

## **K otázce úrovně využívání možností e-Governmentu v České republice**

***Stanislav Hampel,***

*TNS Factum*

Na celém světě dochází v posledních letech k nárůstu využívání online služeb veřejné správy. Prokazují to výsledky průzkumu Taylor Nelson Sofres<sup>1</sup>, organizovaného v letech 2001 a 2002 v 31 zemích celého světa, Zatímco v roce 2001 používalo internet k vyhledávání informací nebo kontaktu s úřady 26 % občanů sledovaných zemí, v loňském roce to bylo 30 %. Ukazuje se tak, že veřejnost vnímá internet jako stále vhodnější prostředek vlastního zapojení do činnosti veřejné správy jak na celostátní, tak na místní úrovni.

Rozsáhlý výzkum, který se snaží zachytit změny ve vzorcích chování občanů vzhledem k relativně novým a stále širším možnostem, nabízeným internetovou komunikací, rovněž potvrdil, že mezi jednotlivými zeměmi – kvůli různé snadnosti přístupu k internetu a rovněž odlišnému pocitu bezpečnosti – existují významné rozdíly v rozsahu využívání tohoto média ke kontaktu s úřady. Nejvyšší úroveň využívání online služeb veřejné správy byla zjištěna ve Švédsku (57 % populace), Norsku (56 %), Singapuru a Dánsku (obojí 53 %). Tyto země rovněž vykazují nejvyšší úroveň používání internetu (přibližně 80 % v těchto čtyřech zemích).

---

<sup>1</sup> Jde o mezinárodní šetření Government Online, provedené společnostmi sítě Taylor Nelson Sofres za koordinace TNS Australia v letech 2001 a 2002.

Na druhé straně z vyspělých zemí např. Velká Británie a Japonsko patří s 13 % mezi země s nejnižší mírou využívání online služeb veřejné správy.

Podíl občanů využívajících online služeb veřejné správy v postkomunistických zemích se pohybuje mezi 3 % v Maďarsku a 4 % v Polsku na jedné straně a 31 % v Estonsku na straně druhé.<sup>2</sup>

Česká republika zaujímá sice z hlediska rozsahu využívání online služeb veřejné správy poměrně dobrou pozici mezi postkomunistickými zeměmi, nicméně dynamika tohoto procesu je u nás velmi pomalá. Podíl občanů České republiky, kteří používají internet k přístupu ke službám nebo produktům veřejné správy, zůstává v průběhu posledních dvou let prakticky stejný. Výzkum TNS v roce 2002 zjistil, že necelá pětina, 18 % dospělých občanů ČR, využívala online služeb úřadů v posledních 12 měsících ve srovnání se 17 % v roce 2001. (Jde přitom o něco více než polovinu uživatelů internetu – 53%). Tento výsledek zařazuje Českou republiku mezi 31 zeměmi, které se zúčastnily studie, spíše mezi méně vyspělé z hlediska využívání online služeb veřejné správy.

Hlavním způsobem využívání e-Governmentu je vyhledávání informací z webových stránek orgánů veřejné správy – to praktikuje 15% občanů. Podíly těch, kteří přesahují pouhé vyhledávání informací a skutečně s veřejnou správou komunikují, jsou výrazně nižší. Asi 7 % občanů si stahovalo a tisklo formuláře k odeslání, 5 % poskytovalo prostřednictvím internetu nějaké osobní údaje nebo údaje o domácnosti, 3 % použila internet k platbě za služby poskytnuté veřejnou správou a 3 % k vyjádření vlastního stanoviska nebo k účasti ve veřejné diskusi s orgánem veřejné správy.

---

<sup>2</sup> V případě Estonska jde o výsledek politiky vlády, zřejmě se inspirující praxí skandinávských sousedů. Je možné, že podobný nárůst bude brzy zaznamenán i u Lotyšska, které přijalo projekt e-Governmentu v loňském roce.

