

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut sociologických studií

Bc. Zuzana Šidlichovská

***Výzkum informační činnosti
ústřední státní správy***

Bakalářská práce

Praha 2009

Autor práce: **Bc. Zuzana Šidlichovská**

Vedoucí práce: **Mgr. Jiří Remr**

Oponent práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

Bibliografický záznam

ŠIDLICHOVSKÁ, Zuzana. *Výzkum informační činnosti ústřední státní správy*. Praha : Univerzita Karlova v Praze, Fakulta sociálních věd, Institut sociologických studií, 2009. 41 s., xx s. příl. ; CD-ROM. Vedoucí bakalářské práce Mgr. Jiří Remr.

Anotace

Bakalářská práce je zpracována ve formě výzkumné zprávy, která shrnuje výsledky z vlastního výzkumného šetření, zaměřeného na problematiku informační činnosti ústřední státní správy v prostředí informační společnosti. V první části výzkumného šetření je metodou Mystery Mailing prakticky prověřeno, jak instituce dodržují legislativně vymezené povinnosti vztahující se k informační činnosti. Ve druhé části je pomocí obsahové analýzy oficiálních webových stránek zmapován aktuální stav elektronizace orgánů ústřední státní správy. V poslední části výzkumu je prozkoumána interní organizace informační činnosti v jednotlivých institucích prostřednictvím polostrukturovaných osobních interview s kompetentními zástupci institucí. Na základě zpracovaných dat prezentuje práce srovnání mezi jednotlivými orgány ústřední státní správy řízených členem vlády z hlediska vybraných charakteristik, vystihujících pokročilost informační činnosti v daných institucích. Bakalářská práce dokládá zjištění, že je informační činnost jednotlivých institucí ústřední státní správy řízených členem vlády aktuálně realizována na srovnatelné úrovni, která ale stále poskytuje prostor pro další optimalizaci.

Annotation

Bachelors work is elaborated in form of research study putting together results of own research focused on the problem of information activities of central state administrative offices within our information society. In the first part There is used the research method of Mystery mailing to learn how central state administrative offices cope with different laws concerning information activities. In the second part There is used the research method of content analysis of official web pages to learn the situation of electronization of central state administrative offices. The last part is focused on internal organization of information activities by means of structural interviews with

competent employees of the offices. This bachelors work presents results of comparison of the central state administrative offices on the basis of selected criteria of quality of the information activities. Although it is possible to say that actual situation of information activities in the offices is now quite similar, there might be some space for another optimalization.

Klíčová slova

informační společnost, postindustriální společnost, ústřední státní správa, informační činnost, elektronická veřejná a státní správa, eGovernment, ministerstva, svobodný přístup k informacím, zákon č. 106/1999 Sb., informační strategie, eGON, mystery shopping

Keywords

information society, postindustrial society, central state administration, information activities, electronic public and state government, eGovernment, ministry, freedom of information act, act number 106/1999 Sb., information strategy, eGON, mystery shopping

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje.
2. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna veřejnosti pro účely výzkumu a studia.

V Praze, 26. července 2009

.....
podpis studenta/studentky

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala všem ochotným zástupcům institucí ústřední státní správy, kteří mi věnovali svůj čas a zprostředkovali cenné informace o organizaci informační činnosti rezortů. Dále děkuji konzultantovi mé bakalářské práce, Mgr. Jiřímu Remrovi, za trpělivost, přínosné postřehy a odborné vedení práce.

Projekt bakalářské práce

Zuzana Šidlichovská
2. ročník SOSP, FSV UK

Téma: *Výzkum informační činnosti ústřední státní správy*

Kontext tématu:

Bakalářská práce bude založena na vlastním výzkumném šetření, které se zaměří na problematiku informační činnosti institucí nejvyšší úrovně státní správy. Informační činností ve státní správě je míněna jednosměrná aktivita iniciovaná institucemi státní správy, která zahrnuje poskytování a zveřejňování informací občanům, a má dvě základní roviny. První rovinu představují informační činnosti povinně stanovené legislativou, a druhou rovinu pak tvoří nepovinné informační činnosti, které jsou pro instituci prostředkem externí prezentace, jelikož jsou základní součástí komplexní komunikace organizace.

K informační činnosti státní správy se v současné době váže problematika její elektronizace a rozvoj E-governmentu. To postavilo státní správu před nová témata, zejména pak řešení problematiky svobodného přístupu k informacím, otázky ochrany osobních údajů, kontrolu bezpečnosti elektronických služeb a další. Jednotlivé orgány státní správy se s novými požadavky vypořádávají různým způsobem a s různým výsledkem. Zmapování současné praxe informační činnosti státní správy je proto opodstatněné. Zaměření výzkumu na nejvyšší orgány státní správy je zvoleno s ohledem ke skutečnosti, že tyto subjekty představují referenční skupinu nejen pro ostatní instituce státní správy, ale i orgány veřejného sektoru.

Výzkumný problém a cíle práce:

Základním výzkumným problémem mé bakalářské práce je, zda je informační činnost jednotlivých institucí ústřední státní správy řízených členem vlády realizována na srovnatelné úrovni. Hlavním cílem bakalářské práce je provést komparaci mezi jednotlivými institucemi ústřední státní správy řízené členem vlády z hlediska vybraných charakteristik, vystihujících pokročilost informační činnosti v daných organizacích. K dosažení cílů práce využiji zejména data získaná z výzkumného šetření.

Prvotním cílem výzkumného šetření je prakticky prověřit, zda instituce důsledně dodržují legislativně vymezené povinnosti vztahující se k informační činnosti. Dalším cílem výzkumu je pomocí obsahové analýzy oficiálních webových stránek zmapovat aktuální stav elektronizace orgánů ústřední státní správy. Posledním dílčím cílem výzkumu je prozkoumat interní organizaci informační činnosti v jednotlivých institucích.

Metodika výzkumu:

Při vypracování teoretické části práce, zaměřené na obecné vymezení zkoumané problematiky a její charakteristiku, budu vycházet především z odborné literatury, oficiálních webových stránek a dokumentů vydaných státními orgány. Informace k realizaci výzkumného šetření a přípravě výzkumného nástroje budu čerpat z odborné literatury zaměřené na metodiku a techniky sociologického výzkumu. Zdrojem informací pro vyhodnocení informační činnosti a srovnání jednotlivých institucí pro mne budou výsledky z provedeného výzkumu, který se bude skládat ze tří fází:

- 1) Obsahová analýza oficiálních webových stránek
- 2) Mystery shopping (Mystery Mailing)
- 3) Polostrukturovaná osobní interview s kompetentními zástupci jednotlivých subjektů

Předpokládané informační zdroje:

Tištěné dokumenty:

- BABBIE, Earl R. *The practice of social research*. 11. vyd. Belmont, CA : Thomson Wadsworth, 2007. xxiv, 511, [66] s. International student edition. ISBN 978-0-495-18738-7.
- CRESWELL, John W. ; PLANO Clark, Vicki L. *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, Calif. : SAGE Publications, c2007. xviii, 275 s. ISBN 978-1-4129-2791-8.
- DENZIN, Norman K. ; LINCOLN, Yvonna. *Strategies of qualitative inquiry*. 2. vyd. Thousand Oaks : Sage, 2003. xi, 460 s. ISBN 0-7619-2691-7.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost : příručka pro uživatele*. 3. vyd., 5. dotisk. Praha : Karolinum : Univerzita Karlova, 2008. 372 s. ISBN 978-80-246-0139-7.
- FODDY, William H. *Constructing questions for interviews and questionnaires : theory and practice in social research*. Repr. Cambridge : Cambridge University Press, 1995. xii, 228 s. ISBN 0-521-46733-0.
- FOWLER, Floyd J. ; MANGIONE, Thomas W. *Standardized survey interviewing : minimizing interviewer-related error*. Newbury Park : Sage, 1990. 151 s. Applied Social Research Methods Series, vol. 18. ISBN 0-8039-3093-3.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum : základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2005. 407 s. ISBN 80-7367-040-2.
- HENDL, Jan. *Přehled statistických metod zpracování dat : analýza a metaanalýza*. Vyd. 2., opr. Praha : Portál, 2006. 583 s. ISBN 80-7367-123-9.

- JABŁOŃSKI, Andrzej. *Politický marketing : úvod do teorie a praxe*. 1. vyd. Brno : Barrister & Principal, 2006. 203 s. Studium. ISBN 80-7364-011-2.
- JEŘÁBEK, Hynek. *Paul Lazarsfeld a počátky komunikačního výzkumu*. 1. vyd. Praha : Karolinum, 1997. 183 s., [16] s. dokumentů a portrétů. ISBN 80-7184-342-3.
- KLÍMA, Karel. *Státověda*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. 415 s. Právnické učebnice. ISBN 80-86898-98-9.
- KLÍMA, Karel. *Teorie veřejné moci (vládnutí)*. 2. přepr. a rozš. vyd. Praha : ASPI, 2006. 424 s. ISBN 80-7357-179-X.
- MASON, Jennifer. *Qualitative researching*. 2. vyd. London : Sage, 2003. viii, 223 s. ISBN 0-7619-7428-8.
- MILLER, Delbert C. *Handbook of research design and social measurement*. 6. vyd. London : Sage, 2002. 785 s. ISBN 0-7619-2046-3.
- NEUBAUER, Zdeněk. *Státověda a teorie politiky*. 3. vyd. Praha : SLON, 2006. 359 s. Studijní texty, sv. 36. ISBN 80-86429-51-2.
- PUNCH, Keith. *Developing effective research proposals*. 2. vyd. London : SAGE, c2006. ix, 164 s. ISBN 1-4129-2126-0.
- SEALE, C. Kvalita v kvalitativním výzkumu. *Biograf : časopis pro biografickou a reflexivní sociologii*. 2002, č. 27, s. 3-16. ISSN 1211-5770.
- SCHULZ, Winfried. *Analýza obsahu mediálních sdělení*. Uspoř. REIFOVÁ, Irena. 2. přeprac. vyd. Praha : Karolinum, 2005. 149 s. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze, 2. ISBN 80-246-0827-8.
- STRAUSS, Anselm L. ; CORBIN, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu : postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Brno : Sdružení Podané ruce ; Boskovice : Albert, 1999. 196 s. SCAN, 2. ISBN 80-85834-60-X.
- TYL, T. Některé právní aspekty kvalitativního výzkumu. *Biograf : časopis pro biografickou a reflexivní sociologii*. 2004, č. 35, s. 147-155. ISSN 1211-5770.
- VESELÝ, Arnošt ; NEKOLA, Martin. *Analýza a tvorba veřejných politik*. 1. vyd. Praha : Slon, 2008. 407 s. ISBN 978-80-86429-75-5.

Elektronicky dostupné dokumenty:

- Česko. Úřad vlády. Lisabonská strategie. In *Vláda České republiky* [online]. Praha : Úřad vlády ČR, c2007 [cit. 2008-11-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.vlada.cz/cs/eu/oeu/lisabon.html>>.
- Česko. Zákon č. 101 ze dne 25. dubna 2000 o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. In *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2000 [cit. 2008-11-17], částka 32, s. 1521-1532. Dostupné také z WWW: <<http://www.mvcr.cz/sbirka/2000/sb032-00.pdf>>.
- Česko. Zákon č. 106 ze dne 11. května 1999 o svobodném přístupu k informacím. In *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 1999 [cit. 2008-11-17], částka 39, s. 2578-2582. Dostupné také z WWW: <<http://www.mvcr.cz/sbirka/1999/sb039-99.pdf>>.

- Česko. Zákon č. 127 ze dne 22. února 2005 o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronické komunikaci). In *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2005 [cit. 2008-11-17], částka 43, s. 1330-1404. Dostupné také z WWW: <<http://www.mvcr.cz/sbirka/2005/sb043-05.pdf>>.
- Česko. Zákon č. 365 ze dne 14. září 2000 o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů. In *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2000 [cit. 2008-11-17], částka 99, s. 4666-4671. Dostupné také z WWW: <<http://www.mvcr.cz/sbirka/2000/sb099-00.pdf>>.
- European Business Enterprise. *Statnisprava.cz* [online]. Říčany : European Business Enterprise, a.s., c2000-2008 [cit. 2008-11-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.statnisprava.cz/>>.
- *EGOVERNMENT : elektronizace státní správy* [online]. 2007, č. 2 Brno : info*com, 2007, č. 2-[cit. 2008-11-17]. 6x ročně. Dostupné z WWW: <<http://www.egovernment.cz>>.
- *ISVS.CZ : informační systémy veřejné správy* [online]. ADVICE.CZ, c2001-2007 [cit. 2008-10-28]. Dostupné z WWW: <<http://www.isvs.cz>>. ISSN 1802-6575.
- VLASÁK, Rudolf. Informační politika. In *Elektronické studijní texty* [online]. Praha : ÚISK FF UK, 2008 [cit. 2008-11-17]. 38 s. Dostupné z WWW: <<http://texty.jinonice.cuni.cz/>>.

17. listopadu 2008

Konzultant: Jiří Remr

Obsah

OBSAH	3
PŘEDMLUVA	4
1. INFORMAČNÍ ČINNOST V INFORMAČNÍ SPOLEČNOSTI	5
1.1. Charakteristika informační společnosti	5
1.2. Reakce veřejného sektoru na informační společnost.....	7
2. CÍLE VÝZKUMU	10
3. ZÁKLADNÍ INFORMACE O VÝZKUMU	10
3.1. Cílová skupina.....	11
3.2. Organizace výzkumu	12
3.2.1. Mystery Shopping (Mystery Mailing).....	12
3.2.2. Obsahová analýza oficiálních webových stránek.....	13
3.2.3. Polostrukturovaná osobní interview s kompetentními zástupci jednotlivých subjektů.....	15
4. VÝSLEDKY VÝZKUMU	16
4.1. Přehled klíčových zjištění.....	16
4.2. Výsledky z jednotlivých fází výzkumného šetření	20
4.2.1. Poskytování vyžádaných informací	21
4.2.2. Využívání webových stránek	24
4.2.3. Management informační činnosti.....	30
5. DISKUZE VÝSLEDKŮ	33
6. ZÁVĚR	35
POUŽITÉ ZDROJE	37
SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	41
SEZNAM PŘÍLOH	I
PŘÍLOHY	II

Předmluva

Téma bakalářské práce „*Výzkum informační činnosti ústřední státní správy*“ je iniciováno mým zájmem o komunikaci veřejné a státní správy s veřejností a médií a rychle postupující rozvoj eGovernmentu v prostředí informační společnosti. Pro zpracování problematiky jsem zvolila formu třífázového sociologického výzkumu s ohledem na možnosti získat praktické zkušenosti z empirického výzkumu pod odborným vedením a využít ke sběru dat speciální výzkumné techniky. Výběr samotného tématu byl ovlivněn zejména mou účastí na výběrovém semináři v rámci výuky ÚISK FF UK – Veřejná politika. V rámci tohoto semináře jsme ve skupinách prováděli teoretický i praktický informační audit zaměřený na informační a komunikační systémy a strategie jednotlivých orgánů státní správy. Na základě získaných podkladů a opakovaného auditu jsem posléze v roce 2008 vypracovala a obhájila bakalářskou práci s názvem: „*Informačně-komunikační strategie Ministerstva obrany České republiky*“. Problematikou externí komunikace vybraného subjektu ústřední státní správy v komparaci s obdobnou institucí v zahraničí se budu zabývat též v diplomové práci na ÚISK FF UK.

Po obhájení bakalářské práce obdrží všechny instituce ústřední státní správy řízené členem vlády její elektronickou verzi prostřednictvím kompetentních zástupců, kteří se mnou spolupracovali při sběru dat.

Veškeré využití informační zdroje jsou obsažené v soupisu Použité zdroje vytvořeného dle pravidel převzatých z norem ISO 690 a ISO 690-2. V rámci volně dostupných zdrojů z prostředí WWW byly použity pouze informace z oficiálních stránek daných institucí. V textové části práce jsem citovala podle prvního údaje záznamu a data vydání, tzv. „Harvardským systémem“.

1. Informační činnost v informační společnosti

Postupný společenský vývoj přivedl českou společnost na přelomu tisíciletí do éry informační společnosti, ve které zásadně vzrůstá důležitost procesů spojených se zpracováním a distribucí informací. Spolu s mnoha dalšími procesy se tedy mění také dosavadní role informační činnosti. Pro termín informační společnost používají autoři v odborné literatuře též další označení - postindustriální společnost, společnost znalostí, společnost vědění, společnost služeb či vzdělanostní společnost. Všechny tyto termíny mohou být považovány za téměř ekvivalentní, jelikož podstatné charakteristiky těchto konceptů, založené na nebyvalém významu práce s informacemi nebo znalostmi, jsou totožné.

1.1. Charakteristika informační společnosti

Specifika informační společnosti definoval ve svém díle „*Nástup postindustriální společnosti*“ americký sociolog Daniel Bell již na počátku 70. let 20. století: Postindustriální společnost přichází s novou dimenzí, konkrétně s ovládnutím dat a informací jakožto nezbytnou součástí komplexní společnosti [BELL, 1999, s. 197]. Dalším futurologem zabývajícím se vývojem společnosti, který popsal a datoval příchod informační společnosti ve svém známém díle „*Třetí vlna*“ vydaném v roce 1980, je Alvin Toffler. Jeho teorie společenské změny je založena na výkladu technologického pokroku lidstva, jež probíhá ve stále se zkracujících vlnách – nejprve zemědělské, posléze průmyslové a aktuálně informační. V díle „*Nová civilizace*“, vytvořeném ve spolupráci s manželkou Heidi, datují a lokalizují počátek informační společnosti do poloviny padesátých let do Spojených států amerických, kdy počet bílých límečků a zaměstnanců služeb poprvé v dějinách převýšil počet dělnických modrých límečků [TOFFLER, 2001, s. 19]. Postupem času se stala teorie informační společnosti jedním z obecně uznávaných konceptů vývoje společnosti. V polovině devadesátých let dokonce předkládá další, v mnohém nyní již naplněnou, alternativní koncepci vývoje společnosti Nicholas Negroponte v díle „*Digitální svět*“, ve kterém uvádí o změně společenského vývoje následující: O přechodu z průmyslové éry do postindustriální neboli informační se hovoří tak často a obšírně, až člověk snadno přehlédne, že již vstupujeme do postinformačního věku [NEGROPONTE, 2001, s. 133]. Postinformační věk nebude díky moderním digitálním technologiím omezen časem a prostorem,

typickými rysy digitální společnosti se stanou vysoká míra personalizace informací a asynchronní komunikace. Digitálnímu světu budou dominovat informace na žádost. Budeme explicitně nebo implicitně požadovat, co chceme a kdy to chceme [NEGROPONTE, 2001, s. 138].

