

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE FAKULTA
HOSPODÁRSKEJ INFORMATIKY**

Evidenčné číslo: 103004/I/2020/36097107974977284

**Analýza služieb eGovernmentu v Slovenskej republike
Diplomová práca**

Bratislava, 2020

Bc. Ronald Kúdela

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE FAKULTA
HOSPODÁRSKEJ INFORMATIKY**

**Analýza služieb eGovernmentu v Slovenskej republike
Diplomová práca**

Študijný program: Informačný manažment

Študijný odbor: Ekonómia a manažment

Školiace pracovisko: Katedra aplikovanej informatiky

Vedúci záverečnej práce: Ing. Magdaléna Cárachová, PhD.

Bratislava, 2020

Bc. Ronald Kúdela

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujem, že diplomovú prácu som vypracoval samostatne a že som uviedol všetku použitú literatúru.

Dátum: 17.5.2020

.....

(podpis autora práce)

Pod'akovanie

Moje pod'akovanie patrí pani Ing. Magdaléne Cárachovej, PhD., ktorej cenné rady, podnetné pripomienky a podpora výrazne dopomohli ku vzniku tejto diplomovej práce.

Abstrakt

KÚDELA, Ronald: Analýza služieb eGovernmentu v Slovenskej republike. - Ekonomická univerzita v Bratislave. Fakulta hospodárskej informatiky; Katedra aplikovanej informatiky. - Vedúci záverečnej práce: Ing. Magdaléna Cárachová, PhD. - Bratislava: FHI EU, 2020, 63 s.

Táto diplomová práca je venovaná analýze služieb e-Governmentu v rámci Slovenskej republiky. Práca je rozdelená do troch kapitol a obsahuje 3 tabuľky, 34 grafov a 5 obrázkov. V prvej časti čitateľa oboznamujeme s pojmom e-Government a jeho históriou, taktiež rozoberáme niektoré služby e-Governmentu poskytované v SR a porovnávame Slovensko s krajinami EÚ. V druhej časti je charakterizovaný cieľ a metodika práce. Cieľom našej práce je analyzovať elektronické služby poskytované štátom, konštatovať ich úroveň a za pomoci dotazníkového prieskumu zistiť znalosť a spokojnosť občanov Slovenska s elektronickými službami, či už vo verejnej správe alebo v zdravotníctve. Dotazník sme vytvorili za pomoci Google Forms a výsledky sme následne premietli do grafov v Microsoft Excel. Výsledky sme následne v tretej kapitole práce vyhodnotili. Výsledkom riešenia danej problematiky je analýza stavu ponúkaných e-Government služieb v Slovenskej republike a vďaka dotazníkovému prieskumu zistenie znalosti a spokojnosti občanov s elektronizáciou služieb.

Kľúčové slová : e-Government, elektronizácia služieb, verejná správa, IKT

Abstract

KÚDELA, Ronald: Analysis of eGovernment Services in the Slovak Republic. - University of Economics in Bratislava. Faculty of Economic Informatics; Department of Applied Informatics. – Thesis supervisor: Ing. Magdaléna Cárachová, PhD. - Bratislava: FHI EU, 2020, 63 s.

This thesis is devoted to the analysis of e-Government services within the Slovak Republic. The work is divided into three chapters. It contains 3 tables, 34 graphs and 5 images. In the first chapter we acquaint with the concept of e-Government and its history, we also analyze some e-Government services provided in the Slovak Republic and compare Slovakia with EU countries. The second chapter characterizes the goal and methodology of the work. The aim of our thesis is to analyze the electronic services provided by the state, evaluate their level and with the help of a questionnaire survey to find out the knowledge and satisfaction of Slovak citizens with electronic services, whether in public administration or health care. We created the questionnaire via Google Forms and then projected the results into graphs in Microsoft Excel. We then evaluated the results in the third chapter of the work. The result of solving this issue is an analysis of the condition of e-Government services offered in the Slovak Republic and, thanks to a questionnaire survey, the knowledge and satisfaction of citizens with the electronic services.

Key words : e-Government, electronic services, public administration, ICT

Obsah

Úvod	8
1 Súčasný stav riešenej problematiky	9
1.1 Informačné a komunikačné technológie (IKT)	9
1.2 e-Government.....	10
1.2.1 Výhody a technické bariéry e-Governmentu.....	11
1.2.2 Členenie e-Governmentu.....	12
1.2.3 Ciele e-Governmentu.....	15
1.3 Európska únia a e-Government	15
1.4 e-Government v Slovenskej republike	19
1.4.1 História e-Governmentu v SR	20
1.4.2 Portál e-Government na Slovensku	22
1.4.3 Portál eGov.sk	25
1.4.4 Elektronický preukaz eID.....	27
1.4.5 e-Zdravie / e-Health.....	30
1.5 e-Voľby	36
2 Cieľ práce, metodika práce a metódy skúmania	39
3 Výsledky práce a diskusia	42
3.1 Úvodné otázky	42
3.2 Zdravotníctvo	44
3.3 Verejná sprava.....	48
3.4 Iné zamestnanie/študent a zdravotníctvo	51
3.5 Záver dotazníkového prieskumu	56
3.6 Výsledky testovaných hypotéz.....	57
Záver	59
Zoznam použitej literatúry	61

Úvod

21. storočie so sebou prinieslo novú technologickú revolúciu. Mobilné zariadenia, internet či počítače, sa stali neoddeliteľnou súčasťou dnešného života nás všetkých. S rozvojom internetu stále narastá aj dopyt po elektronických službách, ako v súkromnom sektore, tak aj vo verejnej správe. Odstraňovanie bariér medzi občanom a štátom sa stalo jedným zo základných cieľov novodobého štátu. Zavádzanie e-Governmentu vidíme na regionálnej, národnej aj nadnárodnej úrovni. Cieľom je priblíženie verejnej správy bližšie k občanom a tým zjednodušiť ich život. Pre občana majú služby e-Governmentu nespornú výhodu v úspore času a financií. Ľudia z pohodlia domova doslova jedným kliknutím na počítači alebo mobilnom zariadení zistia informáciu, ktorú potrebujú, stiahnu formulár, ktorý vyplnia a odošlú späť na úrad, a mnoho ďalších služieb, ktorých počet sa neustále navyšuje. Celý proces komunikácie medzi občanom a štátom sa týmto stáva modernejší, rýchlejší a ekonomickejší. Taktiež sa zlepšila komunikácia medzi samotnými úradmi. Zapojenie informačných a komunikačných technológií do verejnej správy pomáha tiež zlepšiť obraz krajiny vo svete a snaží sa zvýšiť záujem občanov, o to ako funguje štát. Projekt zavádzania e-Governmentu je dlhodobý proces a potrebuje presne premyslenú stratégiu. Rozvoj stratégií môžeme sledovať ako na úrovni Európskej únie tak aj na úrovni štátu za pomoci rôznych akčných plánov pre rozvoj elektronizácie.

V diplomovej práci sa budeme zaoberať analýzou e-Governmentu v Slovenskej republike. V prvej kapitole si zadefinujeme pojem e-Government, v skratke sa budeme venovať jeho histórii, taktiež sa budeme zaoberať e-Governmentom na úrovni Európskej únie a rozoberieme si niektoré e-služby poskytované u nás. Naším zámerom v druhej kapitole bude predstavenie si hlavného cieľa a metód spracovania diplomovej práce. V tejto časti práce si taktiež určíme hypotézy, ktoré budeme v ďalšej kapitole skúmať a následne sa ich budeme snažiť potvrdiť alebo vyvrátiť. Tretia kapitola, analytická časť projektu, bude obsahovať grafické spracovanie zozbieraných dát z nášho dotazníkového prieskumu a ich interpretáciu. Následne v záverečnej časti práce sa pokúsime vyvodiť závery a poskytnúť osobné odporúčania.

1 Súčasný stav riešenej problematiky

V danej kapitole si vysvetlíme pojem e-Government, v skratke sa oboznámime s jeho históriou a taktiež budú spomenuté výhody jeho rozvoja. Nemôžeme zabudnúť taktiež na IKT (informačné komunikačné technológie), ktoré s pojmom e-Government úzko súvisia. Rozoberieme si niektoré e-slужby poskytované na Slovensku a porovnáme situáciu v našej krajine s krajinami EÚ.

1.1 Informačné a komunikačné technológie (IKT)

„Termín „IKT“ opisuje používanie počítačových technológií a internetu ako zdroj informácií a komunikácie dostupnú pre širokú verejnosť používateľov. Je to prepojený systém zariadení, ktorý je používaný na manipulovanie, ukladanie, zobrazovanie a prijímanie informácií v rôznych formách. Základom IKT je internet, ktorý umožňuje transport dát v rôznych formátoch napr. dokumenty, obrázky, videá, prezentácie, hlasové rozhovory a mnoho ďalších. Je to nástroj, pomocou ktorého ľudia môžu komunikovať medzi sebou naprieč celým svetom.“¹

Veľký prínos majú IKT pre efektívnejšie fungovanie verejnej správy. Aplikácie založené na internete by mali priniesť úsporu pri prenose a zbere dát, pri komunikácii nie len s občanmi, ale aj medzi vládami, organizáciami, čo by malo priniesť aj vyššiu efektivitu vládných činností a úradov a veľké množstvo ušetreného času.

„Informatizácia spoločnosti je chápaná ako koncepčne riadený proces smerujúci k maximálnemu využitiu potenciálu ponúkaného informačnými a komunikačnými technológiami (IKT) vo všetkých relevantných oblastiach spoločenského, politického a hospodárskeho života. Najdôležitejším prínosom informatizácie spoločnosti je nová kvalita spoločenského, hospodárskeho a politického života, teda zvýšenie kvality života každého občana, a vytvorenie podmienok pre budovanie vedomostného hospodárstva využívaním metód a prostriedkov informatiky, vrátane IKT.“²

¹ Pannu, Parveen. *Information Communication Technology for Development*. [online]. International Publishing House Pvt. Ltd. 2010 s.4. ISBN: 978-93-80578-09-5

² Ministerstvo vnútra SR. *Stratégia informatizácie spoločnosti v podmienkach SR a Akčný plán*. [online] 2010 Dostupné na : <https://mpsr.sk/strategia-informatizacie-spolocnosti-v-podmienkach-sr-a-akcny-plan/107---3057/>

1.2 e-Government

E-Government je rýchlo rastúci fenomén, ktorý je už známy niekoľko desaťročí, ešte dávno predtým ako bol vymyslený názov „e-Government“. E-Government má stále narastajúci vplyv na prácu vo verejnom sektore a absorbuje veľkú časť verejného rozpočtu.

Pre e-Government neexistuje presná definícia, ale dá sa povedať, že je to elektronická vláda. E-Government je myšlienka spojenia občanov, krajiny a vlády pomocou elektronizácie služieb. Občanom by bolo umožnené sa dostať k rôznym druhom služieb automaticky, bez toho, aby museli úrad navštíviť osobne, čo by znížilo náklady, stres a naopak zvýšilo efektivitu práce, rýchlosť vybavovania požiadaviek a hlavne spokojnosť na oboch stranách.

UNESCO definuje e-Government ako „verejný sektor, ktorý využíva informačné komunikačné technológie so snahou zlepšiť rýchlosť doručenia informácií a podporovať občanov na účasti zlepšovania a vyvíjania e-Government, aby bol viac transparentný, dostupný a efektívnejší.“³

Definícia e-Governmentu Európskou úniou znie takto: „Jedná sa o využitie nástrojov informačných a komunikačných technológií za účelom zlepšenia služieb verejnosti. E-government znamená viac než nástroj IKT. Zahŕňa taktiež prehodnotenie procesov a zmenu správania, aby boli verejné služby poskytované ľuďom, ktorí ich potrebujú, efektívnejšie. Ak e-Government funguje správne, poskytuje občanom, podnikom a organizáciám efektívnejšiu, ľahšiu, lacnejšiu a hlavne rýchlejšiu komunikáciu s vládou.“⁴

Na internete a v knihách nájdeme mnoho definícií e-Governmentu. Každá definícia sa od tej druhej mierne líši v niektorých aspektoch, avšak v konečnom dôsledku môžeme konštatovať, že sa jedná hlavne o využitie IKT vo verejnej správe, kvôli zlepšeniu a zrýchleniu ponúkaných služieb a komunikáciou medzi občanom a štátom.

³ OBI, Toshio, 2007. *E-governance: A Global Perspective on a New Paradigm* [online]. IOS press 2007 s.28. ISBN 978-1-58603-776-5

⁴ OBI, Toshio, 2007. *E-governance: A Global Perspective on a New Paradigm* [online]. IOS press 2007 s.29. ISBN 978-1-58603-776-5

„Hlavným princípom e-Governmentu je žiadať o nejaký údaj občana len raz a nenútiť ho, aby s jednou informáciou chodil po úradoch od dverí k dverám,“⁵ vraví šéfka estónskeho inovačného centra e-Estonia Showroom Anna Piperal.

1.2.1 Výhody a technické bariéry e-Governmentu

Zavádzanie e-Governmentu má výhody a benefity, tak pre rozvinuté krajiny ako aj pre rozvíjajúce sa krajiny. Taktiež má aplikácia e-Governmentu svoje výhody pre občanov, podniky a verejnú správu.

Hlavné výhody e-Governmentu :

- Transparentnosť – otvorenosť vládnych organizácií, ich procesov, služieb a dát občanom danej krajiny. Občania majú možnosť napríklad cez konkrétne webové stránky zistiť, koľko a do akých projektov štát investoval, resp. plánuje investovať.
- Demokratizácia – väčšia angažovanosť občanov vo vládnej politike a na rozhodnutiach štátu. Napríklad cez e-volby, e-mailly, chatbotov.
- Dostupnosť a pohodlie – možnosť občanov komunikovať s úradmi online, čo znamená, že svoju požiadavku môžu úradu adresovať v akomkoľvek čase z akéhokoľvek miesta. Taktiež to znamená obmedzenie fyzického kontaktu a potrebu, kvôli nejakej žiadosti plánovať návštevu úradu. Šetrí nám to čas, náklady a v neposlednom rade aj nervy.
- Rýchlosť a efektívnosť – tlačivá, ktoré boli dostupné len na úrade v papierovej podobe, sú poskytované online a občan ich môže jednoducho vyplniť cez svoj počítač a odoslať e-mailom. Taktiež informovanosť občanov je omnoho efektívnejšia a rýchlejšia. Občania už nemusia čakať v nekonečných radoch na úradoch.

Samozrejme okrem výhod, ktoré e-Government poskytuje, tu sú aj rôzne bariéry, ktoré bránia jeho rozvoju. Implementácii e-Governmentu taktiež bránia rôzne technické bariéry, ako sú bezpečnosť, ochrana súkromia, ale aj zastaraná technika na úradoch.

⁵ EKONOMIKA.SME. *Jedna karta na všetko, ako funguje e-Government v Estónsku*. [online] 2015. Dostupné na : <https://ekonomika.sme.sk/c/8044625/jedna-karta-na-vsetko-ako-funguje-e-government-v-estonsku.html>

Nevýhody :

- Spoľahlivosť a dôvera – spoľahlivosť informácií poskytovaných občanom na webových stránkach. Skryté vládne programy, ktoré by mohli ovplyvniť verejnú mienku.
- Dohľad a súkromie – stále väčšie a väčšie množstvo informácií vlády o občanoch. V momente, keď má vláda ľahký prístup k nespočetným informáciám o svojich občanoch, osobné súkromie sa vytráca.
- Falošný pocit transparentnosti a zodpovednosti – systém elektronickej verejnej správy je udržiavaný a obsluhovaný samotnou vládou. Informácie môžu byť jednoducho pridané, odstránené alebo pozmenené a občania to nemusia ani postrehnúť. Len veľmi málo organizácií monitoruje tieto zmeny a zodpovedá za ne.
- Zastaranosť systémov na úradoch – pracovníci úradov často krát používajú na prácu zastaranú techniku, ktorá nezvláda požiadavky nových softvérov. Taktiež to vyplynulo z môjho dotazníka, kde sa mnoho ľudí pracujúcich vo verejnej správe, ale aj v zdravotníctve sťažovalo na zastarané systémy a techniku.

1.2.2 Členenie e-Governmentu

V rámci e-Government problematiky rozlišujeme tri skupiny, s ktorými vláda komunikuje:

1. Občania
2. Podnikatelia
3. Komunikácia medzi inštitúciami navzájom

Tabuľka 1 Členenie eGovernmentu

G2C	Government to Citizens	Verejná správa k občanovi
G2B	Government to Businesses	Verejná správa a podnikatelia
G2E	Government to Employees	Verejná správa a jej zamestnanci
G2G	Government to Government	Medzi inštitúciami verejnej správy
C2G	Citizens to Government	Občania k verejnej správe

(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa portal.egov.sk)

G2C - Government to Citizens

Cieľom G2C je poskytnúť jednotlivcom komplexný online prístup k informáciám a službám. Občania by mali byť schopní rýchlo a ľahko nájsť a získať prístup k tomu, čo potrebujú. Komunikácia vlády s občanmi má za úlohu zvýšiť záujem občanov o služby e-Governmentu a možnosť zapojiť sa do procesu rozhodovania o poskytovaných službách.

Tabuľka 2 Služby pre občanov

Služby pre občanov		
Katégoria služieb	Popis služby	Úsek správy
Daň z príjmov fyzickej osoby	Podanie daňového priznania	Dane a poplatky
Osobné doklady	Získanie OP, cestovného pasu a vodičského preukazu	Občianske a vodičské preukazy, cestovné doklady
Evidencia vozidiel	Prihlásenie vozidla do evidencie	Evidencia cestných motorových a prípojných vozidiel
Oznámenie o presťahovaní	Ohlásenie miesta, začiatku a ukončenia pobytu občana na území SR	Evidencia obyvateľov
Prihlásenie na vysoké školy	Prihlásenie uchádzača o štúdium na vysoké školy	Vysoké školy
Vyhľadávanie pracovného miesta	Poskytovanie informácií o voľných pracovných pozíciách	Politika trhu práce a koordinácia politiky zamestnanosti
Zdravotnícke služby	Interaktívne poradenstvo o poskytovanej zdravotnej starostlivosti s možnosťou objednania sa na návštevu k poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti.	Zdravotná starostlivosť

(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa portálu info.egov.sk)

G2B – Government to Business

Government to Business vyjadruje vzťah medzi verejnou správou a podnikateľským sektorom. Základom je zjednodušiť a uľahčiť komunikáciu medzi týmito sektormi a snaha zlepšiť a skvalitniť služby pre podnikateľský sektor.

Tabuľka 3 Služby pre podnikateľov

Služby pre podnikateľov		
Kategória služieb	Popis služby	Úsek správy
Daň z príjmov právnickej osoby	Podanie daňového priznania	Dane a poplatky
Daň z pridanej hodnoty	Podávanie daňového priznania k dani z pridanej hodnoty	Dane a poplatky
Registrácia právnickej osoby	Registrácia právnickej osoby v Obchodnom registri	Súdy
Sociálne dávky pre zamestnancov	Podávanie výkazov poistného a dávok nemocenského poistenia za zamestnancov do Soc. Poisťovne	Nemocenské, úrazové poistenie, dôchodkové zabezpečenie
Verejné obstarávanie	Realizácia obstarania tovar, prác a služieb prostredníctvom metód a postupov verejného obstarávania používaných pri uzatváraní verejných zmlúv	Verejné obstarávanie
Vykazovanie štatistických údajov	Poskytovanie údajov Štatistickému úradu SR požadovaných na štatistické zisťovania zahrnuté v programe štátnych štatistických zisťovaní	Štátna štatistika
Katastrálne služby	Poskytovanie elektronických služieb z katastra nehnuteľností pre podnikateľov	Kataster nehnuteľností

(Zdroj : Vlastné spracovanie podľa portálu info.egov.sk)

C2G – Citizens to Government

Tento vzťah je založený na komunikácii medzi občanmi a verejnou správou. Elektronická forma komunikácie, ktorá dáva možnosť občanom spojiť sa s vládou. Vybavovanie dokumentov z domova, podanie daňového priznania či zmena adresy.

