

Měření kvality služeb eGovernmentu

Martin Ješuta

Martin Tajtl

Program

- ▶ Metodika
- ▶ Výsledky hodnocení
- ▶ Souhrn problémů při měření e-slужeb
- ▶ Hodnocení v zahraničí
- ▶ Dá se vůbec hodnotit?

Metodika

- Historie
- Základní principy
- Obecná analýza - Metriky
- Detailní analýza - Metriky

Historie metodiky

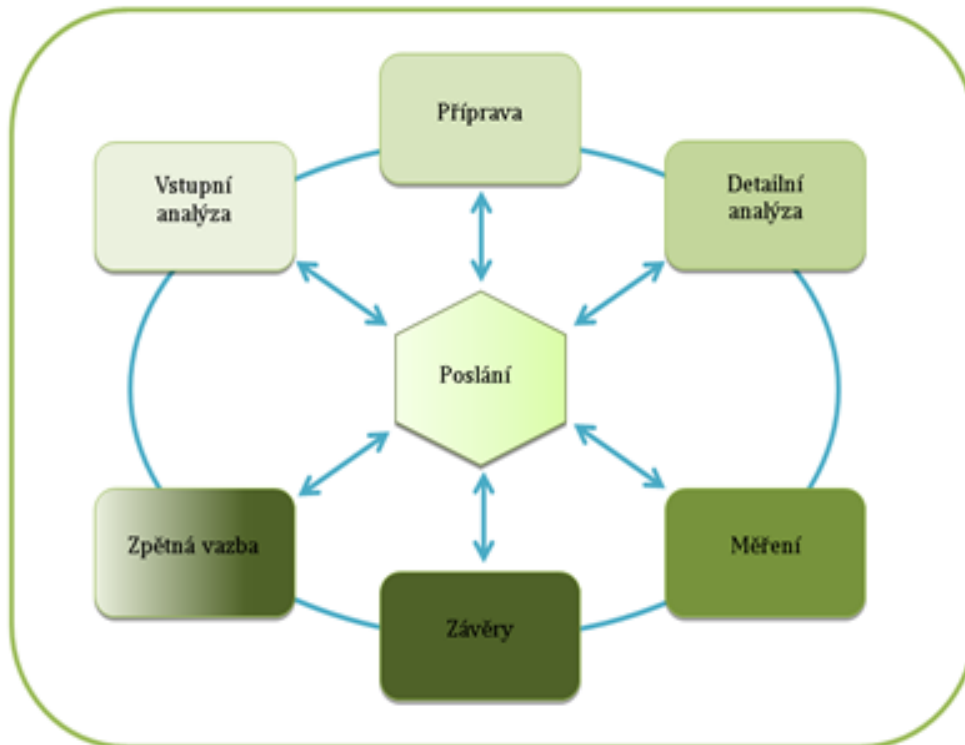
- ▶ 2011/3 - studentský projekt
- ▶ 2011/7 - představení metodiky a Restartu na konferenci ČSSI - 1.verze
- ▶ 2012/1 - prezentace výsledků měření SLDB - 2.verze
- ▶ 2012/9 - měřeny další služby - 3. verze

Základní principy

- ▶ Přívětivost
- ▶ Elektronizace
- ▶ Bezpečnost
- ▶ Úspornost

Řízení metodiky

- „Zjišťovat a popisovat skutečný stav e-služeb a hodnotit do jaké míry naplňují myšlenky Základních principů.“



Obecná analýza

- ▶ Časové nároky
- ▶ Elektronický oběh
- ▶ Dostupnost a odezva
- ▶ Spokojenost
- ▶ Předpoklady
- ▶ Náklady
- ▶ Srovnání se zahraničím
- ▶ Proaktivita

Detailní analýza

Metrika	Váha
Bezpečná komunikace	9
Celková elektronizace	17
Dostupnost tělesně postiženým	10
Forma elektronizace	17
Helpline	6
Multijazyková podpora	11
Nápověda	7
Popis služby na portálu veřejné správy	14
Podpora nepoužívanějších webových prohlížečů	9

Centrálnost

Popis: Je služba dostupná z centrálních portálů (www.portal.gov.cz, Krajský portál, portál úřadu)?

Indikátor: ano/ne

Metoda měření: Náhled na relevantní portály.

