



ANALÝZA VYUŽÍVANIA SLUŽIEB eGOVERNMENTU V SR

Lucia Madleňáková¹ - Radovan Madleňák²

Úvod

Informačná spoločnosť je spoločnosť, ktorej prioritné aktivity sú *zdieľanie, tvorba a používanie informácií*. Úlohou informačnej spoločnosti je predovšetkým zjednodušiť a sprehľadniť získavanie a tvorenie informácií, čo následne povedie k zvyšovaniu životnej úrovne spoločnosti a takisto zlepšovaniu komunikácie vo všetkých oblastiach spoločnosti.

Informatizácia spoločnosti je pojem, ktorý sa stále viac a viac dostáva do popredia vo všetkých médiách. Ide o proces, ktorý popisuje zavádzanie používania informačno-komunikačných technológií do bežného života. Pod samotnou informatizáciou spoločnosti sa rozumie transformovanie „analogového“ sveta na svet „digitálny“.

1. Teoretické východiská

V metodickom pokyne na použitie odborných výrazov pre oblasť informatizácie spoločnosti je *informatizácia charakterizovaná ako cieľavedomé a systémové zavádzanie informačných a komunikačných technológií do všetkých relevantných oblastí spoločenského, politického a hospodárskeho života s cieľom zvýšiť poznatkový potenciál spoločnosti*. [1]

e-Government je súčasťou celkového procesu informatizácie spoločnosti. Pomenovanie vychádza zo skratky slovného spojenia electronic government (elektronická vláda). V mnohých informačných zdrojoch sa však môžeme stretnúť aj s pojmami *E-gov, Connected government, On-line government, Digital government*.

e-Government predstavuje formu vzťahov vo verejnej správe, ktoré sú vykonávané pomocou informačno-komunikačných technológií a on-line komunikácie. Taktiež popisuje použitie technológií, ktoré by mali slúžiť na uľahčenie operácií verejnej správy a sprostredkovanie služieb a informácií podnikateľom a občanom.

V publikácii United Nations Economic Survey je e-Government charakterizovaný nasledovne: „*E-Government je mocný nástroj pre vývoj ľudstva a nevyhnutný pre dosiahnutie medzinárodných schválených cieľov, vrátane rozvojových cieľov tisícročia*“. [12]

Organizácia pre hospodársku spoluprácu a rozvoj vidí v e-Governmente viac ako len vládu s predponou „e“. *Je to forma vlády, ktorá prináša lepšie politické výsledky, služby vysokej kvality, a väčšie zapojenie obyvateľstva*. [2]

Okrem pojmu eGovernment v súčasnej dobe sa v tlači ale i odbornej literatúre objavuje pojem eGovernance. Indický vedec C.S.R. Prabhu charakterizuje e-Governance ako

¹ Ing. Lucia Madleňáková, PhD., Katedra spojov, FPEDAS, Žilinská univerzita v Žiline, tel.: +421415133125, e-mail: Lucia.Madlenakova@fpedas.uniza.sk

² doc. Ing. Radovan Madleňák, PhD., Katedra spojov, FPEDAS, Žilinská univerzita v Žiline, tel.: +421415133124, e-mail: Radovan.Madlenak@fpedas.uniza.sk

formu *e-businessu* vo vládnutí, obsahujúca procesy a štruktúry zahrnuté v doručovaní elektronických služieb verejnosti.[8] Podľa japonského vedca Toshia Obiho, *e-Governance* nie je nič viac a nič menej ako vládnutie v elektronickom prostredí. Vládnutie touto prostrediu a vládnutie v tomto prostredí, oboje si vyžadujú elektronické prístroje.[6]

eGovernment a eGovernance je však možné definovať aj ako dva veľmi odlišné pojmy. eGovernance je širšia téma, ktorá rieši širšie spektrum vzťahov a sietí vo vnútri vlády týkajúcich sa požívania a aplikovania informačno-komunikačných technológií. eGovernment je užšia disciplína, ktorá rieši rozvoj on-line služieb občanom. eGovernance je širší koncept, ktorý definuje a posudzuje dopady technológií na správu vlády a vzťahy medzi zamestnancami verejnej správy a širšou verejnosťou. eGovernment je inštitucionálny prístup k právnym politickým operáciám. eGovernance je procedurálny prístup ku kooperácii administratívnych vzťahov.

Vo všeobecnosti možno pozitívne a negatívne aspekty eGovernmentu zhrnúť nasledovne:

Výhody	Nevýhody
Rýchlosť procesov vo verejnej správe	Neosobnosť – absencia osobného kontaktu
Kvalitnejšie služby	Nedostatočná digitálna gramotnosť
Väčšia účasť občanov (vyjadrenie názorov)	Možnosť straty dát
Menšia spotreba papiera	Nekompatibilita s niektorými systémami
Menšie náklady na prevádzkovanie	Možnosť zachytenia dát neautorizovanými osobami
Lepšia informovanosť obyvateľstva	Náklady na vzdelávanie obyvateľstva
Nepretržitá dostupnosť	
Nové služby	
Menšia nezamestnanosť	

2. Analýza súčasného stavu

Implementácii eGovernmentu do praxe predchádza fáza dlhodobých príprav najmä z dôvodu zložitosti celého procesu, ktorý si vyžaduje nielen koncepčný, ale hlavne strategický prístup so zohľadnením všetkých aspektov, ktoré existencia eGovernmentu ovplyvní. Strategické dokumenty tak predstavujú základ správneho budovania fungujúceho a užitočného eGovernmentu. [3]

Prioritným dokumentom, ktorý definuje strategické ciele procesu zavedenia eGovernmentu v SR a stanovuje kroky vedúce k modernizácii verejnej správy a elektronizácii jej služieb, je *Stratégia informatizácie verejnej správy* schválená uznesením vlády SR č. 131/2008 dňa 27. februára 2008. Na tento zásadný dokument nadväzuje *Národná koncepcia informatizácie verejnej správy*, ktorá stanovuje architektúru integrovaných informačných systémov verejnej správy a definuje štandardy ich budovania, pričom cieľom je zabezpečiť interoperabilitu a nezávislosť na technologických platformách.