G2E – Government to Employees

Interná Komunikácia medzi verejnou správou a jej zamestnancami. Snaha zlepšiť, zefektívniť a zrýchliť prácu vo verejnej správe a tým zvýšiť spokojnosť a znížiť nátlak vyvíjaný na zamestnancov.

1.2.3 Ciele e-Governmentu

„Cieľom e-Governmentu na nové programové obdobie je zahrnúť rozvoj mobilných aplikácií, rozvoj služieb a procesných máp spojených so životnými situáciami ako napr. narodenie, smrť, uzavretie manželstva atď. Taktiež zlepšenie navigácie v rámci internetových stránok krajín, zameranie sa na zlepšenie podnikateľského sektora a schopnosť prístupu klientov do centrálnej zložky s ich údajmi uchovávanými štátnou správou, a otvorenejšieho prístupov k údajom s cieľom umožniť tretím stranám budovať na existujúcich službách.“⁶

Dôležitým je vytvorenie lepšieho podnikateľského prostredia za pomoci informačných komunikačných technológií v prostredí vlády, čím sa vytvoria priaznivejšie podmienky na podnikanie. Zmyslom tohto je prilákať nové podnikateľské subjekty a zvýšiť záujem o podnikanie, čím by sa dosiahla aj prirodzená konkurencia schopnosť na trhu.

Taktiež vysoko výkonné iniciatívy digitalizácie vo verejnom sektore sú čoraz dôležitejšie, keďže digitalizácia sa čoraz viac stáva neoddeliteľnou súčasťou každodenného života. Preto treba podporovať dôveru občanov krajiny vo vládu pomocou zavádzania ICT do svojich procesov a zvýšením účasti občanov na rozhodovacích procesoch krajiny.

1.3 Európska únia a e-Government

E-Government je definovaný Európskou úniou taktiež ako „spôsob využitia nástrojov informačných a komunikačných technológií za účelom zlepšenia verejných služieb, demokratických procesov a posilnenia podpory k verejným politikám prostredníctvom využívania informačných a komunikačných technológií v kombinácií s organizačnými zmenami a novými zručnosťami. Ak e-Government funguje správne, poskytuje občanom, podnikom a organizáciám efektívnejšiu, ľahšiu, lacnejšiu a hlavne rýchlejšiu komunikáciu s vládou.“⁷

Problematika e-Governmentu sa na EÚ úrovni vzťahuje na vyhľadávanie a riešenie problémov verejnej správy. V podmienkach Slovenskej republiky je to na úrovni štátnej

⁶ OECD. *Slovak Republic: Better Co-ordination for better Policies, Services and Results : (Slovak version)*, OECD Publishing, Paris. 2016 s. 172 ISBN: 978-92-64-25762-7

⁷ OBI, Toshio, 2007. *E-governance: A Global Perspective on a New Paradigm* [online]. IOS press 2007 s.29. ISBN 978-1-58603-776-5

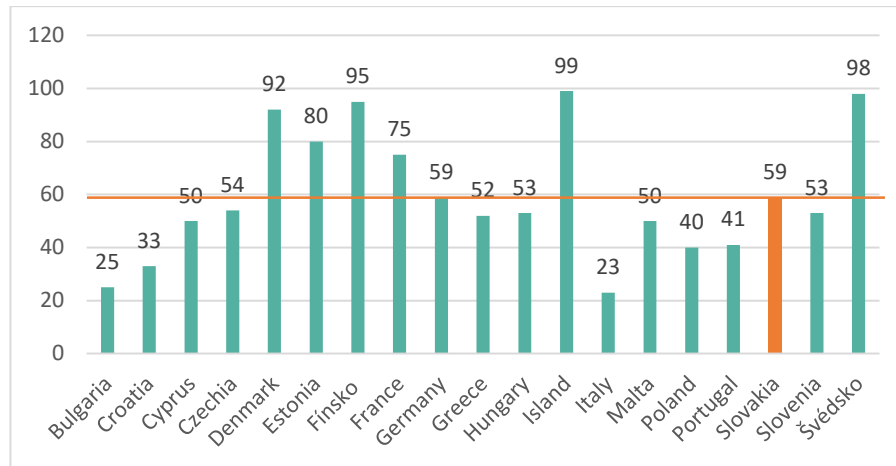
správy, ale aj na úrovni územnej samosprávy t.j. mestské, obecné úrady, magistráty alebo úrady VUC-iek.

V členských krajinách zaviedla Európska komisia systém pravidelného vyhodnocovania a porovnávania stavu vývoja e-Governmentu pod názvom e-Government Benchmark. Tento dokument je vydávaný Európskou komisiou každý rok. Dokument skúma progres vo vývoji e-Government, taktiež aj iniciatívu občanov o elektronické služby. „Top-level benchmarks“, ktoré skúma Európska komisia v tomto dokumente sú :

- Zameranie na používateľa – indikuje rozsah v akom je daný servis poskytovaný online, či je prostredie jednoduché na používanie
- Transparentnosť – označuje, do akej miery je transparentný proces poskytovania služieb, zodpovednosť a výkon verejných organizácií a taktiež transparentnosť osobných údajov spracovaných vo verejných službách.
- Cezhraničná mobilita – uvádza rozsah používania online verejných služieb jednou krajinou v porovnaní s druhou krajinou Európskej únie.
- Kľúčové predpoklady – uvádza, do akej miery sú k dispozícii technické a organizačné predpoklady na poskytovanie služieb elektronickej verejnej správy, ako sú napríklad elektronická identifikácia a automatické zdroje.

Európskymi lídrami v oblasti e-Government sú Dánsko, Estónsko, Fínsko a Nórsko. Tieto krajiny obsadili najvyššie pozície z hľadiska celkovej vyspelosti. Tesne za nimi sa nachádzajú krajiny ako Lotyšsko, Litva a Fínsko. Všeobecne krajiny na juhovýchode Európy majú nižšie skóre ako EÚ28. Avšak v posledných rokoch sa darí znižovať rozdiel medzi krajinami na popredných priečkach, a- tými, ktoré sa nachádzajú na chvoste rebríčka.

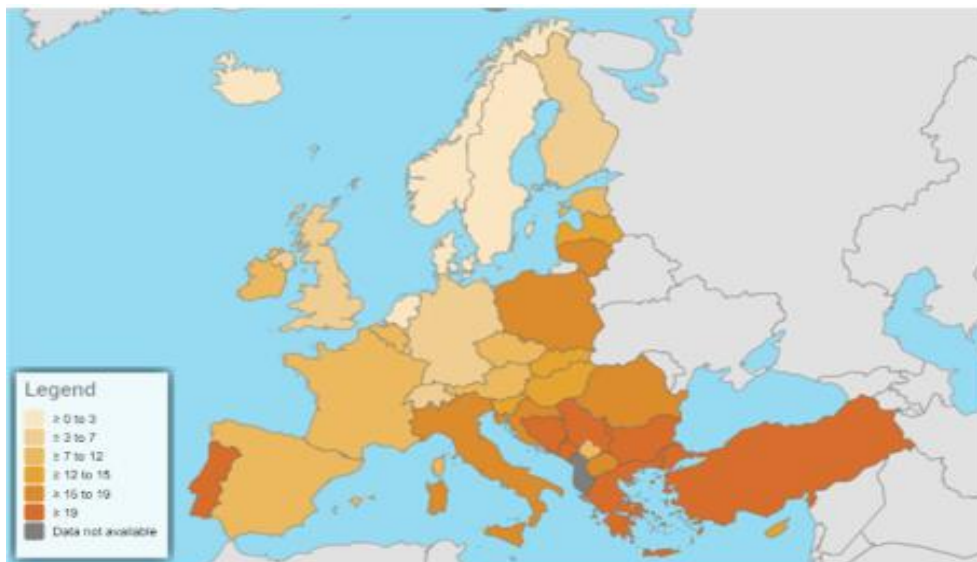
Slovensko, v porovnaní s inými krajinami Európskej únie, má menej rozvinuté služby e-Governmentu. Iniciatíva eEurope stanovuje dvadsať základných služieb, ktoré by mali byť poskytované elektronicke. Z týchto dvadsiatich služieb by malo byť dvanásť pre občanov a 8 pre podnikateľské subjekty. Slovensko sa v poskytovaní služieb e-Governmentu rozvíja veľmi pomaly, avšak vo využívaní elektronických služieb sa Slovensko nachádza nad priemerom EÚ.



Graf 1 Využívanie internetu na komunikáciu s verejnou správou

(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa Eurostat)

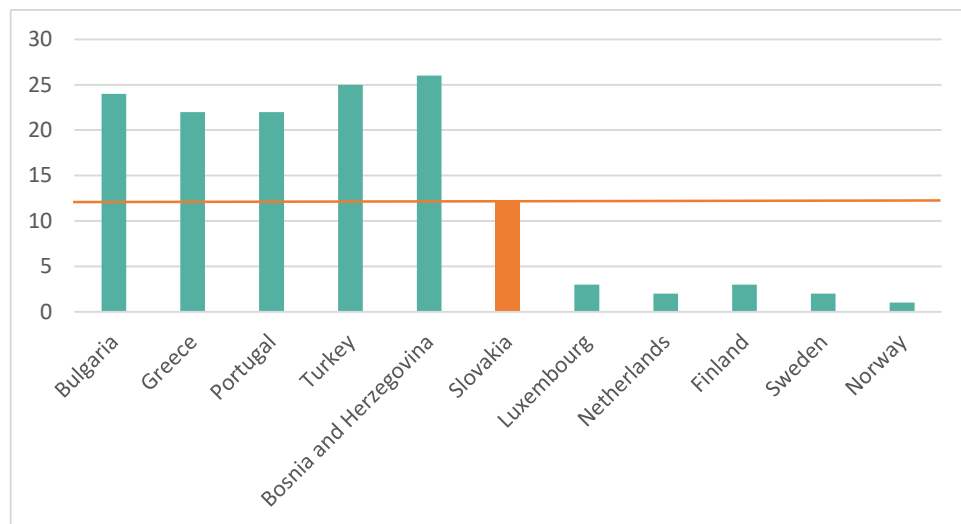
Na Grafe č.1 môžeme vidieť percentuálne znázornené využívanie internetu jednotlivcom na komunikáciu s verejnou správou. Medzi lídrov patria hlavne severské krajiny ako Island, Švédsko, Dánsko a Estónsko. Naopak na konci rebríčka sa nachádzajú krajiny juhovýchodnej Európy. Najhoršie na tom sú Taliansko a Bulharsko. Slovenská republika sa nachádza nad priemerom v tejto štatistike. To znamená, že ľudia majú záujem o využívanie elektronických služieb verejnej správy a investície na jej zdokonaľovanie nie sú zbytočné. Avšak ako môžeme vidieť medzi lídrami a krajinami na chvoste rebríčka je veľký rozdiel. A práve tento rozdiel medzi krajinami sa snaží EÚ pomocou akčných plánov a dotácií vyrovnať.



Obrázok 1 Percento občanov, ktorí nikdy nepoužili internet

(Zdroj: <https://ec.europa.eu/eurostat/data/database>)

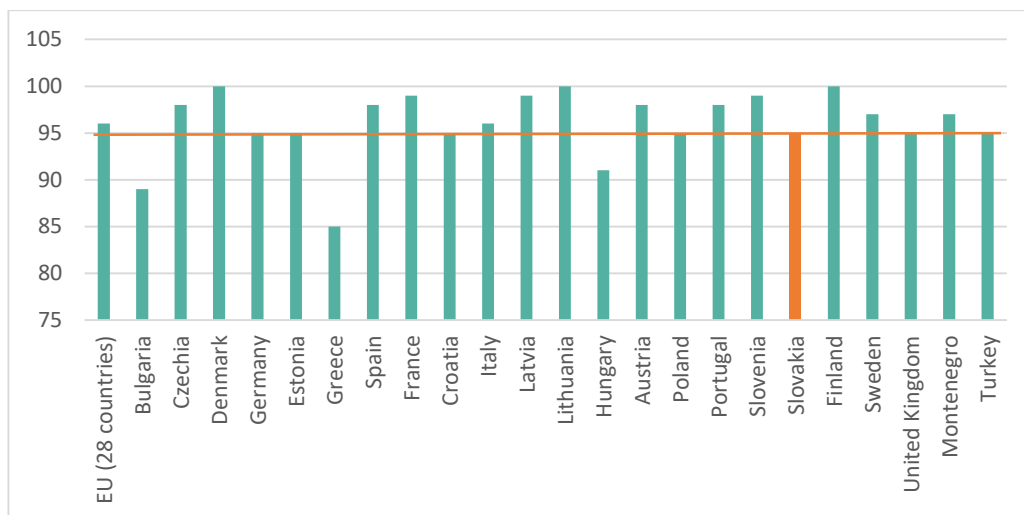
Obrázok 1 hore a graf 2 dole, znázorňujú percentuálne hodnotenie krajín, podľa občanov, ktorí nikdy nevyužili internet. Ako môžeme vyčítať z týchto zdrojov, najhoršie sú na tom juhovýchodné krajiny a najlepšie severské krajiny. Nevyužitie internetových služieb sa odráža aj na grafe 1, keďže ľudia, ktorí nepoužívajú internet, nemohli online komunikovať s verejnou správou. A tu je hlavný rozdiel medzi lídrami a tými na konci rebríčka. Kým v severských krajinách nevyužíva internet len 1% až 3% obyvateľstva, tak na juhovýchode až 22% až 26% , čo je skoro tretina populácie. Slovensko sa v tomto rebríčku nachádza medzi priemerom EÚ s hodnotou 12%. Najlepšie s využívaním internetových služieb je na tom Nórsko, kde len 1% obyvateľstva nevyužíva tieto služby.



Graf 2 Percento občanov, ktorí nikdy nepoužili internet

(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa <https://ec.europa.eu/eurostat/web/main/home>)

Využívanie počítačov a internetových služieb vo firmách je už dnes bežná vec, preto nie je prekvapujúce, že v roku 2017 bolo v priemere v 28 európskych štátoch až 96 % firiem využívajúcich internetové pripojenie na komunikáciu s verejnou správou ako je znázornené na grafe 3. Slovenská republika sa v danom rebríčku nachádza na úrovni 95 %. V porovnaní napríklad s Českou republikou, je to o 3 % menej, keďže Česko sa nachádza na úrovni 98 %. Lídrami v danej oblasti sú znova krajiny severnej Európy a to Fínsko a Dánsko. Z grafu je možné vidieť, že podniky sa dané služby snažia využívať na plno a uľahčuje im to prácu a šetrí čas.



Graf 3 Podniky využívajúce internetové pripojenie a online komunikáciu s verejnou správou

(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa <https://ec.europa.eu/eurostat/web/main/home>)

1.4 e-Government v Slovenskej republike

Ako sme mohli vidieť graf vyššie, Slovenská republika sa nachádza v strede rebríčka, čo sa týka využívania elektronickej komunikácie občanov s verejnou správou. Avšak je vidieť, že občania a podniky majú záujem o elektronicke komunikáciu, takže je priestor na zlepšovanie sa.

EÚ považuje transformáciu ekonomiky na dynamickú, znalostnú a konkurencieschopnú ekonomiku za jednu z najvyšších priorít. Takáto ekonomika by mala byť schopná zabezpečiť ekonomický rast a lepšie podmienky pre občanov. Súčasťou tejto transformácie je aj budovanie e-Governmentu, ktorého cieľom je optimalizácia existujúcich projektov, znižovanie administratívnych nákladov a zjednodušenie komunikácie občanov a podnikov s verejnou správou.

V dnešnej dobe sú projekty e-Governmentu na Slovensku financované z dvoch zdrojov. Jedným je Operačný program Informatizácia spoločnosti (OPIS) a druhým je priame financovanie z rozpočtu verejnej správy. Koordináciu informatizácie spoločnosti a e-Governmentu má na starosti Úrad vlády SR pre investície a informatizáciu, kde pracujú jednotlivé pracovné skupiny zamerané na jednotlivé kľúčové aspekty e-Governmentu v SR : užívateľské stránka elektronických služieb, bezpečnosť, vládny cloud, dáta a programové riadenie a architektúra. Cieľom týchto skupín bolo transparentne rozpracovať jednotlivé detaily týkajúce sa uvedených aspektov informatizácie verejnej správy, tak aby

implementácia projektov začala čo najskôr. Taktiež sa zaoberajú optimalizáciou už fungujúcich procesov verejnej správy.

1.4.1 História e-Governmentu v SR

V júni 2001, bol Európskou komisiou publikovaný Akčný plán s názvom eEurope+. Hlavným cieľom tohto plánu je podporovať rozvoj informačnej spoločnosti v krajinách pristupujúcich do Európskej únie, vrátane Slovenskej republiky.

Ďalším prijatým dokumentom v roku 2001 bol dokument „Politika rozvoja informačnej spoločnosti v Slovenskej republike“. Tento dokument identifikuje výzvy pre vybudovanie a zlepšenie informačnej spoločnosti a navrhuje niekoľko opatrení na plné využitie potenciálu IKT v prospech všetkých segmentov spoločnosti. Elektronická verejná správa bola identifikovaná ako hlavná priorita.

V roku 2003 bol spustený Národný portál verejnej správy s názvom „Občan.sk“ (Citizen.sk). Hlavným cieľom tohto portálu bolo poskytnúť jednotné kontaktné miesto pre informácie o verejných službách, poskytované štátnou správou a príslušnými nezávislými organizáciami.

„V roku 2004, vláda Slovenskej republiky schválila prvý Strategický a Akčný plán pre rozvoj informačnej spoločnosti. Tento plán pozostáva z cieľov a návrhov zaznamenaných v akčných plánoch eEurope+ and eEurope 2005.“⁸ V decembri toho istého roku, vláda prijala Národnú lisabonskú stratégiu. Stratégia konkurencieschopnosti Slovenskej republiky do roku 2010, ktorou sa ustanovuje dosiahnuť lisabonské ciele EÚ, považuje zavádzanie IKT ako hlavný bod, ktorý napomôže zvýšeniu konkurencieschopnosti Slovenskej republiky.

V auguste roku 2005, Obchodný register začal ponúkať online registráciu. V apríli vláda schválila Národnú stratégiu pre širokopásmové pripojenie v Slovenskej republike. Cieľom tejto stratégie bolo dosiahnuť úroveň popredných európskych krajín v danej oblasti v nasledujúcich piatich až ôsmich rokoch.

December 2006, zamestnanci verejnej správy v bratislavskom kraji, začali zlepšovať svoje počítačové znalosti, vďaka bezplatnej európskej počítačovej licencií (ECDL) . Kurzy

⁸ EURÓPSKA KOMISIA. *Akčný plan elektronického zdravotníctva na roky 2012 – 2020 – inovačná zdravotná starostlivosť pre 21. storočie.* [online] 2012 s.3

boli financované zo Sociálneho fondu Európskej únie. Od novembra 2006, mali občania možnosť sledovať priebeh vybavovania ich cestovného pasu online na stránke Ministerstva vnútra. Databáza stratených a odcudzených identifikačných kariet, umožňuje kontrolovať použitie odcudzených totožností. V septembri tohto roku, začína vývoj projektu s názvom Národný jednotný informačný systém cestovného ruchu Slovenskej republiky.