Co je pro informační společnost charakteristické? Podstatou informační společnosti, shodnou ve všech teoretických pohledech, je význam přičítaný používání informací nebo znalostí ve společnosti. Život založený na výrobě hmotných statků, jehož základem jsou stroje a továrny, je nahrazován způsobem života, ve kterém se hlavním základem výrobního procesu stává informace [GIDDENS, 2001, s. 493]. V informační společnosti se devizou vyspělých světových ekonomik stávají převážně špičkové výrobní technologie a kvalifikovaná pracovní síla, které společně umožňují produkovat výrobky a služby vysoké kvality, tj. být úspěšný v globální konkurenci [URBAN, 2006 s. 345]. Společnost vystavená na informacích plodí dvě hodnoty, jichž si lidé v moderních demokratických zemích cení nejvíce: svobodu a rovnost [FUKUYAMA, 2006, s. 15].

Mezi vybraná pozitiva a výhody, které informační společnost v porovnání se společností industriálního typu přináší, patří například: vznik nových možností pro rozvoj ekonomiky (elektronické obchodování, využití vysoce kvalifikované pracovní síly, posílení sektoru služeb a další), zvýšení dostupnosti a zjednodušení přenosu informací, prudký rozvoj informačních a komunikačních technologií, globalizace služeb, zrychlení komunikace, vznik nových forem komunikace, přístup na pracovní trh prostřednictvím internetu, nové možnosti vzdělávání (e-learning) a mnohé další.

Každý vývoj je spojen se změnami, které s sebou nepřináší pouze klady a pokrok, ale také určitá rizika, negativa a nové nároky a požadavky. Velmi obecně je definuje Roger Pierce: V informační společnosti neexistuje žádná jistota: žádná znalost není lokální, náhodná a neúplná [PIERCE, 2008, s. 29]. S neustále přibývajícím množstvím informací jsou jedinci vystaveni tzv. informační explozi, která se projevuje tak, že je člověk zahlcen konkrétními informacemi přibývajícím geometrickou řadou. Problémem je, zda se jedinec dokáže v jejich množství samostatně orientovat, efektivně je zpracovávat, hodnotit je a využívat [URBAN, s. 346]. Neschopnost vyrovnat se s dopady informační exploze a rychlým vývojem komunikačních a informačních technologií může vést v určitých oblastech až k sociální exkluzi jedince, či celé sociální

skupiny. Nejedná se však pouze o sociální exkluzi v původním významu používanou od 70. let 20. století, ale spíše o sociální exkluzi v pojetí Anthony Giddense, který ve svém díle „*Třetí cesta : obnova sociální demokracie*“ tvrdí, že se současný koncept sociální exkluze vztahuje k mechanismům, které mají za následek oddělování určitých skupin od hlavního proudu společnosti [GIDDENS, 2001 b, s. 91].

Další negativní důsledky informační éry ve společenském životě a morálce spatřuje a popisuje ve svém díle „*Velký rozvrat*“ také Francis Fukuyama: Změna povahy práce – rostoucí podíl duševní práce na úkor práce tělesné – doslova nahnala do zaměstnání miliony žen a podkopala tradiční chápání mužské a ženské role, na nichž byla založena rodina. Pokrok lékařských technologií, například vývoj antikoncepční pilulky, a prodlužování lidského života snížily úlohu reprodukce a rodiny v lidském životě. A kultura silného individualismu, který na trhu a v laboratořích plodí inovace a růst se přelila do říše sociálních norem, kde nahlodala v podstatě všechny formy autority a oslabila pojítka, jež drží pohromadě rodiny, občanská společenství a národy [FUKUYAMA, 2006, s. 17].

1.2. Reakce veřejného sektoru na informační společnost

Téma rozvoje informační společnosti v oblasti veřejné a státní správy se stalo aktuální na mezinárodní úrovni již koncem dvacátého století. V roce 1995 se budování tzv. „Globální informační společnosti“ stalo po setkání zemí G7 mezinárodním úkolem prvořadé důležitosti [parafráze na ZLATUŠKA, Jiří, 1998]. Od té doby bylo v této oblasti vyvinuto značné úsilí a dosaženo mnoha cílů. V současné době funguje například samostatný tematický portál: „Europe’s Information Society“, jež se zaměřuje na cíle Evropské komise v prostředí informační společnosti. Těmito cíli jsou zvyšování kvality lidského života, stimulace růstu, konkurenceschopnosti a zaměstnanosti napříč Evropou [European Commission]. Aktuálně platnou iniciativou také úzce spjatou s veřejnou a státní správou je strategický program Evropské unie „i2010 – Evropská informační společnost pro růst a zaměstnanost“. Souběžně se neustále zvyšuje počet aktivit realizovaných nejen na úrovni mezinárodní, národní, ale také regionální. Pořádají se například různé konference a setkání, realizují se strategické programy, instituce inovují a elektronizují poskytované služby a vyvíjí se mnohé další aktivity, jimiž reaguje veřejný sektor na výzvy informační společnosti.

Velmi výraznou reakcí veřejné a státní správy na požadavky informační společnosti se stalo budování tzv. eGovernmentu. V pojetí informační politiky znamená eGovernment způsob vedení veřejné správy tak, že počítačové a telekomunikační prostředky tvoří hlavní technologii práce orgánů státní správy a místní samosprávy jak na úrovni vnitřní správní administrativy, tak ve styku mezi veřejnou správou a občanem [VLASÁK, 2008, s. 2]. V praktické rovině je trend eGovernmentu pojímán Bohumírem Štědroňem jako série procesů, umožňujících výkon veřejné správy a uplatňování občanských práv a povinností fyzických a právnických osob, realizovaných elektronickými prostředky. Cílem eGovernmentu je rychlejší, spolehlivější a levnější poskytování služeb veřejné správy nejširší veřejnosti a zajištění větší otevřenosti veřejné správy ve vztahu ke svým uživatelům (občanům) [ŠTĚDRONĚ, 2007, s. 12].

V oblasti rozvoje eGovernmentu probíhá na všech správních a územních úrovních již několik let mnoho aktivit. Jako příklad může posloužit projekt Ministerstva vnitra České republiky zvaný *eGON - veřejná správa jako živý organismus*, který má sloužit jako symbol eGovernmentu, tj. moderního, přátelského a efektivního úřadu. Projekt je budován od roku 2007 a aktuálně je založen na těchto čtyřech pilířích: CzechPOINT (univerzální kontaktní místo), KIVS (komunikační infrastruktura veřejné správy), eGovernment Act (zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů) a základních registrech veřejné správy [Česko. Ministerstvo vnitra, c2008 b].

Pokročilost rozvoje eGovernmentových projektů, před pár lety ještě nemyslitelných, dokládá také příspěvek, který zazněl na čtvrtém ročníku konference ePraha 2009, která se opakovaně zaměřuje na využívání moderních informačních technologií ve veřejné správě a samosprávě. Jedná se zejména o příspěvek Markéty Reedové „*eGovernment jako cesta k transparentní veřejné správě*“, který se zabývá využitím projektů eGovernmentu v boji proti korupci a při budování transparentní a efektivní veřejné správy. Představuje principy, na nichž by měla být vystavěna veřejná správa, naznačuje, jakým způsobem může eGovernment pomoci naplňovat tyto principy a vymezuje roli eGovernmentu ve veřejné správě [REEDOVÁ, 2009]. Jednotlivé instituce veřejné a státní správy postupně využívají možností, které nabízí neustále se zdokonalující a rozšiřující prostředí internetu a budují stále kvalitnější webové stránky a aplikace, prostřednictvím kterých informují občany, prezentují instituci a poskytují zájemcům stále se rozšiřující spektrum online služeb.

V odborné literatuře autoři upozorňují též na výzvy a nové oblasti, před něž byly veřejná a státní správa v prostředí informační společnosti postaveny. Daniel Bell ve svém díle *„Kulturní rozpory kapitalismu“* uvádí čtyři obecné problémy, kterým postindustriální společnost čelí. Jedním z nich je participační revoluce, která se projevuje tak, že je ve všech částech společnosti patrný odpor proti byrokracii a touha po participaci, tedy motiv obsažený v hesle „lidé by měli mít možnost podílet se na rozhodování, které ovlivňuje jejich život“ [BELL, 1999, s. 201]. Americký filozof Francis Fukuyama popisuje vývoj svobody, rovnosti a participace v informační společnosti takto: Politická a firemní hierarchie všeho druhu se ocitá pod tlakem a začíná se rozpadat. Velkou, nepružnou úřední mašinerii, jež se svého času snažila ovládat vše ve své působnosti pomocí přísných pravidel, předpisů a donucovacích prostředků, podemlel posun k hospodářskému systému založenému na znalostech, který „zplnomocňuje“ občany tím, že jim poskytuje přístup k informacím [FUKUYAMA, 2006, s. 15]. Tímto problémem v praktické rovině se na počátku 21. století zabývá též Winifred Schulz ve svém díle *„Analýza mediálních sdělení“*: subjekty veřejné a státní správy mají, vzhledem ke své úloze, poskytovat občanům informace, které jim umožní racionální účast na veřejném dění a samotném politickém procesu. Informační servis, který instituce poskytují musí tedy plnit nejen kritérium dostupnosti informací, ale také kritéria všeobecné informační kvality, ke kterým patří: relevance, srozumitelnost a pravdivost informací [SCHULZ, 2005, s. 36].

Na problematiku informační činnosti v prostředí informační společnosti - zejména uplatňování svobodného přístupu občanů k informacím v praxi, analýzu kvality poskytovaných informačních služeb a interní organizaci informační činnosti - je zaměřen tento výzkum.

Informační činností ve veřejné a státní správě je, z hlediska informační politiky a účelu této práce, míněna jednosměrná aktivita iniciovaná institucemi státní správy, která zahrnuje poskytování a zveřejňování informací občanům, a má dvě základní roviny. První rovinu představují informační činnosti povinně stanovené legislativou, a druhou rovinu pak tvoří nepovinné informační aktivity, které slouží instituci jako prostředek externí prezentace, jelikož jsou v prostředí informační společnosti základní součástí komplexní komunikace organizace.

Informační společnost a s ní spojené procesy postavily veřejnou a státní správu před nová témata, zejména pak před řešení problematik svobodného přístupu

k informacím, participace občanů na moci, efektivní elektronizace, otázky ochrany osobních údajů, kontroly bezpečnosti elektronických služeb, efektivita masové komunikace, požadavků personalizace služeb a před mnohé další. Jednotlivé orgány státní správy se s novými požadavky vypořádávají různým způsobem a s různým výsledkem. Podporují instituce v oblasti informační činnosti pozitivní efekty informační společnosti jako: zvyšování dostupnosti informací, využívání nových forem komunikace, umožňování participace občanů na moci, budování efektivního eGovernmentu či zrychlování dostupnosti služeb? A eliminují zároveň negativní stránky informační společnosti, kterými jsou například dopady informační exploze a rizika sociální exkluze? Výzkum mapuje současnou situaci v oblasti informační činnosti na nejvyšší úrovni státní správy. Prostřednictvím třífázové srovnávací analýzy, která je přínosná pro zkoumání společnosti především proto, že posiluje vnímavost vůči odlišnostem a podobnostem [HALLIN, 2008, s. 30], řeší bakalářská práce výzkumný problém, zda je informační činnost jednotlivých institucí ústřední státní správy řízených členem vlády realizována na srovnatelné úrovni.

2. Cíle výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je provést komparaci mezi jednotlivými institucemi ústřední státní správy řízené členem vlády z hlediska vybraných charakteristik, vystihujících pokročilost informační činnosti v daných organizacích a zjistit, zda zkoumané orgány svou informační činností podporují pozitivní a eliminují negativní aspekty, které s sebou přináší informační společnost.

Prvotním cílem výzkumného šetření je prakticky prověřit, zda instituce důsledně dodržují legislativně vymezené povinnosti vztahující se k informační činnosti. Dalším cílem výzkumu je zmapovat aktuální stav elektronizace orgánů ústřední státní správy. Posledním dílčím cílem výzkumu je prozkoumat interní organizaci informační činnosti v jednotlivých institucích.

3. Základní informace o výzkumu

V této části práce jsou uvedeny základní informace o cílové skupině, organizaci výzkumu a použitých výzkumných metodách. Další podrobnosti o průběhu výzkumného šetření a metodologii jsou uvedeny v technické zprávě (viz Příloha č. 14: Technická zpráva).

3.1. Cílová skupina

Cílovou skupinu výzkumu tvoří instituce ústřední státní správy řízené členem vlády jako skupina homogenních srovnatelných jednotek. Vzhledem k nízkému počtu jednotek bylo při výzkumu provedeno úplné šetření. Zaměření výzkumu na nejvyšší orgány státní správy je zvoleno také s ohledem na skutečnost, že tyto subjekty představují referenční skupinu nejen pro ostatní instituce státní správy, ale i pro orgány veřejného sektoru.

Mezi instituce veřejné správy patří – parlament, prezident, vláda, ostatní orgány státní správy, orgány územní samosprávy a ostatní instituce [PEKOVÁ, 2008, s. 65]. Veřejná správa plní normativní, ochranné, bezpečnostní, ekonomicko-regulační, plánovací a hospodářsko-organizační funkce. Centrální částí státní správy je ústřední státní správa, která stojí na vrcholu správní hierarchie a není jí nadřizen žádný jiný úřad (pouze vláda). Tvoří ji dva typy orgánů – ministerstva, v jejichž čele stojí člen vlády jmenovaný prezidentem, a ostatní ústřední orgány zřizované zvláštním zákonem.

Ústřední orgány státní správy řízené členem vlády se podílejí na tvorbě státní politiky i svého rezortu, podílejí se na přípravě zákonů a nařízení vlády, vypracovávají podklady pro jednání vlády a také se vyjadřují se k návrhům vypracovaným jinými subjekty [PEKOVÁ, 2008, s. 68]. V jejich čele stojí ministři jmenovaní prezidentem republiky. Činnost ostatních ústředních orgánů státní správy v rámci veřejné správy je vždy vymezena zvláštním zákonem a je úzce specializována. Vedoucí pracovníky jmenuje vláda, ve výjimečných případech prezident republiky. Databáze šetřených institucí veřejné správy, včetně odkazů na jejich webové stránky, byla získána v březnu 2009 z Portálu veřejné správy <http://www.portal.gov.cz/> (viz Příloha č. 1: Přehled jednotlivých orgánů ústřední státní správy). Do výzkumu nebyly zahrnuty útvary ministrů vlády České republiky pro evropské záležitosti a pro lidská práva, jelikož nespravují vlastní samostatné oficiální webové stránky a nebylo tedy v těchto případech možné provést všechny tři výzkumné fáze nezbytné k celkové komparaci. Webové stránky těchto útvarů jsou součástí oficiálních webových stránek Úřadu vlády ČR [Česko. Úřad vlády, c2009].

Jednotlivé orgány ústřední státní správy jsou zřízeny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky,

ve znění pozdějších předpisů. Tento tzv. kompetenční zákon vymezuje působnost jednotlivých orgánů a vzájemné vztahy mezi nimi.

3.2. Organizace výzkumu

Výzkumný projekt „Informační činnost ústřední státní správy“ je koncipován jako empirická studie zaměřená na komparaci jednotlivých institucí na základě vybraných kritérií, která vystihují aktuální stav realizované informační činnosti. Za předpokladu že je to pro realizaci výzkumu žádoucí, resp. užitečné, jsou srovnávací studie velmi cenné a to jak na úrovni národní, v rámci jedné země (např. mezipodnikové srovnání), tak na úrovni mezinárodní. [SURYNEK, 2001, s. 46].

Výzkum byl složen ze tří samostatných fází. V první fázi výzkumného šetření bylo metodou Mystery Mailing prakticky prověřeno, zda a v jaké kvalitě instituce dodržují legislativně vymezené povinnosti vztahující se k informační činnosti. Ve druhé fázi výzkumu byl pomocí obsahové analýzy oficiálních webových stránek zmapován aktuální stav elektronizace orgánů ústřední státní správy v oblasti informační činnosti. V poslední části výzkumného šetření byla pomocí polostrukturovaných interview s kompetentními zástupci institucí prozkoumána interní organizace informační činnosti v jednotlivých institucích.

Kritéria hodnocení byla nastavena individuálně pro každou výzkumnou fázi (viz přílohy č. 7, 9 a 12). Při celkovém vyhodnocení byla kritéria standardizována a zobrazena v paprskovém grafu, který umožňuje přehledné porovnání shod a rozdílů mezi institucemi v jednotlivých dimenzích.

3.2.1. Mystery Shopping (Mystery Mailing)

Metoda Mystery Shopping je výzkumnou technikou, využívanou v akademické i komerční sféře. V marketingovém výzkumu slouží metoda k testování prodejce. Zjišťuje, jak je ve skutečnosti určitý produkt nabízen, jakou má podporu, jaké je chování zaměstnanců v případě, že se objeví potenciální zákazník. Výzkumníci se chovají jako potenciální zákazníci a všechny zkoumané jevy hodnotí podle předem připraveného klíče a škál. [KOZEL, 2006, s. 147]. Mystery Shopping je skrytým zúčastněným pozorováním, prostřednictvím kterého lze subjektivně vnímané pracovní chování zaměstnance v prodejní interakci objektivně posoudit [WAGNEROVÁ, 2008, s. 6]. Účelem projektů Mystery Shopping je zejména vyhodnotit úroveň služeb

poskytovaných zákazníkům a v návaznosti na to iniciovat zkvalitnění daných služeb. Technika Mystery Shopping se využívá v oblastech, ve kterých dochází k interakci mezi personálem a klientem a může zahrnovat skryté pozorování, fiktivní návštěvy, telefonické rozhovory, e-maily, faxy či návštěvy webových stránek [ESOMAR, 2005, s. 2].

Standardy a doporučení pro výzkumy technikou Mystery Shopping vydává světová organizace MSPA. Etický kodex pro výzkum Mystery Shopping je součástí Mezinárodního kodexu praktik v marketingovém a sociálním průzkumu společnosti ESOMAR. V České republice jsou formulována doporučení k realizaci výzkumů jako Minimální standardy SIMAR pro realizaci projektů Mystery Shopping [parafráze na MysteryShopping.cz, c2003-2005].

V rámci výzkumu informační činnosti ústřední státní správy byla využita jedna z forem této metody tzv. Mystery Mailing, která spočívá v testování služeb prostřednictvím elektronické komunikace. Technikou bylo prakticky prověřeno, zda instituce ústřední státní správy řízené členem vlády důsledně dodržují legislativně vymezené povinnosti vztahující se k informační činnosti (dodržování zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím) a posloužila k analýze kvality poskytovaných služeb z perspektivy uživatele. Aby bylo dosaženo objektivních výsledků, byly dodrženy konstantní podmínky tak, že byly v jednu chvíli rozeslány na kontaktní elektronické adresy jednotlivých institucí totožné e-maily s žádostí o poskytnutí informací a výročních zpráv (viz Příloha č. 2: Text e-mailu použitého při technice Mystery Mailing). Po obdržení všech odpovědí bylo vyhodnoceno a zpracováno, jak splnily jednotlivé instituce daná kritéria. Celkové hodnocení se skládalo ze dvou položek: rychlost odpovědi (váha 35%) a kvalitativní souhrnný ukazatel vyplývající z obsahu odpovědí (váha 65%). Výsledky fáze Mystery Mailingu jsou uvedeny v kapitole 4.2.1 Poskytování vyžádaných informací.

