

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Přírodovědecká fakulta

Katedra rozvojových a environmentálních studií



Bc. Gabriela ILČÍKOVÁ

**Využití mobilních aplikací pro komunikaci s občany na úrovni
místní samosprávy**

Diplomová práce

Vedoucí práce: Doc. Mgr. Jiří PÁNEK, Ph.D.

Olomouc 2021

Prohlašuji, že jsem zadanou diplomovou práci vypracovala samostatně a všechny použité zdroje jsem uvedla v seznamu literatury.

V Uherském Hradišti dne 12. 12. 2021

.....

Podpis

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu diplomové práce Doc. Mgr. Jiřímu Pánkovi, Ph.D. za jeho cenné rady, připomínky, trpělivost a ochotu při konzultacích poskytnutých ke zpracování této práce. Děkuji také všem respondentům za jejich čas, jež mi při spolupráci věnovali. V neposlední řadě patří obrovské poděkování mojí sestře a celé rodině za podporu, kterou mi během celého studia poskytovali.

Abstrakt

Předmětem diplomové práce je identifikovat klíčové faktory úspěšného nasazení mobilních aplikací pro komunikaci mezi obcí a jejími občany. Práce se skládá ze dvou hlavních částí – teoretické a praktické. V teoretické části je popsána státní a veřejná správa, samospráva a využívání moderních technologií právě v těchto celcích. Dále jsou vymezeny základní pojmy elektronické veřejné správy, na které navazuje popis eGovernmentu v Evropě a České republice. Praktická část si klade za cíl vyhodnotit polostrukturované rozhovory, jež byly vedeny se zástupci jednotlivých obcí, kteří se rozhodli aplikovat mobilní aplikaci jako jednu z forem komunikace s občany.

Klíčová slova: eGovernment, eGovernance, elektronická veřejná správa, státní správa, veřejná správa, samospráva, obce, mobilní aplikace, online komunikace

Abstract

The subject of the thesis is to identify the key factors for successful deployment of mobile applications for communication between the municipality and its citizens. The thesis consists of two main parts - theoretical and practical. The theoretical part describes the state and public administration, local government and the use of modern technologies in these particular units. Furthermore, the basic concepts of e-government are defined, followed by a description of e-government in Europe and the Czech Republic. The practical part aims to evaluate semi-structured interviews conducted with representatives of individual municipalities that have decided to apply mobile applications as one of the forms of communication with citizens.

Key words: eGovernment, eGovernance, electronic public administration, state administration, public administration, local government, municipalities, mobile applications, online communication

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

Přírodovědecká fakulta

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Gabriela ILČÍKOVÁ**
Osobní číslo: **R190075**
Studijní program: **N1301 Geografie**
Studijní obor: **Mezinárodní rozvojová studia**
Téma práce: **Využití mobilních aplikací pro komunikaci s občany na úrovni místní samosprávy**
Zadávající katedra: **Katedra rozvojových a environmentálních studií**

Zásady pro vypracování

Cílem práce je analyzovat míru využití mobilních aplikací pro komunikaci s občany na úrovni místní samosprávy a identifikovat klíčové faktory úspěšného nasazení. Na základě výše uvedené analýzy proběhne srovnání vybraných obcí a jejich implementace moderních komunikačních technologií v oblasti e-governmentu.

Rozsah pracovní zprávy:
Rozsah grafických prací:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

Seznam doporučené literatury:

Barbora Haltofová (2019) Critical success factors of geocrowdsourcing use in e-government: a case study from the Czech Republic, Urban Research & Practice, DOI: 10.1080/17535069.2019.1586990
Marek, P. (2014). Jak úspěšně řídit obec a region: cíle, nástroje, trendy, zahraniční zkušenosti. Grada Publishing, as.
Pánek, J., Kubásek, M., Valůch, J., Hrubeš, M., & Zahumenská, V. (2014). GeoParticipace: Jak používat prostorové nástroje v rozhodování o lokalitách, ve kterých žijeme?. Univerzita Palackého v Olomouci.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Jiří Pánek, Ph.D.**
Katedra rozvojových a environmentálních studií

Datum zadání diplomové práce: 13. ledna 2020
Termín odevzdání diplomové práce: 25. dubna 2021

L.S.

doc. RNDr. Martin Kubala, Ph.D.
děkan

doc. RNDr. Pavel Nováček, CSc.
vedoucí katedry

V Olomouci dne 28. ledna 2020

OBSAH

SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK.....	9
SEZNAM OBRÁZKŮ	9
SEZNAM GRAFŮ	9
SEZNAM TABULEK	9
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	10
ÚVOD	11
1. CÍLE PRÁCE A METODIKA	13
2. STÁTNÍ SPRÁVA	14
2.1. STÁTNÍ A VEŘEJNÁ SPRÁVA	14
2.2. STÁTNÍ VEŘEJNÁ SLUŽBA	14
3. SAMOSPRÁVA	16
3.1. OBEC.....	16
3.2. EVROPSKÁ CHARTA MÍSTNÍ SAMOSPRÁVY	17
3.3. VÝVOJ OBECNÍ SAMOSPRÁVY	17
3.4. TRANSFORMACE, REFORMA, MODERNIZACE	19
4. VYUŽÍVÁNÍ MODERNÍCH TECHNOLOGIÍ VE STÁTNÍ SPRÁVĚ.....	21
5. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ.....	24
5.1. EGOVERNMENT	24
5.2. ROZDĚLENÍ EGOVERNMENTU	25
5.3. EGOVERNANCE	26
5.4. EDEMOKRACIE	28
5.5. EPARTICIPACE	28
6. EGOVERNMENT V EVROPĚ.....	30
6.1. AKČNÍ PLÁN EU PRO „EGOVERNMENT“ NA OBDOBÍ 2016–2020	31
6.2. SROVNÁNÍ EGOVERNMENTU VE VYBRANÝCH EVROPSKÝCH ZEMÍCH	33
7. EGOVERNMENT V ČESKÉ REPUBLICE	36
7.1. CZECHPOINT	39
7.2. DATOVÉ SCHRÁNKY	40
7.3. ZÁKLADNÍ REGISTRY	43
7.4. INFORMAČNÍ SPOLEČNOST V ČÍSLECH.....	44
8. PRAKTICKÝ VÝZKUM.....	47
8.1. CÍL VÝZKUMU	47
8.2. METODOLOGIE VÝZKUMU.....	48
8.3. REALIZACE VÝZKUMU	49
8.4. ÉTIKA VÝZKUMU A LIMITY VÝZKUMU	51
8.5. CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO OKRESU UHERSKÉ HRADIŠTĚ.....	52
9. SBĚR A ANALÝZA KVANTITATIVNÍCH DAT.....	54
9.1. MOBILNÍ APLIKACE VYUŽÍVANÉ V OKRESE UHERSKÉ HRADIŠTĚ	56
10. VÝSLEDKY VÝZKUMU	62
11. DISKUSE.....	75
12. ZÁVĚR	78
13. ZDROJE	80
14. PŘÍLOHY	91

Seznam obrázků, grafů a tabulek

Seznam obrázků

Obrázek 1: Prostředí mobilní aplikace V OBRAZE	57
Obrázek 2: Prostředí mobilní aplikace Mobilní Rozhlas	58
Obrázek 3: Prostředí mobilní aplikace Hlášenírozhlasu.cz.....	59
Obrázek 4: Prostředí mobilní aplikace Česká Obec.....	60

Seznam grafů

Graf 1: Zastoupení jednotlivých aplikací v okrese Uherské Hradiště.....	56
---	----

Seznam tabulek

Tabulka 1: Osoby v České republice používající sociální sítě v roce 2020 (podíl z celkového počtu osob v dané skupině)	46
Tabulka 2: Seznam obcí v okrese Uherské Hradiště	54
Tabulka 3: Seznam obcí s mobilní aplikací pro komunikaci mezi obcí a občany.....	55

Seznam použitých zkratk

ČSÚ	Český statistický úřad
EGDI	E-Government Development Index
eGov	E-Government
EU	Evropská unie
G2B	Government-to-Business
G2C	Government-to-Citizen
G2E	Government-to-Employee
G2G	Government-to-Government
HCI	Human Capital Index
CHKO	Chráněná krajinná oblast
ICT	Informační a komunikační technologie
IROP	Integrovaný regionální operační program
ISVS	Informační systémy veřejné správy
IT	Informační technologie
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
NKÚ	Národní kontrolní úřad
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
OSI	Online Service Index
SIS	Státní informační systém
SZRCR	Správa Základních registrů České republiky
TII	Telecommunication Infrastructure Index
UN	United Nations
WB	World Bank

Úvod

V této diplomové práci jsou předmětem zkoumání využití moderních komunikačních technologií mezi místní samosprávou a občany daných správních jednotek. V posledních dvou desetiletích dochází k obrovskému rozmachu moderních technologií, všechno se digitalizuje a zejména komunikace se přesouvá do online prostoru. Na komunikaci přes mobilní telefony v soukromém životě si lidé již zvykli a je zcela logické, že se online komunikování stane budoucností i pro kontakt mezi občany a městy. Nezpochybnitelnou výhodou moderních komunikačních technologií je jejich dostupnost a možnost zapojit daleko více lidí do dění v jejich okolí. Díky tomuto modernímu a inovativnímu přístupu se také otevírá cesta k zapojení skupin občanů, jež by jinak o participaci nejevili zájem (Čermák a Vobecká, 2011). Jako „vyloučené“ skupiny mohou být označovány zejména mladí obyvatelé. Problémovou oblastí může být poskytování online služeb starším generacím, avšak s přihlédnutím k současné situaci spojené s covid-19 je evidentní, že i tyto starší skupiny obyvatel jsou ochotné a otevřené moderním technologiím.

Veřejná správa mnohdy není veřejností považována za zcela efektivní a rychlou službu občanům. Elektronizace veřejné správy obyvatelům nepřináší jen pohodlí v podobě vyřizování každodenních záležitostí online, ale může se stát základním kamenem pro rozvoj a růst zájmu o participaci v místních samosprávních celcích. Výběr tématu diplomové práce, která se zabývá komunikací mezi občany a místní samosprávou, způsobila absence chytré komunikace v Uherském Hradišti, která jistě schází řadě obyvatel. Výše zmíněný důvod vedl k myšlence zjistit, jak jsou na tom ostatní obce v regionu a jaké výhody jim moderní komunikace přináší. Zkoumanou oblastí je proto okres Uherské Hradiště.

Diplomová práce se dělí na dvě části – teoretickou a praktickou. Teoretická část se zabývá výkladem základních pojmů, mezi které patří státní veřejná správa, místní samospráva a její vývoj v čase. Jsou zde vymezeny základní pojmy, mezi něž patří eGovernment a jeho rozdělení, eGovernance, eDemokracie, participace a moderní komunikační technologie, které je nutno zmínit proto, aby mohla být pozornost věnována eGovernmentu jako takovému. Dále je představen princip eGovernmentu jak v Evropě, tak v České republice. Popsána je také historie eGovernmentu, současné trendy a nejvyužívanější formy elektronické veřejné správy v České republice, mezi které patří CzechPOINT, datové schránky a základní registry.

Pro kompletní doplnění elektronické veřejné správy v České republice jsou uvedena data, jež popisují informační českou společnost v číslech.

V úvodu praktické části je čtenář seznámen s účelem výzkumu, jeho cílem a metodami sběru dat. Na úvodní kapitoly navazuje popis realizace výzkumu, etika ve výzkumu i jeho možné limity. Praktická část je dále rozdělena na dvě dílčí části. První z nich se věnuje popisu zkoumaného okresu, sběru a vyhodnocení dat, je analyzována míra využití mobilních aplikací pro komunikaci a také je uvedeno seznámení s mobilními aplikacemi, jež jsou v okrese Uherské Hradiště zastoupeny. Druhá část praktického výzkumu vyhodnocuje provedené rozhovory pomocí tematické analýzy, jsou zde identifikovány klíčové faktory úspěšného nasazení mobilní aplikace, stejně jako ostatní témata úzce související s problematikou moderních komunikačních metod.

1. Cíle práce a metodika

Cílem předkládané diplomové práce je podat ucelený pohled na veřejnou správu, využívání moderních technologií ve státní správě, seznámení čtenáře s eGovernmentem a jeho úspěšnými podobami v Evropě. V teoretické části je pozornost věnována elektronické veřejné správě v České republice. Pro vypracování teoretické části sloužila především rešerše literatury, sběr sekundárních dat a jejich následná interpretace.

Praktická část práce si klade za cíl nalézt odpovědi na předem stanovené výzkumné otázky, které se týkají elektronické veřejné správy na úrovni místní samosprávy a zaměřují se na konkrétní typ sdílení informací – sdílení prostřednictvím mobilních aplikací. Zkoumaným územím je okres Uherské Hradiště. Pro vypracování praktické části byl zvolen kvalitativní výzkum, konkrétně forma polostrukturovaných rozhovorů, jež byly vedeny se starosty jednotlivých obcí využívajících mobilní aplikace jako jednu z možností, jak podávat informace svým občanům. Jako vhodná metoda ke zpracování a vyhodnocení získaných dat byla vybrána tematická analýza.

Hlavní výzkumná otázka je definována následovně: **Jaké jsou klíčové faktory úspěšného nasazení mobilních aplikací v oblasti eGovernmentu?** K hlubšímu porozumění vybraného tématu byly definovány vedlejší otázky, jež navazují na hlavní výzkumnou otázku, a zní:

- Co je pro obci hlavním impulzem pro rozhodnutí zavést mobilní aplikaci?
- Co přinesla komunikace prostřednictvím mobilní aplikace jednotlivým obcím?
- Jaké jsou limity využití mobilní aplikace, ať už na straně aplikace, či samotného uživatele?
- Která z forem komunikace je nejdůležitější pro samotné obce?

2. Státní správa

2.1. Státní a veřejná správa

Státní správa je ustanovena v Ústavě České republiky (Ústavní zákon č. 1/1993 Sb.). Moc je rozdělena na zákonodárnou (hlava druhá), výkonnou (hlava třetí) a soudní (hlava čtvrtá), v hlavě sedmé se věnuje Ústava územní samosprávě. Hendrych a kolektiv předkládají soustavu státní moci za pomoci pěti typů orgánů: vláda jako vrcholný orgán moci výkonné, ministerstva, správní úřady s celostátní, resp. omezenou místní působností, veřejné sbory a hlava státu (Hendrych et al., 2012). Státní moc dle Ústavy slouží veřejnosti: „Státní moc slouží všem občanům a lze ji uplatňovat jen v případech, v mezích a způsoby, které stanoví zákon.“ (hlava první, čl. 2, odst. 3, Ústavní zákon č. 1/1993 Sb.).

S pojmem veřejná správa se lze setkat po roce 1989, i když ne přímo v Ústavě, i tak tvoří základní hledisko pro organizaci a činnost veřejné správy zakotvením v již zmíněné hlavě III. moci výkonné a v hlavě VII. územní samosprávy. Hlavním subjektem veřejné správy je považován stát, dále jsou to (na základě zákonné delegace) vykonavatelé, jako ministerstva, orgány kraje nebo obce (Hendrych et al., 2012).

Definovat veřejnou správu lze i více způsoby, vypůjčen může být názor Gadasové, že státní správa je realizací moci výkonné ve státě, je odvozena od poslání státu. Má charakter podzákonny a je realizována na základě a v mezích zákonů. Působí navenek vůči adresátům, ale i dovnitř v rámci sebe samé. Stát vykonává státní správu především prostřednictvím svých orgánů, úřadů a institucí, může však zákonem přenést výkon státní správy i na jiné subjekty, odlišné od státu, na veřejnoprávní korporace a ty pak vystupují jako orgány státu, popř. může tento výkon propůjčit i osobám fyzickým nebo právnickým (Gadasová, 2010). Díky vývoji společnosti to už není jen stát a další subjekty ve veřejném sektoru, ale i sektor soukromý – pozornost této problematice je věnována později. Tittelbachová například uvádí, že pojem vládnutí (government) se postupně mění v pojem „správa věcí veřejných“ (governance) (Tittelbachová, 2011).

2.2. Státní veřejná služba

Pro státní službu se v české literatuře používá i termín veřejná služba. Ta je v demokratických státech vnímána primárně jako služba občanovi, resp. veřejnosti. Tato služba může být chápána poměrně široce, jako například při vymezování jejích funkcí, forem, principů a metod činnosti

celkově nebo v rámci jejích orgánů a pracovníků. V tomto duchu by měly smýšlet všechny instance veřejné správy a takovéto pojetí by mělo být jedním z jejích znaků (Dolista a Ježek, 2006).

K tomuto pojetí se český stát dostal po transformacích a reformacích v průběhu století a podle některých autorů, kteří služební povahu veřejné správy spojují se správou pečovatelskou, reprezentující poskytování určitých služeb, je tedy službou v pravém slova smyslu (Sládeček, 2009). „Podle čl. 2 odst. 3 Ústavy ČR státní moc slouží všem občanům, z čehož lze dovodit princip, že veřejná správa je službou veřejnosti“ (Zákon č. 500/2004 Sb.). Z tohoto obecného principu vyplývá i o něco konkrétnější princip práva na dobrou správu, z čehož může být vyvozena úzká vazba veřejné správy – veřejné služby – a takzvané dobré správy, která je vysvětlena v samostatné kapitole.

3. Samospráva

Samospráva je pro řízení státu natolik důležitým prvkem, že se její ustanovení nachází hned v Ústavě a dalších zákonných a podzákonných předpisech České republiky i Evropské unie. V již zmíněné Ústavě se nachází zmínka v hlavě první, kde se „zaručuje samospráva územních samosprávných celků“ (Ústavní zákon č. 1/1993 Sb.).

Samospráva (územní i jiná) je součástí správy veřejné, jež je členěna na správu státní, samosprávu a ostatní veřejnou správu. Samospráva je potom dělena na zájmovou a územní. Samospráva je uskutečňována jinými veřejnoprávními subjekty než je stát a tyto subjekty mají autonomní postavení.

Podle Gadasové je vztah mezi samosprávou a státem partnerský a v rámci zákonného rámce realizuje svou moc (Gadasová, 2010). To znamená, že neexistuje vztah nadřízenosti a podřízenosti a vyšší orgán může zasáhnout jen na základě zvláštního zákona. Základní orgány jsou voleny, další jmenovány a tomu nadřízenému tudíž odpovědny.

Proto, že samospráva jedná vlastním jménem (vlastní majetek a hospodaří s ním samostatně), je tedy za své jednání odpovědna. Dalším charakteristickým rysem je regulace a samořízení a samospráva též disponuje normativní pravomocí. Může mít charakter územní, zájmový či jiný (Gadasová, 2010).

Dalším stupněm v této hierarchii jsou kraje, vyšší samosprávní celky, poté obce. V Ústavě nalezneme následující článek: „Česká republika se člení na obce, které jsou základními územními samosprávnými celky, a kraje, které jsou vyššími územními samosprávnými celky.“, který byl však přijat dodatečně (Ústavní zákon č. 1/1993 Sb.). Tento zákon vytvořil 14 krajů, včetně hlavního města Prahy. Podle tohoto je každá obec součástí vyššího samosprávného celku. Od této doby jde tedy o územní samosprávu dvojúrovňovou, která je odlišena od státu.

3.1. Obec

Ústava definuje obce a kraje tak, že vymezuje jejich tři hlavní znaky: územní základ, osobní základ a právo na samosprávu (Ústavní zákon č. 1/1993 Sb.). „Obec je základním územním samosprávným společenstvím občanů; tvoří územní celek, který je vymezen hranicí území obce.“ (Zákon č. 128/2000 Sb.). Za základ územní samosprávy je tedy považována obec, která hierarchicky následuje po kraji.

K tématu práce se váže následující odstavec Zákona o obcích: „Obec v samostatné působnosti ve svém územním obvodu dále pečuje v souladu s místními předpoklady a s místními zvyklostmi o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů.“ (Zákon č. 128/2000 Sb.). Jde především o uspokojování potřeby bydlení, ochrany a rozvoje zdraví, dopravy a spojů, potřeby informací, výchovy a vzdělávání, celkového kulturního rozvoje a ochrany veřejného pořádku (Zákon č. 128/2000 Sb.).

Obec tvoří společenství občanů (fyzických osob), kteří jsou v obci hlášeni k trvalému pobytu. Občanem obce je tedy fyzická osoba, která je státním občanem ČR a zároveň je v obci hlášena k trvalému pobytu. Základním prvkem obce je vedle území občan (Zákon č. 128/2000 Sb.)

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že je obec povinna pečovat o své občany a uspokojování jejich potřeb. V současné době existuje více nástrojů, jak lze tohoto dosáhnout, jedním z nich je i „mobilní komunikace“, jež je předmětem zkoumání této práce.

3.2. Evropská charta místní samosprávy

Česká republika je členem Evropské unie, tudíž je vázána jejími právními předpisy. V tomto případě jde o Evropskou chartu místní samosprávy (z 15. října 1985), kterou Česká republika implementuje následovně: „Česká republika se ve smyslu článku 12 odst. 1 Evropské charty místní samosprávy ze dne 15. října 1985 považuje být vázána 24 odstavci I. části Charty, z toho 13 odstavci uvedenými v článku 12 odst. 1 Chart“ (Sdělení č. 181/1999 Sb.).

Podle R. Kočího je cílem charty sjednotit místní samosprávu na určitých základních principech, kdy místní společenství je základem demokratického zřízení, občané se podílejí na správě věcí veřejných na místní úrovni, správa místního společenství je odpovědná, účinná a nejbližší občanům a dále místní samospráva jako představitelka decentralizace moci se musí chránit a posilovat, neboť je součástí demokratické Evropy (Kočí, 2012).

3.3. Vývoj obecní samosprávy

Ještě než bude pozornost zaměřena na současný stav a komunikaci samosprávních jednotek, je potřeba se obrátit do historie a zmínit vývoj těchto správ, ze kterých současná postmoderní demokracie vychází, protože proces vzniku těchto samospráv je důležitou součástí právního institutu. Veřejná správa je totiž civilizační nezbytností. Historii státní/veřejné správy může být zkoumána až do doby Egypta, starověkého Říma či starověké Číny, ale pro dokreslení celku postačí pouze poslední dvě století (Pomahač et al., 2013).

O skutečném vzniku územní samosprávy lze mluvit až s nástupem Habsburské monarchie a revolučním rokem 1848. První větší změnou bylo přijetí tzv. Stadionovy (Březnové) ústavy v roce 1849, kdy byla zrušena panství jako základní jednotka státní správy. V této době se objevil koncept okresů (Schelle, 2002). Další významné reformy v oblasti veřejné správy a samosprávy proběhly v letech následujících:

1848–1851 – tzv. prozatímní obecní zřízení a jeho vymezení a zavedení působnosti.

1860–1918 – obnovení a znovudefinování institutu působnosti samosprávy (Stadionova ústava) (Kadlecová et al., 1983), 1862 (říšský zákon obecní pro země předlitavské z 5. 3. 1862, č. 18/1862 ř. z.) - dvojkolejnost veřejné správy – rozdělení na byrokratické státní orgány a na samosprávu (Malý et al., 1999).

1918–1938 – tzv. župní zákon – třístupňové uspořádání správy (obce, okresy a župy), který vymezoval působnost smíšených orgánů v jednotlivých stupních, znamenalo to ale sloučení státní správy a samosprávy (Zákon č. 126/1920 Sb.).

1938–1945 – na okupovaném území rozpuštěna okresní zastupitelstva a k 13. lednu 1939 i ta zemská. Vládní nařízení č. 17/1939 Sb. zavedlo v obcích funkce obecních tajemníků – pravomoc vykonávání samostatné působnosti. Formálně rozlišována pouze správa říšská a správa autonomní, ale i ta byla závislá na říšských orgánech. Vládní nařízení č. 51/1944 Sb. zajistilo úřednickým vedoucím všechna oprávnění starostů (Schelle, 2002).

1945–1947 – zavádění tzv. národních výborů jako nových správních orgánů (původně prozatímní, poté prozatímnost ze zákona odstraněna) (Schelle, 2005).

1948–1989 – v Ústavě z roku 1948 se říká, že národní výbory fungují na úrovni místní, okresní a krajské a vykonávají veřejnou správu ve všech jejích oborech (Schelle, 2002). V roce 1949 bylo ustanoveno 19 krajů (Schelle, 2005).

po roce 1989 – reformě místní správy, jsou zrušeny národní výbory a dochází k obnovení samosprávy na úrovni obcí a měst. K ústavní změně dochází ústavním zákonem č. 294/1990 Sb., který pozměňuje Ústavu z roku 1960. z. č. 367/1990 Sb., o obcích, z. č. 368/1990 Sb., o volbách do zastupitelstev obcí, z. č. 418/1990 Sb., o hlavním městě Praze a z. č. 425/1990 Sb., o okresních úřadech, úpravě jejich působnosti; Ústava České republiky č. 1/1993 Sb. již obsahuje celou hlavu, která je věnována územní samosprávě (Ústavní zákon č. 1/1993 Sb.).

Na tomto přehledu lze vidět, jak úzce souvisí územní samospráva s chodem ne/demokratické společnosti a to, že je veřejná správa v současné době nedílnou součástí řízení států, nebylo vždy samozřejmostí.