Přestože dynamika využívání e-Governmentu je u nás pomalá, existuje zde poměrně vysoký potenciál pro využívání elektronické komunikace. Obecně lze hovořit asi o třetině občanů, kteří internet ke kontaktu se státní správou nepoužili, ale měli by o to zájem. Potenciál je tedy, vzhledem k penetraci internetu v české populaci, až překvapivě vysoký. Relativně nejmenší zájem je přitom o placení prostřednictvím internetu. V tomto případě, ale i pokud jde o poskytování osobních údajů, lze bariéru vidět zejména v pocitu bezpečnosti online komunikace a online transakcí. V této souvislosti je nepříznivé zjištění, že vnímání bezpečnosti používání internetu ke kontaktům s úřady se v ČR od roku 2001 výrazněji nezměnilo. Pocit bezpečí při podávání osobních informací jako čísel bankovních účtů nebo kreditních karet má 12 % občanů, zatímco v roce 2001 to bylo 14 %. Tento trend však ostře kontrastuje s vnímáním bezpečnosti ve světě, které se zlepšuje. V roce 2002 uvedlo 23 % občanů ze zemí celého světa, že se cítí při internetové komunikaci bezpečni, zatímco v roce 2001 to bylo 14 %.<sup>3</sup>

Na druhé straně, faktorem, který posiluje motivaci občanů využít online komunikace s veřejnou správou, je relativně vysoká míra nespokojenosti se současnou úrovní služeb veřejných úřadů, přesněji s přístupem úředníků. Podle výzkumu TNS Factum z roku 2002 bylo 37 % s chováním a výkonem úředníků státní správy spokojeno, zatímco 61 % vyjadřovalo nespokojenost. Zároveň více než tři čtvrtiny populace (80 %) se hlásí k názoru, že výraznější informatizace zlepší výkonnost úřadů veřejné správy, a polovina (48 %) souhlasí s názorem, že kontakt s úředníky prostřednictvím internetu by vedl ke zlepšení výkonnosti státní správy. Je tedy zřejmé, že rozdíl mezi očekávanými možnostmi

---

<sup>3</sup> Nejvyšší pociťovaná úroveň bezpečnosti byla zjištěna právě v těch zemích, kde je i online komunikace s úřady hojně využívána, konkrétně v evropských severských zemích (Dánsko, Finsko, Norsko, Švédsko) a ve vyspělých státech jihovýchodní Asie (Singapur, Hongkong). Ani v těchto státech však není pocit bezpečí rozšířen univerzálně – týká se asi 30-40 % populace.

elektronické komunikace s veřejnou a státní správou a reálným využíváním těchto komunikačních kanálů je zásadní

Pochopitelně k realizaci očekávání občanů vedu dvě souběžné cesty: jednak samotná informatizace veřejné správy a zprovoznování informačních a komunikačních služeb, jednak další rozšíření internetu v populaci. Z výzkumu TNS Informační potřeby občanů ve vztahu k veřejné správě realizovaného v roce 2001 pro Ministerstvo vnitra mimo jiné vyplynulo, že občané mají značný zájem o využívání veřejných informačních panelů (na bázi internetových vývěsek) a tzv. elektronických podatelen. To jsou cesty, které by měly postupně nalézat u veřejnosti značnou podporu. Je ovšem třeba, aby občané jasně viděli kompetentní přístup úředníků k takovéto komunikaci a aby reálně pocítili výhodu online kontaktu – úsporu vlastního času a energie.

Větší zájem o využívání těchto komunikačních kanálů pochopitelně pozorujeme mezi současnými uživateli internetu (tato populace již byla charakterizována výše), avšak je třeba zdůraznit, že kladná očekávání projevují i neuživatelé.

Rozšiřování možností internetové komunikace s úřady i posilování bezpečnosti je pro naši veřejnou správu i politickou sféru bezpochyby velkou výzvou. Na základě výsledků výzkumů, které svědčí o poměrně značném zájmu veřejnosti o nové, efektivnější formy kontaktu s veřejnou správou, se však lze oprávněně domnívat, že politika vlády zdůrazňující prohloubení informatizace veřejné správy nalezne odpovídající, širokou společenskou odezvu.