3.2.2. Obsahová analýza oficiálních webových stránek

Oficiální webové stránky v informační společnosti fungují jako jedno z hlavních médií, pomocí něhož veřejná a státní správa poskytuje informace a zároveň také slouží jako prostředek její externí prezentace a komunikace. Z tohoto důvodu byla k výzkumu zvolena metoda obsahové analýzy, která je výzkumnou technikou pro objektivní, systematický a kvantitativní popis zjevného obsahu komunikace

[BERELSON, c1952, s. 18]. Charakteristickým rysem této metody je vysoká míra strukturovanosti a s tím je spojen i vysoký stupeň ověřitelnosti. Postupy obsahové analýzy vychází ze sociálně vědních metod měření a kvantifikace, při kterých jsou média zkoumána s ohledem na několik vybraných kritérií.

Veřejné a státní instituce musí při tvorbě a správě oficiálních webových stránek respektovat legislativní opatření a vycházet ze závazných standardů, které zaručují jejich určitou úroveň. Zároveň lze ale webové stránky dále individuálně optimalizovat a zvyšovat jejich efektivitu. Analýzami webových stránek a jejich optimalizací se komerčně zabývá stále více společností zaměřených na informační technologie a marketing. K monitorování a hodnocení kvality webových stránek se využívá mnoho metod a dostupných nástrojů. Známymi a aktuálně hojně využívanými jsou například analýza SEO a nástroj Google Analytics, který analyzuje údaje o provozu na webových stránkách. Tyto profesionální nástroje analyzují, monitorují, porovnávají a průběžně vyhodnocují mnoho dimenzí a kritérií spojených s kvalitou webových stránek.

Komerční SEO analýza (z anglického Search Engine Optimization) zahrnuje velmi podrobnou analýzu technických parametrů, architektury webu, dále sémantickou analýzu, analýzu tagů, testování přístupnosti, analýzu marketingu, monitoring konkurence a další prvky. Hlavním cílem SEO analýzy je, vytváření a upravování webových stránek tak, aby byly ve výsledcích hledání v internetových vyhledávačích zobrazeny na nejlepších místech [HORÁKOVÁ, 2008, s. 248]. Komplexní SEO analýza je vhodná spíše pro hloubkovou případovou studii jedné konkrétní instituce. Možnost provést analýzu webových stránek v uvedených aplikacích nebyla využita také z toho důvodu, že oprávnění k jejímu provedení mají pouze správci daného webu.

Při stanovení hodnotících kritérií pro účel výzkumu Informační činnost ústřední státní správy byl využit opakovaně organizovaný výzkum ČSÚ - *Průzkum webových stránek veřejné správy* prováděný jako doplňující průzkum k ročnímu pravidelnému šetření o využívání ICT ve veřejné správě [Česko. Statistický úřad, 2009]. Na základě výsledků výzkumu provedeného v roce 2008, byla v rámci tohoto výzkumného šetření hodnocena kritéria, ve kterých bylo dosaženo na úrovni ústředních orgánů státní správy nejnižší úrovně. Kromě vybraných kritérií použitých ve výzkumu ČSÚ byla analýza rozšířena o některé další prvky z nástrojů SEO analýzy, které se vztahují ke kvalitě informačních činností a služeb a lze v nich mezi institucemi sledovat rozdíly.

Sběr dat byl proveden prostřednictvím obsahové analýzy všech oficiálních webových stránek orgánů ústřední státní správy řízených členem vlády během tří dnů. Výsledky fáze Obsahová analýza oficiálních webových stránek jsou uvedeny v kapitole 4.2.2 Využití webových stránek.

3.2.3. Polostrukturovaná osobní interview s kompetentními zástupci jednotlivých subjektů

K průzkumu interní organizace informační činnosti v jednotlivých institucích byla využita polostrukturovaná interview, což jsou rozhovory se soupisem zjišťovaných faktů, které jsou založeny na předpokladu, že je možno získat stejnou informaci od různých skupin dotázaných rozdílně formulovanými otázkami kladenými navíc v některých případech i v rozdílném pořadí [JERÁBEK, 1992, s. 65].

Výhodami metody je, že umožňuje určitou míru standardizace a sběr alespoň částečně strukturovaných dat. Metoda není tak striktní jako standardizované interview, čímž poskytuje respondentům větší volnost a možnost variability odpovědí. Umožnila tedy dobře zachytit rozdíly mezi jednotlivými institucemi. Polostrukturovaná interview byla provedena formou osobního setkání se zástupci, kteří mají v kompetenci zajištění informační činnosti v jednotlivých institucích.

K provedení osobních interview byl připraven dotazník pro tazatele (viz Příloha č. 13: Dotazník použitý ve fázi Polostrukturovaná interview), složený ze tří základních částí zaměřených na plánování, organizaci a evaluaci informační činnosti institucí. K sestavení kritérií byla částečně využita případová studie European Monitor of Government Communications (dále EMGC) opakovaně realizovaná v ročních intervalech společností Westminster, s.r.o. Cílem dlouhodobého projektu EMGC je dostat komunikaci do povědomí úřadů a veřejnosti a nastartovat odbornou diskuzi o roli komunikace státu s občany [Westminster, c2008].

Koncepce analýzy interní organizace informační činnosti vychází z teoretického modelu řízení organizací veřejné správy - New Public Management (dále také NPM). V rámci NPM probíhá řízení prostřednictvím stanovení cílů, delegování výkonných pravomocí na nižší správní jednotky a hojného využívání controllingu, v jehož rámci dochází k pravidelnému prověřování aktuálního stavu, zjišťování odchylek od stavu žádoucího a následně jsou vyvozována nápravná opatření [OLŠOVÁ, 2005].

Vzhledem k časovému vytížení některých kompetentních zástupců institucí, proběhlo místo osobního interview dotazníkové šetření doplněné elektronickou komunikací, ke kterému byl využit připravený dotazník pro tazatele (viz příloha č. 13: Dotazník použitý ve fázi Polostrukturovaná interview) doručovaný prostřednictvím elektronické pošty. Podrobnosti o sběru dat jsou uvedeny v příloze č. 14: Technická zpráva.

Výsledky fáze Polostrukturovaná osobní interview s kompetentními zástupci jednotlivých subjektů jsou uvedeny v kapitole 4.2.3 Management informační činnosti.

4. Výsledky výzkumu

V této kapitole jsou prezentovány výsledky jako základní výstupy z provedené analýzy a interpretace získaných dat. Kapitola je rozdělena na dvě hlavní části. V její první části jsou uvedeny nejdůležitější celkové výsledky, ve druhé části jsou poté podrobněji rozvedeny výsledky z jednotlivých výzkumných fází.

4.1. Přehled klíčových zjištění

Výzkumný design byl od počátku koncipován tak, aby bylo možné provést komparaci mezi jednotlivými institucemi a úrovní realizované informační činnosti. Z těchto důvodů byly institucím v jednotlivých výzkumných fázích přidělovány body za splnění stanovených kritérií, která se vztahují k informační činnosti. Součástí hodnocení byla vybraná kritéria uvedená v přílohách č. 7, 8 a 9.

Celkové bodové hodnocení bylo sestaveno na základě součtu bodů získaných institucemi v jednotlivých výzkumných fázích, tj. ve fázích Mystery Mailing, Obsahové analýze oficiálních webových stránek a Polostrukturovaných osobních interview. Nejprve byl však proveden přepočít bodů na standardizované hodnoty, ve kterých byl maximální zisk oceněn 25 body a ostatní poté vypočteny v daném poměru. Následně byly jednotlivé standardizované hodnoty sečteny a právě tento součet tvoří celkový bodový zisk. Na závěr byla připravena výsledná tabulka (tj. Tabulka č. 1: Celkové pořadí institucí), ve které je znázorněno konečné pořadí jednotlivých institucí a celkový bodový zisk ve standardizované podobě. Dále jsou v ní uvedena také standardizovaná hodnocení za jednotlivé výzkumné fáze:

Tabulka č. 1: Celkové pořadí institucí

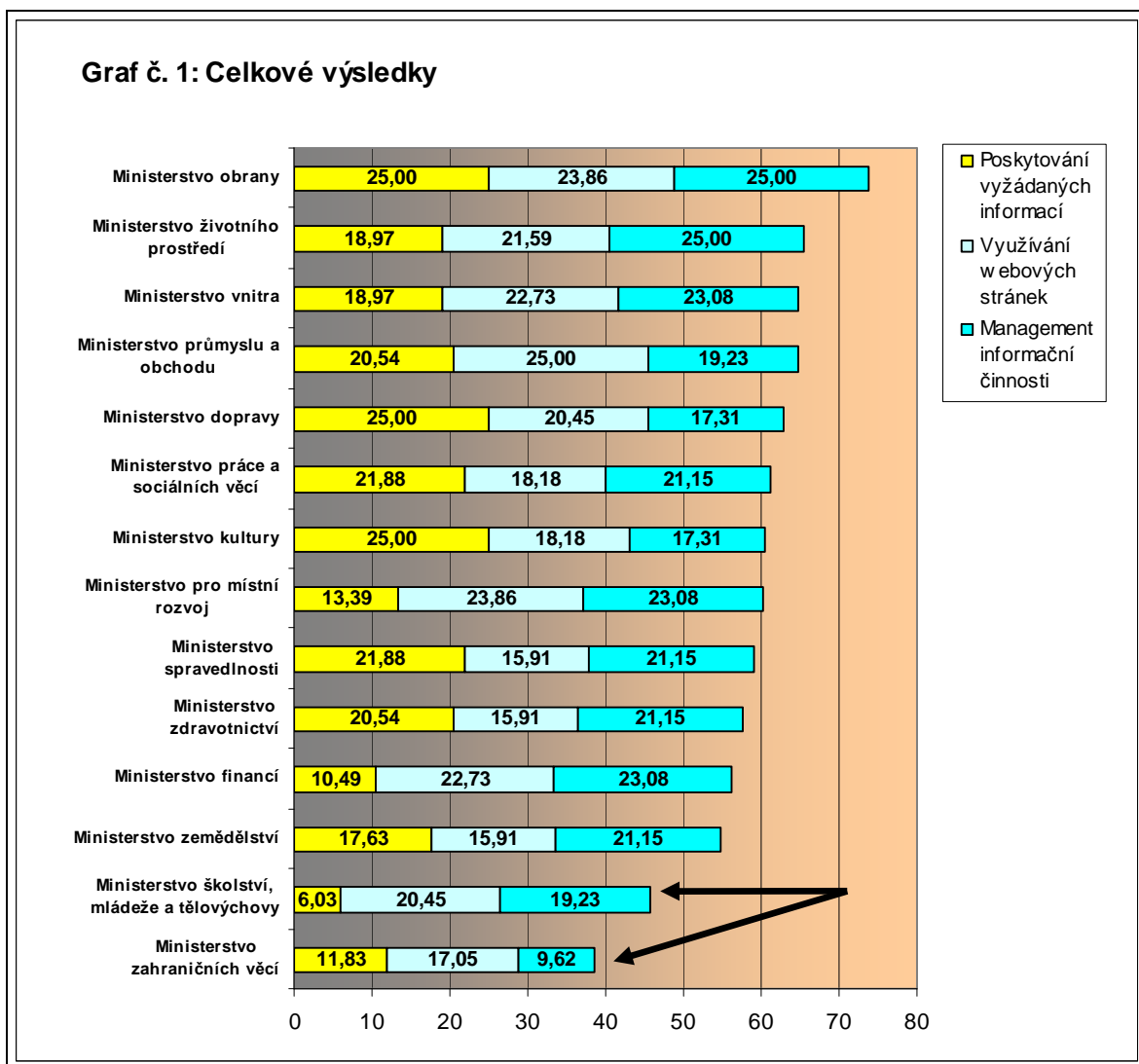
Pořadí	Instituce	Poskytování vyžádaných informací	Využívání webových stránek	Management informační činnosti	Celkový bodový zisk
1.	Ministerstvo obrany	25,00	23,86	25,00	73,86
2.	Ministerstvo životního prostředí	18,97	21,59	25,00	65,56
3.	Ministerstvo vnitra	18,97	22,73	23,08	64,78
4.	Ministerstvo průmyslu a obchodu	20,54	25,00	19,23	64,77
5.	Ministerstvo dopravy	25,00	20,45	17,31	62,76
6.	Ministerstvo práce a sociálních věcí	21,88	18,18	21,15	61,21
7.	Ministerstvo kultury	25,00	18,18	17,31	60,49
8.	Ministerstvo pro místní rozvoj	13,39	23,86	23,08	60,33
9.	Ministerstvo spravedlnosti	21,88	15,91	21,15	58,94
10.	Ministerstvo zdravotnictví	20,54	15,91	21,15	57,60
11.	Ministerstvo financí	10,49	22,73	23,08	56,30
12.	Ministerstvo zemědělství	17,63	15,91	21,15	54,70
13.	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy	6,03	20,45	19,23	45,71
14.	Ministerstvo zahraničních věcí	11,83	17,05	9,62	38,49

Informační činnost orgánů ústřední státní správy řízených členem vlády lze na základě provedeného výzkumu vyhodnotit jako činnost realizovanou na dobré úrovni, jelikož téměř všechny instituce (kromě ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy a ministerstva zahraničních věcí) překročily po standardizaci hranici 54 bodů a dosáhly tak 73% možného bodového zisku. Prvních osm institucí (v tabulce č. 1 podbarvených zelenou barvou) dosáhlo dokonce více než 80% možného bodového zisku.

Samotné instituce se z hlediska kvality informační činnosti pohybují na srovnatelné, ne však maximální možné úrovni. U všech institucí se vyskytují určité oblasti či jemnější dimenze informační činnosti, které aktuálně nefungují zcela ideálně a bylo by je možné dále optimalizovat. I ministerstvo obrany, které se umístilo na prvním místě a jediné dosáhlo ve dvou oblastech plného bodového zisku, ztratilo v porovnání s nejlépe hodnocenou institucí 1,14 standardizovaného bodu v oblasti webových stránek.

Vyjma případů, které se vyskytují v oblasti protilehlých krajních hodnot (ministerstvo obrany a zahraničních věcí), se v celkovém hodnocení složeném ze všech fází bez ohledu na jednotlivé dimenze fází, pohybují instituce na srovnatelné úrovni,

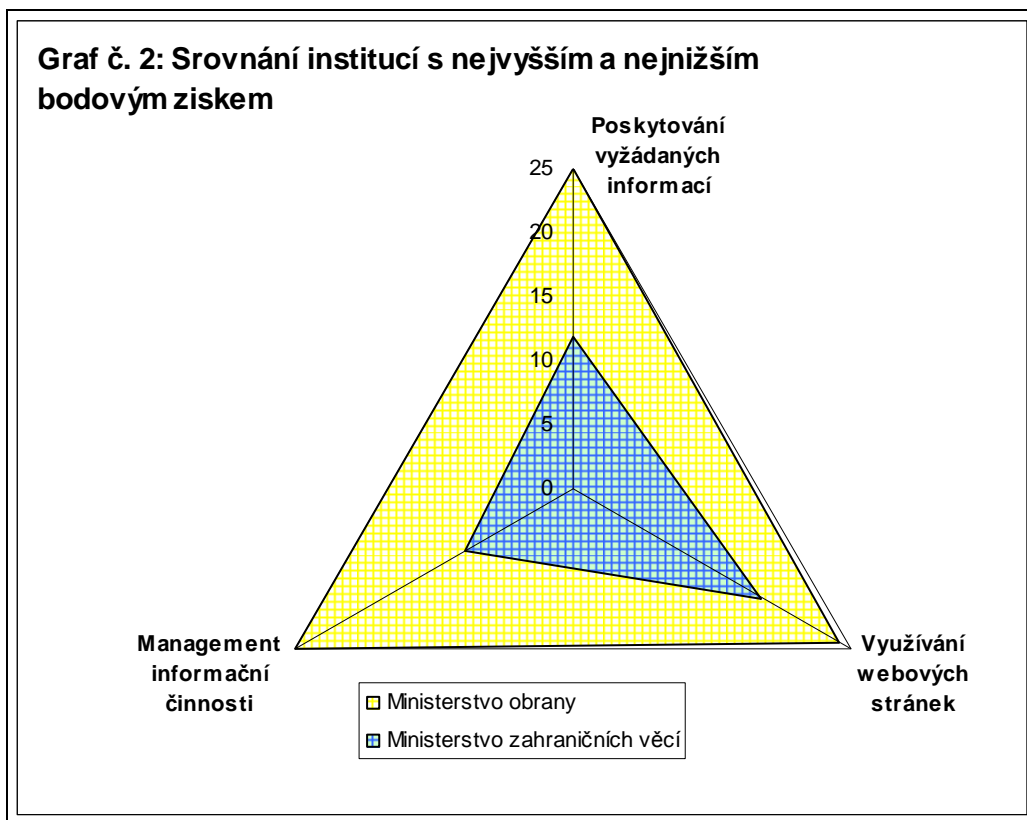
jak je dobře viditelné v tabulce č. 1 a grafu č. 1:



V grafickém znázornění celkových výsledků (graf č. 1) jsou též šipkou označeny dva zajímavé případy. Jsou jimi instituce s nejnižším bodovým ziskem, jejichž celkový bodový zisk je podobný. Přesto instituce nespádají do totožné skupiny, jelikož v případě ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy je nízký celkový bodový zisk způsoben zejména výpadkem v oblasti poskytování vyžádaných informací. Ministerstvo zahraničních věcí naopak nedosáhlo v žádné oblasti ani průměrného bodového zisku.