3.4. Transformace, reforma, modernizace

S postupem času a vývojem společnosti je nutné veřejnou správu a samosprávu neustále transformovat a hledat nové možnosti modernizace. V této souvislosti jsou zmiňovány pojmy transformace, reforma a modernizace, které je potřeba rozlišit.

Transformace – celková proměna systému z hlediska ekonomického, politického a sociálního. (Často spojováno především se státy, které prochází proměnou z nedemokratické na zemi s demokratickými prvky.)

Reforma – souvisí se změnou statusu zaměstnanců, v činnostech nebo organizaci veřejné správy. (Většinou zahrnuje časový a obsahový plán.)

Modernizace – je spjata se zaváděním nových technologií, hlavně pak informačních a komunikačních (například eGovernment), může však zahrnovat i jiné, nejen technologické modernizace (Hendrych, 2009).

Důležitým pojmem je zde decentralizace a dekoncentrace moci a zavedení principu subsidiarity (Veřejná správa v České republice, 2005). Vedle decentralizace může být zmíněno také posílení samosprávy, účast občanů a veřejnosti na správě veřejných záležitostí, přechod od vrchnostenské (mocenské) správy právě k pojetí správy jako službě veřejnosti, či větší otevřenosti, vstřícnosti a transparentnosti veřejné správy (Dolista a Ježek, 2006).

Návrhy reformy po revoluci v roce 1989 jsou patrné již v roce 1990, kdy se připravovala reforma státní správy. "Ústavněprávním základem reformy místní správy se stal ústavní zákon Federálního shromáždění č. 294/1990 Sb., kterým se měnil a doplňoval ústavní zákon č. 100/1960 Sb., Ústava ČSSR, a ústavní zákon č. 143/1968 Sb., o československé federaci, a kterým se zkracovalo volební období národních výborů." (Kopecký, 2017, s. 36). Obce se staly základem místní samosprávy, jako společenství občanů ve formě právnické osoby, která vlastní majetek a samostatně s ním hospodaří. Pojem územní samospráva se objevil až v nové ústavě v roce 1992 (Hendrych, 2009).

Jak již bylo zmíněno, další větší reformou se stalo zavedení vyšších územních samosprávních celků, tzn. krajů – úpravy v roce 1997, nabytí účinnosti příslušných zákonů v roce 2000 a 2001.

Druhá fáze reformy územní veřejné správy se týkala změn i na okresním stupni, kdy se projevila potřeba další decentralizace a dekoncentrace moci. „Z legislativních kroků byl nejdůležitější přechod kompetencí okresních úřadů na obce s rozšířenou působností, přechod majetku státu souvisejícího s výkonem zmíněných kompetencí na tyto obce a přechod pracovníků z okresních úřadů do orgánů, kterým byly svěřeny příslušné kompetence“ (Provazníková, 2015, s. 34).

Co se týče samotného aparátu, k dalším pokusům o reformování či decentralizaci veřejné správy se přihlásila vláda v roce 1996 s cílem zlepšit profesionalitu a prestiž veřejné správy. Vypořádat se s úkoly týkajícími se změn ve veřejné správě, které předložila české vládě Evropská unie, měla vláda Tošovského (usnesení v březnu 1998). Změny ale probíhaly velmi pomalu. V roce 2004 schválila vláda hlavní směry reformy a modernizace ústřední státní správy, jenže ani Paroubkově, Topolánkově, Zemanově, Fischerově, ani Nečasově vládě se tento projekt nepodařilo dotáhnout zcela do konce. V roce 2011 uložila Vláda ministru vnitra předložit Koncepti dokončení reformy veřejné správy, ale jak trefně zmiňuje Pomahač et al. „...reforma veřejné správy je věčná, nikde nezačíná a nikde nekončí“ (Pomahač et al., 2013, str. 47). Zde jsou uvedeny konkrétní projekty, které se více či méně podařilo dotáhnout do konce. Smart administration, Czech POINT, od roku 2010 snižování míst na ministerstvech o stovky pracovníků, projekt Procesní modelování agend, projekt Základní registry, eSbírka, eLegislativa, Koncepce rozvoje kvality veřejné správy (Pomahač et al., 2013). Z výše zmíněného je patrné, jak velmi těžké je takto složitý systém reformovat, a přestože jsou zde pozitivní tendence, je to běh na dlouhou trať.

4. Využívání moderních technologií ve státní správě

Zapojování informačních a komunikačních technologií do činností veřejné správy je již mnoho let standardní součástí reforem veřejné správy vyspělých i tranzitivních zemí. Elektronizace veřejné správy se označuje eGovernment nebo eGovernance¹. Elektronizace je diskutována a její cíl přehodnocován stejně jako prostředky vedoucí k tomuto cíli. S nástupem internetu dochází k jejich většímu využití pro účely vnitřní i vnější komunikace ve veřejné službě a poskytování e-slужeb (Pomahač et al., 2013).

Vládnoucí elita si již v 90. letech uvědomovala, jaký potenciál mají informační a digitální technologie, intenzivně se těmito možnostmi zabývala a vytvořila koncepce, které byly schválené usnesením Vlády. Tyto koncepce, jak bylo zmíněno v úvodu, se neustále mění a jsou v neustálém běhu, protože informační technologie se pořád vyvíjí a posouvají možnosti stále vpřed.

Koncepce s názvem Budování informačních systémů veřejné správy schválená v roce 1999 říká ve svém úvodu následující: „Koncepce navazuje na obsah dvou vládních dokumentů, a to na dokument Koncepce reformy veřejné správy a na dokument státní informační politika. ... Za jeden z nejdůležitějších dílčích úkolů považuje koncepce informatizaci veřejné správy. Informatizací veřejné správy je rozuměna modernizace a racionalizace veřejné správy pomocí moderních technologií a postupů, včetně podpory koncepční činnosti správy, řízení veřejných služeb a usnadnění rozhodovacích procesů ve veřejné správě.“ (Usnesení vlády č. 1059, 1999)

V roce 2000 byl uveden v platnost Zákon č. 365/2000 Sb. Zákon o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů: „Tento zákon stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s vytvářením, správou, provozem, užíváním a rozvojem informačních systémů veřejné správy spravovaných státními orgány nebo orgány územních samosprávných celků (dále jen „orgán veřejné správy“).“

V roce 2002 vzniklo Ministerstvo informatiky ČR, které stanovovalo základní směry a koncepce rozvoje. Bylo zrušeno k 1. červnu 2007 (Provazníková, 2015).

V roce 2006 byla vydána Vyhláška č. 529/2006 Sb. Vyhláška o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti

¹ Oba termíny jsou vysvětleny a blíže popsány v kapitole 5.2 a 5.3.

a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy). „Tato vyhláška stanoví *a*) požadavky na strukturu a obsah informační koncepce, postupy orgánů veřejné správy při jejím vytváření, vydávání, při vyhodnocování jejího dodržování a požadavky na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy podle § 5a odst. 1 zákona.“ (Vyhláška č. 529/2006 Sb.)

V letech 2004-2011 probíhalo monitorování využívání ICT ve veřejné správě Českým statistickým úřadem. Do průzkumu webových stránek bylo, stejně jako v předchozích letech, zahrnuto 244 institucí veřejné správy, konkrétně se jednalo o 25 úřadů ústřední státní správy, 14 krajských úřadů (včetně hl. m. Prahy) a 205 obcí s rozšířenou působností (ČSÚ, 2011).

Problematika ICT ve státní a veřejné správě byla také hodně diskutována – jeho efektivita, finanční stránka věci a efektivnost. Výmluvný je úvod článku, který vyšel v CIO – Business World v dubnu 2014. „Tuzemské centrální a regionální úřady utratí za informační a komunikační technologie desítky miliard korun ročně. Na jaké projekty jdou tyto peníze? Jsou vynakládány efektivně? Který úřad disponuje největším ICT rozpočtem? Daří se státní a veřejné správě efektivně čerpat dotace z EU?“ (Hergesell, 2014, str. 14). Nebo například vznikla iniciativa občanů, kteří se snaží prosadit více digitální komunikace a služby, na svých stránkách uvádí 8 základních požadavků a také služby či aplikace, které již fungují (202020, 2018).

Vypovídající o současném stavu digitalizace veřejné správy je dokument Nejvyššího kontrolního úřadu s názvem Souhrnná zpráva o digitalizaci veřejné správy v ČR, což je hodnocení českého eGovernmentu. Ředitel NKÚ Miloslav Kala v úvodu mimo jiné píše: „Pokud ve svém úvodním slovu zůstanu u školské terminologie, pak i přes některá dílčí zlepšení bude výsledná známka pro mnohé zklamáním. Zatím se nepodařilo situaci zlepšit natolik, abych mohl s určitou mírou nadsázky celkový průměr známek označit alespoň za „lepší trojku“. A to i přes skutečnost, že v uplynulých sedmi letech plynuly masivní investice do informační infrastruktury, která si z hlediska technické vyspělosti nezádá s ICT řešeními jiných členských států EU. ... Bohužel, český eGovernment však zatím není funkční natolik, aby představoval slibovanou revoluci v našem obvyklém způsobu jednání s úřady. Přestože podpora digitální společnosti je dlouhodobě opakovanou prioritou řady vlád, včetně té současné, výsledky tomu nadále neodpovídají.“ (NKÚ, 2019).

V České republice existoval post zmocněnce pro digitalizaci, jež v posledním volebním období zastával Vladimír Dzurilla. Na tomto místě disponoval pravomocemi k vytváření strategií v oblasti ICT a k určování jejich standardů. Zmocněnec pro digitalizaci byl taktéž oprávněn ke kontrole dodržování nastavených standardů. Jedním z cílů, jež definoval Dzurilla při svém nástupu do funkce, bylo zrychlení a zefektivnění služeb eGovernmentu. Za hlavní body zájmu označoval implementaci inovativních technologií a zjednodušení elektronických služeb státu občanům (Reichl, 2018). Po volbách do Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky v roce 2021 se vítězná koalice dohodly na vytvoření nového postu a vznikla pozice místopředsedy vlády pro digitální transformaci. Ministrem pro místní rozvoj a místopředsedou vlády pro digitální transformaci se má stát Ivan Bartoš, který také současný stav eGovernmentu nehodnotí kladně a uvádí, že se elektronizace v České republice neposouvá (Deml, 2021).

Následující kapitola je zaměřena na vysvětlení pojmů, které již díky své předponě „e“, pocházející z anglického *electronic*, odkazují na formu elektronickou.

5. Vymezení základních pojmů

5.1. eGovernment

Pojem eGovernment by mohl být přeložen jako „elektronická správa věcí veřejných“. Stejně jako v mnoha jiných státech, tak i v České republice je však výraz eGovernment běžně používán a není potřeba ho překládat (Mates a Smejkal, 2012). Pochází z anglického *electronic government* a v literatuře se může také vyskytovat zkráceně jako eGov. I přesto, že je termín eGovernment skloňován po celém světě, se jeho výklad v literatuře často liší a není jednoduché najít jednu správnou definici. Jak trefně uvádí Špaček: „Vždy je nutno zabývat se tím, co si konkrétní autor pod daným termínem představuje, neboť definicemi eGovernmentu literatura překypuje“ (Špaček, 2012. s. 2). eGovernment je obecným termínem pro internetové služby využívané veřejnou správou. Veřejná správa v eGovernmentu využívá internet, zejména pak komunikační technologie k poskytování svých služeb a k zapojování občanů. Mezi nejčastější interakce patří provádění plateb, získávání aktuálních informací, sdílení formulářů a další aktivity prováděné pomocí ICT (Sharma a Gupta, 2003).

Podle UN lze eGovernment definovat jako využívání ICT k lepšímu a efektivnějšímu poskytování služeb občanům, k dosahování vládou stanovených cílů digitálními prostředky a k přístupu služeb online. Za hlavní výhody eGovernmentu považuje UN zlepšení fungování veřejného sektoru v závislosti na snížení finančních nákladů a doby transakcí, jež umožní efektivnější využití zdrojů napříč veřejným sektorem. UN také věří, že pomocí stále zdokonalujícího se eGovernmentu mohou vlády jednotlivých zemí reagovat na požadavky svých občanů daleko rychleji a s větší transparentností, což v důsledku vede k větší důvěře občanů (UN, 2021).

Poměrně dosti obecné vymezení eGovernmentu lze pozorovat u definice podle OECD, definující eGovernment jako využívání ICT, zejména pak internetu, jako nástroje k dosažení lepšího vládnutí (OECD, 2002). Spíše než k vysvětlení samotných nástrojů informačních a komunikačních technologií věnuje definice pozornost tomu, proč země směřují k implementaci eGovernmentu jako jednoho z prostředků pro reformu veřejné správy (OECD, 2005).

Evropská unie formuluje eGovernment jako využití ICT ve veřejné správě spolu s organizačními změnami za účelem zlepšení veřejných služeb a demokratických procesů spolu s posílením veřejných politik. EU rovněž vyzdvihuje úlohu elektronizace veřejné správy při transformaci na nástroj udržitelného rozvoje (Ardielli a Halásková, 2015). Zlepšení kvality veřejných služeb, zvýšení efektivnosti administrace ve veřejné správě a nezpochybnitelný přínos pro celou společnost patří mezi hlavní argumenty Evropské komise pro elektronizaci veřejné správy (European Commission, 2019).

Dle Světové banky (WB) a její definice může být eGovernment chápán jako využívání ICT k transformaci vztahů veřejné správy s občany, podniky a jinými vládními složkami. Nástroje eGovernmentu mohou sloužit zejména ke zlepšení poskytování vládních služeb občanům, vedou k efektivnější komunikaci se soukromým sektorem a vytváří lepší prostředí pro přístup k informacím pro občany. Stejně jako UN, tak i WB mezi hlavní výhody zahrnuje především větší transparentnost, snižování nákladů a menší korupci, které lze dosáhnout právě díky efektivní elektronizaci veřejné správy (WB, 2015).

Co se týče domácích definic, může být uvedena ta, kterou používá Ministerstvo vnitra České republiky. Podle něj jde eGovernment popsat jako přeměnu veřejné správy na rychlejší, levnější, efektivnější a dostupnější služby díky moderním informačním a komunikačním technologiím. Důležitým milníkem se pro ČR stalo období mezi lety 2007–2013, kdy za pomoci strukturálních fondů EU dochází k rozvoji eGovernmentu u nás a vzniká síť Czech POINT, která umožňuje občanům přístup k řadě dokumentů na jednom místě (MV, 2020).

5.2. Rozdělení eGovernmentu

Podle vztahu vlády s dalšími zúčastněnými stranami může být eGovernment rozdělen do čtyř kategorií, mezi něž patří vztah mezi vládou a občanem (G2C), vztah mezi vládou a soukromým sektorem (G2B), vztahy mezi vládami navzájem (G2G) a poslední kategorie G2E, která odkazuje na vzájemný vztah mezi vládou a zaměstnanci (Gant, 2008).

Government-to-Citizen (G2C) označuje vládní služby zpřístupňující informace pro občany online. V začátcích eGovernmentu byly snahy o vytvoření webových stránek, které však díky své nepřehlednosti odrazovaly občany od jejich používání. Vyhledávání relevantních informací bylo zdlouhavé a často se občané museli k informacím dostat metodou

„pokus–omyl“, jelikož nerozuměli organizaci webových stránek odrážející strukturu ministerstev. Důležitou změnou se stalo chápání občana jako zákazníka a spolu s ním vytváření webů vedoucí k uspokojování jejich potřeb. Mezi stěžejní aktivity G2C patří zprostředkování transakčních služeb, eParticipace a v neposlední řadě organizace webových stránek tak, aby se občanům zjednodušil přístup k relevantním informacím, a tím se snížil počet „prokliknutí“ potřebných k nalezení obsahu (Gant, 2008).

Government-to-Business (G2B) se zaměřuje na využívání ICT ke zlepšení služeb mezi vládou a soukromým sektorem za účelem nákupu zboží a služeb, mezi něž můžeme zařadit například elektronické zadávání veřejných zakázek. V dnešní době probíhá mezi vládami a soukromým sektorem nespočet transakcí, a proto je v zájmu každé vlády zavést takové systémy, které snižují náklady, zkracují dobu zadávání a zpracování veřejných zakázek při současném zvyšování jejich transparentnosti (Gant, 2008). K rozvoji podnikání v soukromého sektoru hraje G2B eGovernment klíčovou roli.

Government-to-Government (G2G) je interakce mezi jednotlivými vládami a organizacemi na mezinárodní úrovni. Pomocí online komunikace mohou vládní agentury v G2G sdílet stejnou databázi pomocí níž mohou spolupracovat a zlepšovat tak mezinárodní vztahy. Není však nutností využívat G2G jen k mezinárodní spolupráci, stejně tak dobře poskytuje bezpečný prostor pro komunikaci s místní samosprávou (Fang, 2002).

Government-to-Employee (G2E) je částí eGovernmentu zaměřující se na vztah mezi vládou a zaměstnanci za účelem zlepšení interních záležitostí. Hlavním cílem G2E je snaha poskytnout zaměstnancům online prostor pro vyřizování žádostí nebo pro kontrolu různých dokumentů. Jako příklad lze uvést podání žádosti o dovolenou, kontrolu záznamů o výplatě nebo přehled o zbývajících dnech dovolené. G2E je také skvělou příležitostí pro sdílení know-how a poskytování různých školení (Fang, 2002).

5.3. eGovernance

I když jsou pojmy eGovernment a eGovernance již nějakou dobu v mezinárodním užívání, nejsou vždy literaturou jednotně chápány a přijímány. eGovernance je pojmem, který je často zaměňován či používán jako synonymum výrazu eGovernment. I přes to, že někteří autoři nevidí mezi jednotlivými slovy rozdíl, tak najdeme řadu autorů, kteří se věnují právě

jejich rozdílnosti. I proto není lehké najít jednu konkrétní definici, která by eGovernance vystihovala.

eGovernment se váže více k samotné vládě a vládnutí, zatímco eGovernance je zaměřený více na občany, na jejich spoluúčast v demokracii. Dle Rileyho je government nadřazená organizační struktura, „kterou společnost používá k převedení společenských názorů do politik a legislativy, termínem governance potom rozumí výsledek interakce mezi vládou, veřejným sektorem, úředníky a občany v rámci politického procesu, tvorby politiky, konstruování příslušného programu, který ji má realizovat, a poskytování služby.“ (Špaček, 2012, s. 2). Pro governance jsou typické následující pojmy – funkcionalita, proces, cíle, výkon, koordinace, výsledky (pro srovnání ke governmentu se váží struktura, rozhodnutí, pravidla, role, implementace a výstupy) k pojmu eGovernance se ještě přidávají – elektronická konzultace, elektronická kontrola, elektronická angažovanost.

Good governance

Požadavek na zlepšení situace obvykle vychází z neutěšeného stavu věcí, proto i ke vzniku good governance vedly ekonomické problémy různých států v 70. a 80. letech (Čermák a Vobecká, 2011). Poprvé tento pojem zveřejnila Světová banka ve své zprávě v roce 1989 a právě ona a další instituce, mezi něž patří například Mezinárodní měnový fond, dokázaly debatu rozšířit do mezinárodního a celosvětového formátu (Vymětal, 2008).

Pojem good governance může být nejobecněji chápán jako dobré vládnutí nebo dobrá správa věcí veřejných. Existuje samozřejmě více definic, co je však všechny spojuje jsou následující pojmy: zodpovídání se – spolehlivost (accountability), účelnost a efektivita (efficiency and effectiveness), otevřenost a transparentnost (openness and transparency), participace (participation), decentralizace politické moci, snižování korupce a vláda práva – právní stát (rule of law) (Doeveren, 2011).

Světová banka do pojmu zahrnuje: vlastnická práva, správa věcí veřejných podle daných pravidel; kvalita rozpočtového a finančního řízení; efektivnost mobilizace příjmů, efektivnost veřejných výdajů a transparentnost, zodpovídání se a korupce (Kaufmann a Kraay, 2007). Dále například UN uvádí, že good governance podporuje rovnost, participaci, pluralitu, transparentnost, zodpovídání se a právní stát, a to způsobem, který je efektivní, účinný a dlouhodobě udržitelný. V praxi to znamená konání

svobodných, spravedlivých a pravidelných voleb, reprezentativní legislaturu a nezávislé soudnictví, které tyto zákony vykládá (Gisselquist, 2012).

Good governance neboli princip dobrého vládnutí, je často spojován s demokracií. Je však důležité si uvědomit, že samotný demokratický systém nezaručuje fungující good governance. Good governance lze pochopit jako principy a hodnoty důležité pro funkčnost společnosti.

5.4. eDemokracie

eDemokracie vychází logicky ze své předchůdkyně, a to tradiční demokracie. Naplňuje její podstatu v základních principech, což jsou svoboda a rovnost, držení moci v rukou občanů státu, možnost občanů volit se své zástupce (Dahl, 2001). V eDemokracie tudíž občan formuje politiku, rozhoduje o svých zástupcích. Jeho nástroji jsou však internet a mobilní komunikační prostředky. Podle Clifta eDemokracie značí použití informačních a komunikačních technologií a strategií účastníky demokratického procesu v rámci politických a rozhodovacích procesů na místní, národní a mezinárodní úrovni. (Clift, 2004). Belgie, která v roce 1991 spustila testování elektronického volebního systému, patří mezi první země využívající e-voting. Další z pokrokovějších zemích v této oblasti je Estonsko, potom například Nizozemsko. V dnešní době je to rozvíjející se oblast demokracie již ve většině evropských zemí (Špaček, 2012). Jako hlavní trendy v oblasti eDemokracie uvádí Špaček zejména implementaci elektronických volebních systémů, prvky eParticipace v národních portálech legislativy, e-petice, různé formy regionálních projektů v podobě budování komunit a zlepšování kvality života v místě bydliště (Špaček, 2012).

Hlavními cíli eDemokracie jsou:

- 1) Zajistit občanům přístup k informacím a znalosti o politickém procesu, službách a dostupných možnostech.
- 2) Umožnit přechod od pasivního přístupu k informacím k aktivní občanské účasti (Backus, 2001).

5.5. eParticipace

Participaci garantuje občanům právní řád, vymezuje její formy a vytváří pro ni předpoklady (Čermák a Vobecká, 2011). Pojem eParticipace lze označit především jako aktivní zapojení

občanů a možnost podílení se na rozhodování pomocí informačních a moderních komunikačních technologií. Do eParticipace jsou zahrnuty všechny procesy umožňující občanům zapojit se do veřejných rozhodovacích procesů (Pekárek, 2008). Za základní vlastnosti eParticipace jsou považovány *informace, konzultace a rozhodování*. Přístup k veřejným informacím by měl být svobodný a dostupný pro co největší počet obyvatel. Konzultaci si v eParticipaci lze představit především jako vyjadřování občanů prostřednictvím internetu a moderních komunikačních technologií. Poslední vlastností je rozhodování, pomocí něhož mohou občané vyjádřit svůj názor (Mates a Smejkal, 2012). Dnes je běžné zveřejňovat informace nejen na úředních deskách obecních úřadů, ale je jakousi samozřejmostí mít vlastní obecní webové stránky. Vychází se z předpokladu, že internet v moderní době představuje přirozený zdroj pro alternativní a digitální nástroje politické participace. Elektronická participace má v politickém slova smyslu dvojí aspekt. Zahrnuje stranu a aktivity těch, kteří se mohou něčeho zúčastnit, a těch, kteří se v praxi rozhodují o tom, že jim to umožní (Špaček, 2012).

Výhody e-participace jsou mnohé – komunikace a participace pomocí internetu snižuje náklady na straně města (tisk materiálů) a může je snižovat i na straně občana (např. dojíždění). Dále šetří čas a zvyšuje dostupnost a přístup k informacím (Čermák a Vobecká, 2011). Jednou z problémových oblastí je dostupnost digitálních technologií všem občanům. Má se tím na mysli jak přístup k internetu, zařízením, tak schopnost práce s nimi. Další oblastí jsou očekávání toho, co může a nemůže tato eParticipace přinést, případné získání nebo nezískání zpětné vazby, motivace pomocí informačních technologií a podobně. Dalším problémem může být nedostatečná informovanost. Veřejnost nemusí dostávat dostatek informací nebo si je může mylně vykládat a dle toho potom také jednat. Poslední možnou překážkou může být nedostatečná technická vybavenost na straně státu, například internetové připojení, software zvládající veškeré úkony a podobně (Čermák a Vobecká, 2011).

6. eGovernment v Evropě

Základním dokumentem vztahujícím se k této problematice je Lisabonská strategie, jejíž definitivní znění bylo přijato v roce 2000, rozvržena byla na desetiletí 2000–2010 a podle níž měla být Evropská unie nejvíce konkurence schopnou a nejdynamičtější znalostní ekonomikou, schopnou udržitelného hospodářského růstu s více a lepšími pracovními místy společně s větší sociální soudržností (Břicháček, 2016). Oblasti, kterými se tato strategie zabývala, byly ekonomické – vnitřní trh, hospodářské politiky, evropská společnost v oblasti ekologické a sociální (Evropský parlament, 2000). V roce 2005 se komise Evropské unie dohodla na vytvoření strategie zvané „e-Commission 2006–2010“, která definovala stupně rozvoje elektronických služeb. Součástí strategie se staly čtyři úrovně nasazení e-governmentu. První úroveň zajišťovala přítomnost webových stránek, druhá úroveň vybízela k nabídce online služeb, třetí úroveň stanovovala poskytování integrovaných služeb. Poslední úroveň nasazení e-governmentu měla zajistit plně transformované služby do online podoby, zaměřující se primárně na uživatele (Nixon a Koutrakou, 2007).

