

VYUŽITÍ MOBILNÍCH APLIKACÍ PRO KOMUNIKACI S OBČANY V OKRESE UHERSKÉ HRADIŠTĚ

USE OF MOBILE APPLICATIONS FOR COMMUNICATION WITH CITIZENS IN THE DISTRICT OF UHERSKÉ HRADIŠTĚ

Mgr. Gabriela Ilčíková, Doc. Mgr. Jiří Pánek, Ph.D.

Katedra rozvojových a environmentálních studií, Přírodovědecká fakulta, Univerzita Palackého v
Olomouci

17. listopadu 12, 779 00 Olomouc

e-mail: Jiri.Panek@upol.cz

Klíčová slova:

Geoparticipation, komunitní rozvoj, online komunikace, územní plánování, GIS

Keywords:

Geoparticipation, community development, online communication, spatial planning, GIS

Abstrakt:

Pro zlepšení komunikace se svými občany využívá řada samospráv jako jednu z forem komunikace mobilní aplikaci, která jim usnadňuje sdělování informací. V tomto článku je popsána metodologie výzkumu, jež se zaměřuje na zkoumání a identifikaci klíčových faktorů úspěšného nasazení výše zmíněné formy komunikace mezi obcí a jejími občany. V práci jsou uvedeny výsledky výzkumu, které byly získány pomocí polostrukturovaných rozhovorů vedených se zástupci jednotlivých obcí, kteří mobilní aplikaci aktivně využívají.

Abstract:

To improve communication with their citizens, many local governments use mobile apps as a form of communication to make it easier for them to communicate information. This paper describes the research methodology that focuses on exploring and identifying the key factors for the successful deployment of the aforementioned form of communication between a municipality and its citizens. The paper presents the results of the research, which were obtained through semi-structured interviews conducted with representatives of individual municipalities that actively use the mobile application.

Úvod

V posledních dvou desetiletích dochází k obrovskému rozmachu moderních technologií, narůstá míra digitalizace a zejména komunikace se přesouvá do online prostoru. Na komunikaci přes mobilní telefony v soukromém životě si lidé již zvykli a je zcela logické, že se online komunikace stane budoucností i pro kontakt mezi občany a městy. Nezpochybnitelnou výhodou moderních komunikačních technologií je jejich dostupnost a možnost zapojit daleko více osob do dění v jejich okolí. Díky tomuto modernímu a inovativnímu přístupu se také otevírá cesta k zapojení skupin občanů, jež by jinak o participaci nejevili zájem (Čermák a Vobecká, 2011). Jako „vyloučené“ skupiny mohou být označováni zejména mladí obyvatelé. Problémovou oblastí může být poskytování online služeb starším generacím, avšak s přihlédnutím k nedávné situaci spojené s COVID-19 je evidentní, že i tyto starší skupiny obyvatel jsou ochotné a otevřené moderním technologiím.

Veřejná správa mnohdy není veřejností považována za zcela efektivní a rychlou službu občanům. Elektronizace veřejné správy obyvatelům nepřináší jen pohodlí v podobě vyřizování každodenních záležitostí online, ale může se stát základním kamenem pro rozvoj a růst zájmu o participaci v místních samosprávních celcích. Zapojování informačních a komunikačních technologií do činností veřejné správy je již mnoho let standardní součástí reformy veřejné správy vyspělých i tranzitivních zemí, přičemž elektronizaci veřejné správy lze označit jako eGovernment. Cílem tohoto příspěvku je analyzovat využití mobilních aplikací pro komunikaci mezi obcí a občany na příkladové studii okrasu Uherské Hradiště.