Přestože je úroveň informační činnosti institucí dle vybraných charakteristik v celkovém hodnocení srovnatelná, jsou rozdíly mezi institucí s nejvyšším bodovým ohodnocením (ministerstvo obrany) a institucí s nejnižším bodovým ziskem (ministerstvo zahraničních věcí) poměrně výrazné. Nejnižší disproporce mezi těmito dvěma institucemi se nachází v oblasti využití webových stránek, které byly v případě nejlépe hodnoceného rezortu nejslabší a v případě nejhůře hodnoceného rezortu

nejsilnější stránkou. Celkový rozdíl mezi institucemi i disproporce v jednotlivých oblastech jsou patrné z následujícího grafického znázornění:



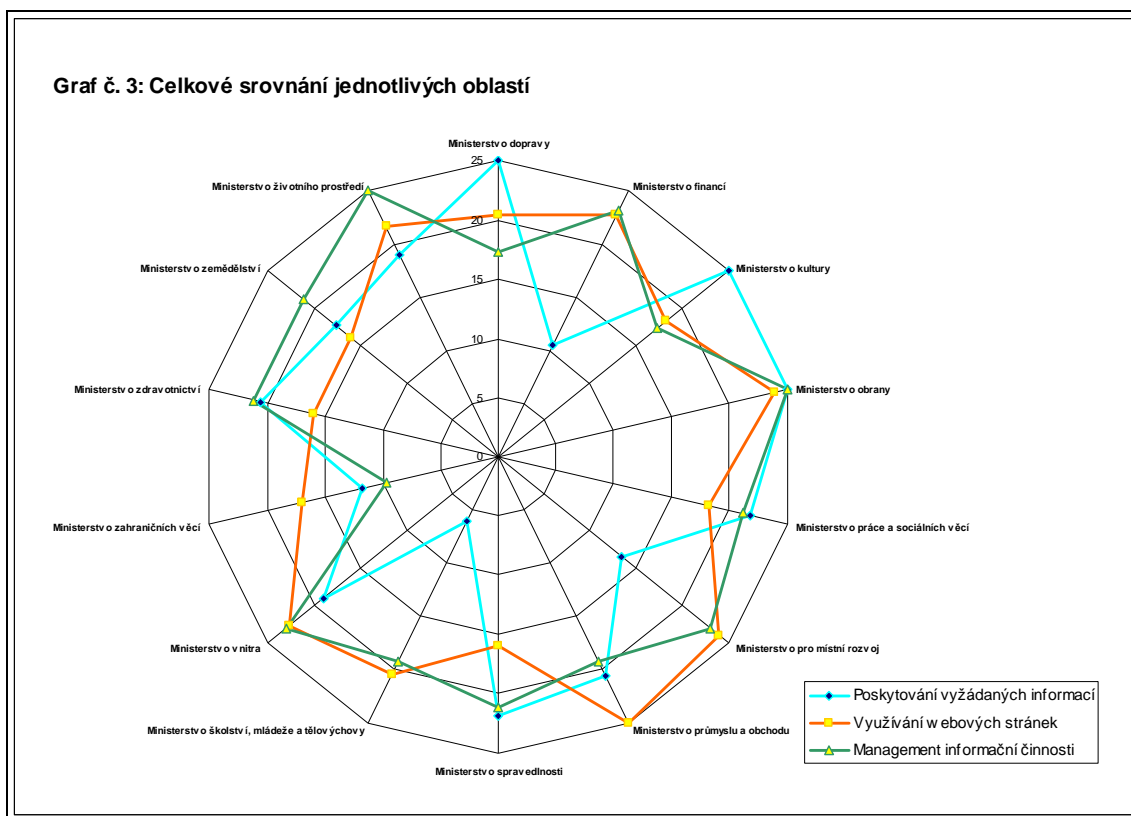
Při praktickém prověřování poskytování vyžádaných informací, dle zákona č. 106/1999 Sb., jsou diference mezi jednotlivými institucemi poměrně výrazné. Výsledky jsou ovlivněné zejména rozdílnou kvalitou poskytovaných informací. Za největší nedostatek při praktickém prověřování bylo shledáno nedodržení legislativně stanoveného termínu vyřízení žádosti v případě MVČR (viz kapitola 4.2.1).

Obsahová analýza oficiálních webových stránek odhalila největší nedostatky využívání webových stránek v dimenzi informačního servisu, ve které jsou také rozdíly mezi jednotlivými institucemi největší. Nejvyšší kvality naopak dosáhly oficiální webové stránky díky široké nabídce orientačních nástrojů. Příležitostí pro všechny instituce veřejné a státní správy je v oblasti využívání webových stránek zejména implementace trendů úspěšných v soukromém sektoru. Vyšší kvality webových stránek by mohly instituce dosáhnout také intenzivnějším využíváním širokého spektra nástrojů sloužících k analýzám a optimalizaci webu.

V oblasti managementu informační činnosti spočívá nejslabší stránka institucí v evaluaci informační činnosti. K pravidelnému vyhodnocování a měření efektivity

informační činnosti využívají instituce pouze omezené množství metod a nástrojů. Naopak nejsilnější stránkou managementu informační činnosti je práce institucí s cílovými skupinami a cílená komunikace s pracovníky médií. Příležitosti pro zefektivnění interní organizace tkví v posílení plánovací činnosti a především v naplnění konceptu New public management v oblastech controllingu a evaluace.

Oblastí, ve které dosáhly instituce nejvyrovnanějších výsledků je oblast využívání webových stránek. Je tedy patrné, že všechny instituce kladou velký důraz na kvalitu oficiálních webových stránek, přijímají internet jako důležitý komunikační prostředek a aktivně se účastní budování eGovernmentu. Výkyvy v ostatních oblastech jsou mnohem výraznější, jak je graficky zobrazeno v paprskovém grafu níže:



Z grafu č. 3 je navíc přehledně čitelné porovnání výkyvů mezi jednotlivými oblastmi v dané instituci a též velikost výkyvů v jednotlivých oblastech mezi institucemi.

4.2. Výsledky z jednotlivých fází výzkumného šetření

V následujících podkapitolách jsou podrobněji zpracovány konkrétní výsledky z jednotlivých fází provedeného výzkumu. V kapitole 4.2.1. Poskytování vyžádaných informací jsou uvedeny výsledky z výzkumné fáze Mystery Mailing, v kapitole 4.2.2

Využívání webových stránek, jsou prezentovány výsledky z obsahové analýzy oficiálních webových stránek a v kapitole 4.2.3 Management informační činnosti jsou podrobněji analyzována zjištění z polostrukturovaných osobních interview s kompetentními zástupci institucí.

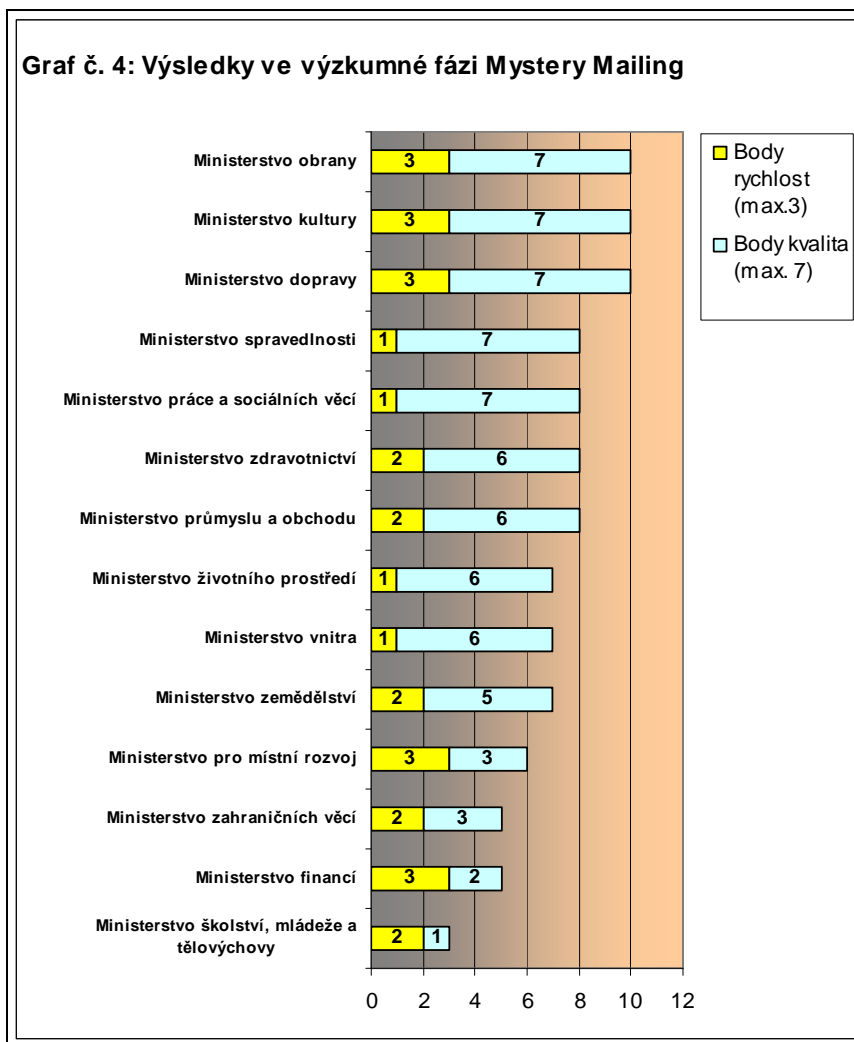
4.2.1. Poskytování vyžádaných informací

Celkové hodnocení výzkumné fáze Mystery Mailing se skládá ze dvou položek - rychlosti odpovědi a kvalitativního souhrnného ukazatele. Jednotlivým položkám byla přidána rozdílná váha, jelikož rychlost odpovědi je pouze jedním aspektem informačního servisu a kvalitativní souhrnný ukazatel v sobě slučuje aspektů více.

Ministerstvo vnitra České republiky (dále MVČR) překročilo zákonem stanovenou lhůtu pro poskytnutí informace žadateli. Lhůta je stanovena v zákoně č. 106/1999 Sb., § 14 odst. 3 písm. c takto: Povinný subjekt posoudí obsah žádosti a, nerozhodne-li podle § 15, poskytne požadovanou informaci ve lhůtě nejpozději do 15 dnů od přijetí podání nebo od upřesnění žádosti [Česko. Zákon č. 106, 1999]. Elektronická i písemná odpověď byla doručena až dne 30. března 2009, tj. 21 dnů od data zaslání žádosti. Ve své písemné odpovědi doručené poštou zástupci instituce důsledně uvádějí, že reagují na dotaz Č.j.: MV-21257-2/KM-2009 ze dne 19. března 2009. V elektronické odpovědi bylo naopak uvedeno, že se jedná o sdělení k žádosti o informace z 18.3.2009. Vytisknutá a naskenovaná verze odeslaného e-mailu a naskenované kopie odpovědi instituce jsou součástí příloh (Příloha č. 3: E-mail odeslaný dne 9. března 2009 na MVČR, Příloha č. 4: Neskenovaný výtisk elektronické odpovědi MVČR, Příloha č. 5: Naskenovaná písemná odpověď MVČR). Instituce MVČR tedy v tomto případě nesplnila mimo jiné také kritéria relevance a pravdivosti poskytnutých informací, tj. jednu z hlavních součástí všeobecné informační kvality povinného informačního servisu, kterou mají dle Winifreda Schulze vzhledem ke své úloze subjekty veřejné a státní správy plnit.

Všechny ostatní instituce dodržely legislativně stanovené podmínky, které jak uvádí Francis Fukuyama „zplnomocňují“ občany tím, že jim poskytují přístup k informacím, čímž naplňují hodnoty charakteristické pro informační společnost – svobodu a rovnost. Nastala tedy doba avizovaná Nicholasem Negroponte jako digitální věk, ve které nejen že úřady poskytují občanům přístup k informacím, ale též dodávají informace na žádost. Poskytnuté informační služby však vždy nedosahují stejné úrovně

kvality. Rychlost i kvalita poskytnutých služeb se z pohledu žadatele o informace u jednotlivých institucí výrazně liší. Rozdíly mezi nimi jsou znázorněny v grafu níže:



Pořadí i bodové rozpětí jednotlivých institucí se v této fázi výzkumného šetření rozděluje přibližně do tří skupin. První skupina institucí (hodnocení s váhou vyšší než 5 bodů) dosahuje v obou parametrech vysokých hodnot. Tyto instituce poskytují informace uživatelům velmi rychle a s vysokou úrovní informačních služeb. Do druhé bodové skupiny (hodnocení s váhou mezi body 4 a 5) spadají orgány ústřední státní správy řízené členem vlády, které již nedosahují maximálních hodnot ani v jednom z parametrů. V poslední skupině (bodové hodnocení s váhou od 3 bodů méně) je patrná propast zejména v kvalitě poskytovaných služeb institucí. Úroveň je snížena zejména z důvodu, že instituce nereagovaly důsledně na všechny součásti zaslané žádosti a neposkytly žadateli konkrétní odpovědi na všechny vznesené dotazy. Jak je patrné z tabulky s celkovým pořadím jednotlivých institucí, handicap nekonkrétních nebo neúplných informací nevynahradí ani poměrně vysoká rychlost jejich poskytnutí.

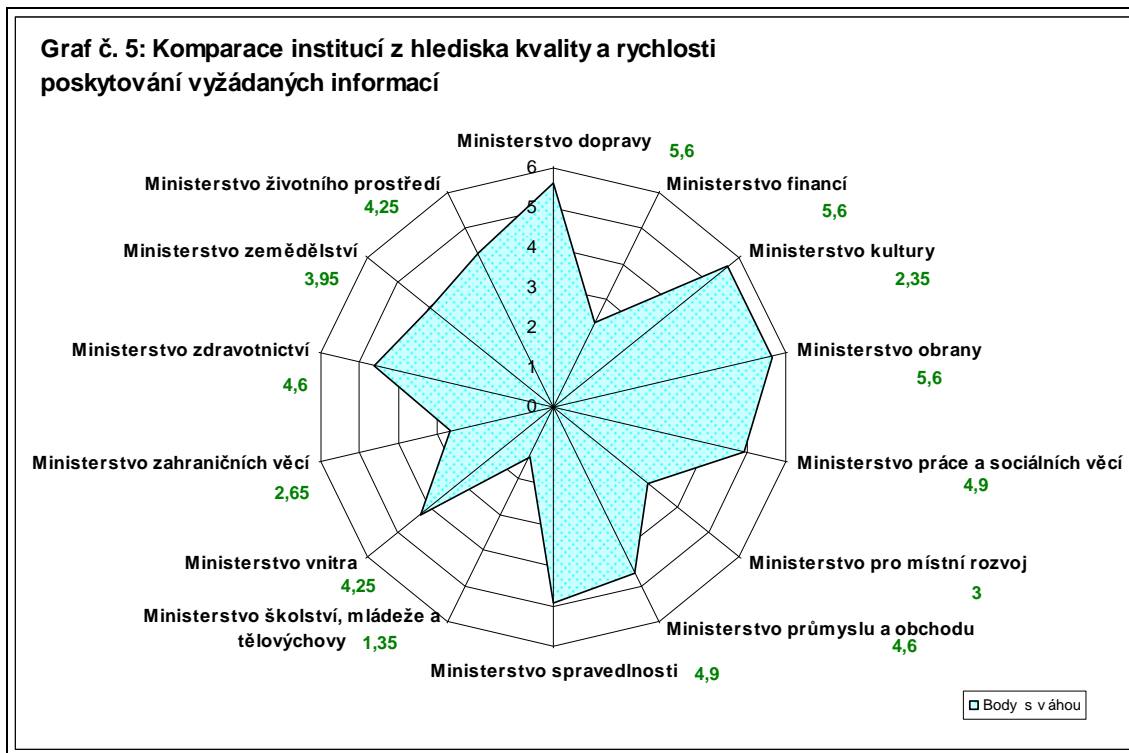
Naopak některé instituce (ministerstvo práce a sociálních věcí, ministerstvo spravedlnosti, ministerstvo vnitra a ministerstvo životního prostředí) patrně kladou vyšší důraz na kvalitu, než na rychlost poskytnutých informačních služeb. Toto zjištění je možné vysledovat ve výsledcích v tabulce č. 2: Pořadí institucí ve výzkumné fázi Mystery Mailing prostřednictvím disproporce mezi nízkou rychlostí a vysoce bodovanou kvalitou poskytnuté informace.

Tabulka č. 2: Pořadí institucí ve výzkumné fázi Mystery Mailing

Pořadí	Instituce	Rychlost	Kvalita	Body s váhou
1. - 3.	Ministerstvo dopravy	3	7	5,60
1. - 3.	Ministerstvo kultury	3	7	5,60
1. - 3.	Ministerstvo obrany	3	7	5,60
4. - 5.	Ministerstvo práce a sociálních věcí	1	7	4,90
4. - 5.	Ministerstvo spravedlnosti	1	7	4,90
6. - 7.	Ministerstvo průmyslu a obchodu	2	6	4,60
6. - 7.	Ministerstvo zdravotnictví	2	6	4,60
8. - 9.	Ministerstvo vnitra	1	6	4,25
8. - 9.	Ministerstvo životního prostředí	1	6	4,25
10.	Ministerstvo zemědělství	2	5	3,95
11.	Ministerstvo pro místní rozvoj	3	3	3,00
12.	Ministerstvo zahraničních věcí	2	3	2,65
13.	Ministerstvo financí	3	2	2,35
14.	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy	2	1	1,35

Podrobněji zpracované výsledky, včetně vymezených kritérií a hodnot v nich dosažených, jsou obsažené v příloze č. 6: Výsledky fáze Mystery Mailing a příloze č. 7: Kritéria hodnocení fáze Mystery Mailing. Rychlosti odpovědi byla přidána váha 35%. Souhrnný kvalitativní ukazatel s váhou 65% v sobě slučuje následující kritéria: zaslání Výroční zprávy ministerstva o poskytování informací v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb. za rok 2008, poskytnutí informace o Výroční zprávě ministerstva za rok 2008, poskytnutí informace, v jakých formátech instituce dokumenty poskytuje, zda je možné obdržet tištěnou verzi dokumentů a v jakém časovém horizontu je schopna instituce dokument žadateli dodat.

Další rozdíly a výkyvy mezi hodnocenými institucemi se projeví také po započtení váhového koeficientu do jednotlivých kritérií. K výraznějším propadům došlo pouze v případě dvou nejhůře hodnocených institucí, viz následující graf č. 5:



4.2.2. Využívání webových stránek

Celkový bodový zisk jednotlivých institucí se skládá z bodového součtu dosaženého ve všech hodnocených kritériích, vymezených v příloze č. 9: Kritéria hodnocení fáze Obsahová analýza webových stránek. V oblasti využívání webových stránek byly v rámci výzkumu vybrány, hodnoceny a interpretovány dimenze vztahující se k informační činnosti z hlediska uživatelské vstřícnosti, informačního servisu, nabídky orientačních nástrojů a technických parametrů.

V dimenzi uživatelské vstřícnosti webových stránek (v angličtině používaný termín user-friendly web) byly hodnoceny oficiální webové stránky na základě vybraných kritérií s ohledem na individuální přístup k různým cílovým skupinám uživatelů. Dimenze zkoumá flexibilitu webových stránek z pohledu zahraničního uživatele, zrakově handicapovaného uživatele, uživatele majícího zájem participovat svým názorem na věcech veřejných a uživatele řadícího se k nějaké specifické skupině (např. novinář). V dimenzi uživatelské vstřícnosti nedosáhl žádný rezort maximálního možného počtu bodů, pouze polovina institucí dosáhla více než 50% možného

bodového zisku. Největší slabinou institucí je chybějící nabídka anket, které umožňují uživateli hlasovat na dané téma a vyjádřit tak svůj postoj k věcem veřejným. Tuto možnost aktuálně nabízí pouze tři instituce (ministerstvo dopravy, ministerstvo vnitra a ministerstvo zdravotnictví), z nichž ministerstvo dopravy sekci s anketními otázkami neaktualizuje více než čtyři roky (viz Příloha č. 10: Kopie webové stránky s nabídkou anketních otázek MDČR). Naopak nejsilnější stránkou institucí je v dimenzi uživatelské vstřícnosti členění webových stránek podle cílových skupin. Pouze tři* instituce (ministerstvo dopravy, ministerstvo spravedlnosti a ministerstvo vnitra) tuto možnost nenabízí ihned při vstupu na domovskou stránku. Stále nedostatečně rozšířenou je nabídka přístupu pro zrakově handicapované podle metodiky Blind Friendly Webu. Možnost využít tuto verzi oficiálních webových stránek nabízí uživatelům aktuálně pouze polovina institucí. Ve srovnání s výzkumem ČSÚ - *Průzkum webových stránek veřejné správy*, který proběhl v srpnu 2007 počet institucí vzrostl z 20% na 50%, což může být ovšem zkresleno tím, že šetření ČSÚ bylo provedeno ve všech orgánech ústřední státní správy, nejen ve skupině institucí řízených členem vlády.