S ohledem na tematiku práce je důležitý bod Usnadnění inovací, zavádění informačních a komunikačních technologií a udržitelného využívání zdrojů (Evropská komise, 2005). Od této doby se společnost se zjevným a jasně formulovaným záměrem přesouvá od tradičních komunikačních prostředků k těm modernějším. V průběhu let tedy země Evropské unie budovaly své vlastní elektronizované veřejné správy, přičemž některé státy byly v tomto úspěšnější, některé méně úspěšné (Hafeez, 2010).

V oblasti vývoje eGovernmentu lze Evropu označit jako jeden z nejvíce homogenních regionů na světě, pyšníci se prvním místem v žebříčku, nejvyšší průměrnou hodnotou EGDI² (0.8170) a nejrozvinutější infrastrukturou. Celkem osm ze 43 zkoumaných evropských zemí jsou podle UN světovými lídry v rozvoji eGovernmentu. Patří mezi ně Dánsko, Estonsko, Finsko, Švédsko, Spojené království Velké Británie a Severního Irska, Nizozemsko, Island a Norsko. Poměrně nízkou rozvinutost ve srovnání s průměrnými hodnotami EU mají státy jižní Evropy (UN, 2020).

² Index rozvoje eGovernmentu neboli EGDI, představuje status rozvoje elektronické veřejné správy v jednotlivých členských zemích Organizace spojených národů. Výkon členských zemí v oblasti eGovernmentu je měřen jednou za dva roky. Index se skládá ze tří hlavních částí, do kterých spadá Online Service Index (OSI) hodnotící eGovernment v zemi a webové stránky veřejné správy. Druhým ukazatelem je Telecommunication Infrastructure Index (TII), který se zabývá zejména přístupem a funkčností internetového připojení. Posledním z indexů je Human Capital Index (HCI), jež zkoumá gramotnost a počet let školní docházky (UN, 2021).

K dosahování jednotlivých cílů eGovernmentu vznikají v Evropské unii tzv. akční plány, tvořeny pro jednotlivá období. Z hodnocení těchto plánů na období 2006–2010 a na něho navazujícího akčního plánu 2011–2015 je viditelný pokrok v digitalizaci veřejných správ jak na úrovni evropské, tak i na úrovni jednotlivých členských zemí. K hlavnímu cíli pro tato dvě období, kterého se podařilo dosáhnout, lze zařadit rozmach technologií, jež mají za úkol zlepšovat a zjednodušovat přístupnost k informacím a k veřejným službám. Dalším akčním plánem se stal plán eGovernment 2016–2020 (Evropská komise, 2016).

6.1. Akční plán EU pro „eGovernment“ na období 2016–2020

Plán pro elektronickou správu v období 2016–2020 stanovil 7 zásad, které by měly být respektovány všemi zúčastněnými iniciativami, a patří mezi ně:

- 1.) *Běžná digitalizace*, umožňující poskytování veřejných služeb online formou. Neměly by se však zanedbávat i původní kanály poskytování služeb ve prospěch těch, kteří se nechtějí či z určitých důvodů nemohou zapojit do digitalizované formy.
- 2.) *Zásada „once only“*, zaručující poskytování týž informací veřejné správě pouze jednou. Informace by dále měly být sdíleny a opětovně používány, což výrazně sníží zátěž pro obyvatele i podniky. S informacemi musí být nakládáno podle platných zákonů a musí být zaručena ochrana informací a osobních údajů.
- 3.) *Důraz na dostupnost* hraje klíčovou roli v elektronizaci veřejné správy a všechny digitalizované služby by měly být navrhnuty tak, aby byly maximálně využitelné pro všechny skupiny občanů (například pro seniory).
- 4.) *Otevřenost a transparentnost* je důležitá pro možnost sdílení informací mezi jednotlivými složkami veřejné správy, při čemž by mělo být umožněno nahlížet občanům a všem zúčastněným stranám do svých vlastních údajů s možností jejich úprav (jako příklad můžeme uvést sledování správních procesů).
- 5.) *Přeshraniční přístup*, který zaručuje platnost jednotlivých digitálních služeb i v ostatních členských zemích EU.
- 6.) *Jednotný a fungující systém* je zásada, zaručující sdílené a bezproblémově fungující digitální služby schopné fungovat napříč celým trhem bez nutnosti fragmentace na menší jednotky.

7.) *Bezpečnost* je nedílnou součástí elektronizace veřejné správy a má zásadní vliv na důvěryhodnost a ochotu využívání ICT ze strany občanů, jelikož je nakládáno s citlivými daty. Je tedy důležité, aby veškerá digitalizace probíhala v souladu s právním rámcem ochrany osobních údajů (Evropská komise, 2016).

Na základě každoročně zveřejňované publikace Evropské komise eGovernment Benchmark 2020, věnující se zhodnocení eGovernmentu v členských zemích EU, můžeme zhodnotit úspěch či neúspěch aplikace jednotlivých bodů.

V roce 2018 dosahovala dostupnost online služeb 67 %, přičemž v roce 2020 bylo možné využít online veřejných služeb až ze 78 %, což je o 10 % více. Velmi dobrých výsledků dosahuje také jednotnost systémů pro hledání online služeb, kdy jen v pouhých 5 % musí uživatelé hledat prostřednictvím jiných zdrojů. Místem s velkými rezervami je automatizace online služeb, dosahující v roce 2020 pouze 9 %. Mezi takové možnosti lze zařadit například automatické obdržení přídavků na dítě. V roce 2018 existovaly pouze dvě země, které dávaly na výběr mezi papírovou a zcela digitalizovanou formou komunikace s veřejnou správou. V roce 2020 vzrostl tento počet na 10 zemí umožňujících tuto volbu (European Commission, 2020).

Zásada „only once“ se vyhodnocuje na základě počtu předvyplněných formulářů s informacemi, jež jsme orgánům veřejné správy jednou poskytli. I v tomto ohledu došlo ke zlepšení a v roce 2020 je možné pozorovat 57 % předvyplněných formulářů oproti 53 % v roce 2018. Obecně lze říct, že tři z pěti formulářů online služeb podporují automatické vyplnění údajů. Možnost pro zlepšení se naskytuje v neustálém zlepšování sdílení dat, aby mohla být tato data znovu použita (European Commission, 2020).

Dostupnost online služeb se měří na základě zpětné vazby, což se v tomto případě týká například lidí s omezenými dovednostmi používání moderních technologií, kteří se v případě potřeby na internetových portálech obrací na poskytovatele s žádostí o pomoc. I v tomto ohledu došlo k mírnému zlepšení a zpětnou vazbu nabízí v roce 2020 87 % portálů oproti 85 % v roce 2018 (European Commission, 2020).

Pro efektivní sdílení údajů a informací v rámci všech složek veřejné správy je důležitá otevřenost a transparentnost, současně s ní však nesmí být opomíjena informovanost obyvatelstva vztahující se k problematice ukládání a zpracovávání osobních dat.

Za poslední dva roky došlo k výraznému zlepšení dostupnosti prostředků, díky kterým si může koncový uživatel stěžovat na zneužití osobních údajů. V roce 2020 byla tato dostupnost 74 %, což je nárůst o 11 procentních bodů oproti roku 2018 (European Commission, 2020).

6.2. Srovnání eGovernmentu ve vybraných evropských zemích

V následující kapitole jsou popsány klíčové vlastnosti eGovernmentu ve vybraných evropských zemích, jež jsou charakteristické svou úspěšnou realizací veřejné elektronické správy.

eGovernment v Dánsku

Mezi klíčové vlastnosti úspěšné digitalizace a jedinečnosti eGovernmentu v Dánsku patří jednoznačně dlouhá tradice využívání IT ve veřejném sektoru (UN, 2020). Dánská strategie se soustřeďuje na vytvoření centrální datové infrastruktury spojující národní agentury, místní správu i menší obce s celou řadou digitálních platforem. Velmi vyspělý má Dánsko daňový systém, při němž téměř 100 procent všech údajů a operací probíhá elektronicky. Nezaostává zde ani finanční sektor, který nabízí velmi efektivní a spolehlivou elektronickou transakci peněz. Za zmínku stojí iniciativa „NemKonto“, což je aplikace pro povinné zřízení účtu pro každého občana umožňující přijímat všechny platby od vlády jako jsou mzdy, nemocenská podpora, sociální dávky, a to vše bez nutnosti používat hotovost (Nixon a Koutrakou, 2007). Důvody úspěchu digitalizace v Dánsku spočívají především v ochotě využívání IT ve veřejném sektoru, vysoké odpovědnosti a pravomoci místních správ současně s poměrně malou populací státu (UN, 2020), která nepřevyšuje 6 milionů obyvatel (Worldmeters, 2021).

eGovernment v Nizozemsku

Významný vliv na úspěch elektronických služeb v Nizozemsku má vysoké procento (jedny z nejvyšších hodnot v rámci EU) domácností připojených k internetu. Nizozemsko v roce 2004 zavedlo program „PC-privé-regeling“, prostřednictvím něhož získávali studenti a zaměstnanci částečné daňové úlevy, pokud si počítač koupili přes svou univerzitu nebo prostřednictvím svého zaměstnavatele. Důsledkem příznivě nastavených podmínek se elektronická správa začala v Nizozemsku rozvíjet poměrně brzy, počátkem 90. let (Nixon a Koutrakou, 2007). Nizozemská vláda klade důraz na zavádění moderních technologií a vytváření „smart cities“, což umožňuje především vlastní digitální strategie zaměřená k rozvoji informačních

a komunikačních technologií ve veřejném sektoru a sjednocenou digitální platformu, sloužící pro všechny institucionální úrovně. Tyto centrální portály vytváří vhodné podmínky pro elektronickou účast a elektronizaci většiny služeb (UN, 2020).

eGovernment v Estonsku

Velmi zdařilou digitální transformací prošlo Estonsko, kde vláda viděla potenciál ve využívání IT k podpoře demokracie, vyšší transparentnosti veřejné správy a zvyšování odpovědnosti občanů. Estonsko je tak dnes právem považováno za jednu z nejrychleji se rozvíjejících zemí v oblasti eGovernmentu (Ernsdorff a Berbec, 2007). Estonsko aplikovalo e-sloužby do zdravotnictví, školství, dopravy, veřejné správy, finančního sektoru a jako první země v Evropské unii umožnila svým občanům volit prostřednictvím internetu ve volbách, když v roce 2005 zavedla vláda celostátní elektronické hlasování (UN, 2020). Estonská vláda dokázala eGovernment dotáhnout v zemi téměř k dokonalosti právě díky inovativnímu a strategickému myšlení při implementaci eDemokracie a není divu, že z Estonska pochází světové společnosti jako je Kazaa (software určený ke sdílení souborů), Skype nebo Hotmail (Ernsdorff a Berbec, 2007).

eGovernment na Islandu

V souvislosti s úspěšným poskytováním internetových služeb občanům nesmí být opomenuty úspěchy Islandu, státu s nejnižší mírou zalidnění v Evropě (což může být také faktorem, proč právě tato země hraje v eGovernmentu prim). Island se označuje také jako „nejpropojenější“ země světa, a to nejen na vládní úrovni, ale právě i na úrovni obecní. V roce 2005 se dostal Reykjavík, hlavní město Islandu, do 20 nejlépe hodnocených měst světa v oblastní eGovernmentu. Velmi dobrých výsledků nedosahuje pouze množstvím služeb poskytovaných online, ale především jejich kvalitou, bezpečností a ochranou soukromí samotných uživatelů. Již v roce 2013 mělo 96 % islandských domácností přístup k internetu a 81 % občanů zde využívalo služby veřejné správy poskytované online (Lackaff, 2015), což je opravdu vysoký počet přihlédně-li se k faktu, že dle Českého statistického úřadu měla Česká republika v tom samém roce pouze 67 % domácností s přístupem k internetovému připojení (ČSÚ, 2013).

Island implementoval mnoho projektů a strategií podporujících eGovernment, za zmínku však stojí projekt „Better Reykjavik“, který je jedním z nejdéle fungujících projektů a je ukázkou fungujícího inovativního projektu občanské společnosti. Vznikl z iniciativy zvané „Stínové město“ a sloužil jako diskusní platforma před komunálními volbami v roce 2010.

Tato platforma ohromila vítěznou stranu natolik, že požádala o vytvoření webových stránek pro občany s možností sdílet jejich priority pro nové volební období. Do projektu se zapojilo několik desítek tisíc občanů, kteří sdíleli své nápady, jež byly rozdělené do několika kategorií týkajících se zdravotnictví, školství, dopravy aj. a mnohé byly později realizovány. Z úspěšného projektu „Better Reykjavik“ brzy vznikl další projekt, zvaný „Better Neighborhoods“, který neimplementoval plány pouze na území hlavního města, ale zaměřoval se na ostatní oblasti ostrova. Mezi hlavní důvody, proč právě tento projekt byl natolik úspěšný, lze označit jeho jasně definovaný cíl a účelovost. „Better Reykjavik“ byl jednoduchým, jasně vymezeným projektem s dobrou dostupností, jelikož byl přímo propojen se sociálními sítěmi jako Twitter a Facebook, díky čemuž oslovil velké množství lidí a vytvořil tak prostor pro efektivní komunikaci mezi občany a vládou (Lackaff, 2015).

7. eGovernment v České republice

Jak již bylo zmíněno, elektronizace probíhala postupně, v některých státech rychleji, v některých pomaleji. V České republice byla vytvořena v roce 1991 Komise vlády ČR pro Státní informační systém (SIS), jejímž úkolem bylo odstranění roztržitosti informačních systémů a koordinace jednotného státního informačního systému. Její cíle byly postupem času více či méně naplňovány, až vznikl v roce 1996 Úřad pro státní informační systém. Postupně vznikaly další koncepce, projekty či akční plány. Jedná se například o dokument Státní informační politika – cesta k informační společnosti (1999) či Koncepce budování ISVS (Informační systémy veřejné správy) (1999).

Rok 1999 byl s ohledem na vývoj eGovernmentu v České republice klíčový zejména proto, že byl zřízen odbor informatizace veřejné správy, jež spadal pod Ministerstvo vnitra. Jak je zmíněno v úvodu této kapitoly, byl uveden v platnost dokument Státní informační politiky – cesta k informační společnosti. Státní informační politika si klade za cíl vytvořit co nejvíce efektivní státní správu, věnuje se rozvoji samosprávy, snaží se vytvořit vhodné podmínky pro rozvoj podnikání a celkově zlepšovat kvalitu života všech občanů v zemi. Dokument také zdůrazňuje nutnost vytvoření uceleného informačního systému veřejné správy, jež bude zefektivňovat práci jak na úrovni státní správy, tak na úrovni místní samosprávy – mezi takové zefektivnění lze dle dokumentu zařadit elektronické odvádění daní, evidenci sociálního a zdravotního pojištění, což by mělo za následek menší míru krácení daní a větší kontrolu nad nedoplatky týkajícími se povinného pojištění. Není opomenut také pracovní trh, na kterém se počítá s výraznou restrukturalizací díky rozvíjení tzv. informační společnosti – dochází k přelévání pracovních míst ze sektorů, kterých se týká významná automatizace a dochází zde k zániku míst, zatímco se místa tvoří v odvětvích nových. V roce 1999 se vláda rozhodla aplikovat osm prioritních oblastí, jež mají pomoci k úspěšnému dosažení výše uvedených cílů (Vláda ČR, 2021).

1.) Informační gramotnost

S příchodem nových technologií nastává nutnost dodatečného vzdělávání občanů. Jde především o počítačovou gramotnost, která je předpokladem pro užívání moderních aplikací a technologií. Počítá se se zaváděním internetu do škol, zapracováním počítačové gramotnosti do vzdělávacích plánů, vznikem elektronických učebnic a pomůcek. Informační gramotnost je podmínkou pro uplatnitelnost a rozvoj občanů v současné společnosti.

2.) Informatizovaná demokracie

Informování občana, jeho „přímý přístup k informacím“ je posunem k rychlejší a kvalitnější společnosti, k užšímu propojení občana a veřejné správy. Tento bod si klade za cíl informovat o lékařské péči, příležitostech týkajících se práce, vzdělání či kultury. Další ambicí informatizované demokracie je elektronizace a obecná dostupnost všech veřejných listin. Ve všech případech je ale nezbytně nutné respektovat práva občana na ochranu osobních dat.

3.) Rozvoj informačních systémů veřejné správy

Tento bod navazuje na předchozí bod 2 v tom ohledu, že rozvádí podmínky dostupnosti technologií, informačních systémů a jejich využití. Elektronizovaná veřejná správa by měla být dostupná jak z veřejných míst, tak ze soukromých obydlí. Dalším cílem je zavádění elektronického podpisu jako plnohodnotného nástroje ověření totožnosti, digitální komunikaci s veřejnou správou a elektronické podávání žádostí.

4.) Komunikační infrastruktura

Zde jde hlavně o dostupnost těchto služeb pro všechny bez výjimky – jedná se o technologické hledisko a také o nastavení ceny těchto služeb tak, aby byly dostupné pro širokou veřejnost.

5.) Důvěrnost a bezpečnost informačních systémů a ochrana osobních údajů

Toto téma bylo zmíněno již výše, jedná se především o bezpečnost využívání jistých identifikátorů při komunikaci s veřejnou správou a využívání jejích služeb.

6.) Elektronický obchod

Rozvoj této oblasti je nutný pro vstup a úspěšné zapojení se státu, firem či podniků do globální ekonomiky. Podmínkou je samozřejmě úprava naší legislativy a její sladění s legislativou Evropské unie. V oblasti elektronického obchodu existuje mnoho pozitiv, najdeme zde ale také jistá negativa. Zapojení se do elektronického obchodu obecně přináší především pozitiva, jako jsou lepší konkurenceschopnost České republiky, rozvoj podnikání malých a středních podniků, jejich uplatnění se na mezinárodním poli. Negativní stránkou mohou být daňové úniky, praní špinavých a další.

7.) Transparentní ekonomické prostředí

Tento bod pracuje se dvěma oblastmi – za prvé s podnikatelským prostředím, za druhé s hospodařením s veřejnými finančními fondy, které kontroluje veřejnost. V prvním případě chce stát umožnit přístup do registru ekonomických subjektů, jež budou napojeny na tentýž registr ale na evropské úrovni. Ve druhém případě má mít veřejnost přehled o hospodaření s veřejnými finančními prostředky a o veškerých dotacích a výběrových řízeních, jež budou zveřejněny na internetu.

8.) Stabilní a bezpečná informační společnost

Aby se veškeré subjekty a instituce mohly na všech úrovních hierarchie zdravě rozvíjet, je potřeba zajistit vhodné podmínky, což v tomto případě znamená stabilitu a bezpečnost technologií a komunikační a informační infrastruktury (Vláda ČR, 2021).

Jako další projekty lze zmínit Akční plán realizace státní informační politiky (2000, 2002) (Rada vlády ČR pro státní informační politiku, 2000), zákon o informačních systémech veřejné správy (2000), zákon o elektronickém podpisu (2000), e-podatelná (2001), Ministerstvo informatiky (2003-2007) (Špaček, 2012). V roce 2007 došlo ke zrušení Ministerstva informatiky a zodpovědnost za informační systémy veřejné správy převzalo Ministerstvo vnitra. Prvním strategickým dokumentem, jež vypracovalo Ministerstvem vnitra na období 2007–2013, se stal plán Smart Administration – Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby. Mezi významné projekty digitalizace Česka lze zařadit především Czech POINT (2008), datové schránky (2009) či základní registry (2012), jež byly spuštěny v období realizace strategického dokumentu z roku 2007.

Velké množství projektů podporujících digitalizaci veřejné správy je umožněno díky financím z EU. Jedním z operačních programů je IROP (Integrovaný regionální operační program), pomocí kterého se rozdělují peníze do jednotlivých sektorů. Na podporu eGovernmentu bylo v programovém období 2014–2020 vyhrazeno celkem 9,6 mld. Kč, v rámci kterých bylo realizováno 322 projektů ICT. Specifickým cílem je „zvyšování efektivity a transparentnosti veřejné správy prostřednictvím rozvoje využití a kvality systémů“ (MMR, 2021). Za jeden z hlavních cílů lze označit snahu o dokončení elektronizace konkrétních agent, jedná se zejména o eHealth, eSbírku, eLegislativu a eIdentitu.

V roce 2021 byl uveden v platnost nový operační program na období 2021–2027, který nese název eGovernment a kybernetická bezpečnost. Již z názvu je patrné, že budou cíle směřovány nejenom na rozvoj elektronizace, ale pozornost bude věnována také snižování množství kybernetických útoků a zlepšování kybernetické bezpečnosti veřejné správy (MMR, 2021).

7.1. CzechPOINT

Czech POINT je projektem vlády, k jehož vzniku přispěla velkým dílem nadstranická iniciativa eSTAT.cz (dnes duveryhodnafirma.cz). Czech POINT je označení projektu Český podací ověřovací informační národní terminál. Tento pojem je právně zakotven v zákoně č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů (Zákon č. 365/2000 Sb.). Cílem tohoto projektu je zjednodušovat danou byrokracii ve vztahu mezi občanem a veřejnou správou tím, že se vytvoří služba určená pro komunikování se státem pomocí jediného místa sloužícího pro nejrůznější úkony, kterým je kontaktní místo veřejné správy. Na tomto místě je možno získat i ověřit data z veřejných i neveřejných ISVS, požádat o převedení dokumentů do jejich elektronické podoby, získat informace o průběhu správních řízení a také úředně ověřit dokumenty a listiny. Jde tedy o to, aby se co nejvíce využily údaje ve vlastnictví státu tím způsobem, že se na občany bude klást co nejméně požadavků. Záměrem projektu Czech POINT je značné zjednodušení komunikace se státem. Občan může v mnoha případech vyřešit své záležitosti pouze na jednom úřadě. Ideálním stavem věci by mohlo být vyřízení úkonů z domova prostřednictvím internetu (Czech POINT, 2021).

Kontaktní místa Czech POINT jsou v Zákoně č. 365/2000 Sb. popsána jako kontaktní místa veřejné správy a mohou dále doručovat dokumenty veřejných orgánů (Zákon č. 365/2000 Sb.) V dnešní době existuje 7 329 poboček Czech POINT. Z největší části, a to 80 %, což je 5 829 kontaktních míst, zaštiťují a nabízí služby obecní úřady. Poté zde významně figuruje Česká pošta s 13 %, což je 951 kontaktních míst, dále následují notáři (6 %, 439 kont. míst), zahraniční zastupitelé (1 %, 68 kont. míst) a hospodářská komora se 42 kontaktními místy (Czech POINT, 2021). Kontaktními místy jsou například notáři, krajské úřady, matriční úřady, obecní úřady, úřady městských částí nebo městských obvodů, banka, pojišťovna nebo zdravotní pojišťovna (Zákon č. 365/2000 Sb.)

Počátky příprav celého projektu se datují do roku 2006, kdy se začalo řešit technické řešení celé sítě Czech POINT. První terminál byl spuštěn 1. ledna 2008, kdy se prvotním funkčním registrem stal rejstřík trestů. Poté bylo možné s podporou evropských fondů pořídit potřebné

vybavení pro zařízeních další kontaktních míst. Nyní musí být obec, která zřizuje kontaktní místo Czech POINT, schopna zajistit provoz tohoto místa (MVČR, 2010). Roku 2007 byl spuštěn pilotní projekt na úřadu městské části Prahy 13, po jeho úspěšném ověření se postupně začaly rozšiřovat Czech POINTy – pobočky – v rámci celé republiky. Nejprve si mohli občané požádat o výpis z Katastru nemovitostí, z Veřejného rejstříku a Živnostenského rejstříku. Poté se v dalším roce přidaly další, jako například Rejstřík trestů fyzických a právnických osob. Postupem času v dalších letech vznikaly další, Registr řidičů, Systém kvalif. dodavatelů, Zřízení datových schránek, Konverze dokumentů, Informační systém datových schránek, Základní registry a ostatní. Mezi další služby, poskytované kontaktními místy, lze zařadit založení datové schránky a operace s nimi, konverze dokumentů, opisy dokumentů a poskytování ověřených podpisů či ověření totožnosti žadatele (tzv. zprostředkovaná identifikace občana) (Czech POINT, 2021).

Zhodnocení služby Czech POINT

Jako jedna ze složek eGovernmentu si Czech POINT našel při komunikaci státu s občany své pevné místo. Svědčí o tom i počty vydaných výstupů, konkrétně je to k 11. 4. 2021 25 619 951, kdy největší zájem je o výpisy z Rejstříků trestu fyzických a právnických osob a o výpisy z registru řidičů (Czech POINT, 2021). Za nevýhodu by mohla být považována nemožnost použití výpisů v zahraničí, jelikož jsou služby zamýšleny pro občany České republiky na území České republiky, při použití vydaných dokumentů v zahraničí je potřeba se řídit pravidly dané země. Použití listin v zahraničí lze například dosáhnout tzv. superlegalizací nebo apostilizací³ (Czech POINT, 2008).

