinské společnosti). [56]

V prosinci 2003 byl na adrese <http://edavki.durs.si/> [22] spuštěn daňový portál eDavki (Elektronsko davčno poslovanje), kde mohou právnické i fyzické osoby podávat daňová přiznání elektronickou cestou. Od května 2004 jsou údaje ze slovinského katastru nemovitostí přístupné přes internet (Elektronski zemljiška knjiga). Na konci července 2005 byl spuštěn Národní portál

pro podnikatelské subjekty a podnikatele (Državni portal za poslovne subjekte in samostojne podjetnike). V srpnu roku 2006 začíná Slovinsko vydávat ePasy. V červnu 2008 se Slovinsko připojilo k iniciativě STORK. Na konci září 2008 byly při parlamentních volbách v 88 volebních okresech otestovány eVolby. [56]

1.4.6 Baltské státy

Patří sem státy nacházející se u Severního moře: Litva, Lotyšsko a Estonsko. Všechny tyto státy (stejně jako ty v předchozí skupině) musely po osamostatnění od vlivu Sovětského svazu zreformovat svoji veřejnou správu. Systém veřejné správy je zde kontinentální, podobný tomu ve střední Evropě, nicméně s patrnými vlivy ze severských zemí, tzn. vyšší míra decentralizace.

Litva

Pro přístup k informacím a elektronickým službám veřejné správy slouží eGovernment brána (Elektroniniai valdžios vartai, dostupná na adrese <http://www.epaslaugos.lt/> [137], která funguje od poloviny roku 2004. Tento portál je zaměřený výhradně na elektronické služby a informace s nimi souvisejícími. Je rozdělen do dvou hlavních sekcí – služby pro občany a pro podniky. Na konci roku 2008 byl portál upraven tak, aby umožňoval snadnější výměnu informací (získaných od uživatelů) mezi jednotlivými institucemi veřejné správy. Od roku 2004 je v Litvě budována také soustava státních registrů. V témže roce byl spuštěn i daňový portál EDS (Elektroninio deklaravimo sistema). V srpnu 2006 se začaly vydávat ePasy. V březnu 2007 proběhly první testy národního systému eZdraví. Od této doby je systém postupně zaváděn v nemocnicích a ordinacích lékařů za účelem rychlejší výměny a zvýšení dostupnosti záznamů o pacientech. V lednu 2009 začaly být občanům vydávány eID karty, na kterých je integrován jak kontaktní (obsahuje digitální certifikát pro elektronický podpis), tak bezkontaktní čip (obsahuje biometrické údaje – fotografii vlastníka a otisky prstů). [52]

Lotyšsko

V roce 2005 byl spuštěn daňový portál (dostupný na adrese <http://www.vid.gov.lv/> [145]). Nicméně portál nenabízí žádné elektronické služby, pouze informace o jednotlivých druhích daní a příslušné formuláře ke stažení. Centrálním bodem eGovernmentu je portál veřejné správy (spuštěný v srpnu roku 2006) dostupný na adrese <http://www.latvija.lv/> [88], kde mohou občané i podniky najít novinky, informace o životních situacích, elektronických službách a odkazy na orgány veřejné správy. V roce 2006 byl spuštěn portál pro elektronické zadávání veřejných zakázek a také pracovní portál NVA (Nodarbinātības Valsts Aģentūra), kde lze nalézt volná pracovní místa, vytvořit si profil a nabízet své služby (jako osoba nabízející nebo hledající práci). Od ledna 2007 lze elektronicky nahlásit změnu trvalého bydliště. V listopadu roku 2008 začaly být vydávány ePasy. [41]

Estonsko

V létě 2001 estonská vláda spustila portál TOM (Täna Otsustan Mina), který měl za cíl zvýšit participaci občanů v rozhodovacích procesech veřejné správy. Portál funguje i na začátku roku 2010 pod názvem Participativní webová stránka (Osalusveeb, dostupná na adrese <http://www.osale.ee/> [106]) a kdokoli zde může vyjádřit svůj názor v otázkách týkajících se veřejné správy a chodu státu. V březnu 2003 byl spuštěn eGovernment portál (dnes dostupný na adrese <http://www.eesti.ee/> [113]). Po úpravách a rozšíření nabídky služeb na začátku roku 2010 portál nabízí: životní situace členěné podle sekcí (pro občany, podniky a orgány veřejné správy), kontakty na státní instituce, platnou legislativu a přístup k elektronickým službám (vstup s eID kartou, jež je vydávána od roku 2002 nebo s tzv. Mobil-ID, kdy je prostředkem autentizace mobilní telefon). [35]

V říjnu 2005 umožnilo Estonsko svým občanům volit přes internet v rámci místních voleb (eID karta se vložila do čtečky připojené k počítači a volič pak po přihlášení na pro to určenou webovou stránku mohl hlasovat). Všeobecné národní eVolby proběhly v březnu 2007, místní pak opět v říjnu 2009. Od července 2006 se mohou všichni studenti konající některou z národních zkoušek zaregistrovat na eGovernment portálu a po vyplnění kontaktního emailu nebo čísla mobilního telefonu jim bude zaslána zpráva s výsledkem hned, jak bude vložena do centrální databáze. Od února roku 2007 je možné založit podnik elektronicky (s platnou eID kartou) na Portálu pro registraci společností (Äriregistri ettevõtjaportaal, který je dostupný na adrese <http://ettevotjaportaal.rik.ee/> [5]). Estonsko na tomto portálu akceptuje také eID karty a digitální certifikáty občanů Belgie, Finska, Portugalska a Litvy. Na konci května roku 2007 začaly být v Estonsku vydávány ePasy. [35]

1.4.7 Východní Evropa

Do poslední skupiny patří Bulharsko a Rumunsko, které jsou posledními přistoupičskými do EU. Obě země se z hlediska administrativního členění dělí do celků (oblasti v Bulharsku, župy v Rumunsku) s větší mírou samosprávnosti než je tomu např. u států střední Evropy. V oblasti eGovernmentu a hlavně využívání elektronických služeb jsou pod průměrem EU (důvodem je hlavně nedostupnost internetového připojení v některých oblastech). [29]

Bulharsko

Od roku 2004 je především ve venkovských oblastech budována síť center, jejichž cílem je poskytovat služby a informace z veřejné správy občanům a podnikům, nabízet vzdělávací kurzy a školení nebo jen umožnit přístup k internetu. V srpnu roku 2007 začalo Bulharsko vydávat elektronické zdravotní karty, kde jsou kromě základních informací o pacientovi uloženy i recepty na léky. V říjnu 2007 byl na adrese <http://www.egov.bg/> [21] spuštěn eGovernment portál, který

nabízí aktuální informace z oblasti veřejné správy, formuláře ke stažení a možnost využívat dostupné elektronické služby. V prosinci 2007 byl spuštěn protikorupční portál, jehož cílem je poskytnout občanům rychlý a anonymní způsob hlášení výskytu korupce. [31]

V lednu 2008 byl na adrese <http://www.brra.bg/> [138] zpřístupněn bulharský obchodní rejstřík, kde lze také najít návod jak založit firmu, související legislativu a formuláře ke stažení. Daňový portál pro elektronické podání daní je dostupný na adrese <http://www.nap.bg/> [73]. V březnu roku 2009 byl spuštěn Národní zdravotní portál, který kromě informací z oblasti zdravotnictví umožňuje i vstup (přes identifikátor uvedený na elektronické zdravotní kartě) do aplikace eLak, což je elektronická kniha s pacientovými zdravotními údaji. Od dubna 2009 lze všechny pohledávky vůči státu platit přes bulharskou platební bránu (Electronic Payments For Administrative Services). Od března 2010 jsou vydávány ePasy. [31]

Rumunsko

V březnu roku 2002 byl spuštěn elektronický systém pro zadávání veřejných zakázek – eLicítatie. V září roku 2003 byl na adrese <http://www.e-guvernare.ro/> [20] spuštěn eGovernment portál, kde lze získat informace o centrálních i lokálních orgánech veřejné správy, oficiální formuláře ke stažení a po registraci přístup k elektronickým službám (vstup pomocí digitálního certifikátu). V letech 2008 a 2009 byl tento portál upravován, především byly zpřístupňovány nové elektronické služby. V září roku 2006 spustilo Ministerstvo komunikací a informačních technologií Rumunska virtuální platební kancelář (Ghiseul Virtual de plăți, která je dostupná na adrese <http://www.ghiseul.ro/> [66]), kde mohou občané a podniky platit své pohledávky státu (daně, poplatky, pokuty apod.). Na konci prosince 2008 začalo Rumunsko vydávat ePasy, které obsahují jak fotografii vlastníka, tak otisky prstů. [45]

1.5 Portály a veřejná správa

Pojem portál se používá k označení webové prezentace, která slouží uživatelům jako vstupní stránka do nějaké problematiky. Portály umožňují rychlý přístup k velkému množství informací na jednom místě, nabízí aktuální novinky a různé formy vyhledávání informací. Častá je také možnost registrace a poskytování dalších doplňkových služeb (např. zasílání novinek na mobilní telefon, emailové schránky apod.).

Portál lze tedy obecně definovat jako bránu či vstupní bod uvozující nějakou problematiku. V případě portálů veřejné správy se jedná o bránu k informacím týkajících se právních předpisů a fungování veřejné správy a života v dané zemi.

Každá země EU přistupuje ke tvorbě a provozování portálu odlišně. Některé země se spokojí se stručným výčtem informací ve formě odkazů na související stránky. Jiné nabízí plně

interaktivní a aktualizované informace. Portály jednotlivých zemí EU nemusí mít podobnou strukturu nebo rozsah nabízených informací a služeb. Veřejná správa v každé zemi EU má svá specifika a proto existuje mezi portály značná rozdílnost. Rozdíly lze spatřovat i v názvech portálů, kromě názvu portál veřejné správy se lze setkat i s názvy eGovernment portál, občanský portál apod. Často se lze setkat také s portály, které jsou určeny pouze občanům nebo naopak jen podnikům a podnikatelským subjektům.

Portál s názvem EUROPA má i EU. Tento portál se nicméně zaměřuje na publikování základních informací, novinek a různých předpisů, které jsou v kompetenci EU. Lze ho nalézt na adrese <http://www.europa.eu/> [61] a je dostupný ve 23 jazycích.

Odkazy na portály veřejné správy v jednotlivých státech EU, které budou hodnocené v následující kapitole, byly získány z Portálu veřejné správy ČR, v sekci informace o EU [64], případně byly doplněny z nabídky oficiálního portálu EU – EUROPA portál, v sekci členské státy EU, kde je u každého členského státu taktéž odkaz na příslušný portál veřejné správy [65].

Podrobný popis struktury, funkcí a informací nabízených jednotlivými portály veřejné správy v zemích EU lze nalézt v příloze 7.

2 SOUČASNÝ STAV ELEKTRONIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY V ČR

Tato kapitola se zabývá především vývojem a současným stavem eGovernmentu v ČR. Část je také věnována hexagonu veřejné správy, Portálu veřejné správy ČR a dalším projektům. Nechybí ani výpis legislativy s elektronizací veřejné správy související.

2.1 eGovernment v ČR

Tato kapitola se zabývá vývojem a hlavně současným stavem elektronizace veřejné správy v ČR.

2.1.1 Počátky eGovernmentu v ČR

Do poloviny devadesátých let 20. století v ČR neexistovala ucelená koncepce politiky v oblasti informačních systémů (IS). Zlom nastal v roce 1996, kdy vznikl Úřad pro státní informační systém ČR (později byl přejmenován na Úřad pro veřejné IS a od roku 2003 se stal součástí Ministerstva informatiky ČR). Hlavním problémem bylo, že úřad neměl v zákonech stanoveny žádné kompetence. Situace se vyřešila až schválením zákona č. 365/2000 Sb. o ISVS [153].

Prvním úřadem vytvořeným dokumentem byla v 1. polovině roku 1998 Informační politika ČR: základy strategie [78], která se spíše, než konkrétními činnostmi, které by vedly k rozvoji eGovernmentu, zabývala samotným významem ICT a možnostmi jejich rozvoje ve společnosti. Usnesením vlády ČR ze dne 19. října 1998 č. 680 byl zřízen poradní orgán vlády – Rada vlády ČR pro státní informační politiku. [80]

V květnu 1999 vláda schválila dokument Státní informační politika – cesta k informační společnosti [126], který definoval 8 prioritních oblastí, jež pomohly k budování a rozvíjení informační společnosti, vytvoření předpokladů pro zlepšení kvality života jednotlivých občanů, zefektivnění státní správy a samosprávy a zkvalitnění podpory rozvoje podnikání.

Tyto oblasti byly [126]:

- informační gramotnost,
- informatizovaná demokracie,
- rozvoj ISVS,
- komunikační infrastruktura,
- důvěryhodnost a bezpečnost IS a ochrana osobních dat,
- elektronický obchod,
- transparentní ekonomické prostředí,
- informační společnost: stabilní a bezpečná.

Na Státní informační politiku krátce nato (v říjnu 1999) navázala Koncepce budování informačních systémů veřejné správy [82]. Rada vlády ČR pro státní informační politiku poté zpracovala Akční plán realizace Státní informační politiky do konce roku 2002 [3], který definoval časový harmonogram plnění vytyčených cílů.

Roku 2004 vláda schválila návrh Státní informační a komunikační politiky (eČesko 2006) [125], který byl připravený v souladu s evropskou strategií eEurope 2005.

Mezi 4 prioritní oblasti této koncepce patřily [125]:

- dostupné a bezpečné komunikační služby (vysokorychlostní připojení k internetu),
- informační vzdělanost (zvyšování počítačové gramotnosti obyvatelstva),
- moderní veřejné služby online,
- dynamické prostředí pro elektronické podnikání.

V červenci 2006 byl spuštěn Daňový portál České daňové správy (dnes dostupný na adrese <http://adisspr.mfcr.cz/> [15]), který slouží pro komunikaci s daňovou správou a k získávání informací z daňového řízení. Od 1. září 2006 jsou v ČR vydávány také ePasy, od dubna 2009 jsou na čipu uloženy i otisky prstů. V roce 2007 byla Rada vlády ČR pro státní informační politiku nahrazena Radou vlády pro informační společnost, která byla ustavena na základě usnesení vlády ČR ze dne 28. března 2007 č. 293. Poté, co bylo Ministerstvo informatiky ČR ke dni 31. května 2007 zrušeno, převzalo jeho kompetence Ministerstvo vnitra ČR. [33]

2.1.2 Současný stav eGovernmentu v ČR

V dubnu roku 2008 Rada vlády pro informační společnost schválila Strategii rozvoje služeb pro informační společnost na období 2008-2012 [128], která si klade za cíl změnit českou veřejnou správu takovým způsobem, aby byla občanovi plnohodnotným partnerem v moderní společnosti, využívající ICT pro svůj rozvoj a posílení konkurenceschopnosti.

Strategie si definuje pět prioritních oblastí k řešení [128]:

- základní registry veřejné správy, které spolu s organizační architekturou a technickým zázemím umožní propojení s ISVS a zabrání duplicitě dat,
- univerzální kontaktní místa (asistovaná i samoobslužná komunikace s veřejnou správou, portál veřejné správy ČR a jednotlivé agendové portály, systém datových schránek),
- zaručená a bezpečná elektronická komunikace mezi úřady i mezi občanem a úřadem,
- digitalizace datových fondů a jejich archivace,
- vlastní služby pro informační společnost, a to přednostně:

- zdravotnictví, důchodová péče, školství, zejména v oblasti elektronické karty uživatelů, tedy pojištěnců, žáků, studentů,
- veřejná správa v užším slova smyslu, zejména soudní, správní a daňové řízení, vedení elektronických spisů umožňujících jednoduché předávání agendy mezi jednotlivými orgány veřejné správy,
- správa aktiv státu a samospráv, zejména evidence majetku, rozpočtování, státní pokladna, nakládání s majetkem a penězi, veřejné zakázky, dotace.

Aby bylo zavádění eGovernmentu pro občany ČR transparentnější a jednotlivé termíny snáze pochopitelné, přišlo Ministerstvo vnitra ČR již v říjnu roku 2007 s projektem eGon. Ten spojuje aktuální kroky v oblasti elektronizace veřejné správy a demonstruje jejich provázanost. Lze tedy říci, že eGon je v přeneseném slova smyslu živý organismus, ve kterém vše souvisí se vším a fungování jednotlivých částí se navzájem podmiňuje.

Tento průvodce občana jeho cestou k veřejné správě je lidským tělem, jehož jednotlivé části jsou symbolem pro konkrétní oblasti elektronické veřejné správy, na které je kladen důraz. eGona tvoří čtyři základní části [27]:

- základních registry – mozek,
- komunikační infrastruktura – oběhová soustava,
- zákon o eGovernmentu – srdce,
- univerzální kontaktní místa – prsty.

2.1.2.1 Základní registry veřejné správy

Základní registry veřejné správy představují eGonův mozek. Ten má být centrálním místem, které zajistí efektivní fungování veřejné správy a tvoří paměť moderního eGovernmentu. ISVS v dnešní době používají roztráštěné evidence a mají problémy s časovou synchronizací jednotlivých aktualizací údajů, protože mezi sebou nespolečně pracují a nejsou dostatečně integrovány. To vše má za následek, že některé často užívané údaje obsažené v ISVS jsou [27]:

- získávány a vedeny duplicitně,
- nekonzistentní,
- nekvalitní z hlediska aktuálnosti, přesnosti a úplnosti.

Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech [151] (účinnost od 1. 7. 2010) definuje soustavu čtyř základních registrů, které pracují s referenčními údaji. Tyto údaje budou považovány za důvěryhodné (zodpovědnost editora za správnost referenčního údaje) a úřady již nebudou muset jejich správnost a platnost ověřovat. Údaje budou vedeny pouze na jednom místě, flexibilně a bezpečně aktualizované. Veškerá data budou sdílena Informačním systémem základních registrů.

V konečném důsledku základní registry nabídnou [27]:

- efektivní, vícenásobné využívání,
- zrychlení správních procesů,
- úsporu ve statním rozpočtu,
- celkové zjednodušení správy a údržby stávajících evidencí a IS.

Základní registry budou celkem čtyři, a to [27]:

- registr obyvatel – bude obsahovat referenční údaje o občanech ČR, o cizincích žijících v ČR a referenční údaje o jiných fyzických osobách s právy a povinnostmi v ČR,
- registr osob – bude obsahovat referenční údaje o právnických osobách, o podnikajících fyzických osobách a údaje o orgánech veřejné moci,
- registr územní identifikace a nemovitostí – bude obsahovat referenční údaje o územní identifikaci, o nemovitostech a adresách,
- registr práv a povinností – bude obsahovat referenční údaje o právních předpisech, o působnosti orgánů veřejné moci a údaje o právech a povinnostech osob.

Podle zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech [151] je lhůta k naplnění údajů do registrů 24 měsíců od účinnosti zákona, tzn., že registry budou naplněny a spuštěny k 1. 7. 2012.

V souvislosti s budováním základních registrů veřejné správy je třeba řešit i odpovídající bezpečný přístup do těchto registrů ze strany občanů. Občan by měl být vybaven odpovídajícím dokladem, který maximálně zjednoduší jeho jednání a zejména prokazování totožnosti při vyřizování záležitostí ve vztahu k veřejné správě. Pro naplnění tohoto cíle se předpokládá vydávání tzv. elektronického občanského průkazu, který by měl obsahovat čip, na kterém budou skryty údaje usnadňující jednání s úřady. [27]

2.1.2.2 Komunikační infrastruktura veřejné správy

Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS), neboli eGonova oběhová soustava, je jednotný systém technické, síťové, aplikační, bezpečnostní a organizační struktury související s hlasovou i datovou komunikací všech orgánů veřejné moci, ale i dalších subjektů mimo ní.

Klíčové je zjednodušení služeb veřejné správy pro občana jednak přenesením povinnosti shromažďovat a předkládat informace dostupné v různých informačních zdrojích státu z občana na orgány veřejné správy a jednak možností vyřídit různé agendy z jednoho místa. [27]

2.1.2.3 Legislativa

Bez potřebných zákonů nelze implementovat žádný z projektů a vytvoření právních předpisů tak stojí na úplném počátku zavádění jednotlivých částí moderní veřejné správy. eGovernment act (zákon o eGovernmentu) tvoří pomyslné eGonovo srdce a zavádí tři zásadní pojmy [27], [152]:

eDokument

Hlavním cílem je zrovnoprávnění elektronických a papírových dokumentů, což umožní autorizované konverze písemností z listinné do elektronické podoby a zpět.

eIdentita

Velmi důležitou část eGovernmentu tvoří elektronická identita, která si klade za cíl nabídnout občanům výrazné zvýšení ochrany soukromí pomocí bezvýznamového identifikátoru. Ten bude použit, namísto jména a rodného čísla (osobní údaje, nejednoznačné, nadužívané), k jednoznačné identifikaci uživatele v systému veřejné správy.

Datové schránky

Datová schránka zjednodušuje komunikaci s úřady a dalšími orgány veřejné moci. Schránky jsou povinné pro všechny orgány veřejné správy a pro všechny právnické osoby zapsané v obchodním rejstříku (schránka je automaticky bezplatně zřízena Ministerstvem vnitra ČR). Datovou schránku lze bezplatně zřídit na žádost každému občanovi ČR a každé podnikající fyzické osobě.

Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, jak zní celý název tohoto zákona, byl 19. 8. 2008 vyhlášen ve Sbírce zákonů jako zákon č. 300/2008 Sb. [152]. Účinnosti nabyl 1. července 2009.

2.1.2.4 Univerzální kontaktní místa

Český podací ověřovací informační národní terminál (Czech POINT), v přenesené symbolice prsty eGona, slouží ke zprostředkování kontaktu při komunikaci mezi občanem a státem. Czech POINT je asistovaným místem výkonu veřejné správy.

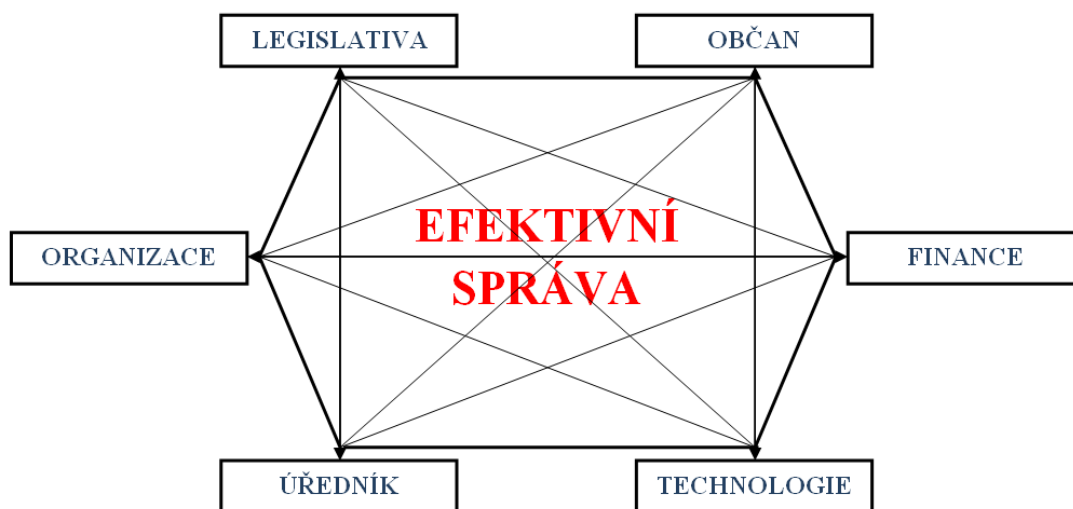
Každý člověk zde může získat informace o údajích, které o něm vede stát v centrálních registrech a IS. Jde o výpis z katastru nemovitostí, z obchodního, živnostenského, insolvenčního rejstříku, z rejstříku trestů a výpis z bodového hodnocení řidiče. Dále zde lze získat ověřený výstup ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů, který je veden Ministerstvem místního rozvoje ČR jako součást IS o veřejných zakázkách. V souvislosti s datovými schránkami slouží k podání žádosti o její zřízení či konverzi listinných dokumentů do datových zpráv a naopak. [27]

Jednotlivé Czech POINTy, budované od března roku 2007, postupem času vytvořily hustou síť po celé ČR. Ke dni 2. 3. 2010 existovalo 5498 kontaktních míst [13] na obecních a krajských úřadech, vybraných pracovištích České pošty, zastupitelských úřadech, kancelářích Hospodářské komory a také v kancelářích notářů. Czech POINTy jsou zřízeny i na některých ambasádách ČR ve světě.

2.2 Hexagon veřejné správy

Hexagon je hlavním symbolem realizace strategie Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby (Strategie realizace Smart Administration v období 2007-2015) [95], která má za úkol zefektivnit fungování veřejné správy a veřejných služeb a podpořit tím socioekonomický růst ČR a zvýšit kvalitu života občanů. Strategie využívá prostředků ze strukturálních fondů EU.

Hexagon, který je zachycen na obrázku 1, je symbolem nového pohledu na veřejnou správu v ČR. Jde o komplexní, koordinovaný a systematický přístup k organizaci a řízení veřejné správy, jež je potřeba chápat jako ucelený systém obsahující řadu prvků, a jehož jednotlivé funkce se vzájemně ovlivňují. Skládá se z 6 vrcholů, které jsou vzájemně provázány.



Obrázek 1: Hexagon veřejné správy. Zdroj: [95]

Nejdůležitějším prvkem hexagonu je občan neboli klient veřejné správy. Cílem efektivní veřejné správy je tak co nejvíce usnadnit občanům styk s úřady, zprůhlednit a zpříjemnit veřejnou správu a umožnit občanům podílet se na jejích rozhodnutích a kontrolovat její fungování. Opakem občana je úředník, představující základní stavební kámen veřejné správy. Na úředníky by mělo být nahlíženo všude stejně, musí být vyžadováno kvalitní a průběžné vzdělání a vysoká výkonnost. Kvalitní legislativa je základem dobře fungující veřejné správy. Legislativa by měla být co nejjednodušší a nejsrozumitelnější, a hlavně by měla být přijímána jen v případech, kdy je to nezbytně nutné, aby nezpůsobovala zbytečnou byrokratickou zátěž. [95]

Dalším důležitým aspektem fungování veřejné správy je organizace jejího výkonu. Zde platí nejdůležitější zásada fungování veřejné správy: obíhají informace, nikoliv občan, kdy je třeba hledat rovnováhu mezi přiblížením služeb k občanovi a efektivním vynakládáním veřejných prostředků. V otázce financí je vždy nutné maximálně efektivně a účinně vynaložit dostupné prostředky. Vše je zastřešeno využíváním a nasazováním nových technologií, které šetří tolik důležitý čas a peníze. [95]

2.3 Portál veřejné správy ČR

Portál veřejné správy ČR je od roku 2004 elektronická brána do veřejné správy v ČR. Vznikl na základě zákona č. 365/2000 Sb. [153]. Hlavním smyslem portálu je usnadnit občanům a firmám orientaci (informační část) a komunikaci (transakční část) s úřady veřejné správy prostřednictvím nabídky kvalitních, důvěryhodných a garantovaných informací. Portál veřejné správy je svým zaměřením určen pro širokou veřejnost, státní správu a samosprávu, státní i soukromé organizace včetně podnikatelů, živnostníků a cizinců. [33], [99]

Informační část portálu obsahuje tyto informace [99]:

- Adresář úřadů ČR:
 - Úřady veřejné správy – podle regionů a podle druhu.
 - Činnosti úřadů – vyhledávání.
- Zákony:
 - Zákony ČR – nové, vybrané předpisy.
 - Věstníky krajů.
 - EU – Smlouva o přistoupení k EU, směrnice EU.
- Postupy pro řešení životních situací.
- Online noviny Veřejné Správy.
- Obchodní věstník.
- Nestátní neziskové organizace.
- Evidence elektronických podatelů.
- Slovník nejčastěji používaných pojmů ve veřejné správě.
- Mapové služby – vyhledávání úřadu, tematické úlohy, vrstvy.
- Povinně zveřejňované informace a novinky z veřejné správy.
- Základní informace pro občana, podnikatele a cizince formou rolí (rozcestníku).
- Informace pro cizince dostupné v anglickém jazyce.

Transakční část portálu sloužící pro komunikaci s úřady nabízí [99]:

- Aplikace Podání slouží pro registraci uživatelů, kteří chtějí využívat elektronické služby poskytované veřejnou správou v ČR. Po registraci je možné zasílat a přijímat formuláře z úřadů veřejné správy s využitím identifikátoru uživatele nebo s využitím digitálního certifikátu.
- Komunikace s orgány veřejné správy může dále probíhat prostřednictvím webových formulářů (dostupné na příslušných webových stránkách úřadu veřejné správy) nebo prostřednictvím aplikací jiných dodavatelů (např. účetní a mzdové programy).

2.4 Další služby elektronické veřejné správy

Jak už bylo zmíněno v úvodu práce, veřejnou správu v ČR lze rozdělit na státní správu a územní samosprávu. Pro každou z těchto částí existuje v ČR i samostatný portál zabývající se danou problematikou.

Portál Státní správa

Portál je strukturován podobně jako Portál veřejné správy ČR s tím rozdílem, že funguje spíše jako rozcestník při hledání informací a kontaktů týkajících se státní správy. Lze zde najít např. adresář úřadů, kontaktní údaje, úřední hodiny, vyhledávání úřadu podle působnosti, důležité odkazy z oblastí veřejné správy apod. Toto vše je opět realizováno prostřednictvím jednotlivých sekcí (právo, práce, obchod, finance atd.) a vyhledávání. Více informací lze nalézt na adrese portálu <http://www.statnisprava.cz/> [127].