Okrem uvedených dokumentov bol v roku 2011 schválený materiál *Revízia budovania eGovernmentu*, ktorého úlohou je hodnotenie praktickej roviny implementácie projektov s dôrazom na potrebu revidovania koncepčných východísk.

Rovnako dôležitý strategický dokument v oblasti rozvoja IS predstavuje *Koncepcia rozvoja IS verejnej správy*. Tento dokument definuje najmä ciele, technické, organizačné a technologické nástroje i architektúru IS VS. [7]

V súčasnosti Slovenská republika patrí medzi krajiny EÚ s nízkym stupňom v oblasti inovatívnosti, t. j. dosahuje pomalý rast na to, aby bol dobehnutý priemer inovačnej výkonnosti krajín EÚ. Chýbajúci potenciál vedomostnej ekonomiky je tým pravým dôvodom, ktorý by zvýšil podiel inovačných aktivít v spoločnosti a pretransformoval by ich do zdrojov

trvalého rastu, pretože základným pilierom vedomostnej ekonomiky je práve informačná spoločnosť.

V úrovni informatizácie spoločnosti patrí Slovensko, napriek miernemu pokroku v posledných rokoch, k najzaostávajúcejším krajinám EÚ, tzn. že zaostáva nielen za krajinami EÚ v prvej pätnástke, ale aj za väčšinou nových členských krajín.

2.1 Príčiny zaostávania

Príčiny súčasnej nízkej úrovne eGovernmentu je možné stanoviť ako na strane ponuky, tak aj na strane dopytu po e-službách, ktoré súvisia najmä s nízkou penetráciou internetu na území Slovenska, a taktiež so zručnosťami používateľov IKT. Nedostatočná ponuka kvalitných elektronických služieb je kľúčovou príčinou nízkej penetrácie širokopásmového pripojenia a úrovne informačnej spoločnosti v SR. Na strane dopytu sa nachádza bariéra v podobe nedostatočnej cenovej a fyzickej dostupnosti pripojenia v najzaostávajúcejších regiónoch Slovenska a nízka kúpyschopnosť populácie.

Vo všeobecnosti je príčinou zaostávania SR za priemerom v EÚ fakt, že: [10]

- v predchádzajúcom období nebola informatizácia reálnou prioritou vlády,
- neexistovala základná legislatíva, ktorá by umožnila koncepčne začať budovať eGovernment (zákon o ISVS bol schválený až v roku 2006 a predstavoval len začiatok v budovaní konzistentného právneho rámca, doteraz chýba viacero zákonov a vykonávacích predpisov o zrovnoprávnení papierovej a elektronickej formy komunikácie),
- IS VS bol rozvíjaný skôr evolučne ako revolučne a tým pádom takýto prístup prináša množstvo drahých IS, ktoré navzájom nekomunikujú a množstvo nekoordinovaných služieb VS, ktoré občanov zaťažujú a sú pre nich finančne náročné. Chýba nielen komunikácia a zosúladenie medzi jednotlivými orgánmi ústrednej správy, ale aj koordinácia medzi štátnou správou a samosprávou.

Dôsledkom prístupu k doterajšej informatizácii VS je spomínaný fakt, že SR je v eGovernmente a elektronickom obchode zaraďovaná na koniec rebríčka krajín EÚ. Chýbajú základné služby eGovernmentu a chýba ponuka užitočného digitálneho obsahu.

2.2 Ústredný portál verejnej správy

Ústredný portál verejnej správy (ÚPVS) je definovaný ako: „*informačný systém verejnej správy na poskytovanie služieb a informácií verejnosti prostredníctvom spoločného prístupového miesta v sieti internet podľa zákona č.275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy.*“ [17] Portál eGovernmentu zabezpečuje centrálny a jednotný prístup k informačným zdrojom a službám verejnej správy. V súčasnosti sú mnohokrát súčasťou informačných serverov jednotlivých rezortov informácie (rady, popisy, návody), ktoré návštevník hľadá. Cieľom ÚPVS je tieto informácie a služby zintegrovat' a prístupnou a prehľadnou formou poskytovať používateľovi. Medzi najvýznamnejšie úlohy portálu patrí: „*nasmerovanie používateľa na využitie konkrétnej elektronickej služby verejnej správy využitím relevantných informačných zdrojov.*“

A však štúdia *eGovernment Benchmark 2010* potvrdila skúsenosti Slovákov, že „*napriek rastúcej dostupnosti elektronických služieb tieto nie sú naviazané na riešenie životných situácií občanov a podnikateľov a je potrebné opakovane predkladať žiadosti s rovnakými údajmi na rôznych miestach pre vybavenie jednej konkrétnej životnej situácie, napr. zakladanie spoločnosti alebo strata zamestnania.*“ [16]

Súčasná výzva je teda jasná - „*je potrebné prepojiť balíky služieb tak, aby boli relevantné pre zákazníka, a aby boli také, aké zákazník vyžaduje,*“ tvrdí Graham Colclough, viceprezident pre globálny verejný sektor konzultačnej spoločnosti Capgemini. [16]

3. Ciele a metodika

Informatizácia spoločnosti na Slovensku a meranie jej úrovne prebieha pod záštitou Ministerstva financií Slovenskej republiky. Od roku 2009 Ministerstvo financií SR pravidelne uskutočňuje Prieskum spokojnosti s eGovernmentom. Na základe publikovaných výsledkov je možné skonštatovať, že v roku 2011 neboli zaznamenané významné zmeny vo vývoji znalosti či využívania e-služieb VS v segmente občan. Približne 39% populácie využilo aspoň jednu e-službu VS. Rozvinutosť sledovaných e-služieb VS viac-menej zodpovedá predstavám populácie, aj keď oproti roku 2010 bol identifikovaný nárast nespokojnosti. Za najväčšie výhody e-služieb VS respondenti považujú úsporu času a finančných prostriedkov, jednoduchosť a pohodlie vybavovania cez internet, avšak stále pretrvávajú nedostatočná informovanosť a propagácia e-služieb. Najväčší potenciál elektronického riešenia úradných záležitostí bol zistený pri službách ako podanie dane z príjmu, vybavovanie osobných dokladov a podanie dane z nehnuteľnosti. Výhody využívania e-služieb VS ako úspora času, zjednodušenie procesov pri vybavovaní, ušetrenie cestovných nákladov, časová neobmedzenosť pri vybavovaní a iné, patria medzi najvýznamnejšie aktivátory popularizácie pre rozvoja eGovernmentu na Slovensku. Jednou z foriem podpory záujmu občanov pre využívanie e-služieb je poskytnúť im kompletné a aktuálne informácie o možnostiach eGovernmentu a to najlepšie na jednom mieste. V tejto oblasti prieskum odhalil značné rezervy, pretože len necelých 27% populácie pozná webové sídlo www.portal.gov.sk, ktoré by malo slúžiť práve na tento účel. [18]