eGovernment

Pojem eGovernment by mohl být přeložen jako „elektronická správa věcí veřejných“. Stejně jako v mnoha jiných státech, tak i v České republice je však výraz eGovernment běžně používán a není potřeba ho překládat (Mates a Smejkal, 2012). eGovernment je obecným termínem pro internetové služby využívané veřejnou správou. Veřejná správa v eGovernmentu využívá internet, zejména pak komunikační technologie k poskytování svých služeb a k zapojování občanů. Mezi nejčastější interakce patří provádění plateb, získávání aktuálních informací, sdílení formulářů a další aktivity prováděné pomocí ICT (Sharma a Gupta, 2003). Mezi základní pojmy vztahující se k elektronické veřejné správě patří bezesporu eDemokracie, která naplňuje podstatu demokracie v základních principech, což jsou svoboda a rovnost, držení moci v rukou občanů státu a možnost občanů volit své zástupce (Dahl, 2001). Za hlavní prvky v oblasti eDemokracie lze označit implementaci elektronických volebních systémů, prvky eParticipace v národních portálech legislativy, e-petice, různé formy regionálních projektů v podobě budování komunit a zlepšování kvality života v místě bydliště (Špaček, 2012). Úkolem eDemokracie je tedy zajištění přístupu k informacím a znalostem o politickém procesu, službách a jejich dostupných možnostech. Přesněji řečeno eDemokracie má sloužit k přechodu od pasivního přístupu k informacím k aktivní občanské účasti (Backus, 2001). Dalším pojmem, jež se vztahuje k eGovernmentu, je eParticipace. Pojem eParticipace lze označit především jako aktivní zapojení občanů a možnost podílení se na rozhodování pomocí informačních a moderních komunikačních technologií. Do eParticipace jsou zahrnuty všechny procesy umožňující občanům zapojit se do veřejných rozhodovacích procesů (Pekárek, 2008). Výhody eParticipace jsou mnohé – komunikace a participace pomocí internetu snižuje náklady na straně města (tisk materiálů) a může je snižovat i na straně občana (např. dojíždění). Dále šetří čas a zvyšuje dostupnost a přístup k informacím (Čermák a Vobecká, 2011). Jednou z problémových oblastí je dostupnost digitálních technologií všem občanům. Má se tím na mysli jak přístup k internetu, zařízením, tak schopnost práce s nimi. Další oblastí jsou očekávání toho, co může a nemůže tato eParticipace přinést, případné získání nebo nezískání zpětné vazby, motivace pomocí informačních technologií a podobně. Problémem může být také nedostatečná informovanost, kdy veřejnost nemusí dostávat dostatek informací nebo si je může mylně vykládat a dle toho potom také jednat. Poslední možnou překážkou může být nedostatečná technická vybavenost na straně státu, například internetové připojení, software zvládající veškeré úkony a podobně (Čermák a Vobecká, 2011). Faktory, které ovlivňují pozitivní nasazení těchto nástrojů (v její práci pojmenovaných jako geocrowdsourcing), popsala ve své práci Haltofová (2020).

Metodologie výzkumu

Cílem výzkumu je analyzovat míru využití moderních komunikačních technologií ve vybraném okrese. Pro tuto případovou studii byl vybrán okres Uherské Hradiště, především s ohledem na dostupnost dat a znalost prostředí. Cílem bylo analyzovat aktivní využívání mobilních aplikací

ke komunikaci na úrovni místní samosprávy. Okres Uherské Hradiště se nachází na jihovýchodě České republiky a je součástí Zlínského kraje, kde je se svojí rozlohou 991 km² druhým nejmenším okresem v kraji (ČSÚ, 2021). Celkově se v okrese Uherské Hradiště nachází 78 obcí (viz Obrázek 1).

Záměrem výzkumu je identifikace a bližší specifikace hlavních faktorů, jež mají vliv na efektivní fungování eGovernmentu v obcích, a které mají zásadní vliv na uvedení aplikace do provozu. Dle Pásztó et al (2021) má 99,87 % českých obcí vlastní webová stránka, které můžeme považovat za určitou formu moderní komunikace. Mobilní aplikace zavádí jen část z nich, avšak v roce 2020 tento segment trhu v Česku zaznamenal nárůst 294 % oproti roku 2019 (Pánek et al, 2021). Otázkou je, považují-li tyto obce mobilní aplikaci za stoprocentně spolehlivou, nebo využívají i jiné formy komunikace a mobilní aplikaci považují jen za zpestření a doplnění již vyžívaných forem.

Mezi hlavní zkoumaná témata patří:

- klíčové faktory pro úspěšné nasazení mobilní aplikace
- hlavní impuls pro rozhodnutí začít používat mobilní aplikaci
- výhody komunikace prostřednictvím aplikace
- limity mobilní aplikace

Výzkum je zaměřen na porozumění obcím, proč zvolily jako jednu z forem komunikace mobilní aplikaci, a právě z důvodu hlubšího porozumění tématu byl zvolen kvalitativní výzkum. Článek si tedy neklade za cíl analyzovat výhody či nevýhody jednotlivých aplikací, či navrhnout možná řešení, ale spíše odpovědět na otázku, **Proč** se jednotlivé obce rozhodly implementovat mobilní aplikaci jako nástroj komunikace mezi obcí a občany a jaké jsou jejich **dosavadní zkušenosti**.