7.2. Datové schránky

Projekt datové schránky je jedním z nejdůležitějších komunikačních nástrojů státu s veřejností, s občanem, který se podařilo uvést v běžný život. Datové schránky se poprvé objevily ve vizi státu již v roce 2005. Na tvorbě se podíleli jak politici, tak odborníci, projekt vznikl na platformě eStátu v úvodní fázi během dvou let. Důležitým krokem bylo přijetí zákona určujícího pravidla elektronické komunikace a popisujícího práci s datovými schránkami v roce 2008 (první návrh zákona byl uveden v roce 2007). Jde o zákon č. 300/2008 Sb. Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Tento systém také

³ Apostila je doložkou, jež je používána jako ověření podpisu pro účely použití v zahraničí. Znamená to, že potřebný dokument je ověřen v zemi vystavení dokumentu, nikoli úřadem v České republice. Jedná se o tzv. apostilní orgán (MVČR, 2021).

spadá pod zákon č. 365/2000 Sb. Zákon o informačních systémech veřejné správy. Dále se řídí vyhláškou č. 194/2009 Sb. a svým Provozní řádem, aktualizovaným 5. 9. 2021. S využíváním internetu a elektronické komunikace se objevuje také otázka bezpečnosti, toto zabezpečení je zajištěno právně. Datové schránky se řídí legislativou českou i Evropské unie, konkrétně jde o Směrnice Evropského parlamentu o zásadách Společenství pro elektronické podpisy, zákony o archivnictví a spisové službě, zákon o autorizované konverzi a zákon o elektronickém podpisu (Lapáček, 2012).

Již dříve v roce 2006 proběhly pokusy v rámci tzv. e-Government Actu o legalizaci elektronického podpisu, práci s tzv. osobním číslem jako unikátním rozpoznávacím údajem pro fyzické osoby a jiné. V následujících měsících došlo k rozpracování dalších částí, jako například projektu základních registrů a kontaktních míst Czech POINT. Zavedení datových schránek do praxe se označuje jako Ostrý start ISDS, který proběhl 1. 7. 2009. V dnešní době jsou základními částmi elektronické komunikace mezi státem a veřejností základní registry, datové schránky a Czech POINTy, kdy každý projekt je podmínkou úspěšného fungování toho druhého (CEVRO Institut, 2014).

Díky datovým schránkám mohou různé subjekty – občan, podnikatel a úředník přijímat a odesílat nejrůznější úřední dokumenty a tím zjednodušovat úřední komunikaci. Projekt se na základě této „bezkontaktní komunikace“ oprávněně prohlašuje za úřad otevřený 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Další velkou výhodou (podpořenou od začátku legislativně) je to, že jakýkoli úkon vykonaný skrze datové schránky má stejnou účinnost jako úkon podaný písemně a podepsaný ručně. Je to samozřejmě jednou z podmínek moderního státu a spravování veřejné správy. Datovou schránku lze založit na jakékoli pobočce Czech POINT. O provoz a technickou podporu se stará Česká pošta, s.p.

Kromě rychlosti a možnosti jednat s úřadem kdykoli, jež je největší výhodou této komunikace, jsou zde další benefity. Vedle mnoha logicky vyplývajících z elektronické komunikace a možností datových schránek jde o přístup do dalších informačních systémů, jako je sociální a finanční správa, výpisy z veřejných a neveřejných rejstříků získáváte zdarma, tímto způsobem lze komunikovat i se soukromoprávními subjekty (banky, pojišťovny a jiné) (Tesař, 2021). A co konkrétně lze vyřídit? Osobní doklady, daňové přiznání, zdravotní pojištění, nemocenské pojištění, důchodové pojištění, katastrální řízení, výpisy z ISVS a další. Mezi úkony, jak nelze datovou schránku používat, patří komunikace mezi fyzickými

a právníckými osobami. Naopak existují případy, kdy je užívání datové schránky povinné, a to když je datová schránka zřízena ze zákona (orgány veřejné moci mezi sebou, orgány veřejné moci a fyzické a právnícké osoby se schránkou zřízenou zákonem) (MVČR, 2019).

Datové schránky jako samozřejmě jiné projekty mají svá pozitiva, ale také negativní stránky. Například Jiří Peterka na portálu lupa.cz hodnotí Datové schránky po 10 letech od jejich spuštění a odpovídá na otázky typu „Jak se měnily představy o financování?“ Odpověď zní: Provoz stál již 6 mld., dále zhodnocuje koncepční rysy a implementaci datových schránek, kde byla problémem funkčnost a potřeba doinstalace pluginů, rozebírá formát datové zprávy vs. formát přílohy a také ekosystém datových schránek (množství různých typů schránek s mnoha pravidly užívání) (Peterka, 2019). Jiný článek od Davida Erbeny z roku 2021 píše, že datové schránky jsou pro dvě třetiny Čechů složité a v jejich systému se nachází chyby bránící efektivnímu užívání občanem (Erben, 2021).

Další službou státu digitálnímu občanovi je Portál občana. Oficiální stránky uvádí, že díky nezbytnosti digitalizace státní správy je nutné zřídit projekt, který by na jednom místě sdružoval projekty ostatní a bylo by možné vše potřebné nalézt na jednom místě nebo alespoň se k informacím dostat z jednoho místa. Jde o službu zastřešující výše zmíněné služby (datová schránka, státní registry apod.), které přes něj můžete založit a spravovat. Dle služeb, které tento portál nabízí, je vlastně těm předchozím nadřazen přes to, že vznikl a byl spuštěn mnohem později – v roce 2018. Jak se píše na stránkách eGovernmentu ČR, „služby Portálu občana přejímají veškeré služby Czech POINTů a jsou určeny pro ty, kteří nechtějí chodit na kontaktní místa Czech POINTu“ a chtějí komunikovat elektronicky (MVČR, 2021).

Pro vstup do systému může občan použít přihlášení přes eIdentita.cz (od 1.12.2021 bude tento portál přejmenován na identitaobcana.cz), což je další elektronický způsob evidence občanů v jednom ze základních rejstříků, nebo pomocí datové schránky. Stránky Ministerstva vnitra uvádí ještě další možnosti přihlášení, dohromady je jich dvanáct (MVČR, 2021). Přihlášení k eIdentitě nabízí i několik bank, jež používají tzv. bankovní identitu. Jedná se o ČSOB, Českou spořitelnu, Komerční banku, Air Bank, MONETA Money Bank a Raiffeisenbank. Bankovní identita nabízí stejné výhody v online prostředí jako eIdentita, poskytuje přístup na Portál občana, umožňuje založení datové schránky či vzdálené hlasování na valných hromadách (Identita občana, 2021). Po přihlášení může občan využít

některou z následujících služeb, například může získat potvrzení o studiu, informace z katastru nemovitostí, registru řidičů, přístup k podání daňového přiznání, přístup k eReceptu, eNeschopence, práce s datovými schránkami a další. Stránky portál občana uvádí, že neustále přibývají nové projekty, služby a funkce. Novými portály jsou například Portál Pražana, Důchodová kalkulačka, Dluhopis Republiky (Peterka, 2018). Elektronickou komunikaci se státem využívá čím dál více lidí, jejich počet výrazně narostl během pandemie koronaviru v roce 2020 a 2021. Více služeb také nabízí Portál občana, v říjnu roku jich bylo téměř čtyři sta (Dlupalová, 2021).

7.3. Základní registry

Zavedení registrů do praxe bylo dříve či později podmínkou pro fungování moderního státu, postupem času se staly jedním z pilířů veřejné správy. Základní registry se dělí na veřejné a ty, které jsou přístupné jen státní správě, z nichž je možno získat informace jen na vyžádání specifickou cestou. Ve veřejných databázích a registrech může vyhledávat kdokoli například podle IČO (identifikační číslo občana) a tyto databáze se liší subjekty, které v nich lze nalézt, ale také typy zveřejněných informací. Pro registry a systém nepřístupný veřejnosti se používá pojem eGovernment. Veřejnost může získat z těchto registrů informace po požádání o roční výpis. Obdrží ho na kontaktním místě Czech POINT. Ten, kdo vlastní datovou schránku, výpis dostává automaticky (MVČR, 2021).

Těmi, kdo mohou vstupovat do registrů a upravovat (přidávat, měnit, odebírat informace), jsou ústřední orgány, kraje, obce. Pouhými uživateli jsou potom podnikatelé a občané. Všichni získávají informace z Informačního systému základních registrů, kam spadají zmíněné čtyři základní registry (SZRCR, 2021).

Cílem základních registrů pro občany je podle státní správy mimo snížení časových nároků zlepšení povědomí společnosti o bezpečném nakládání s osobními údaji, odblokování odcizených elektronických dokumentů nebo lepší dostupnost služeb veřejné správy. Pro samotnou veřejnou správu jsou základní registry přínosem například v časovém ohledu, co do kvality a širě poskytování informací a také co do snížení pracnosti dohledávání údajů úředníky.

7.4. Informační společnost v číslech

Princip eGovernmentu lze aplikovat do všech sfér veřejné správy. Dalo by se říct, že v současné době je velké množství služeb považováno za naprostou samozřejmost a dávno si občané zvykli na to, že nemalou část věcí zařídí přes internet, ať už z počítače nebo mobilního telefonu. Jak napovídají i statistiky Českého statistického úřadu, v roce 2020 se evidovalo 79 % domácností s počítačem (tj. 3,5 milionu domácností) (ČSÚ, 2020). Při bližším pohledu na tyto domácnosti lze porovnat změnu za posledních 10 let dle typu zařízení. Zatímco v roce 2010 vlastnilo 57 % domácností pouze stolní počítač a 20 % domácností mělo počítač přenosný, v roce 2020 jsou tato čísla opačná. V dnešních dnech má 52 % domácností výhradě přenosný počítač, přičemž počet domácností se stolním počítačem klesl na pouhých 13 % (ČSÚ, 2020). S využíváním počítačů úzce souvisí připojení k internetu. Dle statistik má přístup k internetu 99 % domácností s dětmi do 15 let, domácnosti osob starších 65 let dosahují 41 %. Celkový počet domácností s přístupem k internetu je tedy 88 %. Ve srovnání s ostatními zeměmi Evropské unie se s těmito čísly bohužel Česká republika řadí až do druhé poloviny žebříčku, jakožto i za průměr celé Evropské unie, jež dosahuje 91 % (ČSÚ, 2020).

Jelikož je praktická část diplomové práce zaměřena na využívání mobilních aplikací pro komunikaci mezi obcemi a občany, bude pozornost věnována podrobnějším číslům⁴ v souvislosti s využíváním mobilních telefonů a aplikací. V roce 2020 celkem 98,8 % obyvatel České republiky vlastnilo a užívalo mobilní telefon. Mezi muži a ženami je jen velmi nepatrný rozdíl, který činí dvě desetiny procenta. U jednotlivých věkových kategorií jsou počty uživatelů v rozpětí 99,0 – 99,3 %. Jediná skupina uživatelů klesajících pod hranici 99 procent je kategorie 65 let a více, která dosahuje 96,7 %. U této věkové kategorie však lze pozorovat největší nárůst uživatelů za posledních 10 let, kdy v roce 2010 pouze 66 % osob starších 65 let aktivně využívalo mobilní telefon (ČSÚ, 2020). Zajímavou, ne ale překvapivou statistikou, je rozdíl mezi využíváním chytrého a tlačítkového telefonu. Z celkového počtu uživatelů využívá chytrý telefon 72,6 %, zatímco tlačítkový telefon vlastní pouze 28,6 %. Opět není patrný rozdíl mezi jednotlivými pohlavími, jakožto rozdíl mezi věkovými skupinami, kde se zvyšujícím se věkem roste počet uživatelů klasických, tlačítkových telefonů. Pro srovnání, ve věku 25–34 let

⁴ Dle dostupných statistik Českého statistického úřadu jsou statistiky vyhotoveny ve věkovém rozpětí od 16 do 65 a více let. Reálná čísla počtu osob využívajících mobilní telefon, internet v mobilním telefonu, sociální sítě aj. budou tedy vyšší.

má pouze 5,4 % uživatelů klasický telefon, nicméně ve věkové kategorii 65 let a více vlastní tlačítkový telefon 74,6 % lidí a pouze 23,4 % uživatelů ovládá chytrý telefon (ČSÚ, 2020).

V úvodu kapitoly byl popsán počet českých domácností s přístupem k internetu, tj. kolik domácností využívá k přístupu na internet počítač. V souvislosti s využíváním mobilních aplikací bude pozornost věnována i počtu obyvatel, jež využívají k připojení k internetu mobilní telefon. Dle statistik je patrné, že za posledních deset let došlo k rapidnímu vzrůstu připojení k internetu prostřednictvím mobilních telefonů. Zatímco v roce 2010 byla evidována pouze 4 % obyvatel s přístupem k internetu v mobilním telefonu, v roce 2020 se toto číslo vyšplhalo až na 67,5 % (ČSÚ, 2020). Mezi jednotlivými věkovými kategoriemi je vidět sestupná tendence, kdy nejvyšší čísla pozorujeme u lidí ve věku 16–24 let a to 96,5 %, zatímco procento lidí využívající internet v mobilním telefonu ve věkovém rozpětí 65 let a více je pouze 16,3 %. V Evropské unii byl v roce 2020 průměr osob využívajících internet na mobilním zařízení ve věkové kategorii 16–24 let 92 %, Česká republika se tak se svými 96,5 % staví na dvanácté místo, kdy za sebou nechává Lotyšsko, Francii, Litvu, Slovensko a mnoho dalších zemí. Internet v mobilním zařízení lze používat prostřednictvím mobilních dat či prostřednictvím Wi-Fi sítě. V roce 2020 mělo přístup k mobilním datům 57 % uživatelů chytrého mobilního telefonu, připojení k internetu skrz Wi-Fi síť byla dostupná 64,9 % uživatelů (ČSÚ, 2020).

Výše zmíněné statistiky mohou napovědět, pro které věkové kategorie by mohly být mobilní aplikace co se informovanosti týká největším přínosem. Pro doplnění uvedených statistik bude pozornost zaměřena na osoby používající sociální sítě a osoby, jež používají internetové připojení k čtení zpravodajství. Český statistický úřad definuje sociální sítě jako: „Služby umožňující sdružování, komunikaci a sdílení informací s dalšími uživateli. Za účast v sociálních sítích se považuje přihlašování a využívání profilu k nahlížení příspěvků ostatních uživatelů, ke komunikaci s uživateli, sdílení vlastních příspěvků apod.“ (ČSÚ, 2020). V roce 2020 měla Česká republika 4,7 milionu uživatelů starších 16 let na sociálních sítích, což je celkově 54 %. Ve věkové kategorii 16–24 let je to 95 % uživatelů, kdežto osob nad 65 let pohybujících se na sociálních sítích je jen 9,4 %. Všechna data pro úplný přehled jsou uvedena v tabulce níže.

Věková skupina	2020
16–24 let	95,1 %
25–34 let	89,8 %
35–44 let	74,3 %
45–54 let	56,1 %
55–64 let	31,5 %
65 a více let	9,4 %

Tabulka 1: Osoby v České republice používající sociální sítě v roce 2020 (podíl z celkového počtu osob v dané skupině)

Vytvořeno autorkou, zdroj: Český statistický úřad, Informační společnost v číslech – osoby a digitální technologie, 2020

Dánsko, Estonsko a Nizozemsko jsou státy s nejrozvinutějším eGovernmentem v Evropské unii, což také koresponduje s mírou využívání sociálních sítí v těchto zemích. Například Dánsko eviduje 85 % osob využívající sociální sítě ve věku 16–74 let, což tuto zemi staví na první příčku v EU, zatímco v České republice je ve stejném věkovém rozpětí pouze 59 % aktivních osob (ČSÚ, 2020). Celkový počet osob užívající internet ke čtení zpravodajství je 73,6 %, přičemž rozdíly mezi jednotlivými věkovými kategoriemi nejsou tak markantní, jako u užívání sociálních sítí. Ve věku 16–24 let je počet osob užívající internet k sledování zpravodajství 81,6 %, v kategorii 65 a více let užívá internet pro tento účel 35,5 % osob (ČSÚ, 2020).

8. Praktický výzkum

V první části diplomové práce byl čtenář seznámen s teoretickým základem elektronické veřejné správy a stavem eGovernmentu v České republice. V praktické části je hlavním tématem výzkumu konkrétní typ elektronické veřejné správy, a to komunikace s občany prostřednictvím mobilní aplikace. Zkoumanou oblastí v praktické části diplomové práce je okres Uherské Hradiště.

8.1. Cíl výzkumu

Cílem předložené diplomové práce je analyzovat míru využití moderních komunikačních technologií napříč obcemi okresu Uherské Hradiště, konkrétně aktivní využívání mobilních aplikací ke komunikaci na úrovni místní samosprávy. Záměrem kvalitativního výzkumu je identifikace a bližší specifikace hlavních faktorů, jež mají vliv na efektivní fungování eGovernmentu v obcích a které mají zásadní vliv na uvedení aplikace do provozu. V současné době je samozřejmostí spravovat webové stránky obce, které můžeme také považovat za určitou formu moderní komunikace, ale mobilní aplikace zavádí jen část z nich. Otázkou je, považují-li tyto obce mobilní aplikaci za stoprocentně spolehlivou, nebo využívají i jiné formy komunikace a mobilní aplikaci považují jen za zpestření a doplnění již vyžívaných forem. Na základě výše jmenovaných cílů byla vyvozena hlavní výzkumná otázka: **Jaké jsou klíčové faktory úspěšného nasazení mobilních aplikací v oblasti eGovernmentu?**

Na hlavní výzkumnou otázku přímo navazují dílčí výzkumné otázky, které zní:

- Co je pro obci hlavním impulzem pro rozhodnutí zavést mobilní aplikaci?
- Co přinesla komunikace prostřednictvím mobilní aplikace jednotlivým obcím?
- Jaké jsou limity využití mobilní aplikace, ať už na straně aplikace či samotného uživatele?
- Která z forem komunikace je nejdůležitější pro samotné obce?

8.2. Metodologie výzkumu

Cílem výzkumu je porozumět rozhodnutí obcí zavádět jako jednu z forem komunikace s občany mobilní aplikaci a dále identifikovat a konkrétně popsat důvody, které vedly k rozhodnutí nezůstat jen u tradičních forem komunikace. Právě z těchto důvodů hlubšího porozumění tématu byl zvolen kvalitativní výzkum namísto kvantitativního. Kvalitativní výzkum je specifický tím, že je velmi obtížné ho vymezit, a také samotné provádění výzkumu s absencí statistiky a čísel je mnohem složitější k definování. Například Glaser a Corbinová považovali za kvalitativní výzkum jakýkoli výzkum, k jehož vyhodnocení nebyl člověk schopen dospět pomocí kvantifikace. Takový přístup považuje Hendl spíše za negativní a uvádí například definici metodologa Creswella, který formuluje kvalitativní výzkum jako: „proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách“ (Hendl, 2016, s. 46). Kvalitativní výzkum je také označován jako výzkum pružný nebo emergentní. I přes předem zvolená výzkumná témata a výzkumné otázky je totiž možné je v průběhu sběru dat a jejich analýzy měnit, doplňovat a upravovat. Prací výzkumníka je sbírat a identifikovat jakékoliv informace, jež by pomohly k pochopení problematiky a které by zároveň vedly k vysvětlení výzkumných otázek. Charakteristickým znakem kvalitativního výzkumu je delší časový interval pro sběr dat a jejich následné vyhodnocování (Hendl, 2016).

Vzhledem k tomu, že je cílem práce zjistit názory lidí a důvody jejich rozhodování, byl k realizaci výzkumu za adekvátní metodu sběru dat vybrán rozhovor. Hendl popisuje několik druhů rozhovoru, mezi které lze zařadit strukturovaný rozhovor s pevně danými otázkami, neformální rozhovor typický pro svou otevřenost a spontánní tvoření otázek, kdy tazatel v průběhu interakce rozvíjí témata. Dalším typem rozhovoru je narativní rozhovor, který nevychází z předem připravených otázek, ale dává dotazovanému prostor pro volné vyprávění (Hendl, 2016). Pro výzkum byla vybrána forma polostrukturovaných rozhovorů, ve kterých byla vymezena hlavní témata rozhovoru a ta měla jasně danou strukturu otevřených otázek, která však nemusela být striktně dodržena. Výhodou polostrukturovaných rozhovorů je především možnost přizpůsobovat otázky respondentovi, doplňovat seznam otázek, přímo reagovat na respondentovy odpovědi a tím i měnit směr samotného rozhovoru (Hendl, 2016).

Zvolenými tématy rozhovoru jsou motivace zapojit obec do chytré komunikace, úspěšnost nasazení aplikace, výhody elektronické komunikace a limity komunikace prostřednictvím mobilních aplikací. Z výše uvedených témat byl sestaven seznam otázek, které zjišťují překážky před pořízením aplikace, impulzy pro pořízení aplikace, rozhodující faktory pro výběr konkrétní aplikace, zaměřují se na zkušenosti s mobilní aplikací, její zpětnou vazbu, míru využití v obci, spokojenost uživatelů a také na celkové přínosy této formy komunikace. Kompletní seznam otázek, jež byl k rozhovorům vyhotoven, je uveden v přílohách.

8.3. Realizace výzkumu

Časové rozmezí a místo výzkumu

Přípravná fáze, která se skládala ze sběru dat, jejich následné analýzy a přípravy na samotné rozhovory, byla realizována od prosince 2020 do února 2021. Samotné rozhovory probíhaly v průběhu března, dubna a května 2021 a následně proběhl jeden rozhovor v říjnu a dva v listopadu 2021. Prvotním plánem byla realizace osobních rozhovorů v místech respondentů, ale díky pandemii COVID-19 proběhla značná část rozhovorů pomocí platformy Skype, Zoom nebo prostřednictvím mobilního telefonu. Dva rozhovory byly realizovány v samotných obcích.

Výběr respondentů a výzkumný vzorek

Před samotným oslovením potenciálních respondentů bylo nutné vytvořit jistá kritéria pro jejich výběr. Respondent musel splňovat následující body: oslovená obec se nachází v okrese Uherské Hradiště, oslovená obec aktivně využívá mobilní aplikaci pro komunikaci mezi obcí a občany, posledním kritériem je nutnost vést rozhovor se starostou, starostkou nebo jinou pověřenou osobou z úřadu obce, která má informace o využívání mobilní aplikace v dané obci. Z nasbíraných dat bylo zjištěno, že ze 78 obcí nacházejících se v tomto okrese má mobilní aplikaci 31 obcí. Všechny tyto obce byly kontaktovány s žádostí o poskytnutí rozhovoru zaměřujícího se na zjišťování hlavních faktorů, jež mají vliv na úspěšné nasazení mobilní aplikace pro komunikaci s občany. Po prvním rozeslání e-mailů se ozvalo 10 starostů se zájmem o poskytnutí rozhovoru. E-maily byly obcím, od nichž nebyla obdržena zpětná vazba, rozeslány ještě jednou a v návaznosti na to vyjádřili další tři starostové zájem o rozhovor. Celkový počet respondentů v tomto výzkumu je 13 a jedná se o starosty nebo

starostky jednotlivých obcí z uherskohradištského okresu, jež využívají mobilní aplikaci jako jeden ze způsobů komunikace mezi obcí a občany.

Realizace rozhovorů a analýza získaných dat

Rozhovory byly realizovány vždy po předchozí domluvě s respondentem. Každý z rozhovorů byl nahráván na mobilní zařízení a nahrávka byla určena k dalšímu zpracování. Před samotným rozhovorem byl každý z účastníků seznámen s diplomovou prací, jejím obsahem, a především se samotným výzkumem a jeho cílem. Nedílnou součástí bylo také obeznámení respondenta s nahráváním rozhovoru a s formou vyhodnocování nahrávek, která zajišťuje plnou anonymitu v podobě neuvádění žádných osobních jmen, názvů obcí, akronymů ani jiných zkratek, jež by mohly vést k odhalení respondenta. Před zahájením nahrávání rozhovoru byl každý z respondentů požádán o vyslovení informovaného souhlasu s nahráváním a podmínkami výzkumu. Jednotlivé rozhovory se lišily svou délkou, některé trvaly 30 minut, jiné trvaly 60 minut a více. Pro zajištění plné anonymity byly nahrávky pojmenovány číslem respondenta.

Pro vyhodnocování či organizaci získaných dat kvalitativního výzkumu existuje mnoho software zařízení. Zařadit mezi ně lze ATLAS.ti, NVivo, Alceste, MAXQDA, RQDA (Dušková a Šafaříková, 2015). Tyto aplikace mohou pomoci s přepisem nahrávek do textové formy, avšak při jejich použití se doporučuje každý z rozhovorů zkontrolovat, jelikož žádná z aplikací není schopna přepsat rozhovor zcela doslovně. Pro přepis rozhovorů nebyl použit žádný z nabízených softwarů a každý byl doslova přepsán z nahrávky, poté byl vytisknut a připraven k další analýze.