V segmente používateľov e-služieb VS (t. j. tých, ktorí za posledných 12 mesiacov riešili elektronicky sledované úradné záležitosti) Index spokojnosti s e-službami VS v roku 2011 klesol zo 61,4 bodov (max. počet bodov = 100) na 55,6 bodov oproti predošlému sledovanému obdobiu. Dôvodom je predovšetkým dôsledok nárastu požiadaviek a očakávaní občanov, ktorí sú počítačovo zdatní, a ktorí elektronizáciu VS považujú v súčasnosti už za nevyhnutný znak modernej spoločnosti. Najviac využívané e-služby VS v tomto segmente sú: služby katastra nehnuteľností, vyhľadávanie pracovného miesta a ročné zúčtovanie zdravotného poistenia. Súčasní používatelia e-služieb VS deklarujú svoj záujem najmä o využitie možnosti hlasovania cez internet – e-voting, podanie dane z nehnuteľnosti, možnosť sledovania stavu dôchodkového účtu elektronicky. Znalosť ústredného portálu verejnej správy (www.portal.gov.sk) je v tomto segmente na úrovni 54%, môžeme hovoriť o veľkom potenciáli rozvoja znalosti tohto portálu. [18]

Využívanie internetu v biznis segmente je takmer na úrovni 100%, s čím súvisí aj predpoklad vyššieho percenta využívania sledovaných e-služieb VS (až o 42% oproti rezidenčnému segmentu). 81% firiem uviedlo, že pri riešení aspoň jednej zo sledovaných úradných záležitostí využili internet. Znalosť ÚPVS, ako najdôležitejšieho zdroja informácií o elektronických službách, nie je na uspokojivej úrovni. Len 53% firiem pozná ÚPVS a 87% z tých, čo ho poznajú ho aj využívajú. Skúsenosti firiem s využívaním e-služieb vedú k uspokojivým hodnotám indexu spokojnosti (67,7 bodov zo 100), pričom dôvodmi nespokojnosti je predovšetkým nekomplexnosť e-služby (nemožnosť vybaviť úradnú záležitosť plne elektronicky) a neinformovanosť o všetkých možnostiach elektronického riešenia služieb. [18]

V mesiacoch marec až máj 2012 bol v rámci spracovania okruhu tém bakalárskych prác riešených na Katedre spojov, zameraných na analýzu stavu implementácie a využívania služieb eGovernmentu v SR realizovaný kvantitatívny marketingový výskum. V nasledujúcej časti príspevku budú prezentované čiastkové výsledky marketingového výskumu. Ide o Prieskum realizovaný formou elektronického dotazníka s cieľom analyzovať spokojnosť s využívaním služieb eGovernmentu v segmente občan. Atribúty a metodiku uskutočneného prieskumu charakterizuje nasledujúca tabuľka:

Tabuľka 1 Základné charakteristiky prieskumu

Typ prieskumu	kvantitatívny
Vzorka	90 respondentov
Štruktúra respondentov	Pohlavie <ul style="list-style-type: none"> • Muži – 46% • Ženy – 54%
	Vek <ul style="list-style-type: none"> • 15 – 25 rokov – 77% • 26 – 35 rokov – 11% • 36 – 50 rokov – 12%
	Sociálny status <ul style="list-style-type: none"> • Študent – 66% • Zamestnaný – 29% • Materská/rodičovská dovolenka – 3% • Nezamestnaný – 2%
	Kraj <ul style="list-style-type: none"> • Žilinský – 81% • Banskobystrický – 10% • Trenčiansky – 4% • Bratislavský – 3% • Nitriansky – 1% • Košický – 1%
Metóda zberu dát	Elektronický dotazník vytvorený prostredníctvom nástroja Google Docs s umiestnením na webovom sídle
Štruktúra dotazníka	<ul style="list-style-type: none"> • 11 základných otázok formulovaných pre potreby splnenia výskumného cieľa • 4 identifikačné otázky pre potreby hlbšej analýzy a skúmania dôsledkov
Obdobie zberu dát	Marec – Máj 2012
Výskumné ciele	<ul style="list-style-type: none"> • Zistiť preferovaný spôsob komunikácie s verejnou správou • Zistiť a analyzovať úroveň povedomia o eGovernmente v segmente občan • Zistiť úroveň a účel a očakávania a využívania služieb eGovernmentu • Zistiť potreby segmentu občan vo vzťahu k využívaniu elektronického podpisu • Zistiť požiadavky a využívanosť webstranky portal.gov.sk

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa [9]

4. Výsledky a diskusia

Analýza spracovania prieskumom získaných zdrojových údajov bola rozdelená do niekoľkých častí v nadväznosti na výskumné ciele. Využívanie internetu je záležitosť, ktorá podmieňuje úspešnosť služieb ponúkaných prostredníctvom internetu. Prvá výskumná otázka bola zameraná na zisťovanie účelu využívania internetu. 64% opýtaných respondentov internet používa na vzdelávanie, 89% využíva internet ako zdroj zábavy, 47% používateľov

prostredníctvom internetu pracuje. 60% dopytovaných označilo možnosť „nakupovanie“, 27% využíva internet na úradné záležitosti.