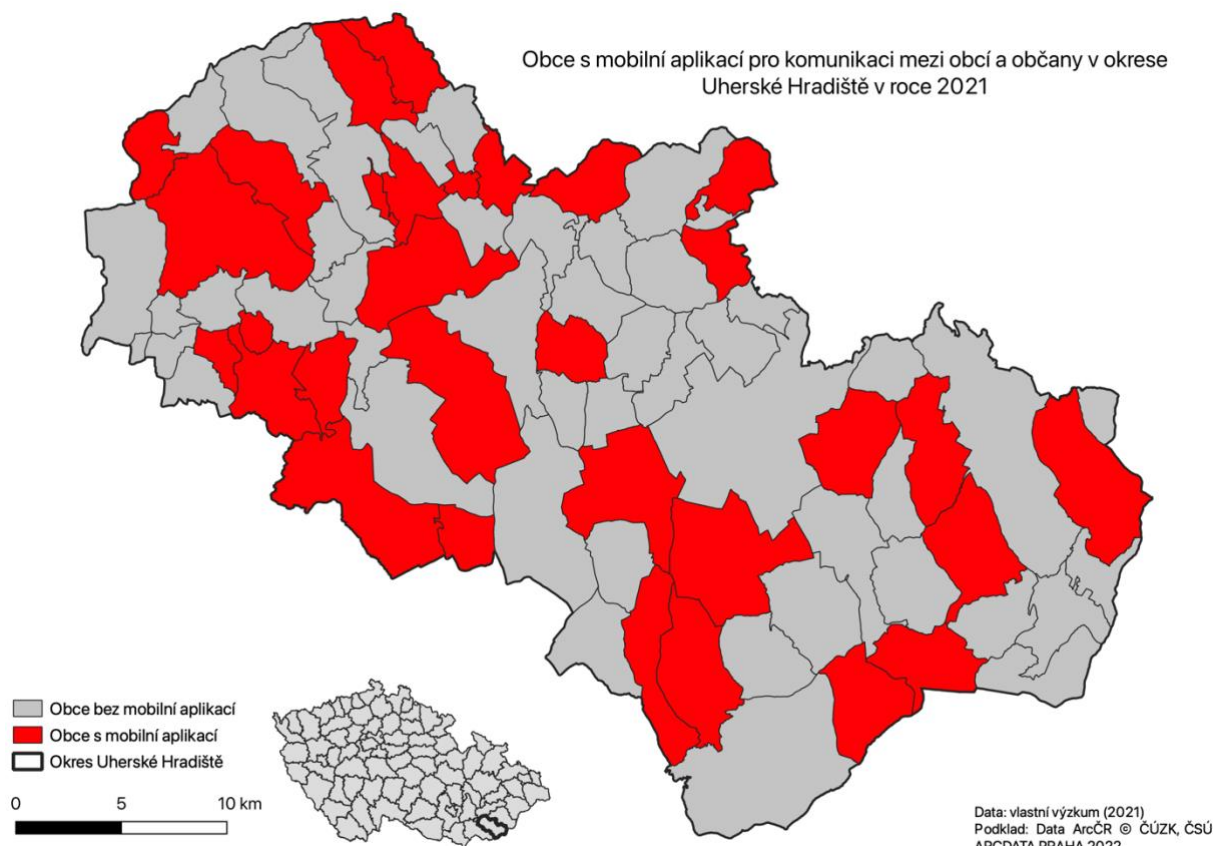
Vzhledem k tomu, že je cílem práce zjistit názory lidí a důvody jejich rozhodování, byl k realizaci výzkumu za adekvátní metodu sběru dat vybrán rozhovor. Pro výzkum byla vybrána forma polostrukturovaných rozhovorů, ve kterých byla vymezena hlavní témata rozhovoru a ta měla jasně danou strukturu otevřených otázek, která však nemusela být striktně dodržena. Přípravná fáze, která se skládala ze sběru dat, jejich následné analýzy a přípravy na samotné rozhovory, byla realizována od prosince 2020 do února 2021. Samotné rozhovory probíhaly v průběhu března, dubna a května 2021 a následně proběhl jeden rozhovor v říjnu a dva v listopadu 2021. Před samotným oslovením potenciálních respondentů bylo nutné vytvořit jistá kritéria pro jejich výběr. Respondent musel splňovat následující body: oslovená obec se nachází v okrese Uherské Hradiště, oslovená obec aktivně využívá mobilní aplikaci pro komunikaci mezi obcí a občany, posledním kritériem je nutnost vést rozhovor se starostou, starostkou nebo jinou pověřenou osobou z úřadu obce, která má informace o využívání mobilní aplikace v dané obci. Z nasbíraných dat bylo zjištěno, že ze 78 obcí nacházejících se v tomto okrese má mobilní aplikaci 31 obcí. Konkrétní obce, využívající mobilní aplikace pro komunikaci mezi obcí a občany, jsou uvedeny v Obrázku 1.