Elektronický portál územních samospráv

ePUSA je IS s aktuálními kontakty na orgány veřejné správy – kraje, obce a města, dostupný na adrese <http://www.epusa.cz/> [59]. Tento systém umožňuje vyhledat potřebné údaje podle různých kritérií. Registrovaní uživatelé mohou po přihlášení vybrané údaje o subjektech upravovat či doplňovat.

Cílem portálu je být jediným garantovaným zdrojem informací o subjektech samosprávy, a zamezit tak jejich duplicitnímu zjišťování orgány veřejné správy. Hlavním partnerem projektu ePUSA je portál Města a obce online. ePUSA spolupracuje také s Czech POINT. [96]

eObec

eObec je moderní, komplexní IS umožňující snadnou a efektivní elektronickou komunikaci mezi obcemi, městy, krajskými úřady, rozpočtovými a příspěvkovými organizacemi a především občany. Podporuje proces autorizace subjektů při elektronické komunikaci mezi žadateli (občané, firmy) na straně jedné a vyřizujícími (úřady) na straně druhé prostřednictvím elektronického podpisu a zabezpečuje důvěryhodnost elektronicky podepsaného dokumentu po celou dobu jeho povinné existence v organizaci. [6]

3 POUŽITELNOST

Tato kapitola se zabývá použitelností webových prezentací a metodami používanými při hodnocení použitelnosti. Konkrétní metoda bude poté v následující kapitole použita k porovnání a testování použitelnosti vybraných portálů veřejné správy v zemích EU. Pro potřeby této práce se termínem testující dále označuje autor práce, který připravoval a řídil proces testování. Jako hodnotitelé, případně dotazovaní jsou v práci označeny osoby, které prováděly testování.

Použitelnost je vymezena jako schopnost IS či softwarového produktu být srozumitelný, se snadno naučitelnou obsluhou, a atraktivní při používání za stanovených podmínek. Patří mezi charakteristiky kvality IS. [144]

Použitelnost lze tedy obecně definovat jako individuální schopnost uživatele posoudit, do jaké míry lze daný předmět používat a využívat pro stanovený cíl a za stanovených podmínek. Mezi podcharakteristiky použitelnosti patří naučitelnost, shoda v použitelnosti, srozumitelnost, provozovatelnost, efektivita, zapamatovatelnost, atraktivnost, chybovost a uspokojení. [144]

3.1 Použitelnost webových prezentací

Použitelnost webových prezentací vyjadřuje, jak snadno a intuitivně se uživatelům stránky používají, jak se na stránkách orientují, jak rychle najdou požadované informace, jak se na stránkách cítí a jak jsou pro ně přehledné a srozumitelné. Použitelná stránka zvyšuje spokojenost uživatelů a tím i šanci na úspěch celé webové prezentace. [115]

Dobře použitelné webové stránky jsou takové, kde se návštěvník cítí příjemně, pohybuje se intuitivně a rychle najde vše, co právě potřebuje. Nejdůležitějším faktorem v této kategorii je úroveň navigace na stránkách. Hlavním účelem navigace je nedopustit, aby se návštěvník při hlubším zanoření v prezentaci ztratil. Zároveň musí návštěvníkům umožnit jednoduše udělat to, co udělat potřebují a kvůli čemu stránky používají. [115]

Špatná použitelnost webových stránek má nepříznivý efekt na úspěch celé prezentace. Velmi často se stává, že návštěvníci se podívají pouze na úvodní stránku a webovou prezentaci opustí. Důsledkem špatné použitelnosti může být i značný odliv návštěvníků webové stránky a tím i finanční ztráta. [115]

3.2 Hodnocení použitelnosti

Hodnocení použitelnosti je technika používaná pro hodnocení reálného produktu prostřednictvím jeho testování uživateli. Použitelnost je tedy testována z důvodu získání informací o produktu.

Prioritním cílem hodnocení použitelnosti obecně je identifikace chyb či prohřešků proti použitelnosti, která je předpokladem pro jejich následné odstranění. Dalším cílem může být také

sběr údajů o uživateli a jejich spokojenosti s produktem nebo porovnání více různých verzí téhož produktu. [9]

Testování použitelnosti se dá provádět v jakémkoli životním cyklu produktu. Testy by se měly provádět opakovaně, vždy po napravení nedostatků testovaného produktu. Před samotným započítáním testování je tedy nutné zodpovědět několik základních otázek [9], [142]:

- co se bude testovat,
- jaký je cíl testování,
- jaká metoda bude použita,
- kdo bude testovat,
- kde se bude testovat,
- jaká data budou zaznamenávána a následně zpracována,
- kdo bude odpovědný za celý proces.

Mezi výhody testování použitelnosti lze zahrnout získávání informací o reálném využívání produktu uživatelem včetně podnětných připomínek pro jeho další vývoj, časovou nenáročnost, efektivnost a malou finanční náročnost (záleží na zvolené metodě). K nevýhodám je možné zařadit to, že uživatelské rozhraní musí být uzpůsobené k testování a i to, že testování nenabízí přímo řešení pro nalezené problémy. [9]

3.3 Metody hodnocení použitelnosti

Jednotlivé metody se liší časovou a finanční náročností, počtem hodnotitelů, fází vývoje produktu, ve které ji lze použít atd. Jelikož v další fázi práce budou testovány portály veřejné správy, tak obecné slovo produkt bude dále nahrazeno slovem webová prezentace. Každá webová prezentace by měla být automaticky vytvářena s ohledem na použitelnost. Ne všem chybám však může samotný tvůrce předejít. Proto je třeba použitelnost průběžně ověřovat, např. pomocí následujících metod [9], [122], [142]:

- Třídící karty (Card Sorting) – hodnotitelé musí dle svého názoru upořádat karty s jednotlivými položkami webové prezentace do skupin tak, aby jim dávaly smysl. Cílem je získat návod, jak navrhnout logickou strukturu webové prezentace.
- Kontextové rozhovory (Contextual Interviews) – v rámci této metody sleduje testující hodnotitele při práci (testování) v jeho vlastním prostředí. Rozhovory jsou tak více přirozené a realistické.
- Individuální rozhovory (Individual Interviews) – testující provádí rozhovor vždy s jedním hodnotitelem. Tyto rozhovory nezahrnují sledování hodnotitele při testování, touto metodou lze zhodnotit a upřesnit již získané výsledky.

- Heuristické hodnocení (Heuristic Evaluation) – použitelnost v tomto případě testuje odborník či malá skupina odborníků na použitelnost, kteří na základě svých znalostí a zkušeností kontrolují, zda webová prezentace splňuje požadované parametry, nazývané heuristiky.
- Pluralistický průchod (Pluralistic Walkthrough) – využívá skupinová setkání uživatelů a vývojářů, kteří podle předem připraveného scénáře procházejí a konzultují konkrétní prvky webové prezentace.
- Kontrola standardů (Standard Inspection) – expert v dané problematice kontroluje, zda je uživatelské rozhraní v souladu s příslušnými předpisy.
- Uživatelské testování (User Testing) – během testování používají webovou prezentaci běžní uživatelé a odborník na použitelnost zjišťuje pozorováním a dotazováním jejich problémy a dojmy. V úvodu jsou hodnotitelé seznámeni se seznamem úkolů, které mají provést. Během jejich vykonávání je testující sleduje a dělá si poznámky. Hodnotitel by měl při plnění úkolů komentovat postup své práce. Pro pozdější vyhodnocení výsledků je vhodné průběh testování zaznamenat (zvukový, obrazový záznam).
- Dotazníkové šetření (Questionnaires) – s využitím různých testů, anket a dotazníků. Principem dotazníkové metody je vytvoření soupisu otázek, které jsou distribuovány hodnotitelům. Dotazníky se od průzkumů liší v tom, že je sepsán seznam otázek, neprobíhají žádné rozhovory. Toto šetření vyžaduje větší úsilí ze strany hodnotitele na správnost vyplnění dotazníku. Samotné vyplnění dotazníku je obvykle rychlé, cenově nenáročné, nicméně je následně nutné zpracovat velké množství dat.
- Oční kamera (Eyetracking) – s využitím speciálního zařízení je sledována dráha zraku hodnotitele. Výstupem mohou být tzv. teplotní mapy (heatmaps), které představují graficky zvýrazněné plochy, kterým hodnotitelé na webové prezentaci věnují největší pozornost. Kromě metody sledování očí lze teplotní mapy sestavit i na základě sledování pohybu kurzoru myši hodnotitele.

Tento výčet samozřejmě není konečný. Podrobnější popis výše zmíněných metod a další používané metody lze nalézt např. v těchto zdrojích: [9], [122], [142].

4 POROVNÁNÍ PORTÁLŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY V ZEMÍCH EU

Tato kapitola se zabývá praktickým srovnáním portálů veřejné správy v jednotlivých zemích EU. V úvodu kapitoly proběhne srovnání, které má za cíl vybrat dále testované portály. Hlavní náplň kapitoly bude tvořit výběr vhodné metody hodnocení použitelnosti a její následná aplikace při testování vybraných portálů.

V závěru dojde k vyhodnocení výsledků a srovnání portálů, které bude tvořit podklad pro návrh modelu uživatelského rozhraní portálu veřejné správy zemí EU jako celku a pro modely vybraných elektronických služeb.

4.1 Prvotní porovnání portálů

V této části je nutné vyřadit z dalšího hodnocení portály, které nemohou být testovány z důvodu jazykové bariéry. Dalším důvodem je také to, že není časově a organizačně možné testovat všech 27 portálů.

Dále je nutné zmínit, že český a slovenský portál do další fáze postupují automaticky, protože největší překážkou při testování je jazyková bariéra, a proto lze předpokládat, že čeština a slovenština nebudou hodnotitelům činit problémy.

Stanovení předpokladů před porovnáváním

Předpokládá se, že do další fáze porovnávání by se neměly dostat portály, které nenabízí možnost přepnout portál do angličtiny. Také se předpokládá, že státy EU postoupivší do hlavní fáze testování budou rovnoměrně rozděleny, tzn., že by měly být zastoupeny jak vyspělé (např. Francie, Německo, Spojené království atd.), tak méně vyspělé členské státy (Polsko, Slovinsko, Kypr atd.) stejně jako zakládající státy EU i ty, které přistoupily v posledních letech. Státy lze na základě těchto podmínek rozdělit dle údajů uvedených v příloze 4.

Stanovení podmínek pro porovnání

Podmínky byly stanoveny s ohledem na hlavní fázi testování a hodnotitele, kteří budou testování provádět. Pro každého hodnotitele se tedy předpokládá znalost alespoň jednoho cizího jazyka (angličtiny), základy práce s počítačem a vyhledávání na internetu.

1. Existuje anglická verze portálu?
2. Existuje dělení podle témat nebo životních situací (všechny jazykové verze)?
3. Lze požadované informace získat z úvodní stránky bez nutnosti vyhledávání, např. přepnutím záložky či změnou role (všechny jazykové verze)?
4. Existuje možnost vyhledávání (pro anglickou verzi portálu)?

Podmínky pro vyhodnocení a postup do fáze testování

První podmínkou je odpověď ANO u první a druhé otázky. Druhou podmínkou je odpověď ANO u alespoň jedné z dalších dvou otázek. Výsledky jsou zachyceny v tabulce 3.

Tabulka 3: Vyhodnocení a výsledky první fáze porovnání. Zdroj: autor.

Název státu	Uniform Resource Locator (URL) portálu	1.	2.	3.	4.	Postupuje ?
<i>Belgie</i>	http://www.belgium.be/ [7]	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<i>Bulharsko</i>	http://www.government.bg/ [108]	ANO	NE	NE	NE	NE
<i>Dánsko</i>	http://www.borger.dk/ [8]	NE	ANO	ANO	NE	NE
<i>Estonsko</i>	http://www.eesti.ee/ [113]	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<i>Finsko</i>	http://www.suomi.fi/ [129]	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<i>Francie</i>	http://www.service-public.fr/ [117]	ANO	ANO	ANO	NE	ANO
<i>Irsko</i>	http://www.gov.ie/ [70]	ANO	NE	ANO	ANO	NE
<i>Itálie</i>	http://www.italia.gov.it/ [79]	NE	ANO	ANO	NE	NE
<i>Kypr</i>	http://www.cyprus.gov.cy/ [85]	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<i>Litva</i>	http://www.epaslaugos.lt/ [137]	ANO	NE	NE	ANO	NE
<i>Lotyšsko</i>	http://www.latvija.lv/ [88]	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<i>Lucembursko</i>	http://www.guichet.public.lu/ [72]	NE	ANO	ANO	NE	NE
<i>Maďarsko</i>	http://www.magyarorszag.hu/ [92]	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<i>Malta</i>	http://www.gov.mt/ [68]	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<i>Německo</i>	http://www.bund.de/ [10]	ANO	NE	NE	ANO	NE
<i>Nizozemsko</i>	http://www.rijksoverheid.nl/ [114]	ANO	NE	ANO	NE	NE
<i>Polsko</i>	http://www.poland.pl/ [110]	ANO	ANO	ANO	NE	ANO
<i>Portugalsko</i>	http://www.portaldocidadao.pt/ [112]	NE	NE	NE	NE	NE
<i>Rakousko</i>	http://www.help.gv.at/ [74]	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<i>Rumunsko</i>	http://www.e-guvernare.ro/ [20]	ANO	NE	ANO	ANO	NE
<i>Řecko</i>	http://www.ermis.gov.gr/ [60]	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<i>Slovinsko</i>	http://e-uprava.gov.si/ [18]	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<i>Spojené království</i>	http://www.direct.gov.uk/ [149]	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<i>Španělsko</i>	http://www.060.es/ [1]	NE	ANO	ANO	NE	NE
<i>Švédsko</i>	http://www.sweden.gov.se/ [136]	ANO	NE	NE	ANO	NE

Vyhodnocení první fáze

Do další fáze testování se dostalo 15 portálů veřejné správy členských států EU (13 portálů splnilo systém podmínek + český a slovenský portál prošly automaticky). Předpoklady stanovené pro tuto fázi byly potvrzeny a naplněny.

4.2 Výběr vhodné metody hodnocení použitelnosti

Jako základní kritéria pro výběr vhodné metody byla s ohledem na cíl práce stanovena:

1. minimální časová náročnost pro testujícího (týká se přípravy a průběhu vlastního testování, ne zpracování výsledků),
2. speciální vybavení (metoda, která nevyžaduje žádné speciální vybavení – počítač je považován za základní vybavení),
3. získání hodnotitelů (vzhledem k vysokému počtu testovaných portálů je nutné zajistit dostatek hodnotitelů – předpokládá se, že portály budou rozděleny do skupin, tzn., že každá skupina bude vyžadovat své vlastní hodnotitele),
4. znalosti hodnotitelů (základy práce s počítačem a vyhledávání na internetu, znalost anglického jazyka).

Tabulka 4 zachycuje vyhodnocení kritérií pro jednotlivé metody (popsané v kapitole 3.3). Cílem je vybrat nejvhodnější metodu pro testování portálů veřejné správy v zemích EU.

Tabulka 4: Vyhodnocení výběru metody pro testování použitelnosti. Zdroj: autor

Název metody	Kritérium 1	Kritérium 2	Kritérium 3	Kritérium 4
<i>Třídící karty</i>	nesplňuje	splňuje	splňuje	splňuje
<i>Kontextové rozhovory</i>	nesplňuje	splňuje	splňuje	splňuje
<i>Individuální rozhovory</i>	nesplňuje	splňuje	splňuje	splňuje
<i>Heuristické hodnocení</i>	splňuje	splňuje	nesplňuje	splňuje
<i>Pluralistický průchod</i>	splňuje	splňuje	nesplňuje	splňuje
<i>Kontrola standardů</i>	splňuje	splňuje	nesplňuje	splňuje
<i>Uživatelské testování</i>	nesplňuje	nesplňuje	splňuje	splňuje
<i>Dotazníkové šetření</i>	splňuje	splňuje	splňuje	splňuje
<i>Oční kamera</i>	nesplňuje	nesplňuje	splňuje	splňuje

Na základě studia dostupných materiálů, vyhodnocení kritérií, po konzultaci a doporučení od vedoucí práce bylo vybráno dotazníkové šetření.

Ostatní metody byly zamítnuty především z těchto důvodů [9], [142]:

- Metoda třídících karet stejně jako kontextové a individuální rozhovory jsou časově náročné na přípravu i vlastní průběh testování.
- Pro heuristické hodnocení jen nutné získat expertem vytvořené heuristiky. Expert by měl také provádět testování. Také by bylo nutné získat dostatek časově nevytížených expertů, což by byl dozajista problém.
- Pluralistický průchod vyžaduje přítomnost osob, které se podílely na vývoji testované webové prezentace, což je těžko zajistitelné.

- Kontrolu standardů nelze provést z toho důvodu, že portály byly vytvářeny v různém právním prostředí a za použití jiných standardů.
- Uživatelské testování by při tomto počtu portálů vyžadovalo nadměrnou časovou náročnost jak ze strany testujícího, tak hodnotitelů.
- Metodu očí kamery nelze použít, protože je časově náročná na přípravu a vyžaduje speciální vybavení.

Tabulka 5 zachycuje některé metody, jež se nejčastěji používají při testování použitelnosti s využitím dotazníků. V tabulce 5 je uveden i autor, rok vzniku a rozsah dané metody.

Tabulka 5: Metody používané při testování použitelnosti pomocí dotazníkového šetření. Zdroj: [109]

Zkratka	Metoda	Autor a vznik	Instituce	Rozsah
QUIS	Questionnaire for User Interface Satisfaction	Chin et al, 1988	Maryland	27 otázek
PUEU	Perceived Usefulness and Ease of Use	Davis, 1989	IBM	12 otázek
NAU	Nielsen's Attributes of Usability	Nielsen, 1993	Bellcore	5 atributů
NHE	Nielsen's Heuristic Evaluation	Nielsen, 1993	Bellcore	10 heuristik
CSUQ	Computer System Usability Questionnaire	Lewis, 1995	IBM	19 otázek
ASQ	After Scenario Questionnaire	Lewis, 1995	IBM	3 otázky
PHUE	Practical Heuristics for Usability Evaluation	Perlman, 1997	OSU	13 heuristik
PUTQ	Purdue Usability Testing Questionnaire	Lin et al, 1997	Purdue	100 otázek
USE	USE Questionnaire	Lund, 2001	Sapient	30 otázek

Vzhledem k charakteru a cílům práce (je nutné testovat 15 portálů a získat podklady pro návrh uživatelského rozhraní) byly vybrány tyto konkrétní metody: QUIS, NAU a ASQ.

4.3 Návrh a příprava hodnocení portálů veřejné správy v zemích EU

Tato kapitola se zabývá přípravou k vlastnímu testování použitelnosti. Na začátku je nutné definovat cíl testování, určit náplň a postup testování, vybrat hodnotitele, definovat otázky a určit konečnou strukturu dotazníku. Součástí této kapitoly je i popis pilotního testování.

4.3.1 Formulace zkoumaného problému a cíle testování

Na začátku každého testování je přesné určení zkoumaného problému a definování cíle, kterého má být dosaženo. Základním problémem portálů veřejné správy v zemích EU je hlavně rozdílné uživatelské rozhraní, tzn. struktura a uspořádání informací a základních ovládacích prvků na portálu, ale také rozdělení některých služeb veřejné správy mezi více portálů v rámci jednoho státu.

Mezi cíle testování patří:

- zjistit, zda se hodnotitel dokáže orientovat ve struktuře portálu,
- zda nalezne požadované informace,
- zda dokáže ovládat základní funkční prvky portálu jako např. přepnutí jazykové verze, přihlášení apod.,
- získat představy hodnotitelů pro návrh uživatelského rozhraní portálu veřejné správy EU jako celku.

Testováním bude hodnoceno jen snadno ovladatelné a přehledné uživatelské rozhraní. Cílem tohoto hodnocení naopak není to, jak navrhovat a realizovat postupy, jejichž cílem by bylo odstranění chyb nalezených při testování. Chyby, které budou odhaleny u jednotlivých portálů veřejné správy, budou brány v úvahu při návrhu uživatelského rozhraní, tzn., že by se ve výsledném návrhu neměly objevit.

4.3.2 Náplň testování

Náplní bude pouze ověření použitelnosti jednotlivých portálů a jejich funkčních prvků, tedy to, zda se hodnotitelé dokážou orientovat na jednotlivých webových prezentacích a najít potřebné informace. Součástí testování nebude nalezení jednotlivých portálů.

Sada typických akcí, které uživatelé provádějí na portálech veřejné správy, byla konzultována nejen s vedoucí práce, ale i s pracovníky veřejné správy. S ohledem na široký záběr testování (v této fázi jsou testovány portály z různých zemí EU, s různými zvyklostmi, kulturou, zákony atd.) je vybraná sada otázek bližší spíše poměrům ve střední Evropě. Nicméně autor předpokládá, že na výsledky by to nemělo mít vliv.

Testování bude zaměřeno především na úvodní strany jednotlivých portálů. Konkrétně na tyto základní oblasti:

- přepnutí jazykové verze,
- přihlášení ke službám portálu,
- orientace v menu,
- práce s vyhledáváním,
- sekce se životními situacemi,
- kontakt na orgány veřejné správy.

4.3.3 Postup testování

Sada úkolů prošla od začátku velkými změnami. Některé úkoly byly převzaty již z první fáze porovnání (jazyková verze), další byly doplněny po pilotní fázi testování použitelnosti. Testující osobně ověřil realizovatelnost všech úkolů na každém z testovaných portálů veřejné správy.

Před pilotním testováním bylo rozhodnuto, že každý hodnotitel dostane k testování tři portály veřejné správy zemí EU, aby celé testování použitelnosti a vyplnění otázek dotazníku trvalo maximálně 55 minut. Také bylo rozhodnuto, že čas bude měřen i pro jednotlivé portály tak, aby bylo možné porovnat časovou náročnost plnění jednotlivých úkolů. Pro každý portál bylo na začátku sestaveno 10 úkolů a přidány otázky metod QUIS, NAU a ASQ.

4.3.4 Výběr hodnotitelů

Součástí každého dotazníkové šetření je výběr hodnotitelů, kteří budou podrobena dotazování. Z časových a finančních důvodů není možné dotazovat se na názor všech občanů tvořících cílovou skupinu, tedy všech uživatelů služeb veřejné správy. Proto je dotazníkové šetření omezeno jen na vybraný vzorek hodnotitelů.

Podmínkou pro výběr hodnotitelů byla znalost anglického jazyka a základní počítačová gramotnost. Jelikož existovala možnost provést testování v prostorách Univerzity Pardubice, tak se hodnotiteli stali její studenti.

Konečný počet hodnotitelů nebyl na začátku testování omezen. Nicméně s větším počtem hodnotitelů je možné odhalit větší procento problémů v uživatelském rozhraní. Přední odborník na použitelnost Jakob Nielsen tvrdí, že více jak 80% chyb v použitelnosti odhalí 5 hodnotitelů. [104]

4.3.5 Úkoly a otázky pro hodnotitele

Zastoupeny jsou nejen otázky na ověření použitelnosti vybraných portálů, ale i otázky týkající se komunikace občana s orgány veřejné správy, eGovernmentu, elektronických služeb a otázky týkající se návrhu uživatelského rozhraní.

Sestavování dotazníku se řídilo zásadami pro tvorbu dotazníku, jež jsou popsány v příloze 5. Otázky byly seřazeny do logického sledu, od obecných otázek k odborným. Následuje popis jednotlivých otázek, včetně popisu toho, jaké informace chce autor jejich prostřednictvím získat.

Obecné otázky

Obecné otázky poskytují základní charakteristiky o jednotlivých hodnotitelích.

1. pohlaví,
2. věk,
3. vystudovaná střední škola,
4. obor a rok studia na Univerzitě Pardubice,
5. práce na počítači a vyhledávání informací na internetu,
6. jazykové znalosti.

Otázky o veřejné správě, eGovernmentu a elektronických službách

Otázky v testované oblasti zjišťují znalosti hodnotitelů o veřejné správě, eGovernmentu a elektronických službách.

1. znalost pojmu eGovernment,
2. znalost pojmu Czech POINT (je jednou z částí eGovernmentu v ČR),
3. preferovaná forma komunikace s úřady veřejné správy (cílem je zjistit, zda hodnotitelé dávají přednost osobní návštěvě, nebo elektronické komunikaci),
4. využívání online formulářů při komunikaci s veřejnou správou (tyto dokumenty jsou zdarma ke stažení na většině stránek měst, obcí a dalších orgánů veřejné správy, cílem je zjistit, zda hodnotitelé využívají této možnosti),
5. využívání elektronických služeb veřejné správy (cílem je zjistit míru využívání těchto služeb),
6. webové stránky využívané při hledání informací týkajících se veřejné správy (cílem je získat informace o tom, jaké webové stránky hodnotitelé využívají),
7. překážky při využívání elektronických služeb veřejné správy (cílem je zjistit důvody, které brání vyššímu využívání elektronických služeb),
8. nejzajímavější elektronické služby, které dosud neexistují v ČR (cílem této otázky je zjistit, které elektronické služby hodnotitelům v ČR nejvíce schází),
9. využívání dalších elektronických systémů (např. ePodatelna, eBanking, cílem je zjistit, jaké elektronické systémy hodnotitelé využívají).

Testování použitelnosti

Pro každý portál byla podle jeho specifík sestavena samostatná sada otázek. Tyto otázky byly nicméně tvořeny podle stejné šablony – nutné pro vzájemnou porovnatelnost jednotlivých portálů. Cílem těchto otázek je umožnit hodnotitelům vyzkoušet si jednotlivé funkční prvky portálu a seznámit se s prostředím, které budou hodnotit.

1. přepnutí jazykové verze u portálu,
2. nalezení kontaktu na provozovatele portálu,
3. vyhledávání podle zadaných kritérií,
4. přihlášení k elektronickým službám, které portál nabízí,
5. návrat zpět na úvodní stránku,
6. nalezení informací podle zadané životní situace,
7. zobrazení mapy stránek a s její pomocí nalezení zadaných informací,
8. nalezení odkazu na zadaný úřad veřejné správy.

Otázky metod QUIS, NAU a ASQ.

Otázky metody QUIS zjišťují spokojenost hodnotitelů s uživatelským rozhraním portálu a jsou rozděleny do pěti skupin: celková reakce na webovou prezentaci (skládá se z 6 otázek), uspořádání stránek (4 otázky), terminologie a poskytované informace (obsahuje 6 otázek), učení (6 otázek) a schopnosti webu (5 otázek). Každou odpověď na otázku lze zařadit na interval celých čísel 0-9. Cílem použití této metody je získat podklady pro návrh uživatelského rozhraní.

Metoda NAU se skládá z ohodnocení pěti atributů u dané webové prezentace: naučitelnost, výkonnost (efektivita), zapamatovatelnost, chyby (výskyt a přesnost) a subjektivní spokojenost. Cílem výběru této metody je získat základní charakteristiky konkrétních portálů.

Metoda ASQ se skládá z odpovědí na tři otázky: celkově jsem spokojen s náročností dokončení úkolů, celkově jsem spokojen s časovou náročností plnění úkolů a celkově jsem spokojen s informační podporou při plnění úkolů (náповěda, chybové zprávy, dokumentace). Otázky této metody se používají na závěr dotazníku. Cílem je zjistit spokojenost hodnotitelů s průběhem testování. Odpovědi na otázky metod NAU a ASQ lze zařadit na interval celých čísel 1-7. [109]

Otázky těchto metod byly položeny pro každý testovaný portál.

Otázky k návrhu uživatelského rozhraní

První čtyři otázky byly položeny pro každý testovaný portál, tzn., že k jedné otázce jsou tři odpovědi, jedna pro každý portál. Cílem informací získaných prostřednictvím těchto otázek je navrhnout takový model uživatelského rozhraní, který bude hodnotitelům nejvíce vyhovovat.

1. ohodnocení designu a grafiky hodnocených portálů,
2. přehlednost struktury a uspořádání informací na portálu,
3. vyhledávání informací na testovaných portálech – snadné nebo matoucí,
4. celkové ohodnocení testovaných portálů (na stupnici 1 až 5, kde 1 znamená nejlepší, 5 nejhorší),
5. další připomínky k testovaným portálům,
6. dostupnost každého portálu i v jiných cizích jazycích,
7. rozdělení informací do sekcí – občan, podnik a cizinec,
8. vyhledávání podle rolí – děti, studenti, pracující a senioři,
9. preference maximálně využitého prostoru úvodní stránky nebo hierarchie odkazů,
10. umístění ikony pro přihlášení ke službám portálu (umístění na stránce a velikost),
11. časté rolování po stránce dolů pro získání hledaných informací.

Kompletní dotazník včetně úplného znění všech otázek lze nalézt v příloze 6.

4.3.6 Struktura dotazníku

Každý portál bude testován sadou otázek vytištěných na papíře a poskytnutých na začátku testování každému hodnotiteli. Každý dotazník se skládá ze tří částí na devíti stranách. Na první a druhé straně jsou obecné otázky a otázky o veřejné správě, eGovernmentu a elektronických službách. Další pět stran obsahuje úkoly a otázky pro testování použitelnosti. Poslední strana je věnována otázkám, které se týkají návrhu uživatelského rozhraní.