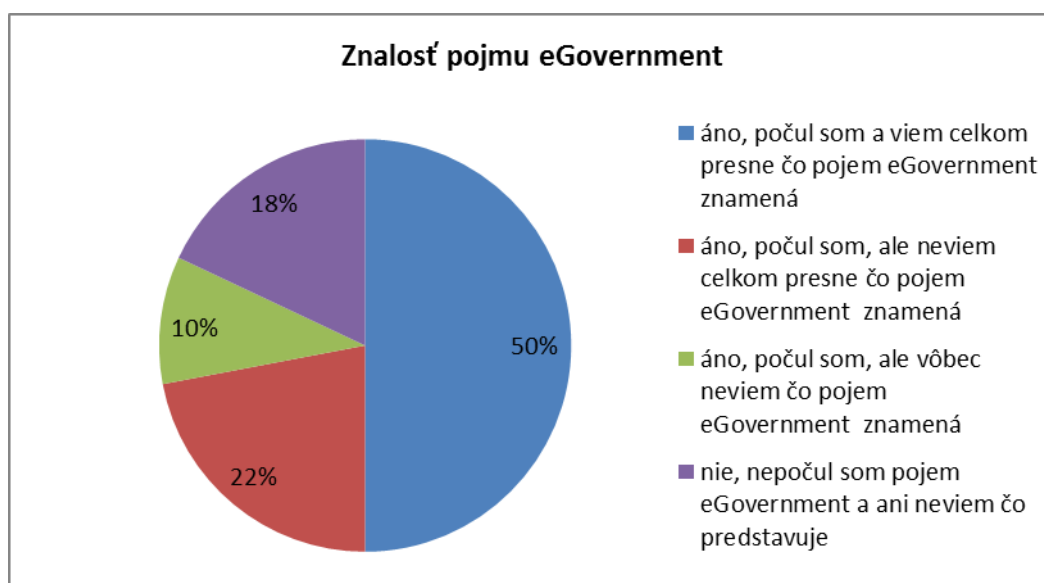
Komunikácia s verejnou správou

Pre výskum bolo určených 5 základných foriem komunikácie s verejnou správou. Osobný kontakt, telefonicky, prostredníctvom internetu, poštou, mobilným telefónom. Každý respondent mohol zvoliť len jednu možnosť, ktorú najviac uprednostňuje. Výsledky ukázali že občania stále viac uprednostňujú osobný kontakt pred elektronickým. Vybavovanie úradných podaní osobným kontaktom uprednostnilo 61% z opýtaných. Internetový kontakt s verejnou správou uprednostňuje 27%, používanie telefónu zvolilo 7% opýtaných. Spokojnosť s poštovou komunikáciou preukázalo 3% opýtaných, mobilné telefóny získali slabé 2%. Porovnaním týchto údajov s údajmi z roku 2007, ktoré boli publikované v Publikácii Občania online, kde podľa Veľšica a jeho výskumu sa komunikácia formou osobného kontaktu umiestnila rovnako na prvom mieste avšak so 68%. Druhou najvyužívanejšou formou komunikácie bolo vybavovanie úradných záležitostí telefonicky (12%), na treťom mieste bolo využívanie internetu s 11% a poštový styk spolu s mobilným telefónom získali 6% a 2%.

Z oboch konfrontovaných prieskumov je zrejmé, že percentuálny podiel osobnej návštevy úradu klesá a internetový styk si získava čoraz viac priazne. Môžeme to pripísať osvete používania elektronických zariadení a čoraz väčšej dostupnosti internetu. Je možné predpokladať, že spôsobilými na elektronickú komunikáciu s verejnou správou sa stávajú čoraz viac ľudia, ktorí prišli do styku s informačno-komunikačnými technológiami od raného veku a táto forma komunikácie je pre nich prirodzená.

Povedomie o pojme eGovernment

Napriek tomu že história elektronizácie verejnej správy na Slovensku siaha až do roku 1999, nie všetci dokážu pozitívne odpovedať na otázku „Zaregistrovali ste pojem eGovernment, a viete čo znamená?“. Zo všetkých opýtaných, 50% počulo a presne vedelo čo pojem eGovernment predstavuje. 22% pojem zaregistrovalo, avšak nie presne vedia čo znamená, 10% respondentov termín počulo, avšak nemajú vedomosť o tom, čo znamená. Ostatných 18% o eGovernmente vôbec nepočuli.



Obrázok 1 Znalosť pojmu eGovernment

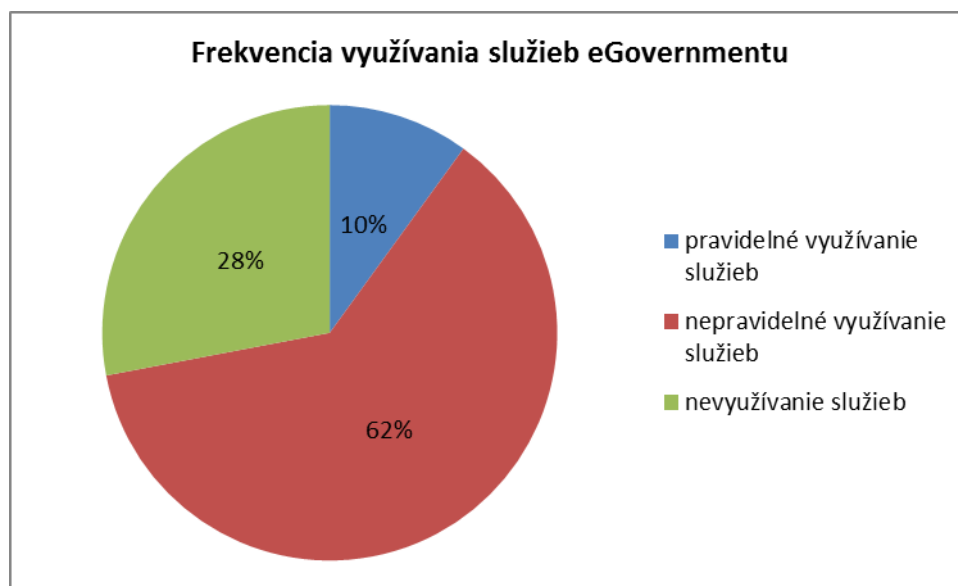
Zdroj: Vlastné spracovanie podľa [9]

Je možné konštatovať, že 82,2% respondentov prišlo do kontaktu s týmto pojmom. Z 82,2%, čo predstavuje 74 respondentov, 69% odpovedajúcich boli študenti. 27% predstavuje pracujúcich, 3% respondentov bolo v čase realizácie zberu dát na materskej/rodičovskej dovolenky. Posledné 1% patrí nezamestnaným.