December 2007, Ministerstvo financií Slovenskej republiky spustilo do prevádzky portál www.informatizacia.sk, zameraný na zvýšenie informatizácie. V októbri tohto roku, Európska komisia odsúhlasila Slovenskej republike rozpočet vo výške 1 miliardy eur počas v rozmedzí rokov 2007 - 2013, zameraný na rozvoj informačnej spoločnosti.

Na začiatku roka 2008 bol schválený materiál Strategické ciele elektronického zdravotníctva. V tom istom roku sa začala príprava aj samotného programu elektronického zdravotníctva. „Poslaním elektronického zdravotníctva je podpora poslania zdravotníctva prostredníctvom informačných a komunikačných technológií. Víziou elektronického zdravotníctva je poskytnúť správne informácie v správny čas na správnom mieste vo všetkých etapách a procesoch starostlivosti o zdravie občanov.“⁹ Slovenská republika zaostáva za vyspelými krajinami európskej únie v oblasti elektronického zdravotníctva. Cieľom národného projektu Elektronické služby zdravotníctva bolo :

- Vytvoriť Národný portál zdravia a jeho naplnenie základným informačným obsahom
- Vytvoriť aplikácie ako – Elektronická zdravotná knižka občanov, ePZP karty, eLab, eRecept
- Konsolidácia údajov liekovej a znalostnej databázy
- Nové funkcionality elektronických služieb zdravotníctva

V roku 2013 Ministerstvo vnútra začalo vydávať eID karty pre občanov ako prostriedok identifikácie a autentifikácie služieb verejnej správy a taktiež aj pre iné verejné a súkromné služby.

V roku 2014 Európska komisia schválila nový program - Operačný Program Integrovaná Infraštruktúra a program obsahoval plány na rok 2014 – 2020. Tento operačný

⁹ EZdravie.sk (Národné centrum zdravotníckych informácií). *Program implementácie elektronického zdravotníctva* [online] 2011 Dostupné na : <https://old.ezdravotnictvo.sk/Projekt-ezdravie/Stranky/default.aspx>

program sa opiera hlavne o tri základné oblasti a to – Lepšie dáta, lepšie služby a odstránenie bariér jednotného digitálneho trhu, zdieľanie vládneho cloudu.

Lepšie dáta – údaje sú dôležitým faktorom pre dosiahnutie lepších služieb. Lepšie využívanie údajov pri výkone agendy priamo prispieje k efektívnejšie fungujúcej a výkonnejšej verejnej správe. Lepšie dáta taktiež popisujú postupnosť aktivít smerom k širšiemu a transparentnejšiemu využívaniu údajovej základne štátu (transparentnosť voči občanom a podnikateľom, otvorené údaje, presnosť, správnosť a konzistentnosť údajov).

Lepšie služby – základným a hlavným cieľom tejto fázy je zvyšovať úžitkovú hodnotu poskytovaných služieb. To je možné dosiahnuť priamo, odstraňovaním existujúcich bariér využívania elektronických služieb, automatizáciou procesov vybavovania. Alebo nepriamo, cez lepšie nastavenie okrajových podmienok poskytovania služieb alebo cez lepšie regulácie.

Vládny cloud – je platforma cloud computingu štátnej správy, ktorá dynamicky poskytuje a uvoľňuje zdieľané technické zdroje, t. j. servery, storage, databázy, aplikácie a pod. Je založený na vybudovaní jedného komplexného systému, ktorý nahradí viacej neúplne fungujúcich využívaných systémov. Keďže jedno štandardizované prostredie nahradí prevádzku desiatok serverov s mnohými platformami, odrazí sa to aj na lacnejšej prevádzke. Vládny cloud bude poskytovať vyššiu bezpečnosť, keďže cloud má definované štandardy a prísne bezpečnostné politiky.

1.4.2 Portál e-Government na Slovensku

Ústredný portál verejnej správy je vstupom do elektronickej verejnej správy SR. Prispieva k skvalitňovaniu služieb a poskytuje dôveryhodné informácie občanom, cudzincom a podnikateľom a uľahčuje komunikáciu s úradmi. Medzi najvýznamnejšie úlohy portálu patrí nasmerovanie používateľa na využitie konkrétnej služby verejnej správy s využitím vhodných a relevantných informačných zdrojov.

Slovenský portál verejnej správy nájdeme na adrese www.slovensko.sk. Hlavná stránka podľa môjho dojmu pôsobí celkom prehľadne a usporiadane. Portál hneď na úvodnej strane ponúka výber, či chceme danú stránku používať ako občan alebo podnikateľ. Hneď pod touto voľbou sú znázornené a abecedne usporiadané informácie a služby rozdelené podľa rôznych životných situácií. Občan si môže zvoliť napríklad kategórie ako

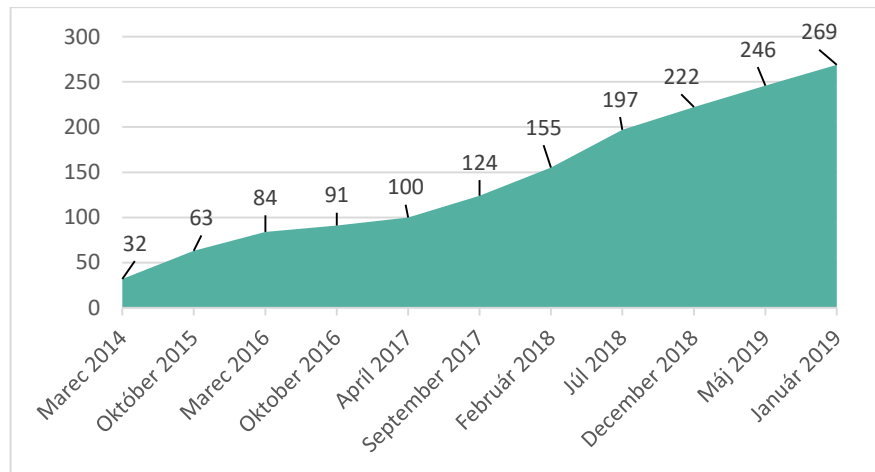
bývanie, doprava, financie, zdravie alebo zamestnanie. V prípade podnikateľa sú to kategórie ako začať podnikat', ukončenie podnikania a administratívny a ekonomický chod podniku. V situácii ak by to pomocou týchto kategórii návštevník nevedel nájsť, je možné využiť „vyhľadávač“ a jednoducho zadať názov požiadavky, ktorú chce nájsť. Taktiež, veľmi dôležitou funkciou v dnešnej dobe je možnosť prepnúť jazyk stránky. Portál SR túto možnosť poskytuje a to v pravom hornom rohu, kde je možné si prepínať medzi slovenským a anglickým jazykom. V dolnej časti stránky sa nachádzajú oznamy, kde sú uvedené vždy aktuálne informácie, ktoré sa týkajú či už nejakých aktualizácií stránky alebo naopak plánovaných odstávok a pod. Vedľa oznamov je lišta, kde majú návštevníci možnosť vybrať si prepojenia na iné dôležité linky spojené s elektronickou verejnou správou.

The screenshot shows the homepage of slovensko.sk, the central portal of the Slovak Republic. At the top, there is a navigation bar with links for 'Úvod', 'O portáli', 'Pomoc', 'Kontakt', 'English', and 'Zmena kontrastu'. The main header features the logo 'slovensko.sk' and the tagline 'ústredný portál verejnej správy'. A search bar with the placeholder 'Chcem nájsť' and a 'Hľadať' button is prominently displayed. Below the search bar, there are two tabs: 'Občan' and 'Podnikateľ', with 'Podnikateľ' currently selected. A grid of service categories follows, including 'Bývanie', 'Cestovanie', 'Doprava', 'Financie', 'Kultúra', 'Občan a štát', 'Obrana a bezpečnosť', 'Rodina a vzťahy', 'Vzdelanie a šport', 'Zamestnanie', 'Zdravie', and 'Životné prostredie'. To the right of the grid, there are several quick-action buttons: 'Príhlásiť sa na portál', 'Ako začať', 'Na stiahnutie', 'Životné situácie', and 'Otázky a odpovede'. Below these are buttons for 'Všeobecná agenda', 'Nájsť službu', and 'Vybrané e-slужby'. A 'Aktuálne témy' section lists various news items, and a 'Užitočné linky' section provides quick access to external services like 'open.slovensko.sk', 'data.gov.sk', and social media profiles.

Obrázok 2 Slovensko.sk - webová stránka e-Governmentu na Slovensku

(Zdroj : www.slovensko.sk)

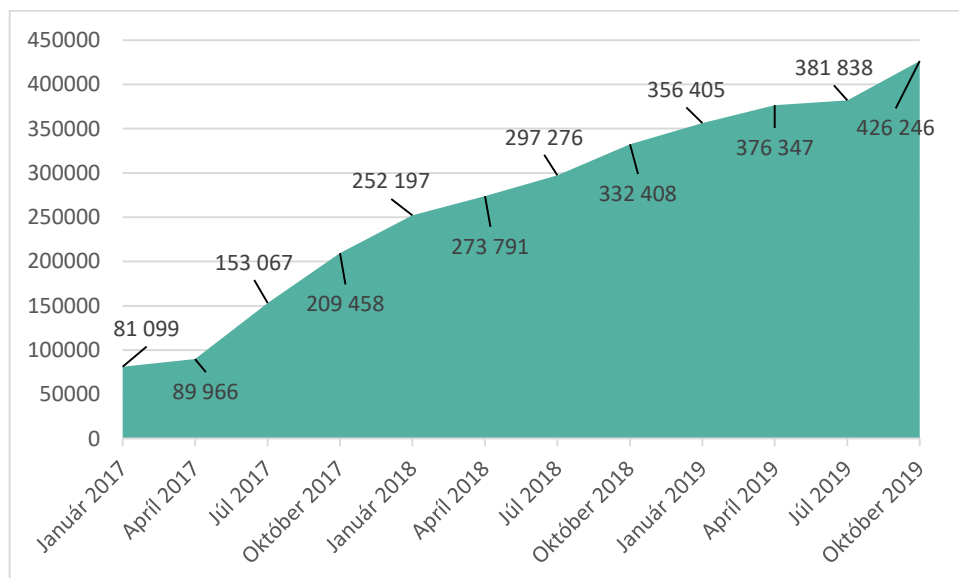
Internetová stránka www.slovensko.sk, nám taktiež poskytuje štatistiky návštevnosti a využitia danej stránky a jej služieb, či už podnikateľmi alebo občanmi. Zo štatistík danej stránky sa môžeme dozvedieť o jej návštevnosti od spustenia do prevádzky, o počte elektronických podaní a transakcií cez portál slovensko.sk.



Graf 4 Počet napojených organizácií využívajúcich služby Ústredného portálu verejnej správy slovensko.sk

(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa portálu www.slovensko.sk)

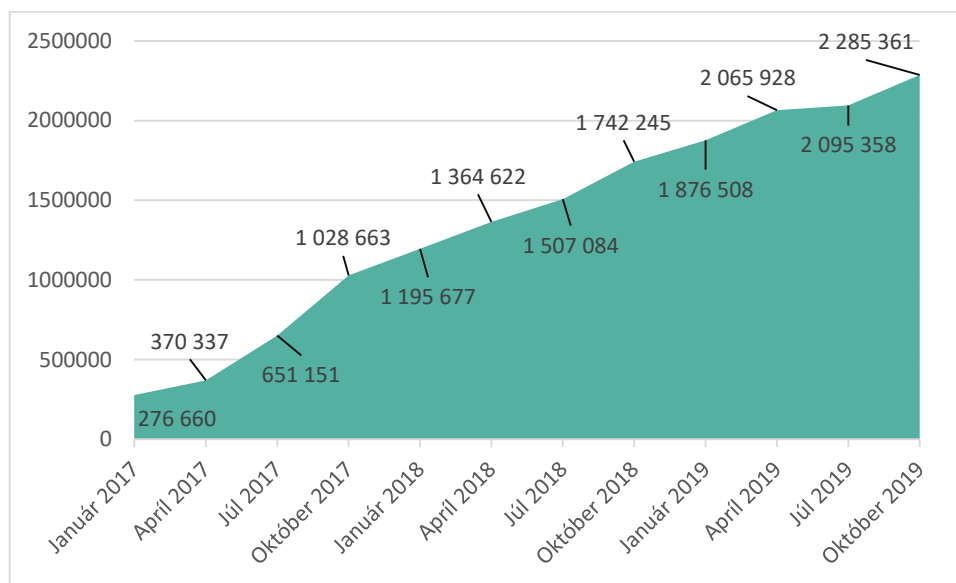
Na Grafe 4, je možné vidieť, že využívanie služieb Ústredného portálu verejnej správy slovensko.sk organizáciami každým rokom kontinuálne narastá. Keď v marci roku 2014 využívalo tieto služby len 32 spoločností, v dnešnej dobe tento počet narástol na 269 a toto číslo stále rastie.



Graf 5 Počet podaní

(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa portálu www.slovensko.sk)

Graf číslo 5, nám znázorňuje počet podaní. To znamená, počet vyplnených elektronických formulárov, ktoré sú následne poslané úradom. Ako znázorňuje graf, ľudia elektronické služby využívajú každým rokom viac a viac. Začiatkom roku 2017 bolo podaných 81 000 formulárov avšak tento počet sa každým rokom kontinuálne zvyšoval. Koncom roka 2019 počet formulárov narástol na 426500 kusov.



Graf 6 Celkový počet transakcií

(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa portálu www.slovensko.sk)

Graf s názvom Celkový počet transakcií, nám znázorňuje štatistické údaje o počte elektronických podaní adresovaných inštitúciám, o počte dokumentov doručovaných inštitúciám ako aj o počte notifikačných správ zaslaných cez portál slovensko.sk. Ako môžeme vyčítať z grafu počet transakcií počet transakcií od roku 2017 do konca roku 2019 narástol o skoro 2 milióny transakcií.

1.4.3 Portál eGov.sk

Ďalším informačným portálom e-Governmentu na Slovensku je verejný portál eGOV.sk. Daný portál je v prevádzke od roku 2008. Určený bol najmä pre všeobecnú informovanosť občanov o elektronickej správe, či už na Slovensku alebo v Európskej únii.

„Portál obsahuje široký záber informácií o e-Governmente všeobecne, v rámci Európskej únie a na Slovensku. Bol vybudovaný a spustený v záujme všeobecnej informovanosti a výmeny informácií o e-Governmente a jeho budovaní na Slovensku pre verejnosť a odbornú komunitu (najmä v rámci územných samospráv) v čase, keď na oficiálnych portáloch

prevádzkovaných ústrednými orgánmi nebol dostatok aktuálnych a otvorených informácií o tejto problematike.“¹⁰

Dnes je hlavným cieľom tohto portálu napomáhať občanom s elektronickým prístupom k úradu svojho mesta, obce či kraja (t.j. prostredníctvom mobilu, počítaču a internetu) ako súčasť modernej otvorenej spoločnosti.

Otvorená, transparentná a efektívna samospráva, ktorá je k dispozícii svojim občanom a umožňuje im online komunikáciu s úradmi je prioritou daného portálu. Portál taktiež ponúka aj základné eGov služby pre mestá, obce a kraje. Portál umožňuje ich rýchle a cenovo efektívne zavedenie, bez nákladných a dlhotrvajúcich projektov.

Významnou službou eGov je „elektronické zastupiteľstvo, ktoré poskytuje poslancom a pracovníkom úradu online podporu pri procese prípravy zasadnutí zastupiteľstva - od prípravy programov a materiálov na zasadnutia zastupiteľstva, zdokumentovanie jeho priebehu a zverejnenie zápisnice a uznesení. Občanom umožňuje online prístup k zverejneným materiálom, programom a uzneseniam. Elektronické zastupiteľstvo je samosprávam na Slovensku k dispozícii bezplatne.“¹¹



Obrázok 3 Portál eGov.sk

(Zdroj : portál www.egov.sk)

¹⁰ Portal.egov.sk. *Všeobecné informácie o portáli eGov.sk* [online] Dostupné na : <http://portal.egov.sk/sk/content/povodny-portal-egov-sk>

¹¹ Portal.egov.sk. *Obsah a funkčnosť* [online] Dostupné na : <http://portal.egov.sk/sk/content/portal>

Na obrázku vyššie môžeme vidieť aktuálny vzhľad portálu eGOV.sk. Hneď na prvý pohľad je jasné, že stránka neprešla žiadnou dizajnovou zmenou od spustenia v roku 2008. Dizajn pôsobí zastaralo. O tomto svedčí aj fakt, že samotný portál na úvodnej stránke žiada o pomoc s redizajnom a aktualizáciou obsahu stránky.

Stránka sa delí na dva celky a to sidebar a hlavné menu. V oblasti sidebar-u si návštevník môže nájsť informácie o danej stránke a k čomu má slúžiť, ale taktiež aktuality týkajúce sa, či už stránky alebo e-Governmentu. V hlavnom menu si návštevník môže vybrať, už z konkrétnych služieb danej stránky, ako napríklad môj-poslanec, eGov-Zastupiteľstvo, eGov-Zmluvy, eGov-Obstarávania a eGov-Data.

Cieľom služby "Môj poslanec" je prispieť k zlepšeniu a zefektívneniu situácie v oblasti uplatňovania a fungovania demokracie na Slovensku. Pomocou danej služby je možné vytvárať diskusné fóra, ankety, súťaže a organizovať semináre alebo konferencie.

Ďalšou službou je eGov- Zastupiteľstvo, ktorá ponúka zverejňovanie dôležitých informácií týkajúcich sa činnosti, štruktúry a rozhodnutí orgánov samosprávy obcí a miest. Pre občanov má prínos v tom, že im umožňuje prístup k dôležitým informáciám z pohodlia domova. Taktiež by mali prístup k materiálom zasadnutí, ale aj prehľad o účasti na hlasovaní jednotlivých poslancov na zasadnutiach.

EGov-Zmluvy – povinné zverejňovanie ponúka možnosť zverejňovania objednávok, zmlúv a faktúr, či už priamym zadaním alebo prepojením na agendy úradu. Touto službou získa verejnosť nástroj na vyhľadávanie informácií o investíciách danej obce alebo mesta.

Služba eGov - Obstarávania bola vytvorená za účelom zverejňovania informácií o verejnom obstaraní. Mestá, obce, školy a iné inštitúcie môžu jednoducho zverejňovať verejné obstarávania a verejnosť získa prístup k potrebným dokumentom. Poslednou službou je eGov-Data. Táto služba poskytuje zverejňovanie rôznych databáz z agend interných informačných systémov a back-officu. Verejnosť získa nástroj na analýzu zverejnených dát.

1.4.4 Elektronický preukaz eID

„Elektronická identifikačná karta (tzv. eID karta) je novým typom občianskeho preukazu s elektronickým kontaktným čipom. Elektronická identifikačná karta, rovnako ako klasický občiansky preukaz, občanovi poslúži, tak ako doteraz, na preukazovanie totožnosti pri osobnom styku s úradmi a inštitúciami. Okrem toho však eID s čipom poskytuje aj

možnosť preukazovania totožnosti v elektronickom prostredí. Funkcia preukazovania totožnosti držiteľa je základná a nevyhnutná funkcia pri používaní elektronických služieb prostredníctvom internetu vo verejnom i v súkromnom sektore. Vydávanie eID kariet je súčasťou procesu elektronizácie verejnej správy, v rámci ktorého štát občanom postupne sprístupní cez internet elektronické služby verejnej správy – tzv. e-Government služby.“¹²

Okrem toho, že preukaz z čipom obsahuje základné údaje o občani, obsahuje taktiež údaje potrebné pre vytváranie elektronického podpisu. Elektronický podpis v praxi plne nahrádza náš bežný ručný podpis. Preto pri úradných záležitostiach, ktoré vybavujeme online, nie je nutné chodiť podpísať zmluvy osobne, ale vďaka danému podpisu to zvládneme z pohodlia domova.