Oproti kvantitativnímu výzkumu, kde je potřeba prvně nasbírat potřebná data a až poté je možné přistoupit k analýze, probíhá v kvalitativním výzkumu analýza dat současně s jejím sběrem. Při interpretaci kvalitativních dat, které mohou obsahovat textové i audiovizuální materiály, jde především o zachycení komplexity problému, zjišťování vztahů, souvislostí a odhalování témat. Pro zpracování kvalitativního výzkumu byla vybrána tematická analýza, jejíž cílem je identifikovat z nasbíraných dat témata, která se vztahují k výzkumným otázkám. Tematická analýza obvykle obsahuje bohatou a velmi komplexní zprávu o nasbíraných datech, interpretace získaných témat bývá podporována daty. Obsáhlá zpráva, jež je výsledkem tematické analýzy, má za cíl zpřístupnit získaná data čtenářům a tím podpořit validitu a smysl provedeného výzkumu (Hendl, 2016).

První fáze práce s daty spočívala v opakovaném pročitání přepsaných záznamů. V druhém kroku docházelo k vytváření kódů, které mohly pomoci při hledání odpovědi na výzkumné otázky. Dalším krokem bylo zkoumání kódů a vytváření témat, ke kterým jsem se opakovaně vracela a zkoumala, jestli mají vliv na zodpovězení výzkumných otázek. Po důkladné revizi byly vytvořeny samotné názvy jednotlivých témat a začala finální fáze, jež se skládala z propojování jednotlivých témat a vytváření souvislého textu propojeného s již existující literaturou. Pro přehlednost jsou výpovědi respondentů označeny kurzívou.

8.4. Etika výzkumu a limity výzkumu

Etika je neodmyslitelnou součástí každého výzkumu bez ohledu na to, jedná-li se o kvalitativní nebo kvantitativní zkoumání. Základním principem pro etickou práci je princip neublížování – jak fyzického, tak psychického. K vysvětlení etických kodexů existují mnohá doporučení a standardy, jež slouží k ochraně respondentů, jejich soukromí a v neposlední řadě také k ochraně samotného výzkumníka, který pomocí dodržování etických kodexů předchází případným problémům a nedorozuměním (Hendl, 2016).

Při výzkumu byla věnována pozornost následujícím etickým principům. Byl dodržen princip dobrovolné participace, jelikož byli všichni účastníci plně seznámeni s cílem výzkumu, metodou sběru dat a také s vyhodnocováním získaných rozhovorů, při čemž svůj souhlas potvrdili tzv. informovaným souhlasem. Každý z respondentů měl možnost kdykoliv vyslovit nesouhlas s nahráváním a pokud nechtěl pokračovat, mohl v jakékoli fázi rozhovor ukončit. Pro zajištění důvěryhodnosti a pohodlí respondenta byl v každém rozhovoru prostor pro jakékoli dotazy týkající diplomové práce a jejího výzkumu. Samozřejmostí je princip anonymity, který je podrobně uveden v kapitole realizace rozhovorů.

Příprava na kvalitativní výzkum, sběr dat, vedené rozhovorů a následná analýza kvalitativních dat není charakteristická jen časovou náročností, ale také metodologickou náročností. Jsem si vědoma svých nedostatečných zkušeností s prováděním kvalitativního výzkumu, čemuž jsem se snažila předejít zejména studiem dostatečného množství literatury. Informace pro vedení rozhovorů a následnou interpretaci byly získávány z knih: Kvalitativní výzkum – Jan Hendl, Social Research Methods – Alan Bryman a Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches – W. Lavrence Neuman. Důvěryhodný vztah mezi výzkumníkem a účastníkem je klíčový pro získání kvalitních dat, a proto měly být všechny rozhovory uskutečněny v místě respondentů. Z důvodů nařízení vlády, karanténních opatření a jiných

omezení, jež souvisely s pandemií COVID-19 se většina rozhovorů uskutečnila pomocí Skype, Zoom nebo prostřednictvím mobilního telefonu a tím mohla být narušena důvěryhodnost a vztah mezi respondentem a výzkumníkem. Za jeden z dalších limitů výzkumu by mohla být považována velikost výzkumného vzorku, která se skládala z 13 respondentů. Dostatečný prostor pro zodpovězení otázek rozhovoru jsem zvolila k minimalizaci jakékoliv dezinterpretace odpovědí respondentů.

8.5. Charakteristika zkoumaného okresu Uherské Hradiště

Praktická část diplomové práce se zabývá okresem Uherské Hradiště. Okres Uherské Hradiště se nachází na jihovýchodě České republiky a je součástí Zlínského kraje, kde je se svojí rozlohou 991 km² druhým nejmenším okresem v kraji (ČSÚ, 2021). Celkově se v okrese Uherské Hradiště nachází 78 obcí. Mezi nimi se nachází 7 obcí, jež mají status města (Bojkovice, Hluk, Kunovice, Staré Město, Uherské Hradiště, Uherský Ostroh a Uherský Brod) a také 3 obce se statusem městyse, jmenovitě Buchlovice, Osvětimany a Polešovice. Nachází se zde 5 správních obvodů s pověřeným obecním úřadem, což v praxi znamená, že daná obec vykonává státní správu nejen pro sebe, ale také pro další obce, které se nachází v obvodu správní působnosti pověřeného obecního úřadu (Samková, 2008). Patří mezi ně Bojkovice, Staré Město, Uherské Hradiště, Uherský Brod a Uherský Ostroh (ČSÚ, 2021). Kromě obvodů s pověřeným obecním úřadem patří do okresu také dva správní obvody obcí s rozšířenou působností (Uherské Hradiště a Uherský Brod) (ČSÚ, 2021). Obec s rozšířenou působností, někdy uváděná také jako obec III. stupně, je obec s přenesenou působností samosprávy mezi úřady krajskými a úřady ostatních obcí, jež spadají pod správu dané obce s rozšířenou působností. Ta disponuje oproti ostatním obecním úřadům více oblastmi působnosti, mezi které lze řadit například živnostenský úřad či správu sociálního zabezpečení (Samková, 2008).

K roku 2020 bylo evidováno 141 630 obyvatel, z čeho 72 020 bylo žen a 69 610 mužů. 15 % obyvatelstva daného okresu lze řadit do předproduktivního věku, 63,9 % do věku produktivního a v postproduktivním věku se zde nachází 21,1 % obyvatelstva, čímž se okres téměř neodlišuje od průměru České republiky (ČSÚ, 2021).

Na severozápadě tvoří hranici s okresem kroměřížským, na severovýchodě s okresem zlínským. Hodonínský okres tvoří hranici na jihozápadě, ten už však nepatří do kraje zlínského, nýbrž do Jihomoravského kraje. Jihovýchodní hranici netvoří žádný z okresů, stává

se zde státní hranicí mezi Českou a Slovenskou republikou. Do okresu zasahuje Dolnomoravský úval, pohoří Chřiby, Vizovická vrchovina a také CHKO Bílé Karpaty. Téměř celý okres spadá do teplejších nížinných oblastí, vyjma právě CHKO Bílých Karpat, které tvoří chladnější část okresu. Největší řekou je zde Morava, v jejímž povodí se nachází značná část okresu Uherské Hradiště.

Uherskohradištsko je srdcem Slovácka, regionem proslulým především folklorem, udržováním lidových tradic, bohatou historií, kulturou úzce spojenou s vinařstvím a také se slivovicí. Za významné historické památky můžeme považovat památník Velké Moravy ve Starém Městě, hrad Buchlov, barokní zámek Buchlovice či poutní místo Velehrad, jež je spojeno s příchodem Cyrila a Metoděje na Velkou Moravu a kde se nachází jedna z nejvýznamnějších poutních bazilik v České republice.

9. Sběr a analýza kvantitativních dat

V první fázi praktické části bylo nutno sesbírat všechna potřebná data k výzkumu. Prvním krokem byla tvorba seznamu jednotlivých obcí nacházejících se v uherskohradištském okrese. V okrese Uherské Hradiště lze najít 78 obcí, jež jsou pro úplnost uvedeny v tabulce níže.

Babice	Košíky	Starý Hrozenkov
Bánov	Kudlovice	Strání
Bílovice	Kunovice	Stříbrnice
Bojkovice	Lopeník	Stupava
Boršice	Medlovice	Suchá loz
Boršice u Blatnice	Mistřice	Sušice
Břestek	Modrá	Svárov
Březolupy	Nedachlebice	Šumice
Březová	Nedakonice	Topolná
Buchlovice	Nezdenice	Traplice
Bystřice pod Lopeníkem	Nivnice	Tučapy
Částkov	Ořechov	Tupesy
Dolní Němčí	Ostrožská Lhota	Uherské Hradiště
Drslavice	Ostrožská Nová Ves	Uherský Brod
Hluk	Osvětimany	Uherský Ostroh
Horní Němčí	Pašovice	Újezdec
Hostějov	Pitín	Vápenice
Hostětín	Podolí	Vážany
Hradčovice	Polešovice	Velehrad
Huštěnovice	Popovice	Veletiny
Jalubí	Prakšice	Vlčnov
Jankovice	Rudice	Vyškovec
Kněžpole	Salaš	Záhorovice
Komňa	Slavkov	Zlámánek
Korytná	Staré Hutě	Zlechov
Kostelany nad Moravou	Staré Město	Žitková

Tabulka 2: Seznam obcí v okrese Uherské Hradiště

Vytvořeno autorkou, zdroj: Český statistický úřad, Administrativní rozdělení okresu Uherské Hradiště, 2008.

Následujícím krokem bylo zjistit, zda uvedené obce poskytují svým občanům mobilní aplikace, pomocí kterých sdílejí své informace. Každá z obcí má svou vlastní webovou stránku, kde poskytuje aktuality a informace pro své občany, v neposlední řadě zde také lze najít informaci, zda daná obec vlastní mobilní aplikaci nebo ne. Po vytvoření seznamu všech obcí v okrese bylo nutné pročíst jednotlivé webové stránky každé obce, aby mohl být vytvořen přesný seznam obcí s mobilní aplikací a bez ní. Zároveň se také ukázalo, které konkrétní aplikace jsou v okrese využívány a v jakém počtu jsou zde zastoupeny. Některé z obcí, jejichž poskytovatel webových stránek nabízí také služby mobilní aplikace, mají na svých webových stránkách odkaz na aplikaci uvedený, aniž by aplikaci samy obce aktivně využívaly.

Takové obce byly ze seznamu později vyškrtnuty a jsou počítány mezi obce, ve kterých mobilní aplikace k dispozici nejsou. Z celkového počtu 78 obcí aktivně využívá mobilní aplikaci 31 z nich, 47 obcí aplikaci nemá pro své občany zavedenou. Konkrétní obce, využívající mobilní aplikace pro komunikaci mezi obcí a občany, jsou uvedeny v tabulce níže.

Babice	Pitín
Břestek	Polešovice
Březová	Popovice
Buchlovice	Slavkov
Částkov	Staré Město
Horní Němčí	Stupava
Jalubí	Sušice
Jankovice	Šumice
Komňa	Topolná
Košíky	Tučapy
Kunovice	Uherský Ostroh
Lopeník	Vážany
Modrá	Vlčnov
Nedakonice	Záhorovice
Nivnice	Zlámanec
Ostrožská Lhota	

Tabulka 3: Seznam obcí s mobilní aplikací pro komunikaci mezi obcí a občany

Vytvořeno autorkou, zdroj: vlastní výzkum

9.1. Mobilní aplikace využívané v okrese Uherské Hradiště

Z nasbíraných dat vyplynulo, že jsou v okrese využívány 4 druhy mobilních aplikací. Konkrétně je to mobilní aplikace V OBRAZE, služba Hlášenírozhlasu.cz, aplikace Mobilní Rozhlas a mobilní aplikace Česká Obec. Jednotlivé aplikace a jejich počet uživatelů, respektive obcí, jež využívají jejich služby, společně s procentuálním vyjádřením lze vidět na níže uvedeném grafu.



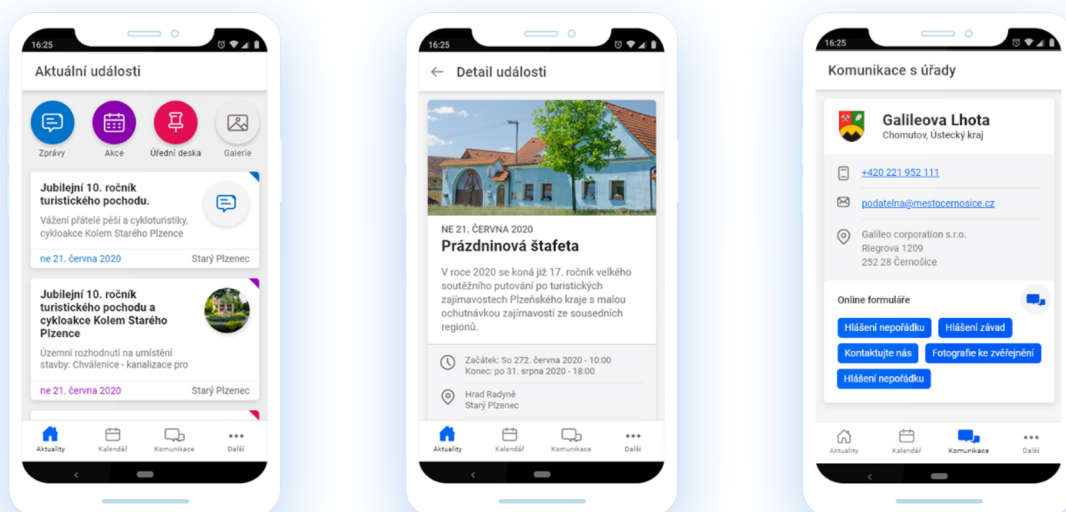
Graf 1: Zastoupení jednotlivých aplikací v okrese Uherské Hradiště

Vytvořeno autorkou, zdroj: vlastní výzkum

Jednoznačně nejvyužívanější platformou je aplikace V OBRAZE, kdy ji z 31 obcí používá 25. Tři obce zvolily pro sdělování informací svým občanům aplikaci Hlášenírozhlasu.cz, dvě obce používají Mobilní Rozhlas a aplikaci českou Obec se rozhodla využívat pouze jedna obec. Každá z nabízených mobilních aplikací poskytuje online sdílení informací svým uživatelům, liší se však způsobem, jak lidé tyto informace dostávají. Může se jednat o přijímání SMS zpráv, e-mailových upozornění nebo samotným upozorněním v mobilní aplikaci.

V OBRAZE

Poskytovatelem aplikace V OBRAZE je společnost Galileo Corporation s.r.o., která nabízí komplexní řešení online komunikace pro obce, mikroregiony, místní akční skupiny, ale i pro školky, školy a příspěvkové organizace. Na trhu je od roku 2002, kdy začala tvořit webové stránky pro obce a další subjekty. V současné době nabízí kromě webových stránek také mobilní aplikaci, chytrou komunikaci a elektronickou veřejnou úřední desku. Chytrá komunikace zahrnuje hromadné rozesílání SMS zpráv nebo e-mailů s aktuálními informacemi, popřípadě s informacemi krizovými a svým způsobem fungování se liší od mobilní aplikace. Mobilní aplikace od společnosti Galileo Corporation s.r.o. nabízí všechny aktuality obce bez nutnosti registrace přímo v mobilním telefonu. Jedná se o aplikaci, která zrcadlí informace z webových stránek, poskytuje aktuální informace, nabízí možnost pozvánek na plánované akce, dostupné jsou zde aktuálně zveřejněné dokumenty obce, kontakty a formuláře, jež mohou být použity například pro hlášení závad v obci. Aplikace také nabízí možnost fotogalerie, s kterou získají uživatelé přístup k fotografiím bez nutnosti navštívení webu (Galileo, 2021). Po stažení aplikace není potřeba registrace, uživatel pouze zvolí svou obec, kterou chce sledovat a získá tak přístup ke všem zveřejněným informacím. Aplikace V OBRAZE nabízí možnost sledování neomezeného počtu obcí využívající tuto platformu.



Obrázek 1: Prostředí mobilní aplikace V OBRAZE

Převzato z: Galileo, 2021

Mobilní Rozhlas

Aplikaci Mobilní Rozhlas vyvíjí společnost Neogenia s.r.o., která se v roce 2007 rozhodla začít s vyvíjením platformy pro komunikaci s obcemi. Službu Mobilní Rozhlas používá více než 1 700 obcí v České republice a eviduje přes 600 000 registrovaných uživatelů. Nabízí informování občanů pomocí SMS zpráv, e-mailů i upozornění do mobilní aplikace. Kromě sdílení aktuálních informací obce umožňuje také přístup k anketám, participativním rozpočtům a tím zapojuje občany do místního dění. Uživatelé zapojených obcí získají možnost informovat o nelegálních skládkách, závadách v obci, ztrátách i nálezích – stačí problém jen vyfotit a spolu s vyplněným formulářem odeslat prostřednictvím aplikace. Všechny body zájmu v aplikaci lze pro lepší přehled umístit do mapy. Aby uživatelé získali veškeré výhody, jež aplikace poskytuje, musí se občan po stažení aplikace do mobilního telefonu registrovat (Mobilní Rozhlas, 2021).



Obrázek 2: Prostředí mobilní aplikace Mobilní Rozhlas

Převzato z: MobilníRozhlas.cz, 2021

Hlášenírozhlasu.cz

Internetovou službu Hlášenírozhlasu.cz provozuje společnost URBITECH s.r.o. Pro používání komunikačního kanálu je nejprve potřeba se registrovat, až potom je možné přijímat aktuální informace. Pro registrované obce nabízí Hlášenírozhlasu.cz komunikaci prostřednictvím 6 kanálů – využívá automatické odesílání e-mailů, odesílání hromadných SMS zpráv, propojení s webovými stránkami obce stejně jako propojení s profilem obce na sociálních sítích. Poskytuje komunikaci prostřednictvím mobilní aplikace, ve které se zobrazují veškeré sdílené informace nebo možnost komunikovat s občany v reálném čase prostřednictvím online chatu. Služba slibuje velmi jednoduchou obsluhu pro pracovníka obecního úřadu, který na základě vyplnění formuláře odesílá veškeré informace lidem na jimi zvolený typ komunikace. Cena za aplikaci zahrnuje veškeré typy komunikace kromě zasílání SMS zpráv, ty jsou hrazeny nad rámec rozpočtu samotné aplikace. Pro informování občanů o krizové situaci nabízí Hlášenírozhlasu.cz speciální sekci, pomocí které může obec sdílet informace o závažných situacích (Hlášenírozhlasu.cz, 2016).

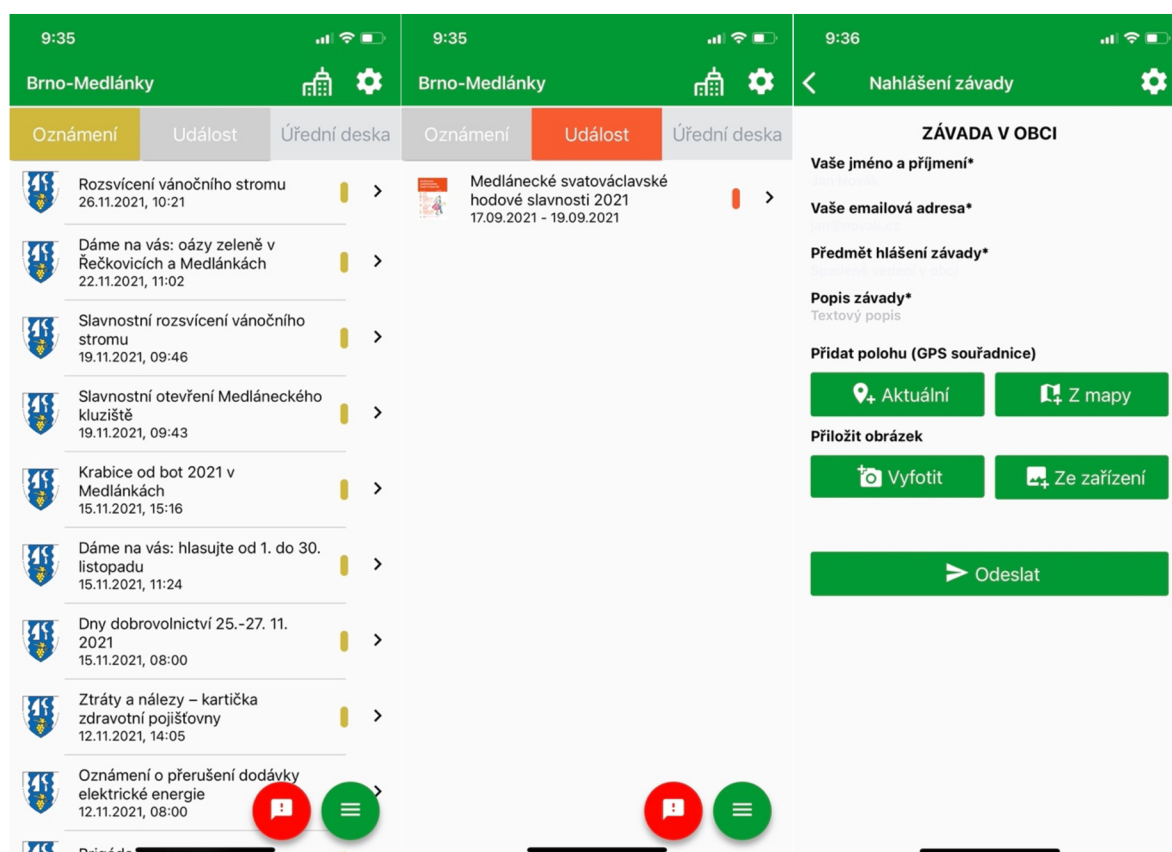


Obrázek 3: Prostředí mobilní aplikace Hlášenírozhlasu.cz

Převzato z: Obec Želkovice, 2021

Česká Obec

Česká Obec je komunikačním systémem pro obce, která slibuje pohodlnou formu komunikace prostřednictvím mobilní aplikace. Kromě online úřední desky nabízí také informování o blokovém čištění ulic a odstávkách energií. Obce mohou využít také rozesílání SMS zpráv cíleným skupinám obyvatel obce, jako například dobrovolným hasičům, zastupitelům aj. Pro uživatele bez chytrého mobilního telefonu nabízí Česká Obec možnost rozesílání e-mailů nebo krátkých SMS zpráv, jež jsou hrazeny nad rámec ceny aplikace (Česká Obec, 2021).



Obrázek 4: Prostředí mobilní aplikace Česká Obec

Převzato z: Mobilní aplikace Česká Obec, 2021

Uvedené mobilní aplikace fungují na podobném principu a každá z nich nabízí kromě samotné aplikace také sdílení informací prostřednictvím e-mailů a SMS zpráv. Aplikace V OBRAZE poskytuje i propojení s webovými stránkami, stejně jako služba Hlášenírozhlasu.cz (ta mimo jiné propojuje aplikaci také se sociálními profily obce). Prostředí jednotlivých aplikací je intuitivní a pro uživatele srozumitelné. Aplikace nabízí sledování více obcí, zrcadlí úřední desku, poskytují rychlý přístup ke kontaktům dané obce a také díky nim obyvatelé získávají možnost nahlásit závady a problémy vyskytující se na území obce. Rozdíly mezi aplikacemi

jsou například v nutnosti registrace. Aplikace V OBRAZE a Česká Obec poskytují informace bez nutnosti registrace, zatímco Mobilní Rozhlas spolu s Hlášenírozhlasu.cz po svých uživatelích registraci vyžadují. I takto malé rozdíly mohou hrát důležitou roli v rozhodování, kterou z nabízených mobilních aplikací zvolí obce pro své občany.

10. Výsledky výzkumu

V této kapitole jsou popsány výsledky kvalitativního výzkumu, jež si klade za cíl identifikovat hlavní faktory úspěšného nasazení mobilních aplikací pro komunikaci v obci a získat odpovědi na vedlejší výzkumné otázky, které rozvíjí téma využívání moderních komunikačních metod. Rozhovory jsou vyhodnoceny pomocí tematické analýzy, jejímž výsledkem je zpracování témat souvisejících s výzkumnými otázkami, jsou zde však zahrnuta i témata nad rámec výzkumných otázek, a to zejména díky jejich zajímavosti a doplnění kontextu a zkušeností jednotlivých obcí.