Výsledky hodnocení

- Sčítání lidu domů a bytů 2011
- Daňové služby
- Založení živnosti
- Žádost o dávky státní sociální podpory

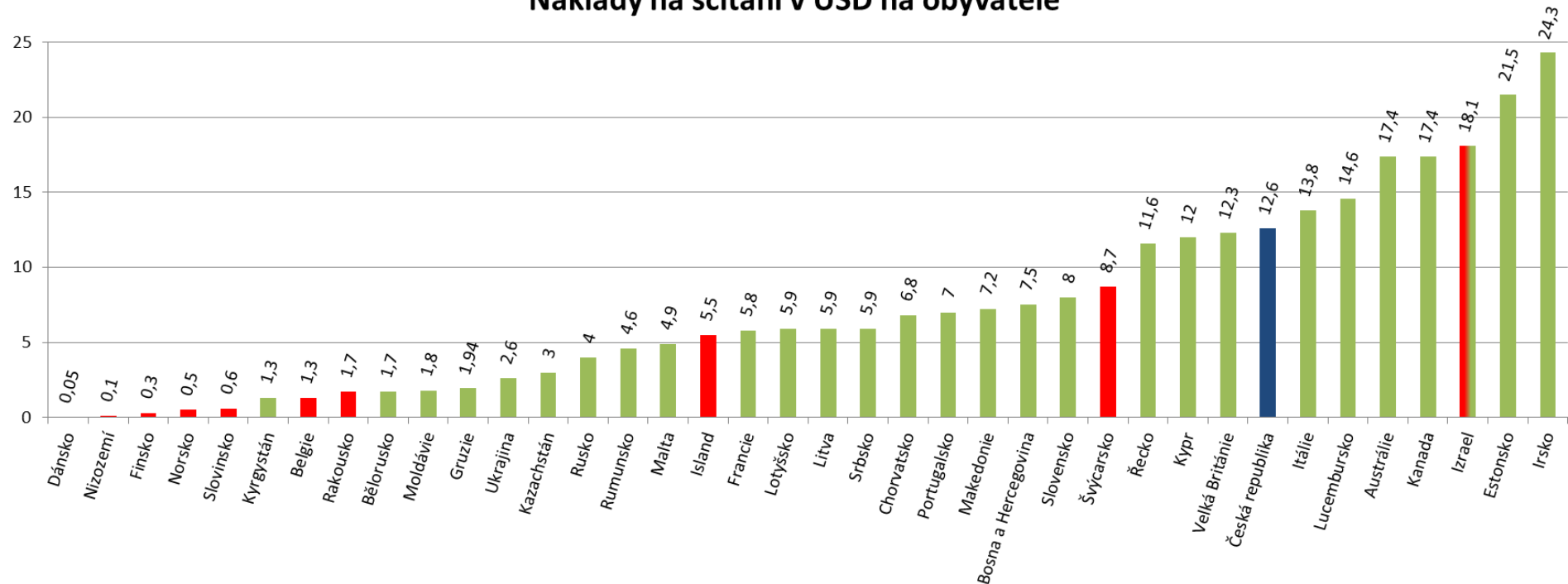
Sčítání lidu, domů a bytů - 50,6 %

Prívětivost	Elektronizace	Bezpečnost	Úspornost
51 %	59 %	84 %	20 %

Předmět placení

Cena bez DPH

Náklady na sčítání v USD na obyvatele



Právni poradenství

5 400 000

Daňové služby - darovací 72 %, z příjmu PO 75 %

	Přívětivost	Elektronizace	Bezpečnost	Úspornost
Darovací	32 %	87 %	90 %	100 %
Z příjmu PO	38 %	80 %	100 %	90 %

- ▶ Je třeba vše maximálně elektronizovat nebo stačí i jen částečně?
- ▶ Časová náročnost je daná zákonem.
- ▶ Předvyplnění je ve Skandinávii standardem.
- ▶ Co když je služba jen zlomek systému?

Založení živnosti - 63,3 %

Přívětivost	Elektronizace	Bezpečnost	Úspornost
58 %	75 %	52 %	69 %

- ▶ Dodání některých příloh vyžaduje elektronickou konverzi na CP - skutečně chyba dané služby?
- ▶ Těžký klient - máme Governance architekturu?
- ▶ Provozní náklady 89 mil. Kč - kolik je moc?
- ▶ Překlad služby - vyžaduje zákon? Vyžaduje situace?