Jelikož bylo nutné testovat 15 portálů a každý dotazník mohl obsahovat pouze 3 portály, bylo vytvořeno 5 verzí dotazníku. Jednotlivé verze se lišily pouze v té části, které obsahovala úkoly pro testování použitelnosti, které byly specifické pro každý portál. Autor vybral státy do jednotlivých verzí dotazníku na základě vlastního zhodnocení náročnosti testovaných portálů. Jejich pořadí bylo v rámci verzí měněno, aby se předešlo tomu, že se hodnotitelé na předchozích portálech naučí orientovat, a proto by jim testování následujících portálů trvalo kratší dobu. Dalším důvodem je také to, že pozornost hodnotitelů po delším testování klesá, což může mít taktéž vliv na výsledky testování.

4.3.7 Pilotní testování

Pilotní testování (předvýzkum) je očišťovací proces dotazníkového šetření, kdy vybraná skupina hodnotitelů provede veškeré kroky testování. Pomocí výsledků této fáze lze dodatečně upravovat znění a pořadí otázek, časovou náročnost apod.

V rámci předvýzkumu bylo zjišťováno, jak hodnotitelé rozumí jednotlivým otázkám, jak dlouho jim trvá vyplnění jednotlivých částí dotazníku, zda by do dotazníku doplnili další otázky a zda je návod k testování použitelnosti dostatečně srozumitelný. Účastníky pilotního testování se stalo 10 studentů 5. ročníku Fakulty ekonomicko-správní Univerzity Pardubice.

První fáze pilotního testování spočívala v předložení dotazníku s doplňujícími otázkami, kterých bylo celkem 12, a byly od ostatních barevně odlišeny. Druhá fáze probíhala tak, že testující s každým účastníkem pilotního testování prodiskutoval průběh testování a zapsal si jeho připomínky a návrhy.

Po vyhodnocení výsledků pilotního testování bylo rozhodnuto, že na vyplnění celého dotazníku bude stačit přibližně 45 minut. Znění některých otázek bylo upraveno, některé byly vyřazeny, jiné přidány. Byl stanoven jejich počet a konečné pořadí. Počet úkolů pro každý portál byl snížen z 10 na 8. Také byl podrobněji rozepsán návod pro průběh testování.

4.4 Průběh testování

Testování probíhalo v prostorách Univerzity Pardubice v prosinci 2009 a na začátku ledna 2010. Testování bylo nutné provést v co nejkratší době, protože hrozila možnost, že některý z portálů

bude během doby testování pozměněn (změněn design, struktura, přidány nové funkce nebo služby). Nicméně v průběhu testování k výraznějším změnám na portálech nedošlo. Portály byly v době testování samozřejmě aktualizovány, ale úkoly byly zadány tak, že na jejich splnění neměla aktualizace informací na jednotlivých portálech vliv.

Hodnotitelům byly na začátku rozdány dotazníky. Nejdříve hodnotitelé odpověděli na obecné a odborné otázky. Poté byl již používán počítač. Každý hodnotitel měl k dispozici vlastní počítač, poté co jeden hodnotitel s testováním skončil, mohl počítač použít další hodnotitel. Hodnotitelé měli před testováním k dispozici také instrukce o tom, že mají pracovat samostatně, testování je anonymní a jeho výsledky budou použity pouze jako vstupní data pro diplomovou práci. Dále, že budou testovat tři vybrané portály veřejné správy v zemích EU prostřednictvím 8 úkolů pro každý portál. Na začátku a na konci testování každého portálu bylo nutné zapsat přesný čas – ve formátu hodiny:minuty:sekundy. Jako výchozí prohlížeč byl vybrán Internet Explorer. Hodnotitelé byli také upozorněni na to, ať se nezdržují u jednoho úkolu. Když během 3 minut nenajdou odpověď, tak by měli přejít k dalšímu úkolu.

Testování spočívalo pouze v tom, aby hodnotitelé našli či vyzkoušeli to, co bylo zadáno v úkolech. Po splnění úkolů následovaly pro každý testovaný portál otázky metod QUIS, NAU a ASQ. Nakonec hodnotitelé odpověděli na otázky týkající se návrhu uživatelského rozhraní. Hodnotitelům bylo proto doporučeno nechat si otevřené úvodní stránky testovaných portálů i po skončení plnění úkolů.

4.5 Výsledky dotazování a testování použitelnosti

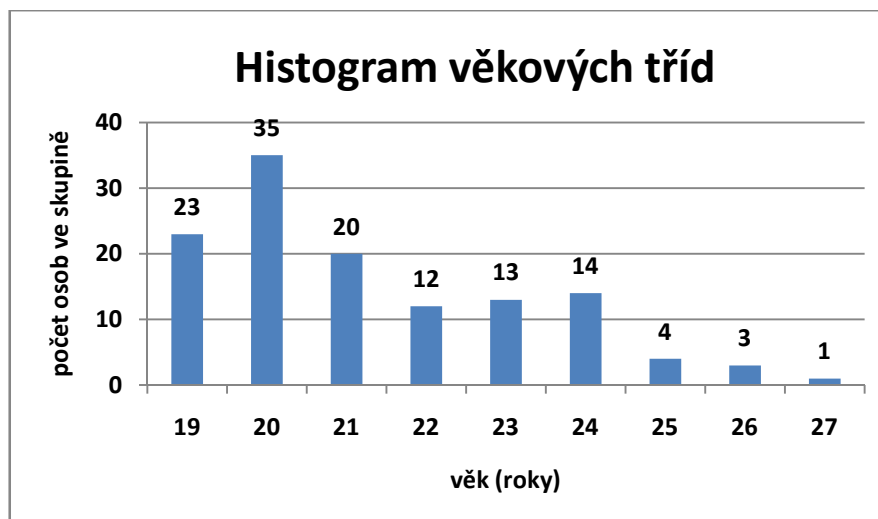
V této kapitole budou shrnuty jak výsledky obecných a odborných otázek a otázek týkajících se návrhu uživatelského rozhraní, tak výsledky testování použitelnosti a srovnání portálů.

Zpracování dat

Jelikož všechny výsledky byly zachyceny pouze na papíře, musely být nejdříve převedeny do elektronické podoby. Základní zpracování dat probíhalo v tabulkovém procesoru Microsoft Excel 2007, analýzy nad zpracovanými daty pak v programu Desktop Clementine verze 10.1.

4.5.1 Obecné a odborné otázky se zaměřením na eGovernment

Počet hodnotitelů byl 125, z toho 78 žen a 47 mužů. Průměrný věk činil 21,3 let, když minimální věk byl 19 let a maximální uvedený věk byl 27 let. Největší skupinu hodnotitelů tvořily osoby ve věku 20 let, kterých bylo 35. Četnosti rozdělení hodnotitelů do tříd podle věku jsou zachyceny v histogramu v grafu 1.



Graf 1: Histogram věkových tříd. Zdroj: autor.

Další položenou otázkou byla vystudovaná střední škola. Celkem 25 hodnotitelů uvedlo jako vystudovanou střední školu gymnázium, 54 obchodní školu a 46 nějaký typ odborné školy či učiliště. Všichni hodnotitelé byli také studenty programu Systémové inženýrství a informatika Univerzity Pardubice ve všech oborech a ročnících studia, které tento program nabízí. Konkrétní počty studentů v jednotlivých oborech a ročnících studia, které zahrnují bakalářské i navazující magisterské studium společně, zachycuje tabulka 6.

Tabulka 6: Obor a ročník studia hodnotitelů. Zdroj: autor.

Zkratka oboru	Počet studentů	Ročník studia	Počet studentů
<i>IBS</i>	7	<i>1.</i>	79
<i>IVS</i>	45	<i>2.</i>	14
<i>POJ</i>	7	<i>3.</i>	4
<i>RIM</i>	66	<i>4.</i>	3
		<i>5.</i>	25

Další otázka zjišťovala, jak často hodnotitelé pracují na počítači a vyhledávají informací na internetu. Mezi odpověďmi na tuto otázku se objevovaly pouze dvě varianty – 108 hodnotitelů uvedlo, že s počítačem pracuje denně a 17 uvedlo, že počítač využívá nepravidelně během týdne. Jako doplňující informaci k této otázce někteří uvedli, že nejčastěji využívají počítač o víkendu.

Jazykové znalosti hodnotitelů jsou také na dobré úrovni. V dotazníku bylo možné vybrat libovolný počet cizích jazyků, u kterých se hodnotitel domníval, že je ovládá. Maximální počet jazyků, a to tři, uvedlo 16 hodnotitelů. Dva jazyky ovládá 79 hodnotitelů a jeden cizí jazyk ovládá 30 osob. Téměř všichni hodnotitelé uvedli, že ovládají anglický jazyk (122), na druhém místě se umístila němčina (70) a na třetím francouzština (23 osob). Ostatní jazyky měly pouze

minimální zastoupení: ruština (12), španělština (6) a italština, portugalština a řečtina po jednom zastoupení.

Následující otázky se týkaly veřejné správy, elektronických služeb a eGovernmentu. První dvě otázky zjišťovaly znalost pojmů eGovernment a Czech POINT. Výsledky jsou v tabulce 7.

Tabulka 7: Znalost pojmů eGovernment a Czech POINT. Zdroj: autor

Název pojmu	Počet znalých hodnotitelů	Počet neznalých hodnotitelů
<i>eGovernment</i>	43	82
<i>Czech POINT</i>	90	35

Téměř dvoutřetinovou neznalost pojmu eGovernment lze přisoudit velkému počtu hodnotitelů, kteří studují vysokou školu prvním rokem, i když tento pojem by měli znát již ze střední školy nebo z médií. Toto potvrzuje i fakt, že mezi hodnotiteli, kteří uvedli, že studují ve 4. nebo 5. ročníku byla znalost pojmu eGovernment téměř 90 %. Pojem Czech POINT je naopak znám 75 % hodnotitelů. Z tohoto lze usuzovat, že hodnotitelé znají služby nabízené sítí těchto kontaktních center, případně již některé služby využili.

Další otázka zjišťovala, jakou komunikaci s úřady hodnotitelé upřednostňují. Pro osobní komunikaci se vyslovilo 81, pro elektronickou 42 a pro písemnou 2 dotázaní. Toto rozdělení se přibližně shoduje s rozdělením znalosti pojmu eGovernment, tedy elektronické veřejné správy. Lze předpokládat, že ti, kdo znají výhody elektronické veřejné správy, spíše upřednostňují elektronickou komunikaci (podle výsledků dotazování panuje shoda obou odpovědí asi v 83 %).

Mezi nejčastější webové stránky, kde hodnotitelé hledají informace týkající se veřejné správy, patří podle 88 hodnotitelů stránky města či obce, kde daná osoba žije. Na druhém místě se umístil Portál veřejné správy ČR, který uvedlo 36 dotazovaných. Jelikož bylo možné vybrat více možností (98 dotazovaných využívá jednu a 27 dvě z nabízených stránek), tak 5 osob uvedlo Portál ePUSA, 3 osoby také Portál státní správy a 20 jich uvedlo jinou možnost. Jednalo se především o vyhledávače (Google, dostupný na adrese <http://www.google.cz/> [67] a Seznam, dostupný na adrese <http://seznam.cz/> [120]). Z těchto výsledků je patrné, že kvalita, přehlednost a hlavně obsah oficiálních stránek měst a obcí se neustále zlepšuje a přibližuje potřebám těm, kdo zde hledají informace. Také se potvrdilo to, co je již dnes patrné u portálů veřejné správy v některých evropských státech. Portál veřejné správy slouží jako rozcestník, který sumarizuje odkazy na orgány veřejné správy, především na webové prezentace měst a obcí. Města a obce by totiž měla nejlépe znát potřeby svých občanů.

Formuláře volně dostupné ke stažení např. na Portálu veřejné správy ČR nebo stránkách měst a obcí využívá 52 hodnotitelů, 73 dotazovaných tyto formuláře doposud nepotřebovalo nebo

je pro ně jednodušší vyzvednout si je na příslušném úřadě. Pouze 23 hodnotitelů používá elektronické služby veřejné správy, 102 osob je zatím nepotřebuje využívat nebo neví, že takové služby existují. Toto je ostatně také jedna z překážek bránící širšímu využívání těchto služeb.

Zjištěním největších překážek pro využívání elektronických služeb se zabývala samostatná otázka. Každý hodnotitel byl požádán, aby vybral tři největší překážky z nabízených možností, případně doplnil vlastní odpověď, a seřadil je podle důležitosti. Výsledky jsou zachyceny v tabulce 8, kde překážka číslo 1 je z pohledu hodnotitele nejvýznamnější.

Tabulka 8: Překážky bránící širšímu využívání elektronických služeb veřejné správy. Zdroj: autor.

Název překážky	Překážka číslo 1	Překážka číslo 2	Překážka číslo 3	Výskyt celkem
<i>Nevědomost o existenci elektronických služeb.</i>	17	9	28	54
<i>Dotazovaný nemá přístup k internetu.</i>	0	0	9	9
<i>Preference osobního kontaktu s úředníkem.</i>	22	23	15	60
<i>Obavy ze zneužití osobních údajů.</i>	39	36	29	104
<i>Průběh vyřízení elektronické služby je složitý.</i>	20	38	20	78
<i>Cena certifikátu a jeho časové omezení.</i>	26	19	16	61
<i>Jiná.</i>	1	0	8	9

Největší překážkou z pohledu celkového výskytu je obava ze zneužití osobních údajů. Dále následuje obava, že používání a průběh vyřízení elektronické služby je složitý. Velký důraz na tuto překážku je způsoben především neznalostí toho, jak elektronické služby fungují. Následuje cena certifikátu a jeho časové omezení. Až na pátém místě se umístila nevědomost o existenci těchto služeb. Z tohoto lze usuzovat, že hodnotitelé vědí o existenci služeb, ale neví, jak fungují.

Nejdůležitější otázkou v této části dotazníku byla ta, která zjišťovala názor hodnotitelů na nejzajímavější elektronické služby, které doposud nefungují v ČR. Odpovědi dotazovaných jsou zachyceny v tabulce 9, kde služba číslo 1 je z pohledu hodnotitele nejzajímavější.

Tabulka 9: Nejzajímavější elektronické služby. Zdroj: autor.

Název	Služba číslo 1	Služba číslo 2	Služba číslo 3	Výskyt celkem
<i>eVolby.</i>	29	15	26	70
<i>eOvěření identity.</i>	7	15	23	45
<i>Online žádost o vydání osobních dokumentů.</i>	55	35	17	107
<i>Online registrace a odhlášení vozidla.</i>	25	33	29	87
<i>Online žádost o dávky státní sociální podpory.</i>	7	26	26	59
<i>Jiná.</i>	2	1	4	7

Nejvíce hodnotiteli byla zmíněna služba, která by umožňovala online žádost o vydání osobních dokumentů a online registrace a odhlášení vozidel. Z tohoto výběru lze usuzovat, že dotazovaní vybírali prakticky s ohledem na jejich věk a potřeby. Na třetím místě se umístily eVolby. Kromě nabízených služeb mohli hodnotitelé navrhnout i jiné služby. V odpovědích se objevila např. online žádost o stavební povolení, nahlášení změny trvalého bydliště nebo online rezervace na vybrané agendy městských a krajských odborů. Poslední službu už některé městské či krajské úřady v ČR zavedly.

Na poslední otázku týkající se využívání elektronických systémů celkem 109 hodnotitelů uvedlo, že využívá elektronické obchody, 95 eBanking a 51 eAukci. Jelikož bylo možné vybrat více systémů současně, tak 50 osob uvedlo, že využívá dva systémy, 42 tři, 30 jeden a 3 žádný elektronický systém.

4.5.2 Hodnocení použitelnosti a srovnání vybraných portálů

Vyhodnocení získaných výsledků je rozděleno do dvou částí. V první části budou prezentovány obecné výsledky testování a odpovědi na otázky definované autorem práce a následně budou představeny výsledky metod QUIS, NAU a ASQ.

Jako základní charakteristiky průběhu testování byly sledovány – průměrná délka testování jednoho portálu, průměrný počet bodů udělený testovanému portálu, bodové hodnocení portálu z hlediska grafiky a designu, struktury, uspořádání a vyhledávání informací. Průměrná známka pro portál slouží jako kontrolní atribut.

Pro každý portál byl sledovaný přesný čas ve formátu minuty:sekundy. Dále byl každý z osmi úkolů ohodnocen:

- 3 body, když byla odpověď hodnotitele ANO,
- 2 body, když byla ANO, po delší době (více jak 3 minuty),
- 1 bodem, když byla odpověď NE.

Každý portál tak mohl od jednoho hodnotitele získat maximálně 24 bodů. Podobně byly ohodnoceny i otázky týkající se grafiky a designu, struktury a uspořádání informací na portálu:

- 4 body za odpověď ANO,
- 3 body za odpověď – pouze některé části,
- 2 body za odpověď – mohlo to být lepší,
- 1 bod za odpověď NE.

Otázka týkající se vyhledávání informací na portálech byla vyhodnocena jako podíl počtu kladných odpovědí a počtu hodnotitelů, kteří testovali daný portál.

Průměrná doba, kterou hodnotitelé strávili plněním všech úkolů, byla 19 minut 26 sekund a průměrný počet bodů udělených za splněné úkoly byl 61 z celkových 72. Toto platí pro 3 portály, které byly testovány v rámci jedné verze dotazníku. Charakteristiky pro jednotlivé portály jsou zachyceny v tabulce 10.

Tabulka 10: Výsledky testování použitelnosti – základní charakteristiky. Zdroj: autor.

Portál	Průměrný čas testování [mm:ss]	Průměrné bodové hodnocení	Grafika a design	Struktura a uspořádání informací	Vyhledávání informací	Průměrná známka pro portál
<i>Belgie</i>	05:31	21,28	3,36	3,48	0,80	1,96
<i>ČR</i>	06:15	21,36	3,36	3,24	0,84	1,72
<i>Estonsko</i>	04:58	21,28	2,88	3,36	0,84	2,32
<i>Finsko</i>	05:27	21,40	2,76	3,52	0,88	2,08
<i>Francie</i>	07:32	18,08	2,88	2,00	0,24	3,40
<i>Kypr</i>	07:28	18,12	2,08	1,92	0,36	3,68
<i>Lotyšsko</i>	05:43	21,36	2,68	3,20	0,88	2,44
<i>Mad'arsko</i>	05:45	20,72	2,72	2,76	0,64	2,60
<i>Malta</i>	06:36	18,72	2,80	2,48	0,32	3,12
<i>Polsko</i>	07:04	20,68	2,80	3,20	0,72	2,40
<i>Rakousko</i>	05:32	21,84	3,40	3,44	0,88	2,16
<i>Řecko</i>	07:42	19,44	2,92	2,80	0,52	2,80
<i>Slovensko</i>	07:58	21,72	2,64	2,88	0,72	2,72
<i>Slovinsko</i>	06:47	19,96	3,12	3,04	0,60	2,60
<i>Spojené království</i>	06:39	21,00	3,08	2,96	0,80	2,40

Nejrychleji byl otestován portál veřejné správy Estonska (necelých 5 minut) následovaný skupinou s podobným časem, již tvoří Finsko, Belgie a Rakousko. Nejdéle, průměrně 8 minut, trvalo hodnotitelům otestovat slovenský portál. Tento portál byl ale naopak na druhém místě, co se týká míry splnění úkolů. Podobné umístění zaznamenal i český portál. Jedním z důvodů tohoto relativního nesouladu je to, že největší překážkou testování u většiny hodnotitelů byla jazyková bariéra. To se také projevilo u portálů, jejichž anglická verze nabízí jen minimum informací a přesnější informace je nutné hledat v národním jazyce – typickým příkladem je Francie. Testování tohoto portálu trvalo více jak 7 a půl minuty a s nízkou mírou splnění úkolů.

Jako portál s nejlepší grafikou a designem byl vybrán rakouský portál veřejné správy, těsně následovaný portálem Belgie, ČR a Slovinska. Rakouský portál zaujal především kombinací

červené s bílou, která je patrná i u českého portálu. Barvy a design u většiny portálů souvisely s národními barvami toho konkrétního státu.

Uspořádání informací a struktura portálu je podle hodnotitelů nejpřehlednější u portálů veřejné správy Finska, Belgie a Rakouska. Nejlepší vyhledávání informací nabízí portály Finska, Lotyšska a Rakouska. Důležité bylo nejenom umístění a výraznost vyhledávacího pole a u něj nápis vyhledávání (search u anglické verze portálu), ale také možnost vyhledávání podle témat, rolí nebo počátečních písmem. Toto vše umožňuje právě finský portál veřejné správy.

Podle tabulky 10 bylo sestaveno konečné průměrné pořadí jednotlivých států. Pokud měly státy u jednotlivých základních charakteristik stejné hodnoty, bylo jim uděleno průměrné pořadí. Kontrolní otázkou tomuto pořadí pak byla průměrná známka udělená testovanému portálu. Ta by se měla shodovat s celkovým konečným pořadím. Důvodem tohoto porovnání je ověření toho, zda hodnotitelé svědomitě a pravdivě vyplňovali položené otázky. Podle konečného průměrného pořadí se na prvních místech umístily – Rakousko (nejlepší), Finsko, Belgie, ČR a Estonsko. Na základě průměrné udělené známky bylo pořadí následující – ČR, Belgie, Finsko, Rakousko a Estonsko. Lze tedy říci, že hodnotitelé pracovali svědomitě, obě pořadí se přibližně shodují.

Další částí testování použitelnosti bylo vyplnění odpovědí na otázky metod QUIS, NAU a ASQ. Výsledky pro jednotlivé portály jsou zachyceny v tabulce 11. Jelikož se metoda QUIS skládá z 27 otázek, tak pro potřeby dalšího zpracování byly jednotlivé otázky zprůměrovány do skupin (viz kapitola 4.3.5 a popis této metody). Celkem bylo získáno 13 atributů. Vždy se jedná o průměry bodových odpovědí hodnotitelů, kteří testovali daný portál. Následuje jejich popis, tak jak jsou zachyceny v tabulce 11:

1. QUIS – celková reakce na webovou prezentaci,
2. QUIS – uspořádání stránek,
3. QUIS – terminologie a poskytované informace,
4. QUIS – učení,
5. QUIS – schopnosti webu,
6. NAU – naučitelnost,
7. NAU – výkonnost (efektivita),
8. NAU – zapamatovatelnost,
9. NAU – chyby (přesnost),
10. NAU – subjektivní spokojenost,
11. ASQ – jsem spokojen s náročností dokončení úkolů,
12. ASQ – jsem spokojen s časovou náročností plnění úkolů,
13. ASQ – jsem spokojen s informační podporou při plnění úkolů (náповěda apod.).

Tabulka 11: Výsledky testování použitelnosti – metody QUIS, NAU a ASQ. Zdroj: autor

Portál	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.
<i>Belgie</i>	5,84	6,77	5,58	6,91	6,74	4,92	3,88	4,85	5,16	5,28	4,36	4,60	3,52
<i>ČR</i>	6,14	6,65	6,33	7,61	6,12	5,04	4,04	5,14	5,52	5,16	4,08	4,68	3,72
<i>Estonsko</i>	5,75	6,33	6,12	7,20	6,23	4,84	3,96	4,72	4,96	4,92	4,56	4,76	3,84
<i>Finsko</i>	7,03	7,56	6,43	7,34	6,88	5,36	4,12	5,09	5,20	5,60	4,48	4,92	3,68
<i>Francie</i>	4,74	5,42	3,45	4,71	3,34	2,88	3,16	3,22	3,12	2,88	3,04	2,88	3,24
<i>Kypr</i>	4,28	4,82	3,84	3,34	3,12	3,08	2,96	3,02	2,96	2,76	2,72	2,64	2,96
<i>Lotyšsko</i>	5,71	6,35	5,44	6,19	4,82	4,24	3,24	3,95	3,68	3,52	4,16	4,32	3,48
<i>Maďarsko</i>	5,44	5,95	4,91	5,48	4,95	4,16	3,36	4,14	3,76	3,76	4,12	4,16	3,56
<i>Malta</i>	4,91	5,45	4,24	4,11	4,98	3,20	3,04	3,36	3,04	3,16	3,96	2,92	3,08
<i>Polsko</i>	5,29	6,12	5,12	5,56	4,83	4,16	3,52	3,67	3,56	4,24	3,64	3,36	2,88
<i>Rakousko</i>	7,24	7,11	6,22	6,12	7,65	5,32	4,24	4,98	5,28	5,76	4,32	4,88	3,64
<i>Řecko</i>	5,12	5,68	4,91	5,24	4,94	3,96	3,44	3,78	3,36	4,52	3,68	3,60	3,20
<i>Slovensko</i>	6,03	5,82	6,08	5,34	4,72	4,24	3,68	4,22	3,44	4,68	3,80	3,52	3,68
<i>Slovinsko</i>	5,26	6,08	5,82	6,11	5,28	3,84	3,24	4,16	2,96	4,32	3,88	4,12	3,44
<i>Spojené království</i>	5,69	5,92	5,44	5,82	4,54	3,68	3,36	4,01	3,08	4,24	3,80	4,04	3,12

Metodou QUIS bylo zjištěno, že nejlépe jsou hodnoceny portály ČR, Finska a Rakouska. Hodnotitelé označili tyto portály za přehledné, srozumitelné a moderní. Naučit se používat tyto portály bylo snadné, funkční prvky byly dobře označené a při vyhledávání informací nenastaly žádné problémy. Orientace ve struktuře portálu byla také dobře hodnocena u Belgie, Estonska a Lotyšska. Z dalších portálů lze zmínit francouzský a kyperský, u kterých se hodnotitelé shodli, že nejsou vhodné pro všechny typy uživatelů, obzvláště pro začátečníky. Orientace na těchto portálech byla označena za matoucí, používat je bylo obtížné a nápověda či rady v případě problémů byly nedostačující. Ostatní portály dosáhly v jednotlivých otázkách metody QUIS průměrných výsledků.

Metodou NAU se potvrdily informace získané předchozí metodou. Naučitelnost u portálů Belgie, ČR, Estonsko, Finska a Rakouska je velmi dobrá, stejně jako jejich výkonnost a přesnost.

Metoda ASQ zjišťovala zpětnou vazbu od hodnotitelů na řešené úkoly. Hodnotitelé byli spokojeni s náročností nutnou pro dokončení úkolů u portálů Belgie, Estonska, Finska, Lotyšska, Maďarska a Rakouska. Stejně tak byli u těchto portálů spokojeni s časovou náročností pro plnění úkolů. Naopak nespokojeni byli při plnění úkolů na portálech Francie, Kypru, Malty a Polska.

Zpracování výsledků metodou shlukové analýzy

Jako vstup byla použita data z tabulek 10 a 11, která byla spojena do jedné datové matice. Data bylo nejdříve nutné upravit pro vstup do programu, tzn. vytvořit datovou matici a uložit do

formátu comma-separated values (csv) – hodnoty oddělené čárkami (probíhalo v MS Excel 2007). Poté byla datová matice načtena do programu Desktop Clementine 10.1 a byly provedeny základní vstupní operace (kontrola dat, změna datových typů apod.). Dále následovala shluková analýza – nejdříve byl použit uzel Kohonen (učení bez učitele), pro určení nejvhodnějšího počtu shluků do kterých se bude dále shlukovat pomocí algoritmu K-Means. Jako nejvhodnější byly nakonec určeny 4 shluky.

Při vlastním shlukování byl nejmenší důraz kladen na kritéria: grafika a design, QUIS – terminologie a poskytované informace a také NAU – výkonnost (efektivita), které algoritmus vyhodnotil jako nedůležité pro určení členů shluků. Výsledky shlukové analýzy včetně rozdělení států do skupin a jejich společné znaky jsou zachyceny v tabulce 12.

Tabulka 12: Výsledky shlukové analýzy. Zdroj: autor

Shluk	Státy	Společné znaky
<i>Shluk 1</i>	Belgie, ČR, Estonsko, Finsko, Rakousko.	<ul style="list-style-type: none"> • skupina je poměrně kompaktní, pouze v průměrném času potřebném k otestování portálu vybočuje ČR, • vysoké průměrné bodové hodnocení, • přehledné uspořádání informací a struktura portálu, • moderní design a funkce, • spokojenost s náročností dokončení úkolů, • spokojenost s informační podporou při plnění úkolů, • velmi dobrá průměrná známka.
<i>Shluk 2</i>	Francie, Kypr, Malta.	<ul style="list-style-type: none"> • špatné vyhledávání informací, • nepřehledná struktura a uspořádání informací, • nespokojenost s náročností dokončení úkolů, • nespokojenost s informační podporou při plnění úkolů, • dlouhá průměrná doba testování, • velmi špatná průměrná známka.
<i>Shluk 3</i>	Polsko, Slovensko, Řecko.	<ul style="list-style-type: none"> • dlouhá průměrná doba testování, • ale naopak dobré vyhledávání informací na portálu, • přehledná struktura a uspořádání informací (kromě Řecka, které v této oblasti dosáhlo podprůměrných výsledků), • mírná nespokojenost s časovou náročností při plnění úkolů, • u Polska také nespokojenost s informační podporou při plnění úkolů.
<i>Shluk 4</i>	Lotyšsko, Maďarsko, Slovinsko, Spojené království.	<ul style="list-style-type: none"> • dlouhá průměrná doba testování jednoho portálu, • ale naopak dobrá grafika a design, • přehledné uspořádání informací a struktura portálu, • spokojenost s náročností při plnění úkolů, • snadné vyhledávání, • ale špatná průměrná známka.