Celkový počet respondentů v tomto výzkumu je 13 a jedná se o starosty nebo starostky jednotlivých obcí z uherskohradištského okresu, jež využívají mobilní aplikaci jako jeden ze způsobů komunikace mezi obcí a občany. Pro zpracování kvalitativního výzkumu byla vybrána tematická analýza, jejíž cílem je identifikovat z nasbíraných dat témata, která se vztahují k výzkumným otázkám. Tematická analýza obvykle obsahuje bohatou a velmi komplexní zprávu o nasbíraných datech a následná interpretace získaných témat bývá podporována daty (Hendl, 2016).

Výsledky

Z nasbíraných dat vyplynulo, že jsou v okrese využívány 4 druhy mobilních aplikací. Konkrétně je to mobilní aplikace V OBRAZE, služba Hlášenírozhlasu.cz, aplikace Mobilní Rozhlas (dnes Munipolis) a mobilní aplikace Česká Obec. Jednotlivé aplikace a jejich počet uživatelů, respektive obcí, jež využívají jejich služby, společně s procentuálním vyjádřením lze vidět na níže uvedeném grafu 1. Pokud se zaměříme na souvislost mezi velikostí obce a (ne)využíváním mobilní aplikace, je z Tabulky 1 vidět, že s velikostí obce roste procentuální poměr obcí, které aplikaci využívají. Jedinou výjimkou jsou obce (n=2) nad 10 tis ob, kde ani jedna z těchto obcí v okrese Uherské Hradiště v době sběru dat mobilní aplikace nevyužívala. Co se týče prostorového rozdělení, z Obrázku 1 nelze vyčíst žádné prostorové shluky, či jiné vzorce.

Obrázek 1: Vizualizace obcí s mobilní aplikací pro komunikaci mezi obcí a občany v okrese Uherské Hradiště v roce 2021



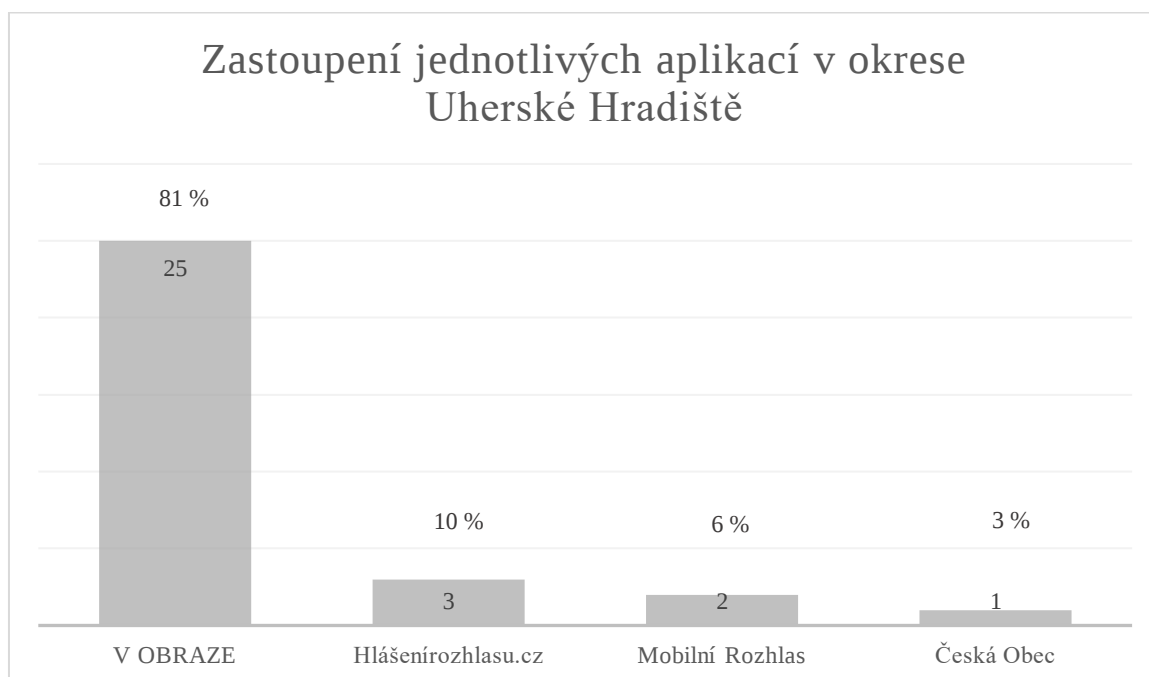
Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 1: Rozšíření mobilních aplikací dle velikosti obce