Motivace obcí

Jedním z nejčastěji uváděných důvodů pro zavádění moderních komunikačních technologií je rozšiřování a zlepšování komunikace mezi občanem a samosprávou. Ve svém výzkumu z roku 2000 Friedman uvádí, že zdokonalování komunikačních technologií má pozitivní vliv na míru demokracie, jelikož veřejnosti umožňuje sdílet své názory a informace (Friedman, 2002). Vlády jsou tak motivovány zaváděním technologií založených na potřebách obyvatelstva a považují přechod k eGovernmentu za nevyhnutelnou službu občanům (Stoltzfus, 2005). Nutnost **modernizace** v oblasti komunikace komentuje Respondent 1: *„U nás byla komunikace vedena pouze dvěma kanály, místním zpravodajem a obecním rozhlasem. To je věc, která u nás byla hodně zastaralá a cokoliv jsme potřebovali sdělit občanům, jsme museli vyhlásit. Zdálo se mně to nedostačující, hledal jsem pohodlnější komunikaci. Měli jsme zastaralou hlasovou centrálu, krátký úsek pro nahrávanou zprávu, a tak padlo rozhodnutí najít moderní způsob komunikace včetně mobilní aplikace pro komunikaci s občany.“* Modernizaci, jako jeden z faktorů zavedení chytré komunikace, uvádí i Respondent 8: *„Samozřejmě my jako zastupitelé vidíme tu nutnost držet krok se současnými technologiemi. Chtěli jsme nějakým způsobem tu informovanost posunout dál. Využíváme více forem komunikace, ale vnímáme velmi pozitivně tu mobilní aplikaci, protože lidé můžou okamžitě zareagovat a mají všechny informace u sebe v kapse.“* Respondent 7 doplňuje: *„Doba jde dopředu, takže aby vlastně ta mladší generace, která komunikuje výhradně tímto způsobem a přijímá informace přes mobilní telefony, měla možnost se zapojit. To byl ten hlavní důvod, chtěli jsme komunikaci zmodernizovat.“*

Informovanost obyvatel je základním kamenem pro zajištění důvěry mezi občanem a vládou. Výzkumníci se také shodují, že při vzrůstající účasti a zájmu obyvatel ve veřejné správě vzrůstá

také jejich důvěra (Stoltzfus, 2005). Mobilní aplikace lze považovat jako jeden ze způsobů, jak zvýšit informovanost mezi občany. **Zvýšení informovanosti**, jako jeden z hlavních impulzů pro zavedení mobilní aplikace, komentuje Respondent 10: „*Nám přišlo, že ta informovanost občanů je prostě slabá. Začali jsme pracovat na nějakém řešení, jak zlepšit přístup k informacím pro naše občany, jak to udělat co nejefektivněji. My jsme obec s roztroušenou zástavbou, spousta lidí pracuje mimo naši obec, a tak je provozování klasického rozhlasu nedostačující, protože pokrýváte strašně malou část obyvatel. Při zavedení mobilní aplikace se informace dozví lidé bez ohledu na to, jestli jsou doma nebo ne. Oproti klasickému rozhlasu tak dosáhneme daleko větší informovanosti a pokryjeme značnou část obyvatel.*“

K nedostatečné informovanosti se vyjádřil i Respondent 6, který dodává: „*Lidé nemají čas, jsou pořád v práci, nemají čas chodit na schůze, úřední desku nesledují...vždy tady byl někdo nespokojený, kdo neslyší rozhlas ať už kvůli tomu, že nebyl dost nahlas nebo proto, že měl zrovna odpolední. Chtěli jsme ty pracující lidi nějak vtáhnout do toho dění, informovat je a toto byla nejlepší varianta.*“ Jelikož jsou poskytovatelé mobilních aplikací současně poskytovateli webových stránek, umožňují **pohodlný přechod** k mobilní aplikaci v rámci svých služeb a vedení obce nemusí složitě propojovat své již existující webové stránky s novou aplikací, kterou by spravovala odlišná firma. Na základě provedených rozhovorů bylo zjištěno, že pro některé obce byla právě návštěva obchodního zástupce klíčová v rozhodnutí, mají-li mobilní aplikaci zařadit mezi své komunikační kanály. Respondent 12 k tomu dodává: „*My jsme o tom asi nepřemýšleli nějak intenzivně, prvotní impulz přišel ze strany poskytovatele, kdy nám zástupce popsal všechny výhody a až po jeho návštěvě jsme si o tom vlastně začali zjišťovat víc. Teprve tehdy nám došlo, jaké výhody by nám to mohlo v obci přinést, že ta dosavadní komunikace není dostatečná a tím možná nalákáme víc obyvatel k tomu, aby se zajímali, co se tady děje.*“

Rozhodování obcí ve výběru konkrétní aplikace

Jak již bylo zmíněno, obce v okrese Uherské Hradiště využívají čtyři konkrétní druhy mobilních aplikací. Každý z poskytovatelů nabízí rozdílné služby, podle kterých se jednotlivé obce rozhodují, která z aplikací bude nejvíce vyhovovat jejich požadavkům. Někteří z poskytovatelů nabízí společně s aplikací také správu webových stránek, což může být pro některé obce rozhodujícím faktorem pro nasazení konkrétní aplikace. Respondent 7 říká: „*V našem případě šlo asi o to, co nám ta společnost nabídla, protože od nich máme i webové stránky, takže ta mobilní aplikace je jejich součástí. Tím pádem jsme se nepídili po dalších možnostech, protože to pro nás bylo velmi pohodlné mít jednoho dodavatele, který nám bude*

spravovat všechny komunikační kanály.“ **Výhodu v propojení webových stránek s aplikací** uvádí i Respondent 9: „*Nejdůležitější pro nás ve výběru byla propojenost. Máme totiž stejného dodavatele webových stránek a mobilní aplikace. Také nás oslovila jiná firma, která nabízela sice více možností včetně vzdáleného přístupu k rozhlasu, ale zdálo se nám to dost komplikované. Zůstali jsme u jednoduchosti a hlavně toho, že budeme mít vše jednoduše propojené díky stejné firmě.*“ Co je pro jednu obec výhodou, může být pro jinou nevýhodou. V propojenosti všech forem komunikace můžeme najít i jisté limity, mezi které patří například unifikace všech informací v rámci poskytovaných platform. Svůj názor sdílí Respondent 10: „*Pro nás byla důležitá jednoduchost, to propojení s webovými stránkami jsme nechtěli. Byla tam i možnost propojení se sociálními sítěmi, ale vzhledem k tomu, že každý ten náš komunikační kanál používáme trochu jinak, jsme to zavrhli. Co se týká webových stránek, tak ty jsou spíš směřované na občany a sdílíme tam aktuality týkající se provozních věcí obce, kdežto ten Facebook směřujeme spíš na návštěvníky naší obce. Takže aby se nám na Facebooku objevovala hlášení o svozu odpadu, nám přišlo bezpředmětné. Proto jsme volili jednoduchou aplikaci, kde zaregistrovaným občanům rozesíláme zprávy prostřednictvím e-mailů nebo SMS zpráv.*“

Nabízené formy komunikace s občany mezi jednotlivými poskytovateli se nijak markantně neliší. Obce mohou komunikovat se svými občany prostřednictvím několika kanálů, mezi které patří rozesílání e-mailových zpráv zaregistrovaným obyvatelům, přijímání SMS zpráv na mobilní telefon, upozornění v mobilní aplikaci či propisování informací na facebookové stránky obce. Jedna z firem dokonce nabízí komunikaci formou online chatu se zaměstnanci obecního úřadu. Kombinace výše uvedených možností sdílení zpráv nabízí **možnost oslovit velké množství obyvatel**, což také jako jeden z faktorů mající vliv na výběru aplikace uvádí Respondent 12: „*Nebylo to pro nás jen o té samotné aplikaci, chtěli jsme zahrnout co možná největší počet lidí, a právě z tohoto důvodu jsme zvolili toho konkrétního poskytovatele. Využíváme mobilní aplikaci, e-maily, smsky, Facebook a právě to pro nás bylo klíčové v rozhodování, mít možnost využít co nejvíc forem komunikace.*“ Zavádění moderních komunikačních metod s sebou nese také otázku týkající se financí. **Cena za poskytování jednotlivých aplikací** není běžně dostupná na internetových stránkách firem, nicméně z rozhovorů vyplynulo, že součástí ceny poskytované služby je veškerá její údržba a případná oprava problémů. Zahrnuto je i rozesílání e-mailů, propisování informací na webové stránky, do mobilní aplikace, případně i na sociální sítě. Co je však hrazeno nad rámec stanovené ceny, jsou poplatky za rozesílání SMS zpráv. „*Firmy nám posílaly nabídky na*

služby, kde by se občané museli registrovat a my bychom jim potom rozesílali SMS zprávy s informacemi. Ale to bychom museli zvlášť platit, takže kdyby se k odběru novinek přihlásilo třeba i 50 % obyvatel, tak by to pro nás znamenalo značnou částku z našeho rozpočtu za jednu jedinou informaci, což jsme vyhodnotili jako zbytečně nákladné. Mobilní aplikace nám přišla jako vhodná a daleko levnější varianta,“ říká Respondent 13. K ceně jakožto k hlavnímu faktoru ve výběru aplikace se vyjádřil také Respondent 5: „U nás hrála největší roli ve výběru cena aplikace, to bylo první, na co jsem se díval. Porovnával jsem ten vstupní náklad a pak roční poplatek za užívání aplikace.“

Důležitou roli ve výběru mohou sehrát reference od aktivních uživatelů mobilních aplikací. Účastníci zmiňují, že na základě zkušeností jiných obcí začali přemýšlet o využívání aplikace a uvádí **pozitivní reference** jako jeden z faktorů, jež ovlivňoval rozhodování mezi samotnými aplikacemi. „Pro mě byla důležitá rozšířenost aplikace. Nechtěli jsme vymýšlet už vymyšlené. Setkáváme se se starosty okolních obcí a také firma, od které aplikaci máme, nám poskytla reference jiných obcí. To, že to jinde funguje, mělo také vliv na naše rozhodnutí,“ uvádí Respondent 1. Respondent 9 doplňuje: „to, že to někde funguje, vám ukáže i ten obchodní zástupce. Ve vedlejší dědině mají také aplikaci, takže jsem se dotazoval, jak to funguje.“ Respondent 12 popisuje jeho rozhodnutí na základě zkušenosti z jiné obce, které vedlo k výběru odlišné aplikace: „Setkal jsem se se starostou obce, kde využívali jinou aplikaci, než máme teď my. Oni jsou spokojeni, ale aplikace je založena na trochu jiném principu a my jsme pro své lidi chtěli něco jiného. Takže ano, zkušenost jiné obce nám pomohla, ale spíše v tom vybrat aplikaci na jiné bázi.“

Možné překážky při zavádění mobilních aplikací

K bezproblémovému přechodu k online komunikaci může přispět identifikace možných překážek, jež by mohly nastat před samotným uvedením do provozu. OECD ve svém reportu označuje za hlavní překážky v implementaci moderních komunikačních technologií legislativní omezení, soukromí uživatelů, bezpečnost a v neposlední řadě také finanční bariéry (OECD, 2003). Z rozhovorů není patrné, že by obce narážely na zásadní překážku při přechodu k mobilním aplikacím. Někteří respondenti hovoří o **bezproblémovém procesu**, jež se nesetkal s negativními ohlasy. Respondent 11 uvádí: „Překážky v podstatě asi žádné nebyly, protože ten proces obnáší pouze vlastnictví mobilního telefonu, případně počítače či tabletu. Žádné technické potíže jsme neřešili, v podstatě jsme zaplatili a mohli jsme aplikaci spustit do provozu.“ Mezi překážky by mohlo být zahrnuto široké spektrum situací od

problému shody mezi zastupiteli obce, přes cenu aplikace až po problém se zahájením provozu. Své zkušenosti popisuje Respondent 1, který říká: „*To pořízení samotné aplikace překážka byla. Jednak jsme neměli se zastupiteli stejný názor na nutnost změny v komunikaci, dále potom to byla překážka cenová. Naším zastupitelům se zdály náklady na pořízení aplikace v nepoměru s jejím užtkem. To byl asi důvod, proč mi to v prvním volebním období neprošlo. Ale v druhém, kde již bylo zastupitelstvo mladší a progresivnější, změna a přechod k aplikaci vyšel.*“ **Překážku v podobě financí** a shodě se zastupiteli, je-li obnos peněz úměrný přínosům, jež by mobilní aplikace přinesla, popisuje i Respondent 12, který mimo jiné zmiňuje: „*...za překážku bych také označil nedůvěru celkově v ty mobilní aplikace. Pozoroval jsem to u nás v obci, že i přes snahu modernizovat komunikaci tu byla ta nedůvěra a rozpaky, jestli to bude fungovat a jestli tomu budou lidé věřit.*“

Výhody spojené s využíváním mobilních aplikací

Dostupná literatura popisuje mnohé výhody, jež s sebou využívání ICT přináší. Pro přehled můžeme uvést sumarizaci pozitiv od Alshehriho a Drewa, kteří mezi hlavní výhody řadí zvyšování spokojenosti občanů, zlepšování efektivity a zvyšování kvality poskytovaných služeb, zlepšování transparentnosti, zmiňují také důležitost budování důvěry mezi občanem a vládou, což je nepostradatelným faktorem good governance. Autoři také uvádí přínos ve zvyšování dovedností uživatelů v oblasti IT a zlepšování v používání všech zařízení s tím spojených (Alshehri a Drew, 2011). **Transparentnost**, jako jednu z výhod při používání mobilní aplikace, komentuje Respondent 2: „*...když máme pravidelné zasedání zastupitelstva, máme to všechno nachystané, uděláme ze zasedání zápis a následující den už si lidé mohou v aplikaci přečíst výpis z usnesení, kde chybí akorát jména u kupních či prodejních smluv. Máme tam ale uvedené částky, počet hlasujících zastupitelů, sdílíme přehledné tabulky o účasti na zasedáních zastupitelstva...takže ti lidé nám nevidí jen do talíře, vidí nám až pod talíř, a to je pro mě hlavní.*“ **Informovanost** byla identifikována jako jeden z faktorů, jež měly významný vliv na rozhodnutí pro zavedení mobilní aplikace. Mezi respondenty figuruje informovanost jako jedna z hlavních výhod při využívání aplikací, k čemuž se vyjadřuje Respondent 7 a uvádí: „*Největší výhoda je ta rychlá informovanost občanů, rychlost a zároveň flexibilita. Také pro ty, kteří nemají přes den čas, je to velmi pohodlné, večer otevrou aplikaci a vidí, co se stalo, jaké jsou novinky a změny – my zase víme, že jsou naši občané informováni bez ohledu na to, kde se nacházejí.*“ Respondent 3 doplňuje: „*Aplikace se nám osvědčila při těch všech nových nařízeních, kdy se dělaly změny ze dne na den. Dokázali jsme totiž udržet své občany informované*“.

Důležitost informování obyvatel je nezpochybnitelná, Respondent 6 však uvádí, že se zavedením mobilní aplikace se zvýšila také **informovanost samotného obecního úřadu**, a to zejména díky možnosti zpětné vazby, kterou mobilní aplikace nabízí a argumentuje: „*Za hlavní výhodu považují rychlost a informovanost. Ale také zpětnou vazbu občanů. Oni nám totiž přes tu aplikaci můžou dávat podněty a hlásit, co všechno nefunguje, co jim chybí... víte, my jsme tady 20 hodin týdně a pokud nám někdo pošle stížnost e-mailem, tak se k nám zkrátka nedostane tak rychle. S aplikací můžeme reagovat prakticky okamžitě. Takže opravdu největším přínosem je ta rychlost a informovanost jak od úřadu k občanům, tak od občana zpět k úřadu.*“

Mobilní aplikace nabízí krom velkého spektra informací také možnost jejich selekce. Samozřejmostí je volitelné nastavení upozornění na příchozí informace a možnost obcí posílat zprávy pouze vybraným občanům – jde zejména o výběr jednotlivých lokalit. Pokud v jedné části obce dojde k výpadku elektřiny, informování jsou jen ti obyvatelé, kteří v postižené lokalitě bydlí. Dalším typem filtrování je výběr samotných zpráv. Z rozhovorů vyplynulo, že **možnost výběru**, jaký typ zprávy chtějí občané odebírat, považují obce za velké pozitivum mobilní aplikace. Takový názor sdílí Respondent 11 a říká: „*Ta komunikace je přímo adresná a sami občané si mohou pomocí výběru těch témat zvolit jen to, co je zajímavá a o čem chtějí být informováni. Také lze pomocí této aplikace selektovat územně. Takže pokud máme nějakou zprávu, která se týká jen nějaké ulice, tak lze jednoduše oslovit obyvatele v rámci daného území a nemusí být zatěžován ten, který bydlí na druhém konci obce.*“ Respondent 1 popisuje své pozitivní zkušenosti také s možností zařazení více obcí do aplikace, která umožňuje přijímat novinky z jakékoliv obce, jež využívá stejnou mobilní aplikaci a dodává: „*Samozřejmě, že nejde sledovat všechny, protože to byste se zbláznili z těch upozornění. Ale pokud chcete, sledujete sousední obec a víte, co se děje u nich. Takže třeba když jedu někam na dovolenou a vidím, že daná obec používá aplikaci, tak si ji přidám a sleduji.*“

Možné limity využívání mobilních aplikací

Prvním limitem, který lze v souvislosti se zavedením moderních komunikačních metod uvést, je nedostatečný **přístup k aplikaci**. Mobilní aplikace jako taková je přístupná jen lidem, kteří vlastní chytrý telefon, a tak by mohlo dojít k vyloučení určité skupiny lidí z využívání benefitů, jež aplikace představuje. Na druhou stranu každý poskytovatel nabízí k mobilní aplikaci také službu rozesílání SMS zpráv, což tento možný limit zmírňuje. Respondent 12 uvádí: „*...napadá mě možná to, že ne každý má ten chytrý telefon. Ale když se*

nad tím tak zamyslím, tak přístup k internetu má dnes už skoro každý, takže pokud někdo nemůže využívat přímo tu aplikaci, využije webové stránky. A kdo nechce využívat internet, může dostávat informační SMS zprávy, kde je ve zkratce uvedeno to samé.“ Respondent 6 dodává: „Tak podmínkou toho je přístup k internetu, pokud ho nemáte, aplikace nefunguje. Ze strany samotné aplikace limity nevidím. Ze strany občanů to může být problém dosahu internetu, kapacity telefonu a rychlosti načítání dat, ale to neovlivníme ani my, ani poskytovatel.“ V rozhovorech respondenti zmiňují strach z využívání mobilní aplikace a možnou **nedůvěru v moderní komunikaci**. Velmi důležitým tématem je proto otázka **bezpečnosti**, což zahrnuje ochranu všech informací a systémů před jakýmkoli neoprávněným přístupem či neoprávněnými úpravami. Aby bezpečnost nemusela být řazena mezi možné limity využívání moderních technologií, je nutné dbát na dodržování bezpečnostních politik a standardů, jež budou splňovat očekávání občanů. Zajímavým pohledem je názor Respondenta 1: „Aplikace má své hranice. Ty informace, které tam dáváme, si hlídáme sami. Limitem může být například GDPR, ale vesměs si ty limity vytváříme sami. Informace, které sdílíme, jsou přístupné občanům a co může být veřejné, u nás veřejné je. Nemyslím si však, že by docházelo k nějakému zneužívání námi ani ostatními obcemi. Hranice té aplikace jsou limitované tím, co se rozhodneme sdílet.“ GDPR⁵ jakožto limit mobilní aplikace komentuje Respondent 2: „...máme trochu svázané ruce, protože vzhledem k dnešnímu GDPR musí být řada věcí anonymních, což mně osobně se nelíbí. Přidává nám to zbytečnou práci a také za to vyhazujeme spoustu peněz, ale nic s tím člověk neudělá.“ Cílem elektronizace veřejné správy je také zvýšení dostupnosti služeb pro obyvatele. Zde je však nutno dbát na tzv. sociální otázky, které se týkají právě využitelnosti elektronických služeb pro co nejširší škálu obyvatel. Lee a kolektiv poukazují na to, že aplikované systémy musí být přístupné pro širokou veřejnost a diskutují limity týkající se kultury, vzdělání, příjmu, přístupu k internetu a také věkové kategorii (Lee et al, 2005). „Limit může být v zájmu občanů tu aplikaci používat, druhým limitem může být přístup k aplikaci, nejsem si totiž jistý, jaký zájem a možnost mají starší lidé k těmto moderním věcem,“ říká Respondent 8. Svůj názor sdílí i Respondent 7, který doplňuje: „Dnes má přístup k telefonu sice každý, ale problém může být s tím chytrým telefonem. Bez chytrého telefonu nenaučíte ani starší generaci tu mobilní aplikaci využívat. Řekla bych ale, že v dnešní době i ty slabší rodiny mají chytré telefony, proto považují za nejvíce limitující používání mobilní aplikace právě pro seniory.“

⁵ Obecné nařízení o ochraně osobních údajů neboli GDPR (z anglického General Data Protection Regulation) je nařízením Evropské unie, jehož cílem je co možná nejvíce ochránit data a osobní údaje všech občanů EU. GDPR se dotýká všech osob a institucí, kteří shromažďují a spravují osobní data občanů EU (MVČR, 2021).

Využití aplikace napříč generacemi uživatelů

Jako jeden z limitů, zmiňovaných v souvislosti s využíváním mobilní aplikace, byl identifikován přístup k aplikaci, a to zejména ze strany starších generací. Jak již bylo popsáno v teoretické části, tak ze statistických dat pro Českou republiku lze vyčíst, že pouze 23,4 % uživatelů nad 65 let ovládá chytrý telefon. Porovnájí-li se tato čísla s některými evropskými zeměmi, zjistí se, že potenciál zapojit starší obyvatele mezi uživatele moderních komunikačních metod, je v České republice značně limitován. Na základě průzkumu ve Velké Británii, jež byl realizován v období mezi říjnem 2020 a lednem 2021 bylo zjištěno, že 65 % uživatelů mobilního telefonu nad 65 let vlastní chytrý telefon⁶ (O’Dea, 2021). Lze zmínit také výsledky pocházející z Německa, kde byl proveden průzkum mezi uživateli chytrých mobilních telefonů v roce 2020, který odhalil 82,1 % uživatelů ve věkové kategorii 60 – 69 let a 52,1 % uživatelů ve věku nad 70 let (Koptug, 2021). Na problematiku týkající se využívání mobilních aplikací mezi staršími lidmi uvádí respondenti odlišné názory. Respondent 14 sice potvrzuje absenci chytrých telefonů mezi seniory, ale popisuje velmi dobré zkušenosti ze své obce: „*Od seniorů máme nejvíce pozitivních ohlasů zejména díky rozesílání informačních SMS zpráv. Rozhlas nemusí slyšet, Facebook nemají, spousta z nich nevlastní chytrý telefon, ale klasický telefon mají vesměs všichni. Veškeré hlášení jim cinkne na mobilu a jsou informováni o všem, co se v obce děje. Za nás jsou opravdu nejvíce nadšenou skupinou, kterou od dob zavedení moderní komunikace máme.*“ Odlišnou situaci uvádí Respondent 10, který říká: „*Možná, že po pandemii budeme mluvit jinak, ale my pozorujeme, že u těch starších lidí je problém, že tomu nevěří, je to pro ně něco nového, co dřív neexistovalo. Možná je to právě ten faktor, proč nemají moc chut’ začít používat moderní technologie.*“ Slovo „pandemie“ bylo velmi často skloňováno mezi respondenty, zejména ve smyslu možného zvyšování zapojení právě starších generací. Respondent 3 k tomuto tématu dodává: „*Vím, že generace kolem 50 let aplikaci aktivně využívá. Se staršími nad 65 let je to jiné, tam není tolik lidí, kteří by ta zařízení uměli ovládat. Je ale možné, že díky pandemii se to všechno změní a že i starší generace začnou aplikaci více využívat.*“

Vedle starších generací byla mezi starosty v souvislosti s využíváním aplikace zmiňována i mladá populace, která má k technologiím nejbliže ze všech. Nejčastější argumenty vyskytující se v rozhovorech jsou snaha o sdílení informací, nutnost zapojit mladé

⁶ 65 % respondentů starších 65 let odpovědělo v dotazníkovém šetření „ano“ na otázku: „Říkal jste, že vlastněte mobilní telefon, jedná se o tzv. smartphone?“ (O’Dea, 2021).

obyvatelstvo do místního dění, snaha o přiblížení se mladším generacím a hledání způsobu, jak jim v dnešní hektické době usnadnit přístup k informacím. „*Do mobilní aplikace jsme investovali i proto, že chceme do dění zapojit i mladší obyvatelstvo. Vnímali jsme to jako pozitivní krok dopředu. Oni mají telefon pořád v ruce, znají každou aplikaci a my chápeme, že vyhledávat informace na webových stránkách je konkrétně pro ně asi zastaralé. Tak jsme si řekli, že s mobilní aplikací je třeba motivujeme k tomu, aby sledovali novinky a aby se více zapojovali do místního dění.*“ komentuje téma Respondent 12. Se svým postojem k problematice zapojení obyvatel se vyjádřil i Respondent 6, který argumentuje: „*Podle mého názoru je pro rozvoj obce v dnešní době nejdůležitější ta mladá generace, mezi 20 a 40 lety jsou to všechno lidé, kteří využívají chytré telefony a aplikace. Zároveň jsou to právě oni, kteří nemají čas chodit na schůze a sledovat úřední desky. Právě pro tuto kategorii lidí jsme se rozhodli aplikovat mobilní aplikaci.*“