Z hlediska zahraničního uživatele jsou webové stránky spíše „nepřátelské“. Pouze dvě instituce (ministerstvo financí a ministerstvo životního prostředí) nabízí totožnou jazykovou verzi oficiálních webových stránek jako v češtině. Dvě instituce (ministerstvo pro místní rozvoj a ministerstvo spravedlnosti) dokonce nenabízí žádnou cizojazyčnou verzi webových stránek. Zároveň žádná instituce nepřístupňuje žádnou jinou než českou a maximálně anglickou alternativu webových stránek. V zahraničí se trend vícejazyčných verzí objevuje například na oficiálních webových stránkách německého ministerstva obrany (němčina, angličtina, francouzština) či finského ministerstva školství (švédština, finština, angličtina), které aktuálně nabízí tři jazykové varianty.

Na úrovni informačního servisu webových stránek byla analyzována zejména snadná dostupnost konkrétních informací přímo na oficiálních stránkách, aby uživatel nebyl nucen instituci kontaktovat s dodatečnými žádostmi o upřesňující údaje. Na druhou stranu však byly hodnoceny také transparentnost organizační struktury rezortu a přehled kompetencí a zodpovědností jednotlivých složek orgánu naopak nezbytné k tomu, aby uživatel v dané situaci věděl, koho a jakým způsobem může

* Data jsou interpretována převážně v absolutních hodnotách a jsou uváděny konkrétní případy z důvodu nízkého počtu institucí ve zkoumaném souboru.

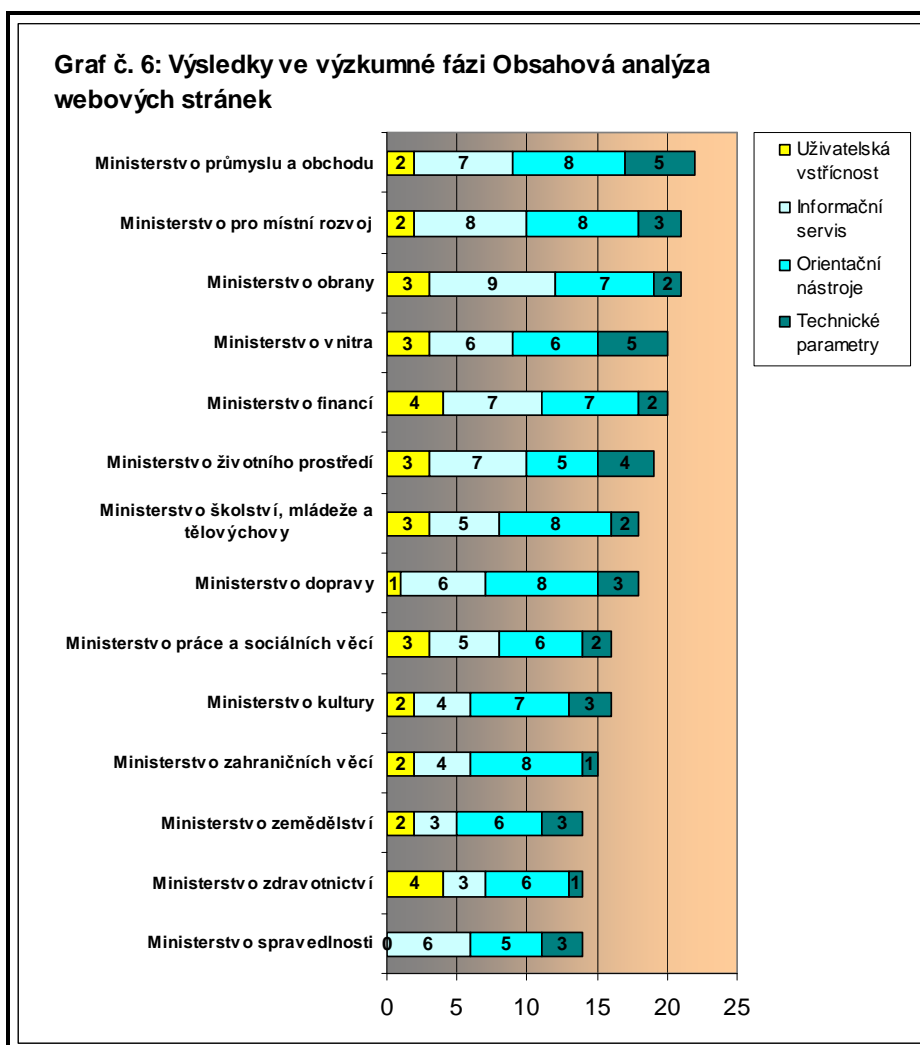
v případě potřeby kontaktovat. Mezi vybranými prvky byla hodnocena podoba zveřejnění nabídek volných pracovních míst a frekvence jejich aktualizace, dostupnost sekcí FAQ (nejčastější dotazy a odpovědi), forma zpracování organizační struktury a uvedení zodpovědnosti za uveřejněné články.

V poskytovaném informačním servisu je velká disproporce mezi nejlépe a nejhůře hodnocenými rezorty. Kvalita a transparentnost prezentovaných informací není stoprocentní v případě žádné instituce. Z výzkumu vyplynulo, že všechny instituce (kromě ministerstva zahraničních věcí) nabízí uživatelům sekci nebo i více sekcí s často kladenými dotazy, které uživateli pomohou zodpovědět spoustu otázek ještě dříve než kontaktuje příslušnou instituci a úřadu tedy zároveň ušetří čas, který by musel věnovat opakovanému poskytování téměř totožných odpovědí. Dalším zjištěním je, že více než polovina institucí neměla v době sběru dat aktualizovanou sekci s volnými pracovními místy. Obdobně počet institucí, které u zveřejněných článků uvádí zodpovědné oddělení a kontaktní osobu, nedosáhl ani poloviny. Povinnost zveřejňovat organizační strukturu instituce na oficiálních webových stránkách je předepsaná zákonem č. 106/1999 Sb. Forma jejího zpracování je však fakultativní záležitostí každé instituce. V rámci výzkumu je bodově ohodnoceno, pokud instituce poskytují její přehlednou a zároveň informačně vyčerpávající podobu. Maximální možný počet bodů mohla získat organizační struktura, která splňuje požadavky, aby se v její grafické podobě uživatel pohodlně orientoval, byl se schopen na základě uvedených informací rozhodnout, které oddělení v dané situaci osloví a aktivním odkazem se dostal přímo na sekci daného oddělení, nebo se mohl zároveň rozhodnout, že využije kontaktu na osobu zodpovědnou za oddělení či odbor, který je přímo ve struktuře uveden. K maximálnímu bodovému zisku se v kvalitě organizační struktury přiblížily pouze dvě instituce (ministerstvo obrany a ministerstvo pro místní rozvoj).

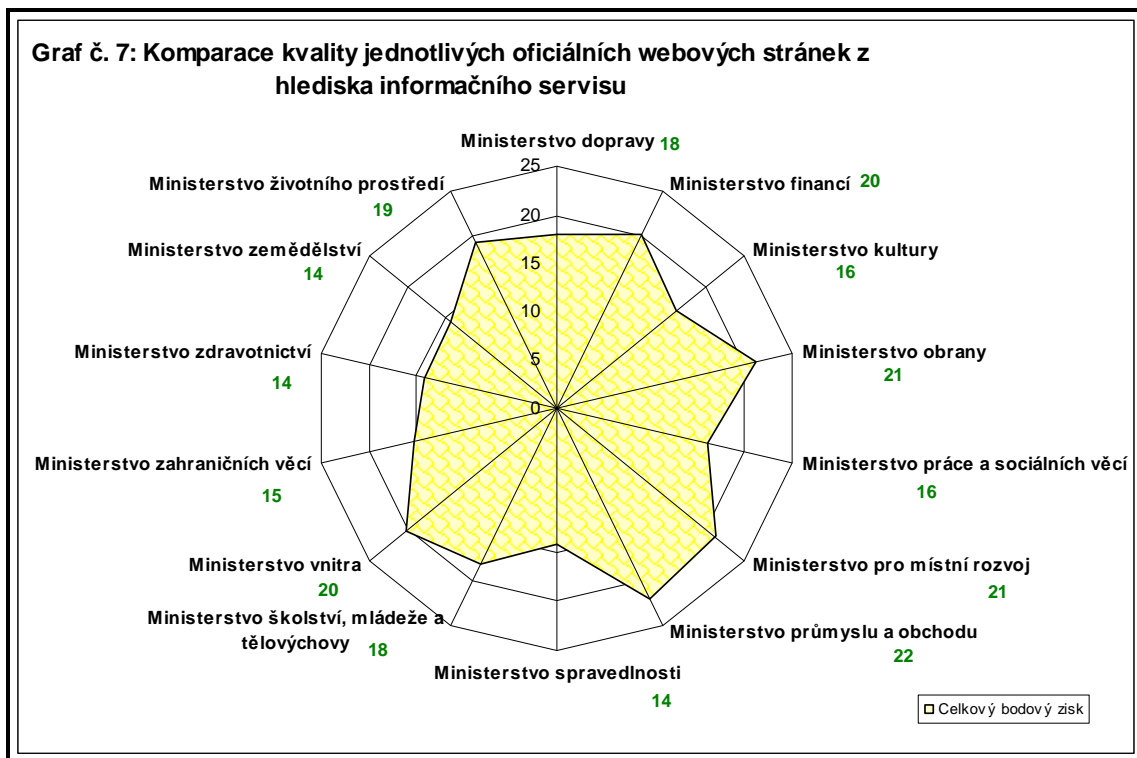
V dimenzi orientačních nástrojů bylo hodnoceno spektrum nabízených nástrojů, které umožňují uživateli snadnou orientaci v prostředí webových stránek. Do hodnocených nástrojů byla zahrnuta mapa stránek, ikony doplňující textové odkazy, různé typy navigace a aktivní přímé odkazy k sekcím, které jsou vhodné zejména pro opakovaně se vracějící uživatele. Všechny instituce dosáhly v této oblasti výsledků v podobě nadpolovičního možného bodového zisku, jelikož nabízí široké spektrum orientačních nástrojů. V případě dezorientace uživatele navíc nabízí všechny instituce možnost fulltextového vyhledávání.

Při hodnocení vybraných technických parametrů byla zjišťována velikost úvodní stránky (tzv. Home Page), nabídka komunikace prostřednictvím SW 602 XML Filler a dostupnost technologie RSS. Rozdíl mezi nejmenší a největší Home Page webových stránek dosáhl téměř 100 kB. Komunikaci s úřadem prostřednictvím Software 602 XML Filler, který umožňuje elektronické vyplňování formulářů, autentifikuje vyplněné údaje pomocí digitálního podpisu a převádí je do formátu .pdf, dosud využívá velmi málo institucí ústřední státní správy řízených členem vlády (pouze 5 institucí, tj. 36%). Technologii RSS, uzpůsobenou k automatizovanému zasílání novinek a aktuálních zpráv z webových stránek, aktuálně nabízí uživatelům 9 orgánů (tj. 64%).

Ve všech dimenzích stále existují u všech institucí rezervy, jejichž doplnění by mohlo zvýšit celkovou kvalitu informační činnosti. Jestliže se instituce umístila v bodování na zadních pozicích, neznamená to automaticky, že v některé z dimenzí nemá nadprůměrný výsledek, což názorně dokládá graf č. 6, ve kterém je též znázorněno celkové pořadí institucí:



Při celkovém zhodnocení se v této fázi také neseťkáváme s výraznější disproporcí nejen mezi rezortem s nejvyšším a nejnižším bodovým ziskem. Rozložení diferencí mezi jednotlivými institucemi je není výrazné jako v oblasti poskytování vyžádaných informací ani v oblasti managementu informační činnosti. Rozložení je dobře pozorovatelné v následujícím grafu č. 7:



Cílem výzkumné fáze nebylo testovat a analyzovat úroveň interaktivity elektronických služeb a webových stránek institucí, nýbrž cílem bylo provedení obsahové analýzy oficiálních webových stránek s důrazem na jejich využívání při informační činnosti, jejíž zvolené dimenze a kritéria nevyžadují nijak výraznou interaktivitu ze strany webových stránek. Naplnění definice eGovernmentu dle Rudolfa Vlasáka jako: vedení veřejné správy tak, že počítačové a telekomunikační prostředky tvoří hlavní technologii práce orgánů státní správy ve styku s občanem [VLASÁK, 2008, s. 2], je tedy v oblasti informační činnosti reálné. Přestože analýza prokázala, že v některých případech není informační servis vyčerpávající a uživatel v určitých případech musí kontaktovat danou instituci s žádostí o doplňující či upřesňující informace (např. nabídka volných pracovních míst), obecně je tento koncept v oblasti informační činnosti naplněn. Z pohledu cílů eGovernmentu podle Bohumíra Štědrone, jež jsou vytčeny jako: rychlejší, spolehlivější a levnější poskytování služeb veřejné a státní správy občanům prostřednictvím elektronických prostředků [ŠTĚDRONĚ, 2007,

s. 12], jsou v případě informační činnosti i tyto cíle splněny. Z hlediska tohoto konceptu je také pozitivní, že instituce nabízí uživatelům mnoho pomocných orientačních nástrojů, připravují individuální webová rozhraní pro jednotlivé cílové skupiny a postupně zpřístupňují nové služby jako například technologii RSS, Blind Friendly Web, či SW 602 XML.

Dle informací, které byly získány od kompetentních zástupců spravujících informační činnost rezortů ve fázi Polostrukturovaná osobní interview, má více než polovina institucí zajištěnou interní správu webových stránek. Instituce, které mají správu zajištěnou externě nebo kombinovaně, se při spolupráci s dodavatelem služeb neseškávají s výraznými komplikacemi. Instituce dosud plně nevyužívají bohaté nabídky nástrojů, které umožňují analýzu a optimalizaci webových stránek. Nejdéle, tj. přibližně tři roky, je využívá ministerstvo financí spolu s ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy. Nejčastěji využívají rezorty k analýze a optimalizaci oficiálních webových stránek SEO nástroje, validátory dle metodiky WCAG 1.0 a Section 508, Google Analytics a Web Page Analyzer.

Spolu s celkovou úrovní informačních a komunikačních technologií se zvyšují také požadavky a nároky na kvalitu eGovernmentu, což spolu s nabídkou konkurenčních služeb soukromého sektoru vyvíjí neustálý tlak na instituce veřejného sektoru a nutí je aktivně reagovat na nové trendy a optimalizovat své nabízené služby. Jedním z příkladů postupně se vyvíjejícího projektu je již zmíněný eGON. Také některá poslaní konceptu „*eGovernment jako cesta k transparentní veřejné správě*“ mohou být jednou ze zajímavých výzev do budoucna nejen pro instituce veřejné správy, ale také pro instituce ústřední státní správy. V tomto konceptu má role eGovernmentu spočívat v úloze zajistit: zjednodušení a zrychlení úředních postupů, distribuci informací k občanům, podnikatelům a dalším samosprávám, zlepšení komunikačních kanálů mezi úřadem a občany, zlepšení komunikačních kanálů a oběhu dokumentů uvnitř úřadu a též transparentnost procesů umožňující veřejnou kontrolu (především ve vztahu k nakládání s veřejnými financemi) [REEDOVÁ, 2009].

Podrobněji zpracované výsledky, včetně hodnot dosažených v jednotlivých kritériích, jsou obsažené v příloze č. 8: Výsledky hodnocení fáze Obsahová analýza webových stránek.

4.2.3. Management informační činnosti

Bodový zisk jednotlivých institucí je složen z bodového součtu dosaženého ve všech hodnocených kritériích, která jsou vymezena v příloze č. 12: Kritéria hodnocení fáze Polostrukturovaná interview. Analýza interní organizace informační činnosti byla zaměřena na tři základní oblasti – plánování, organizaci a metody evaluace informační činnosti.

V oblasti plánování dosáhlo maximálního možného bodového zisku pouze ministerstvo životního prostředí. Pouze jedna instituce (právě ministerstvo životního prostředí) zpřístupňuje na svých oficiálních webových stránkách samostatný dokument informující o misích, vizích, strategiích, cílech a hodnotách rezortu. Komunikační a informační strategie pravidelně zpracovává pouze necelá polovina institucí. Dvě instituce (ministerstvo dopravy a ministerstvo zdravotnictví) dokonce nepřipravují ani komunikační ani informační strategie. Informační a komunikační aktivity koncentrují na individuální cílové skupiny téměř všechny rezorty. Sociální exkluze podle Anthony Giddense, jejímž následkem je oddělování určitých skupin od hlavního proudu společnosti, je tedy ze strany institucí potlačována prostřednictvím poskytování individuálního informačního servisu, který vyhovuje jednotlivým cílovým skupinám. Koncept není naplněn ani ve smyslu omezování některých skupin od přístupu k informacím, jelikož rezorty využívají k informování veřejnosti mnoho dostupných klasických i moderních mediálních prostředků. Proces personalizace informací při asynchronní komunikaci, který předpovídal již v 90. letech Nicholas Negroponte, je aktuálně možné sledovat v praxi. Klíčovou cílovou skupinu všech institucí tvoří pracovníci médií, od regionálních redaktorů až po pracovníky bulvárního tisku. K iniciované informační činnosti využívají rezorty nejvíce agenturu ČTK (Česká tisková kancelář), přičemž za nejdůležitější médium, kterému věnují instituce největší pozornost, považují televizi, jako prostředek, jehož účinky mají největší dopad na veřejné mínění.

Instituce zaštiťují a organizují množství rozmanitých akcí, pomocí kterých informují cílové skupiny, komunikují s veřejností a prezentují jejich prostřednictvím rezort. S pracovníky médií instituce aktivně spolupracují a snaží se o využití co nejvíce prostředků k iniciovanému informování. Externí informační činnost institucí probíhá v čím dál větší míře pomocí oficiálních webových stránek. Vzrůstajícího významu

internetu a webových stránek jsou si instituce vědomy, ale pracují pouze s omezeným spektrem z aktuální široké nabídky nástrojů sloužících k analýzám a optimalizaci webu. Při interní informační činnosti rezorty obvykle nekomunikují veškerými dostupnými kanály. Nejvyužívanějším prostředkem interní informační činnosti a komunikace je aktuálně elektronická pošta.