Obrázok 4 Občiansky preukaz s čipom

(Zdroj: <https://silicontrust.org/2014/03/31/2014-the-year-of-the-slovakian-eid/>)

Jednou z možností ako využívať eID doma, je za použitia čítačky elektronicky kariet. Druhá možnosť je využiť čítačku priamo v notebookoch, avšak touto čítačkou disponuje malé množstvo modelov.

Občiansky preukaz s čipom sa začal vydávať na Slovensku od 1. decembra 2013. Aj s týmto termínom zaostáva za niektorými krajinami Európskej únie. Krajinou s najpokročilejšou praxou eID v EÚ je Belgicko. „Projekt eID tam bol zahájený v roku 2002 a pilotné spustenie projektu prebehlo v roku 2004. Výmenu klasických občianskych preukazov za preukazy s čipom mali obce a mestá zabezpečiť do roku 2009 pre každého

¹² Ministerstvo vnútra SR. *Elektronická identifikačná karta (eID)*. [online] Dostupné na : https://www.slovensko.sk/_img/CMS4/eID-letak-obcan.pdf

občana staršieho ako 12 rokov.“¹³ Belgické eID slúžia ako identifikačné a cestovné doklady, umožňujú vytvoriť a potvrdiť e-podpis k elektronickým dokumentom a taktiež na sprostredkovanie e-služby, ako napríklad lístok na hromadnú dopravu alebo kúpa futbalového lístka. Okrem eID v Belgicku existuje aj Kids- ID card pre deti mladšie ako 12 rokov. Tento projekt bol zahájený od roku 2009. Ďalšou lídrom vo využívaní eID je Estónsko. V Estónsku bol tento projekt zahájený tiež v roku 2002. V dnešnej dobe tieto služby využíva 98% Estóncov z čoho 67% ich využíva pravidelne. V porovnaní s inými krajinami, má každý občan Estónska digitálnu identitu a nezáleží na tom, či sa nachádza na území štátu.¹⁴ Vďaka tomuto je Estónsko v popredí v porovnaní s inými krajinami, ktoré sa doteraz snažia prísť na spôsob ako identifikovať ľudí bez fyzického kontaktu.

„Na Slovensku bolo začiatkom minulého roku vydaných vyše 3 milióny občianskych preukazov s čipom, avšak z toho bolo aktivovaných len 1.5 milióna preukazov aj s bezpečnostným osobným kódom (BOK)“,¹⁵ informuje o tom hovorkyňa policajného prezídia Denisa Baloghová.

„Bezpečnostný osobný kód (BOK) je kombináciou viacerých číslic, ktorú si zvolí držiteľ pri podaní žiadosti o vydanie eID karty, neskôr osobne pri preberaní eID karty alebo kedykoľvek počas doby platnosti eID karty na oddelení dokladov okresného riaditeľstva Policajného zboru. Kód slúži spolu s eID kartou na potvrdenie totožnosti držiteľa eID karty pri elektronickej komunikácii s informačnými systémami orgánov verejnej správy a súkromného sektora.“¹⁶ Zadanie tohto kódu nie je pre občanov Slovenskej republiky povinné. Občan má možnosť rozhodnúť sa, či bude elektronické služby využívať. Tento kód funguje podobne ako PIN kód ku bankomatovej karte. Držiteľ má na prihlásenie päť pokusov. Ak zadá na všetky pokusy chybné heslo, zablokuje si účet na elektronickú komunikáciu. Odblokovanie je možné na žiadosť majiteľa eID na Okresnom riaditeľstve Policajného zboru.

¹³ ŠPAČEK, DAVID. *eGovernment - ciele, trendy a prístupy k jeho hodnocení*. Praha : C.H.Beck, 2012 s.44, ISBN : 978-80-7400-261-8

¹⁴ G.W.BIRCH, DAVID. *Digital Identity Managment*. England : Gower Publishing Limited, 2007 s.20, ISBN: 978-0-566-08679-3

¹⁵ TERAZ.SK. *Aktivácia čipu v OP je povinná, elektronický podpis vybavíte aj z domu*. [online] 2019 Dostupné na : <https://www.teraz.sk/slovensko/aktivacia-cipu-v-op-je-povinna-elekt/376073-clanok.html>

¹⁶ Ministerstvo vnútra SR. *Elektronická identifikačná karta (eID)*. Bružúrka k Občianskemu preukazu s čipom

Medzi očakávané výhody eID patrí :

- Rozšírenie používania elektronického podpisu
- Rozvoj služieb v oblasti e-Government
- Overenie občana v elektronickom styku
- Rozšírenie ochranných prvkov dokladu

1.4.5 e-Zdravie / e-Health

Subjekt zodpovedný za realizáciu informatizácie a elektronizácie zdravotníctva na Slovensku sa nazýva Národné centrum zdravotníckych informácií.

Ako uvádza Národné centrum zdravotníckych informácií cieľom elektronického zdravotníctva je „ prostredníctvom informačných a komunikačných technológií poskytnúť správne informácie v správny čas, na správnom mieste vo všetkých etapách a procesoch starostlivosti o zdravie občanov, čo výrazne prispeje k zlepšovaniu zdravotnej starostlivosti a tým aj k zvyšovaniu kvality života občanov. Elektronické zdravotníctvo má zároveň priniesť výrazné finančné úspory, ktoré môžu byť využité v systéme poskytovania zdravotnej starostlivosti.“¹⁷

Zavádzanie e-Zdravia do praxe je veľmi náročný a zložitý proces, ktorý sa realizuje viacerými projektmi. Na Slovensku boli doteraz realizované tieto projekty :

1. Národný projekt Elektronické služby zdravotníctva, ktorý bol financovaný z fondov EÚ formou Operačného programu Informatizácia spoločnosti.

Hlavné ciele projektu :

- Vytvoriť Národný portál zdravia – portál informujúci občanov o aktuálnych chorobách, liekoch a všeobecne o zdravotníctve
- Elektronická zdravotná knižka občana
- Spustiť systém pre elektronické objednávanie sa najmä očkovaní a laboratórných vyšetrení
- Postupne nahrádzať papierový recept elektronickým

Projekt Elektronické služby zdravotníctva bol ukončený dňa 21.12.2015

¹⁷ NCZISK. *O nás* [online] 2011 Dostupné na : <http://www.nczisk.sk/O-nas/Pages/default.aspx>

2. Ďalším projektom v rámci eZdravie je Národný projekt Elektronické služby zdravotníctva – rozšírenie funkcionality a rozsahu služieb, financovaný z EÚ fondov formou Operačného programu Informatizácia spoločnosti.

Ciele projektu :

- Správa a aktualizácia liekovej databázy
- Zlepšenie bezpečnostných mechanizmov pre ochranu osobných údajov pacientov
- Nové funkcionality elektronických služieb zdravotníctva

Taktiež ako k iným odvetviam elektronizácie aj k zdravotníctvu bol vydaný Európskou Komisiou akčný plán „eHealth Action Plan 2012-2020 – Innovative healthcare for the 21st century“. Daný dokument opisuje význam elektronického zdravotníctva a jeho možné prínosy.

„Elektronické zdravotníctvo a zabezpečovanie telesnej a duševnej pohody sú oblasti s veľkým potenciálom rastu, ako aj možnosťami pre inováciu, predovšetkým ak sa podarí zrealizovať efektívnu výmenu údajov týkajúcich sa zdravia.“¹⁸

„Z elektronického zdravotníctva môžu profitovať občania, pacienti, zdravotnícki pracovníci, ale takisto zdravotnícke organizácie a verejné orgány. Elektronické zdravotníctvo – ak sa uplatňuje účinným spôsobom – umožňuje viac individuálne prispôbenú zdravotnú starostlivosť „zameranú na občana“, ktorá je nielen presnejšie zacielená, účinná a efektívna, ale ktorá aj pomáha redukovať chyby a dĺžku hospitalizácie. Umožňuje spoločensko-hospodárske začlenenie a rovnaké zaobchádzanie, zvyšuje kvalitu života a posilňuje postavenie pacientov prostredníctvom väčšej transparentnosti, prístupu k službám a informáciám i využívania sociálnych médií na zdravotnícke účely.“¹⁹

Problematika elektronického zdravotníctva je veľmi náročná a rozsiahla, preto bolo nutné zriadiť samostatnú internetovú stránku www.ezdravotnictvo.sk . Stránka obsahuje všetky potrebné informácie o elektronizácii zdravotníctva a službách poskytovaných, či už pacientom alebo doktorom.

¹⁸ EURÓPSKA KOMISIA, *Akčný plán elektronického zdravotníctva na roky 2012-2020 – inováčná zdravotná starostlivosť pre 21. storočie*, [online] 2012 s.5

¹⁹ EURÓPSKA KOMISIA, *Akčný plán elektronického zdravotníctva na roky 2012-2020 – inováčná zdravotná starostlivosť pre 21. storočie*, [online] 2012 s. 6

Portál e-Zdravotníctvo bude fungovať prostredníctvom Národného portálu zdravia. Občanom neslúži tento portál len na poskytovanie informácií, ale prostredníctvom neho budú môcť využívať konkrétne funkcionality.

„Skrz NPZ sa dostanú ku svojej elektronickej zdravotnej knižke, v ktorej budú vždy aktuálne informácie. Pacient bude mať všetko na jednom mieste – nebude musieť ísť ku svojmu všeobecnému lekárovi a čakať pol dňa v čakárni na výpis z jeho zdravotnej dokumentácie. Toto všetko bude pacient schopný získať z pohodlia domova.“²⁰

Výhody pre zdravotníckych zamestnancov a pacienta môžeme rozdeliť do troch skupín :

- Sociálne výhody
- Medicínske výhody
- Ekonomické výhody

Sociálne výhody – najväčšou sociálnou výhodou môžeme určite považovať skrátenie doby čakania na vyšetrenie. Pacient sa bude môcť pomocou portálu objednať na konkrétny čas a deň vyšetrenia u lekára. Pacient si bude môcť nastaviť pripomienku vyšetrenia prostredníctvom SMS. V prípade ak mu daný termín nevyhovuje alebo mu niečo do toho príde, bude môcť daný termín zrušiť a preobjednať sa. Ďalšou dôležitou výhodou je elektronickej zdravotná knižka. Často sa stáva, že pacient zabudne v akom množstve a koľko krát za deň má užívať lieky. V tomto prípade už nebude musieť volať lekárovi, poprípade ho osobne navštíviť, ale všetko si bude môcť jednoducho pozrieť vo svojej elektronickej zdravotnej knižke z pohodlia domova.

Medicínske výhody – jednou z najčastejších komplikácií pri liečbe pacienta sú v dnešnej dobe chýbajúce údaje. Liečba na základe chýbajúcich alebo chybných údajov môže končiť smrťou. Preto sa očakáva, že zavedenie práve elektronickej zdravotníckej knižky zníži úroveň pochybení pracovníkov pri diagnostike a liečbe pacientov. Elektronickej zdravotná knižka zabezpečí, že údaje o pacientovi budú dostupné pre všetkých lekárov na jednom mieste. Ďalšou významnou výhodou elektronickej zdravotníctva je využívanie občianskych preukazov s čipom. Ak je pacientovi privolaná rýchla zdravotná pomoc, záchranári nemajú kompletné informácie o pacientovi a napríklad z preukazu poistenca žiadne informácie nezistia. Preto prostredníctvom občianskeho preukazu s čipom a čítačky,

²⁰ MEDIPRÁVNIK.SK, *E-health – čo to je a aké sú jeho výhody?* [online] 2016. Dostupné na : <https://www.medipravnik.sk/pravne-clanky/e-health-co-to-je-a-ake-su-jeho-vyhody-172/>

umožní záchranárovi ihneď zistiť, či pacient trpí nejakou alergiou, akú má krvnú skupinu a ďalšie podstatné skutočnosti.

Ekonomické výhody – zavedením e-Zdravia sa zavedie aj služba oznámenia potreby očkovania, preventívnej prehliadky, prípadne toho, že pacient už má hotové výsledky laboratórnych vyšetrení, a to prostredníctvom SMS správy. Taktiež sa už nestane, že rôzni lekári pošlú pacienta na rovnaké vyšetrenie alebo testy, keďže všetky informácie a výsledky z iných vyšetrení budú vidieť v elektronickej zdravotnej knižke. Po vyšetrení pacienta špecialistom, bude odbremený od povinnosti priniesenia výsledku svojmu všeobecnému lekárovi.

Napriek mnohým príležitostiam a výhodám elektronickeho zdravotníctva existujú aj prekážky, ktorá bránia širšiemu zavedeniu elektronickeho zdravotníctva.

Prekážky e-Zdravotníctva :

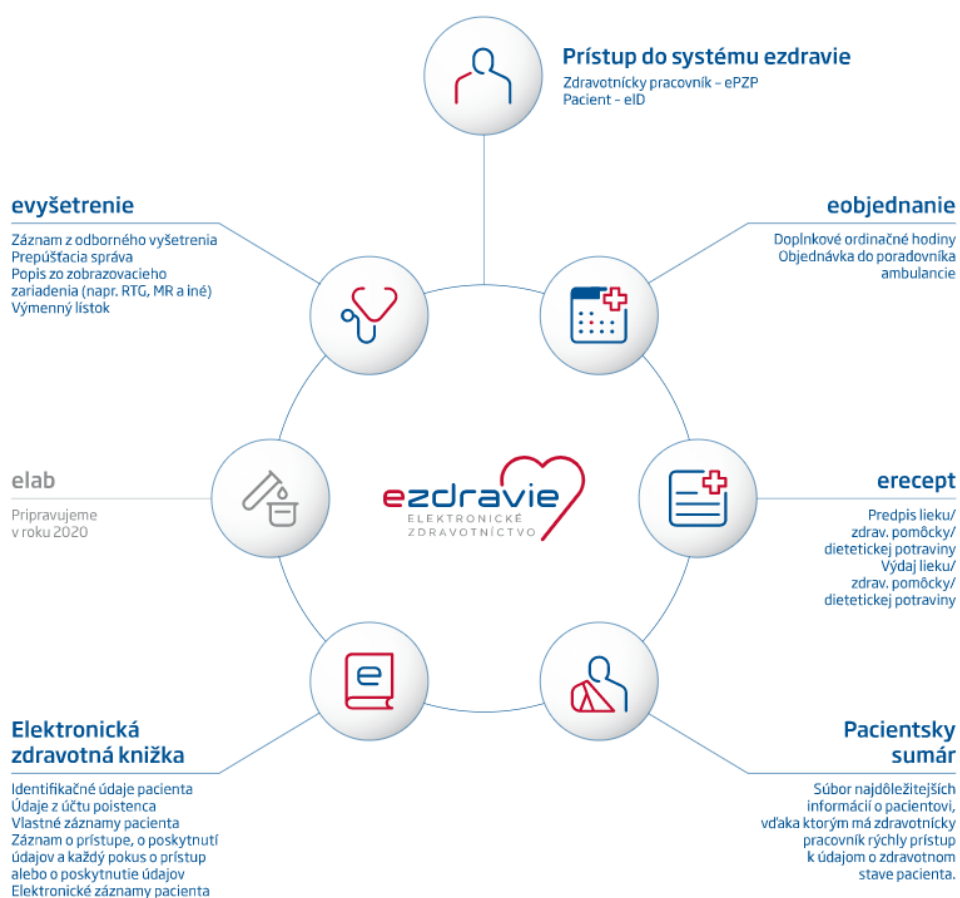
- „nedostatočná informovanosť pacientov, občanov a zdravotníckych pracovníkov o riešeniach elektronickeho zdravotníctva a nedostatočná dôvera, ktorú do nich vkladajú,
- nedostatočná právna zrozumiteľnosť vzhľadom na mobilné aplikácie pre zdravotnícke služby a služby zabezpečovania telesnej a duševnej pohody a nedostatočná transparentnosť vzhľadom na využívanie údajov, ktoré tieto aplikácie zhromažďujú,
- vysoké počiatkové náklady pri zriaďovaní systémov elektronickeho zdravotníctva,
- regionálne rozdiely v prístupe k službám IKT, obmedzený prístup v znevýhodnených oblastiach.“²¹

Systém elektronickeho zdravotníctva je nasadený od 1.januára 2018 s nasledujúcimi funkciami :

1. Funkcia prístupu do systému e-Zdravie : pacient sa prihlasuje pomocou svojho občianskeho preukazu s čipom (eID) alebo preukazom poistenca. Lekári sa prihlasujú prostredníctvom elektronickeho preukazu zdravotníckeho pracovníka (ePZP)

²¹ EURÓPSKA KOMISIA, *Akčný plán elektronickeho zdravotníctva na roky 2012-2020 – inováčná zdravotná starostlivosť pre 21. storočie*, [online PDF] 2012 s. 7. Dostupné na : <https://old.ezdravotnictvo.sk/Elektronicke-zdravotnictvo-vo-svete/Europska-komisia-a-eHealth/Stranky/default.aspx>

2. Funkcia eVyšetrenie : zaznamenanie údajov z vyšetrenia a vytvorenie elektronického výmenného lístka
3. Funkcia eRecept : elektronický predpis a výdaj lieku, poprípade zdravotníckej pomôcky
4. Funkcia elektronická zdravotná knižka : sprístupnenie a zdieľanie zdravotnej dokumentácie pacienta cez elektronickú zdravotnícku knižku na Národnom portáli zdravia
5. Funkcia eObjednanie : objednanie sa k lekárovi cez internet počas doplnkových ordinačných hodín. Možnosť objednania na konkrétny dátum a čas, prípadne vytvoriť požiadavku na pridelenie termínu počas ordinačných hodín
6. Funkcia patientsky sumár : dokument so základným prehľadom klinických údajov pacienta
7. Funkcia eLab : v štádiu prípravy



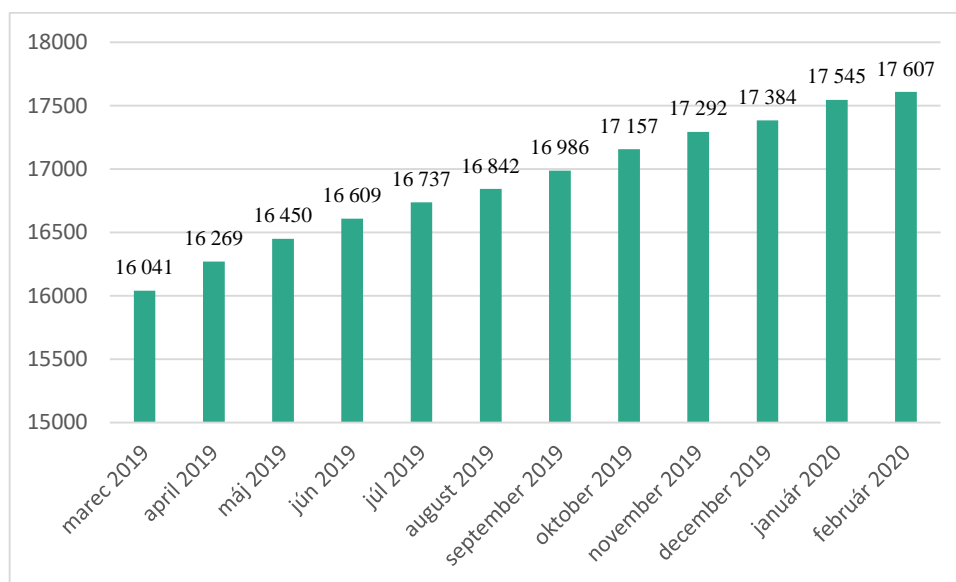
Obrázok 5 Služby elektronického zdravotníctva

(Zdroj : Služby poskytované elektronickým zdravotníctvom ezdravotnictvo.sk)

„Je zrejmé, že e-Zdravie predstavuje prostriedok zvyšovania kvality, spoľahlivosti, dostupnosti a produktivity zdravotníckych služieb. Dôkazom tejto skutočnosti sú už doterajšie rozsiahle implementácie týchto technológií a prostredníctvom nich uskutočňované každodenné rutinné aplikácie.