Žádost o dávky státní sociální podpory - 71,3 %

Přívětivost	Elektronizace	Bezpečnost	Úspornost
54 %	73 %	100 %	55 %

- ▶ Dodání některých příloh vyžaduje elektronickou konverzi na CP - není chybou aplikace
- ▶ Implementace 163 mil. a roční provoz 231 mil.
- ▶ Jaký je poměr ceny a výkonu u bezpečnosti? Platí pro každou službu?

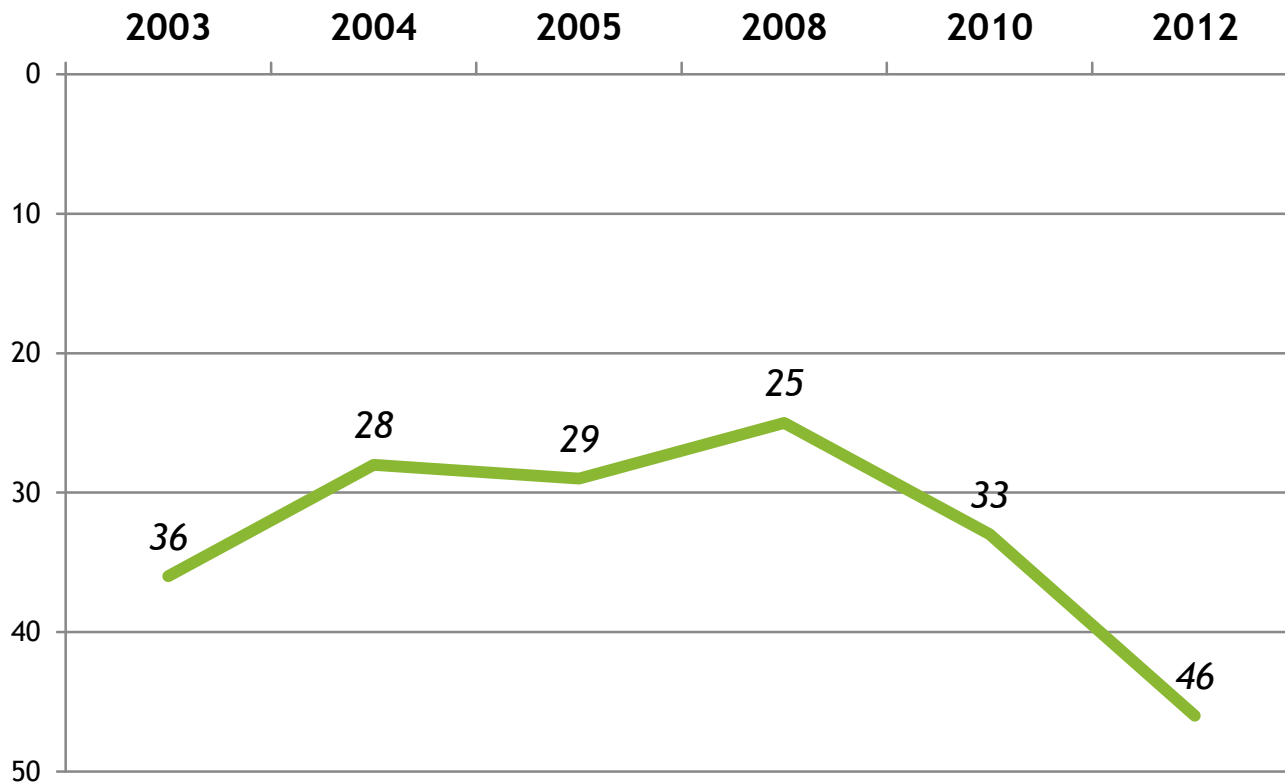
Souhrn problémů s hodnocením služeb

- ▶ Určení nákladů na službu
- ▶ Penalizace za nedokonalosti eGov
- ▶ Elektronizace za každou cenu
- ▶ Governance + Strategie
- ▶ Dopady zákonů
- ▶ Komplexní problémy
 - ▶ Zákon o veřejných zakázkách - nejsou postaveny na míru IT
 - ▶ Zákon o státní službě - kontinuita
 - ▶ Financování - vyčerpání budgetu za čas

Hodnocení v zahraničí

- Různé Awards
- WEF - výběrový dotazníkový průzkum (vnímání eGov)
- OSN - E-Government Development index
- EK - Benchmarking

OSN E-Government Survey



OSN

E-Government Survey

▶ Index lidského kapitálu

- ▶ úroveň gramotnosti dospělých
- ▶ rozdělení absolventů primárního, sekundárního a terciálního školství.