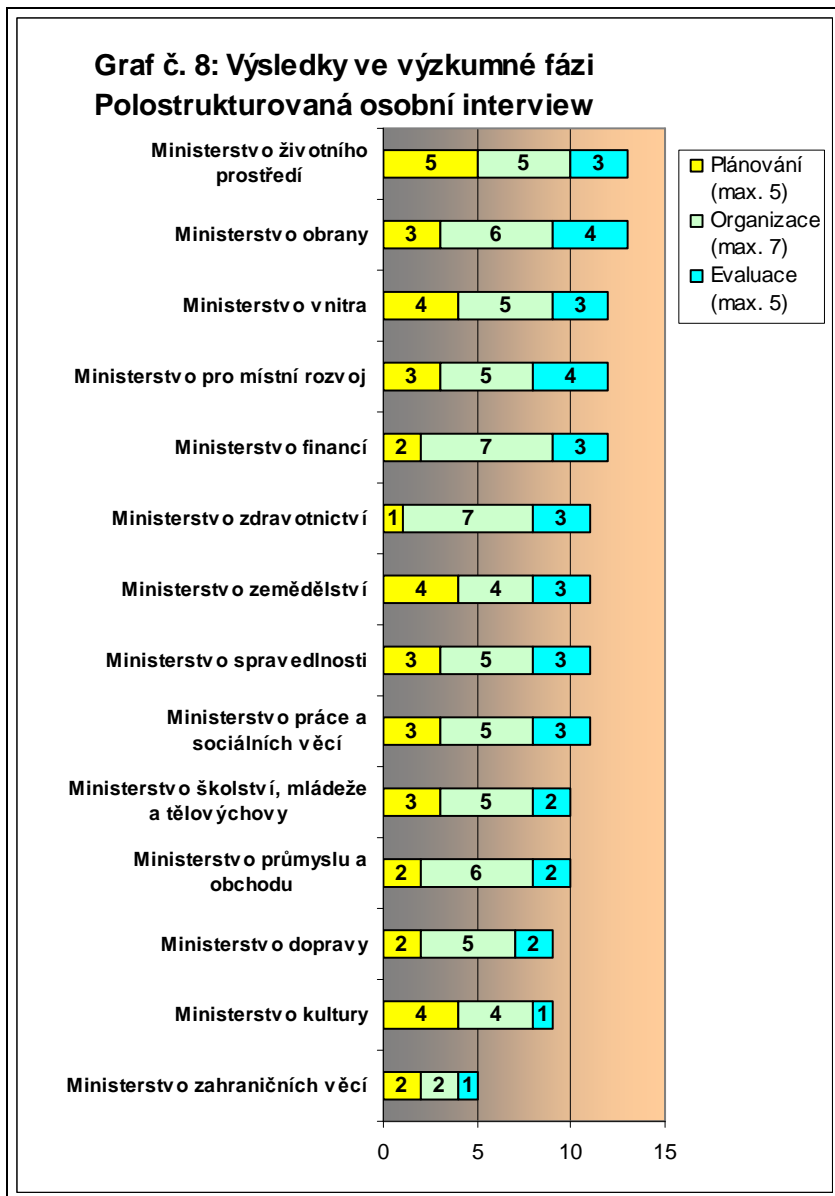
V současné době je nejslabší stránkou managementu informační činnosti institucí oblast evaluace. Plného bodového zisku nedosáhla žádná z institucí. Nejsilnější stránkou kontroly efektivity informační činnosti je pak monitoring tisku. Všechny instituce získávají data formou outsourcingu, převážně od agentury NEWTON Media, a.s. Některé instituce ještě následně provádí interní filtrovaný monitoring s podrobnějšími výtahy a cílenými obsahovými analýzami.

Výzkumů veřejného mínění externí a interní veřejnosti nevyužívá k účelům evaluace efektivity informační činnosti ani polovina institucí. Pokud ano, jsou upřednostňovány výzkumy externí komunikace.

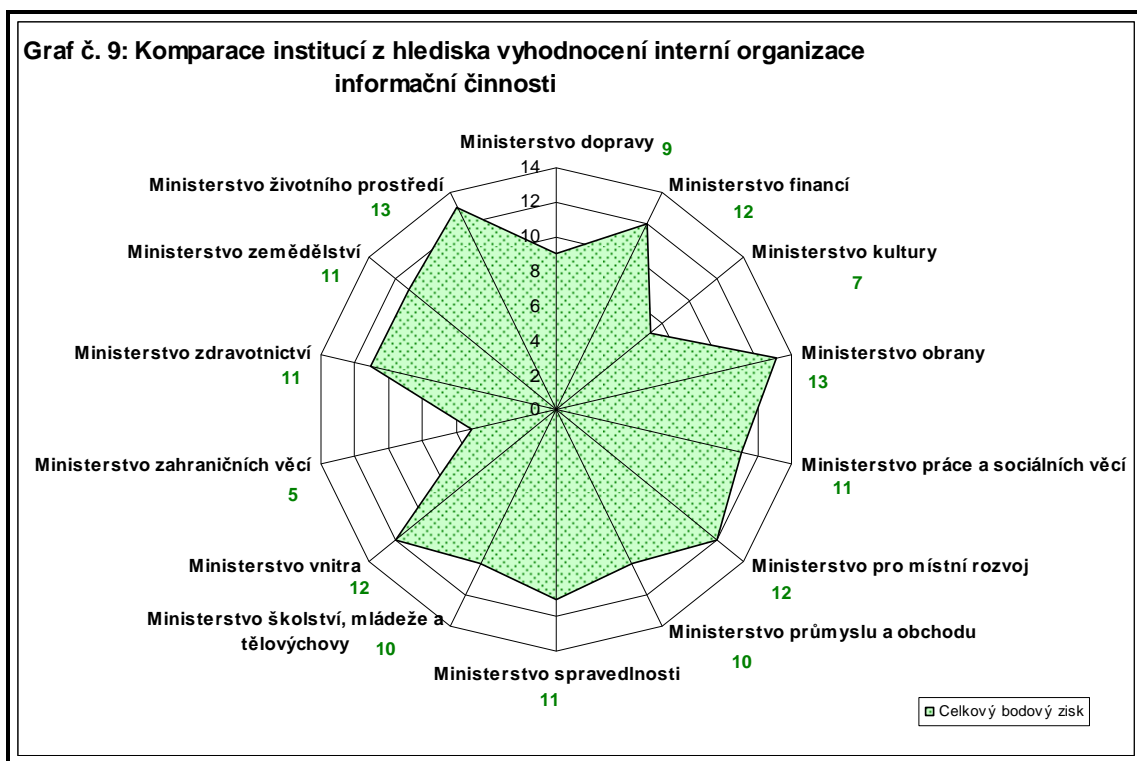
V dalších oblastech zaujímají instituce k evaluační činnosti a controllingu individuální přístup. Mezi nástroje, jejichž kombinaci k evaluační činnosti dále využívají, patří například: webové statistiky, pravidelné evaluační porady v rámci oddělení či odboru, reporty nadřízeným a ostatním složkám kapitoly, pololetní evaluační a plánovací shromáždění všech pracovníků participujících na informační činnosti, kvantitativní a kvalitativní mediální analýzy vycházející z monitoringu tisku a vlastních rezortních statistik a evidencí, sledování různých aspektů informační činnosti statisticky zpracovaných analytickým oddělením, vyhodnocování tiskových konferencí, zpětná vazba získávaná během komunikace se zástupci médií a veřejnosti, internetové ankety, ohlasy získané na výstavách, veletrzích a další. Pouze jedna instituce (ministerstvo pro místní rozvoj) využívá více než čtyři z těchto početných a finančně poměrně nenáročných možností controllingu a evaluace. Naopak 65% institucí nevyužívá ani tři další metody evaluace.

Koncepce interní organizace informační činnosti podle teoretického modelu řízení organizací veřejné správy - New Public Management, tedy není naplněna. Zejména v oblasti evaluace a controllingu jsou v institucích patrné nedostatky, jelikož dle výsledků výzkumu nedochází v dostatečné míře k pravidelnému prověřování aktuálního stavu, zjišťování odchylek od stavu žádoucího a následnému vyvozování

nápravných opatření. Obdobně jako při obsahové analýze oficiálních webových stránek ani v rámci interní organizace informační činnosti nelze tvrdit, že vysoká hodnocení v jedné dimenzi automaticky implikují zvýšenou úroveň kvality v dimenzi jiné, což je snadno viditelné z grafu s kumulovanými výsledky z jednotlivých dimenzí:



Žádná instituce se výrazně nepřiblížila k maximálnímu bodovému zisku. Zároveň jsou rozdíly mezi nejlépe a nejhůře hodnocenými rezorty značné. Přesto se prvních devět institucí se pohybuje na podobné úrovni, jak je patrné též z následujícího grafu:



Podrobněji zpracované výsledky, včetně hodnot dosažených v jednotlivých kritériích, jsou obsažené v příloze č. 11: Výsledky fáze Polostrukturovaná interview.

5. Diskuze výsledků

Celková platnost prezentovaných výsledků výzkumu je z několika důvodů omezená. Prvním z těchto důvodů je neustálá dynamika informační společnosti, v jejímž prostředí dochází k rychlému vývoji, a to především v oblasti informačních a komunikačních technologií. Souběžně s tímto procesem se neustále zvyšují požadavky cílových skupin na kvalitu poskytovaných služeb. Na tyto změny a požadavky reaguje zpravidla nejprve soukromý a posléze i veřejný sektor zdokonalováním a rozšiřováním nabídky svých elektronických i klasických služeb. S vývojem informačních a komunikačních technologií je ve státní a veřejné správě úzce svázán průběžný rozvoj eGovernmentu a ani podoba informační činnosti tedy nezůstává dlouhodobě statická. Důsledkem toho mají výsledky výzkumu časově omezenou platnost. Cílem výzkumu nebylo vytvořit obecně platnou teorii o informační činnosti ústřední státní správy, nýbrž

zmapovat její aktuální stav, což bylo provedeno nejprve souběžně v různých oblastech a poté s využitím standardizace souhrnně vyhodnoceno.

Druhý faktor, který ovlivňuje výpovědní hodnotu výsledků, souvisí se způsobem sběru dat. Přestože sběr dat probíhal kvůli časovému vytížení kompetentních zástupců institucí poměrně dlouho dobu, nebyl ani v jedné ze tří vzájemně nezávislých výzkumných fází proveden opakovaný sběr dat. Ve všech třech fázích byla data sbírána nezávisle na sobě a pouze jednorázově. Výzkum proto nepostihuje žádným způsobem kontinuitu vývoje informační činnosti.

Dalším faktorem, který má nepopíratelný vliv na celkové hodnocení jednotlivých institucí, bylo složení kritérií užitých k bodovému hodnocení kvality informační činnosti. Přestože výběr kritérií vycházel z legislativních nařízení a standardů, využívaných metodik, teoretických konceptů a opakovaně realizovaných výzkumů, nebyly indikátory a nástroje dosud použity společně a v této kombinaci.

Nakonec i komplexní informační činnost se samozřejmě nachází v širších souvislostech a systémových vazbách, které však obdobně jako aktuální okolnosti a další vnější vlivy nebyly ve výzkumu z důvodu standardizace zohledněny.

Při sběru dat nedošlo k žádným vážnějším komplikacím. Platnost výsledků jimi tedy není ovlivněna. Ve fázi polostrukturovaných interview bylo v některých případech nutné kompetentním zástupcům upřesnit, či doplnit nejasné body dotazníku pro tazatele, jelikož část respondentů odpovídala na otázky písemně formou dotazníkového šetření. Dotazník pro tazatele nebyl koncipován jako dotazník určený pro respondenty k samostatnému vyplnění, proto proběhlo upřesnění formou dotazů a odpovědí prostřednictvím elektronické a telefonické komunikace.

Hlavní zjištění a celkové obecné zhodnocení jsou aktuálně relevantní. Cílem práce bylo zmapovat současný stav úrovně informační činnosti ústřední státní správy a porovnat mezi sebou jednotlivé instituce řízené členem vlády z hlediska vybraných charakteristik. Tato ambice byla naplněna v podobě provedeného výzkumu a prezentována prostřednictvím této bakalářské práce. Získaná data nabízí ještě možnosti pro další podrobnější analýzy.

Srovnávací studie postihla základní trendy v oblasti informační činnosti a přispěla k vzájemné komparaci orgánů ústřední státní správy řízených členem vlády v této oblasti. Přestože byly instituce vybrány jako skupina homogenních srovnatelných

jednotek podobného charakteru, bylo by pro ně dále přínosné a efektivní provést individuální podrobnější případové studie, vyplývající z dosažených výsledků a jejich aktuálních potřeb.

Oblast poskytování vyžádaných informací a dodržování legislativně vymezených povinností, vyplývajících zejména ze zákona č. 106/1999 Sb., byla prakticky prověřena vyčerpávajícím způsobem pomocí metody Mystery Mailing. Naopak provedená obsahová analýza oficiálních webových stránek ponechává každé instituci další prostor pro rozsáhlejší a opakované analýzy. Početné prvky umožňující hodnocení webových stránek byly. V oblasti managementu informační činnosti by bylo v mnohých případech také vhodné provést navazující případové studie, nejen proto že nadstandardních výsledků nedosáhly instituce v žádné dimenzi. Přestože tvoří instituce skupinu homogenních jednotek, každá z nich má individuální charakter vyplývající z její rozdílné působnosti. K hlubší analýze managementu informační činnosti by tedy bylo ideální využít formy informačního auditu. Kromě samotné komplexní analýzy lze využít informační audit především jako nástroj pro vypracování informační politiky, resp. informační strategie instituce, od které se následně může odvíjet zkvalitnění samotné realizace informační činnosti.

6. Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo shrnout výsledky z provedeného třífázového výzkumu, jehož hlavním cílem bylo provést komparaci mezi jednotlivými institucemi ústřední státní správy řízené členem vlády z hlediska vybraných charakteristik, vystihujících pokročilost informační činnosti v daných organizacích. Na základě získaných dat a provedené analýzy lze konstatovat, že je informační činnost ústředních orgánů státní správy řízených členem vlády z celkového pohledu aktuálně realizována na srovnatelné úrovni. Velmi podobné úrovně informační činnosti dosahují instituce zejména v oblasti využívání webových stránek. Rozdíly se naopak u jednotlivých institucí objevují v oblasti poskytování vyžádaných informací a managementu informační činnosti. Při celkovém standardizovaném součtu se však rozdíly z jednotlivých oblastí vyrovnávají a informační činnost všech institucí se pohybuje na srovnatelné úrovni. Určité diference v jednotlivých oblastech mohou být mimo jiné způsobeny individuálním charakterem a působností rezortů.

Instituce ústřední státní správy řízené členem vlády jsou, vyjma nejlépe a nejhůře bodově hodnocených institucí (1. ministerstvo obrany a 14. ministerstvo zahraničních věcí), mezi sebou také srovnatelné. Z hlediska informační činnosti tedy tvoří homogenní skupinu. Až na jednu výjimku (MVČR) dodrželi instituce při praktickém prověření základní legislativně vymezené povinnosti vztahující se k informační činnosti. Aktuální stav elektronizace ústřední státní správy je z hlediska informační činnosti realizován na dobré úrovni a oblast eGovernmentu se dále permanentně vyvíjí. Příležitostí pro všechny instituce je v této oblasti soustavný monitoring trendů úspěšných v soukromém sektoru a jejich a následná implementace do sféry veřejné a státní správy. Vyšší kvality webových stránek by mohlo být u institucí dosaženo také intenzivnějším využíváním širokého spektra nástrojů sloužících k analýzám a optimalizaci webu. V oblasti managementu informační činnosti se setkáváme v jednotlivých institucích s individuálními přístupy. Nedostatky v interní organizaci informační činnosti se v současné době objevují zejména v oblasti evaluace a plánování. Příležitosti pro zefektivnění managementu informační činnosti institucí spočívají v posílení pravidelné plánovací činnosti a v naplnění konceptu New Public Management zejména v oblastech controllingu a evaluace.

Dle provedeného výzkumu se orgány ústřední státní správy řízené členem vlády postupně úspěšně vyrovnávají s procesy spojenými s dopady informační společnosti. V oblasti informační činnosti umožňují instituce občanům svobodný přístup k informacím, spolupracují na elektronizaci státní a veřejné správy, budují robustnější a vstřícnější eGovernment, analyzují a maximalizují efektivitu masové komunikace, využívají nových forem komunikace a také, dle vize Nicholase Negroponte, personalizují poskytované informační služby směrem k různým cílovým skupinám. Instituce redukuje dopady informační exploze prostřednictvím strukturovaného zveřejňování informací. Informace člení do různých sekcí a posléze přehledně prezentují na oficiálních webových stránkách, případně je distribuují prostřednictvím jiných médií. Rizika sociální exkluze potlačují instituce prostřednictvím poskytování individuálního informačního servisu vhodného pro jednotlivé cílové skupiny. K distribuci informací využívají rezorty široké spektrum mediálních prostředků, čímž zajišťují dostupnost informací všem skupinám veřejnosti.

Použité zdroje

Tištěné

BELL, Daniel. 1999. *Kulturní rozpory kapitalismu*. Vyd. 1. Praha : SLON, 1999. Ediční řada Studie. 335 s. ISBN 80-85850-84-2.

BERELSON, Bernard. 1971. *Content analysis in communication research*. [2. vyd.] New York : Hafner, 1971. 219 s.

FUKUYAMA, Francis. 2006. *Velký rozvrat : lidská přirozenost a rekonstrukce společenského řádu*. Vyd. 1. Praha : Academia, 2006. 375 s. ISBN 80-200-1438-1.

GIDDENS, Anthony. 2001. *Sociologie*. Přel. Jan Jařab. Vyd. 1. Praha : Argo, 2001. 595 s. ISBN 80-7203-124-4.

GIDDENS, Anthony. 2001 b. *Třetí cesta : obnova sociální demokracie*. Vyd. 1. Praha : Mladá fronta, 2001. 149 s. ISBN 80-204-0906-8.

HALLIN, Daniel C. ; MANCINI, Paolo. 2008. *Systémy médií v postmoderním světě : tři modely médií a politiky*. Přel. Tomáš Trampota. Praha : Portál, 2008. 367 s. ISBN 978-80-7367-377-2.

HORÁKOVÁ, Iveta ; STEJSKALOVÁ, Dita ; ŠKAPOVÁ, Hana. 2008. *Strategie firemní komunikace*. 2. rozšíř. vyd. Praha : Management Press, 2008. 254 s. ISBN 978-80-7261-178-2.

JEŘÁBEK, Hynek. 1992. *Úvod do sociologického výzkumu*. 1. vyd. Praha : Carolinum, 1992. 140 s. ISBN 80-7066-662-5.

KOZEL, Roman [et al.]. 2006. *Moderní marketingový výzkum : nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. 1. vyd. Praha : Grada, 2006. 277 s. ISBN 80-247-0966-X.

NEGROPONTE, Nicholas. 2001. *Digitální svět*. Přel. Petr Koubský. Vyd. 1. Praha : Management Press, 2001. 207 s. ISBN 80-7261-046-5.

PEKOVÁ, Jitka ; PILNÝ, Jaroslav ; JETMAR, Marek. 2008. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. 3. aktual. a rozšíř. vyd. Praha : ASPI, 2008. 712 s. ISBN 978-80-7357-351-5.

PIERCE, Roger. 2008. *Research methods in politics : a practical guide*. Thousand Oaks, CA : Sage, 2008. xi, 339 s. ISBN 978-1-4129-3551-7.

PŘIBOVÁ, Marie [et al.]. 1998. *Analýza konkurence trhu*. Vyd. 1. Praha : Grada, 1998. 92 s. ISBN 80-7169-536-X.