Odborníci prakticky vo všetkých členských krajinách EÚ vytvárajú vlastné špecifické stratégie a dlhodobé výhľadové národné strategické plány (road map) rozvoja eHealth programov, projektov aj prostriedkov a z nich plynúce krátkodobé, zvyčajne ročné akčné (vykonávacie) plány. Výhľadový plán sa zvyčajne v ročných intervaloch konkretizuje do personálne, materiálno a finančne zabezpečeného akčného plánu zreteľne formulovaných a kontrolovateľných činností.“²²

V dnešnej dobe je do systému eZdravie zapojených viac ako 17600 lekárov. To znamená, že lekár je prihlásený v danom systéme pomocou elektrického preukazu zdravotníckeho pracovníka (ePZP) a využíva služby daného portálu. Počet lekárov využívajúcich služby portálu zdravie každým mesiacom narastá, čo nám zobrazuje aj graf č. 7. Na grafe je znázornený vývoj počtu lekárov využívajúcich služby portálu od mesiaca marec minulého roku. Medziročne sa počet lekárov zapojených do elektronického zdravotníctva zvýšil o vyše 1500.

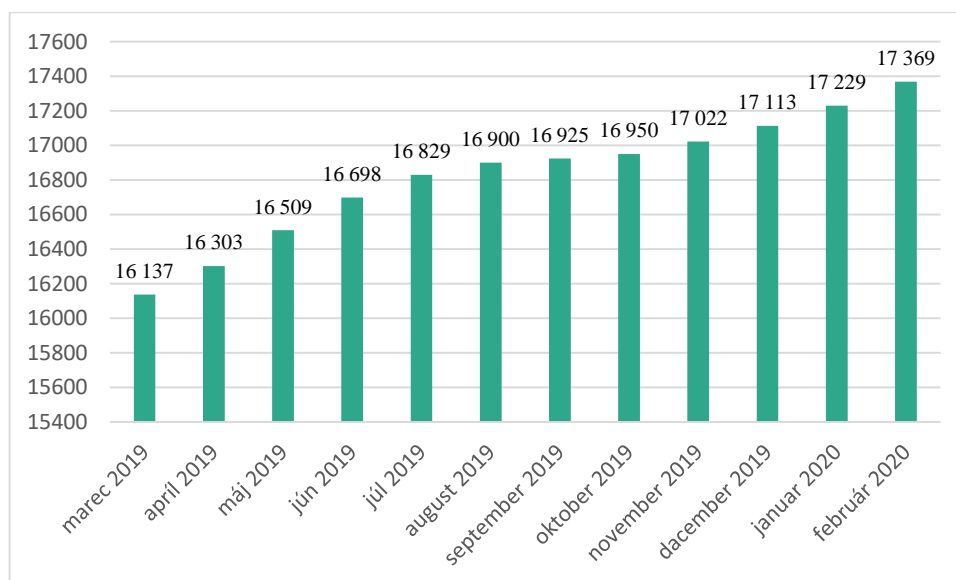


Graf 7 Počet lekárov pripojených v systéme e-Zdravie

(Zdroj: vlastné spracovanie podľa portálu ezdravie.sk)

²² MINISTERSTVO ZDRAVOTNÍCTVA SR. *Koncepcia informatizácie zdravotníctva SR*, [online] Bratislava 2005, s.15 Dostupné na : <https://www.health.gov.sk/Clanok?koncepcia-rozvoja-informacnej-sustavy-zdravotnictva>

Taktiež sa v priebehu roka zvyšoval počet pracovísk poskytujúcich zdravotnícku starostlivosť. Túto štatistiku zaznamenáva graf č. 8, kde môžeme vidieť, vývoj počtu pracovísk od marca 2019 do súčasnosti. Keď v marci roku 2019 využívalo tieto služby 16100 pracovísk, v dnešnej dobe stúplo toto číslo na 17370 pracovísk.



Graf 8 Celkový počet pracovísk poskytujúcich zdravotnú starostlivosť cez systém e-Zdravie

(Zdroj: vlastné spracovanie podľa portálu ezdravie.sk)

V dnešnej dobe je do systému elektronického zdravotníctva zapojených celkovo 123 nemocníc a 2098 lekární a výdajní zdravotných pomôcok. Od zavedenia systému sa počet predpísaných eReceptov vyšplhal už na číslo 112 456 360. Úspora financií, vyplývajúca zo zavedenia eReceptu od 1.1.2018 sa k dnešnému dňu dostala na 11 387 632 eur. Toto číslo predstavuje súčet úspory na strane pacienta a lekára.

1.5 e-Volby

„Volby zástupcov ľudu sú súčasťou ľudskej spoločnosti už od nepamäti, pričom ich význam zvyrazňuje skutočnosť, že prostredníctvom svojich zvolených zástupcov vykonávajú

občania správu verejných vecí, udelením svojho hlasu zabezpečujú realizáciu svojich záujmov. Aj voľby sú ovplyvnené okolitým meniacim sa svetom. Jednou z hlavných črt súčasnej spoločnosti je jej informatizácia, ktorá sa šíri do všetkých oblastí, výkon volebného

práva nevynímajúc.“²³

Organizácia volieb môže byť zabezpečená rôznymi spôsobmi. Najčastejším a tradičným spôsobom je hlasovanie prostredníctvom papierových hlasovacích lístkov. Volič sa musí osobne dostaviť do volebnej miestnosti podľa trvalého bydliska alebo musí požiadať o volebný preukaz, ktorí mu umožní hlasovať aj v inom meste.

„Elektronické hlasovanie (e-hlasovanie) je hlasovanie prostredníctvom širšieho spektra

zariadení založených na informačných technológiách (napr. digitálny TV, mobilný telefón, počítač – online i offline ako aj iné terminály podobné počítačom, telefón). Vo všeobecnosti sa elektronické hlasovanie už vo svete začalo využívať, najmä prostredníctvom elektronických zariadení umiestnených vo volebných miestnostiach; napr. v Holandsku, Belgicku ale aj Brazílii. E-hlasovanie je širší pojem, zahŕňa aj hlasovanie cez internet. Teda hlasovanie cez internet – e-Voting, kde hlas je odosielaný príslušným orgánom prostredníctvom internetu.“²⁴ V prípade hlasovania vo volebnej miestnosti prostredníctvom kioskov, musia byť v miestnosti prítomní členovia komisie, kvôli overeniu a identifikácii voliča. Následne volič zahlasuje elektronicky. Tento spôsob šetrí náklady na tvorbu hlasovacích listov a obálok, keďže pri tomto spôsobe volenia nie sú potrebné. Výsledky by mohli byť vyhodnotené prakticky hneď a vylúčila by sa chyba ľudského faktora pri sčítaní hlasov. Hlasovanie cez internet, teda bez volebnej komisie, si už vyžaduje elektronickú identifikáciu voliča, na ktorú by mohol byť použitý napr. občiansky preukaz s čipom a čítačkou. Identifikácia voliča ako oprávneného hlasovať je nevyhnutné pre zachovanie princípu jeden volič – jeden hlas. „Zlepší sa tým predovšetkým mladým voličom a voličom so zdravotným postihnutím možnosť účasti na voľbách. Taktiež sa môže vytvoriť platforma umožňujúca voličom elektronicky klásť otázky a dostávať odpovede od kandidátov vo voľbách. Táto by bola použiteľná napríklad pri hlasovaní do štruktúr Európskeho parlamentu, môže však byť vzorom pre rozširovanie prvkov elektronickej demokracie do samospráv.“²⁵

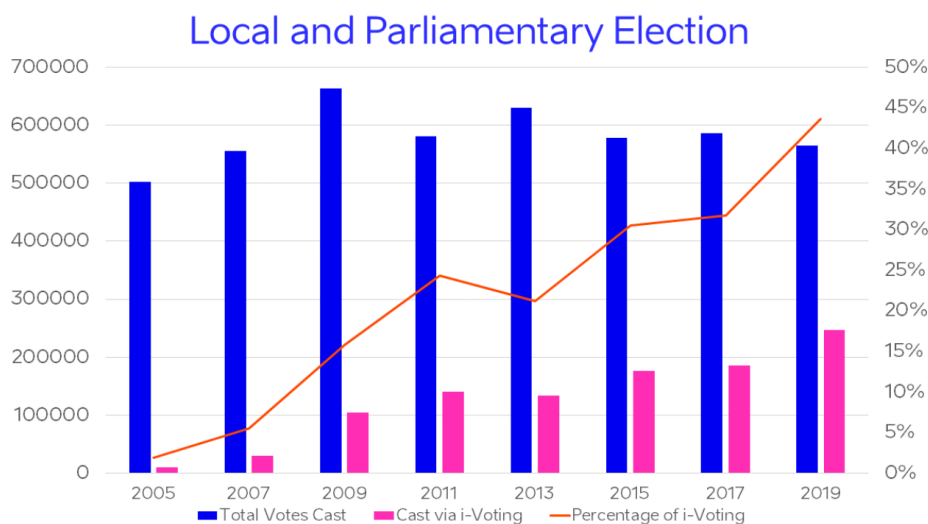
²³ OKRUHLICOVÁ, MARTINA - Kancelária Národnej rady SR. *e-Hlasovanie (e-Vote)* [online]. Dostupné na : <http://p3.sk/wp-content/uploads/prehľadEvote.pdf>

²⁴ OKRUHLICOVÁ, MARTINA - Kancelária Národnej rady SR. *e-Hlasovanie (e-Vote)* [online]. s.1 Dostupné na : <http://p3.sk/wp-content/uploads/prehľadEvote.pdf>

²⁵ MINISTERSTVO FINANCIÍ SR, *Stratégia informatizácie verejnej správy SR*. [online]. 2008. s.19 Dostupné na : <http://www.informatizacia.sk/strategia-informatizacie-verejnej-spravy/1305s>

Priekopníkom v danej oblasti je Estónsko. Od roku 2000 sa tam považuje prístup k internetu za jedno zo základných ľudských práv. Prvú možnosť elektronicky rozhodovať dostali obyvatelia Tallinnu v referende o umiestnení pamätníka v roku 2005. Za prvé elektronické sa voľby sa považujú komunálne voľby koncom roka 2005, neskôr v roku 2007 to boli voľby do parlamentu. Elektronické voľby však boli vo všetkých prípadoch doplnené o tradičnú, neelektronickú metódu. Dôvod, prečo sa Estónsko rozhodlo zaviesť elektronický spôsob hlasovania, bola okrem vývoja „e-veľmoci“, snaha zvýšiť záujem, motiváciu občanov a mladých o voľby. Ďalším významným dôvodom zavádzania elektronických volieb bolo zrýchlenie sčítania hlasov a eliminovanie chýb spôsobených ľudským faktorom.

Graf 9 nám znázorňuje percentuálny vývoj počtu obyvateľom Estónska, ktorí si zvolili online spôsob volieb, teda voliť cez internet. Ako môžeme vyčítať z grafu, v roku 2019 v Estónsku pristúpilo k „online“ urnám až 44,5 % oprávnených voličov.



Graf 9 Vývoj spôsobu účasti občanov vo voľbách v Estónsku

(Zdroj : Local and Parliamentary Election, e-estonia.com)

2 Cieľ práce, metodika práce a metódy skúmania

E-Government, teda elektronizácia služieb, ktoré štát poskytuje občanovi a podnikateľovi je rastúci trend dnešnej doby. Zavádzanie a zlepšovanie služieb e-Governmentu má mať dopad na skvalitnenie a zjednodušenie služieb pre občanov a podnikateľov danej krajiny, ale aj pre pracovníkov úradu, či zdravotníctva a školstva. Jednou z priorit štátu je snaha o maximálne využitie potenciálu ponúkaného informačnými a komunikačnými technológiami vo všetkých oblastiach spoločenského, politického a hospodárskeho života.

Európska únia v danej oblasti vytýčila ciele pre všetky členské krajiny, ktoré by mali do určitého obdobia tieto ciele naplniť. Avšak každá členská krajina je v danej oblasti na inej úrovni. Niektoré krajiny pracujú na elektronizácii už desiatky rokov a sú lídrami, iné sa snažia naplniť aspoň základné ciele a priblížiť sa k priemeru Európskej únie.

Hlavným cieľom diplomovej práce je analyzovať úroveň služieb e-Governmentu v Slovenskej republike a zistiť znalosť občanov o týchto službách. Taktiež bolo cieľom zistiť, či e-služby uľahčujú prácu zamestnancom verejnej správy a ľuďom pracujúcim v zdravotníctve. Východiskovou úlohou pre úspešné pochopenie a následné spracovanie diplomovej práce a hlavného cieľa práce bolo dôkladné naštudovanie si danej problematiky z domácich a zahraničných zdrojov, ktoré sa týkajú či už našej krajiny alebo krajín EÚ. K dosiahnutiu hlavného cieľa sme si teda stanovili parciálne ciele, ktoré nám zároveň odrážajú postup skúmania problematiky tejto práce:

- Charakterizovať pojem e-Government, v skratke priblížiť jeho históriu a predstaviť jeho členenie a ciele
- Uviesť hlavné výhody a následne technické bariéry zavádzania e-služieb
- Opísať momentálnu situáciu v zahraničí a porovnať krajiny EÚ
- Predstaviť situáciu e-Governmentu v Slovenskej republike na základe poskytovaných služieb

V prvej kapitole boli spracované parciálne ciele, ktoré poskytujú obraz o riešenej problematike a jej súčasnej situácii doma a v zahraničí. Na spracovanie parciálnych cieľov boli použité metódy pozorovania, analýzy a syntézy. V prvej časti diplomovej práce sme využili sekundárne údaje získané z domácej a zahraničnej literatúry publikovanej na internete, či už ako online knihy alebo rôzne iné online publikácie týkajúce sa danej problematiky. Keďže téma je zameraná na služby súvisiace s elektronickou verejnou správou, využívali sme webové stránky verejných inštitúcií, ministerstiev Slovenskej republiky a samozrejme články publikované Európskou komisiou. Taktiež sme údaje získavali z internetových stránok zaoberajúcimi sa e-Governmentom. Získané informácie a poznatky boli následne triedené, analyzované a následne metódou syntézy spájané do podoby prezentovanej v tejto práci.

Súčasťou diplomovej práce je aj analytická časť, ktorú sme realizovali na základe zberu dát pomocou dotazníkového prieskumu, ktorého vyhodnotenie je obsiahnuté v kapitole štyri. Dotazník, ktorý sa nachádza v prílohe diplomovej práce, sme vytvárali online prostredníctvom Google formuláru. Následne bol prostredníctvom sociálnych sietí a e-mailov distribuovaný medzi respondentov v dobe od 31.1.2020 do 10.3.2020. Dotazník sme rozdelili na tri hlavné kategórie podľa toho, v akej oblasti respondenti pracujú (v zdravotníctve, vo verejnej správe a iné zamestnanie/študent). Z radov lekárov, zdravotníkov resp. zamestnancov lekární sa nám podarilo získať 21 odpovedí. 35 odpovedí z oblasti verejnej správy, konkrétne z mestského úradu a sociálnej poisťovne v Leviciach a v Galante a z Krajského riaditeľstva Policajného zboru v Banskej Bystrici. A následne 53 odpovedí od študentov a respondentov pracujúcich v inom zamestnaní. Celkovo sme teda získali 109 odpovedí. Dotazník obsahoval celkovo 28 otázok, avšak nie každý respondent odpovedal na všetky, keďže sa dotazník delil na sekcie. Okrem uzatvorených otázok, kde si mohli respondenti zvoliť buď jednu alebo viacero možností, obsahoval dotazník aj otvorené otázky, kde mohli respondenti napísať svoje skúsenosti resp. návrh na zlepšenie v oblasti e-Governmentu. Vyhodnocovanie dotazníku prebiehalo v programe Microsoft Excel pomocou kontingenčných tabuliek a následného premietnutia do grafov. Výsledky otázok boli uvedené v absolútnych hodnotách, ako aj v percentuálnych podieloch k celkovému počtu respondentov. V dôsledku nižšieho počtu respondentov, táto analýza nesie len informačný charakter a slúži výlučne len ako výsledok tejto práce.

V tejto časti práce si stanovíme hypotézy, ktoré budeme skúmať v štvrtej kapitole a budeme sa ich snažiť potvrdiť alebo vyvrátiť.

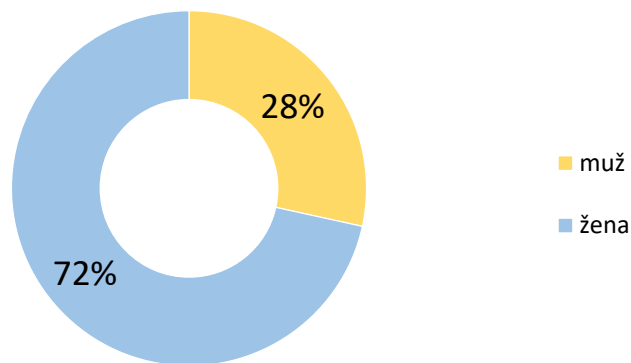
- Hypotéza č.1 – Predpokladáme, že vyše 50% respondentov sa už stretlo s pojmom e-Government.
- Hypotéza č.2 – Odhadujeme, že až 70% respondentom pracujúcich v zdravotníctve elektronizácia služieb uľahčuje prácu.
- Hypotéza č.3 – Predpokladáme, že menej ako 50% respondentov komunikuje s úradmi elektronicky.
- Hypotéza č.4 – Myslíme si, že väčšina zamestnancov vo verejnej správe sa stretla s pozitívnou spätnou väzbou od občanov na e-služby.
- Hypotéza č.5 – Predpokladáme, že vyše 45% respondentov si myslí, že občania nie sú dostatočne informovaní o elektronizácii služieb.
- Hypotéza č. 6 – Väčšina respondentov by využila možnosť voliť elektronicky.

3 Výsledky práce a diskusia

V tejto kapitole budú graficky spracované výsledky nášho dotazníkového prieskumu. Výsledky budú taktiež aj slovne okomentované. Následne si vyvodíme záver a predstavíme naše odporúčania a návrhy k danej problematike.

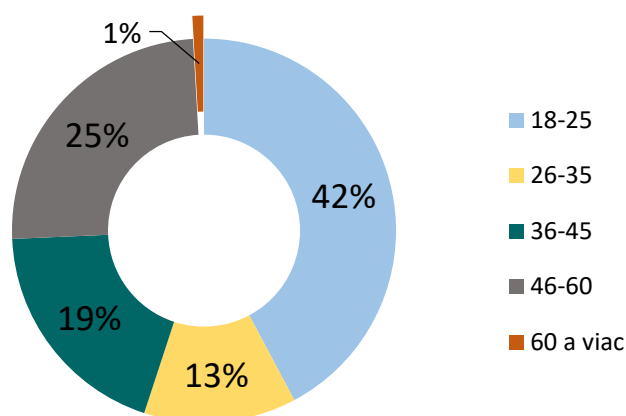
3.1 Úvodné otázky

Na vyplnení môjho dotazníka sa podieľalo 31 mužov, čo je 28% z celkového počtu 109 respondentov. Zvyšných 78 respondentov boli ženy, čo tvorí 72% nášho prieskumu. Tieto informácie môžeme vidieť v grafe 10.