Otázka : „Akým spôsobom ste sa dozvedeli o eGovernmente?“ priniesla nasledovné zistenia. Otázka bola položená len respondentom, ktorí už pojem eGovernment poznali, základný súbor pre vyhodnotenie tak predstavujú respondenti, ktorí tvoria 82,2 % z opýtaných. Z tohto súboru respondentov sa o eGovernmente dozvedelo 19% z médií, 15% od známych, 15% z internetu, 11% z odkazu na inej webstránke, 5% na úrade štátnej správy. Možnosť pridať vlastný zdroj informácie využilo 19% respondentov a tí uviedli jednoznačnú odpoveď: „škola“. Zvyšných 16% neuviedlo žiadnu z možností.

Využívanie služieb eGovernmentu

„Využívate služby eGovernmentu pri výkone svojho zamestnania, resp. pre osobnú potrebu?“ Zhodnotenie zistených údajov je nasledovné: 10% z opýtaných využíva elektronické služby verejnej správy pravidelne. 62% používa služby nepravidelne, alebo aspoň raz už služby využilo. 28% respondentov nepoužíva služby vôbec. Z toho vyplýva že 72%, opýtaných má niekoľkonásobné skúsenosti s využívaním elektronických služieb vlády resp. aspoň raz využili možnosť použiť služby eGovernmentu.



Obrázok 2 Frekvencia využívania služieb e-Governmentu

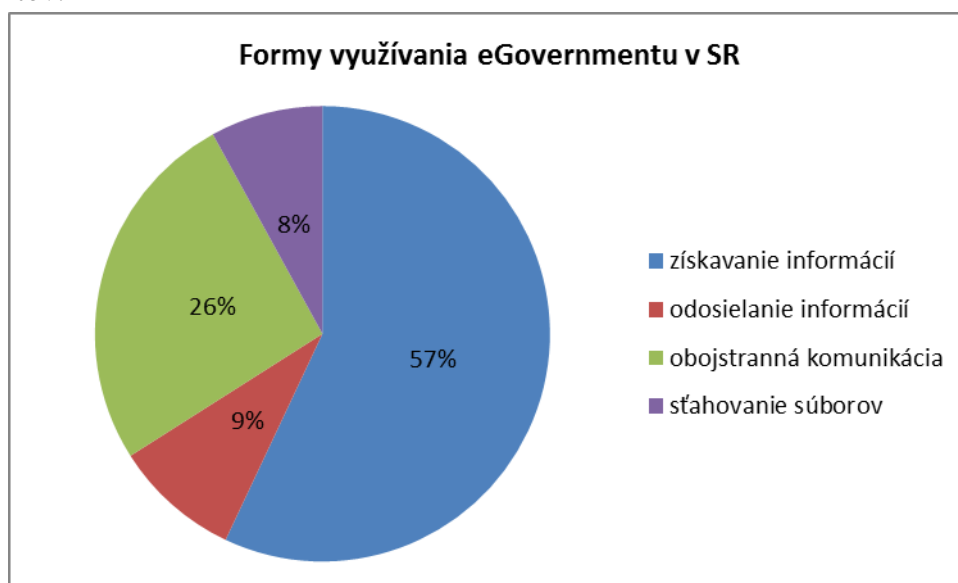
Zdroj: Vlastné spracovanie podľa [9]

Používanie špecifických služieb verejnej správy na Slovensku sme sa pokúšali zistiť otázkou „Akú službu v elektronickej forme využívate z ponuky verejnej správy?“ Poznáme 12 oficiálnych elektronických služieb verejnej správy:

• Daň z príjmov fyzickej osoby	• Príspevky sociálneho zabezpečenia
• Evidencia vozidiel	• Stavebné povolenia
• Osobné doklady	• Úradné výpisy z matriky
• Oznámenia polícii	• Verejné knižnice
• Oznámenia o presťahovaní	• Vyhľadávanie pracovného miesta
• Prihlásenie na vysoké školy	• Služby zdravotníctva

Najväčší podiel využívanosti dosiahla služba *prihlásenie na vysoké školy*. Túto možnosť označilo 38% opýtaných. Predpokladáme, že tento výsledok je prejavom dvoch pragmatických atribútov a to je skutočnosť, že cieľovým segmentom je kategória študentov vo veku 15 – 25 rokov, pre ktorých je využívanie obdobných služieb bežnou súčasťou ich každodennej komunikácie a druhým významným atribútom je skutočnosť, že celý rad vysokých škôl vyžadoval aj zaslanie elektronickej prihlášky.

Ďalšia otázka týkajúca sa služieb e-Governmentu bola: „Akú formu elektronických služieb verejnej správy využívate?“ Respondenti mali možnosť výberu štyroch foriem využívania služieb eGovernmentu. Z vyhodnotenia je zrejmé, že eGovernment využíva 57% respondentov prevažne na získavanie informácií. 26% respondentov komunikuje s verejnou správou obojstranne, posielanie informácií využíva 9% užívateľov a súbory sťahuje 8% respondentov.