Míra využívání mobilní aplikace

Zpětnou vazbou pro obec můžou být reakce od obyvatelů, kteří vyjádří svou spokojenost nebo naopak výtku spojenou s užíváním aplikace. Důležitým vodítkem a obrazem toho, zdali bylo nasazení takové formy komunikace úspěšné, jsou poskytované statistiky o využívání a dosahu aplikace. Algoritmus výpočtu dosahu počítá s tím, že s každým jedním stažením se poskytované informace rozšíří mezi další obyvatele, a z tohoto důvodu je počet stažení násoben třemi – tím vznikne celkový dosah aplikace v obci. Statistiky uvádí počet stažení aplikace, pomocí grafu znázorňují věkovou strukturu obyvatelstva a vývoj počtu stažení aplikace. Ta poskytuje přehled o tom, ve kterém období bylo stahování aplikace nejaktivnější a kdy se proces stahování ustálil. To obcím mohlo například napovědět, jaký potenciální vliv měla pandemie COVID-19 na využívání aplikace. Respondent 6 uvádí: „*Řekla bych, že nejvíce stažení proběhlo za loňský rok a začátkem tohoto roku. Možná na to má vliv pandemie, protože u nás v obci, když probíhají zasedání, tak máme plno. Teď sem nikdo nechodí, zato pozorujeme nárůst stažení aplikace o 50 %, nejvíce stažení evidujeme mezi lety 35 až 50, takových uživatelů máme bezmála 25 %. Vidím ale i skoro 10 % lidí nad 75 let, což je také moc hezké číslo.*“ Respondent 2 doplňuje: „*...zejména v této době, kdy jsme všichni zavření doma, vidím obrovský nárůst stažení a používání aplikace, lidé ty informace více čtou a také mají více připomínek.*“ Dalším z ukazatelů, jež statistiky nabízí, je dosah aplikace na celkový počet obyvatel. Dosah pod 10 % považuje aplikace za nedostatečný a poukazuje na to, že míra využití není efektivní. Pokud dosáhne obec 10–30 % tak si může být jista, že občané aktivně využívají její služby a dosah je považován za dostatečný. Více jak 30 % obyvatel je výborným

výsledkem, který naznačuje jak oblíbenost aplikace v obci, tak i dosah mimo obec tzn. konkrétní obec si do své aplikace přidali obyvatelé jiných obcí či turisté. Své poznatky ohledně míry využití aplikace v obci komentuje i Respondent 8: *„My jsme do toho šli s tím, že je to zajímavé a perfektní, a nakonec jsme zjistili, že o tu aplikaci velký zájem není. I přesto, že o aplikaci opakovaně dáváme občanům vědět, tak pozorujeme velmi malý nárůst. Evidujeme snad jen něco mezi 5 až 10 % přihlášených uživatelů a přiznám se, že jsem čekal daleko větší zájem.“*

Zajímavým zjištěním z rozhovorů je, že i přes využívání stejného druhu aplikace nemají respondenti stejný názor na přístup ke statistikám. Někteří respondenti uvádí absenci jakékoliv statistiky, jiní mají přístup jen k základním datům, jako je počet stažení – chybí jim však statistiky týkající se dosahu aplikace či věkové struktury. Na toto téma Respondent 1 uvádí: *„Musím se přiznat, že mně chybí zpětná vazba, nějaké zpětné informace o chodu aplikace. Já vám vůbec nejsem schopný říct, jestli u nás aplikaci využívá 10 % obyvatel nebo 50 %, nedokážeme to vůbec vyhodnotit, a to nám trochu vadí.“* Respondent 7 popisuje podobnou zkušenost: *„Máme přehled jen o sledovanosti webových stránek, ale zpětná vazba z mobilní aplikace není a chybí nám. Bohužel k ničemu takovému nemáme přístup. Kdybychom měli zpětnou vazbu a věděli bychom, kolik lidí u nás aplikaci využívá, tak by to bylo určitě přínosné.“*

Formy komunikace v obcích

Výzkum je cílen především na moderní komunikační metody v obcích, tzv. mobilní rozhlas a mobilní aplikace. I přesto, že si dnešní doba elektronizaci žádá, uváděli respondenti důležitost všech forem komunikace s občany. Ze zákonné povinnosti jsou všechny obce v České republice povinny sdílet informace mezi své obyvatele, to můžeme označit také jako pasivní plošnou komunikaci, což je komunikace bez možnosti zpětné vazby. Zařadit mezi ni lze **obecní desku, místní rozhlas, letáky** nebo **webové stránky**. Mobilní aplikace, rozesílání SMS zpráv a informačních e-mailů s možností zpětné vazby, tj. chytrou komunikaci, lze považovat stále za nadstandard. Je otázkou, jestli v budoucnu všechny obce přejdou k takovému sdílení informací, teď však respondenti poukazují na **důležitost kombinace** všech výše zmíněných forem. Mobilní aplikaci jako doplňkovou formu uvádí Respondent 11: *„Samozřejmě používáme webové stránky, mobilní aplikace je spíše takovým doplňkem v informování občanů. Hlavní formou jsou webové stránky, úřední deska před obecní úřadem a tiskové dokumenty společně s klasickým rozhlasem. Do budoucna bychom se chtěli ubírat*

online cestou, ale momentálně to možné není a pořád spousta lidí spoléhá na ty klasické formy sdělování.“ Respondent 12 doplňuje: *„Nejde určit, která z forem je nejdůležitější. Důležitá je ta rozmanitost. Na webové stránky obce uvádíme veškeré informace, tiskneme je také na klasickou úřední desku, ke které se lidé stále vrací. Klasický rozhlas u nás také funguje, sdělujeme jím stručné informace. Pokud ale chceme, aby se informace dostala opravdu ke všem, tak nám nezbyvá nic jiného, než do schránek vřazovat dopisy...tak vidíte, kolik těch kanálů vlastně máme k dispozici.“* Je velmi individuální, která z forem komunikace je pro obce klíčová, Respondent 10 sdílí svůj názor, ve kterém uvádí **mobilní aplikaci jako hlavní formu** komunikace a říká: *„Kdo se dnes chodí dívat na klasickou úřední desku, jen málokdo, to jsou opravdu jednotlivci, pokud vůbec. Klasický rozhlas pochyť jen ten, kdo je zrovna doma, takže pro nás je primárním kanálem pro komunikaci opravdu ta mobilní aplikace, včetně rozesílání e-mailů.“* Respondenti mluví i o možnosti modernizace úřední desky. Na trhu jsou k dispozici digitální úřední desky, které nabízí nepřetržitý provoz, interaktivní ovládání, a především aktualizaci informací na dálku. Z rozhovorů vyplynulo, že by několik obcí chtělo v budoucnu **elektronickou úřední desku** uvést do provozu. *„Používáme webové stránky a mobilní aplikaci, ale do budoucna plánujeme dávat i tu digitální úřední desku,“* komentuje Respondent 5, kterého doplňuje i Respondent 12 a říká: *„...mně osobně se líbí nápad moderní úřední desky, ale je to zase otázka financí, mým cílem je ji uvést do provozu, ale je otázkou, jestli se na tom se zastupiteli shodneme. Ať už kvůli financím nebo praktičnosti elektronické desky.“*

Klíčové faktory úspěšného nasazení mobilní aplikace

K dispozici je mnoho literatury, jež popisuje a navrhuje řešení vedoucí k minimalizaci selhání eGovernmentu. Ve své studii uvádí R. M. Reffat tři perspektivy, kterým je potřeba věnovat pozornost pro úspěšné nasazení eGovernmentu. Je to pohled občana, vlády a obchodníka, v souvislosti s výzkumem bude pozornost věnována pouze perspektivě občana a vlády. Občané v dnešní době vyžadují, aby byly informace přístupné 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Za důležité považují přístup ke službám z domova nebo zkrátka z jakéhokoliv místa, kde se zrovna nacházejí. Podle Reffata je důležité netříštit informace pro obyvatele do mnoha kanálů, ale implementovat tzv. One-Step portál, pomocí něhož může být dosaženo vyšší participace na místním dění. Vlády naproti tomu můžou prostřednictvím elektronizace změnit vnímání občanů a pomocí většího zapojení si získat důvěru obyvatel. Jako klíčový faktor úspěchu ze strany vlád identifikuje zvyšování znalostí a dovedností u zaměstnanců

(Reffat, 2003). Faktory úspěšného nasazení se také věnují autoři Almarabeh a Abuali, kteří kladou důraz na zvážení relevance projektu, jeho použitelnost a celkovou **kompatibilitu projektu s prostředím** (Almarabeh a Abuali, 2010). Na toto téma se vyjadřuje Respondent 12: *„Za nejdůležitější věc pro úspěch bych uvedl praktičnost. Je důležité, aby ta aplikace byla funkční, přehledná a jednoduchá. Jen si vezměte, jaké spektrum lidí ji bude používat. Máte tady skupinu lidí, kteří chytrým telefonům rozumí a nemají s tím problém, ale musíte se snažit to udělat tak, aby k aplikaci mělo přístup co nejvíce lidí. Pokud mají senioři chytrý telefon, musí být aplikace dostupná a srozumitelná i pro ně. Pokud do něčeho investujeme, musí to být v první řadě funkční a dostupné.“* Respondent 1 dodává: *„Nejdůležitější je ta jednoduchost, nejenom v používání, ale také v získání samotné aplikace. Pokud by ten proces byl složitý, lidé by ztratili zájem. Aplikace musí být taková, aby jí všichni rozuměli a aby nikoho neobtěžovala.“*

Kromě intuitivního ovládnutí aplikace pro obyvatele byla na základě rozhovorů, jako jeden z hlavních faktorů úspěchu, identifikována **nízká míra náročnosti správy aplikace** pro samotné obce. Respondenti argumentují, že pokud jim má mobilní aplikace sloužit, musí jim práci usnadňovat a zrychlovat. Aplikace jako taková by se dle slov respondentů dala charakterizovat jako **bezúdržbová**. Respondent 2 k tématu uvádí: *„Dříve jsme měli člověka, který nám toto všechno spravoval, neměli jsme přístupová hesla a byli jsme na něm závislí. Informace jsme nebyli schopni šířit v reálném čase. Proto si myslím, že klíčové je hlavně mít takovou aplikaci, kam budete mít přístup a která bude jednoduchá, aby ji pochopil i ten, kdo není z IT oboru.“* Doplnuje jej Respondent 14, který dodává: *„Hlavní je, aby to ušetřilo práci. Namísto, abych věci zadával 3x, tak je můžu zadat jenom jednou a všude se mi to propíše. Pokud by to bylo složitější, určitě by to nemělo takový úspěch jako má teď.“*

Výčet doporučení zmiňují autoři Napitupulu a Sensuse, kteří uvádějí důležitost náročnosti správy samotného systému, vzdělanosti obyvatel v informačních technologiích, spokojenosti uživatelů, kvality samotného systému i jeho podporu ze strany poskytovatele a mnoho dalšího (Napitupulu a Sensuse, 2014). Za zásadní faktor považují i **právní rámec**, což ve své odpovědi uvádí Respondent 2: *„Hlavní je, aby celá ta mobilní aplikace vyhovovala zákonům, to považují za klíčové, že to bude obsahovat vše, co podle zákona taková platforma obsahovat musí. Další důležitá věc je informovat o tom ty lidi, přesvědčit je, aby si aplikaci stáhli a používali ji.“* Moderní komunikační technologie jsou užitečné pouze těm uživatelům, kteří o nich mají povědomí. To zdůrazňují i Almarabeh a AbuAli, kteří doporučují vytvoření různých kampaní

a propagačních materiálů, jež by oslovily a zapojily veřejnost do elektronické veřejné správy. V návaznosti na to považují za důležité přesvědčit se o dosahu poskytovaných online služeb, aby mohly vlády či obce pružně reagovat na nízkou míru zapojení obyvatel (Almarabeh a AbuAli, 2010). Téma **informovanosti obyvatel** lze z rozhovorů považovat za jeden z nejméně zmiňovaných faktorů úspěšného nasazení mobilní aplikace. Respondent 13 uvádí: „*Za jediný a nejdůležitější faktor považuji informovanost obyvatel a reklamu. Pokud bychom měli mít jen dva uživatele, tak je to pro tu aplikaci vražedné. Pokud to ale dostanete mezi lidi, tak ji budou aktivně využívat, a to je ten hlavní krok, který musíte udělat.*“ Podobný názor sdílí i Respondent 11: „*K úspěchu potřebujete jednoznačně informační kampaň, který by měla mít za cíl do toho systému zapojit co největší počet obyvatel, protože o tom to celé je. Přímo adresně oslovujete vyšší počet občanů, takže ta kampaň je opravdu nejdůležitější.*“ Respondent 3 doplňuje: „*Klíčová je jednoznačně informovanost obyvatel, že mají možnost si aplikaci stáhnout a využívat ji. Dále bych také řekla ochota. Ochota lidí nainstalovat si aplikaci, ochota ji využívat. My jim můžeme tu aplikaci nabídnout, zpropagovat, ale pokud nebudou obyvatelé ochotni ji využívat, bude to k ničemu.*“ Jiného názoru je Respondent 9, který uvádí: „*My jsme se to nesnažili nijak aktivně prosazovat, necháváme to přirozeně plynout. Kdo má zájem, si aplikaci stáhne, kdo zájem nemá, tomu aplikaci nutit nebudeme. Nevím, jestli bychom něčemu pomohli, kdybychom udělali nějakou kampaň. Nemáme snahu, aby ta mobilní aplikace byla co nejefektivnější, bereme to jako standardní službu občanům.*“

Zmínil-li se ochota obyvatel využívat mobilní aplikaci, je nutné uvést ochotu i samotných zastupitelstev přejít k moderním komunikačním technologiím. Jednu z klíčových oblastí úspěchu implementace eGovernmentu definuje Napitupulu a Sensuse právě jako **ochotu přistoupit ke změně**, ochotu otevřít se novým věcem (Napitupulu a Sensuse, 2014). Z úst respondentů zaznívala právě ochota a chuť něco změnit velmi často. „*Důležité je si vůbec uvědomit, že vám něco takového chybí. Potom už je nejdůležitější jen to, aby se zastupitelstvo dohodlo. Není to jen tak, každý má svůj názor, ne všichni s tím souhlasí. Proto bych za jeden z hlavních faktorů uvedl i tu ochotu se domluvit,*“ svěřuje se Respondent 12. Svým názorem téma doplňuje i Respondent 1, který říká: „*Nejdůležitější pro úspěšné nasazení? Pokud se musíte domlouvat s více lidmi, je to jednoznačně to, aby se zastupitelstvo vůbec rozhodlo a dohodlo.*“ Ochotu jako důležitý bod realizace komentuje i Respondent 10, který dodává: „*Tak nejzásadnější věc je určitě mít chuť to řešit. Samozřejmě pokud je to na malé obci jako u nás, tak je ta domluva jednodušší. Dokážu si představit, že pokud by se tato otázka měla řešit ve velkém městě, kde o tom rozhoduje velký počet lidí, tak by to mohlo být problematické.*“

11. Diskuse

Cílem praktického výzkumu bylo nalézt odpověď na hlavní výzkumnou otázku, jež byla definována následovně: **Jaké jsou klíčové faktory úspěšného nasazení mobilních aplikací v oblasti eGovernmentu?** Hlavní výzkumná otázka byla dále doplněna dílčími výzkumnými otázkami. I přesto, že se získané odpovědi na výzkumné otázky mohou jevit jako předpověditelné, poskytují nám pohled samotných obcí na téma moderních komunikačních metod a jejich vlastní pojetí toho, co považují za důležité při jejich zavádění.

Praktičnost, jednoduchost a informovanost obyvatel, tak lze dle respondentů definovat nejdůležitější body, které mají přímý vliv na úspěšné nasazení mobilní aplikace pro komunikaci s občany. Předpokladem eGovernmentu je co největší počet uživatelů, k tomu je potřeba informovat obyvatelstvo a povzbudit je ve využívání moderních komunikačních technologiích (Almarabeh a AbuAli, 2010). Výzvy a překážky eGovernmentu jsou především v tom, že zahrnují lidský faktor a vzhledem k tomu, že musí být (v ideálním případě) dostupný pro co největší počet lidí, vyvstávají otázky ohledně jeho kompatibility s širokou veřejností. To potvrzují i autoři Hwang a kolektiv, kteří jako jeden z fundamentálních faktorů označují právě jednoduchost systémů. Základní princip definují jako „easy-to-use“, který se zaměřuje na oslovení co nejširší skupiny obyvatel (Hwang et al., 2004). Princip „easy-to-use“ je dle respondentů důležité aplikovat i pro samotné obce, jakožto poskytovatele služby. Z odpovědí lze vyčíst, že jedním z hlavních faktorů mající přímý vliv na úspěšný provoz mobilních aplikací je **jednoduchost ovládání pro zaměstnance**, již aplikací obsluhují. Veřejná správa se opírá o právní řád a funguje na základě formálních pravidel, což musí vyžadovat i od poskytovatele služeb v oblasti komunikace. **Právní rámec** byl zmiňován jako důležitý bod pro obce, jelikož i sdílení informací musí odpovídat jistým zákonům. V neposlední řadě je potřeba zmínit ochranu samotných uživatelů, kteří již tak nemusí mít důvěru v používání moderních technologií (Gil-García a Pardo, 2005). Posledním, avšak neméně důležitým identifikovaným faktorem, je **ochota** přistoupit ke změně.

Mezi hlavní důvody a motivace, proč se obce rozhodly zařadit mobilní aplikace do své komunikace, lze identifikovat **nutnost modernizace a zvýšení informovanosti obyvatel**. Řada obcí přijala modernizaci komunikace s cílem přiblížit se mladým obyvatelům a doufá, že tím zvýší zájem této generace o současné dění. Mladá generace však není jediná, která může trpět nedostatkem informací. Řada pracujících obyvatel odjíždí za prací do jiných měst a zprávy podávané rozhlasem tak nemají možnost zachytit. Důvodem modernizace je tudíž

i jakýsi pohodlnější přístup k informacím. Pohodlnější **přístup k informacím a přehlednost** zmiňují starostové obcí zejména ve spojitosti s pandemií COVID-19, kdy ocenili snadný přístup k informacím, stejně jako jednoduché sdílení či doplňování informací pro občany. Obce během posledního roku zaznamenaly markantní rozdíly v počtu osob užívajících mobilní aplikaci obce. Tato tvrzení lze podložit výzkumem Pánka a kolektivu, kteří ve svém článku zaměřujícím se na současný stav geoparticipace v českých obcích mimo jiné sledují dopady COVID-19 na způsoby, jakými obce komunikují se svými občany. Počet obcí využívající mobilní aplikaci V OBRAZE, Mobilní Rozhlas nebo Hlášenírozhlasu.cz vzrostl v roce 2020 o 294 % oproti předchozímu roku a lze tak s jistotou říct, že se online komunikace stala velmi populární formou sdílení informací mezi občanem a obcí. Autoři do budoucna předpovídají pozitivní vývoj a růst počtu obcí, které budou mobilní aplikace využívat (Pánek et al., 2021). Dalším faktorem, který motivoval obce ke změně, byl **bezproblémový přechod** k mobilní aplikaci, jelikož poskytovatelé aplikace jsou často samotnými poskytovateli webových stránek obcí.

Vzhledem k tomu, že motivací obcím bylo zvyšování informovanosti, je **informovanost** hlavním přínosem po zavedení mobilní aplikace, a to jak informovanost ze strany obyvatelů, tak ze strany samotné obce prostřednictvím zpětné vazby v aplikaci. Vedle toho lze za přínos identifikovat také **transparentnost**, protože jsou obce schopny sdílet informace v reálném čase a **variabilitu** forem komunikace, což poskytuje obyvatelům možnost výběru přijímání informací dle jejich vlastních preferencí.

Zjištěnými limity využívání mobilní aplikace jsou **nedostatečný přístup** k mobilní aplikaci a možná **nedůvěra v moderní komunikační technologie**. To koresponduje s tvrzeními Georgesca, který mezi hlavní limity eGovernmentu řadí nepřístupnost a přílišné sdílení informací. Strach ze sdílení informací může nastat v tom bodě, kdy bude eGovernment natolik komplexní, že budou občané nuceni komunikovat se samosprávou ve větší míře převážně online. Právě to může vést k pocitu nedostatečného soukromí a stát se zdrojem nedostatečné důvěry k poskytovaným službám eGovernmentu (Georgescu, 2012).

Není lehké identifikovat nejdůležitější formu komunikace mezi obcí a občanem, a to hned z několika důvodů. Záleží na velikosti obce, na počtu jejích obyvatel a také na charakteru a struktuře zástavby obce. Pro obce, kde by díky své rozvolněné či rozptýlené zástavbě jen velmi obtížně sdělovali informace pomocí rozhlasu, jsou mobilní aplikace hlavním

komunikačním kanálem. To však neplatí u jiných obcí, které moderní online komunikaci stále označují spíše jako doplňkovou formu. I přesto, že obce zastávají rozdílné názory, shodují se na důležitosti **kombinace všech využívaných forem**. Kombinací tradičních a moderních metod sdílení informací lze zvýšit pravděpodobnost zapojení co největšího počtu obyvatel a je možné poskytnout také dostatek prostoru k tomu, aby si sami obyvatelé zvolili takový způsob přijímání informací, jaký považují za vhodný.

Autorka ze získaných informací identifikuje jednu slabinu, a tím je zpětná vazba či přístup ke statistikám. Zatímco některé obce přístup ke statistikám mají a dokážou tak vyhodnotit dosah mobilní aplikace, jiné obce uvádějí absenci jakékoliv zpětné vazby či možnosti nahlédnout do statistik týkajících se využití mobilní aplikace v jejich obci. K vyhodnocení pokroku, dosahu a efektivity investice do moderních komunikačních metod jsou však statistiky a zpětné vazby (ať už se jedná o zpětnou vazbu od samotných uživatelů či zpětnou vazbu od poskytovatele mobilní aplikace) zásadní. Autoři Almarabeh a AbuAli popisují důležitost pravidelného sledování trendů využívanosti při zavádění eGovernmentu, jelikož jedině tak můžeme získat přehled o tom, kde má program své slabé stránky, a zvýšit tak šanci na úspěšnost celého projektu. Aby byly samosprávy schopny posoudit dopad moderních komunikačních metod, je potřeba věnovat pozornost průzkumu spokojenosti mezi jednotlivými zúčastněnými subjekty (Almarabeh a AbuAli, 2010). Na základě výše zmíněných doporučení by bylo vhodné stanovit si měřitelné cíle ještě před samotnou implementací mobilních aplikací a soustředit se na jejich plnění pomocí statistik, jež by měly být zpřístupněny všem obcím, které se rozhodnou pro tuto formu komunikace.

12. Závěr

Teoretická část předkládané práce si kladla za cíl podat ucelený pohled na tematiku elektronizace veřejné správy. Čtenář je zde seznámen se základními pojmy, jež se týkají veřejné správy a jejím využíváním moderních technologií. Důležitou částí je vysvětlení základních pojmů elektronizace veřejné správy, mezi které patří eGovernment a jeho rozdělení, eGovernance, eParticipace a eDemokracie. Vzhledem k tomu, že lze v Evropě najít světové lídry v eGovernmentu, je pozornost věnována eGovernmentu v Evropě a popsány jsou úspěšné strategie elektronizace ve vybraných evropských zemích. Významným tématem je také elektronizace veřejné správy v České republice a její nejpovedenější formy v podobě Czech POINTů, základních registrů a datových schránek. Teoretická část je zakončena pohledem na statistiky, které se věnují české informační společnosti.

Hlavním cílem praktické části diplomové práce bylo analyzovat míru využití mobilních aplikací pro komunikaci v okrese Uherské Hradiště a identifikovat klíčové faktory úspěšného nasazení. Dílčí výzkumné otázky zkoumaly motivace obcí pro zavedení mobilních aplikací, zaměřovaly se na přínosy této formy komunikace, identifikovaly možné limity mobilních aplikací a zjišťovaly, kterou z využívaných forem sdílení informací považují obce za nejdůležitější. Všechny cíle diplomové práce byly splněny, a to jak v teoretické části, tak v části praktické. Ke splnění cílů v praktické části byl použit kvalitativní výzkum, v rámci kterého proběhly polostrukturované rozhovory, jež byly vyhodnoceny pomocí tematické analýzy. Možné limity provedeného kvalitativního výzkumu byly popsány v kapitole 8.4.

Nad rámec výzkumných otázek vyplynula z rozhovorů i další diskutovaná témata, jež se sice přímo nevztahují k výzkumným otázkám, mohou však být považována za důležité body pro možná zlepšení i jako motivace pro obce, které nad moderními komunikačními technologiemi váhají, případně k nim mají negativní postoj. K takovým tématům lze zařadit otázku zapojení seniorů do online komunikace. Některé evropské země mají v porovnání s Českou republikou vyšší počty smartphonů mezi seniory, to však nemusí nutně znamenat, že je starší generace vyloučena z moderní komunikace. Pozitivní je, že během pandemie COVID-19 vidí starostové u mobilních aplikací zvyšující se trend v míře zapojených občanů nad 65 let a také to, že současně s mobilními aplikacemi nabízí obce poskytování stejných informací pomocí rozesílání SMS zpráv, které již může přijímat většina obyvatel bez rozdílu. Dalším zmiňovaným tématem je důležitost zapojení mladých lidí do místního dění. Starostové uvádějí nutnost zapojení mladších generací a zdůrazňují, že právě tato generace hraje v dnešní

době velmi důležitou roli v rozvoji obcí. Na základě toho si lze klást otázky, co víc by mohli občané i samotné obce udělat pro jejich zapojení a jak efektivně využívat moderní technologie ve prospěch rozvoje obcí i větších celků.