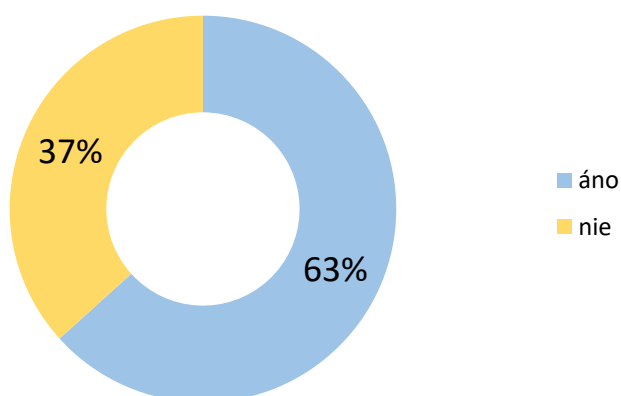
Graf 10 Pohlavie

Druhá otázka „Veková skupina“ znázornená v grafe 11, mala za úlohu rozdeliť respondentov do vekových skupín. Na výber bolo z piatich vekových skupín. Najväčšie množstvo respondentov 42% (46) patrí do kategórie 18 – 25 rokov. 13% (14) odpovedalo, že patrí do vekovej kategórie 26 – 35 rokov. Do kategórie 36 – 45 rokov sa radí 19% (21) respondentov. Ďalšou početnou kategóriou sú respondenti vo veku 46- 60 rokov, konkrétne 25% (27). Jedno percento opýtaných patrí do vekovej kategórie 60 a viac rokov.



Graf 11 Veková skupina

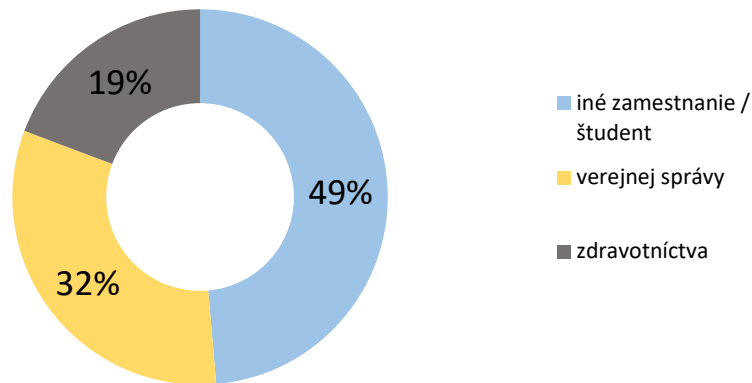
Graf číslo 12 nám znázorňuje odpovede na otázku, či sa ľudia už niekedy stretli s pojmom e-Government. 63% (69) respondentov odpovedalo, že sa už s týmto pojmom stretlo. S pojmom e-Government sa nestretlo až 37% (40) respondentov, Avšak, keby pojem e-Government zameníme za elektronizáciu verejnej správy, tak percento respondentov odpovedajúcich záporne by sa rapídne znížilo. Keďže pre ľudí je pojem e-Government neznámi.



Graf 12 Stretli ste sa s pojmom eGovernment ?

Ďalšou otázkou bolo v akej oblasti pracujú respondenti. Táto otázka bola v dotazníkovom prieskume veľmi dôležitá a výsledky sú zaznamenané v grafe 13. Od tejto otázky sa dotazník rozdelil na tri sekcie, práve podľa oblasti, kde respondent pracuje. Respondenti si mohli vybrať medzi tromi kategóriami, a to či pracujú v zdravotníctve, vo verejnej správe alebo majú iné zamestnanie resp. sú študenti. Ku každej kategórii boli otázky prispôbené zvlášť. 19% (21) respondentov odpovedalo, že pracuje v oblasti zdravotníctva. To znamená ľudia pracujúci ako lekári, sestričky, ošetrovatelia alebo zamestnanci lekárne.

32% (35) respondentov pracuje vo verejnej správe. Túto možnosť si mohli vybrať ľudia pracujúci napríklad na mestskom úrade, ministerstve, resp. v sociálnej poisťovni. Poslednou najpočetnejšou skupinou so 49% (53) bola kategória iné zamestnanie/študent.

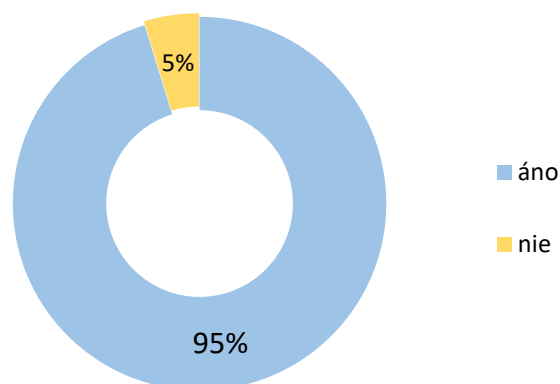


Graf 13 Pracujete v oblasti ?

3.2 Zdravotníctvo

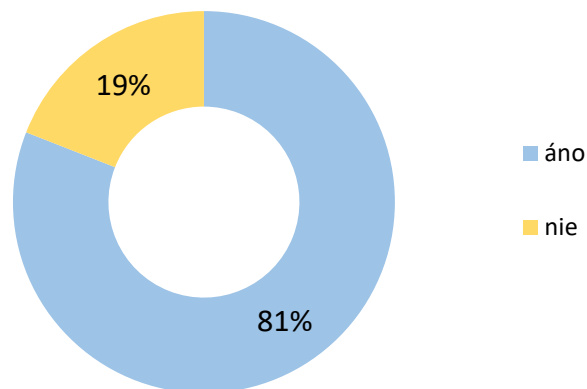
V tejto sekcii boli všetky otázky prispôbené pre respondentov pracujúcich v oblasti zdravotníctva.

V prvej otázke sme sa pýtali, či sa respondenti stretli s pojmom eZdravie/eHealth. Výsledky sú zaznamenané v grafe č.14. Z celkového počtu 21 respondentov pracujúcich v oblasti zdravotníctva sa 95% (20) stretlo s pojmom eZdravie a iba jeden respondent sa s týmto pojmom nestretol.



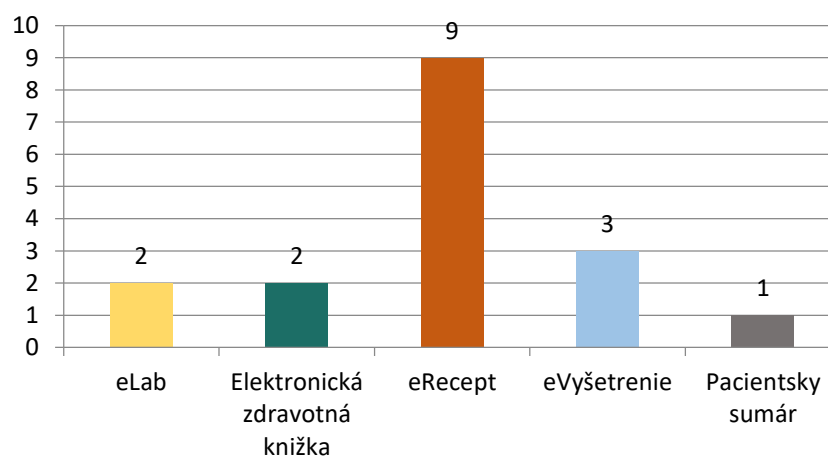
Graf 14 Stretli ste sa s pojmom eZdravie ?

Graf číslo 15 zaznamenáva odpovede respondentov na otázku „Využili ste niekedy služby elektronického zdravotníctva ?“. Na danú otázku odpovedalo 81% (17) respondentov kladne, teda využili dané služby. 19% (4) respondentov odpovedalo, že služby elektronického zdravotníctva nevyužili. Ak pri tejto otázke respondent odpovedal, že dané služby nevyužil, nemalo význam aby pokračoval ďalej v sekcii „Zdravotníctvo“, keďže ďalej sa otázky zameriavali práve na konkrétne e-sluzby zdravotníctva.



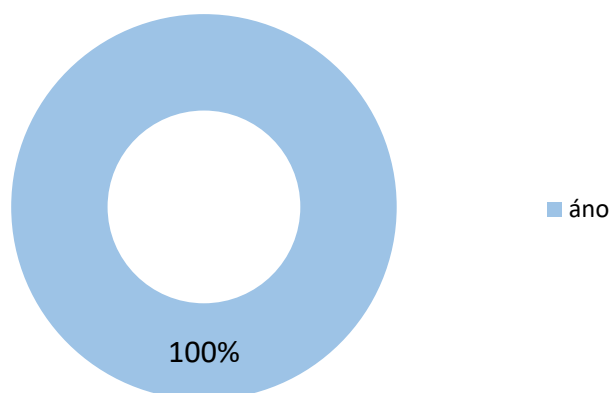
Graf 15 Využili ste niekedy služby elektronického zdravotníctva ?

Ďalšou otázkou bolo „Ktorú zo služieb využívate najčastejšie?“ na výber bolo zo služieb ako eLab, elektronická zdravotná knižka, eRecept, eVyšetrenie alebo patientsky sumár. Na danú otázku odpovedalo celkovo 17 respondentov, ktorí využívajú e-sluzby v zdravotníctve. 2 respondenti odpovedali, že najčastejšie využívajú eLab. Elektronickú zdravotnú knižku využívajú 2 respondenti z opýtaných. Najviac respondentov využívajú službu eRecept, konkrétne 9 respondentov. EVyšetrenie využívajú 3 respondenti z opýtaných. Patientsky sumár využíva najčastejšie jeden opýtaný respondent.



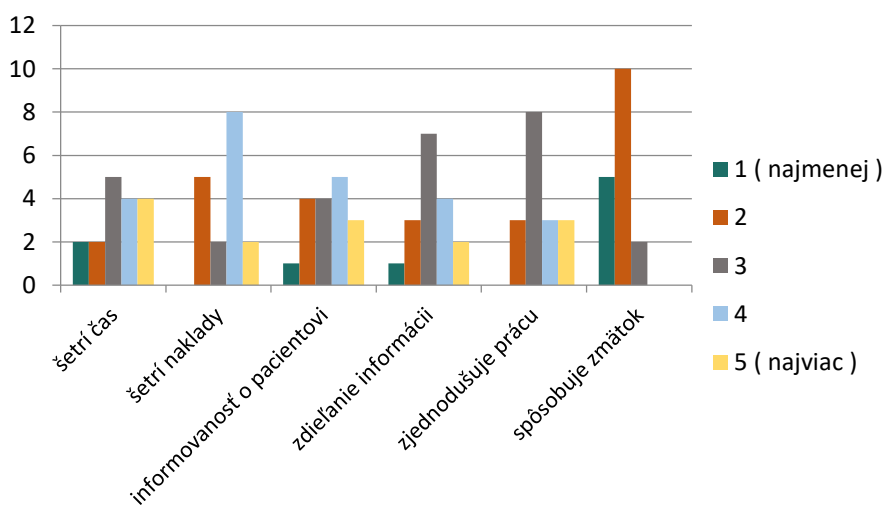
Graf 16 Ktorú zo služieb využívate najčastejšie ?

Na otázku, či respondentom daná služba uľahčila prácu, odpovedalo všetkých 17 respondentov kladne. Z týchto odpovedí je jasné, že rozvoj elektronických služieb v zdravotníctve má pre význam, keďže dané služby zdravotníkom uľahčujú prácu.



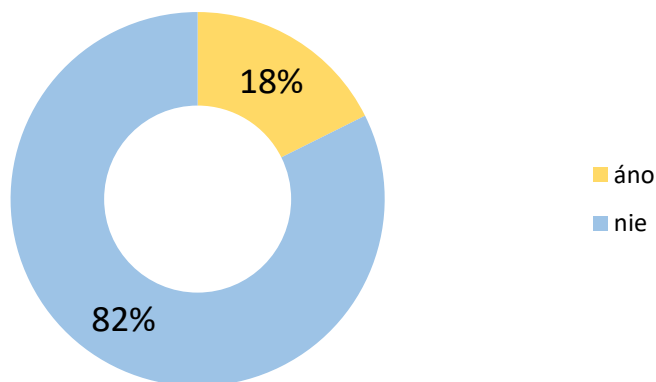
Graf 17 Uľahčila Vám daná služba prácu ?

Graf 18 znázorňuje odpovede, ako respondenti ohodnotili jednotlivé výhody elektronických služieb v zdravotníctve. 8 respondentov odpovedalo, že dané služby im šetria čas a 4 odpovedali, že čas im to nešetrí. 5 respondentov odpovedalo neutrálne. 10 respondentom e-služby šetria náklady a 5 respondentov odpovedalo, že daná služba až tak náklady nešetrí. Čo sa týka informovanosti o pacientovi, odpovedalo 8 respondentov kladne a 5 respondentov záporne. Na možnosť zdieľanie informácií, odpovedala väčšina neutrálne, konkrétne 7 respondentov, 6 kladne a 4 záporne. Na otázku, či respondentom elektronické služby zjednodušujú prácu odpovedala väčšina kladne, ani jeden respondent danú možnosť neohodnotil vyslovene negatívne. Posledná možnosť bola, že e-služby nemajú žiadne výhody a spôsobujú zmatek. Na túto otázku odpovedali respondenti záporne. To znamená, že dané služby majú na nich kladný dopad.



Graf 18 Ohodnoťte na stupnici jednotlivé výhody eZdravie

Ďalšou otázkou pre respondentov pracujúcich v zdravotníctve bolo, či si myslia, že čas a vynaložené finančné prostriedky štátom na e-slужby v zdravotníctve sú adekvátne v porovnaní s ich aktuálnym fungovaním. Na Slovensku sa dané služby vyvíjajú 10 rokov a doteraz sa na ich vývoj vynaložila cca 1 miliarda eur. 82% (14) respondentov odpovedalo, že vynaložene financie a čas na vývoj sa neodráža na fungovaní týchto služieb. 3 respondenti odpovedali kladne.



Graf 19 Myslíte si, že vynaložené finančné prostriedky na dané služby sa odrážajú na ich fungovaní ?

Ďalšia otázka nebola povinná, to znamená, že respondenti na ňu nemuseli vôbec odpovedať. Otázka sa zameriavala na ich osobný názor. Ktorú službu by bolo podľa nich vhodné vylepšiť resp. zaviesť ako novú. Všetci respondenti, ktorí na túto otázku odpovedali, sa zhodli, že zavádzať nové služby nie je nutné avšak je potrebné doladiť tie existujúce aby fungovali naplno. Odpovede a podnety respondentov :

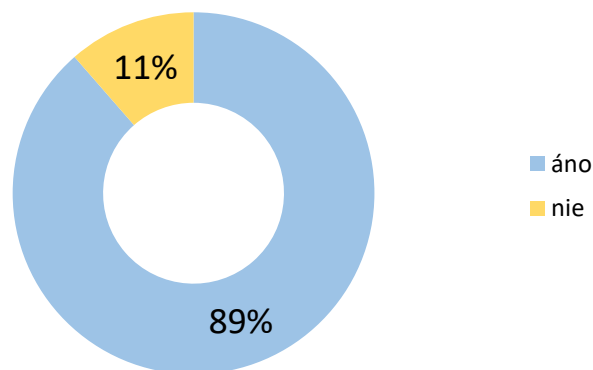
- Zlepšiť a zjednodušiť postup objednávaní sa u lekára.
- Aktualizácia softvéru kvôli častému výpadku.
- Zlepšiť internetovú komunikáciu medzi jednotlivými poskytovateľmi lekárskej starostlivosti .
- Zjednodušenie písania eReceptov.
- Je dôležité, aby všetky služby a položky, ktoré sú súčasťou systému boli kompatibilné a prepracované do detailov.

3.3 Verejná sprava

V tejto sekcii sú zaznamenané odpovede respondentov, ktorí pracujú vo verejnej správe.

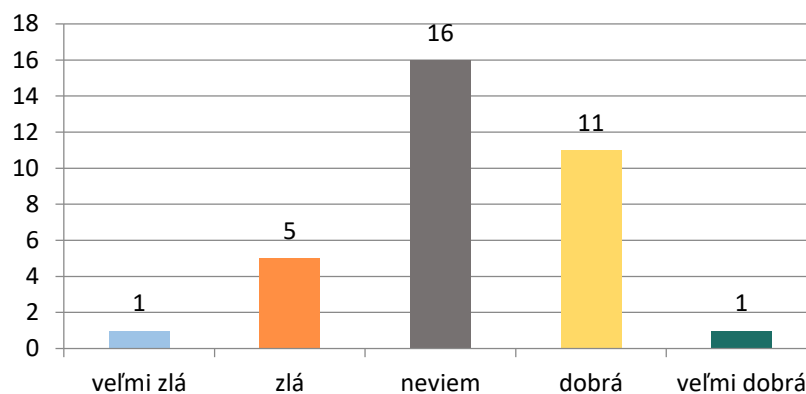
Prvá otázka bola zameraná na to, či sa respondenti už stretli s pojmom elektronizácie verejnej správy. Na túto otázku všetci opýtaní odpovedali kladne, teda sa s daným pojmom stretli.

Ďalšou otázkou bolo, či im elektronizácia služieb uľahčuje prácu. Na danú otázku 89% (31) respondentov odpovedalo, že im tieto služby uľahčujú prácu. 11% (4) respondenti odpovedali záporne, teda že im elektronizácia prácu neľahčuje.



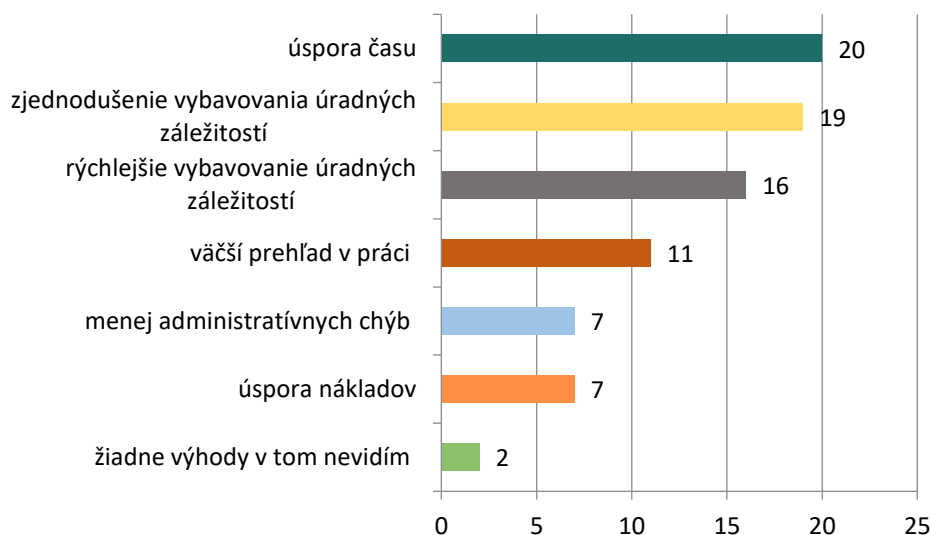
Graf 20 Uľahčuje Vám elektronizácia služieb prácu ?

Nasledovala otázka, či sa títo zamestnanci stretli skôr pozitívnu alebo negatívnu odozvou na elektronické služby od občanov. Tieto odpovede sú zaznamenané v grafe 21. Jeden respondent sa stretol s veľmi zlou a 5 respondentov so zlou odozvou na elektronické služby verejnej správy. Najpočetnejšia skupina 16 respondentov odpovedalo, že sa nevie vyjadriť k tejto otázke. S dobrou odozvou sa stretlo 11 respondentov a 1 s veľmi dobrou reakciou.



Graf 21 Stretli ste skôr s pozitívnou alebo negatívnou odozvou na elektronické služby od občanov ?