Obce	celkem	S aplikací	bez aplikace	Poměr (v%)
do 500 ob	21	8	13	38/62
do 1 000 ob	26	10	16	38/62
do 2 500 ob	19	8	11	42/58
do 10 000 ob	10	5	5	50/50
nad 10 000 ob	2	0	2	0/100

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 1: Zastoupení jednotlivých aplikací v okrese Uherské Hradiště



zdroj: vlastní výzkum

Jednoznačně nejvyužívanější platformou je aplikace V OBRAZE, kdy ji z 31 obcí používá 25. Tři obce zvolily pro sdělování informací svým občanům aplikaci Hlášenírozhlasu.cz, dvě obce používají Mobilní Rozhlas a aplikaci Českou Obec se rozhodla využívat pouze jedna obec. Každá z nabízených mobilních aplikací poskytuje online sdílení informací svým uživatelům, liší se však způsobem, jak lidé tyto informace dostávají. Může se jednat o přijímání SMS zpráv, e-mailových upozornění nebo samotným upozorněním v mobilní aplikaci.

Uvedené mobilní aplikace fungují na podobném principu a každá z nich nabízí kromě samotné aplikace také sdílení informací prostřednictvím e-mailů a SMS zpráv. Aplikace V OBRAZE poskytuje i propojení s webovými stránkami, stejně jako služba Hlášenírozhlasu.cz (ta mimo jiné propojuje aplikaci také se sociálními profily obce). Prostředí jednotlivých aplikací je intuitivní a pro uživatele srozumitelné. Aplikace nabízí sledování více obcí, zrcadlí úřední desku, poskytují rychlý přístup ke kontaktům dané obce a také díky nim obyvatelé získávají možnost nahlásit závady a problémy vyskytující se na území obce. Rozdíly mezi aplikacemi jsou například v nutnosti registrace. Aplikace V OBRAZE a Česká Obec poskytují informace bez nutnosti registrace, zatímco Mobilní Rozhlas spolu s Hlášenírozhlasu.cz po svých uživatelích registraci vyžadují. I takto malé rozdíly mohou hrát důležitou roli v rozhodování, kterou z nabízených mobilních aplikací zvolí obce pro své občany.

Jedním z nejčastěji uváděných důvodů pro zavádění moderních komunikačních technologií je rozšiřování a zlepšování komunikace mezi občanem a samosprávou. Nutnost modernizace v oblasti komunikace může pramenit z malého spektra komunikačních kanálů, stejně jako z jeho zastaralých forem (krátký úsek pro nahrávanou zprávu, nedostatečnost hlasové centrály aj.). **Modernizaci** lze vnímat pozitivně také s ohledem na zapojení mladších generací do místního dění, jelikož právě tato skupina občanů nemusí být tolik motivována do aktivní participace a pomocí mobilních aplikací se zvyšuje šance, že se mladí lidé zapojí. Nutnost modernizace v oblasti komunikace komentuje Respondent 7: „Doba jde dopředu, takže aby

vlastně ta mladší generace, která komunikuje výhradně tímto způsobem a přijímá informace přes mobilní telefony, měla možnost se zapojit. To byl ten hlavní důvod, chtěli jsme komunikaci zmodernizovat.“ Mladá generace však není jediná, která může trpět nedostatkem informací. Řada pracujících obyvatel odjíždí za prací do jiných měst a zprávy podávané rozhlasem tak nemají možnost zachytit. Důvodem modernizace je tudíž i jakýsi pohodlnější přístup k informacím, což potvrzuje Respondent 8: *„Samozřejmě my jako zastupitelé vidíme tu nutnost držet krok se současnými technologiemi. Chtěli jsme nějakým způsobem tu informovanost posunout dál. Využíváme více forem komunikace, ale vnímáme velmi pozitivně tu mobilní aplikaci, protože lidé mohou okamžitě zareagovat a mají všechny informace u sebe v kapse.“*