Skupina států ve shluku 1 je ve všech sledovaných charakteristikách nejlepší. Tyto státy se také řadí mezi nejvyspělejší v oblasti eGovernmentu. Lze tedy tvrdit, že portál veřejné správy je jednou z důležitých částí eGovernmentu a je mu také věnována patřičná pozornost.

4.5.3 Uživatelské rozhraní

Odpovědi na následující otázky budou v kapitole 5 zohledněny při navrhování uživatelského rozhraní. Odpovědi hodnotitelů na první 4 položené otázky jsou zachyceny v tabulce 13.

Tabulka 13: Otázky k návrhu uživatelského rozhraní. Zdroj: autor.

Název otázky	ANO	NE
<i>Dostupnost portálu veřejné správy i v jiných jazycích.</i>	125	0
<i>Existence sekcí – občan, podnikatel, cizinec.</i>	110	15
<i>Vyhledávání podle rolí – děti, studenti, pracující, senioři.</i>	68	57
<i>Neustálé rolování po stránce dolů – vyhovuje.</i>	39	86

Na základě výsledků v tabulce 13 lze pro navrhovaný model použít tyto závěry – portál by měl být určitě dostupný i v jiných jazycích, především v angličtině. Jako vhodné se jeví i členění informací podle různých sekcí tak, aby uživatel co nejrychleji našel požadované informace. Za základní lze považovat členění informací pro občana, podnik či podnikatele a cizince. Dělení dle rolí (děti, studenti, pracující, senioři apod.) je vhodnější spíše pro portál, který je zaměřen jen na občany. Hodnotitelům také nevyhovuje neustále rolování po stránce dolů a ti co uvedli, že jim to vyhovuje, tak většinou doplnili poznámku, že to nepovažují za významný problém.

Dále následovala otázka, která se zabývala uspořádáním a množstvím informací na úvodní stránce portálu. Téměř tři čtvrtiny hodnotitelů (87 osob) upřednostňují několik odkazů na úvodní straně, které je přesměrují dál (např. rozdělení podle témat životních situací). Tato otázka se týká jen úvodní strany, protože je to první, co uživatel stránky vidí a musí se na ní zorientovat. Na dalších úrovních webové prezentace skrytých pod odkazy na úvodní stránce by už mělo být tolik informací, kolik jich uživatel může potřebovat. Další hodnotitelé informace přímo vyhledávají. Ostatním 23 hodnotitelům nevádí velké množství informací na úvodní stránce, případně jsou schopni se na dané webové prezentaci rychle zorientovat a najít to, co potřebují.

Poslední otázka zjišťovala názor hodnotitelů na umístění ikony pro přihlášení ke službám portálu. Ikonu by většina z nich umístila do pravého horního rohu s tím, že ikona by měla být reprezentována výraznou barvou a také písemným označením její funkce (login u anglické verze portálu). Velikost by měla být přibližně 2 x 2 cm.

4.6 Chyby v použitelnosti

Následující chyby byly nejčastěji nalezeny u testovaných portálů. U každé chyby je uveden také konkrétní portál, kde byla chyba nalezena. Mezi nejčastější chyby v použitelnosti patří:

- jiná struktura a uspořádání informací u jednotlivých jazykových verzí – některé sekce úplně chybí, názvy sekcí sice jsou přeloženy do vybraného jazyka, nicméně informace v nich již ne apod. (Belgie, ČR, Francie, Lotyšsko, Maďarsko, Rakousko, Řecko, Slovinsko, Spojené království),
- nevýrazné ikony přepínání jazyků a přihlášení ke službám portálů (ČR, Kypr, Malta),
- chybějící odkaz Home – logo stránek také není odkazem na úvodní stránku (Finsko, Maďarsko),
- nevhodně zvolená forma navigace a její umístění (Kypr),
- důležitost jednotlivých objektů na stránce není dostatečně vizuálně odlišená – týká se především velikosti písma a ikon (Kypr, Maďarsko, Řecko),
- nevhodně zvolená grafika – barvy nesmí být příliš výrazné a převyšovat tak vlastní informační hodnotu webové prezentace (Estonsko, Francie),
- nevhodně umístěné či nevýrazné menu (Belgie, Kypr, Maďarsko, Malta, Řecko),
- špatně označené a nevhodně umístěné okno pro vyhledávání – v dotazníku se často vyskytovala odpověď, že hodnotitelé informace přímo vyhledávají (Kypr, Lotyšsko, Polsko, Řecko).

4.7 Zhodnocení použité metody a postupu testování použitelnosti

Dotazníkové šetření se s ohledem na cíl práce ukázalo jako vhodné, nicméně někteří hodnotitelé nebyli bez přímého dozoru dostatečně soustředění. Testující byl osobně přítomen v několika skupinách, kde probíhalo testování použitelnosti, proto mohl získat další důležité informace sledováním hodnotitelů při práci. Testující nicméně do testování nezasahoval.

Závěrem lze říci, že tato metoda není náročná na čas ani na finanční prostředky (náklady na papír, na kterém byly dotazníky distribuovány, jsou minimální). Velkou pozornost je nutné věnovat sestavení dotazníku tak, aby hodnotitelé vždy rozuměli pokládaným otázkám a věděli, jak mají postupovat při testování použitelnosti.

5 NÁVRHY MODELŮ

Tato kapitola se v první části zabývá teoretickým úvodem k návrhu uživatelského rozhraní, poté následuje definování cíle a využití modelu a nakonec konkrétní návrh modelu rozhraní. Druhá část kapitoly se věnuje modelům elektronických služeb, jejich cílům, využití, popisu a interakcí s portálem veřejné správy zemí EU jako celku.

Tato kapitola se zabývá pouze jednou z fází modelování a to návrhem. Jako analýza pro tyto návrhy slouží výstupy kapitoly 4. Implementace již není náplní této práce.

5.1 Procesní modelování

Vymezení pojmu model je ve všeobecném významu značně nejednotné, nicméně většina definic se shoduje v tom, že model je účelově zjednodušené zobrazení nějakého reálného či abstraktního objektu. Složitost modelu by neměla překročit možnosti kapacity lidského mozku, ale zároveň by měla dostatečně popisovat realitu. [14]

Modelování zahrnuje lidské činnosti, v nichž vystupuje model a vždy sleduje snahu usnadnit dosažení cíle, který si člověk (lidé) vytýčil. Podstatou modelování ve smyslu výzkumné techniky je náhrada zkoumaného systému jeho modelem, jejímž cílem je získat pomocí pokusů s modelem informaci o původním zkoumaném systému. [14]

Proces lze definovat jako souhrn činností, transformující souhrn vstupů na souhrn výstupů (přidanou hodnotu), pro jiné lidi nebo procesy, používající k tomu lidi a nástroje. Každý proces má jeden jasně vymezený začátek, určitý počet kroků uprostřed a jasně vymezený konec (může jich být více). [116]

Procesní modelování je postup pro zjištění informací o fungování procesu (procesů), pro znázornění vazeb mezi procesy, které umožní vytvořit představu o tom, jak proces funguje. Výsledkem tohoto postupu je tvorba procesního modelu. Tento model je abstrakcí skutečného procesu a slouží k určitému účelu, tzn., že do modelu jsou zahrnuty pouze ty aspekty, které jsou relevantní vzhledem k tomuto účelu. [116]

V oblasti procesního modelování existuje celá řada metodik, jako např.: metoda Business System Planning (BSP), metoda Architecture of Integrated Information Systems (ARIS), standard Business Process Modeling Notation (BPMN), standard Integration DEFinition (IDEF) a standard Unified Modeling Language (UML).

5.2 Standard UML

Unifikovaný modelovací jazyk UML je definován standardizační skupinou Object Management Group. Prostřednictvím sady různých typů diagramů umožňuje znázornit jak návrh systému

včetně prvků jako jsou stavy, aktivity, procesy, systémové funkce, tak realizační komponenty, z nichž se výsledný systém skládá, jako jsou příkazy programovacích jazyků, databázová schémata, programové komponenty a definice programových balíčků. UML není programovací jazyk, jedná se o symbolický jazyk založený na vizualizaci. [116]

V UML existují modely a diagramy jako jejich grafické vyjádření. Počet se mění, protože některé diagramy zanikají (nebo se přejmenovávají) a také s dalšími verzemi standardu UML vznikají nové diagramy. Přehled a význam diagramů v UML [116], [131]:

- Diagram tříd a objektů (class diagram) – popisuje statickou strukturu systému, znázorňuje datové struktury a operace u objektů a vztahy mezi objekty. Znázorňuje datový model systému od konceptuální úrovně až po implementaci.
- Diagram komponent (component diagram) – popisuje rozdělení systému na funkční celky (komponenty) a definuje náplň jednotlivých komponent a jejich vztahy.
- Diagram kompozitní struktury (composite structure diagram) – slouží pro statické modelování složitých (složených) prvků a jejich vztahů k okolí.
- Diagram nasazení (deployment diagram) – popisuje konkrétní umístění funkčních celků (komponent) ve výpočetních uzlech IS.
- Diagram aktivit (activity diagram) – popisuje průběh procesu nebo činností.
- Stavový diagram (state machine) – popisuje všechny stavy, v nichž se může daný objekt nebo systém nacházet včetně přechodů mezi nimi.
- Diagram případů užití (use case diagram) – popisuje možné případy použití systému vyvolané událostmi, na které musí systém reagovat. Podstatou případů užití je přesné zachycení funkčnosti, která bude budoucím systémem pokryta.
- Sekvenční diagram (sequence diagram) – zachycuje časovou sekvenci interakce mezi objekty tříd při určité činnosti v systému.
- Komunikační diagram (communication diagram) – zachycuje komunikaci objektů.
- Přehled interakcí (interaction overview diagram) – umožňuje sloučit do jednoho diagramu informace z diagramů aktivit, komunikačního a sekvenčního diagramu.
- Časový diagram (timing diagram) – modeluje změny stavů nebo atributů objektů v čase.

UML nástroj (UML tool) je softwarová aplikace, která podporuje tvorbu některých nebo všech diagramů standardu UML. Může podporovat také jiné standardy a metody sloužící pro modelování procesů. Existují různé komerční i nekomerční nástroje, mezi nekomerční lze zařadit – ArgoUML, DiaCze nebo Violet UML Editor.

5.3 Návrh uživatelského rozhraní

Součástí návrhu každé webové prezentace je i návrh uživatelského rozhraní. Při jeho navrhování je kladen důraz především na budoucího uživatele, tzv. user centered design.

Uživatelé jsou tedy na prvním místě, a tvůrci webových prezentací a služeb se jim snaží vycházet vstříc. Stránky by měly být přehledné (logická struktura navigace), graficky zajímavé, obsahovat vazby pomocí odkazů, navigační prvky, neměla by chybět nápověda a popis práce se stránkou, možnost kontaktu a zpětné vazby. Aby se toho dosáhlo, měli by být k návrhu přizváni uživatelé, aby se aktivně podíleli na jejich vzniku, především co se týká uživatelského rozhraní.

5.3.1 Přístupnost webových prezentací

Portály, webové prezentace a všechny IS jsou vytvářeny a provozovány především pro uživatele. Z tohoto důvodu je nutné tyto systémy vytvářet s ohledem na pravidla přístupnosti.

Přístupnost vyjadřuje míru, s jakou dokážou s webovou stránkou pracovat různě omezení uživatelé. Za přístupnost webových prezentací lze tedy považovat jejich snadné používání, kdy uživateli nejsou při užívání kladeny překážky.

Existuje mnoho metodik, které přesně specifikují zásady tvorby přístupných webových prezentací. Většina metodik je založena na pravidlech. Při jejich splnění se dá o dané webové prezentaci tvrdit, že je přístupná.

V prostředí ČR to jsou to Pravidla přístupného webu [133], která jsou součástí novely zákona č. 365/2000 Sb. o ISVS [153]. Ve světě je to např. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) [148], kterou vytvořila skupina Web Accessibility Initiative (WAI) spadající pod World wide web consortium (W3C). V současné době je platná verze WCAG 2.0, která podobu oficiálního doporučení W3C dostala 11. 12. 2008. [147]

5.3.2 Zásady návrhu použitelného uživatelského rozhraní

Uživatelské rozhraní je to nejdůležitější, s čím běžný uživatel při vyhledávání informací na internetu spolupracuje. Proto musí být navrženo s co největším důrazem na potřeby koncového uživatele. Uživatelské rozhraní by mělo podle Jakoba Nielsena splňovat tyto požadavky [103]:

- Viditelnost stavu systému – systém by měl vždy informovat uživatele o tom, co se právě děje, pomocí vhodné zpětné vazby v přiměřené lhůtě.
- Vztah mezi systémem a reálným světem – systém by měl hovořit jazykem potenciálních uživatelů, pomocí slov, frází a pojmů známých uživatelům. Informace by se také uživateli měly zobrazovat v přirozeném a logickém pořadí.

- Uživatelské ovládání a svoboda – uživatelé si často volí některé funkce systému omylem, a tak je nutné, aby systém nabízel možnosti vpřed a zpět bez nucení uživatele do složitého dialogu se systémem.
- Konzistence a standardy – uživatelé by neměli mít pochyby a nejasnosti v tom, zda různá slova, situace, funkce nebo akce znamenají stejnou věc. Při návrhu by se mělo postupovat podle standardů.
- Prevence proti chybám – lepší než chybové zprávy upozorňující na nastalou chybu je navrhnout takové uživatelské rozhraní, které bude těmto chybám v maximální míře předcházet.
- Lepší vidět, než hledat – dobře navržené uživatelské rozhraní by mělo minimalizovat nároky na paměť uživatele především v případě nutnosti pamatovat si předchozí akce. Návod k použití či práce se systémem by proto měl být na viditelném místě, případně by měl být uživatel schopen potřebné informace rychle najít.
- Flexibilita a efektivnost používání – uživatelské rozhraní by mělo být přizpůsobeno jak začínajícím, tak pokročilým uživatelům. Z tohoto důvodu je vhodné do systému přidat prvky, které zkušeným uživatelům umožní zrychlení práce.
- Estetický a minimalistický design – dialogy by neměly obsahovat informace, které jsou irelevantní nebo třeba jen zřídka potřebné. Každá další informace, která je v dialogu navíc, jen znesnadňuje orientaci a tím i práci uživatele.
- Pomoc uživatelům – všechny chybové zprávy by měly být vyjádřeny v jednoduchém přirozeném jazyce (nikoliv v kódech), měly by přesně definovat problém a navrhnout další postup a řešení.
- Náповěda a dokumentace – ačkoliv je lepší, když je systém možné využívat i bez dokumentace, vždy je nezbytné mít přesnou a přehlednou náповědu a dokumentaci. Každá informace by měla být snadno k nalezení a nabídnou uživateli rychlý a stručný postup řešení.

5.3.3 Prostředí pro fungování jednotlivých modelů

Před začátkem návrhu uživatelského rozhraní a modelování jednotlivých elektronických služeb je nutné nadefinovat základní prostředí a podmínky, ve kterých by měly dané modely fungovat.

- Právní omezení – průběh vyřízení jednotlivých elektronických služeb není omezován žádnými v současnosti platnými právními předpisy, a to jak úrovni EU, tak na národní úrovni jednotlivých členských států.

- eIdentifikace – každý občan EU disponuje unikátním identifikátorem – čipovou eID kartou, která obsahuje základní údaje o jejím vlastníkovi, včetně údajů biometrických a také digitální fotografii.
- Bezpečnost komunikace a výměny informací – zajištěna kvalifikovaným digitálním certifikátem, tzn., že ke komunikaci s orgány veřejné správy lze použít pouze vybrané certifikáty, které splňují definované podmínky (certifikační autorita, kryptografické algoritmy a jejich parametry atd.). Certifikát je uložen na eID kartě. Pro jeho užívání je nutné mít čtečku čipových karet. Každý občan EU má také přidělené své unikátní identifikační číslo – využívá se v případě, že občan nevlastní digitální certifikát.
- Soustava registrů – na úrovni EU funguje vzájemně propojená soustava základních registrů s údaji, které souvisí s výkonem funkcí veřejné správy. Pro potřeby této práce stačí uvažovat registr obyvatel EU a registr vozidel EU.
- Portál veřejné správy EU – pracuje na principu klient-server, uživatel pracuje přes uživatelské rozhraní, aplikační logika portálu a prostor pro uložení dat jsou uloženy na serverech – pro potřeby této práce bude toto vše dále označováno jako systém.

5.3.4 Cíl modelu uživatelského rozhraní

Cílem je navrhnout takový model uživatelského rozhraní, který by měl reprezentovat ty nejlepší návrhy použité u jednotlivých portálů veřejné správy v zemích EU, zároveň by měl obsahovat připomínky hodnotitelů a také se vyvarovat chyb, které byly na testovaných portálech objeveny. Cílem naopak není implementace tohoto uživatelského rozhraní.

Níže navržený model uživatelského rozhraní by mohl být implementován ve vhodném programovacím jazyce nebo by mohl být použit jako vzor, který by mohl být dále modifikován. Model by mohl nalézt využití nejenom jako rozhraní portálu veřejné správy, ale mohl by být po úpravách použit jako vzor uživatelského rozhraní libovolné webové prezentace.

5.3.5 Model uživatelského rozhraní

Návrh modelu uživatelského rozhraní vychází v první řadě z výsledků dotazníkového šetření, a to konkrétně závěrečné části, která po otestování použitelnosti zadaných portálů zjišťovala zpětnou vazbu na jednotlivá uživatelská rozhraní. Dále byly zohledněny výsledky obecných otázek věnovaných návrhu uživatelského rozhraní, které byly taktéž součástí dotazníku.

Tento model by měl sloužit jako návrh uživatelského rozhraní pro portál veřejné správy zemí EU jako celku. Cílem této práce není navrhnout a implementovat kompletní portál, ale jen navrhnout jeho uživatelské rozhraní a prostřednictvím diagramu případů užití určit jeho hlavní funkce tak, aby byla zajištěna interakce s vybranými elektronickými službami, jež by měly být

na portálu přístupné. Model je navrhnut pouze pro úvodní stránku portálu, nicméně i v dalších úrovních by měl mít portál stejnou strukturu a uspořádání základních ovládacích prvků.

Samotný model musí být navržen s ohledem na potenciální uživatele tohoto portálu, tzn., že na webové prezentace jednotlivých orgánů veřejné správy jsou kladeny jiné požadavky než např. na zpravodajské a další tematicky zaměřené portály. Od stránek veřejné správy očekávají uživatelé především informační hodnotu. Na těchto stránkách by se neměla vyskytovat žádná reklama, která nesouvisí s výkonem veřejné správy. Grafické provedení taktéž není nejdůležitější položkou návrhu uživatelského rozhraní, nicméně mělo by být vhodně zvolené (u testovaných portálů byly preferovány národní barvy) a neodvádět pozornost od obsahu. Nadbytek animací a reklam práci s webovou prezentací zpomaluje a snižuje její přehlednost. V popředí zájmu je také požadavek na vzájemné propojení stránek orgánů veřejné správy, což znamená, že odkazy na související stránky by měly být výrazné.

Model uživatelského rozhraní na obrázku 2 je rozdělen do sekcí s ohledem na rozmístění a uspořádání jednotlivých prvků na úvodní stránce v prostoru prohlížeče. Pod obrázkem 2 pak následuje popis jednotlivých částí modelu.



Obrázek 2: Model uživatelského rozhraní. Zdroj: autor

Prvním důležitým prvkem, který bylo nutné vzít do úvahy, je umístění portálu do prostoru webového prohlížeče. Portály veřejné správy zemí EU neměly jednotné umístění. Nejčastěji se vyskytovalo umístění na celou plochu prohlížeče, doleva nebo do středu s různými odstupy zleva a zprava.

Model je umístěn do středu plochy prohlížeče, nalevo a napravo s odsazením 10 % šířky prohlížeče. Prázdný prostor je nutné zakomponovat do okolního prostoru, např. vhodně zvolenou barvou (bílá se jeví jako nevhodná) nebo horní a dolní lištou přes celou délku prohlížeče.

Dále je nutné zmínit, že tento návrh uživatelského rozhraní by měl být pro nejpoužívanější typy prohlížečů optimalizován tak, aby nebylo nutné zobrazované informace rolovat směrem dolů. Odpadne tak možnost nechtěného přehlédnutí důležitých informací.

Model výsledného uživatelského rozhraní se skládá ze tří sekcí. Sekce 1 (horizontální) je umístěná v horní části modelu a zajišťuje základní uživatelské nastavení po vstupu na stránku a obsahuje hlavní nabídku (menu). Následuje sekce 2 (vertikální) obsahující základní informační nabídku, která zabírá plochu 65 % šířky modelu. Poslední sekce 3 (také vertikální) je umístěna napravo a zabírá 35 % šířky modelu.

V levé části sekce 1 je umístěn název portálu, který je zároveň odkazem na úvodní stránku, a menu (hlavní nabídka), které obsahuje odkaz pro návrat na úvodní stránku (home) – označen výraznou ikonou i popisem, legislativu a adresář kontaktů na jednotlivé orgány veřejné správy. V pravé části této sekce se nachází ikony pro přepnutí jazykové verze (základní verze by měla být anglická), ikona pro zvětšení a ikona pro zmenšení velikosti písma na portálu a nakonec nejdůležitější ikona pro přihlášení ke službám portálu (obsahuje i textový popis a je výrazně odlišena od ostatních prvků této sekce). Jako nejvhodnější barvy pro zvýraznění se jeví červená nebo oranžová. Portál by měl obsahovat i informace o tom, jak ho používat a orientovat se na něm. K tomuto slouží mapa stránek, kontakt na provozovatele portálu a nápověda, které jsou umístěny v pravé horní části sekce 1.

V levé části modelu (sekce 2) je hlavní sekce vyhrazená pro členění témat podle životních situací, když ke každé životní situaci v modelu by měla být dostupná elektronická služba nebo formulář ke stažení. Součástí je i část pro zobrazení informací podle uživatelských rolí – občan, cizinec, podnik a orgán veřejné správy. Na úvod se tato sekce načítá bez určení role – jsou zobrazeny informace pro všechny role společně. Role cizince je určena pro osoby, které nemají trvalé bydliště v některém z členských států EU. Navrhované uživatelské rozhraní slouží pro EU jako celek, tedy jako občan je chápán každý z obyvatel všech 27 států. Tato sekce ještě obsahuje pět pro každou roli nejvyhledávanějších životních situací.

Poslední sekce 3 je určena pro vyhledávání – fulltextové i rozšířené, tzn. v rámci životních situací, elektronických služeb, formulářů a také v tématech podle počátečních písmen (A-Z). Vyhledávací pole by mělo být zřetelně označené (ikona a popis), lze přidat i návod, jak hledat. Dále sekce obsahuje aktuální novinky (10 posledních novinek s jejich krátkým popisem a přímý vstup do archivu novinek) a odkazy na další stránky veřejné správy. V první řadě by zde měly být odkazy na národní portály veřejné správy jednotlivých členských zemí a dále na nadnárodní orgány EU.

Pro další úroveň portálu platí: sekce 1 by měla být ve všech úrovních stejná. V sekci 2 by se měly zobrazovat informace k vybranému tématu. Navíc by měla přibýt informace o tom, v jaké úrovni portálu se uživatel nachází (formou hypertextových odkazů na předcházející úroveň). V sekci 3 by mělo zůstat pole pro vyhledávání, v části novinek a odkazů by se měly zobrazovat informace, které se vztahují k tématu v sekci 2.

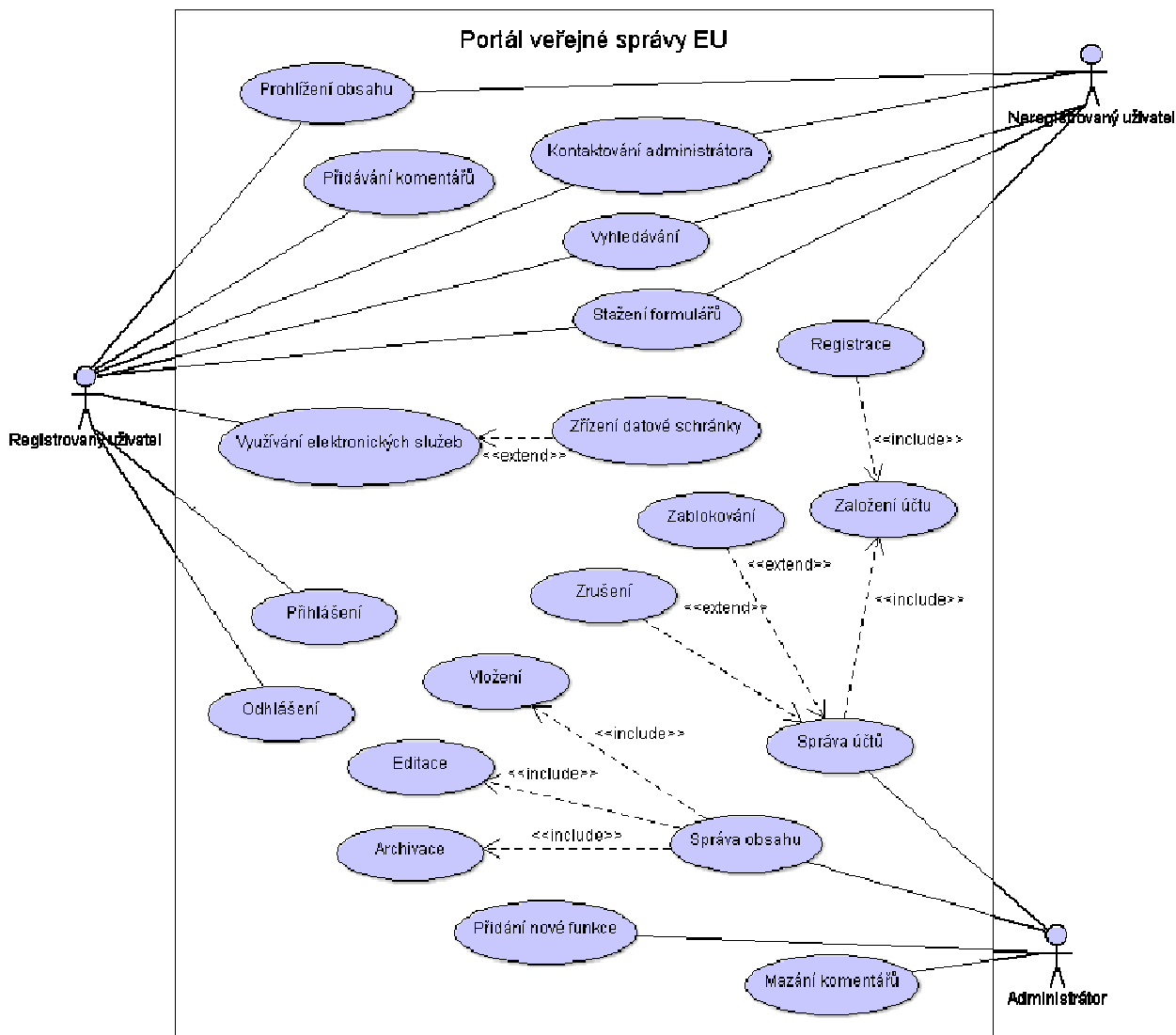
5.4 Vybrané elektronické služby

Cílem této kapitoly je navrhnout modely, které budou grafickým zobrazením procesů vyřizování vybraných elektronických služeb. Za účelem zajištění interakce mezi těmito službami a výše navrženým uživatelským rozhraní budou nejprve popsány jednotlivé případy užití portálu.

Pro určení funkcí portálu veřejné správy EU a pro modelování elektronických služeb byl použit modelovací jazyk UML. Důvodem výběru bylo především to, že součástí tohoto jazyka je přímo diagram případů užití a diagram aktivit. Jako nástroj byl zvolen program ArgoUML, který je volně dostupný ke stažení.

Diagram případů užití portálu

Všechny případy užití portálu jsou dostupné právě přes uživatelské rozhraní. Na obrázku 3 na následující straně jsou zachyceny jednotlivé funkce, které by měl portál nabízet. Při užívání portálu může uživatel vystupovat ve dvou rolích: neregistrovaný a registrovaný uživatel. Hlavní rozdíl mezi oběma rolemi je v možnosti využívání služeb dostupných po registraci a přihlášení do portálu. Třetí role je určena pro administrátora, který má taková oprávnění a povinnosti, aby zajistil fungování portálu.



Obrázek 3: Diagram případů užití portálu veřejné správy EU. Zdroj: autor.

Vzhledem k náplni této práce bude dále podrobně popsán pouze scénář jednoho případu užití, a to registrace, která je nutná pro přístup k využívání elektronických služeb portálu.

Registrace nutná pro využívání služeb portálu je proces, na jehož začátku stojí požadavek neregistrovaného uživatele o registraci a na konci má tento již registrovaný uživatel možnost využívat elektronické služby (např. elektronická podání, prostředky pro komunikaci s orgány veřejné správy – datová schránka atd.), které jsou na portálu dostupné jen po přihlášení. Scénář procesu registrace je zachycen v tabulce 14.

Tabulka 14: Příklad užití – registrace ke službám portálu. Zdroj: autor.