SCHULZ, Winifred. 2005. *Analýza obsahu mediálních sdělení*. Uspoř. Irena Reifová. 2. přeprac. vyd. Praha : Karolinum, 2005. 149 s. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze, 2. ISBN 80-246-0827-8.

SURYNEK, Alois ; KOMÁRKOVÁ, Růžena ; KAŠOROVÁ, Eva. 2001. *Základy sociologického výzkumu*. Praha : Management Press, 2001. 160 s. ISBN 80-7261-038-4.

ŠTĚDRONĚ, Bohumír. 2007. *Úvod do eGovernmentu v České republice : právní a technický průvodce*. 1. vyd. Praha : Úřad vlády ČR, 2007. 172 s. ISBN 978-80-87041-25-3.

TOFFLER, Alvin ; TOFFLEROVÁ, Heidi. 2001. *Nová civilizace : třetí vlna a její důsledky*. Přel. Bohuslav Blažek. 1. vyd. Praha : Dokořán, 2001. 125 s. ISBN 80-86569-00-4.

URBAN, Lukáš. 2006. *Sociologie*. 1. vyd. Praha : Eurolex Bohemia, 2006. 373 S. ISBN 80-86861-45-7.

WAGNEROVÁ, Irena ; BAAROVÁ, Eva. 2008. *Hodnocení pracovního výkonu : využití metody mystery shopping*. Praha : FF UK : FSV UK, 2008. Edice Pražské sociálně vědní studie, Psychologická řada. 28 s. ISSN 1801-5999.

ZLATUŠKA, Jiří. 1998. Informační společnost. *Zpravodaj ÚVT MU*. Brno : ÚVT MU, 1998, roč. VIII, č. 4, s. 1-6. ISSN 1212-0901.

Elektronické

Česko. Ministerstvo financí. c2005-2009. *Ministerstvo financí České republiky* [online]. Praha : Ministerstvo financí ČR, c2005-2009 [cit. 2009-03-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.mfcr.cz>>.

Česko. Ministerstvo kultury. c2007. *Ministerstvo kultury* [online]. Praha : Ministerstvo kultury, c2007 [cit. 2009-03-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.mkcr.cz>>.

Česko. Ministerstvo obrany. c2004. *Ministerstvo obrany* [online]. Praha : Ministerstvo obrany, c2004 [cit. 2009-03-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.army.cz>>.

Česko. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, [cit. 2009-03-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz>>.

Česko. Ministerstvo pro místní rozvoj. *Ministerstvo pro místní rozvoj* [online]. Praha : Ministerstvo pro místní rozvoj, [cit. 2009-03-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.mmr.cz>>.

Česko. Ministerstvo průmyslu a obchodu. c2005. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. Praha : MPO, c2005 [cit. 2009-03-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpo.cz>>.

Česko. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. c2006. *Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy* [online]. Praha : MŠMT, c2006 [cit. 2009-03-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.msmt.cz>>.

Česko. Ministerstvo spravedlnosti. *Ministerstvo spravedlnosti České republiky* [online]. Praha : Ministerstvo spravedlnosti, [cit. 2009-03-25]. Dostupné z WWW: <<http://portal.justice.cz/ms/ms.aspx?o=23&j=33>>.

Česko. Ministerstvo vnitra. c2008. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, c2008 [cit. 2009-03-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz>>.

Česko. Ministerstvo vnitra. c2008 b. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, c2008 [cit. 2009-06-25]. eGon jako symbol eGovernmentu - moderního, přátelského a efektivního úřadu. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/egon-93.aspx>>.

Česko. Ministerstvo vnitra. c2003-2009. *Portál veřejné správy České republiky* [online]. [Praha] : Ministerstvo vnitra, c2003-2009 [cit. 2009-06-07]. Ústřední orgány státní správy. Dostupné z WWW: <http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/697?kam=stranka&kod=ustredni_organy_statni_spravy>.

Česko. Ministerstvo zahraničních věcí. *Ministerstvo zahraničních věcí České republiky* [online]. Praha : MZV ČR, [cit. 2009-03-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.mzv.cz>>.

Česko. Ministerstvo zdravotnictví. c2008. *Ministerstvo zdravotnictví České republiky* [online]. Praha : MZČR, c2008 [cit. 2009-03-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.mzcr.cz>>.

Česko. Ministerstvo zemědělství. *Ministerstvo zemědělství* [online]. Praha : Ministerstvo zemědělství, [cit. 2009-03-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.mze.cz/>>.

Česko. Ministerstvo životního prostředí. *Ministerstvo životního prostředí České republiky* [online]. Praha : Ministerstvo životního prostředí ČR, [cit. 2009-03-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.mzp.cz>>.

Česko. Statistický úřad. 2009. Český statistický úřad [online]. Praha : Český statistický úřad, aktual. 2008-12-16 [cit. 2009-06-18]. Průzkum webových stránek veřejné správy. Dostupné z WWW: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/pruzkum_webovych_stranek_veřejne_spravy>.

Česko. Úřad vlády. c2009. *Vláda ČR* [online]. Vláda ČR : c2009 [cit. 2009-03-08]. Ministerstva. Dostupné z WWW: <<http://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/ministerstva/default.htm>>.

Česko. Zákon č. 106 ze dne 11. května 1999 o svobodném přístupu k informacím. 1999. In *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 1999 [cit. 2009-06-10], částka 39, s. 2578-2582. Dostupné také z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/1999/sb039-99.pdf>>.

ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research). 2005. *ESOMARr.org* [online]. Amsterdam : ESOMAR, 2005 [cit. 2009-06-23]. ESOMAR World Research Codes & Guidelines : Mystery Shopping Studies. Dostupné z WWW:

<http://www.esomar.org/uploads/pdf/ESOMAR_Codes&Guidelines_MysteryShopping.pdf>.

European Commission. *Europe's information society* [online]. European Commission, last up. 2007 [cit. 2009-07-25]. Dostupné z WWW:

<http://ec.europa.eu/information_society/tl/activities/index_en.htm>.

OLŠOVÁ, Petra. 2005. Management územní správy : (K vyšší úrovni práce úřadů vedou různé modely řízení). *Deník veřejné správy* [online]. Praha : Triada, 2005-04-14, roč. 2005, č. 1 [cit. 2009-06-18]. Dostupné také z WWW:

<<http://denik.obce.cz/go/clanek.asp?id=6169357>>.

REEDOVÁ, Markéta. 2009. eGovernment jako cesta k transparentní veřejné správě. In *ePraha 2009* [online]. Praha : Magistrát hl. m. Prahy, aktual. 2009-04-29 [cit. 2009-06-27]. Dostupné z WWW:

<http://www.praha.eu/public/ba/bc/85/151576_120393_reedova_egovernment.pdf>.

VLASÁK, Rudolf. 2008. Informační politika. In Elektronické studijní texty [online]. Praha : ÚISK FF UK, 2008 [cit. 2009-06-27]. 38 s. Dostupné z WWW:

<<http://texty.jinonice.cuni.cz>>.

Westminster. 2008. *Westminster* [online]. Praha : Westminster, c2008 [cit. 2009-06-16]. Případové studie – EMGC. Dostupné z WWW:

<<http://www.westminster.cz/cz/pripadove-studie/emgc.html>>.

Seznam tabulek a grafů

Tabulka č. 1: Celkové pořadí institucí (kapitola 4)

Graf č. 1: Celkové výsledky (kapitola 4)

Graf č. 2: Srovnání institucí s nejvyšším a nejnižším bodovým ziskem (kapitola 4)

Graf č. 3: Celkové srovnání jednotlivých oblastí (kapitola 4)

Graf č. 4: Výsledky ve výzkumné fázi Mystery Mailing (kapitola 4.2.1.)

Tabulka č. 2: Pořadí institucí ve výzkumné fázi Mystery Mailing (kapitola 4.2.1.)

Graf č. 5: Komparace institucí z hlediska kvality a rychlosti poskytování vyžádaných informací (kapitola 4.2.1.)

Graf č. 6: Výsledky ve výzkumné fázi Obsahová analýza webových stránek (kapitola 4.2.2.)

Graf č. 7: Komparace kvality jednotlivých oficiálních webových stránek z hlediska informačního servisu (kapitola 4.2.2.)

Graf č. 8: Výsledky ve výzkumné fázi Polostrukturovaná osobní interview (kapitola 4.2.3.)

Graf č. 9: Komparace institucí z hlediska vyhodnocení interní organizace informační činnosti (kapitola 4.2.3.)

Seznam příloh

- Příloha č. 1: Přehled orgánů ústřední státní správy (text)**
- Příloha č. 2: Text e-mailu použitého při technice Mystery Mailing (text)**
- Příloha č. 3: E-mail odeslaný dne 9. března 2009 na MVČR (obrázek .jpg)**
- Příloha č. 4: Neskenovaný výtisk elektronické odpovědi MVČR (obrázek .jpg)**
- Příloha č. 5: Naskenovaná písemná odpověď MVČR (obrázek .jpg)**
- Příloha č. 6: Výsledky fáze Mystery Mailing (tabulka)**
- Příloha č. 7: Kritéria hodnocení fáze Mystery Mailing (text, tabulky)**
- Příloha č. 8: Výsledky fáze Obsahová analýza webových stránek (tabulka)**
- Příloha č. 9: Kritéria hodnocení fáze Obsahová analýza webových stránek (text, tabulky)**
- Příloha č. 10: Kopie webové stránky s nabídkou anketních otázek MDČR (obrázek.jpg)**
- Příloha č. 11: Výsledky fáze Polostrukturovaná interview (tabulka)**
- Příloha č. 12: Kritéria hodnocení fáze Polostrukturovaná interview (text, tabulka)**
- Příloha č. 13: Dotazník použitý ve fázi Polostrukturovaná interview (text)**
- Příloha č. 14: Technická zpráva (text)**

Přílohy

Příloha č. 1: Přehled orgánů ústřední státní správy (text)

Ústřední orgány státní správy řízené členem vlády tvoří následující subjekty:

Ministerstvo financí
Ministerstvo zahraničních věcí
Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
Ministerstvo kultury
Ministerstvo práce a sociálních věcí
Ministerstvo zdravotnictví
Ministerstvo spravedlnosti
Ministerstvo vnitra
Ministerstvo průmyslu a obchodu
Ministerstvo pro místní rozvoj
Ministerstvo zemědělství
Ministerstvo obrany
Ministerstvo dopravy
Ministerstvo životního prostředí

K ostatním ústředním orgánům státní správy patří tyto instituce:

Český báňský úřad
Český statistický úřad
Český telekomunikační úřad
Český úřad zeměměřický a katastrální
Energetický regulační úřad
Národní bezpečnostní úřad
Správa státních hmotných rezerv
Státní úřad pro jadernou bezpečnost
Úřad pro ochranu hospodářské soutěže
Úřad průmyslového vlastnictví
Úřad vlády ČR

Zdroj: Portál veřejné správy České republiky [Česko. Ministerstvo vnitra, c2003-2009]

Příloha č. 2: Text e-mailu použitého při technice Mystery Mailing (text)

VĚC: Žádost o poskytnutí informací

Dobrý den,

ráda bych Vás požádala o **zaslání** elektronické verze následujících dokumentů:

- 1.) Výroční zprávy ministerstva za rok 2008
- 2.) Výroční zprávy ministerstva o poskytování informací v souladu se zákonem 106/1999 Sb. za rok 2008

Mám zájem o dokumenty ve formátu .doc, či ve formátu .pdf. Dále prosím o informaci, v jakých dalších formátech tyto dokumenty poskytuje?

Dále bych se chtěla informovat, za jakých podmínek jste mi schopni poskytnout požadované dokumenty v tištěné podobě.

Jaké způsoby doručení tištěných dokumentů mi můžete nabídnout?


V jakém časovém horizontu je poskytnutí zmíněných dokumentů v tištěné podobě možné?

S pozdravem

Bc. Zuzana Šidlichovská
Jungmannova 164, Stará Boleslav 250 01
e-mail: zuz.sid@gmail.com

Příloha č. 3: E-mail odeslaný dne 9. března 2009 na MVČR

Gmail - Výroční zprávy Page 1 of 1

 Zuzana Šidlichovská <zuz.sid@gmail.com>

Výroční zprávy

Zuzana Šidlichovská <zuz.sid@gmail.com>
Komu: posta@mvcv.cz 9. březen 2009 9:00

VĚC: Žádost o poskytnutí informací

Dobrý den,

ráda bych Vás požádala o zaslání (nikoli odkázání na) elektronické verze následujících dokumentů:

- 1.) Výroční zprávy ministerstva za rok 2008
- 2.) Výroční zprávy ministerstva o poskytování informací v souladu se zákonem 106/1999 Sb. za rok 2008

Mám zájem o dokumenty ve formátu .doc, či ve formátu .pdf. Dále prosím o informaci, v jakých dalších formátech tyto dokumenty poskytujete?

Dále bych se chtěla informovat, za jakých podmínek jste mi schopni poskytnout požadované dokumenty v tištěné podobě. Jaké způsoby doručení tištěných dokumentů mi můžete nabídnout? V jakém časovém horizontu je poskytnutí zmíněných dokumentů v tištěné podobě možné?


S pozdravem

Bc. Zuzana Šidlichovská
Jungmannova 164, Stará Boleslav 250 01
e-mail: zuz.sid@gmail.com

<http://mail.google.com/mail/h/37fd1ki4tnj8/?v=pt&dsqt=1&s=s&msg=11fea08722bc6> 11. 6. 2009

Příloha č. 4: Neskenovaný výtisk elektronické odpovědi MVČR

Gmail - Sdeleni k zadosti o informace z 18.3.2009-vyrocní zpravy Page 1 of 1

 Zuzana Šidlichovská <zuz.sid@gmail.com>

Sdeleni k zadosti o informace z 18.3.2009-vyrocní zpravy
1 zpráva


Ministerstvo vnitra <stiznosti@mvcz.cz> 30. březen 2009 10:26
Komu: zuz.sid@gmail.com


Dobry den,
v príloze Vám zasíláme sdeleni k Váší **zadosti o informace z 18.3.2009** spolu s Vyrocní zpravou o poskytování informaci MV a Policie CR z rok 2008.

S pozdravem

Drncova
oddelení podaní osob MV

2 přílohy (příloh)

 Výroční zpráva dle zákona č. 106.doc
36K

 106-Šidlichovská-žádost-výr.zprávy.doc
32K

<http://mail.google.com/mail/h/a6mx61fi1t9/?v=pt&th=120566ac2476fa93> 11.6.2009

Příloha č. 5: Naskenovaná písemná odpověď MVČR

MINISTERSTVO VNITRA
Poštovní přihrádka 21/KM
170 34 P r a h a 7

Č.j.: MV-21257-2/KM-2009

Praha 27. března 2009
Počet listů: 2
Příloha: 1/3

Vážená paní
Bc. Zuzana Šídlichovská
Jungmannova 164
250 01 Stará Boleslav
email: zuz-sid@gmail.com

Žádost z 19. 3. 2009 o informaci podle zákona č. 106/1999 Sb. – sdělení

Ministerstvo vnitra obdrželo dne 19. března t.r. elektronickou poštou Vaši žádost o informaci podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

K bodům Vaší žádosti sdělujeme následující:

Ad 1) „výroční zpráva ministerstva za rok 2008“ – v tomto bodě nám není zcela zřejmé, o jakou zprávu ministerstva se Vám jedná; žádá "komplexní zpráva" z činnosti ministerstva se nepracovává;

Ad 2) „výroční zpráva ministerstva o poskytování informací v souladu se zákonem 106/1999 Sb. za rok 2008“ – tuto zprávu Vám v příloze elektronické odpovědi zasíláme ve formátu „doc.“, v jakých jiných formátech máte zájem zprávu od nás poskytnout, musíte uvést a poté se budeme snažit, pokud to bude v našich technických možnostech, vyhovět; mimo jiné na našich webových stránkách v položce u podmínek pro komunikaci s elektronickou podatelnou jsou formáty uvedeny;

Ad 3) „za jakých podmínek jste mi schopni poskytnout požadované dokumenty v tištěné podobě“ – v tomto bodě nám opět není zřejmé co máte na mysli, dokument, tj. Výroční

- 2 -

zprávu Ministerstva vnitra za rok 2008 o poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., jsme vytiskli a zasíláme Vám ji na Vámi uvedenou adresu poštovní přepravou;

Ad 4) „jaké způsoby doručení tištěných dokumentů mi můžete nabídnout?“ - písemnosti doručujeme poštovní přepravou prostřednictvím České pošty (což jsme učinili v případě Výroční zprávy o poskytování informací za rok 2008, kterou jsme Vám i v příloze písemné odpovědi zaslali);

Ad 5) „v jakém časovém horizontu je poskytnutí zmíněných dokumentů v tištěné podobě možné“ – v ustanovení § 14 odst. 5 písm. d) zákona č. 106/1999 Sb., je stanovena lhůta 15 dní pro vyřízení žádosti o poskytnutí informace ode dne jejího přijetí.