Obrázok 3 Formy využívania e-Governmentu na Slovensku

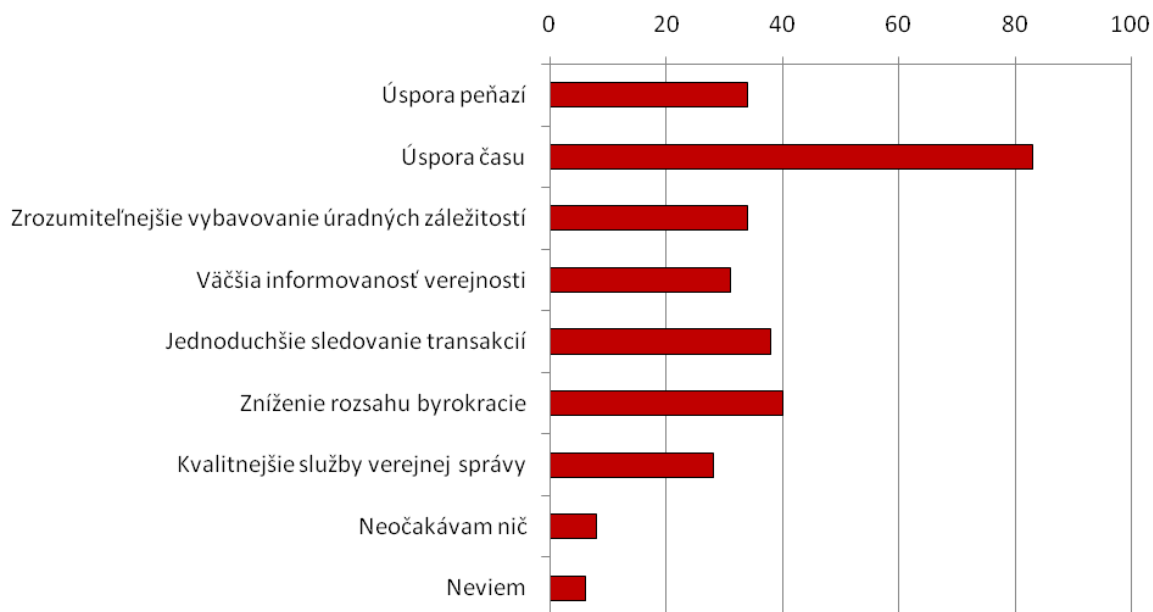
Zdroj: Vlastné spracovanie podľa [9]

Očakávania od eGovernmentu

eGovernment je služba ktorá má priniesť užívateľom v prvom rade pohodlie a jednoduchosť vybavovania záležitostí v oblasti verejnej správy. Tak či tak, názory a preferencie užívateľov nemožno odhadovať. Vo výskume bolo ponúknutých užívateľom eGovernmentu 9 rôznych atribútov – prínosov, ktoré môžu očakávať od e-služieb verejnej správy vrátane vyjadrenia neutrálneho stanoviska. Výsledky sa rôznia, avšak stále najočakávanejším prínosom elektronizácie verejnej správy je úspora času, ktorá dostala 83% odpovedajúcich. Druhý významný prínos služieb je zníženie rozsahu byrokracie so 40% . Jednoduchšie sledovanie transakcií očakáva 38% respondentov. Úspora peňazí získala 34%, rovnako ako zrozumiteľnejšie vybavovanie úradných záležitostí. 31% zo zúčastnených očakáva, že eGovernment im prinesie jednoduchšie sledovanie transakcií. 28% vidí prínos v skvalitnení služieb verejnej správy, 8% neočakáva nič, a nakoniec 6% opýtaných nevie, čo by im mohli elektronické služby verejnej správy priniesť.

Podľa publikácie Velšica: Občania online sa v obdobnom prieskume na prvom mieste objavuje očakávanie občanov vo forme úspory peňazí. Tento atribút získal 60% z celkovej dopytovanej vzorky. Na druhé miesto si ľudia zvolili zjednodušenie vybavovania úradných záležitostí s 33%, nasledované úsporou financií, ktorú si zvolilo 31%. Nižšia byrokracia získala 25% a umiestnila hneď po rýchlejšom vybavovaní úradných záležitostí s 27%. Možnosť priebežne kontrolovať stav vybavovania, dostupnosť a kvalita informácií pre začatie

komunikácie, menej administratívnych chýb úradov a úradníkov, žiadne očakávanie, a nevedomosť, získali menej ako 15%



Obrázok 4 Očakávania užívateľov e-Governmentu na Slovensku

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa [9]

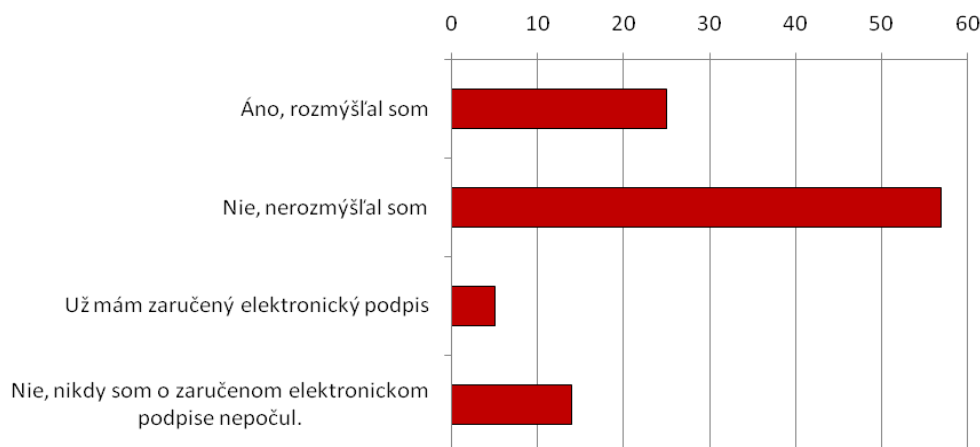
Prieskum realizovaný študentmi Katedry spojov len potvrdil, že hlavnou prioritou občanov je úspora času, zrozumiteľnejšie vybavovanie úradných záležitostí a úspora peňazí získalo takmer identické množstvo hlasov ako pri Veľšicovom výskume, z čoho môžeme usudzovať, že očakávania používateľov eGovernmentu sú aj po piatich rokoch takmer identické a nemenia sa.