Základním kamenem pro zajištění důvěry mezi občanem a vládou je informovanost obyvatel, která společně se vzrůstající účastí a zájmem obyvatel ve veřejné správě napomáhá k růstu důvěry (Stoltzfus, 2005). **Informovanost** byla identifikována jako jeden z hlavních faktorů, jež měly významný vliv na rozhodnutí pro zavedení mobilní aplikace. Zvýšení informovanosti, jako jeden z hlavních impulzů pro zavedení mobilní aplikace, komentuje Respondent 10: *„Nám přišlo, že ta informovanost občanů je prostě slabá. Začali jsme pracovat na nějakém řešení, jak zlepšit přístup k informacím pro naše občany, jak to udělat co nejefektivnější. My jsme obec s roztroušenou zástavbou, spousta lidí pracuje mimo naši obec, a tak je provozování klasického rozhlasu nedostačující, protože pokrýváte strašně malou část obyvatel. Při zavedení mobilní aplikace se informace dozví lidé bez ohledu na to, jestli jsou doma nebo ne. Oproti klasickému rozhlasu tak dosáhneme daleko větší informovanosti a pokryjeme značnou část obyvatel.“* K nedostatečné informovanosti se vyjádřil i Respondent 6, který dodává: *„Lidé nemají čas, jsou pořád v práci, nemají čas chodit na schůze, úřední desku nesledují...vždy tady byl někdo nespokojený, kdo neslyší rozhlas ať už kvůli tomu, že nebyl dost nahlas nebo proto, že měl zrovna odpolední. Chtěli jsme ty pracující lidi nějak vtáhnout do toho dění, informovat je a toto byla nejlepší varianta.“* I přesto, že je důležitost informování obyvatel klíčová, nelze zpochybnit podstatný význam informovanosti samotného obecního úřadu. Se zavedením mobilní aplikace, jež nabízí možnost zpětné vazby v podobě hlášení závad či jiných podnětů, se zvýšila jak informovanost obecního úřadu, tak rychlost, s jakou mohou obce reagovat na vzniklé závady.

Jeden z limitů, který lze v souvislosti se zavedením moderních komunikačních metod uvést, je nedostatečný přístup k aplikaci. Mobilní aplikace jako taková je přístupná jen lidem, kteří vlastní chytrý telefon, a tak by mohlo dojít k vyloučení určité skupiny lidí z využívání benefitů, jež aplikace představuje. Cílem elektronizace veřejné správy není jen zvyšování informovanosti, ale také zvýšení dostupnosti služeb pro obyvatele. Zde je však nutno brát v potaz tzv. sociální otázky, které se týkají právě využitelnosti elektronických služeb pro co nejširší škálu obyvatel. Lee a kolektiv poukazuje na to, že aplikované systémy musí být přístupné pro širokou veřejnost a diskutují limity týkající se kultury, vzdělání, příjmu, přístupu k internetu a také věkové kategorii (Lee et al, 2005). Nejpalčivějším tématem, zmiňovaným v souvislosti s přístupem k mobilní aplikaci, jsou zejména starší generace. Svůj názor sdílí Respondent 7, který uvádí: *„Dnes má přístup k telefonu sice každý, ale problém může být s tím chytrým telefonem. Bez chytrého telefonu nenaučíte ani starší generaci mobilní aplikaci využívat. Řekla bych ale, že v dnešní době i ty slabší rodiny mají chytré telefony, proto považují za nejvíce limitující používání mobilní aplikace právě pro seniory.“* Naproti tomu Respondent 14 popisuje velmi dobré zkušenosti ze své obce: *„Od seniorů máme nejvíce pozitivních ohlasů zejména díky rozesílání informačních SMS zpráv. Rozhlas nemusí slyšet, Facebook nemají, spousta z nich nevlastní chytrý telefon, ale klasický telefon mají vesměs všichni. Veškeré hlášení jim cinkne na mobilu a jsou informováni o všem, co se v obce děje. Za nás jsou opravdu nejvíce nadšenou skupinou, kterou od dob zavedení moderní komunikace máme.“*