Název:	Registrace ke službám portálu.		
Aktéři:	Administrátor (A), systém (S), uživatel (U).		
Popis:	Občan členského státu EU chce mít přístup k elektronickým službám.		
Vstupy:	Být občanem některého členského státu EU, eID karta.		
Výstupy:	Heslo pro přihlášení, přístup k elektronickým službám.		
Spouštěcí událost:	Požadavek (nutnost) využívat elektronické služby.		
Hlavní scénář:	Akce	Název	Aktér
	1.	Vstup do registrační sekce.	U
	2.	Seznámení s podmínkami využívání služeb portálu.	U
	3.	Vyplnění údajů.	U
	4.	Odeslání údajů.	U
	5.	Kontrola úplnosti vyplnění.	S
	6.	Ověření identity uživatele v registru obyvatel EU.	S
	7.	Založení účtu.	A
	8.	Vygenerování hesla a odeslání na email.	S
	9.	Přihlášení ke službám portálu a změna hesla.	U

Na začátku musí neregistrovaný uživatel vstoupit do registrační sekce portálu a vyplnit základní formulář. Zde zadá své jméno, příjmení, adresu trvalého bydliště včetně názvu státu a kontaktní email. Poté vyplněný formulář odešle. Systém následně zkontroluje úplnost vyplnění údajů a ověří identitu uživatele kontrolou údajů z registru obyvatel EU. Po kladné kontrole je administrátorem vytvořen účet a odeslán potvrzovací email s jednorázovým heslem. Uživatel se následně rozhodne, zda se přihlásí za pomoci unikátního identifikačního čísla, anebo s pomocí kvalifikovaného digitálního certifikátu. Do účtu lze vstoupit pomocí obou možností, nicméně za účelem využívání dostupných elektronických služeb je nutné mít digitální certifikát. Jednorázové heslo si musí uživatel při prvním přihlášení změnit, jinak nemůže využívat nabízené služby.

5.4.1 Cíl modelů elektronických služeb

Vyřízení služeb z oblasti veřejné správy plně elektronickou cestou stále není v některých zemích EU možné. Jedná se především o státy střední a východní Evropy. Proto je nutné věnovat tématu elektronizace těchto služeb zvýšenou pozornost, jelikož elektronické služby šetří čas i náklady.

Nicméně i když bude možné většinu agend orgánů veřejné správy vůči občanům vyřídit elektronicky, tak se vždy najdou situace, kdy bude osobní návštěva příslušného úřadu nutná, např. v případě vyzvednutí eID karty, registračních značek k vozidlu apod.

Cílem modelů je zachytit průběh vyřizování vybraných služeb v elektronické podobě, a to bez dlouhého čekání a zároveň bezpečně. Tyto modely by zároveň měly sloužit jako návod, jak při elektronizaci služeb veřejné správy postupovat. Modely jsou navrženy bez ohledu na platnou legislativu.

5.4.2 Modely elektronických služeb

Na základě výsledků dotazníkového šetření byly vybrány tyto elektronické služby:

- žádost o vydání osobních dokumentů,
- registrace a odhlášení vozidla.

Celkem tedy budou popsány tři elektronické služby – registrace a odhlášení vozidla budou modelovány samostatně. Průběh každé bude vizualizován pomocí diagramu aktivit.

5.4.2.1 Žádost o vydání osobních dokumentů

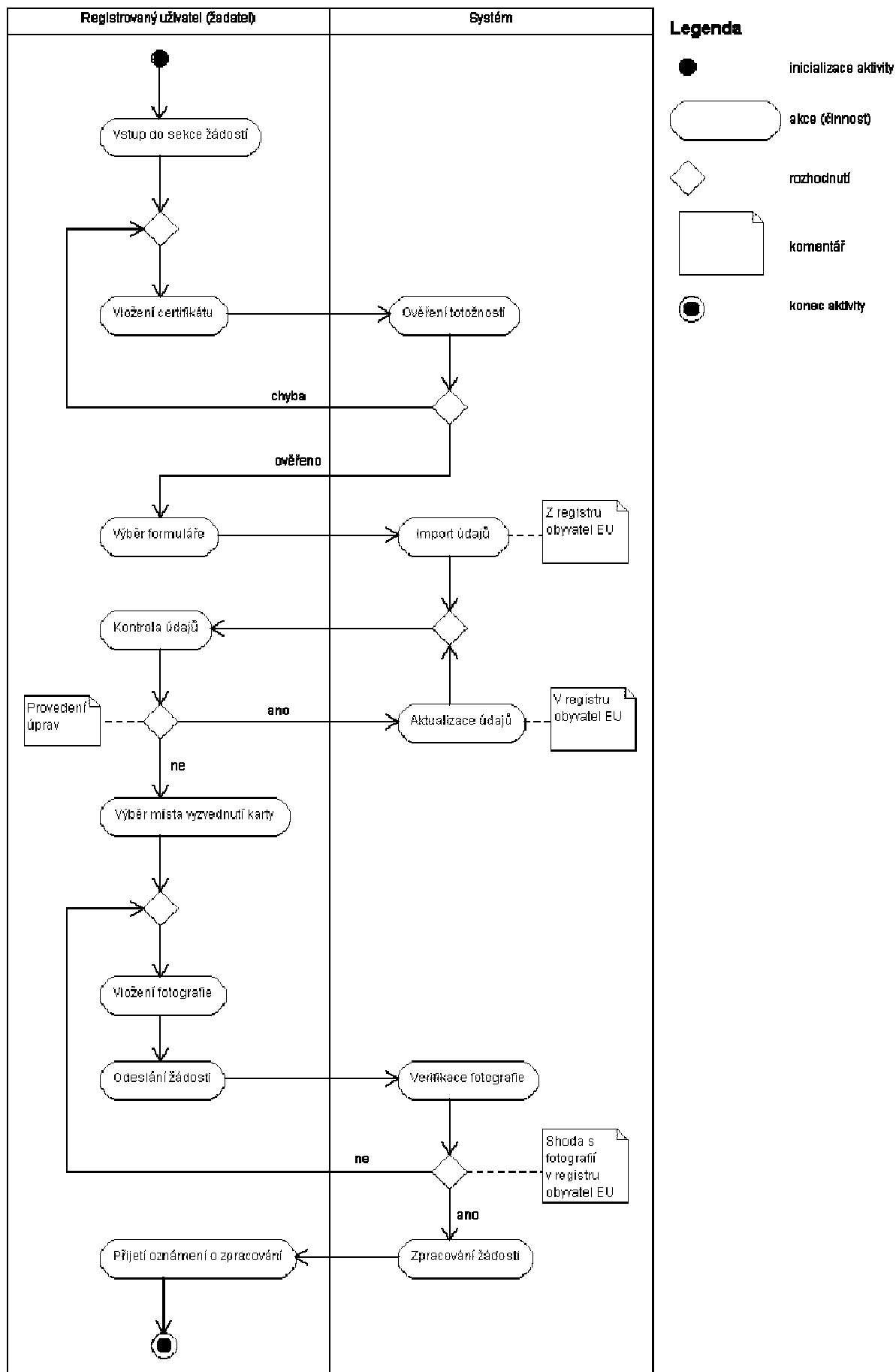
V případě žádosti o vydání osobních dokumentů se tento proces týká pasu i občanského průkazu. Oba tyto dokumenty by měly být zastoupeny jednou identifikační čipovou eID kartou, která by měla být vydávána s platností 5 let. Tuto službu by na portálu mohli využívat pouze registrovaní a přihlášení uživatelé s platným digitálním certifikátem.

Popis procesu

Žadatel vstoupí do sekce pro podávání žádostí. Při pokusu o vstup do sekce je po žadateli požadováno ověření identity s pomocí digitálního certifikátu. Když je výsledek ověření kladný, tak žadatel vybere příslušný formulář. Po výběru formuláře jsou potřebné údaje automaticky importovány z registru obyvatel EU, žadatel je musí pouze zkontrolovat. Při úpravě údajů se provedená změna odešle do registru obyvatel EU. Poté následuje výběr místa (určeného úřadu), kde bude čipová karta vyzvednuta. Kartu by mělo být možné převzít osobně nebo v zastoupení na základě plné moci. Karta by měla být vystavena do 20 pracovních dní.

Dále je nutné jako přílohu vložit aktuální digitální fotografii žadatele a žádost odeslat. Systém následně provede biometrickou verifikaci založenou na srovnání obličeje přiložené fotografie s tou uloženou v registru obyvatel EU. Z tohoto také plyne, že před první žádostí o kartu musí být do registru fotografie vložena. Po každé další žádosti již bude stará fotografie nahrazena novou. Pokud systém fotografii neakceptuje, musí uživatel vložit jinou. Když systém fotografii schválí, je žadateli sděleno, že žádost byla odeslána ke zpracování a proces je ukončen.

Celý proces žádosti o vydání eID karty je zachycen v diagramu aktivit na obrázku 4. Tento diagram je znázorněn s využitím plaveckých drah. V průběhu procesu je tak vždy určeno, kdo provádí jakou činnost a je za ní odpovědný. Na obrázku 4 je také legenda použitých symbolů, která je společná i pro další modely (registrace a odhlášení vozidla).



Obrázek 4: Diagram aktivit – elektronická žádost o eID kartu. Zdroj: autor

5.4.2.2 Registrace a odhlášení vozidla

S těmito službami souvisí i další možnosti. Jedná se např. o změnu údajů o registrovaném vozidle v příslušném registru nebo změnu majitele vozidla. Nicméně popsán bude pouze proces registrace nového vozidla (neřeší se to, zda bylo vozidlo koupeno v jednom členském státě EU a nahlášeno v jiném), včetně podání žádosti o registrační značku a technický průkaz a trvalé odhlášení vozidla.

Jako jediný platný doklad o vozidle by měla sloužit čipová karta, která by nahrazovala technický průkaz a obsahovala základní technické údaje vozidla, jeho majitele a další informace, jako např. povinné ručení, výsledky technických kontrol apod. Tyto elektronické služby by mohli na portálu využívat pouze registrovaní uživatelé s platným digitálním certifikátem.

Popis procesu registrace

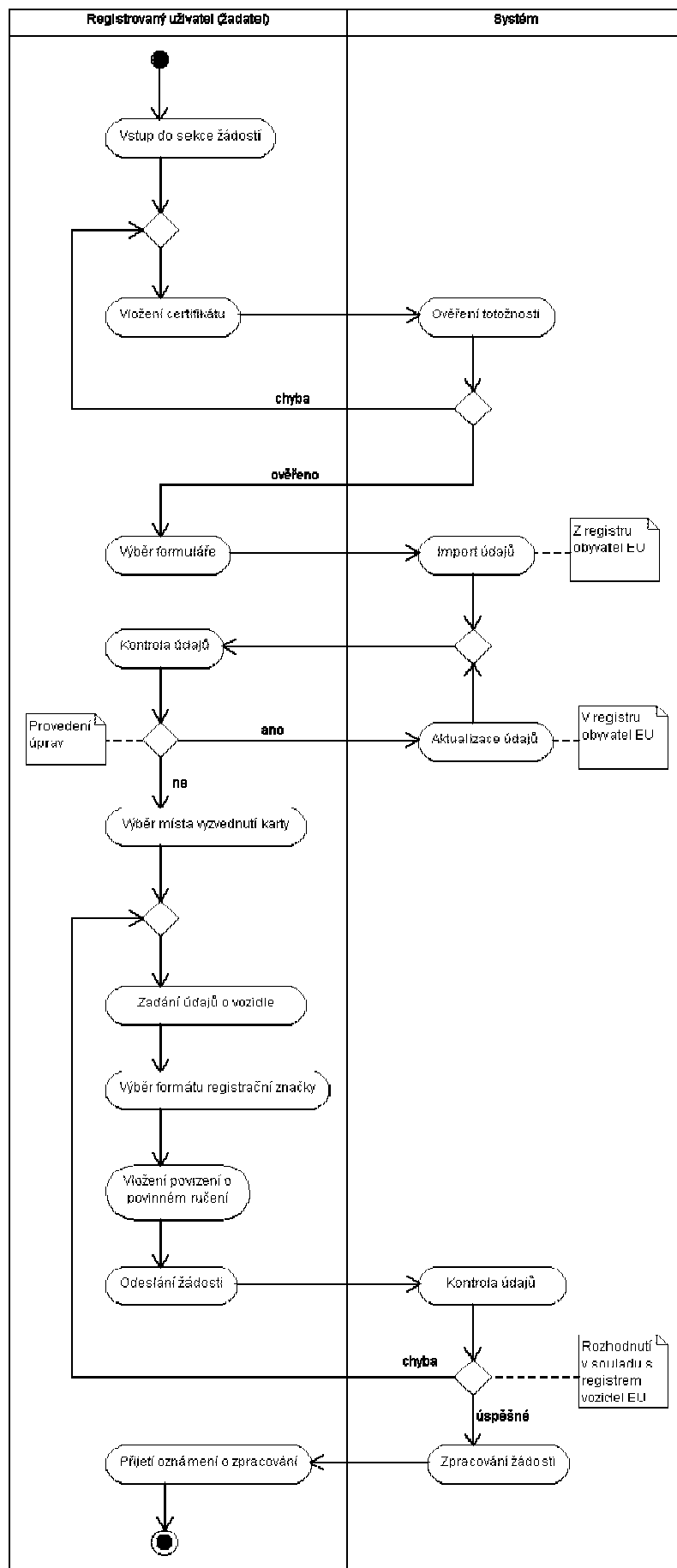
Žadatel vstoupí do sekce pro podávání žádostí. Při pokusu o vstup do sekce je po žadateli požadováno ověření identity s pomocí digitálního certifikátu. Když je výsledek ověření kladný, tak žadatel vybere příslušný formulář. Po výběru formuláře jsou potřebné údaje automaticky importovány z registru obyvatel EU, žadatel je musí pouze zkontrolovat. Při úpravě údajů se provedená změna odešle do registru obyvatel EU. Poté následuje výběr místa vyzvednutí čipové karty a registrační značky, vyplnění technického popisu vozidla a výběr formátu registrační značky. Kartu by mělo být možné převzít osobně nebo v zastoupení na základě plné moci. Karta by měla být vystavena do 20 pracovních dní po podání žádosti.

Následuje přiložení dokladu o zjednání povinného ručení (měla by ho vydávat příslušná pojišťovna v elektronické podobě) a odeslání žádosti. Systém poté zkontroluje úplnost vyplnění. Následně porovnává vyplněné údaje s těmi, které jsou již uloženy v registru vozidel EU. Jedná se např. o to, zda již vozidlo nebylo registrováno, není kradené apod. V případě, když nejsou nalezeny nesrovnalosti, je žádost odeslána ke zpracování a proces je tím ukončen. V opačném případě se proces vrací do fáze zadávání údajů o vozidle.

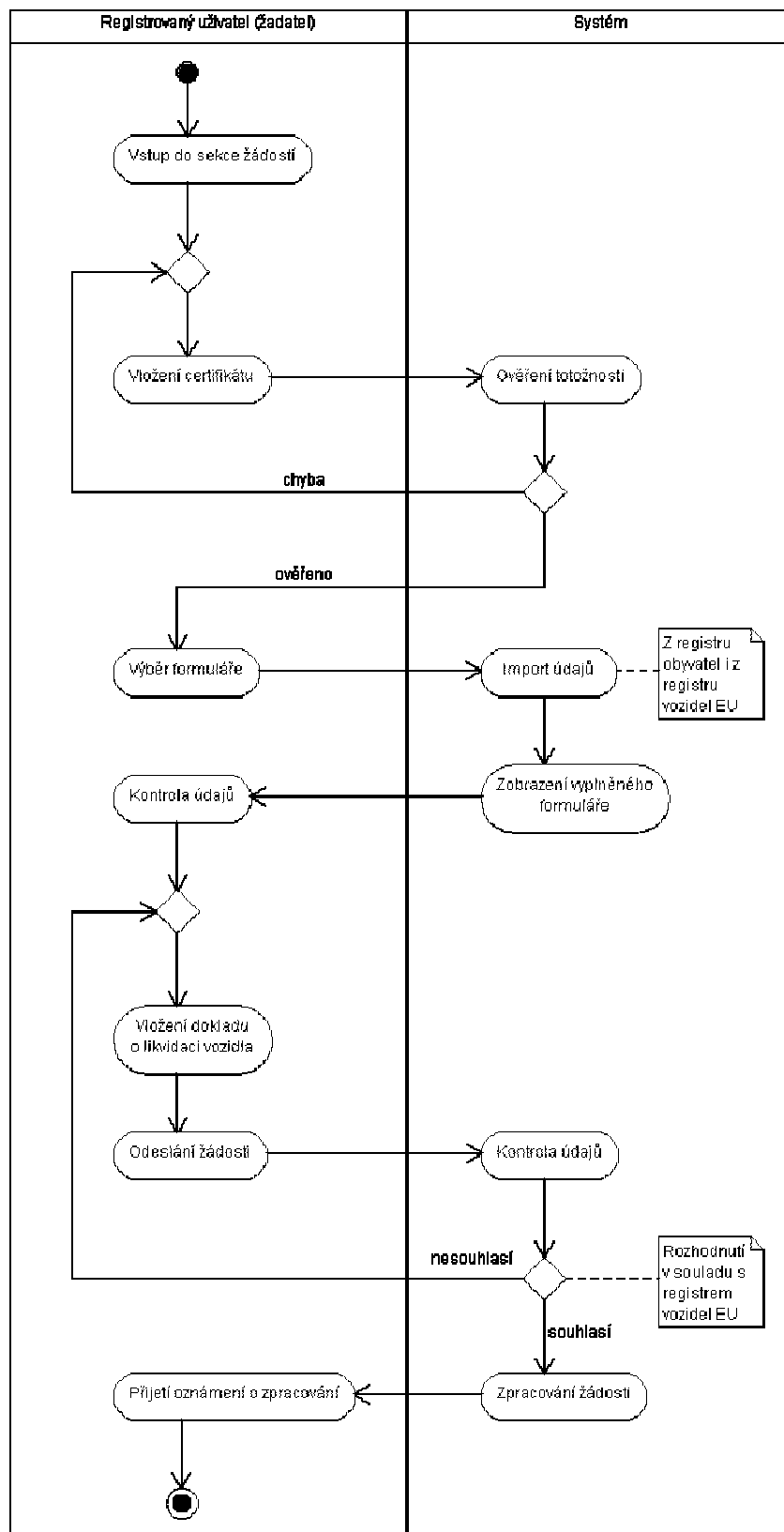
Popis procesu odhlášení

Tento proces začíná stejně jako v případě registrace, jen vstupní údaje jsou importovány kromě registru obyvatel i z registru vozidel EU. Žadatel následně zkontroluje importované údaje a jako přílohu přiloží doklad o ekologické likvidaci vozidla (mělo by ho vydávat vrakoviště v elektronické podobě). Poté je žádost odeslána a systém ověří existenci likvidace i v registru vozidel EU, kam by mělo tyto údaje odeslat příslušné vrakoviště. V případě, když je nalezen údaj o likvidaci, je žádost odeslána ke zpracování a proces je tím ukončen. V opačném případě je nutné vložit nový doklad nebo počkat, až údaje do registru vloží vrakoviště.

Obě žádosti jsou graficky zachyceny v diagramech aktivit na obrázcích 5 a 6.



Obrázek 5: Diagram aktivit – elektronická žádost o registraci vozidla. Zdroj: autor



Obrázek 6: Diagram aktivit – elektronická žádost o trvalé odhlášení vozidla. Zdroj: autor

Pokud si registrovaný uživatel na portálu aktivuje datovou schránku, tak by mu do ní mělo být doručeno oznámení o vystavení požadovaných dokumentů. Jinak by mu mělo být oznámení doručeno na email, který uživatel zadal při registraci.

ZÁVĚR

V dnešní sjednocené Evropě je nejenom nutné umět využívat informace, ale především je najít a sdílet. Mezi hlavní problémy eGovernmentu v EU patří vzájemné nesdílení informací. Každý stát provozuje své vlastní portály veřejné správy, které jsou ve většině případů dostupné pouze v národním jazyce a pro občany ostatních států EU nabízí jen minimum informací a služeb.

Proto je důležité zaměřit se na odbourávání těchto a dalších bariér v oblasti eGovernmentu a umožnit vzájemné sdílení informací nejenom na národní, ale především na evropské úrovni. V souvislosti s volným pohybem osob, zboží, služeb a kapitálu je třeba věnovat pozornost také poskytování elektronických služeb přes hranice, kdy možnost jednoznačné a ověřené identifikace při elektronické komunikaci představuje jeden z klíčových faktorů rozvoje eGovernmentu na evropské úrovni.

Cílem této práce bylo popsat vývoj eGovernmentu na úrovni jednotlivých členských zemí i EU jako celku. Dále porovnat portály veřejné správy v těchto zemích a na základě výsledků navrhnout model takového uživatelského rozhraní, který by alespoň částečně mohlo napomoci k odbourání některých z výše zmíněných bariér.

V úvodu první kapitoly bylo popsáno fungování EU jako nadnárodní instituce. Další část se věnovala funkcím, členění a systémům veřejné správy, vývoji eGovernmentu na úrovni EU, včetně popisu souvisejících strategií, plánů a seznamu elektronických služeb, které Evropská komise definuje a měří. Poté následoval popis vývoje eGovernmentu v jednotlivých zemích EU, které byly pro přehlednost rozčleněny do souvisejících skupin. Na základě znalosti tohoto vývoje a výsledků dostupnosti sledovaných elektronických služeb lze říci, že nabídka těchto služeb pro občany a podniky ve všech členských státech EU se neustále rozšiřuje a zlepšuje.

Druhá kapitola popisovala vývoj a současný stav elektronizace veřejné správy v ČR. Mezi hlavní projekty eGovernmentu posledních let patří síť center Czech POINT, budování soustavy základních registrů veřejné správy a datové schránky.

Dvě následující kapitoly se zabývaly tématem použitelnosti. Po teoretickém úvodu ve třetí kapitole následovalo vlastní testování použitelnosti portálů veřejné správy v zemích EU. Pro porovnání portálů bylo zvoleno dotazníkové šetření. Kromě samotného testování bylo součástí dotazníku i několik otázek, které zjišťovaly znalosti hodnotitelů v dané problematice (veřejná správa, eGovernment a elektronické služby). Z výsledků těchto otázek vyplynulo, že dotazování se v této oblasti příliš neorientují. Nicméně znají základní pojmy a mají představu o tom, jaké služby by měly být dostupné v elektronické podobě.

Poslední kapitole se zabývala návrhem modelu uživatelského rozhraní portálu veřejné správy EU jako celku a jeho interakcí s vybranými elektronickými službami. Zdrojem dat byly výsledky testování použitelnosti a další otázky, které byly součástí dotazníku. Mezi hlavní zjištění patří: každý portál by měl dostupný i v angličtině, čímž se rozšiřuje oblast potenciálních uživatelů, důležité jsou funkce vyhledávání – jako nejvhodnější se ukázalo rozšířené vyhledávání s možností hledat podle témat a rolí, informace členěné podle sekcí – občan, podnik a cizinec a každý portál by měl také obsahovat i sekci s odkazy na související stránky veřejné správy.

Všechna tato zjištění a další připomínky hodnotitelů byly zakomponovány do výsledného modelu, jehož úvodní stránka je tak členěna do třech hlavních sekcí. Nakonec byly s využitím diagramů modelovacího jazyka UML vytvořeny modely vybraných elektronických služeb (ty si vybrali sami hodnotitelé v rámci dotazníkového šetření).

Závěrem lze říci, že cíle práce byly splněny. Mezi přínosy práce lze zařadit především popis vývoje elektronických služeb pro občany a podniky v jednotlivých zemích EU. Výsledné modely by mohly být také použity jako vzory, kterými by se mohla elektronizace služeb veřejné správy, minimálně v ČR, inspirovat.

Nicméně vývoj eGovernmentu v EU byl v posledních dvou letech ovlivněn ekonomickou krizí, která mnoho plánovaných projektů a investic pozastavila.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1]. *060.es* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.060.es/>>.
- [2]. *Αρχική σελίδα* [online]. c2006-7 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep>>.
- [3]. *Akční plán realizace státní informační politiky do konce roku 2002* [online]. 2000 [cit. 2009-10-01]. Dostupný z WWW: <http://www.isvs.cz/user_data/dokumenty/MICR-eCesko-2002-akcni-plan.pdf>.
- [4]. *Arbetsförmedlingen* [online]. c2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.arbetsformedlingen.se/>>.
- [5]. *Ärregistri ettevõtjaportal* [online]. 2009 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<https://ettevotjaportal.rik.ee/>>.
- [6]. Asseco Czech Republic, a.s. *eObec – moderní elektronická komunikace s úřady* [online]. c2006-2007 [cit. 2009-10-01]. Dostupný z WWW: <http://www.asseco.cz/cs/obchodni-portfolio/urad_obcan/eobec?mcmsdfe0422abe469c781e9cb1f4cdc25f11=4e7d2596306c1de1598a4bce5bdbfca5>.
- [7]. *Belgium.be* [online]. c2009 [cit. 2010-04-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.belgium.be/>>.
- [8]. *Borger.dk* [online]. c2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<https://www.borger.dk/Sider/default.aspx>>.
- [9]. BUDINSKÁ I. *Klasifikace a porovnání metod testování a hodnocení použitelnosti software*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2008. 102 s. Diplomová práce.
- [10]. *BUND.DE - Stellenangebote, Ausschreibungen, Immobilien, Behördenverzeichnis, Leistungen des Bundes - Verwaltung Online* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <http://www.bund.de/cln_181/DE/Home/homepage_node.html>.
- [11]. *Čertifikati.gov.mt* [online]. c2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<https://secure2.gov.mt/certifikati/>>.
- [12]. *Citizens Information* [online]. c2009 [cit. 2010-04-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.citizensinformation.ie/categories>>.
- [13]. Czech POINT [online]. 2.3.2010 [cit. 2010-03-19]. *Rekordní počet vydaných výpisů*. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/448>>.
- [14]. ČAPEK, J., *Modelování ekonomických a sociálních procesů*. 1.vyd. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2006. 103 s. ISBN 80-7194-838-1.
- [15]. *Daňový portál* [online]. 2006-2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <http://adisspr.mfcr.cz/adistc/adis/idpr_pub/dpr/uvod.faces>.
- [16]. *Demande de copie d'acte d'état civil* [online]. c2009 [cit. 2010-04-05]. Dostupné z WWW: <<https://www.acte-etat-civil.fr/DemandeActe/Accueil.do>>.

- [17]. *Denmark - The official website of Denmark* [online]. 2010 [cit. 2010-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.denmark.dk/en>>.
- [18]. *Državni portal e-uprava* [online]. c2003-2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>>.
- [19]. *E-Boks* [online]. c2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.e-boks.dk/>>.
- [20]. *E-guvernare* [online]. 2009 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.e-guvernare.ro/>>.
- [21]. *E-Правителство* [online]. 2009 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.egov.bg/eGovPortal/appmanager/portal/portal>>.
- [22]. *EDavki* [online]. c2003-2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/StartPage/StartPage.aspx>>.
- [23]. *EEurope* [online]. 2008 [cit. 2009-09-11]. Dostupný z WWW: <http://ec.europa.eu/ceskarepublika/information/glossary/term_207_cs.htm>.
- [24]. *EEurope+* [online]. 2001 [cit. 2009-10-01]. Dostupný z WWW: <http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/2002/action_plan/eeurope_2003.pdf>.
- [25]. *EEurope 2002* [online]. 2000 [cit. 2009-10-01]. Dostupný z WWW: <http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/actionplan_en.pdf>.
- [26]. *EEurope 2005* [online]. 2002 [cit. 2009-10-01]. Dostupný z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0263:FIN:EN:PDF>>.
- [27]. *EGon - speciál k ISSS* [online]. 2009 [cit. 2009-10-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.mvcr.cz/soubor/egon-news-iss-2009-special.aspx>>.
- [28]. *EGovernment* [online]. [2003] [cit. 2009-10-01]. Dostupný z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/egovernment/default.htm>>.
- [29]. *EPractice* [online]. 2009 [cit. 2010-03-13]. *EU: eGovernment Benchmark Survey 2009*. Dostupné z WWW: <<http://www.epractice.eu/files/Smarter,%20Faster,%20Better%20eGovernment%20-%208th%20Benchmark%20Measurement.pdf>>.
- [30]. *EPractice* [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Belgium*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20BE%20-%20December%202009%20-%2012.1.pdf>>.
- [31]. *EPractice* [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Bulgaria*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20BG%20-%20August%202009%20-%2007.0.pdf>>.
- [32]. *EPractice* [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Cyprus*. Dostupné z WWW: <http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20CY%20-%20September%202009%20-%2012%200_0.pdf>.
- [33]. *EPractice* [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Czech Republic*. Dostupné z WWW: <http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20CZ%20-%20October%202009%20-%2012.0_0.pdf>.