Elektronický podpis

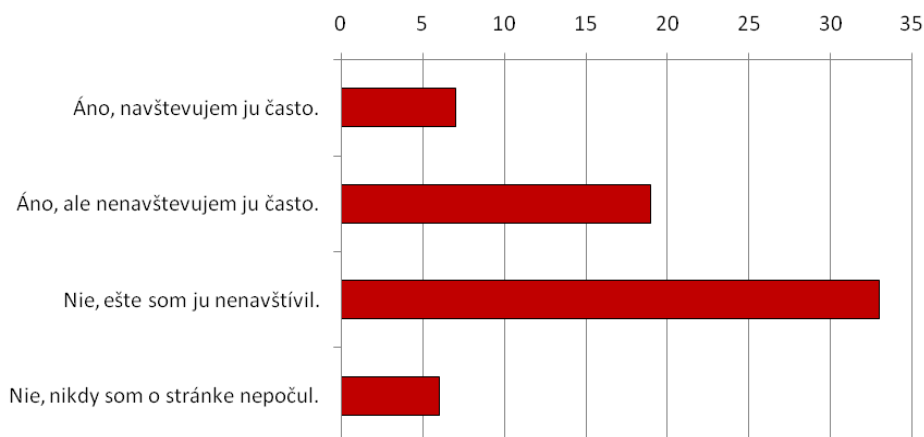
Zákon o elektronickom podpise prijatý v roku 2002 otvoril cestu tejto vymoženosti, a mnohokrát potrebnému nástroju na odosielanie a prijímanie citlivých údajov prostredníctvom siete internet. Elektronický podpis má svoje miesto určené v spektre služieb eGovernmentu, avšak už podľa skorších výskumov, ho málokto vlastní. Podľa výročnej správy Ministerstva financií SR v roku 2011, elektronický podpis vlastnilo iba 9% vzorky. Zaručený elektronický podpis vlastnilo 1% opýtaných.

Podľa nášho výskumu, z respondentov ktorí využívajú služby eGovernmentu, 5% opýtaných vlastní elektronický podpis, 25% nevlastní, ale rozmýšľalo o zadovážení elektronického podpisu, 57% nevlastní elektronický podpis, ale o zakúpení rozmýšľalo, a 14% respondentov o elektronickom podpise ani nepočulo.

Vzaté z celkového pohľadu, 95% opýtaných nevlastní elektronický podpis. V porovnaní z prieskumom Ministerstva financií, sa nejedná o podstatný rozdiel v náraste užívateľov. Avšak v záverečnej správe z roku 2009, je používanie elektronického podpisu respondentmi vnímaná ako jedna štvrtá najväčšia bariéra celkového využívania eGovernmentu. A pokiaľ ľudia budú brať elektronický podpis ako bariéru a nie výhodu, prudší nárast vo vývoji využívania samotného elektronického podpisu nemôžeme očakávať.

**Obrázok 5 Záujem o elektronický podpis na Slovensku***Zdroj: Vlastné spracovanie podľa [9]***Návšteva stránky *portal.gov.sk***

Spoločné prístupové miesto pre zabezpečenie jednotného prístupu k informačným zdrojom a službám verejnej správy v sieti internet *portal.gov.sk*: Ústredný portál verejnej správy je v prevádzke od roku 2006. Predtým funkciu tohto portálu zabezpečovala stránka *občan.sk*. Podľa výskumu z roku 2011, ústredný portál verejnej správy navštívilo 47% opýtaných, naopak väčšia časť, 53%, stránku vôbec nenavštívila. Podľa nami realizovaného výskumu, 11% respondentov odpovedalo, že stránku navštívilo a navštevuje ju často. 29% stránku navštívilo, avšak nenavštevujú ju pravidelne. 51% podľa výsledkov realizovaného výskumu však stránku nenavštívilo vôbec a 19% opýtaných o danej stránke ani len nepočulo. Z týchto údajov vyplýva, že 40% opýtaných využili návštevu stránky *portal.gov.sk* a 60% stránku ani raz nenavštívilo. Ako vidno aj v oficiálnom výskume Ministerstva financií SR, väčšina používateľov služieb e-governmentu nevyužíva portál vôbec.

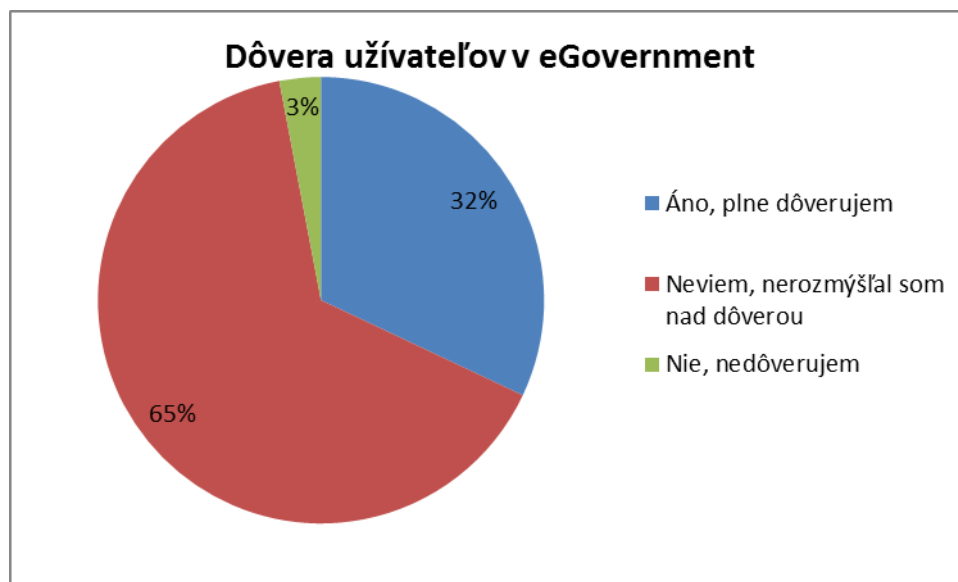
**Obrázok 6 Využívanie webového portálu *portal.gov.sk****Zdroj: Vlastné spracovanie podľa [9]*

Z prieskumov realizovaných v roku 2010 vyplýva, že 77% opýtaných odpovedalo že nepozná webové sídlo *portal.gov.sk* a len 23% v tom čase webstránku poznalo.

Dôvera v e-Government

Posledná výskumná otázka obsahovala vyjadrenie dôvery k systému eGovernment, ktorá je charakterizovaná úrovňou vnímania takých atribútov ako je bezpečnosť,

spoľahlivosť, jednoduchosť a pod. Zo vzorky respondentov, ktorí deklarovali využívanie služieb eGovernmentu vyjadrilo plnú dôveru 32% respondentov, naopak 3% vzorky vyjadrilo nedôveru v elektronické verejné služby. 65% sa nad dôverou v eGovernment nezamýšľalo. Pozitívne vnímanie dôvery v eGovernment je potenciálom pre jeho trvalé etablovanie sa a nájdenie nových pravidelných používateľov.