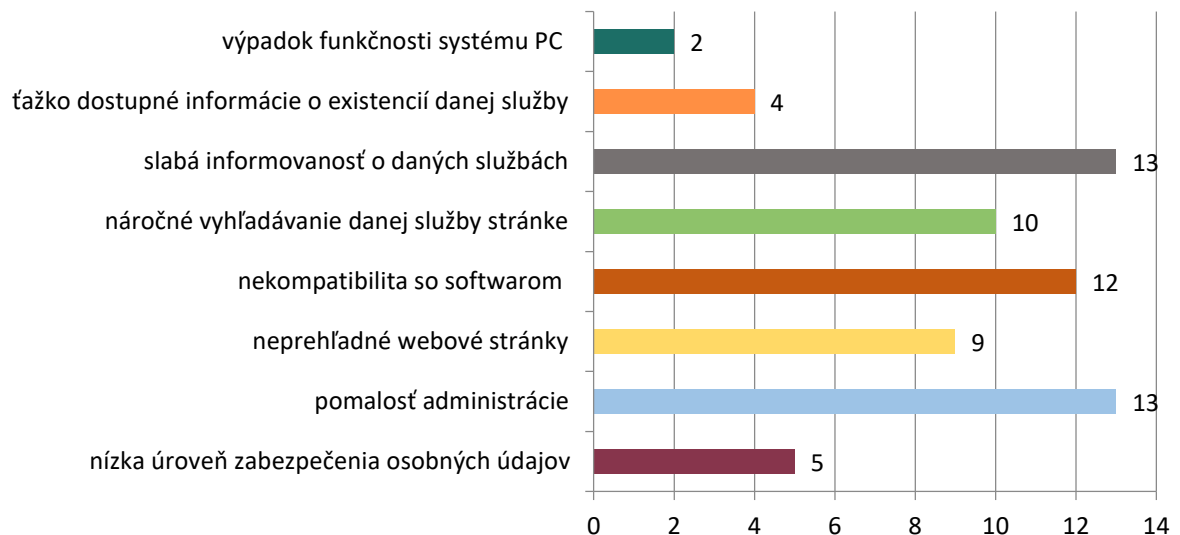
Graf 22 zaznamenáva odpovede na otázku „V čom vidíte najväčšie výhody elektronizácie služieb ?“. Pri tejto otázke mohli respondenti vybrať zo siedmych otázok a označiť mohli viac možností, avšak najviac tri. 20 respondentov odpovedalo, že najväčšiu výhodu elektronizácie služieb vidia v úspore času. 19 respondentov označilo za výhodu zjednodušenie vybavovania úradných záležitostí. Rýchlejšie vybavovanie úradných záležitostí označilo za výhodu 16 respondentov. 11 respondentov zvolilo za výhodu väčší prehľad v práci. Po 7 respondentov označilo za výhodu menej úradných chýb a úsporu nákladov. Odpoveď „žiadne výhody v tom nevidím“ zvolili iba 2 respondenti.



Graf 22 V čom vidíte najväčšie výhody elektronizácie služieb ?

Graf 23 znázorňuje presný opak ako graf 19. V tejto otázke sme sa pýtali, aké nevýhody vidia respondenti v elektronizácii služieb. Mali možnosť vybrať z ôsmich otázok a zvoliť si mohli maximálne tri možnosti. 13 respondentov vidí nevýhodu v slabej informovanosti verejnosti o daných službách. Ďalších 13 hlasov získala možnosť pomalosť

administrácie. 12 respondentov považuje za nevýhodu nekompatibilitu so softvérom. 10 odpovedajúcich považuje za nevýhodu náročné vyhľadávanie danej služby na stránke a ďalších 9 respondentov zvolilo za nevýhodu neprehľadnosť stránok poskytujúcich elektronické služby. 5 odpovedajúcich má obavy hlavne zo straty osobných údajov. Kategórie s najnižším počtom hlasov sú ťažko dostupné informácie o existencii danej služby a výpadok funkčnosti systému PC.



Graf 23 Aké nevýhody vidíte v elektronizácii služieb vo verejnej správe ?

Taktiež ako u ľudí pracujúcich v zdravotníctve, sme nepovinnú otázku položili aj respondentom pracujúcich vo verejnej správe. Otvorená otázka znela „V čom vidíte priestor na zlepšenie?“

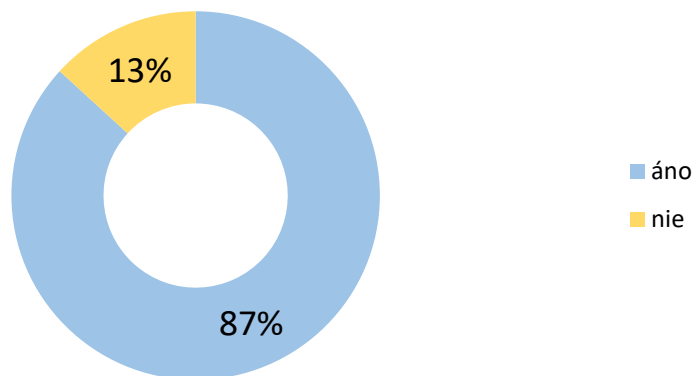
Postrehy respondentov pracujúcich vo verejnej správe :

- lepšia informovanosť občanov ohľadom týchto služieb a kvalitnejšia výpočtová technika
- zabezpečenie funkčnosti systémov
- lepšia podpora informačných systémov
- kvalita v prepojení a v komunikácii medzi úradmi a ich informačnými systémami
- zjednodušenie systému, lepší user experience
- kvalitnejší a rýchlejší softvér

3.4 Iné zamestnanie/študent a zdravotníctvo

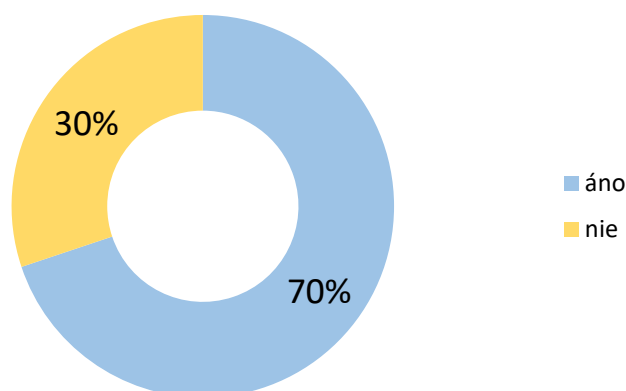
V danej sekcii sú zaznamenané odpovede od respondentov, ktorí pracujú v inej oblasti poprípade sú študenti a taktiež aj respondenti pracujúci v zdravotníctve, pretože aj oni mimo zamestnania musia komunikovať s verejnou správou.

Prvá otázka bola prístupná len pre respondentov pracujúcich v inom zamestnaní a pre študentov. Výsledky odpovedí sú zaznamenané na grafe 24. Na otázku „Stretli ste sa s pojmom elektronizácia verejnej správy/eZdravie?“ odpovedalo 87% (46) kladne, teda sa s daným pojmom už stretli. 13% (7) opýtaných sa s pojmami elektronizácia verejnej správy a eZdravie nikdy nestretli.



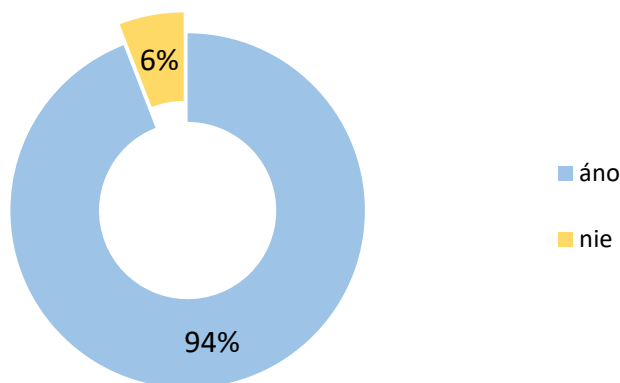
Graf 24 Stretli ste sa s pojmom elektronizácia verejnej správy/eZdravie ?

Graf č.25 zobrazuje výsledky odpovedí na otázku, či respondenti už niekedy využili služby elektronickej verejnej správy. Na túto otázku už odpovedali aj ľudia pracujúci v zdravotníctve, preto je počet odpovedajúcich vyšší. 70% (51) opýtaných už niekedy e-služby vo verejnej správe využili. Naopak 30% (22) respondentov tieto služby nevyužilo.



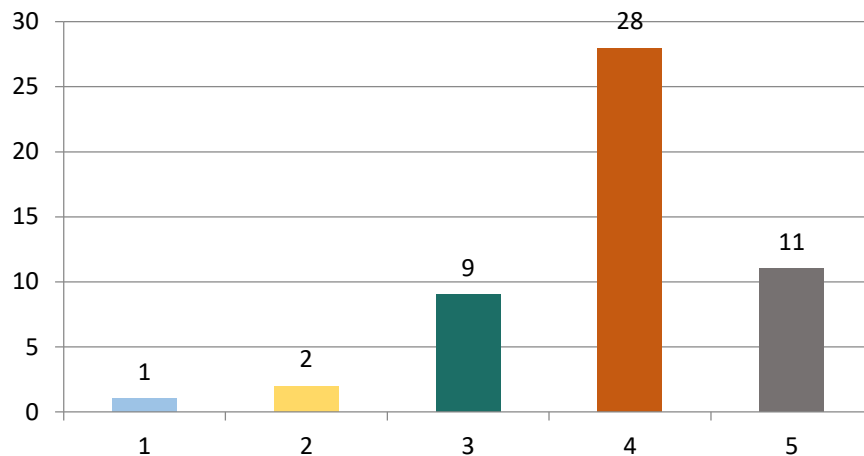
Graf 25 Využili ste niekedy služby elektronizácie verejnej správy ? (elektronické formuláre, webové stránky, elektronickú komunikáciu s úradom atď.)

Ak respondenti odpovedali v predchádzajúcej otázke, že nejakú e-službu využili, presunuli sa na otázku „Ušetrila Vám táto služba čas, náklady, financie alebo iné náklady?“ Odpovede na túto otázku zaznamenáva graf 26 nižšie. 94% (48) respondentov odpovedalo, že pri využití takejto služby ušetrili, či už čas a financie alebo iné náklady. 6% (3) odpovedajúcich reagovalo záporne, a teda daná služba im neprinesla žiadne ušetrenie času alebo nákladov.



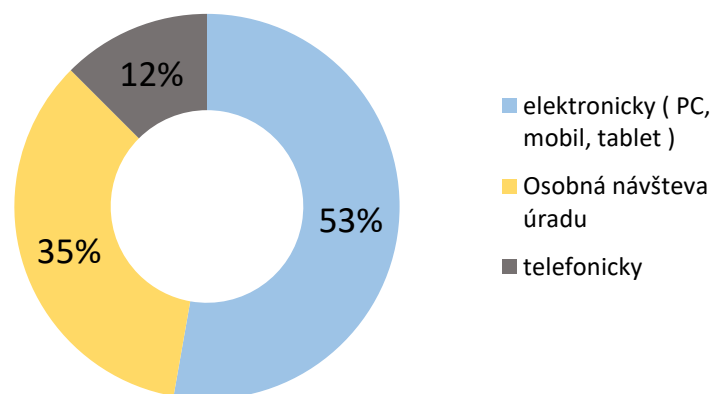
Graf 26 Ušetrila Vám táto služba čas, náklady, financie alebo iné náklady ?

Graf 27 vyjadruje stupnicu spokojnosti respondentov so službou, ktorú využili. Ako môžeme vidieť na grafe, väčšina odpovedajúcich bola s poskytovanou službou spokojná a teda naplnila ich očakávania. 39 respondentov odpovedalo kladne, 3 boli z poskytovanej e-služby sklamaní a 9 respondentov zaujalo neutrálne stanovisko.



Graf 27 Splnila daná služba Vaše očakávania ?

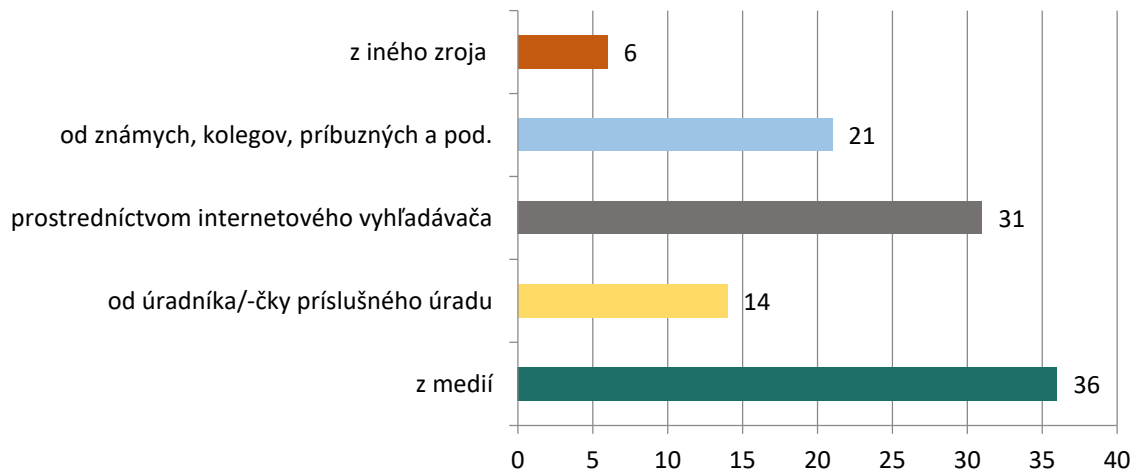
Ďalšou otázkou bolo „Aký spôsob komunikácie s úradmi preferujete ?“. Na túto otázku už odpovedali všetci respondenti, teda aj tí, ktorí nevyužili žiadnu e-službu. Respondenti si mali možnosť vybrať z troch možností komunikácie s úradmi, a to elektronicky, telefonicky alebo osobná návšteva úradu. Odpovede na túto otázku zaznamenáva graf 28. Najväčšie zastúpenie má práve elektronická komunikácia s úradom a to konkrétne 53% (38). 35% (25) respondentov odpovedalo, že preferuje telefonickú komunikáciu s úradom. 12% (9) opýtaných je stále verných klasickej osobnej návšteve úradu.



Graf 28 Aký spôsob komunikácie s úradmi preferujete

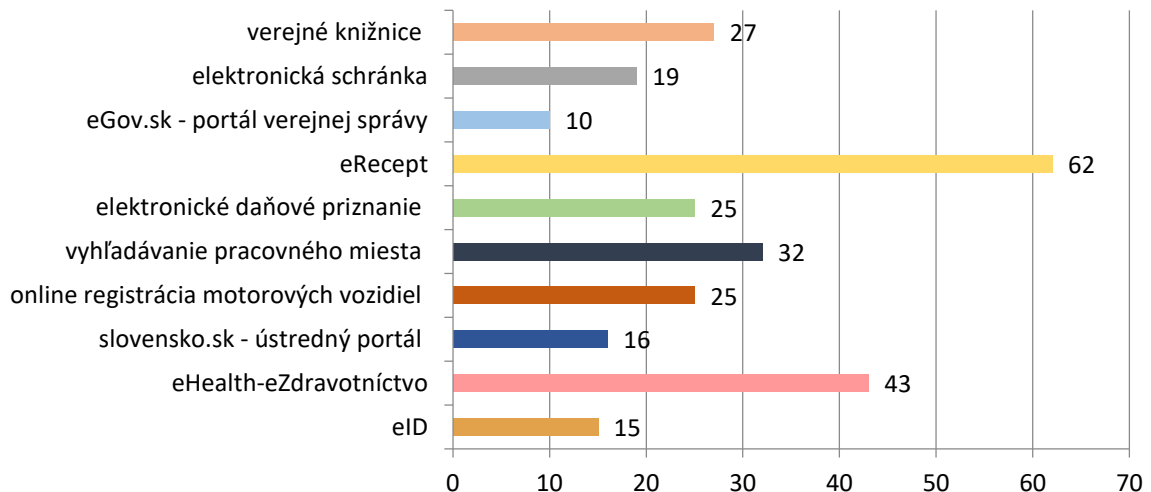
Graf 29 zobrazuje zaznamenané odpovede na otázku „Z akého zdroja ste sa o elektronizácii služieb dozvedeli ?“. Odpovedajúci si mali možnosť vybrať z piatich odpovedí a mohli zaškrtnúť viacero možností. Na možnosť, že o elektronických službách sa respondenti dozvedeli z médií, reagovalo 36 odpovedajúcich. 31 respondentov sa o týchto

službách dozvedelo prostredníctvom internetového vyhľadávača. 21 respondentov má poznatky o e-službách od známych, kolegov a príbuzných. Od úradníka/-čky príslušného úradu má informácie len 14 respondentov. 6 respondentov má informácie z iného zdroja.



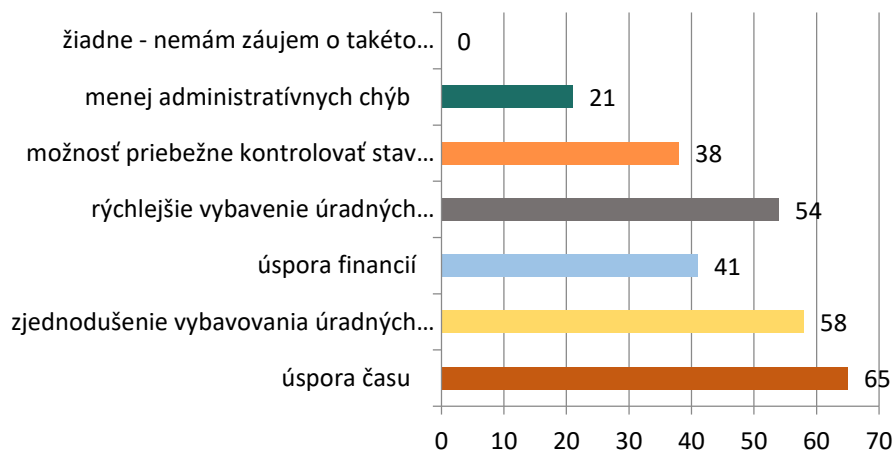
Graf 29 Z akého zdroja ste sa o elektronizácii služieb dozvedeli ?

Ďalšou otázkou, ktorej odpovede sú zaznamenané v grafe 30 bolo „Ktorú z nižšie uvedených elektronických služieb poznáte ?“. Pri tejto otázke mali respondenti možnosť vybrať z desiatich možností, pri čom si mohli zvoliť viac služieb. 27 respondentov označilo, že poznajú verejné knižnice. Elektronická schránka bola známa 19 respondentom. Najmenej respondentov poznalo portál verejnej správy eGov.sk, konkrétne 10 respondentov. Najznámejšia bola pre odpovedajúcich služba eRecept, ktorú označilo 62 respondentov. 25 respondentov označilo, že pozná službu elektronické daňové priznanie. Online vyhľadávanie pracovného miesta a zoznam voľných pozícií označilo 32 respondentov. Službu online registrácia motorových vozidiel zvolilo 25 respondentov. Ústredný portál slovensko.sk označilo za známy iba 16 respondentov. Druhou najznámejšou bola pre odpovedajúcich služba elektronického zdravotníctva e-Zdravotníctvo/eHealth. Iba 15 respondentov označilo, že poznajú občiansky preukaz s čipom eID.



Graf 30 Ktorú z nižšie uvedených elektronických služieb poznáte ?