- [34]. EPractice [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Denmark*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20DK%20-%20v12.0%20-%20Nov%202009.pdf>>.
- [35]. EPractice [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Estonia*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20EE%20-%20November%202009%20-%2012%200.pdf>>.
- [36]. EPractice [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Finland*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20FI%20-%20October%202009%20-%2012.0.pdf>>.
- [37]. EPractice [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Greece*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20GR%20-%20July%202009%20-%2012.0.pdf>>.
- [38]. EPractice [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Hungary*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20HU%20-%20Sept%202009%2012.0.pdf>>.
- [39]. EPractice [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Ireland*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20IE%20-%20July%202009%20-%2012.0.pdf>>.
- [40]. EPractice [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Italy*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20IT%20-%20August%202009%20-%2012.0.pdf>>.
- [41]. EPractice [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Latvia*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20LV%20-%20Sept%202009%20-%2012%200.pdf>>.
- [42]. EPractice [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Luxembourg*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20LU-November%202009-12.1.pdf>>.
- [43]. EPractice [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Malta*. Dostupné z WWW: <http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20MT%20Oct%202009%20v12.0_2.pdf>.
- [44]. EPractice [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Portugal*. Dostupné z WWW: <http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20PT-Sept%2012.0_.pdf>.
- [45]. EPractice [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Romania*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20RO%20-%20November%202009%20-%207.0.pdf>>.
- [46]. EPractice [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Spain*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20ES%20-%20December%202009%20-%2013.0%20-%20PDF.pdf>>.
- [47]. EPractice [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Sweden*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20SE%20-%20November%202009%20-%2012.0.pdf>>.
- [48]. EPractice [online]. 2009 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in United Kingdom*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20UK%20-%20December%202009%20-%2012.0.pdf>>.

- [49]. EPractice [online]. 2010 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Austria*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20AT%20-%20Feb%202010%20-%202013%200.pdf>>.
- [50]. EPractice [online]. 2010 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in France*. Dostupné z WWW: <http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20FR%20-%20Jan%202010%20-%202013.0_0.pdf>.
- [51]. EPractice [online]. 2010 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Germany*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGov%20in%20DE%20-%20Jan%202010%20-13.0.pdf>>.
- [52]. EPractice [online]. 2010 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Lithuania*. Dostupné z WWW: <http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20LT%20-%20Feb%202010%20-%202013.0_1.pdf>.
- [53]. EPractice [online]. 2010 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Netherlands*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20NL%20-%20Jan%202010%20-%202013.0.pdf>>.
- [54]. EPractice [online]. 2010 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Poland*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20PL%20-%20Feb%202010%20-%202013.0.pdf>>.
- [55]. EPractice [online]. 2010 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Slovakia*. Dostupné z WWW: <http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20Slovakia%20-%20January%202010%20-%202013%200_1.pdf>.
- [56]. EPractice [online]. 2010 [cit. 2010-03-29]. *eGovernment in Slovenia*. Dostupné z WWW: <<http://epractice.eu/files/eGovernment%20in%20Slovenia%20-%20January%202010%20-%202013.0.pdf>>.
- [57]. *EPractice* [online]. c2009-2010 [cit. 2010-04-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.epractice.eu/>>.
- [58]. *EPUAP* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://epuap.gov.pl/wps/portal/epuap>>.
- [59]. *EPUSA* [online]. c2003-2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.epusa.cz/>>.
- [60]. *ERMIS* [online]. 2009 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>>.
- [61]. *EUROPA – The official website of the European Union* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://europa.eu/>>.
- [62]. *Europe in figures – Eurostat yearbook 2009*. Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities, 2009. 567 s. Dostupný z WWW: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-CD-09-001/EN/KS-CD-09-001-EN.PDF>. ISBN 978-92-79-11625-4.
- [63]. *EVROPA 2020 : Strategie pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění*. In SDĚLENÍ KOMISE. Brusel : EVROPSKÁ KOMISE, 2009 [cit. 2010-03-12]. Dostupné z WWW: <http://ec.europa.eu/eu2020/pdf/1_CS_ACT_part1_v1.pdf>.
- [64]. *Evropská unie* [online]. c2003-2009 [cit. 2009-10-05]. Dostupný z WWW: <http://portal.gov.cz/wps/portal/_th/201/_lpid.698/700/_lp.698/0/_s.155/708/_s.155/7210>.

- [65]. *Evropské státy* [online]. [2009] [cit. 2009-10-05]. Dostupný z WWW: <http://europa.eu/abc/european_countries/eu_members/index_cs.htm>.
- [66]. *Ghiseul Virtual de plati - plata on-line a debitorilor catre stat* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.ghiseul.ro/>>.
- [67]. *Google* [online]. c2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.google.cz/>>.
- [68]. *Gov.mt - Informazzjoni u Servizzi tal-Gvern ta' Malta* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.gov.mt/>>.
- [69]. *Government Gateway* [online]. 2007 [cit. 2010-04-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.gateway.gov.uk/>>.
- [70]. *Government of Ireland* [online]. c2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.gov.ie/en/>>.
- [71]. *Growth, competitiveness, employment - The challenges and ways forward into the 21st century : White Paper* [online]. Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities, 1993 [cit. 2010-03-14]. Dostupné z WWW: <http://aei.pitt.edu/1139/01/growth_wp_COM_93_700_Parts_A_B.pdf>.
- [72]. *Guichet.lu // Luxembourg - Accueil* [online]. c2009 [cit. 2010-04-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.guichet.public.lu/fr/index.html>>.
- [73]. *Национална агенция за приходите* [online]. 2009 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.nap.bg/>>.
- [74]. *HELP.gv.at - Ihr Wegweiser durch die Ämter und Behörden in Österreich* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.help.gv.at/>>.
- [75]. HŘEBÍČEK, J., *Semantická interoperabilita* [online]. 2007 [cit. 2009-09-15]. Dostupný z WWW: <http://www.iba.muni.cz/obr/File/organize/semanticka_interoperabilita.pps>.
- [76]. *IDABC - The Programme* [online]. [2005] [cit. 2009-09-16]. Dostupný z WWW: <<http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/3>>.
- [77]. *Impresa.gov* [online]. c2009 [cit. 2010-04-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.impresa.gov.it/>>.
- [78]. *Informační politika ČR: základy strategie*. Veřejná správa. 1998, č. 26, s. 1-8., č. 27, s. 1-4.
- [79]. *Italia.gov.it* [online]. c2009 [cit. 2010-04-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.italia.gov.it/>>.
- [80]. JEMELKA, P., *eGovernment - Strategické dokumenty (1.díl)* [online]. c2001-2007 [cit. 2009-09-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.isvs.cz/e-government/e-government-strategickedokumenty-1-dil.html>>. ISSN 1802-6575.
- [81]. KOMISE EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ. *i2010 – evropská informační společnost pro růst a zaměstnanost* [online]. 2005 [cit. 2009-09-13]. Dostupný z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:CS:PDF>>.
- [82]. *Koncepce budování informačních systémů veřejné správy* [online]. 1999 [cit. 2009-10-01]. Dostupný z WWW: <http://www.isvs.cz/user_data/zpravodajstvi/obrazky/File/ISVS-eCesko2006/UVIS-Koncepce-ISVS-1999.pdf>.

- [83]. KOZEL, R., *Moderní marketingový výzkum*. Praha : Grada, 2006. 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
- [84]. *KÖZIGÁLLÁS / Belépés* [online]. 2009 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW:
<<https://kozigallas.gov.hu/pages/login.aspx?U=https%3a%2f%2fkozigallas.gov.hu%2fpages%2fhome.aspx>>.
- [85]. *Κυβερνητική Πύλη Διαδικτύου - Πολίτης* [online]. c2006 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW:
<http://www.cyprus.gov.cy/portal/portal.nsf/dmlcitizen_gr/dmlcitizen_gr?OpenDocument>.
- [86]. LACINA, K., *Evropská veřejná správa*. Praha : Vysoká škola finanční a správní, 2004. 86 s. ISBN 80-86754-10-3.
- [87]. LACINA, K. *Evropské systémy veřejné správy*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2005. 54 s. ISBN 80-7194-820-9.
- [88]. *Latvija.lv - Ceļvedis e-Latvijā!* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW:
<<https://www.latvija.lv/Default.aspx>>.
- [89]. LIDINSKÝ, V., *eGovernment bezpečně*. Praha : Grada Publishing, 2008. 145 s. ISBN 978-80-247-2462.
- [90]. LIDINSKÝ, V. *Elektronické služby eGovernmentu* [online]. c2008 [cit. 2009-10-30]. Dostupný z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/elektronicke-sluzby-egovernmentu.aspx>>.
- [91]. *Lisabonská smlouva* [online]. c2008 [cit. 2009-10-01]. Dostupný z WWW:
<<http://www.mvcr.cz/soubor/lisabonska-smlouva.aspx>>.
- [92]. *Magyarország.hu* [online]. 2009 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW:
<<https://magyarorszag.hu/>>.
- [93]. MANDYSOVÁ, I., *Evropská integrace*. Pardubice : Univerzita Pardubice, c2006. 107 s. ISBN 80-7194-842-X.
- [94]. *MEPA* [online]. c2005 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.mepa.gov.mt/>>.
- [95]. Ministerstvo vnitra České republiky. *Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby* [online]. 2007 [cit. 2009-09-11]. Dostupný z WWW:
<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sprava/gremium/dokumenty/strategie.pdf>>.
- [96]. Ministerstvo vnitra České republiky. *Elektronický portál územních samospráv* [online]. c2008 [cit. 2009-10-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/elektronicky-portal-uzemnich-samosprav.aspx>>.
- [97]. Ministerstvo vnitra České republiky. *Konference ministrů a generálních ředitelů odpovědných za veřejnou správu v zemích Evropské unie* [online]. 2008 [cit. 2009-09-11]. Dostupný z WWW:
<<http://web.mvcr.cz/archiv2008/eunie/sprava.html#konference>>.
- [98]. Ministerstvo vnitra České republiky [online]. 2010 [cit. 2010-03-12]. *Interoperability Solutions for European Public Administrations - ISA*. Dostupné z WWW:
<<http://www.mvcr.cz/clanek/interoperability-solutions-for-european-public-administrations-isa.aspx>>.

- [99]. Ministerstvo vnitra České republiky. *Portál veřejné správy* [online]. c2008 [cit. 2009-09-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>>.
- [100]. *Ministry of Health, the Elderly and Community Care* [online]. c2008 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<https://ehealth.gov.mt/HealthPortal/default.aspx>>.
- [101]. *MyGov.mt Portal* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <[https://www.mygov.mt/PORTAL/\(xkjoyy555p33msqw0h2nvcuf\)/webforms/home.aspx](https://www.mygov.mt/PORTAL/(xkjoyy555p33msqw0h2nvcuf)/webforms/home.aspx)>.
- [102]. *MyHELP* [online]. c2009 [cit. 2010-04-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.myhelp.gv.at/Portal.Node/public/>>.
- [103]. NIELSEN, J., *Ten Usability Heuristics* [online]. c2005 [cit. 2009-10-10]. Dostupný z WWW: <http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html>.
- [104]. NIELSEN, J., *Useit.com: Jakob Nielsen on Usability and Web Design* [online]. 2000-03-19 [cit. 2010-04-04]. Usability Testing with 5 Users (Jakob Nielsen's Alertbox). Dostupné z WWW: <<http://www.useit.com/alertbox/20000319.html>>.
- [105]. *Nordisk eTax* [online]. 2008 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.nordisketax.net/>>.
- [106]. *Osalusveeb* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<https://www.osalee.ee/>>.
- [107]. *Overheid.nl* [online]. c2009 [cit. 2010-04-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.overheid.nl/>>.
- [108]. *РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ* [online]. 2009 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.government.bg/>>.
- [109]. PERLMAN, G., *HCI Bibliography : Human-Computer Interaction Resources* [online]. 2001, 2009-07-15 [cit. 2010-04-17]. User Interface Usability Evaluation with Web-Based Questionnaires. Dostupné z WWW: <<http://hcibib.org/perlman/question.html>>.
- [110]. *Poland.pl* [online]. c2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.poland.pl/>>.
- [111]. *Portal da Empresa CVE » pt* [online]. c2009 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.portaldaempresa.pt/cve/pt>>.
- [112]. *Portal do Cidadão - Página Inicial* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt>>.
- [113]. *Riigiportaal* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.eesti.ee/est/>>.
- [114]. *Rijksoverheid.nl* [online]. 2009 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.rijksoverheid.nl/>>.
- [115]. ROZEHNAL, J., *Artic Studio Webdesign - tvorba internetových stránek* [online]. 31. leden 2006 [cit. 2010-04-04]. Použitelnost webových stránek. Dostupné z WWW: <<http://www.artic-studio.net/clanky/pouzitelnost-webovych-stranek/>>.
- [116]. ŘEPA, V., *Podnikové procesy: Procesní řízení a modelování*. 2. vyd. Praha : Grada Publishing, a.s., 2007. 288 s. ISBN 978-80-247-2252-8.
- [117]. *Service-public.fr* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.service-public.fr/>>.

- [118]. *Servizz.gov* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<https://secure2.gov.mt/servizz/home?!=43B1FE761FE51D49B79B53A17BBED958E92687B53C6D6161>>.
- [119]. *Serwis informacyjny ZUS* [online]. 1998-2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.zus.pl/>>.
- [120]. *Seznam – Najdu tam, co neznám* [online]. c1996-2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://seznam.cz/>>.
- [121]. *Skatteverket* [online]. c2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.skatteverket.se/>>.
- [122]. *Slovník internetových výrazů: Použitelnost* [online]. 1999-2009 [cit. 2009-10-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.symbio.cz/slovník/pouzitelnost.html>>.
- [123]. *Smlouva o Evropské unii* [online]. c2008 [cit. 2009-10-01]. Dostupný z WWW: <http://www.euroskop.cz/gallery/2/758-smlouva_o_eu_puvodni_verze.pdf>.
- [124]. *Správa o digitálnej konkurencieschopnosti EÚ: Hlavné výsledky stratégie i2010 v období 2005 – 2009*. In OZNÁMENIE KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU, RADE, EURÓPSKEMU HOSPODÁRSKEMU A SOCIÁLNEMU VÝBORU A VÝBORU REGIÓNOV. Brusel : KOMISIA EURÓPSKÝCH SPOLOČENSTIEV, 2009 [cit. 2010-03-12]. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2009:0390:FIN:SK:PDF>>.
- [125]. *Státní informační a komunikační politika* [online]. 2004 [cit. 2009-10-01]. Dostupný z WWW: <http://www.isvs.cz/user_data/zpravodajstvi/obrazky/File/ISVS-eCesko2006/MICR-eCesko-2006.pdf>.
- [126]. *Státní informační politika – cesta k informační společnosti* [online]. 1999 [cit. 2009-10-01]. Dostupný z WWW: <http://www.epractice.eu/files/media/media_425.pdf>.
- [127]. *Státní správa - www.statnisprava.cz* [online]. c2000-2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.statnisprava.cz/>>.
- [128]. *Strategie rozvoje služeb pro „informační společnost“* [online]. 2008 [cit. 2010-03-29]. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/soubor/rada-vlady-pro-informacni-spolecnost-dokumenty-strategie-rvis-pdf.aspx>>.
- [129]. *Suomi.fi* [online]. c2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/>>.
- [130]. SVOBODA, K., *Základy správního práva*, 1. vyd. Praha : Vysoká škola ekonomická v Praze, 1997. 153 s. ISBN 80-7079-249-3.
- [131]. ŠIMONOVÁ, S., MYŠKOVÁ, R., JIRAVA, P., *Projektování informačních systémů: UML, procesní řízení*. 1. vyd. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2006. 114 s. ISBN 80-7194-895-0.
- [132]. *Španělsko v čele Evropské unie* [online]. 19.1.2010 [cit. 2010-03-12]. Ministerstvo průmyslu a obchodu. Dostupné z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument68817.html>>.
- [133]. ŠPINAR, D., PAVLÍČEK, R., *Pravidla tvorby přístupného webu*. [online]. [2006] [cit. 2009-10-03]. Dostupný z WWW: <<http://www.pravidla-pristupnosti.cz/>>.

- [134]. *Tax directorate of Slovak republic* [online]. c2004 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.drsr.sk/wps/portal>>.
- [135]. *TAXISnet* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<https://www.taxisnet.gr/web/default.html>>.
- [136]. *The Government and its Offices* [online]. 2007 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.sweden.gov.se/>>.
- [137]. *Titulinis* [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.epaslaugos.lt/egovportal/appmanager/main/public>>.
- [138]. *Търговски резултат* [online]. 2007 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.brra.bg/>>.
- [139]. *UN e-Government survey 2008*. New York : United Nations, 2008. 246 s. Dostupný z WWW: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>>. ISBN 978-92-1-123174-8.
- [140]. *United Nations Online Network in Public Administration and Finance* [online]. 2010 [cit. 2010-03-13]. United Nations E-Government Development Knowledge Base. Dostupné z WWW: <<http://www2.unpan.org/egovkb/>>.
- [141]. URBAN, L., *Lisabonská strategie* [online]. 2008 [cit. 2009-10-01]. Dostupný z WWW: <http://ec.europa.eu/ceskarepublika/abc/policies/art2377_cs.htm>.
- [142]. *Usability Methods* [online]. 2009 [cit. 2009-10-10]. Dostupný z WWW: <<http://usability.gov/methods/>>.
- [143]. *Ústredný portál verejnej správy* [online]. c2009 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://portal.gov.sk/Portal/sk/Default.aspx>>.
- [144]. VANÍČEK, J., *Měření a hodnocení jakosti informačních systémů*. 2. vyd. Praha: ČZU PEF, 2004. 328 s. ISBN 80-213-1206-8.
- [145]. *VID* [online]. c2005 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.vid.gov.lv/>>.
- [146]. *Virk.dk* [online]. c2008 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.virk.dk/>>.
- [147]. *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)* [online]. 2009 [cit. 2009-10-03]. Dostupný z WWW: <<http://www.pristupnost.cz/wcag/>>.
- [148]. *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0* [online]. 2008 [cit. 2009-10-03]. Dostupný z WWW: <<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>>.
- [149]. *Website of the UK government : Directgov* [online]. c2009 [cit. 2010-04-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.direct.gov.uk/en/index.htm>>.
- [150]. *Yritys-Suomi* [online]. c2010 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.yrityssuomi.fi/>>.
- [151]. Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů.
- [152]. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.
- [153]. Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů.

SEZNAM GRAFŮ, OBRÁZKŮ A TABULEK

Seznam grafů

Graf 1: Histogram věkových tříd. Zdroj: autor.58

Seznam obrázků

Obrázek 1: Hexagon veřejné správy. Zdroj: [95].....42

Obrázek 2: Model uživatelského rozhraní. Zdroj: autor.....74

Obrázek 3: Diagram případů užití portálu veřejné správy EU. Zdroj: autor.....77

Obrázek 4: Diagram aktivit – elektronická žádost o eID kartu. Zdroj: autor.....80

Obrázek 5: Diagram aktivit – elektronická žádost o registraci vozidla. Zdroj: autor.....82

Obrázek 6: Diagram aktivit – elektronická žádost o trvalé odhlášení vozidla. Zdroj: autor.....83

Seznam tabulek

Tabulka 1: Elektronické služby dle Evropské komise. Zdroj: [29]18

Tabulka 2: eGovernment rozvojový index v letech 2005, 2008 a 2010. Zdroj: [140]20

Tabulka 3: Vyhodnocení a výsledky první fáze porovnání. Zdroj: autor.....49

Tabulka 4: Vyhodnocení výběru metody pro testování použitelnosti. Zdroj: autor.....50

Tabulka 5: Metody používané při testování použitelnosti pomocí dotazníkového šetření. Zdroj: [109]51

Tabulka 6: Obor a ročník studia hodnotitelů. Zdroj: autor.....58

Tabulka 7: Znalost pojmů eGovernment a Czech POINT. Zdroj: autor59

Tabulka 8: Překážky bránící širšímu využívání elektronických služeb veřejné správy. Zdroj: autor.60

Tabulka 9: Nejzajímavější elektronické služby. Zdroj: autor.....60

Tabulka 10: Výsledky testování použitelnosti – základní charakteristiky. Zdroj: autor.....62

Tabulka 11: Výsledky testování použitelnosti – metody QUIS, NAU a ASQ. Zdroj: autor.....64

Tabulka 12: Výsledky shlukové analýzy. Zdroj: autor65

Tabulka 13: Otázky k návrhu uživatelského rozhraní. Zdroj: autor.....66

Tabulka 14: Příklad užití – registrace ke službám portálu. Zdroj: autor.78

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

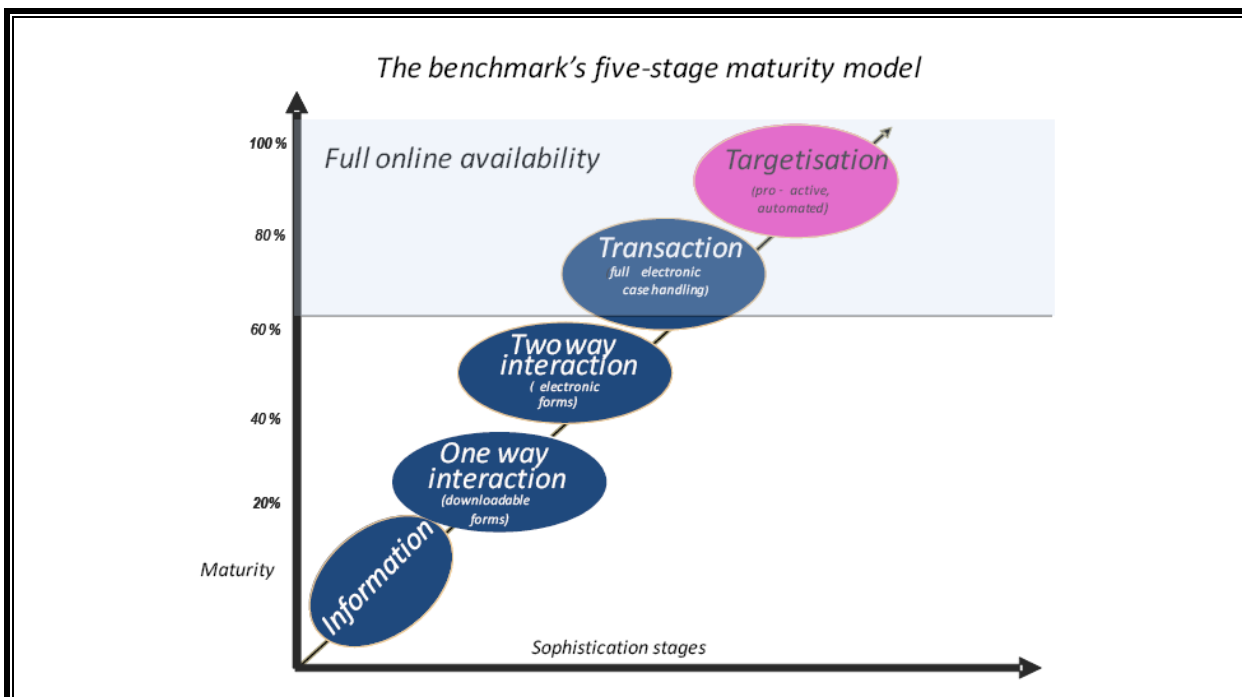
ARIS	Architecture of Integrated Information Systems
ASQ	After Scenario Questionnaire
BPMN	Business Process Modeling Notation
BSP	Business System Planning
CSUQ	Computer System Usability Questionnaire
csv	comma-separated values
Czech POINT	Český podací ověřovací informační národní terminál
ČR	Česká republika
DNIe	Documento Nacional de Identidad electrónico
EDS	Elektroninio deklaravimo sistema
ePUAP	Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej
ePUSA	Elektronický portál územních samospráv
EU	Evropská unie
EVO	Elektronické Verejné Obstarávanie
G2B	government to business
G2C	government to citizen
G2G	government to government
IBM	International Business Machines Corporation
IBS	Informační a bezpečnostní systémy
ICT	informační a komunikační technologie
ID	identity document
IDA	Interchange of Data between Administration
IDABC	Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens
IDEF	Integration DEFinition
IS	informační systém
ISA	Interoperability Solutions for European Public Administrations
ISVS	informační systémy veřejné správy
IVS	Informatika ve veřejné správě
JASPI	Jednotný automatizovaný systém právních informací
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
NAU	Nielsen's Attributes of Usability

NHE	Nielsen's Heuristic Evaluation
NVA	Nodarbinātības Valsts Aģentūra
OPRES	Online Police Reporting System
OSN	Organizace spojených národů
OSU	Ohio State University
PHUE	Practical Heuristics for Usability Evaluation
POJ	Pojistné inženýrství
PUEU	Perceived Usefulness and Ease of Use
PUTQ	Purdue Usability Testing Questionnaire
QUIS	Questionnaire for User Interface Satisfaction
RIM	Regionální a informační management
STORK	Secure idenTity acrOss boRders linKed
TOM	Tāna Otsustan Mina
UML	Unified Modeling Language
URL	Uniform Resource Locator
USA	Spojené státy americké
USE	Usefulness, Satisfaction, and Ease of use Questionnaire
W3C	World wide web consortium
WAI	Web Accessibility Initiative
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Model zralosti a jeho konkrétní stupnice pro dvě vybrané služby sledované Evropskou komisí. Zdroj: [29].....	I
Příloha 2: Členské státy EU v roce 2009 – 12 služeb pro občany sledovaných Evropskou komisí, vyjádřeno v % na základě naplnění Modelu zralosti pro danou službu. Zdroj: [29].....	II
Příloha 3: Členské státy EU v roce 2009 – 8 služeb pro podniky sledovaných Evropskou komisí, vyjádřeno v % na základě naplnění Modelu zralosti pro danou službu. Zdroj: [29].....	III
Příloha 4: Vybrané charakteristiky států EU pro rok 2009. Zdroj: [29].....	IV
Příloha 5: Tvorba dotazníku a dotazníkové šetření.	V
Příloha 6: Ukázka dotazníku použitého při testování použitelnosti.	VIII
Příloha 7: Portály veřejné správy v zemích EU.....	XVII

Příloha 1: Model zralosti a jeho konkrétní stupnice pro dvě vybrané služby sledované Evropskou komisí. Zdroj: [29]



Služba pro občany: Hledání zaměstnání na úřadech práce.		Služba pro podniky: Celní deklarace (prohlášení).	
Stupeň 0	Poskytovatel služeb nemá veřejně přístupné stránky nebo nedosahuje kvalitou na některé z kritérií pro stupně 1 až 4.	Stupeň 0	Poskytovatel služeb nemá veřejně přístupné stránky nebo nedosahuje kvalitou na některé z kritérií pro stupně 1 až 4.
Stupeň 1	Informace potřebné k získání pracovních nabídek jsou k dispozici na veřejně přístupné internetové stránky odpovědného orgánu (zpravidla úřad práce).	Stupeň 1	Informace potřebné pro celní prohlášení jsou k dispozici na veřejně přístupné internetové stránky odpovědného orgánu.
Stupeň 2	Poskytovatel služeb nabízí možnost stažení a tisku formuláře s nabídkou zaměstnání.	Stupeň 2	Poskytovatel služeb nabízí stažení formuláře a jeho poslání neelektronickou cestou.
Stupeň 3	Poskytovatel služeb nabízí možnost online prohledávat databázi s pracovními nabídkami.	Stupeň 3	Poskytovatel služeb nabízí možnost elektronického přijetí oficiálního formuláře pro celní prohlášení.
Stupeň 4	Poskytovatel služeb nabízí možnost elektronického dodání vhodných nabídek vztahujících se k profilu osoby hledající práci.	Stupeň 4	Podání celního prohlášení, jeho vyřízení a doručení výsledku probíhá pouze elektronickou cestou.
Stupeň 5	Tento stupeň se nepoužívá.	Stupeň 5	Tento stupeň se nepoužívá.