Obrázok 7 Dôvera v eGovernment u užívateľov

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa [9]

Zhodnotenie a záver

Celková úroveň informatizácie vo verejnej správe SR oproti krajinám EÚ stále zaostáva. Svedčí o tom predovšetkým nízka úroveň ponuky elektronických služieb. Z implementácie Cestovnej mapy zavádzania 20 elektronických služieb verejnej správy sa Slovensko nachádza v počiatočnej fáze rozvoja. SR dosahuje približne tretinovú úroveň v porovnaní s priemerom krajín EÚ. V oblasti elektronizácie služieb eGovernmentu, ako napr. eHealth, eWork, eLearning, eCulture, eTourism alebo eInclusion sa rovnako Slovensko stále nemôže vyrovnáť priemeru krajín EÚ.

Napriek mnohým negatívnym aspektom v rozvoji informatizácie verejného sektora za posledné roky, je potrebné podotknúť, že podľa výsledkov štúdie *eGovernment Benchmark 2010* pozitívny progres, kde SR v roku 2010 dosiahla pre *online dostupnosť 20 základných služieb* (v 32 sledovaných krajinách Európy) v priemere 82%, čo predstavuje nárast o 13% oproti roku 2009. Popritom *celková sofistikovanosť e-služieb* v Európe vzrástla za minulý rok o celých 7% na súčasných 90%. V oboch ukazovateľoch dominuje Rakúsko, Malta, Portugalsko a Írsko, ktoré dosiahli maximálne skóre. Slovenská republika sa oproti ostatnému meraniu zlepšila v dostupnosti *e-služieb* o 8% na úroveň 63%. Aj napriek na prvý pohľad pozitívnym výsledkom, sa SR nachádza stále hlboko pod európskym priemerom. V súčasnosti SR obsadzuje 28. miesto v oblasti dostupnosti e-služieb.

Literatúra

- [1] Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action. Capgemini. [online] 2010. [cit. 2012-09-30]. Dostupné na internete: <http://www.capgemini.com/insights-and-resources/by-publication/2010-egovernment-benchmark/>

- [2] E-Government Survey 2010. United Nations. [online] 2010, [cit. 2012-10-14]. Dostupné na internete: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan038853.pdf>
- [3] MAJERČÁKOVÁ, M. - HOLKA, R.: Nové služby portálu verejnej správ. In: Pošta, Telekomunikácie a Elektronický obchod [elektronický zdroj] : elektronický odborný časopis zameraný na problematiku poštových a telekomunikačných podnikov a oblasť elektronického obchodovania. - ISSN 1336-8281. - 2009. - Roč. 4, č. 2 (2009), s. 46-49.
Spôsob prístupu: http://ks.utc.sk/casopis/pdf/II2009/majercakova_holka.pdf
- [4] Metodický pokyn na použitie odborných výrazov pre oblasť informatizácie spoločnosti. Ministerstvo financií SR. [online] 2008, [cit. 2012-10-25]. Dostupné na internete: <http://www.informatizacia.sk/terminologia/3480s>
- [5] Národná koncepcia informatizácie verejnej správy. Úrad vlády SR. [online] 2008, [cit. 2012-09-30]. Dostupné na internete: <http://www.informatizacia.sk/narodna-koncepcia-informatizacie-verejnej-spravy/1306s>
- [6] OBI, T.: E-Governance: A Global Perspective on a New Paradigm. IOS Press, 2007. ISBN 978-15-86037-76-5
- [7] Operačný program Informatizácia spoločnosti. Úrad vlády SR. [online] 2007, [cit. 2012-10-24] Dostupné na internete: <http://www.informatizacia.sk/opis/598s>
- [8] PRABHU, C. S. R.: E-governance: Concepts And Case Studies. PHI Learning Pvt. Ltd., 2006. ISBN 978-81-20326-47-7.
- [9] PRATÁK, R.: eGovernment v Slovenskej republike a perspektívy jeho ďalšieho rozvoja. Bakalárska práca, Katedra spojov, FPEDAS, Žilinská univerzita v Žiline, 2012. (Školiteľ: L. Madleňáková)
- [10] Stratégia informatizácie verejnej správy. Úrad vlády SR. [online] 2008, [cit. 2012-09-30]. Dostupné na internete: <http://www.informatizacia.sk/strategia-informatizacie-verejnej-spravy/1305s>
- [11] ŠPAČEK, D.: eGovernment – ciele, trendy a prístupy k jeho hodnotení. Nakladatelství C. H. Beck v Praze, 2012. ISBN 978-80-7400-261-8
- [12] The e-government imperative: main findings. In: OECD Policy Brief . Organizácia pre hospodársku spoluprácu a rozvoj. [online] 2003, [cit. 2012-09-26]. Dostupné na internete: http://www.oecd.org/LongAbstract/0,3425,en_2649_33717_2502533_1_1_1_37421,0_0.html
- [13] VELŠIC M.: e-Government na Slovensku 2007. Screening elektronických služieb verejnej správy. Bratislava: Inštitút pre verejné otázky, 2007. ISBN 978-80-89345-03-8
- [14] VELŠIC M.: Občania online. Bratislava: Inštitút pre verejné otázky, 2007. ISBN 978-80-88935-99-5.
- [15] ŽABKOVÁ, D.: Komparácia eGovernmentu v Slovenskej republike a Českej republike. Bakalárska práca, Katedra spojov, FPEDAS, Žilinská univerzita v Žiline, 2012. (Školiteľ: L. Madleňáková)
- [16] <http://itapa.sk/egovernment-benchmark-2010/>
- [17] <http://portal.gov.sk/Portal/sk/Default.aspx?CatID=48>
- [18] <http://www.informatizacia.sk/prieskum-spokojnosti-2011/13085s>

Grantová podpora

VEGA 1/0421/12 Modelovanie difúzie znalostí v podnikových hodnotových reťazcoch