▶ Index online služeb

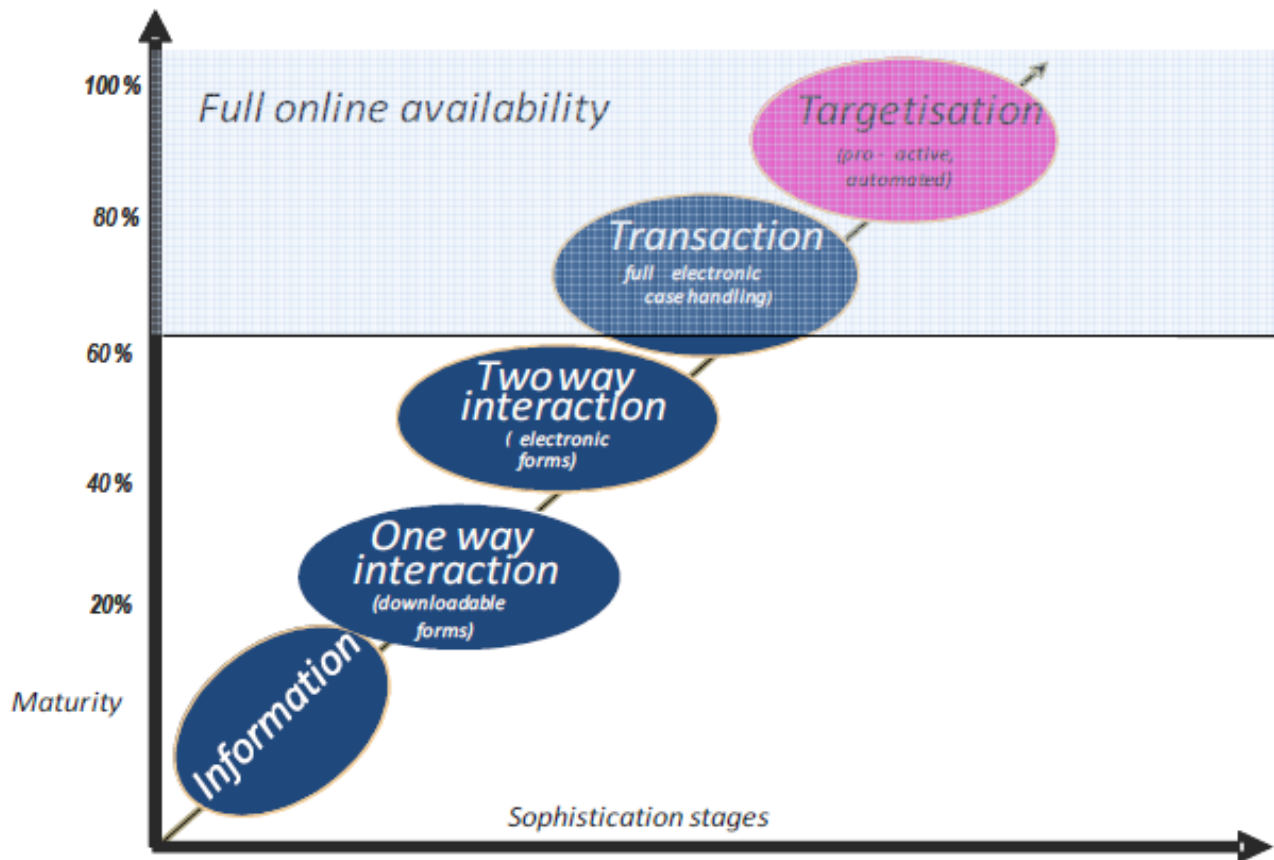
1. Emerging presence
2. Enhanced presence
3. Transactional presence
4. Connected presence

▶ Index infrastruktury

- ▶ počet pevných telefonních linek,
- ▶ počet počítačů,
- ▶ počet mobilních telefonů,
- ▶ počet televizí a
- ▶ podíl internetových uživatelů.

Evropská komise Benchmarking

The benchmark's five-stage maturity model



Dá se vůbec hodnotit?

Ano, ale

- ▶ Individuální analýza, ne univerzální metodika
- ▶ Potřeba kvalitních vstupů, ne osekanych dat
- ▶ Jde hodnotit kvalitu nikoli efektivnost (náklady vs výstupy)
- ▶ Srovnatelnost je obtížná - nereálná?
- ▶ Objektivita nebo Marketing?

Děkujeme za pozornost

Martin Ješuta jesutam@gmail.com

Martin Tajtl mtajtl@coi.cz