13. Zdroje

202020. 2018. *Chceme naplnit právo na digitální služby* [online]. [cit. 2021-02-11]. Dostupné z: <https://202020.cz/co-chceme.html>

ALMARABEH, Tamara a Amer ABUALI. 2010. *A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success* [online]. European Journal of Scientific Research. 39. Dostupné z: https://www.researchgate.net/profile/Amer-Abuali/publication/228850900_A_General_Framework_for_E-Government_Definition_Maturity_Challenges_Opportunities_and_Success/links/0c96052ffd6c7655db000000/A-General-Framework-for-E-Government-Definition-Maturity-Challenges-Opportunities-and-Success.pdf

ALSHEHRI, Mohammed a Steven DREW. 2011. *E-Government principles: implementation, advantages and challenges* [online]. International Journal of Electronic Business. [cit. 2021-11-5]. Dostupné z: https://research-repository.griffith.edu.au/bitstream/handle/10072/42703/73445_1.pdf?sequence=1

ARDIELLI, Eva a Martina HALÁSKOVÁ. 2015. *Assessment of E-Government in EU Countries* [online]. [cit. 2021-03-05]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/304889784_Assessment_of_E-government_in_EU_countries

BACKUS, Michiel. 2001. *E-Governance and Developing Countries* [online]. Research Report No. 3, April 2001. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: <https://www.slideshare.net/kacjoa/e-governancebackus-report3>

BANNISTER, Frank a Regina CONNOLLY. 2012. *Defining E-Governance* [online]. e-Service Journal. 2012, 8(2), 3–25. [cit. 2021-03-07]. Dostupné z: https://www.jstor.org/stable/pdf/10.2979/eservicej.8.2.3.pdf?casa_token=6R1PxsBWLNcAAA:AA:lkZ9Cm6s6sV3ukCiAok2oOYzDFE95tuGigk8MuchOm4aVdwXIIuakSqQwPxipS9n7ssC4EskbG6ovf7SN7LikusBeNY04mWfcfkoFW2iScYCy8Z_Irx

BŘICHÁČEK, Tomáš. 2016. „*Evropa 2020*“ – *nová Lisabonská strategie na obzoru* [online]. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: <https://www.cdk.cz/evropa-2020-nova-lisabonska-strategie-na-obzoru>

BRŮNA, Miroslav a kolektiv. 2005. *Veřejná správa v České republice*. Ministerstvo vnitra ČR. Praha.

ČERMÁK, Daniel a Jana VOBECKÁ. 2011. *Spolupráce, partnerství a participace v místní veřejné správě: význam, praxe, přislíb*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

ČESKÁ OBEC. 2021. *Co je Česká Obec* [online]. [cit. 2021-11-1]. Dostupné z: <https://ceskaobec.cz>

CEVRO Institut. 2014. *Datové schránky – Socio-ekonomická studie 2014*. Praha: CEVRO Institut. Dostupné z: http://www.ictu.cz/fileadmin/user_upload/documents/Pozicni_dokumenty/CEVRO_studie.pdf

CLIFT, Steven. 2004. *E-Government and Democracy – Representation and Citizen Engagement in the Information Age* [online]. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: <http://stevenclift.com/wp-content/uploads/2009/05/cliftegovdemocracy.pdf>

ČSÚ (Český statistický úřad). 2008. *Administrativní rozdělení okresu Uherské Hradiště – stav k 1. 1. 2008* [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/11284/17856399/Uherské%20hradiště.gif/ce00480c-95f9-4222-b1c7-43108cb64fc3?version=1.0&t=1413533154617>

ČSÚ (Český statistický úřad). 2011. *Informační a komunikační technologie ve veřejné správě – 2011* [online]. [cit. 2021-02-10]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/informacni-a-komunikacni-technologie-ve-verejne-sprave-2011-aidk9hprmx>

ČSÚ (Český statistický úřad). 2013. *Domácnosti s přístupem k internetu, vývoj v letech 2007 až 2013* [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/76172525/97011307.pdf/e2cd077b-51c7-4ff5-aa2a-637e776577c1?version=1.1>

ČSÚ (Český statistický úřad). 2019. *Malý lexikon obcí České republiky – 2019* [online]. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/maly-lexikon-obci-ceske-republiky-2018-42hnx5qxcd>

ČSÚ (Český statistický úřad). 2020. *Telekomunikační a internetová infrastruktura* [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/143060187/06100421a.pdf/7d5a37f2-bc51-4ffe-82b2-9debb6e4316e?version=1.9>

ČSÚ (Český statistický úřad). 2020. *Vybrané ukazatele za okres Uherské Hradiště* [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/11284/17862347/CZ0722.pdf/731c70ae-f3e4-44d2-b4c3-36dada2800fd?version=1.41>

ČSÚ (Český statistický úřad). 2020. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci 2020 – Domácnosti* [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/143060187/06100421b.pdf/7797bed6-fa9b-435e-9fa9-f8e3b1667ff3?version=1.3>

ČSÚ (Český statistický úřad). 2020. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci 2020 – Osoby* [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/143060187/06100421c.pdf/64023ec6-8e3f-4c97-943f-b1dcb143e2d4?version=1.9>

ČSÚ (Český statistický úřad). 2021. *Charakteristika okresu Uherské Hradiště* [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/xz/charakteristika_okresu_uherske_hradiste

Czech POINT. 2008. *Informace o použití výstupů ze systému Czech POINT v zahraničí* [online]. [cit. 2021-10-29]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/informace-o-pouziti-vystupu-ze-systemu-czech-point-v-zahranici/>

Czech POINT. 2021. *Co je Czech POINT?* [online]. [cit. 2021-10-29]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/>

Czech POINT. 2021. *Jaké služby poskytuje Czech POINT?* [online]. [cit. 2021-10-29]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/>

Czech POINT. 2021. *Statistiky Czech POINT* [online]. [cit. 2021-10-29]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/statistiky-czp/>

DAHL, Robert A. 2001. *O demokracii: průvodce pro občany*. Přeložil Jiří FOLTÝN. Praha: Portál.

DEML, Ondřej. 2021. *Ve vládě pětikoalice by měl být místopředseda pro digitalizaci* [online]. [cit. 2021-11-28]. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/domaci/3386560-v-pripadne-vlade-petikoalice-mel-byt-mistopredseda-pro-digitalizaci>

DLUBALOVÁ, Klára. 2021. *Nárůst uživatelů eGovernmentu. Lidé se státem stále více komunikují elektronicky* [online]. [cit. 2021-10-28]. Dostupné z: <https://www.kurzy.cz/zpravy/612661-narust-uzivatelu-egovernmentu-lide-se-statem-stale-vice-komunikuji-elektronicky/>

DOEVEREN, Veerle. 2011. *Rethinking Good Governance*. Public Integrity. 13, 301-318, October 2011.

DOLISTA, Josef a Roman JEŽEK. 2006. *Etika zaměstnance veřejné správy: vysokoškolská učebnice*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií.

DUŠKOVÁ, Lenka a Simona ŠAFAŘÍKOVÁ. 2015. *Kvalitativní metody pro rozvojová studia*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

ERBEN, David. 2021. *Datové schránky jsou pro dvě třetiny Čechů složité. Vyplatí se placený přístup?* [online]. [cit. 2021-10-29]. Dostupné z: <https://faei.cz/datove-schranky-jsou-pro-dve-tretiny-cechu-slozite-vyplati-se-placeny-pristup/>

ERNSDORFF Marc a Adriana BERBEC. 2007. *Estonia: The short road to e-government and e-democracy*. In: NIXON, Paul G. a Vassiliki N. KOUTRAKOU. *E-government in Europe*. Taylor & Francis.

EUROPEAN COMMISSION. 2019. *European eGovernment Action Plan 2016-2020* [online]. [cit. 2021-03-05]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>

EUROPEAN COMMISSION. 2020. *eGovernment Benchmark 2020. eGovernment that works for the people*. Luxembourg: Publications Office of the European Union [online]. [cit. 2021-03-05]. Dostupné z: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/c0bd38e3-f98e-11ea-b44f-01aa75ed71a1>

EVROPSKÁ KOMISE. 2005. *Sdělení jarnímu zasedání Evropské rady. Společně k růstu a zaměstnanosti, Nový začátek lisabonské strategie* [online]. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: <https://op.europa.eu/cs/publication-detail/-/publication/440c86f4-657d-47f5-9738-9583b863dee2>

EVROPSKÁ KOMISE. 2016. *Akční plán EU pro „eGovernment“ na období 2016-2020 Urychlování digitální transformace a veřejné správy* [online]. [cit. 2021-04-10]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=LEGISSUM%3A4301896>

EVROPSKÝ PARLAMENT. 2000. *Lisbon European Council 23 and 24 March 2000 – Presidency Conclusions* [online]. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: https://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_en.htm#

FANG, Zhiyuan. 2002. *E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development*. National Institute of Development Administration [online]. [cit. 2021-03-07]. Dostupné z: http://www.ijcim.th.org/past_editions/2002V10N2/article1.pdf

FRIEDMAN, Thomas. 2000. *The Lexus and the Olive Tree*. New York: Random House.

GADASOVÁ, Dalimila. 2010. *Základy veřejné správy v ČR II.: veřejná správa a školství pro školský management*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. Studijní opory.

GALILEO. 2021. *Mobilní aplikace V OBRAZE* [online]. [cit. 2021-11-1]. Dostupné z: <https://www.igalileo.cz/co-nabizime/mobilni-aplikace/>

- GANT, Jon P. 2008. *Electronic Government for Developing Countries*. ITU Telecommunication Development Sector [online]. [cit. 2021-03-06]. Dostupné z: https://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/e-gov_for_dev_countries-report.pdf
- GEORGESCU, Mircea. 2012. *E-Government: New Perspectives on the Future of Government Digitisation* [online]. Annales Universitatis Apulensis-Series Oeconomica, 14.2. [cit. 2021-11-1]. Dostupné z: <http://193.231.35.122/upload/lucrari/1420122/06.pdf>
- GIL-GARCÍA, J. Ramón a Theresa A. PARDO. 2005. *E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations* [online]. Government information quarterly, 22.2: 187-216. [cit. 2021-11-1]. Dostupné z: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.471.2236&rep=rep1&type=pdf>
- GISSELQUIST, Rachel. 2012. *Good Governance as a Concept, and Why This Matters for Development Policy*. UNU-WIDER, March 2012. [online]. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/239810900_Good_Governance_as_a_Concept_and_Why_This_Matters_for_Development_Policy
- HAFEEZ, Seema. 2010. *United Nations E-Government Survey 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis* [online]. New York: UN Publishing Section [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/318929939_Leveraging_E-government_in_Times_of_Financial_and_Economic_Crisis
- HENDL, Jan. 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál.
- HENDRYCH, Dušan a kolektiv. 2012. *Správní právo: obecná část*. 8. vyd. Praha: C. H. Beck.
- HENDRYCH, Dušan. 2009. *Správní věda: teorie veřejné správy*. 3. vydání. Praha: Wolters Kluwer.
- HERGESELL, Ondřej. 2014. Český ICT medvěd. *CIO Business World*, duben 2014. Dostupné z: <http://www.ssw.cz/uploads/mediafiles/53736ba6a75d1.pdf>
- HLÁŠENÍROZHlasu.CZ. 2016. *Představení služby Hlášenírozhlasu.cz* [online]. [cit. 2021-11-1]. Dostupné z: <https://hlasenirozhlasu.cz/predstaveni>
- HWANG, Min-Shiang, LI Chun-Ta, SHEN Jau-Ji a Yen-Ping CHU. 2004. *Challenges in e-government and security of information* [online]. Information & Security, 15.1: 9-20. Dostupné z: https://procon.bg/system/files/15.01_Hwang_Li_%20Shen_Chu.pdf

- IDENTITA OBČANA. 2021. *Identifikační prostředky* [online]. [cit. 2021-11-30]. Dostupné z: <https://info.identitaobcana.cz/idp/>
- KADLECOVÁ, Marta, MATES, Pavel, SCHELLE, Karel a Eduard VLČEK. 1983. *Dokumenty z dějin státu a práva na území ČSSR do roku 1938*. Brno.
- KAUFMANN, Daniel a Aart KRAAY. 2007. *Governance Indicators: Where Are We, Where Should We Be Going?* [online]. Policy Research Working Paper 4370. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: <https://info.worldbank.org/governance/wgi/pdf/wps4370.pdf>
- KOČÍ, Roman. 2012. *Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou*. Vyd. 1. Praha: Leges. Praktik.
- KOPECKÝ, Martin. 2017. *Právní postavení obcí a krajů – základy komunálního práva*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer.
- KOPTYUNG, Evgenia. 2021. *Share of smartphone users in Germany 2020, by age group* [online]. [cit. 2021-11-10]. Dostupné z: <https://www.statista.com/statistics/469969/share-of-smartphone-users-in-germany-by-age-group/>
- LACKAFF, Derek. 2015. *Building a Better Reykjavik: From E-Government to E-Democracy* [online]. Компютърни науки и комуникации. 2015, Том 4 (3). [cit. 2021-10-13]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/283356996_Za_Po-Dobr_RejKavik_Ot_E-Pravitelstvo_Km_E-Demokracia
- LAPÁČEK, Jiří. 2012. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. Brno: Computer Press.
- LEE, Sang, TAN, Xin a Silvana TRIMI. 2005. *Current practices of leading e-government countries*. Communications of the ACM, 48.10: 99-104.
- MALÝ, Karel a kolektiv. 1999. *Dějiny českého a československého práva do roku 1945*. 2. vydání. Praha: Linde.
- MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. 2012. *E-government v České republice: Právní a technologické aspekty*. 2. podstatně přepracované vydání, Praha: Leges.
- MMR (Ministerstvo pro místní rozvoj). 2021. *Integrovaný regionální operační program 2021–2027* [online]. [cit. 2021-12-02]. Dostupné z: https://irop.mmr.cz/getmedia/973d67a0-e0b6-47a5-9845-72c209b3a209/PD-IROP-2021-2027_20211026.pdf.aspx
- MMR (Ministerstvo pro místní rozvoj). 2021. *eGovernment* [online]. [cit. 2021-12-02]. Dostupné z: <https://irop.mmr.cz/cs/vyzvy/detaily-temat/egovernment>

MOBILNÍ ROZHLAS. 2021. *Co je Mobilní Rozhlas?* [online]. [cit. 2021-11-1]. Dostupné z: <https://www.mobilnirozhlas.cz/o-nas>

MVČR (Ministerstvo vnitra České republiky). 2010. *Czech POINT* [online]. [cit. 2021-10-29]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/dokumenty-ouvs-czech-point.aspx>

MVČR (Ministerstvo vnitra České republiky). 2017. *Datové schránky* [online]. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-datove-schranky.aspx>

MVČR (Ministerstvo vnitra České republiky). 2019. *Možnosti využití datové schránky* [online]. [cit. 2021-10-28]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach/moznosti-vyuziti-datove-schranky>

MVČR (Ministerstvo vnitra České republiky). 2020. *Co je eGovernment?* [online]. [cit. 2021-03-06]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>

MVČR (Ministerstvo vnitra České republiky). 2021. *Co je GDPR* [online]. [cit. 2021-11-6]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/gdpr/clanek/co-je-gdpr.aspx>

MVČR (Ministerstvo vnitra České republiky). 2021. *Ověření jiných veřejných listin* [online]. [cit. 2021-10-29]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/obcane-tretich-zemi-nektere-nalezitosti-zadosti-overeni-cizich-verejnych-listin.aspx>

MVČR (Ministerstvo vnitra České republiky). 2021. *Portál občana* [online]. [cit. 2021-10-28]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx>

MVČR (Ministerstvo vnitra České republiky). 2021. *Portál občana a portál veřejné správy* [online]. [cit. 2021-10-28]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/nap:portal_obcana

MVČR (Ministerstvo vnitra České republiky). 2021. *Základní registry a Správa základních registrů* [online]. [cit. 2021-10-27]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-a-sprava-zakladnich-registru.aspx>

NAPITUPULU, Darmawan a Dana Indra SENSUSE. 2014. *The critical success factors study for e-Government implementation* [online]. International Journal of Computer Applications, 89.16: 23-32. [cit. 2021-11-1]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/profile/Darmawan-Napitupulu-2/publication/263004404_The_Critical_Success_Factors_Study_for_e-Government_Implementation/links/58e5e772a6fdcc6800b1509a/The-Critical-Success-Factors-Study-for-e-Government-Implementation.pdf

NIXON, Paul a Vassiliki KOUTRAKOU. 2007. *E-government in Europe, Re-booting the state*. New York, NY: Routledge Taylor and Francis Group.

NKÚ (Národní kontrolní úřad). 2019. *Souhrnná zpráva o digitalizaci veřejné správy* [online]. [cit. 2021-02-10]. Dostupné z: <https://nku.cz/assets/publikace-a-dokumenty/ostatni-publikace/zprava-o-digitalizaci-verejne-spravy.pdf>

O'DEA, Simon. 2021. *Smartphone usage in the United Kingdom (UK) 2012-2020, by age* [online]. [cit. 2021-11-10]. Dostupné z: <https://www.statista.com/statistics/300402/smartphone-usage-in-the-uk-by-age/>

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2003. *OECD E-Government Flagship Report „The E-Government Imperative“* [online]. [cit. 2021-10-27]. 27th Session of the Public Management Committee. Dostupné z: [https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=GOV/PUMA\(2003\)6/ANN&docLanguage=En](https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=GOV/PUMA(2003)6/ANN&docLanguage=En)

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2002. *E-Government* [online]. [cit. 2021-03-05]. Dostupné z: <https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=4752>

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2005. *Background Paper: Implementing E-Government in OECD Countries: Experiences and Challenges* [online]. [cit. 2021-03-05]. Dostupné z: <http://www.oecd.org/mena/governance/36853121.pdf>

PÁNEK, Jiří, PÁSZTÓ, Vít, BURIAN, Jaroslav, BAKULE, Jakub a Jakub LYSEK. 2021. *What is the current state of geoparticipation in Czech municipalities?*. *GeoScape*,15(1) 90-103. [cit. 2021-12-03]. Dostupné z: <https://www.sciendo.com/de/article/10.2478/geosc-2021-0008>

PEKÁREK, Aleš. 2008. *E-participace a její současný stav v české praxi* [online]. [cit. 2021-04-02]. Dostupné z: <https://ikaros.cz/e-participace-a-jeji-soucasny-stav-v-ceske-praxi>

PETERKA, Jiří. 2018. *Jak funguje a co nabízí portál občana?* [online]. [cit. 2021-10-28]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/clanky/jak-funguje-a-co-nabizi-portal-obcana/>

PETERKA, Jiří. 2019. *Datovým schránkám je 10 let, jejich provoz přišel na 6 miliard* [online]. [cit. 2021-10-28]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/clanky/datovym-schrankam-je-10-let-jejich-provoz-prisel-na-6-miliard/>

POMAHAČ, Richard a kolektiv 2013. *Veřejná správa*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck.

PROVAZNÍKOVÁ, Romana. 2015. *Financování měst, obcí a regionů: teorie a praxe*. 3. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing. Finance (Grada).

- Rada vlády ČR pro státní informační politiku. 2000. *Akční plán realizace státní informační politiky do konce roku 2002* [online]. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: http://www.earchiv.cz/down/sip/akcni_plan_realizace_SIP_do_2002.pdf
- REFFAT, Rabee. 2003. *Developing a successful e-government*. Proc. Sympos. e-Government: Opportunities and Challenge, Muscat Municipality, Oman, IV1–IV13.
- REICHL, Jiří. 2018. „Pan IT“ – budoucí vládní zmocněnec Vladimír Dzurilla: řešitelé státního IT jsou závislí na dlouholetých dodavatelích [online]. [cit. 2021-11-28]. Dostupné z: <https://ekonomickydenik.cz/pan-it-budouci-vladni-zmocnenec-vladimir-dzurilla-resitele-statniho-it-jsou-zavisli-velkych-hracich/>
- SAMKOVÁ, Pavla. 2008. *Rozdíl mezi tzv. dvojkovými a trojkovými obcemi* [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.moderniobec.cz/rozdil-mezi-tzv-dvojkovymi-a-trojkovymi-obcemi/>
- SCHELLE, Karel. 2002. *Vývoj veřejné správy v letech 1848-1948*. Praha: Eurolex Bohemia.
- SCHELLE, Karel. 2005. *Vývoj veřejné správy v letech 1848–1990*. Praha: Eurolex Bohemia.
- Sdělení 181/1999 Sb., Sdělení Ministerstva zahraničních věcí o přijetí Evropské charty místní samosprávy.
- SHARMA, S. K. a J. N. D. GUPTA. 2003. *Building Blocks of an E-government – A Framework*. Journal of Electronic Commerce in Organizations, 1(4), 1-15, Oct – Dec 2003.
- SLÁDEČEK, Vladimír. 2009. *Obecné správní právo*. 2. vydání. Praha: Nakladatelství ASPI, a. s.
- ŠPAČEK, David. 2012. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck. Beckova edice ekonomie.
- STOLTZFUS, Kimberly. 2005. *Motivations for Implementing E-Government: An Investigation of the Global Phenomenon*. Santa Barbara: University of California.
- SZRCR (Správa Základních registrů České republiky). 2021. *Občan a podnikatel* [online]. [cit. 2021-10-27]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/sluzby/obcan-a-podnikatel>
- TESAŘ, Pavel. 2021. *Provozní řád ISDS - Datové schránky* [online]. [cit. 2021-10-28]. Dostupné z: https://www.datoveschranky.info/documents/5905891/0/provozni_rad_isds.pdf
- TITTELBACHOVÁ, Šárka. 2011. *Turismus a veřejná správa: průniky, dysfunkce, problémy, šance: státní politika turismu České republiky: systémový přístup k řešení problémů*. 1. vyd. Praha: Grada.

UN (United Nations). 2020. *United Nations E-Government Survey 2020*. New York, 2020 [online]. [cit. 2021-04-10]. Dostupné z: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>

UN (United Nations). 2021. *E-Government* [online]. [cit. 2021-03-05]. Dostupné z: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/about/unegovdd-framework#whatis>

UN (United Nations). 2021. *E-Government Development Index (EGDI)* [online]. [cit. 2021-10-1]. Dostupné z: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index>

Usnesení vlády č. 1059. 1999. Koncepce budování informačních systémů veřejné správy. Praha: ÚSIS. Dostupné z: <https://www.fi.muni.cz/~smid/ISVS.htm>

Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů. Dostupné ze Sbírky zákonů.

Ústavní zákon č. 347/1997 Sb. Ústavní zákon o vytvoření vyšších územních samosprávných celků a o změně ústavního zákona České národní rady č. 1/1993 Sb. Ústava České republiky.

VLÁDA ČR. 2021. *Státní informační politika – cesta k informační společnosti* [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/historie-minulych-%20vlad/statni-informacni-politika---cesta-k-informacni-spolecnosti---dokument-2089/>

Vyhláška č. 529/2006 Sb., Vyhláška o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy). Dostupné ze Sbírky zákonů.

YMETAL, Petr. 2008. *What is good governance about? The roots and the key elements of the concept*. Praha: Oeconomica.

WB (The World Bank). 2015. *E-Government* [online]. [cit. 2021-03-06]. Dostupné z: <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>

WORLDMETERS. 2021. *Denmark Population* [online]. [cit. 2021-04-03]. Dostupné z: <https://www.worldometers.info/world-population/denmark-population/>

Zákon 128/2000 Sb., Zákon o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů. Dostupné ze Sbírky zákonů.

Zákon č. 500/2004 Sb., Zákon správní řád. Dostupné ze Sbírky zákonů.

Zákon č. 365/2000 Sb., Zákon o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů. Dostupné ze Sbírký zákonů.

14. Přílohy

Témata rozhovoru

- Motivace zapojit obec do chytré komunikace
- Úspěšnost nasazení aplikace
- Výhody elektronické komunikace
- Limity komunikace prostřednictvím mobilních aplikací

Struktura otázek k rozhovoru

- 1.) Kdy jste se rozhodl/a pro využití mobilní aplikace ve vaší obci?
- 2.) Co bylo prvotním impulzem pro pořízení mobilní aplikace?
 - a. Zaznamenali jste podnět ze strany občanů nebo obce?
 - b. Jaký postoj měli k využití mobilní aplikace zaměstnanci úřadu obce?
- 3.) Zaznamenali jste nějaké překážky před pořízením aplikace?
- 4.) Vycházeli jste před pořízením aplikace ze zkušeností jiných obcí?
- 5.) Co považujete za nejdůležitější krok před pořízením aplikace?
- 6.) Co hrálo největší roli ve výběru dané mobilní aplikace?
 - a. Rozhodovali jste se na základě ceny služby?
 - i. Jsou zde i nějaké vedlejší náklady než pořízení mobilní aplikace?
- 7.) Má využívání mobilní aplikace v obci vliv na počet zaměstnanců?
- 8.) Využíváte primárně mobilní aplikaci pro komunikaci?
 - a. Je potřeba i doplňková forma komunikace?
- 9.) Zaznamenali jste zvyšující (snižující) počet aktivních uživatelů mobilní aplikace?
 - a. Máte zpětnou vazbu od občanů?
 - b. Jak se k mobilní aplikaci staví populace seniorů?
 - c. Zaznamenali jste vyšší aktivitu mladší populace?
- 10.) Co považujete za hlavní výhodu komunikace prostřednictvím mobilní aplikace?
- 11.) Jak byste hodnotil/a časovou náročnost správy mobilní aplikace?
- 12.) Co Vám komunikace prostřednictvím mobilní aplikace přinesla?
- 13.) Je něco, co Vás v souvislosti s využíváním mobilní aplikace překvapilo v negativním slova smyslu?
- 14.) Postřehli jste nějaké nedostatky, které byste rádi změnili?

- 15.) Dokázal/a byste identifikovat limity používání aplikace? (na straně aplikace/uživatele)
- 16.) Jak byste podle Vás definoval/a klíčové faktory úspěšného nasazení mobilní aplikace?