Ze statistických dat pro Českou republiku lze vyčíst, že pouze 23,4 % uživatelů nad 65 let ovládá chytrý telefon (ČSÚ, 2020). Porovná-li se tato čísla s některými evropskými zeměmi, zjistí se, že potenciál zapojit starší obyvatele mezi uživatele moderních komunikačních metod, je v České republice značně limitován. Na základě průzkumu ve Velké Británii, jež byl realizován v období mezi říjnem 2020 a lednem 2021 bylo zjištěno, že 65 % uživatelů mobilního telefonu nad 65 let vlastní chytrý telefon (O'Dea, 2021). Lze zmínit také výsledky pocházející z Německa, kde byl proveden průzkum mezi uživateli chytrých mobilních telefonů v roce 2020, který odhalil 82,1 % uživatelů ve věkové kategorii 60–69 let a 52,1 % uživatelů ve věku nad 70 let (Koptýug, 2021). Na druhou stranu každý poskytovatel nabízí k mobilní aplikaci také službu rozesílání SMS zpráv nebo e-mailů, což tento možný limit zmírňuje. Respondent 12 uvádí: „...napadá mě možná to, že ne každý má chytrý telefon. Ale když se nad tím tak zamyslím, tak přístup k internetu má dnes už skoro každý, takže pokud někdo nemůže využívat přímo tu aplikaci, využije webové stránky. A kdo nechce využívat internet, může dostávat informační SMS zprávy, kde je ve zkratce uvedeno to samé.“ Respondent 6 dodává: „Tak podmínkou toho je přístup k internetu, pokud ho nemáte, aplikace nefunguje. Ze strany samotné aplikace limity nevidím. Ze strany občanů to může být problém dosahu internetu, kapacity telefonu a rychlosti načítání dat, ale to neovlivníme ani my, ani poskytovatel.“ V rozhovorech respondenti zmiňují také strach z využívání mobilní aplikace a možnou nedůvěru v moderní komunikaci. Velmi důležitým tématem je proto otázka bezpečnosti, což zahrnuje ochranu všech informací a systémů před jakýmkoli neoprávněným přístupem či neoprávněnými úpravami. Aby bezpečnost nemusela být řazena mezi možné limity využívání moderních technologií, je nutné dbát na dodržování bezpečnostních politik a standardů, jež budou splňovat očekávání občanů. To potvrzuje i výzkum Haltofové (2019), která řadí důvěryhodnost aplikace a bezpečnost systému na páté, resp. sedmé místo nejvýznamnějších klíčových faktorů úspěchu implementace a využívání geocrowdsourcingových aplikací v obcích ČR.

Zpětnou vazbou pro obec můžou být reakce od obyvatelů, kteří vyjádří svou spokojenost nebo naopak výtku spojenou s užíváním aplikace. Důležitým vodítkem a obrazem toho, zdali bylo nasazení takové formy komunikace úspěšné, jsou poskytované statistiky o využívání a dosahu aplikace. Dostupné statistiky tak obcím mohly napovědět, jaký potenciální vliv měla pandemie COVID-19 na využívání aplikace. Respondent 6 uvádí: „Řekla bych, že nejvíce stažení proběhlo za loňský rok a začátkem tohoto roku. Možná na to má vliv pandemie, protože u nás v obci, když probíhají zasedání, tak máme plno. Ted' sem nikdo nechodí, zato pozorujeme nárůst stažení aplikace o 50 %, nejvíce stažení evidujeme mezi lety 35 až 50, takových uživatelů máme bezmála 25 %. Vidím ale i skoro 10 % lidí nad 75 let, což je také moc hezké číslo.“ Respondent 2 doplňuje: „...zejména v této době, kdy jsme všichni zavření doma, vidím obrovský nárůst stažení a používání aplikace, lidé ty informace více čtou a také mají více připomínek.“ Zajímavým zjištěním z rozhovorů je, že i přes využívání stejného druhu aplikace nemají respondenti stejný názor na přístup ke statistikám. Někteří respondenti uvádí absenci jakékoliv statistiky, jiní mají přístup jen k základním datům, jako je počet stažení – chybí jim však statistiky týkající se dosahu aplikace či věkové struktury. Na toto téma Respondent 1 uvádí: „Musím se přiznat, že mně chybí zpětná vazba, nějaké zpětné informace o chodu aplikace. Já vám vůbec nejsem schopný říct, jestli u nás aplikaci využívá 10 % obyvatel nebo 50 %, nedokážeme to vůbec vyhodnotit, a to nám trochu vadí.“ Respondent 7 popisuje podobnou zkušenost: „Máme přehled jen o sledovanosti webových stránek, ale zpětná vazba z mobilní aplikace není a chybí nám. Bohužel k ničemu takovému nemáme přístup. Kdybychom měli zpětnou vazbu a věděli bychom, kolik lidí u nás aplikaci využívá, tak by to bylo určitě přínosné.“

Výzkum byl cílen především na moderní komunikační metody v obcích, tzv. mobilní rozhlas a mobilní aplikace. I přesto, že si dnešní doba elektronizaci žádá, uváděli respondenti důležitost všech forem komunikace s občany. Kombinování forem komunikace popisuje například Respondent 11: „*Samozřejmě používáme webové stránky, mobilní aplikace je spíše takovým doplňkem v informování občanů. Hlavní formou jsou webové stránky, úřední deska před obecním úřadem a tiskové dokumenty společně s klasickým rozhlasem. Do budoucna bychom se chtěli ubírat online cestou, ale momentálně to možné není a pořád spousta lidí spoléhá na ty klasické formy sdělování.*“ Naproti tomu Respondent 10 sdílí svůj názor, ve kterém uvádí mobilní aplikaci jako hlavní formu komunikace a říká: „*Kdo se dnes chodí dívat na klasickou úřední desku, jen málokdo, to jsou opravdu jednotlivci, pokud vůbec. Klasický rozhlas pochytil jen ten, kdo je zrovna doma, takže pro nás je primárním kanálem pro komunikaci opravdu ta mobilní aplikace, včetně rozesílání e-mailů.*“ Ze zákonné povinnosti jsou všechny obce v České republice povinny sdílet informace mezi své obyvatele, to můžeme označit také jako pasivní plošnou komunikaci, což je komunikace bez možnosti zpětné vazby. Zařadit mezi ni lze obecní desku, místní rozhlas, letáky nebo webové stránky. Mobilní aplikace, rozesílání SMS zpráv a informačních e-mailů s možností zpětné vazby, tj. chytrou komunikaci, lze považovat stále za nadstandard. Je otázkou, jestli v budoucnu všechny obce přejdou k takovému sdílení informací, v současné době je však důležitá kombinace všech zmíněných forem, a to zejména kvůli pokrytí informacemi co možná největšího počtu obyvatel.