JUDr. Martina Děvėrová, v.r.
zástupce ředitele
kabinету ministra vnitra

Vytizuje: Mgr. Dmėcová, tel. 974832741

Příloha č. 6: Výsledky fáze Mystery Mailing (tabulka)

Pořadí	Instituce	Doba odpovědi	Body rychlost	Zpráva 106	Výr. zpráva	Formáty	Tisk	Čas	Body kvalita	Body s váhou
1.-3.	Ministerstvo dopravy	0 dnů 6:48	3	2	2	1	1	1	7	5,6
1.-3.	Ministerstvo kultury	0 dnů 4:47	3	2	2	1	1	1	7	5,6
1.-3.	Ministerstvo obrany	0 dnů 6:46	3	2	2	1	1	1	7	5,6
4.-5.	Ministerstvo práce a sociálních věcí	4 dny 4:01	1	2	2	1	1	1	7	4,9
4.-5.	Ministerstvo spravedlnosti	10 dnů 6:21	1	2	2	1	1	1	7	4,9
6.-7.	Ministerstvo průmyslu a obchodu	3 dny 5:28	2	2	1	1	1	1	6	4,6
6.-7.	Ministerstvo zdravotnictví	8 dnů 6:25	2	2	2	1	1	0	6	4,6
8.-9.	Ministerstvo vnitra	21 dnů 1:26	1	2	1	1	1	1	6	4,25
8.-9.	Ministerstvo životního prostředí	5 dnů 7:30	1	2	1	1	1	1	6	4,25
10.	Ministerstvo zemědělství	1 den 2:34	2	2	1	1	1	0	5	3,95
11.	Ministerstvo pro místní rozvoj	0 dnů 5:25	3	2	1	0	0	0	3	3,00
12.	Ministerstvo zahraničních věcí	4 dny 2:22	2	1	0	1	1	0	3	2,65
13.	Ministerstvo financí	0 dnů 5:28	3	0	2	0	0	0	2	2,35
14.	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy	2 dny 10:58	2	1	0	0	0	0	1	1,35

Maximální možný bodový zisk: 10 bodů (= 5,6 bodů s váhou)

Příloha č. 7: Kritéria hodnocení fáze Mystery Mailing (text, tabulky)

Doba odpovědi

- Rychlost zaslání odpovědi:

Body	Kritérium
3	do 24 hod
2	1 - 3 dny
1	více než 3 dny
0	bez odpovědi

Zpráva 106

- Zaslání Výroční zprávy ministerstva o poskytování informací v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb. za rok 2008:

Body	Kritérium
2	zaslaná elektronicky v příloze
1	zaslán odkaz na dokument
0	bez odpovědi na žádost

Výr. zpráva

- Poskytnutí informace o Výroční zprávě ministerstva za rok 2008:

Body	Kritérium
2	informace s odkazy na legislativu
1	poskytnutí základní informace
0	bez odpovědi na otázku

Formát

- Informace o poskytování elektronických formátů dokumentů:

Body	Kritérium
1	poskytnutí informace
0	bez odpovědi na otázku

Tisk

- Nabídka tištěné verze dokumentů:

Body	Kritérium
1	poskytnutí informace
0	bez odpovědi na otázku

Čas

- Časový horizont dodání tištěné verze dokumentů:

Body	Kritérium
1	poskytnutí informace
0	bez odpovědi na otázku

Příloha č. 8: Výsledky fáze Obsahová analýza webových stránek (tabulka)

Pořadí	Instituce	HP	HP body	Jazyk	Mapa	Org. Struk.	Články	Blind	FAQ	Ankety	Kariéra	602XML	Cíl. sk.	Ikony	Odkazy	RSS	Navig.	Body
1.	Ministerstvo průmyslu a obchodu	10,21	3	1	1	2	2	0	1	0	2	1	1	1	1	1	5	22
2.-3.	Ministerstvo obrany	16,34	2	1	1	5	2	1	1	0	1	0	1	1	0	0	5	21
2.-3.	Ministerstvo pro místní rozvoj	29,01	2	0	1	5	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	5	21
4.-5.	Ministerstvo financí	104,9	0	2	1	3	2	1	1	0	1	1	1	1	0	1	5	20
4.-5.	Ministerstvo vnitra	5,83	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	4	20
6.	Ministerstvo životního prostředí	13,99	3	2	1	2	2	0	1	0	2	0	1	0	1	1	3	19
7.-8.	Ministerstvo dopravy	28,93	2	1	1	3	0	0	1	0	2	0	0	1	1	1	5	18
7.-8.	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy	30,42	1	1	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	5	18
9.-10.	Ministerstvo kultury	12,3	3	1	1	0	1	0	1	0	2	0	1	0	1	0	5	16
9.-10.	Ministerstvo práce a sociálních věcí	28,97	2	1	0	3	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	5	16
11.	Ministerstvo zahraničních věcí	51,60	0	1	1	3	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	6	15
12.-14.	Ministerstvo spravedlnosti	22,31	2	0	1	1	2	0	1	0	2	1	0	0	0	0	4	14
12.-14.	Ministerstvo zemědělství	33,9	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	5	14
12.-14.	Ministerstvo zdravotnictví	44,64	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	4	14

Maximální možný bodový zisk: shora neomezen

Příloha č. 9: Kritéria hodnocení fáze Obsahová analýza webových stránek (text, tabulky)

HP, HP body

- Velikost Home Page (neboli úvodní stránky) v kB. Faktor který ovlivňuje rychlost načítání webových stránek:

Body	Kritérium
3	do 15 kB
2	15 až 29 kB
1	od 30 do 49 kB
0	od 50 kB

Jazyk

- Nabídka vícejazyčných verzí webových stránek (hodnoceno dle nabídky Home Page, pro každý nabízený jazyk):

Body	Kritérium
2	totožná cizojazyčná verze
1	zjednodušená verze
0	nenabízena cizojazyčná verze

Mapa

- Dostupnost nástroje Mapa stránek, který zobrazí jednoduchou vizuální mapu stránek. Slouží k rychlé orientaci a přehledu o základní struktuře stránek:

Body	Kritérium
1	ano
0	ne

Org. struk.

- Forma prezentace organizační struktury, která je součástí povinně poskytovaných informace dle zákona č. 106/1999 Sb. (součet bodů):

Body	Kritérium
1	grafické znázornění
1	přímý odkaz na oddělení (odbor)
1	kompetence oddělení (odboru)
1	jméno kompetentního zástupce oddělení (odboru)
1	kontakt na odbor, kompetentního zástupce
1	fotografie kompetentních zástupců oddělení (odborů)

Články

- Uvedení odpovědnosti za zveřejněné aktuální články:

Body	Kritérium
2	oddělení (odbor) a odpovědná osoba
1	oddělení (odbor) nebo odpovědná osoba
0	bez odpovědnosti

Blind

- Stránky vyrobeny dle metodiky Blind Friendly Web umožňující přístupnost stránek pro těžce zrakově postižené uživatele:

Body	Kritérium
1	ano
0	ne

FAQ

- Dostupnost FAQ (Frequently Asked Questions) – nejčastější otázky a odpovědi zveřejněné online, týkající se obsahu webové stránky či činnosti úřadu:

Body	Kritérium
1	ano
0	ne

Ankety

- Nabídky anket, umožňující uživateli hlasovat na dané téma:

Body	Kritérium
1	ano, funkční
0	ne, nefunkční

Kariéra

- Informace o nabídce volných pracovních míst rezortu:

Body	Kritérium
2	uvedeny, aktualizovány
1	neuvevedeny nebo neaktualizovány
0	neuvevedeny

602XML

- Nabídky Software 602XML Filler, který umožňuje elektronické vyplňování formulářů, které potřebují uživatelé při styku s úřady veřejné a státní správy:

Body	Kritérium
1	ano
0	ne

Cíl. sk.

- Členění webových stránek dle cílových skupin:

Body	Kritérium
1	ano
0	ne

Ikony

- Textové odkazy doplněné vizuálními ikonami zvyšujícími přehlednost:

Body	Kritérium
1	ano
0	ne

Odkazy

- Do adresního řádku, lze zadat slovní odkazy, které uživatele snadno a rychle zavedou přímo k jednotlivým sekcím webových stránek:

Body	Kritérium
1	ano
0	ne

RSS

- Webové stránky obsahují RSS zdroj, který uživatelům umožňuje přihlásit se k odběru novinek z webu:

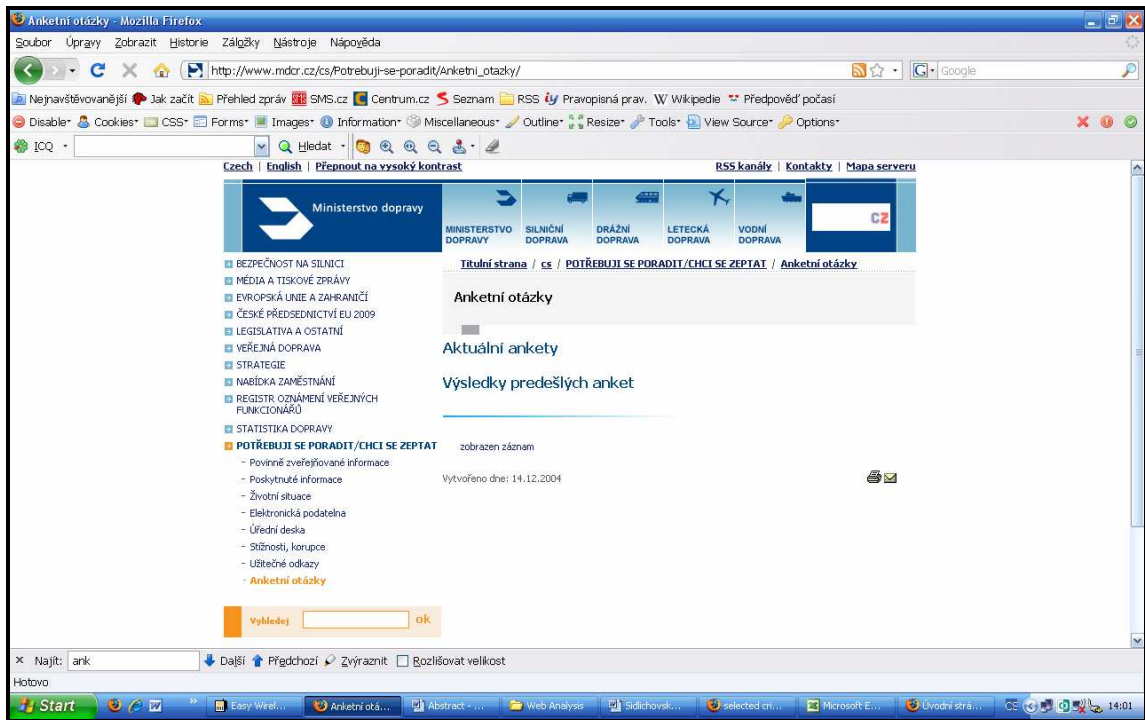
Body	Kritérium
1	ano
0	ne

Navig.

- Nabídka navigačních prvků, které tvoří základní strukturu stránek a umožňují pohyb v jednotlivých částech webu (součet bodů):

Body	Kritérium
1	hlavní horizontální menu
1	hlavní vertikální menu
1	doplňkové menu
1	dynamické efekty
1	drobečková navigace
1	odkazy v textu

**Příloha č. 10: Kopie webové stránky s nabídkou anketních otázek MDČR
(obrázek .jpg)**



Příloha č. 11: Výsledky fáze Polostrukturovaná interview (tabulka)

Pořadí	Instituce	Mise	Strat.	Cíl. Sk.	Akce	Média	Nástr.	Inter.	Eval.	Výzk.	Monit.	Body
1. - 2.	Ministerstvo obrany	0	2	1	2	1	1	2	1	2	1	13
1. - 2.	Ministerstvo životního prostředí	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	13
3. - 5.	Ministerstvo financí	0	1	1	2	2	1	2	0	2	1	12
3. - 5.	Ministerstvo pro místní rozvoj	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	12
3. - 5.	Ministerstvo vnitra	1	2	1	2	2	1	0	0	2	1	12
6. - 9.	Ministerstvo práce a sociálních věcí	1	1	1	1	1	1	2	0	2	1	11
6. - 9.	Ministerstvo spravedlnosti	0	2	1	2	1	0	2	1	1	1	11
6. - 9.	Ministerstvo zemědělství	1	2	1	1	1	1	1	0	2	1	11
6. - 9.	Ministerstvo zdravotnictví	0	0	1	2	2	1	2	1	1	1	11
10. - 11.	Ministerstvo průmyslu a obchodu	0	1	1	2	2	1	1	0	1	1	10
10. - 11.	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy	1	1	1	1	1	1	2	0	1	1	10
12.	Ministerstvo dopravy	1	0	1	2	2	0	1	0	1	1	9
13.	Ministerstvo kultury	0	1	1	2	1	1	0	0	0	1	7
14.	Ministerstvo zahraničních věcí	0	2	0	0	1	1	0	0	0	1	5

Maximální možný bodový zisk: 17 bodů

Příloha č. 12: Kritéria hodnocení fáze Polostrukturovaná interview (text, tabulka)

Mise

- Způsob informování o misích, vizích, strategiích, cílech a hodnotách rezortu na webových stránkách:

Body	Kritérium
2	explicitně
1	implicitně
0	vůbec

Strat.

- Rezort má psané strategie:

Body	Kritérium
2	informační, komunikační
1	informační nebo komunikační
0	žádná

Cíl. sk.

- Informační činnost rezortu je zaměřena na cílové skupiny:

Body	Kritérium
1	ano
0	ne

Akce

- Organizace nebo zaštiťování akcí, kterými se rezort aktivně prezentuje veřejnosti:

Body	Kritérium
2	organizace
1	záštita
0	ne

Média

- Počet médií, jejichž prostřednictvím jsou zveřejňovány iniciované informace rezortu:

Body	Kritérium
2	6 a více
1	4 - 5
0	3 a méně

Nástr.

- Rezort využívá nástroje umožňující analýzy a optimalizace webových stránek:

Body	Kritérium
1	ano
0	ne

Inter.

- Počet prostředků, které rezort využívá k interní informační činnosti:

Body	Kritérium
2	11 a více
1	8 – 10
0	7 a méně

Eval.

- Počet způsobů, kterými vyhodnocuje rezort efektivitu informační činnosti (kromě výzkumů veřejného mínění – obsaženy v kritériu Výzk.):

Body	Kritérium
2	5 a více
1	3 – 4
0	2 a méně

Výzk.

- Typy výzkumů veřejného mínění, které rezort využívá k vyhodnocení efektivity informační činnosti:

Body	Kritérium
2	interní, externí veřejnosti
1	interní nebo externí veřejnosti
0	žádné

Monit.

- Rezort provádí nebo odkupuje formou outsourcingu monitoring médií:

Body	Kritérium
1	ano
0	ne

Příloha č. 13: Dotazník použitý ve fázi Polostrukturovaná interview (text)

Informační činnost ústřední státní správy

Instituce:

Datum:

Plánování

1.) Jakým způsobem informujete na webových stránkách uživatele o misích, vizích, strategiích, cílech a hodnotách rezortu?

a) Explicitně (ve speciální sekci, zvláštní zveřejněný dokument)

b) Implicitně – Jak?

c) Vůbec ne

2.) Má rezort psanou informační a komunikační strategii?

Informační Jak často aktualizovanou?

Komunikační Jak často aktualizovanou?

Ne Připravujete?.....

3.) Je informační činnost rezortu zaměřena na individuální cílové skupiny?

a) Ano – Na jaké?

b) Ne – Proč?

Organizace

4.) Zaštiťujete nebo organizujete nějaké akce prostřednictvím kterých se rezort aktivně prezentuje veřejnosti?

.....

5.) Prostřednictvím jakých médií jsou zveřejňovány iniciované informace rezortu?

Internet..... Tisk.....

Televize..... Vlastní publikace.....

Rádio..... Jiné.....

6.) Kterého média využívá rezort nejvíce?

7.) Které médium je pro prezentaci ministerstva nejdůležitější?.....

8.) Využívá rezort nástrojů, které umožňují analýzy a optimalizace webových stránek?

a) ANO - Které?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> SEO nástroje | <input type="checkbox"/> NetTracker |
| <input type="checkbox"/> Validátory dle metodiky WCAG 1.0 a Section 508 | <input type="checkbox"/> WebXACT |
| <input type="checkbox"/> Google Analytics | <input type="checkbox"/> Web Page Analyzer |
| <input type="checkbox"/> ClickTracks | |
| <input type="checkbox"/> WebTrends | Jiné |

Jak dlouho?

b) NE

9.) Správu webu má rezort zajištěnou interně, nebo navazujete externí spolupráci?

a) Interní

b) Externí – komplikace? Rychlost řešení problémů, intervaly aktualizace, výpadky atd.

.....
.....
.....

10.) Jaké prostředky využíváte k interní informační činnosti?

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Intranet | <input type="checkbox"/> Interní periodika | <input type="checkbox"/> Letáky |
| <input type="checkbox"/> Elektronická pošta | <input type="checkbox"/> Nástěnky, vývěsky | <input type="checkbox"/> Postupy,normy,směrnice |
| <input type="checkbox"/> Hrom. emailová adr. | <input type="checkbox"/> Elektronické reporty | <input type="checkbox"/> Newslettery |
| <input type="checkbox"/> Osobní komunikace | <input type="checkbox"/> Telefonicky | <input type="checkbox"/> Meetingy, Eventy |
| <input type="checkbox"/> Porady | | |
| <input type="checkbox"/> Další | | |

Nejvíce využívaný prostředek:

11.) Kolik pracovníků má v kompetenci zajištění informační činnosti?

a) výhradní kompetence.....

b) složené kompetence.....

Evaluace

12.) Jakými způsoby vyhodnocujete efektivitu informační činnosti?

.....
.....
.....
.....

13.) Využíváte výzkumů veřejného mínění k vyhodnocení efektivity informační činnosti? Jak často?

a) interní veřejnosti

b) externí veřejnosti

14.) Provádíte monitoring médií? Kterých?

a) Ano, přímo rezort Noviny

b) Ano, forma outsourcingu Televize.....

c) Ne Rádío.....

Internet.....

Příloha č. 14: Technická zpráva (text)

Název výzkumu:

Informační činnost ústřední státní správy

Termín realizace výzkumu:

9. března 2009 – 26. července 2009

Typ výzkumného šetření:

Výzkumný projekt „Informační činnost ústřední státní správy“ je koncipován jako jednorázový empirický výzkum složený ze tří fází, který je zaměřen na komparaci jednotlivých institucí ústřední státní správy řízených členem vlády z hlediska vybraných charakteristik vystihujících aktuální stav informační činnosti.

Výběrový vzorek:

Cílovou skupinu výzkumu tvoří instituce ústřední státní správy řízené členem vlády jako skupina homogenních srovnatelných jednotek. Jejich přehled je uveden v příloze č. 1: Přehled orgánů ústřední státní správy. Vzhledem k nízkému počtu jednotek bylo při výzkumu provedeno úplné šetření.

Výzkumné metody:

První fáze výzkumu Mystery Mailing probíhala experimentální výzkumnou metodou Mystery Shopping. Ve druhé fázi výzkumu byla využita kvantitativní obsahová analýza k průzkumu webových stránek institucí ústřední státní správy řízené členem vlády. Ve třetí fázi byla provedena polostrukturovaná osobní interview s kompetentními zástupci daných institucí a dotazníkové šetření zaměřené na interní organizaci informační činnosti.

Harmonogram výzkumu:

Výzkum informační činnosti ústřední státní správy byl zrealizován ve dnech 9. března 2009 až 20. července 2009. Fáze Mystery Mailing probíhala ode dne 9. března 2009, kdy byly rozeslány e-maily s dotazy, do dne 10. června 2009, kdy byly zpracovány výsledky. Obsahová analýza oficiálních webových stránek byla provedena v období ode dne 20. června 2009 do dne 22. června 2009, výsledky byly zpracovány dne 27. června 2009. Polostrukturovaná interview s kompetentními zástupci jednotlivých institucí probíhala ode dne 29. června 2009 do dne 20. července 2009.

Bakalářská práce

Závěrečná výzkumná zpráva byla dokončena dne 26. července 2009 v podobě bakalářské práce.

Sběr dat:

Sběr dat prováděla Zuzana Šidlichovská a probíhal pomocí technik Mystery Mailing, obsahové analýzy, dotazníkového šetření prostřednictvím elektronické pošty a polostrukturovaných osobních interview s tazatelským dotazníkem ve dnech 9. března 2009 až 20. července 2009.

Návratnost:

Návratnost při sběru dat byla 100%. Ve třetí fázi sběru dat byla provedena osobní interview s kompetentními zástupci následujících institucí:

Instituce
Ministerstvo spravedlnosti
Ministerstvo obrany
Ministerstvo zdravotnictví
Ministerstvo životního prostředí
Ministerstvo průmyslu a obchodu
Ministerstvo financí
Ministerstvo pro místní rozvoj

Dotazník pro tazatele z důvodů časového vytížení vyplnili zástupci těchto institucí:

Instituce
Ministerstvo dopravy
Ministerstvo kultury
Ministerstvo práce a sociálních věcí
Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
Ministerstvo vnitra
Ministerstvo zahraničních věcí
Ministerstvo zemědělství

Zpracování dat:

Data, tabulky a grafy byly zpracovány v programu MS Excel.