Příloha 2: Členské státy EU v roce 2009 – 12 služeb pro občany sledovaných Evropskou komisí, vyjádřeno v % na základě naplnění Modelu zralosti pro danou službu. Zdroj: [29]

Název státu	Služby pro občany (podle označení v tabulce 1)											
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
<i>Belgie</i>	100	100	93	90	100	74	100	68	100	53	57	80
<i>Bulharsko</i>	100	100	100	30	25	50	30	20	50	55	25	50
<i>ČR</i>	80	100	78	30	50	90	100	100	30	88	25	20
<i>Dánsko</i>	100	100	95	41	50	80	100	100	100	100	100	100
<i>Estonsko</i>	100	100	78	80	100	58	100	100	100	100	100	100
<i>Finsko</i>	100	100	100	70	100	50	100	100	-	100	100	-
<i>Francie</i>	100	100	95	70	100	75	100	100	100	76	100	50
<i>Irsko</i>	100	100	72	100	100	85	100	95	75	100	-	-
<i>Itálie</i>	100	100	85	80	100	75	100	80	52	75	28	35
<i>Kypr</i>	100	100	51	40	100	50	30	80	50	58	25	25
<i>Litva</i>	100	100	72	60	50	100	65	80	37	74	100	40
<i>Lotyšsko</i>	80	100	62	80	75	30	100	80	100	27	100	25
<i>Lucembursko</i>	80	80	80	50	100	50	100	100	76	100	25	-
<i>Maďarsko</i>	80	100	41	100	75	25	50	80	75	100	75	0
<i>Malta</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<i>Německo</i>	100	100	100	80	100	57	100	100	37	100	42	-
<i>Nizozemsko</i>	100	100	100	75	100	52	100	100	73	100	76	-
<i>Polsko</i>	100	100	65	45	55	65	20	80	50	-	50	75
<i>Portugalsko</i>	100	100	88	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<i>Rakousko</i>	100	100	100	100	-	100	100	80	100	100	100	-
<i>Rumunsko</i>	80	100	55	45	100	24	30	20	0	28	25	50
<i>Řecko</i>	100	100	42	40	100	20	30	60	100	50	50	51
<i>Slovensko</i>	100	100	65	100	50	40	30	80	25	60	50	26
<i>Slovinsko</i>	100	100	91	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<i>Spojené království</i>	80	100	90	80	100	100	100	100	75	100	-	100
<i>Španělsko</i>	100	100	95	60	100	35	100	100	100	83	100	52
<i>Švédsko</i>	100	100	100	100	100	100	100	98	100	100	100	100

Příloha 3: Členské státy EU v roce 2009 – 8 služeb pro podniky sledovaných Evropskou komisí, vyjádřeno v % na základě naplnění Modelu zralosti pro danou službu. Zdroj: [29]

Název státu	Služby pro podniky (podle označení v tabulce 1)							
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
<i>Belgie</i>	100	100	100	100	100	100	65	100
<i>Bulharsko</i>	100	75	100	50	80	100	60	100
<i>ČR</i>	100	100	100	100	80	100	80	100
<i>Dánsko</i>	-	100	100	100	100	100	100	100
<i>Estonsko</i>	100	100	100	100	80	100	100	100
<i>Finsko</i>	100	100	100	75	100	100	100	100
<i>Francie</i>	100	100	100	100	100	100	40	100
<i>Irsko</i>	100	100	100	75	100	100	80	100
<i>Itálie</i>	100	100	100	100	80	100	12	100
<i>Kypr</i>	100	100	100	75	80	100	40	100
<i>Litva</i>	100	100	100	50	80	100	20	100
<i>Lotyšsko</i>	100	100	100	75	80	100	80	100
<i>Lucembursko</i>	100	75	100	100	100	100	80	100
<i>Maďarsko</i>	75	100	100	100	100	100	60	100
<i>Malta</i>	100	100	100	100	100	100	100	100
<i>Německo</i>	100	100	100	75	100	100	100	100
<i>Nizozemsko</i>	100	100	100	50	100	100	37	100
<i>Polsko</i>	100	100	100	100	80	100	20	100
<i>Portugalsko</i>	100	100	100	100	100	100	100	100
<i>Rakousko</i>	100	100	100	100	100	100	100	100
<i>Rumunsko</i>	100	100	100	50	100	100	20	50
<i>Řecko</i>	100	100	100	50	80	100	40	50
<i>Slovensko</i>	100	100	100	100	80	100	20	100
<i>Slovinsko</i>	100	100	100	100	100	100	100	50
<i>Spojené království</i>	100	100	100	100	80	100	80	100
<i>Španělsko</i>	100	100	100	100	100	100	48	100
<i>Švédsko</i>	100	100	100	100	100	100	80	100

Příloha 4: Vybrané charakteristiky států EU pro rok 2009. Zdroj: [29]

Jako základní charakteristiky byly vybrány: populace v tisících obyvatel (č. 1), HDP na osobu v dolarech (č. 2) a vstup země do EU, příp. zakládající člen (ZČ) – (č. 3). Jako indikátory informační společnosti byly vybrány: % domácností s připojením k internetu (č. 4), % firem s připojením k internetu (č. 5), % jednotlivců využívající internet ke komunikaci s veřejnou správou (č. 6) a % firem využívající internet ke komunikaci s veřejnou správou (č. 7) – poslední dvě kritéria se skládají ze tří částí – získávání informací/stahování formulářů/odeslání vyplněných formulářů.

Název státu	Základní charakteristiky			Indikátory informační společnosti			
	č. 1	č. 2	č. 3	č. 4	č. 5	č. 6	č. 7
<i>Belgie</i>	10 750.0	42 965	1957 (ZČ)	64	97	14.3/6.8/5.4	44/35/49
<i>Bulharsko</i>	7 606.5	5 916	1. 1. 2007	25	83	6.4/4.6/3.2	53/51/43
<i>ČR</i>	10 467.5	18 194	1. 5. 2004	46	95	13.1/6.2/3.6	70/63/35
<i>Dánsko</i>	5 511.4	55 942	1. 1. 1973	82	98	41.3/27.3/27.4	86/85/65
<i>Estonsko</i>	1 340.4	13 509	1. 5. 2004	58	96	33/24.2/24.4	75/75/62
<i>Finsko</i>	5 326.3	45 876	1. 1. 1995	72	99	46.3/31.7/17.9	90/92/81
<i>Francie</i>	64 350.7	42 091	1957 (ZČ)	63	97	40.5/29.9/24.7	66/68/67
<i>Irsko</i>	4 465.5	51 128	1. 1. 1973	63	96	21.2/19.5/18.3	84/85/68
<i>Itálie</i>	60 053.4	34 955	1957 (ZČ)	47	94	13.8/10.4/5.1	74/71/42
<i>Kypr</i>	789.3	30 239	1. 5. 2004	43	89	14.9/10.2/6.1	62/55/18
<i>Litva</i>	3 349.8	10 775	1. 5. 2004	51	94	18.2/13.2/13.3	83/85/75
<i>Lotyšsko</i>	2 261.2	10 701	1. 5. 2004	53	88	14.4/7.3/6.1	51/50/39
<i>Lucembursko</i>	493.5	94 418	1957 (ZČ)	80	96	41.6/30/15.7	82/87/41
<i>Maďarsko</i>	10 045.4	12 386	1. 5. 2004	48	86	22.2/17.1/11.1	56/58/50
<i>Malta</i>	413.6	18 531	1. 5. 2004	59	92	18.1/11.8/6.5	73/68/46
<i>Německo</i>	82 002.4	39 442	1957 (ZČ)	79	98	35.3/19.3/12.4	54/57/52
<i>Nizozemsko</i>	16 597.9	47 042	1957 (ZČ)	90	96	49.9/33.6/32.5	75/77/74
<i>Polsko</i>	38 135.8	11 098	1. 5. 2004	48	93	14/9.7/4.6	56/58/60
<i>Portugalsko</i>	10 617.6	20 655	1. 1. 1986	46	92	15.2/11.9/12.9	67/69/68
<i>Rakousko</i>	8 355.2	45 090	1. 1. 1995	70	98	35.4/22/12	70/75/58
<i>Rumunsko</i>	21 498.6	7 503	1. 1. 2007	30	67	8.5/3.6/3.2	37/35/23
<i>Řecko</i>	11 257.3	30 305	1. 1. 1981	31	93	8.8/4/3.6	68/66/66
<i>Slovensko</i>	5 412.3	16 315	1. 5. 2004	62	98	26/19.2/13.3	86/87/59
<i>Slovinsko</i>	2 032.3	24 583	1. 5. 2004	64	96	30.5/18.9/8.1	85/85/75
<i>Spojené království</i>	61 634.6	35 728	1. 1. 1973	77	95	29.7/18.9/16.7	65/61/57
<i>Španělsko</i>	45 828.1	31 142	1. 1. 1986	54	96	28.6/15.7/8.5	60/56/46
<i>Švédsko</i>	9 256.3	43 147	1. 1. 1995	84	96	45.1/29.1/25.8	76/76/58

Příloha 5: Tvorba dotazníku a dotazníkové šetření.

Sociologický výzkum se snaží popsat, vysvětlit či předpovědět sociální život jedinců, skupin a společností. Marketingový výzkum je systematické shromažďování a vyhodnocování informací, které vedou k pochopení požadavků trhu. Hledá odpovědi na otázky týkající se nákupního chování zákazníků, kvality distribuce výrobků, účinnosti reklamy, vnitro a vně podnikové činnosti, cen a dalších prvků systému marketingového řízení. Oba tyto přístupy mají své metody, které můžeme zjednodušeně rozdělit na kvantitativní a kvalitativní.

Kvantitativní sociologický výzkum se zaměřuje na populaci. Snaží se o reprezentativnost, má vypovídat o tom, jak je nějaký znak zastoupen v populaci, nebo jaký postoj je možné u populace najít. Nejčastěji, ne však nutně, užívá metody dotazníkového šetření či standardizovaných rozhovorů a kvantitativní analýzy textů. Z marketingového pohledu hledá kvantitativní výzkum odpovědi na otázky: Proč? Jak?. Zjišťuje důvody a příčiny chování lidí. Klade důraz na podrobné prozkoumání názorů vybraných představitelů cílové skupiny a na zkoumaný problém. Mezi hlavní metody kvalitativního průzkumu patří: individuální hloubkové rozhovory, skupinové rozhovory a projekční techniky. [83]

Kvalitativní sociologický výzkum se zaměřuje na objekt. Nepopisuje zákonitosti, ale snaží se nacházet vztahy mezi kategoriemi. Nejčastěji, ale ne nutně, užívá metod focus groups, hloubkových rozhovorů a analýzy textů. Z marketingového pohledu hledá kvalitativní výzkum odpovědi na otázky typu: Co? Kolik? Jak často?. Zkoumá přístup, postoje a názory zákazníka ke konkrétním výrobkům nebo službám. Je prováděn na větším počtu respondentů. Mezi hlavní metody kvantitativního průzkumu patří: písemné, telefonické, osobní, elektronické dotazování a pozorování.

Další část práce bude již věnována jen dotazníkovému šetření z pohledu marketingového výzkumu. Každý marketingový výzkum má nějaké obecné fáze [83]:

Definování problému – je třeba zjistit potřeby, hloubku a šíři výzkumu a jasně definovat cíle marketingového výzkumu. Zadání by mělo obsahovat:

- jaké informace budou získávány,
- kde budou získávány a od koho,
- kdo je bude získávat,
- pomocí jakých metod a forem budou získávány,
- výše nákladů,
- personální zajištění (vlastní režie, agentura),
- materiálně – technické zajištění.

Plán výzkumu (situační analýza) – druhým krokem je vytvořit prováděcí plán, zvolit správnou metodiku výzkumu, zvolit reprezentativní vzorek respondentů a vytvořit podklady pro vlastní výzkum.

Sběr informací – fáze realizace dotazování, pozorování a zkoumání.

Zpracování, analýza a vyhodnocení údajů – kompletace, klasifikace, kódování, třídění, analýza a vyhodnocení výsledků výzkumu.

Závěry a doporučení a přijetí opatření – na základě výsledků se vytvoří postupy, směrnice a další strategie, které povedou k zlepšení situace.

Dotazníkové šetření je značně standardizovanou, formalizovanou a efektivní technikou umožňující s poměrně nízkými náklady získat větší množství empirických dat od velkého souboru osob. Nástrojem této techniky je dotazník. Ten je definován jako soubor písemných otázek, které sledují poznání zcela určitých jevů v určitém souboru osob nebo určité osoby.

Mezi výhody dotazníkového šetření patří [83]:

- relativně nízké náklady,
- časová nenáročnost (při výzkumu i zpracování),
- nízké nároky na počet výzkumníků,
- snadná opakovatelnost,
- nízké požadavky na přípravu tazatelů,
- poskytnutí možnosti rozmyslet si odpověď,
- standardizace situace (pořadí a formulace otázek),
- možnost nepřímého kontaktu (pozorování).

Nevýhodou dotazníků je obtížnost ověřování platnosti a správnosti odpovědí. Odpovědi mohou být ovlivněny jinou osobou, respondenti mohou odpovídat na otázky jinak, než si ve skutečnosti myslí. Snaha získat vysoké kvantum statistických vzorků může potlačit kvalitu odpovědí.

Existují dva hlavní přístupy k tvorbě dotazníku. Sociologický přístup má za cíl probrat co nejvíce oblastí a návazností. Sociologické dotazníky jsou proto často velmi rozsáhlé. Ekonomický přístup spočívá v jasné formulaci a stručné podobě. Dotazník lze distribuovat různými kanály, jejich volba také do jisté míry ovlivňuje návratnost dotazníků. S tím souvisí také způsob dotazování.

Způsoby dotazování [83]:

- osobní dotazování – obsah dotazníku může být určen tazatelům, respondentům, nebo oběma současně (v tomto případě by instrukce pro každého měly být odlišeny).

- písemné dotazování – respondent vyplňuje dotazník bez cizí pomoci,
- telefonické dotazování,
- elektronické dotazování – dnes nejčastěji využívané, ekonomicky nejvýhodnější.

Mezi zásady aplikované při sestavování dotazníku patří [83]:

- musí být předem stanoveny cíle výzkumu (čeho chceme dosáhnout a jakými metodami),
- otázky musí být srozumitelné, jednoznačné, umožňující upřímnost odpovědí,
- všechny otázky se musí vztahovat k řešenému problému a musí tvořit uzavřený celek,
- na začátku by měly být jednoduché, srozumitelné, motivující (příp. vysvětlující) otázky (nikoliv např. demografické, které by mohly narušit anonymitu),
- postupovat od jednoduchých ke složitějším, využít možnosti spojovacích vět,
- nedávat těžké otázky (mohou vyvolat pocit méněcennosti),
- otázky by měly na sebe logicky navazovat,
- dotazník nesmí být rozsáhlý a časově náročný (může objevit moment únavy),
- důležitý je také vzhled.

Otázky lze dělit na uzavřené – alternativní a selektivní, otevřené a polouzavřené. Mezi nevhodné otázky patří: dvojitá otázka, chybná nabídka odpovědí, otázka zjišťující vše najednou, mlhavé otázky, všeobíhající otázka, otázka v žargonu, různé hypotetické otázky, dále také zavádějící otázka. Pro upoutání pozornosti respondenta a zlepšení jeho soustředění a zajištění co nejpřesnějšího a nejobektivnějšího výsledku při vyplňování dotazníku by měl být následující postup řazení otázek v dotazníku [83]:

- Úvodní otázky – slouží k navázání kontaktu s respondentem, proto by měla být zajímavá a upoutat respondentovu pozornost.
- Filtrační otázky – napomáhají k filtraci respondentů, kteří se pro daný výzkum nehodí, resp. nemohou poskytnout požadované informace.
- Analytické otázky – slouží k dalším analýzám, využívají se především ke třídění. Slouží při zpracování výsledků výzkumu k vyjádření hledaných souvislostí mezi jednotlivými proměnnými.
- Zahřívací otázky – jsou obvykle obecnějšího charakteru a připravují respondenta na konkrétní dotazy zachycující zkoumanou oblast.
- Specifické otázky – jsou zaměřené na zjišťování konkrétních informací, jež jsou nezbytné k objasnění zkoumaného problému.
- Identifikační otázky – slouží k identifikaci respondenta.

Příloha 6: Ukázka dotazníku použitého při testování použitelnosti.

Dotazníkové šetření – eGovernment a elektronické služby

1. **Pohlaví:**

Muž

Žena

2. **Věk:**

3. **Vystudovaná střední škola:**

Gymnázium

Obchodní škola

Odborná škola

Jiná.....

4. **Obor a rok studia na Univerzitě Pardubice:**

Obor

Rok studia

5. **Práce na počítači a vyhledávání informací na internetu:**

Denně

Nepravidelně, několikrát týdně

Jednou týdně

Méně často

6. **Jazykové znalosti (je možné vybrat i více než jeden jazyk):**

Angličtina

Němčina

Francouzština

Španělština

Ruština

Jiný...

7. **Znáte pojem eGovernment?**

Ano

Ne

8. **Znáte pojem Czech POINT a víte, co nabízí?**

Ano

Ne

9. **Jakou komunikaci s úřady preferujete?**

Osobní návštěva

Písemně

Elektronicky

10. **Využíváte online formuláře a žádosti při komunikaci s veřejnou správou (volně dostupné ke stažení na vybrané stránce – např. ohlášení drobné stavby, přiznání k místnímu poplatku ze psů, atd.)?**

Ano

Ne

11. **Využíváte elektronické služby veřejné správy (dostupné po registraci na nějakém portálu – např. na Portálu veřejné správy ČR)?**

Ano

Ne

12. Jaké stránky využíváte při hledání informací týkajících se veřejné správy?

- Portál veřejné správy ČR
- Portál státní správy
- Portál ePUSA (portál územní správy)
- Stránky obce / města, kde žiji
- Jiné...

13. Překážky při využívání elektronických služeb veřejné správy. Vybte 3 možnosti (ohodnoťte je 1, 2, 3 – 1 pro Vás znamená největší překážku):

- Nevím, že takové služby existují
- Nemám přístup k internetu
- Preferuji osobní kontakt s úředníkem
- Obavy ze zneužití osobních údajů
- Proces vyřizování je složitý
- Cena certifikátu potřebného pro přístup ke službám a jeho časové omezení
- Jiné...

14. Jaké nové elektronické služby (dosud plně neexistují v ČR) jsou pro vás nejzajímavější? Vybte 3 služby (ohodnoťte je 1, 2, 3 – 1 je pro Vás nejzajímavější služba):

- eVolby – možnost volit přes internet
- eOvěření identity – jednotný identifikátor osoby, který umožňuje přístup ke všem elektronickým službám a bezpečné komunikaci s veřejnou správou
- Online žádost o vydání osobních dokumentů (pas, občanský průkaz)
- Online registrace a odhlášení automobilu
- Online žádost o dávky státní sociální podpory (porodné, atd.)
- Jiné.....

15. Využíváte v současné době i jiné elektronické systémy (je možné vybrat i více možností)?

- eBanking
- eAukce
- ePodatelna
- Internetové obchody
- Jiné...

Testování použitelnosti portálů veřejné správy v zemích Evropské unie (VERZE A)

- pracujte **samostatně**, testování je **anonymní** a jeho výsledky budou použity **pouze** jako vstupní data pro diplomovou práci.
- budete testovat tři vybrané portály veřejné správy v zemích EU prostřednictvím **8 úkolů** pro každý portál.
- na začátku a na konci testování napište **přesný čas** – formát hodiny: minuty: sekundy (otevřete si např. stránku www.presnycas.cz).
- k práci používejte prohlížeč **Internet Explorer**, do kterého po spuštění napíšete **adresu portálu**.
- nezdržujte se u jednoho úkolu, **když během 3 minut nenajdete odpověď**, přejděte k dalšímu úkolu.
- každý úkol **hodnotíte** buď **ANO**, kdy jste úkol splnili tak, jak Vám byl zadán nebo **NE**, když úkol splnit nešlo, např. z důvodu jazykové bariéry či nepřehlednosti webu. Ještě **existuje mezistupeň (ANO, ale po delší době)**, kdy jste úkol splnili po delším hledání nebo si nejste jistí, zda je úkol splněn správně.
- hodnocení spočívá **pouze** v tom, abyste našli či vyzkoušeli to, co je zadáno v úkolu, nic nemusíte kopírovat nebo psát, v rámečku u každé otázky **jen zaškrtněte odpověď** Vašeho hodnocení obtížnosti úkolu.
- nakonec odpovězte na otázky týkající se **pouze** uživatelského rozhraní, tedy toho, co vidíte, když se Vám stránka načte, proto si nechte úvodní stránky hodnocených portálů otevřené i po skončení plnění úkolů.

Stát: Lotyšsko

Adresa portálu: latvija.lv (toto zadejte do prohlížeče)

Začátek testování:

1. Pokud je to nutné, přepněte portál do jazykové verze, která Vám nejvíce vyhovuje.
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
2. Zjistěte kontakty (Contacts) na provozovatele portálu.
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
3. Najděte základní informace a odkazy na kulturu (Culture) v Lotyšsku.
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
4. Vyhledejte služby (Service search), týkající se dopravy (Transport).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
5. Zobrazte si mapu stránek (Site map) a najděte si informace o Evropské unii (European Union).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
6. Proveďte to samé, jen s tím rozdílem, že informace o Evropské unii (European union) najdete přes abecední vyhledávání (Alphabetic search).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
7. Přepněte stránku do textové podoby (Text version).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
8. Najděte odkaz na mapu hlavního města Lotyšska (je to Riga), (*nápověda* – sekce Tourism and travel – část Maps).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno

Konec testování:

Stát: Francie

Adresa portálu: service-public.fr (toto zadejte do prohlížeče)

Začátek testování:

1. Pokud je to nutné, přepněte portál do jazykové verze, která Vám nejvíce vyhovuje.
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
2. Zobrazte si informace o tom, co všechno portál nabízí (What this website contains).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
3. Najděte kontakt na Prezidentský úřad (Presidency).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
4. Vyhledejte pojem „internet“ a poté se vraťte zpět na úvodní stranu portálu (už nepřepínejte jazyk), návratem na úvodní stranu je úkol splněn.
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
5. Pomocí odkazu Mapa stránek (Plan du site) přejděte do sekce Aktuality (Actualités).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
6. Zjistěte, jak postupovat v životní situaci Rodina (Famille) – Pár (Couple) – informace o uzavření manželství (Mariage).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
7. Nalezněte eSlužby a formuláře (Services en ligne et formulaires), které se týkají Online daní (Impôts en ligne).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
8. Uvažujte, že pracujete pro nějaké Sdružení (Associations), v příslušné sekci vyhledejte další taková sdružení a služby, které lze najít v Paříži (*nápověda* – vyhledejte slovo „Paris“).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno

Konec testování:

Stát: Česká republika

Adresa portálu: portal.gov.cz (toto zadejte do prohlížeče)

Začátek testování:

1. Zjistěte, zda lze portál přepnout do jiného jazyka než je čeština.
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
2. Přihlaste do portálu (*nápověda* – cílem je dostat se do části portálu, kde po Vás bude požadováno ID uživatele a heslo, tím je úkol splněn).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
3. Najděte informace o ČR, prezidentovi a vládě, cílem úkolu je zobrazit si tyto informace.
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
4. Najděte na mapě město Pardubice (*nápověda* – v sekci Mapy lze použít vyhledávání).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
5. Zjistěte kontakt na Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (*nápověda* – sekce Oblasti veřejné správy – Školství).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
6. Zjistěte, jak se zachovat v životní situaci Stěhování – hlášení trvalého pobytu (*nápověda* – záložka Životní situace – Bydlení).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
7. Nalezněte v sekci pro občany všechny zdravotní pojišťovny působící v ČR (*nápověda* – je jich 10).
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno
8. Najděte aktuální znění zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy.
Hodnocení: ANO, hned splněno ANO, ale po delší době NE, nesplněno

Konec testování:

Pro každý portál zaškrtněte **jednu možnost** na stupnici 0-9, která nejvíce vystihuje danou otázku. Pokud jste se s některou otázkou při plnění úkolů nesetkali, tak zaškrtněte nulu (0) nebo jedničku (1).

Celková reakce na webovou prezentaci			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Portál 1	<i>hrozné</i>												<i>úžasné</i>
	<i>obtížné</i>												<i>snadné</i>
	<i>frustrující</i>												<i>uspokojující</i>
	<i>neadekvátní funkce</i>												<i>adekvátní</i>
	<i>jednotvárné</i>												<i>nápadité</i>
	<i>zastaralé</i>												<i>flexibilní</i>
Portál 2	<i>hrozné</i>												<i>úžasné</i>
	<i>obtížné</i>												<i>snadné</i>
	<i>frustrující</i>												<i>uspokojující</i>
	<i>neadekvátní funkce</i>												<i>adekvátní</i>
	<i>jednotvárné</i>												<i>nápadité</i>
	<i>zastaralé</i>												<i>flexibilní</i>
Portál 3	<i>hrozné</i>												<i>úžasné</i>
	<i>obtížné</i>												<i>snadné</i>
	<i>frustrující</i>												<i>uspokojující</i>
	<i>neadekvátní funkce</i>												<i>adekvátní</i>
	<i>jednotvárné</i>												<i>nápadité</i>
	<i>zastaralé</i>												<i>flexibilní</i>
Uspořádání stránek			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Portál 1	čtení textu	<i>obtížné</i>											<i>snadné</i>
	zvýraznění textu	<i>vůbec ne</i>											<i>velmi moc</i>
	organizování textu	<i>matoucí</i>											<i>velmi jasně</i>
	pořadí stránek	<i>matoucí</i>											<i>velmi jasně</i>
Portál 2	čtení textu	<i>obtížné</i>											<i>snadné</i>
	zvýraznění textu	<i>vůbec ne</i>											<i>velmi moc</i>
	organizování textu	<i>matoucí</i>											<i>velmi jasně</i>
	pořadí stránek	<i>matoucí</i>											<i>velmi jasně</i>
Portál 3	čtení textu	<i>obtížné</i>											<i>snadné</i>
	zvýraznění textu	<i>vůbec ne</i>											<i>velmi moc</i>
	organizování textu	<i>matoucí</i>											<i>velmi jasně</i>
	pořadí stránek	<i>matoucí</i>											<i>velmi jasně</i>
Terminologie a poskytované informace			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Portál 1	užívání stejných pojmů na celém webu	<i>ne-konzistentní</i>											<i>konzistentní</i>
	terminologie souvisí s úkolem	<i>nikdy</i>											<i>vždy</i>
	pozice zpráv na obrazovce	<i>ne-konzistentní</i>											<i>konzistentní</i>
	výzvy při hledání	<i>matoucí</i>											<i>jasné</i>
	web informuje o svém postupu	<i>nikdy</i>											<i>vždy</i>
	chybové zprávy	<i>nepomáhají</i>											<i>pomáhají</i>

užívání stejných pojmů na celém webu	Portál 2	<i>ne-konzistentní</i>									<i>konzistentní</i>		
terminologie souvisí s úkolem		<i>nikdy</i>									<i>vždy</i>		
pozice zpráv na obrazovce		<i>ne-konzistentní</i>									<i>konzistentní</i>		
výzvy při hledání		<i>matoucí</i>									<i>jasné</i>		
web informuje o svém postupu		<i>nikdy</i>									<i>vždy</i>		
chybové zprávy		<i>nepomáhají</i>									<i>pomáhají</i>		
užívání stejných pojmů na celém webu	Portál 3	<i>ne-konzistentní</i>									<i>konzistentní</i>		
terminologie souvisí s úkolem		<i>nikdy</i>									<i>vždy</i>		
pozice zpráv na obrazovce		<i>ne-konzistentní</i>									<i>konzistentní</i>		
výzvy při hledání		<i>matoucí</i>									<i>jasné</i>		
web informuje o svém postupu		<i>nikdy</i>									<i>vždy</i>		
chybové zprávy		<i>nepomáhají</i>									<i>pomáhají</i>		
Učení			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
učit se používat web	Portál 1	<i>obtížné</i>											<i>snadné</i>
ovládání metodou pokus-omyl		<i>obtížné</i>											<i>snadné</i>
srozumitelné pojmy		<i>obtížné</i>											<i>snadné</i>
jednoduché plnění úkolů		<i>nikdy</i>											<i>vždy</i>
zprávy nápovědy		<i>nepomáhají</i>											<i>pomáhají</i>
doplňkové materiály		<i>matoucí</i>											<i>jasné</i>
učit se používat web	Portál 2	<i>obtížné</i>											<i>snadné</i>
ovládání metodou pokus-omyl		<i>obtížné</i>											<i>snadné</i>
srozumitelné pojmy		<i>obtížné</i>											<i>snadné</i>
jednoduché plnění úkolů		<i>nikdy</i>											<i>vždy</i>
zprávy nápovědy		<i>nepomáhají</i>											<i>pomáhají</i>
doplňkové materiály		<i>matoucí</i>											<i>jasné</i>
učit se používat web	Portál 3	<i>obtížné</i>											<i>snadné</i>
ovládání metodou pokus-omyl		<i>obtížné</i>											<i>snadné</i>
srozumitelné pojmy		<i>obtížné</i>											<i>snadné</i>
jednoduché plnění úkolů		<i>nikdy</i>											<i>vždy</i>
zprávy nápovědy		<i>nepomáhají</i>											<i>pomáhají</i>
doplňkové materiály		<i>matoucí</i>											<i>jasné</i>
Schopnosti webu			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
rychlost	Portál 1	<i>pomalé</i>											<i>rychlé</i>
spolehlivost		<i>nespolehlivé</i>											<i>spolehlivé</i>
web má tendenci být		<i>hlučný</i>											<i>tichý</i>
opravuje své chyby		<i>obtížně</i>											<i>snadně</i>
navrženo pro různé typy uživatelů		<i>nikdy</i>											<i>vždy</i>

rychlost	Portál 2	<i>pomalé</i>									<i>rychlé</i>
spolehlivost		<i>nespolehlivé</i>									<i>spolehlivé</i>
web má tendenci být		<i>hlučný</i>									<i>tichý</i>
opravuje své chyby		<i>obtížně</i>									<i>snadně</i>
navrženo pro různé typy uživatelů		<i>nikdy</i>									<i>vždy</i>
rychlost	Portál 3	<i>pomalé</i>									<i>rychlé</i>
spolehlivost		<i>nespolehlivé</i>									<i>spolehlivé</i>
web má tendenci být		<i>hlučný</i>									<i>tichý</i>
opravuje své chyby		<i>obtížně</i>									<i>snadně</i>
navrženo pro různé typy uživatelů		<i>nikdy</i>									<i>vždy</i>
NAU + ASQ				1	2	3	4	5	6	7	
naučitelnost	Portál 1	<i>špatná</i>									<i>dobrá</i>
výkonnost (efektivita)		<i>špatná</i>									<i>dobrá</i>
zapamatovatelnost		<i>špatná</i>									<i>dobrá</i>
chyby (přesnost)		<i>špatná</i>									<i>dobrá</i>
subjektivní spokojenost		<i>špatná</i>									<i>dobrá</i>
- jsem spokojen s náročností dokončení úkolů		<i>silně nesouhlasím</i>									<i>silně souhlasím</i>
- jsem spokojen s časovou náročností plnění úkolů		<i>silně nesouhlasím</i>									<i>silně souhlasím</i>
- jsem spokojen s informační podporou při plnění úkolů (náповěda, chybové zprávy)		<i>silně nesouhlasím</i>									<i>silně souhlasím</i>
naučitelnost	Portál 2	<i>špatná</i>									<i>dobrá</i>
výkonnost (efektivita)		<i>špatná</i>									<i>dobrá</i>
zapamatovatelnost		<i>špatná</i>									<i>dobrá</i>
chyby (přesnost)		<i>špatná</i>									<i>dobrá</i>
subjektivní spokojenost		<i>špatná</i>									<i>dobrá</i>
- jsem spokojen s náročností dokončení úkolů		<i>silně nesouhlasím</i>									<i>silně souhlasím</i>
- jsem spokojen s časovou náročností plnění úkolů		<i>silně nesouhlasím</i>									<i>silně souhlasím</i>
- jsem spokojen s informační podporou při plnění úkolů (náповěda, chybové zprávy)		<i>silně nesouhlasím</i>									<i>silně souhlasím</i>
naučitelnost	Portál 3	<i>špatná</i>									<i>dobrá</i>
výkonnost (efektivita)		<i>špatná</i>									<i>dobrá</i>
zapamatovatelnost		<i>špatná</i>									<i>dobrá</i>
chyby (přesnost)		<i>špatná</i>									<i>dobrá</i>
subjektivní spokojenost		<i>špatná</i>									<i>dobrá</i>
- jsem spokojen s náročností dokončení úkolů		<i>silně nesouhlasím</i>									<i>silně souhlasím</i>
- jsem spokojen s časovou náročností plnění úkolů		<i>silně nesouhlasím</i>									<i>silně souhlasím</i>
- jsem spokojen s informační podporou při plnění úkolů (náповěda, chybové zprávy)		<i>silně nesouhlasím</i>									<i>silně souhlasím</i>

Uživatelské rozhraní – otázky týkající se právě hodnocených portálů

1. Líbil se vám design a barevné provedení portálů?

Portál 1: Ano Pouze některé části Mohlo to být lepší Ne

Portál 2: Ano Pouze některé části Mohlo to být lepší Ne

Portál 3: Ano Pouze některé části Mohlo to být lepší Ne

2. Zdálo se Vám uspořádání informací a struktura portálu přehledná?

Portál 1: Ano Pouze některé části Mohlo to být lepší Ne

Portál 2: Ano Pouze některé části Mohlo to být lepší Ne

Portál 3: Ano Pouze některé části Mohlo to být lepší Ne

3. Zdálo se Vám vyhledávání informací snadné? (především z hlediska časové náročnosti)

Portál 1: Ano Ne

Portál 2: Ano Ne

Portál 3: Ano Ne

4. Jakou známkou byste celkově zhodnotili jednotlivé portály? (1 znamená nejlepší, 5 nejhorší)

Portál 1: 1 2 3 4 5

Portál 2: 1 2 3 4 5

Portál 3: 1 2 3 4 5

5. Další připomínky?

Portál 1:

Portál 2:

Portál 3:

Uživatelské rozhraní – otázky týkající se Vašeho názoru obecně

1. Měl by být každý zahraniční portál dostupný i v jiných cizích jazycích (minimálně v angličtině)?

Ano Ne

2. Vyhovuje Vám přepínání sekcí – Občan, Podnikatel, Cizinec?

Ano Ne

3. Vyhovuje Vám vyhledávání podle rolí, např. dělení na mladé, střední generaci a lidi v důchodu?

Ano Ne

4. Preferujete maximální množství informací na úvodní stránce nebo několik odkazů, které Vás přeměrují dál?

Max. informací v úvodu Stačí mi několik odkazů Vše raději přímo vyhledávám

5. Kam byste dali ikonu či odkaz pro přihlášení ke službám portálu (umístění na stránce, velikost)?

Váš názor:

6. Vyhovuje Vám při práci neustále rolování po stránce dolů?

Ano Ne

Příloha 7: Portály veřejné správy v zemích EU.