Nasledujúcou otázkou bolo „Čo očakávate od elektronizácie verejnej správy ?“. Odpovede na túto otázku zaznamenáva graf 31. Až 65 respondentov očakáva od elektronizácie verejnej správy úsporu času. Zjednodušenie vybavovania úradných záležitostí očakáva 58 respondentov. Rýchlejšie vybavovanie úradných záležitostí očakáva od elektronizácie 54 respondentov. 41 odpovedajúcich si myslí, že elektronizácia služieb im ušetrí financie. Možnosť priebežne kontrolovať stav vybavovania očakáva 38 respondentov. Menšou prioritou je pre respondentov možnosť znížiť chybovosť v administratíve, konkrétne 21 respondentov označilo túto možnosť. Respondenti si taktiež mohli zvoliť možnosť, že nemá žiadne očakávania a nemá záujem o tieto služby. Žiadny z respondentov si túto možnosť nezvolil, to len svedčí o tom, že elektronizácia služieb je medzi ľuďmi žiadaná.

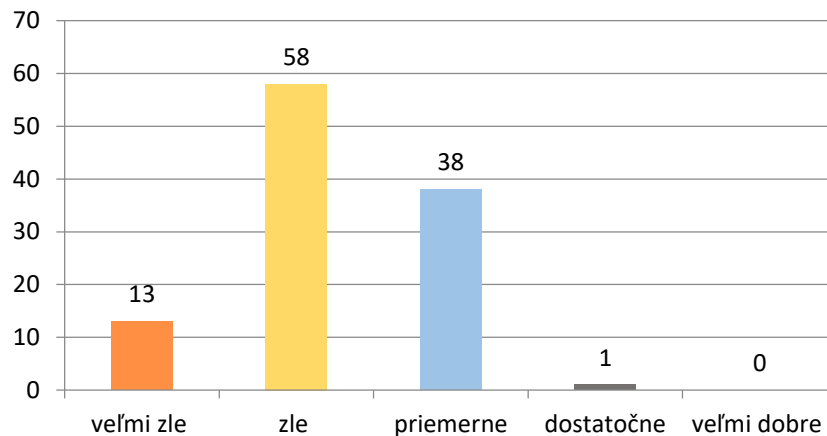


Graf 31 Čo očakávate od elektronizácie verejnej správy ?

3.5 Záver dotazníkového prieskumu

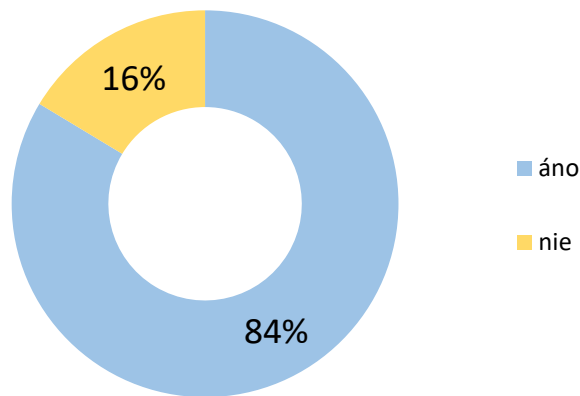
Na záver dotazníka sme stanovili všeobecné otázky pre všetkých respondentov, ktorí sa na vyplňaní dotazníka podieľali.

Prvá otázka bola zameraná na informovanosť občanov o elektronizácii služieb. Respondenti mali na stupnici ohodnotiť, či si myslia, že sú ľudia dostatočne informovaní o e-službách. 13 respondentov si myslí, že sú ľudia veľmi zle informovaní o elektronizácii služieb. Najviac hlasov získala možnosť „zle“. Myslí si to až 58 respondentov. 38 respondentov odpovedalo, že ľudia sú informovaní priemerne. Nasledovali kladné odpovede – dostatočne a veľmi dobre. Za odpoveď „dostatočne“ zahlasoval jeden respondent a za odpoveď veľmi dobre nezahlasoval žiadny respondent.



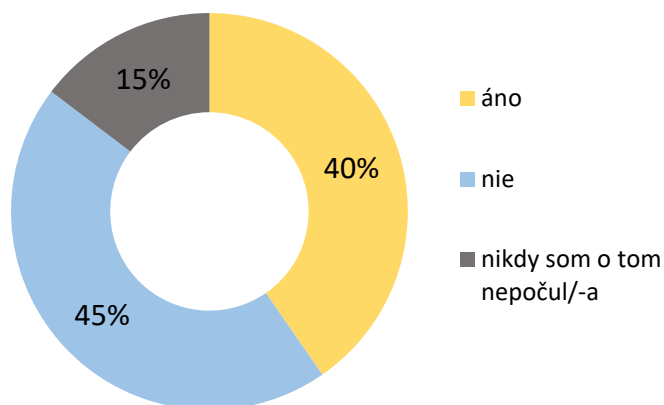
Graf 32 Myslíte si, že sú občania dostatočne informovaní ohľadom elektronizácie verejnej správy a zdravotníctva ?

Ďalšou otázkou bola v poslednej dobe dosť diskutovaná téma a to e-vol'by. Otázka znela „Využili by ste možnosť voliť elektronicky z domu tzv. e-vol'by ?“. Stačil by k tomu občiansky preukaz s čipom a čítačku. Voliť by bolo možné z pohodlia domova a z akejkoľvek časti sveta. Až 84% (92) respondentov odpovedalo, že by o tento spôsob volieb malo záujem. Záporne, teda že by o daný spôsob nemali záujem, zahlasovalo 16% (18) respondentov.



Graf 33 Využili by ste možnosť voliť elektronicky z domu tzv. e-volby ?

Poslednou otázkou bolo, či ľudia niekedy navštívili ústredný portál slovensko.sk. Táto internetová stránka je vstupom do elektronickej verejnej správy SR. Poskytuje dôveryhodné informácie občanom, cudzincom, podnikateľom a uľahčuje komunikáciu s úradmi. Medzi najvýznamnejšie úlohy portálu patrí nasmerovanie používateľa na využitie konkrétnej služby verejnej správy s využitím vhodných a relevantných informačných zdrojov. 45% (49) respondentov odpovedalo, že túto stránku nenavštívilo. 40% (44) respondentov má z danou stránkou skúsenosť a vyskúšali jej služby. Najmenšie zastúpenie mala odpoveď „nikdy som o tom nepočul/-a“. Túto možnosť si zvolilo 15% (16) opýtaných.



Graf 34 Navštívili ste niekedy portál www.slovensko.sk ?

3.6 Výsledky testovaných hypotéz

V prípade prvej hypotézy, v ktorej sme predpokladali, že vyše 50% respondentov sa už stretlo s pojmom e-Government, bol náš odhad správny, čo môžeme vidieť na grafe 12. Až 63% respondentov odpovedalo na túto otázku kladne, teda sa už stretli s pojmom e-Government. Nižšie percento poznania tohto pojmu sme predpovedali z dôvodu cudzieho

názvu. Predpokladali sme, že ľudia poznajú dané služby skôr pod pojmom elektronizácia verejnej správy.

V prípade hypotézy č.2 sme predpokladali, že až 70% respondentov pracujúcich v oblasti zdravotníctva, elektronizácia služieb uľahčuje prácu. Respondenti pracujúci v oblasti zdravotníctva tvoria v našom prieskume 19% (21). Na otázku, či im elektronizácia služieb uľahčuje prácu, odpovedalo už iba 17 respondentov z dôvodu, že štyria respondenti zatiaľ tieto služby nevyužili. Preto nemalo význam sa pýtať, či im dané služby uľahčili prácu. Naš predpoklad bol správny, pretože všetci respondenti, čiže 100% (17) respondentov odpovedalo, že dané služby im prácu uľahčili.

V hypotéze č.3 sme odhadovali, že menej ako 50% respondentov komunikuje s úradmi elektronicky, teda za pomoci PC, mobilného zariadenia alebo tabletu. Pri tejto hypotézy naše úvahy správne neboli, keďže elektronicky s úradmi komunikuje viac ako 50% respondentov a to konkrétne 53% (38). Vysoké percento respondentov naďalej preferuje osobnú návštevu úradu. Dôvodom môže byť neznalosť možností internetu, poprípade slabá informovanosť o daných službách.

V hypotéze č.4 sme predpokladali, že väčšina zamestnancov verejnej správy sa stretla s pozitívnou odozvou na elektronizáciu služieb verejnej správy. Z celkového počtu respondentov je 35 z verejnej správy. 16 respondentov odpovedalo, že sa k danej otázke nevie vyjadriť, resp. nemajú odozvu od občanov. Naš predpoklad bol správny, keďže zo zvyšného počtu sa 12 respondentov stretlo s pozitívnou odozvou na elektronizáciu služieb verejnej správy.

V prípade hypotézy č.5 sme odhadovali, že vyše 45% respondentov si myslí, že ľudia nie sú dostatočne informovaní o e-Governmente. Naš odhad bol správny, keďže z celkového počtu 110 respondentov až 65% (71) opýtaných odpovedalo, že ľudia sú nedostatočne informovaní ohľadom elektronizácie služieb.

Poslednou hypotézou č.6 sme predpokladali, že väčšina respondentov by využila možnosť voliť v prípade volieb elektronicky tzv. e-Volby. Výsledky nášho dotazníku danú hypotézu potvrdili, pretože až 84% opýtaných by túto možnosť využilo. Podľa nášho názoru zvyšných 16% respondentov má obavy z ovplyvňovania resp. zneužitia hlasov pri danom type volieb.

Záver

Verejná správa a informačné komunikačné technológie k sebe v dnešnej dobe bez pochyby neodmysliteľne patria. V období posledných dekád dochádza k neustálemu vylepšovaniu a rozširovaniu už existujúcich elektronických služieb, či už verejnou správou alebo zdravotníctvom. Navyše množstvo vytvorených strategických dokumentov alebo akčných plánov nasvedčuje tomu, že táto problematika je pre rozvoj krajín veľmi dôležitá.

Slovenská republika výrazne zaostáva za poprednými lídrami EÚ v oblasti e-Governmentu, keďže iba 59% obyvateľstva využíva elektronické služby na komunikáciu s verejnou správou. Avšak s prijímaním akčných plánov na ďalšie roky a dotáciami od EÚ sa snažíme priblížiť k európskym štandardom zlepšováním úrovně poskytovaných služieb. Medzi základné ciele e-Governmentu patrí zvyšovanie medzinárodnej konkurencieschopnosti, znižovanie nákladov vo verejnej správe, skvalitňovanie a zvyšovanie efektívnosti poskytovaných služieb, ale taktiež aj znižovanie korupcie a byrokratickej záťaže. Krajina, ktorá chce úspešne implementovať e-Government musí mať dostatočne vyvinutú infraštruktúru, občania krajiny musia byť gramotne zdatní v oblasti používania počítačov, musí byť použitá vhodná kampaň, aby sa občania o elektronizácii dozvedeli a v neposlednom rade musí byť zostavený dostatočný rozpočet.

Získané poznatky z prvej časti diplomovej práce sme využili na zostavenie vhodného dotazníkového prieskumu, ktorým sme sa snažili analyzovať situáciu e-Governmentu v Slovenskej republike. Prieskum bol zameraný hlavne na poznatky a skúsenosti respondentov s elektronizáciou služieb vo verejnej správe a zdravotníctve. Zamerali sme sa skôr na kvalitu než na kvantitu, keďže prieskumu sa zúčastnilo len 109 respondentov. Našu vzorku respondentov tvorili nielen náhodne oslovení ľudia, ale aj ľudia pracujúci vo verejnej správe a v zdravotníctve, ktorí využívajú dané služby denno-denne vo svojom zamestnaní. Títo respondenti tvorili vyše 50% z celkového počtu opýtaných.

Z výsledkov diplomovej práce je zrejmé, že Slovensko má stále trhliny v procese zavádzania e-Governmentu. Hoci je občanom v dnešnej dobe ponúkané množstvo elektronických služieb, ich využitie je veľmi slabé, keďže k mnohým službám občania doposiaľ nemali prístup. Najviac využívanou službou medzi respondentami bol elektronický recept od lekára (84%). Z prieskumu sme sa dozvedeli, že až vyše 35% respondentov nepoznalo pojem „e-Government“. Myslíme si, zároveň to potvrdzuje aj prieskum, že to

bude spôsobené hlavne slabou mierou informovanosti občanov v oblasti daných služieb. Pozitívnym zistením z uskutočnenej analýzy je fakt, že občania Slovenskej republiky majú o dané služby záujem a sú naklonení k inováciám, ktoré im môžu uľahčiť život. Potvrdzujú to aj výsledky prieskumu, keďže respondenti, ktorí sa v práci stretli s elektronizáciou služieb alebo použili tieto služby ako prostriedok komunikácie s verejnou správou alebo zdravotníctvom uviedli, že dané služby im prácu uľahčili a ušetrili čas aj náklady. Práve úspora času je u 88% respondentov kľúčová. Drvivá väčšina respondentov a to konkrétne 84%, by uvítala možnosť voliť elektronicky z domu tzv. e-Volby. V dotazníku mali ľudia pracujúci v zdravotníctve a vo verejnej správe taktiež možnosť dobrovoľne uviesť, kde vidia slabiny poskytovaných služieb, poprípade čo by chceli zlepšiť. Mnoho z nich sa zhodlo na tom, že nie je potrebné zavádzať nové služby, ale naopak stačilo by existujúce služby len doladiť, aby fungovali podľa ich predstáv a rovnako zlepšiť informovanosť občanov.

Na záver by sme chceli poukázať na skutočnosť, že samotní občania majú záujem o využívanie elektronických služieb. Akoby aj nie, keď pomaly každá domácnosť disponuje internetovým pripojením a jedná sa o služby, ktoré im majú uľahčiť každodenný život. Preto by bolo vhodné zlepšiť informovanosť občanov o daných službách, poukázať na výhody ich využívania a hlavne vyzdvihnúť fakt, že ich využívanie je bezpečné, nakoľko hlavne staršie generácie majú obavy zo straty citlivých údajov. Proces budovania e-Governmentu v Slovenskej republike je, a bude aj naďalej v pohybe. Neustále prichádzajú podnety na nové projekty a Európska únia stále poskytuje množstvo financií na to, aby boli projekty dotiahnuté do úspešného konca. Jedinou otázkou teda zostáva, kedy budeme môcť o Slovensku povedať, že je moderný štát s kvalitne fungujúcim a využívaným e-Governmentom.

Zoznam použitej literatúry

Knižné zdroje :

1. EUROPEAN COMMISSION. *eGovernment Benchmark 2018* [online]. Insight report 2018, ISBN:978-92-79-96381-0
2. G.W.BIRCH, David. *Digital Identity Management* [online]. England : Gower Publishing Limited, 2007 s.20, ISBN: 978-0-566-08679-3
3. OBI, Toshio. *E-governance: A Global Perspective on a New Paradigm* [online]. IOS press 2007 s.29. ISBN: 978-1-58603-776-5
4. OECD (2016), *Slovak Republic: Better Co-ordination for better Policies, Services and Results : (Slovak version)* [online], OECD Publishing, Paris. s. 172 ISBN: 978-92-64-25762-7
5. PANNU, Parveen, *Information Communication Technology for Development* [online]. International Publishing House Pvt. Ltd. 2010 s.4. ISBN: 978-93-80578-09-5
6. SCHOLL J. Hans. *E-Government – information, technology and transformation* [online]. AMIS. 2015. ISBN: 978-13-1747-224-7
7. ŠPAČEK, David. *eGovernment - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení* [online]. Praha: C.H.Beck, 2012 s.44 , ISBN : 978-80-7400-261-8

Elektronické zdroje :

1. ALSHEHRI, M. *Implementation of e-Government : Advantages and Challenges* [online] 2010 Dostupné na : <https://core.ac.uk/download/pdf/143886366.pdf>
2. Biznár, Michal. *Čo je to e-Government, utópia pre Slovensko ?*. [online] 2018 Dostupné na : <https://techbox.dennikn.sk/temy/co-je-to-e-government-utopia-pre-slovensko/>
3. EKONIMIKA.SME. *Jedna karta na všetko, ako funguje e-Government v Estónsku*. [online] 21.10.2015. Dostupné na : <https://ekonomika.sme.sk/c/8044625/jedna-karta-na-vsetko-ako-funguje-e-government-v-estonsku.html>
4. EUROPEAN COMMISSION, *eHealth Action Plan 2012-2020 – Innovative healthcare for the 21st century* [online] 2012
5. EUROPEAN COMMISSION, *eGovernment in Slovakia* [online] 2016. Dostupné na : https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Slovakia%20-%20February2016_v1_00.pdf
6. EURÓPSKA KOMISIA, *Akčný plán elektronického zdravotníctva na roky 2012-2020 – inováčná zdravotná starostlivosť pre 21. storočie*, [online] 2012 s.5-6 Dostupné na :

- <https://old.ezdravotnictvo.sk/Elektronicke-zdravotnictvo-vo-svete/Europska-komisija-a-eHealth/Stranky/default.aspx>
7. EZdravie.sk (Národné centrum zdravotníckych informácií). *Program implementácie elektronického zdravotníctva* [online] 2011 Dostupné na : <https://old.ezdravotnictvo.sk/Projekt-ezdravie/Stranky/default.aspx>
 8. LEITNER, Ch. *eGovernment v Európe: súčasný vývoj* [online]. Slovak edition SGI 2004 Dostupné na : <https://www.governance.sk/wp-content/uploads/2016/10/egovernment.pdf>
 9. MEDIPRÁVNIK.SK, *E-health – čo to je a aké sú jeho výhody?* [online] 2016. Dostupné na : <https://www.medipravnik.sk/pravne-clanky/e-health-co-to-je-a-ake-su-jeho-vyhody-172/>
 10. MINISTERSTVO FINANCIÍ SR, *Stratégia informatizácie verejnej správy SR*. [online]. 2008. s.19 Dostupné na : <http://www.informatizacia.sk/strategia-informatizacie-verejnej-spravy/1305s>
 11. MINISTERSTVO VNÚTRA SR. *Stratégia informatizácie spoločnosti v podmienkach SR a Akčný plán*. [online] 2010 Dostupné na : <https://mpsr.sk/strategia-informatizacie-spolocnosti-v-podmienkach-sr-a-akcny-plan/107---3057/>
 12. MINISTERSTVO VNÚTRA SR. *Elektronická identifikačná karta (eID)*. [online] Dostupné na : https://www.slovensko.sk/_img/CMS4/eID-letak-obcan.pdf
 13. MINISTERSTVO ZDRAVOTNÍCTVA SR. *Koncepcia informatizácie zdravotníctva SR*, [online] Bratislava 2005, s.15 Dostupné na : <https://www.health.gov.sk/Clanok?konceptia-rozvoja-informacnej-sustavy-zdravotnictva>
 14. NCZISK. *O nás* [online] 2011 Dostupné na : <http://www.nczisk.sk/O-nas/Pages/default.aspx>
 15. OKRUHLICOVÁ, Martina - Kancelária Národnej rady SR. *e-Hlasovanie (e-Vote)* [online]. Dostupné na : <http://p3.sk/wp-content/uploads/prehľadEvote.pdf>
 16. Portal.egov.sk. *Všeobecné informácie o portáli eGov.sk* [online] Dostupné na : <http://portal.egov.sk/sk/content/povodny-portal-egov-sk>
 17. Portal.egov.sk. *Obsah a funkčnosť* [online] Dostupné na : <http://portal.egov.sk/sk/content/portal>
 18. RETEROVÁ, Sylvie. *Hlasovaní prostredníctvom internetu a mobilného telefonu v Estonsku funguje*. [online] Naše spoločnosť 2012. s2. Dostupné na : https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c3/a1440/f28/Hlasov%3%a1n%3%ad%20prost%5%99ednictv%3%adm%20internetu%20a%20mobiln%3%adho%20telefonu%20v%20Estonsku%20funguje.pdf

19. SALNER, Andrej. *Stav eGovernmentu na Slovensku, príčiny a riešenia*. [online] 2007.
Dostupné na internete : https://www.governance.sk/wp-content/uploads/2016/10/eGov_sk.pdf