V této příloze budou popsány portály veřejné správy v jednotlivých zemích EU se zaměřením na jejich strukturu a informace, které na nich lze nalézt. Protože některé státy nemají portál veřejné správy podobný tomu v ČR nebo na Slovensku, případně ho nazývají jinak, je u některých států uvedeno více portálů. Ve výčtu chybí ČR, jejíž portál je popsán v kapitole 2.3.

Belgie

Belgie nabízí informace o veřejné správě na adrese <http://www.belgium.be/> [7]. Portál je dostupný ve čtyřech jazycích (nizozemština, francouzština, němčina a angličtina) a ve všech jazykových mutacích má přibližně stejnou strukturu (barvy, hlavní nabídka, odkazy).

Množství dostupných informací se v rámci jednotlivých jazykových verzí liší (to se týká pouze nabídky v horní části portálu). U nizozemské i francouzské verze lze najít sekce: novinky, kalendář, online služby, práce, publikace, multimedia. Německá verze neobsahuje sekce: kalendář, novinky a multimedia, anglická naopak obsahuje jen sekce novinky, adresy a webové stránky, neexistuje přímý odkaz na online služby. Obecné informace o Belgii lze po delším hledání nalézt v dolní části stránky. Informují o turismu, politické struktuře státu a vysvětlují úlohu federální vlády a monarchie. Zvláštní část je věnována EU a lze zde nalézt také databázi tiskových zpráv. Hlavní část úvodní stránky je rozdělena na dvě části. Levá část je přehledně rozdělena podle jednotlivých životních situací: rodina, právo, zdraví, daně, vzdělání atd. Pravá část obsahuje novinky, vyhledávání a mapu stránek.

Bulharsko

Na adrese <http://www.government.bg/> [108] se nachází oficiální portál vlády Bulharské republiky. Kromě bulharštiny je portál dostupný i v angličtině – obě verze mají stejnou strukturu, ale anglická verze postrádá některé odkazy v horní části, kde tak vzniká prázdný prostor. Barevná kombinace působí rušivě – tmavě modrá barva s bílým písmem v horní části, bílá barva se šedým písmem na hlavní ploše.

Na portálu lze zde najít informace o historii, základní charakteristiku Bulharska, informace o geografii, dějinách, hospodářství, národních symbolech, státních svátcích. Většinu prostoru úvodní stránky anglické verze sice tvoří pravidelně aktualizované novinky, ale chybí např. odkazy ve formě témat či rolí či životní situace. Bulharská verze navíc obsahuje profil předsedy a členů vlády, databázi projevů předsedy vlády, rozhodnutí vlády a zadání veřejných zakázek. Dále je zde možné stáhnout různé informační dokumenty určené pro veřejnost, ale ne formuláře.

Dánsko

[Denmark.dk](http://www.denmark.dk/), dostupný na adrese <http://www.denmark.dk/> [17], funguje jako portál čistě pro cizince, nabízí pouze základní informace, fotky a videa především pro cizince-turisty. Lze ho

ve stejné struktuře zobrazit ve čtyřech jazykových verzích – anglicky, německy, francouzsky a španělsky. Portál nabízí informace v několika základních sekcích: o Dánsku, navštivte Dánsko, život a práce, studium v Dánsku, investování v Dánsku, klima a energie. V pravé části portálu se nachází sekce Prozkoumej Dánsko, jež nabízí informace o vládě, tradicích atd. Rušivě působí levá část portálu, kde se zobrazují aktuální články především z oblasti životního prostředí.

Oficiálním portálem veřejné správy pro občany Dánska je Borger.dk (<http://borger.dk> [8]), který je dostupný pouze v dánštině. Portál je ve světle zelené barvě v kombinaci s bílou a šedou. Na levé straně lze nalézt životní situace, na pravé odkazy na další stránky orgánů veřejné správy a informace, jak využívat služby portálu (jak získat digitální certifikát pro vstup). V horní části je vyhledávání a přehledně označený odkaz pro přihlášení do portálu.

Estonsko

Portál veřejné správy je dostupný na adrese <http://www.eesti.ee/> [113]. Kromě estonské je dostupná ještě ruská a anglické verze portálu. Úvodní stránka, určená především pro cizince, nabízí po levé a pravé straně výběr témat, které se po rozkliknutí zobrazí uprostřed okna. Anglická verze obsahuje stejné informace ve stejné struktuře jako ta estonská. Celá levá polovina horní části portálu je vyhrazena pro přehledný odkaz pro přihlášení do portálu (portál je v bílé a modré barvě, odkaz je oranžový).

Služby portálu jsou členěny podle rolí: občan, podnikatel a úředník. Kromě základních informací a kontaktů na estonské vládní a lokální instituce, úřady a agentury obsahuje také databázi tiskových zpráv, projevů prezidenta, zprávy za poslední týden a po přihlášení velké množství elektronických služeb. Zvláštní část je také věnována vztahům země s EU.

Finsko

Portál veřejné správy Suomi.fi je ve švédštině, finštině a angličtině dostupný na adrese <http://www.suomi.fi/> [129]. Také nabízí i sekci ostatní jazyky (např. turečtina, francouzština, španělština atd.), která ale nabízí odkazy na jiné portály zabývající se problematikou imigrace. Po přepnutí do libovolné jazykové verze si portál zachovává svou strukturu i informační obsah. Portál je vytvořen v odstínech modré barvy, důležité informace a odkazy jsou zvýrazněny pomocí tmavě žluté barvy.

Samotný portál nabízí zobrazení informací v podobě sekcí (subjekty, in focus, novinky, služby a formuláře) a slouží spíše jako přehledný rozcestník na další stránky. Dvanáct základních témat v levé části (např. zaměstnání a podnikání, peníze a majetek, práva a bezpečnost, imigrace a emigrace) je doplněno základními informacemi o Finsku, podrobným popisem fungování finské veřejné správy, aktualitami, nabídkou elektronických služeb a formulářů ke stažení na

straně pravé. V horní části je vyhledávací okno včetně funkcí rozšířeného vyhledávání. Písmo na portálu lze také podle potřeby zvětšit či zmenšit.

Francie

Portál veřejné správy je dostupný na adrese <http://www.service-public.fr/> [117]. Kromě základní francouzské verze ho lze ještě přepnout do angličtiny, němčiny a španělštiny. Portál je laděn do odstínů modré a červené barvy (použitá pro zvýraznění), u každého z okruhů životních situací je navíc tematický obrázek, který usnadňuje orientaci.

V horní části portálu je kromě vyhledávacího pole, čísla na kontaktní linku a emailové adresy pro případné dotazy umístěno i přepínání podle rolí (občan, podnik, sdružení). Tato část portálu je jediná společná pro všechny nabízené jazykové verze. Anglická, německá a španělská verze portálu dále nabízí už jenom návod pro orientaci na portálu, novinky z veřejné správy a odkazy na stránky, které jsou dostupné ve vybraném jazyce. Francouzská verze nabízí rady z oblasti občanských práv a povinností v podobě tematických informačních přehledů, životní situace a novinky z veřejné správy. Po levé straně jsou odkazy na další informační zdroje (portály ministerstev, úřadů, institucí atd.). Napravo jsou sekce – varování (důležité informace z veřejné správy a aktuální termíny – např. daně, žádosti o stipendia), adresář orgánů veřejné správy, formuláře a elektronické služby.

Irsko

Portál na adrese <http://www.gov.ie/> [70] slouží jako rozcestník k internetovým stránkám a službám nabízených orgány irské veřejné správy. Je dostupný v angličtině a irštině.

Portál stručně, jednoduše a přehledně (nicméně barevná kombinace tmavě modré a zelené je nevhodně zvolena) nabízí pouze dvě hlavní sekce: o Irsku (obrázky, eseje o Irsku a odpovědi na nejčastěji kladené otázky), vláda online (odkazy na online služby veřejné správy a velké množství odkazů na vybrané státní i místní úřady, ministerstva, školy atd.).

Itálie

Národní občanský portál na adrese <http://www.italia.gov.it/> [79] je průvodcem italskou veřejnou správou od A do Z. Informace jsou dostupné pouze v italštině, chybí jakákoliv jiná jazyková verze portálu. Mezi použité barvy patří především odstíny modré, jako podklad je použita šedá barva, písmo je černé nebo tmavě modré.

Portál je rozdělen na čtyři základní sekce: životní situace (lze je prohledávat pomocí rolí – děti, rodiny, lidé v důchodu atd.) nebo témat, administrativa od A do Z (kontakty na státní i místní orgány veřejné správy a jimi nabízené služby), služby online a informace o Národní kartě služeb. Po pravé straně jsou ještě aktuální informace, nově spuštěné služby a aktuální termíny.

Kypr

Vládní webový portál na adrese <http://www.cyprus.gov.cy/> [85] je kromě řečtiny dostupný i v angličtině a je proveden v kombinaci modré, zelené a žluté barvy – pro zvýraznění.

Řecká i anglická verze portálu má stejnou strukturu informací i ovládací prvky. Samotný portál je na své úvodní straně přehlcen informacemi, navíc malým písmem, které nelze zvětšit a množstvím barevných odkazů na jiné stránky. Celý portál je umístěn do středu prohlížeče s velkými plochami nevyužitého prostoru nalevo a napravo. V horní části portálu je umístěno vyhledávací okno, mapa stránek a nevýrazný odkaz pro přihlášení ke službám portálu. Po levé a pravé straně jsou sekce: online služby, oblasti zájmu, politický systém, poslední novinky, stránky vlády. Informace lze vyhledávat podle rolí: občan, cizinec, podnik, vláda. Pro každou roli existuje nabídka témat, pro kterou je ale použita nevhodná a nepřehledná animace.

Litva

Portál služeb elektronické veřejné správy je na adrese <http://www.epaslaugos.lt/> [137]. Kromě litevštiny je přístupný i v angličtině (obě jazykové verze mají stejnou strukturu a umístění ovládacích prvků). Portál je proveden v modré barvě na bílém podkladě, zelená je určena pro služby občanům, červenou jsou označeny služby pro podniky.

V pravé části se nachází odkazy pro tato témata: novinky, legislativa, kontakty a odkazy na další portály nabízející elektronické služby. Hlavní část portálu tvoří dvě přehledné sekce: pro občany a pro podniky. Pod každou sekcí je navíc přímý odkaz na nejvyužívanější služby. V horní části je odkaz pro přihlášení ke službám portálu a vyhledávací okno, vyhledávat lze buď pouze ve službách určených pro občany, nebo jen pro podniky.

Lotyšsko

Portál veřejné správy je v lotyštině, ruštině a angličtině na adrese <http://www.latvija.lv/> [88]. Hlavní barvy portálu jsou odstíny modré (tmavá použita pro zvýraznění) na bílém podkladu s černým písmem. Odkazy v textu jsou označeny tučně modře a podtrženy.

Ve všech třech verzích má portál stejnou strukturu a umístění orientačních prvků, tzn. přepnutí jazyka, zvětšení písma, mapa stránek, tisková verze stránek a uživatelova nápověda v horní části portálu, přepínání sekcí (průvodce, vyhledávání služeb a přístup k elektronickým službám) v části centrální, novinky a odkazy na další portály na pravé straně. Informační obsah jednotlivých jazykových verzí se liší. Většina informací je dostupná pouze v lotyštině, v ruštině a angličtině je dostupná pouze sekce průvodce, kde lze nalézt odkazy na stránky zabývající se uvedenými tématy (kultura, sport atd.) a nápověda. U ostatních sekcí je uvedeno, že informace jsou dostupné pouze v lotyštině.

Lucembursko

Portál veřejné správy se nachází na adrese <http://www.guichet.public.lu/> [72] a je dostupný pouze ve francouzštině. Samotný portál se na úvodní straně skládá pouze ze dvou sekcí: občané a podniky. Všechny informace pro občany jsou zvýrazněny tmavě zelenou barvou, pro podniky tmavě modrou barvou, písmo je černé na bílém podkladě.

Jednotlivá témata jsou označena názvem a ikonou pro lepší orientaci. V části pro občany lze nalézt základní informace o práci, vzdělání, dopravě, online službách atd. včetně odkazů na další portály orgánů veřejné správy. Část pro podniky nabízí informace o založení podniku, právních předpisech, daňovém systému, rady při potížích v podnikání atd. Pro každou část také existuje sekce s formuláři a publikacemi. V dolní části každé části jsou navíc aktuální novinky.

Maďarsko

Maďarský portál veřejné správy je v maďarštině, angličtině a němčině dostupný na adrese <http://www.magyarorszag.hu/> [92]. Anglická i maďarská verze mají stejné rozmístění a strukturu jednotlivých sekcí, německá obsahuje pouze vyhledávání, informace o Maďarsku a odkazy na orgány veřejné správy. Portál je navrhnut v kombinacích červené, modré a šedé barvy – všechny tyto barvy jsou používány jak pro pozadí, tak pro písmo, což působí nepřehledně.

Celý portál je v prohlížeči zarovnan doleva (po pravé straně je prázdný prostor) a lze na něm najít sekce: novinky, životní situace, o Maďarsku, webkamery a maďarské regiony. Pro rychlejší nalezení informací lze využít rozdělení podle rolí: občan, podnikatel a veřejná správa, odkazy jsou umístěny vpravo nahoře. Pod touto navigací lze ještě najít odkazy na maďarská ministerstva.

Malta

Oficiální maltský elektronický portál na adrese <http://www.gov.mt/> [68] je dostupný v maltštině a angličtině – přepínání jednotlivých verzí je ale skryto v další nabídce (náповěda, zpětná vazba, nejčastěji kladné otázky atd.) v liště pod vyhledávacím oknem. Portál je navrhnut převážně v odstínech modré barvy na bílém podkladu (písmo, odkazy, zvýraznění).

Pod hlavní lištou je část věnovaná ministerskému předsedovi Malty, která obsahuje jeho životopis, informace o rozhodnutích vlády a tiskové zprávy. Následuje nalevo umístěný odkaz pro přihlášení ke službám eGovernmentu a kontakty na orgány veřejné správy. V centrální části portálu jsou jednotlivé tematické okruhy (doprava, právo, zdraví, kultura atd.) – lze je přepnout z pohledu občana a z pohledu podniku. Pro rychlé vyhledávání informací slouží také napravo umístěná sekce členěná podle rolí: děti, senioři a podnikatelé, která nabízí pro každou roli vybrané elektronické služby. Vpravo dole se nachází odkaz na seznam životních situací.

Německo

Portál Bund.de na adrese <http://www.bund.de/> [10] je dostupný v němčině a angličtině. Každá jazyková verze má jinou strukturu a nabízí jiný druh informací. Na portálu jsou použity odstíny šedé barvy, písmo je černé nebo bílé.

Německá verze je zaměřena směrem k občanům na nabídku pracovních míst ve veřejné správě, podniky lze zase mohou najít platné veřejné zakázky a nabídku nemovitostí prodávaných nebo pronajímaných orgány veřejné správy. Horní část portálu se skládá z nabídky sekcí: volná místa, nabídky, nemovitosti, úřady a služby. Pod touto lištou s nabídkou je vyhledávací okno. Centrální část se skládá ze sekcí: adresy a služby orgánů veřejné správy, novinky, top téma a vyjádřete názor. V dolní části jsou umístěny odkazy na další portály. Anglická verze obsahuje v horní části vyhledávací okno, v pravé části nabídku témat (např. práce v Německu – cizinec, vstup do Německa – student, investování v Německu) se stručnými informacemi o hledaném tématu a odkazem na stránku, která se danou problematikou zabývá.

Nizozemsko

Středisko informací veřejné správy na adrese <http://www.rijksoverheid.nl/> [114], se nazývá Rijksoverheid. Tento portál je dostupný pouze v nizozemštině. Hlavní barvy portálu jsou černá (použitá pro nabídkovou lištu) a odstíny modré, pro písmo je použita kombinace červená a černé barvy. Portál je rozdělen na tři sekce: nalevo je vyhledávací okno a pod ním nejčastěji hledané slova, uprostřed jsou jednotlivé okruhy informačních témat (rodina, právo atd.) a napravo jsou odkazy na další související portály.

Další portál věnovaný oblasti veřejné správy je v nizozemštině a angličtině dostupný na adrese <http://www.overheid.nl/> [107]. Podkladová barva je buď bílá s černým písmem, nebo černá a modrá s bílým písmem (u hlavní nabídky). Pro zvýraznění a odkazy pak oranžová barva.

Anglická verze portálu obsahuje pouze vyhledávání a odkazy na portály, které nabízí obecné informace o Nizozemsko a dále odkazy členěné podle témat (studium, imigrace atd.) Portál je v nizozemské verzi určen pro tyto skupiny uživatelů: jednotlivci, podnikatelé a veřejný sektor – po přepnutí se pro každou roli zobrazí nabídka souvisejících témat a nejčastěji zobrazované informace. Velikost písma na portálu lze zvětšit či zmenšit pomocí odkazu v pravém rohu. Na levé straně jsou umístěna dvě vyhledávací okna, první slouží k běžnému vyhledávání, druhé je určeno k vyhledávání ve vybrané administrativní oblasti Nizozemska.

Polsko

Polský informační portál je dostupný na adrese <http://www.poland.pl/> [110], jedná se o anglickou mutaci polské webové prezentace Polska.pl a je tedy dostupný jen v angličtině. Nalevo je vertikální nabídka témat – aktuální zprávy, adresář důležitých institucí, fotogalerie,

fauna a flóra Polska. Napravo jsou základní informace o Polsku, odkazy na předpověď počasí, webové kamery a mapy. Uprostřed portálu jsou novinky s krátkým popisem a sekce s nabídkou jednotlivých témat – díky ohraničení a použití modré barvy (oproti černé a červené na zbytku portálu) je to nejvýraznější prvek celého portálu.

Portugalsko

Občanský portál veřejné je dostupný na adrese <http://www.portaldocidadao.pt/> [112], ale je jen v portugalské. Na portálu je použito velké množství barev (především červená v kombinaci s modrou a tmavě žlutou), což ho již na první pohled činí nepřehledný.

V horní části jsou odkazy na portály zaměřené na informace pro podniky a pro orgány veřejné správy. Pod tím následuje nevýrazná hlavní nabídka (nevhodná barevná kombinace), kde jsou výraznější jenom pole pro přihlášení ke službám portálu. V pravé části je nabídka životních situací a oblastí zájmů (obě ve formě rozevíracího seznamu). Nalevo je vyhledávací okno, návod jak používat Kartu občana a odkazy na další portály. Uprostřed jsou odkazy na nejpoužívanější elektronické služby a aktuální novinky z veřejné správy.

Rakousko

Portál veřejné správy je v němčině a angličtině dostupný na adrese <http://help.gv.at/> [74]. Mezi hlavní barvy portálu patří odstíny modré (pro zvýraznění nadpisů a ohraničení sekcí), červená (pro zvýraznění důležitých informací) a černá pro písmo, vše na bílém podkladě.

Struktura a informace postupně v rámci jednotlivých jazykových verzí se liší. Anglická je stručná a obsahuje pouze vyhledávací okno a základní informace formou rozevíracího seznamu – výběr z nabízených témat od A do Z. V této nabídce je asi 20 témat – většinou životních situací. Horizontální nabídka v horní části německá verze obsahuje tyto sekce: témata (lze zobrazit prostřednictvím přepnutí rolí – občané, mladí lidé, senioři), orgány veřejné správy, formuláře, slovník pojmů a nápověda. V dolní části je přístup do aplikace, kde lze využívat elektronické služby. Napravo je sekce určená pro vyhledávání, novinky, dotazy a připomínky

Rumunsko

Portál veřejné správě lze nalézt na adrese <http://www.e-guvernare.ro/> [20]. Kromě rumunštiny existuje i anglická verze. Pro zvýraznění důležitých informací je použita červená a oranžová barva, normální písmo je černé. Jako podklad slouží odstíny modré a bílá barva.

Obě jazykové verze mají stejnou strukturu a obsah obou sekcí: na levé straně jsou odkazy pro přístup k informacím o orgánech státní a místní správy, online formulářům a službám. Na pravé straně se nachází odkazy na další služby a informace – např. daňový portál. Po kliknutí na požadovaný odkaz se informace zobrazí uprostřed prohlížeče nebo je uživatel přesměrován na jiný portál.

Řecko

Portál veřejné správy lze najít na adrese <http://www.ermis.gov.gr/> [60]. Všechny informace jsou kromě řečtiny k dispozici i v angličtině, němčině a francouzštině. Jednotlivé části portálu jsou od sebe odlišeny odstíny modré s černým nebo bílým písmem. Zeleně je označena sekce s nabídkou životních situací.

Úvodní strana portálu je velmi nepřehledná, jelikož obsahuje velké množství odkazů, nevýraznou barvou písma, které navíc nejde zvětšit. Hlavní část portálu lze přepnout do dvou sekcí: kategorie, která je členěna do dvou částí – vyhledávání podle skupin (části občané a podniky) a vyhledávání podle tematických kategorií (zdraví, finance, právo atd.) a orgány veřejné správy, kde lze najít informace, kontakty nebo aktuality z vybraných institucí. V dolní části jsou zobrazeny nejvyužívanější služby a témata pro každou ze sekcí. V levém horním rohu je sekce určená pro přihlášení ke službám portálu. Napravo je část věnovaná elektronickým službám, především návodu, jak je využívat.

Slovensko

Portál veřejné správy je pouze ve slovenštině dostupný na adrese <http://portal.gov.sk/> [143]. Portál je zarovnaný do levé části okna prohlížeče a na pravé straně vzniká prázdný oddíl, který je zcela nevyužitý. Barevná kombinace se skládá z červené (pro zvýraznění), modré (pro služby určené občanům), zelené (pro služby určené podnikům), šedé, černé a bílé, které jsou použity jako podklad, písmo nebo ohraničení jednotlivých sekcí.

Levá horní část je určena informacím o portálu a jeho fungování, následují sekce pro dvě uživatelské role: občan a podnikatel (role cizince chybí), když každá role má na výběr ze sekcí: životní situace, agendy a služby. Pod těmito sekcemi je umístěn seznam novinek v legislativě, termíny (např. splatnost pojistného, podání daňového přiznání atd.), aktuality obecně a seznam slovenských obcí. V pravém horním rohu je umístěná sekce pro přihlášení ke službám portálu. Pod ní jsou ještě na výběr tyto služby: vyhledávání, seznam obcí a orgánů veřejné správy, top 10 životních situací, formuláře ke stažení, anketa a eurokalkulačka.

Slovinsko

Portál veřejné správy Slovinska se nachází na adrese <http://e-uprava.gov.si/> [18] a je ve stejné struktuře dostupný ve čtyřech jazycích: slovinštině, angličtině, italštině a maďarštině.

Na levé straně se nachází vyhledávací okno, odkaz pro přihlášení ke službám portálu, dále sekce: oblíbené, důležité odkazy, EU a Slovinsko a ikony pro zvětšení písma na portálu. V pravé části se nachází aktuální novinky a odkazy na stránky související s EU. Centrální část portálu lze přepnout do tří sekcí: o Slovinsku (kultura, sport, věda, média atd.) – označeno zelenou barvou,

občané (životní situace pro občany) – označeno oranžovou barvou a podniky (seznam životních situací týkajících se podnikání) – označeno červenou barvou.

Spojené království

Veřejná správa ve Spojeném království nabízí na adrese <http://www.direct.gov.uk/> [149] svým občanům obsáhlý portál Directgov nabízející přístup ke všem službám na jednom místě. Kromě angličtiny je portál dostupný i ve velštině. Na bílém podkladu je pro normální písmo použita černá barva, pro zvýraznění barva oranžová.

V pravé horní části portálu se nachází vyhledávací okno, nápověda, mapa stránek a ikony pro zvětšení velikosti písma. Nalevo lze vstoupit do tří informačních sekcí: kontakty na orgány veřejné správy, online vyřízení služeb a aktuální novinky z veřejné správy. Na úvodní stránce je stručný výpis jednotlivých témat (doprava, zdraví atd.), vybrané zprávy a vyhledávání místních služeb. Orientaci na portálu hodně usnadňuje možnost vyhledávání buď v rámci uživatelské role (mladí lidé, rodiče, cizinci a invalidé) nebo v rámci zvoleného tématu.

Španělsko

Portál veřejné správy se nachází na adrese <http://www.060.es/> [1] a je dostupný pouze ve španělštině. Hlavní barva portálu je tmavě červená, která je použita pro ohraničení a zvýraznění jednotlivých sekcí.

Portál se skládá z horizontální nabídky, kde lze nalézt odkaz na online služby, tematické vyhledávače informací, odkazy na webové prezentace orgánů veřejné správy, sekci pro reklamace, stížnosti, podněty nebo odvolání a vyhledávací okno. Hlavní část portálu je rozdělena do tří vertikálních sekcí: pro občany (seznam tematických okruhů – zdraví, osobní doklady, práce atd.), profily (8 hlavních rolí – mladí lidé, ženy, senioři, rodiny, lidé se zdravotním postižením, imigranti, turisté Španělé žijící v zahraničí a pro ně určené informace a služby) a seznam nejčastěji zobrazovaných životních situací. V pravé části je ještě sekce pro přihlášení ke službám portálu a aktuální novinky z veřejné správy.

Švédsko

Portál na adrese <http://www.sweden.gov.se/> [136] slouží pouze jako centrum informací o životě, fungování vlády, ministerstev a jejich funkcí, podnikání a cestování ve Švédsku, včetně odkazů na související stránky. Základní verze je dostupná v angličtině, stručnější verze portálu (neobsahuje novinky) je dostupná ještě v němčině, finštině, francouzštině, polštině, chorvatštině a arabštině. Podkladová barva portálu je světle šedá, písmo černé, hypertextové odkazy světlé modré a tři základní orientační záložky jsou: červená (vláda a její kanceláře), modrá (publikace) a zelená (fungování vlády ve Švédsku).