K dispozici je mnoho literatury, jež popisuje a navrhuje řešení vedoucí k minimalizaci selhání eGovernmentu. Ve své studii uvádí Reffat tři perspektivy, kterým je potřeba věnovat pozornost pro úspěšné nasazení eGovernmentu. Je to pohled občana, vlády a obchodníka, v souvislosti s výzkumem byla pozornost věnována pouze perspektivě občana a vlády. Občané v dnešní době vyžadují, aby byly informace přístupné 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Za důležité považují přístup ke službám z domova nebo zkrátka z jakéhokoli místa, kde se zrovna nacházejí. Podle Reffata je důležité netříštit informace pro obyvatele do mnoha kanálů, ale implementovat tzv. One-Step portál, pomocí něhož může být dosaženo vyšší participace na místním dění. Vlády naproti tomu mohou prostřednictvím elektronizace změnit vnímání občanů a pomocí většího zapojení si získat důvěru obyvatel. Jako klíčový faktor úspěchu ze strany vlád identifikuje zvyšování znalostí a dovedností u zaměstnanců (Reffat, 2003). U mobilních aplikací lze za základní faktory úspěšného nasazení definovat **funkčnost, přehlednost a intuitivní prostředí** aplikace. Na toto téma se vyjadřuje Respondent 12: „*Za nejdůležitější věc pro úspěch bych uvedl praktičnost. Je důležité, aby ta aplikace byla funkční, přehledná a jednoduchá. Jen si vemte, jaké spektrum lidí ji bude používat. Máte tady skupinu lidí, kteří chytrým telefonům rozumí a nemají s tím problém, ale musíte se snažit to udělat tak, aby k aplikaci mělo přístup co nejvíce lidí. Pokud mají senioři chytrý telefon, musí být aplikace dostupná a srozumitelná i pro ně. Pokud do něčeho investujeme, musí to být v první řadě funkční a dostupné.*“ Respondent 1 dodává: „*Nejdůležitější je ta jednoduchost, nejenom v používání, ale také v získání samotné aplikace. Pokud by ten proces byl složitý, lidé by ztratili zájem. Aplikace musí být taková, aby ji všichni rozuměli a aby nikoho neobtěžovala.*“ Jednoduchost aplikace nespočívá jen v jejím používání, ale také proces získání aplikace a uvedení do provozu by měl být co nejvíce přívětivý pro koncového uživatele. Kromě intuitivního ovládání aplikace pro obyvatele byla na základě rozhovorů, jako jeden z hlavních faktorů úspěchu, identifikována nízká míra náročnosti správy aplikace pro samotné obce. Respondenti argumentují, že pokud jim má mobilní aplikace sloužit, musí jim práci usnadňovat a zrychlovat. Respondent 2 k tématu uvádí: „*Dříve jsme měli člověka, který nám toto všechno spravoval, neměli jsme přístupová hesla a byli jsme na něm závislí. Informace jsme nebyli schopni šířit v reálném čase. Proto si myslím, že klíčové je hlavně mít takovou aplikaci, kam budete mít přístup a která bude jednoduchá, aby ji pochopil i ten, kdo není z IT oboru.*“ Doplnuje jej Respondent 14, který dodává: „*Hlavní je, aby to ušetřilo*

práci. Namísto, abych věci zadával 3x, tak je můžu zadat jenom jednou a všude se mi to propíše. Pokud by to bylo složitější, určitě by to nemělo takový úspěch jako má teď.“ Odpovědi zúčastněných obcí týkající se faktorů, jež mají přímý vliv na úspěšnost mobilní aplikace, korespondují s tvrzeními, které ve svých publikacích uvádí autoři Napitupulu a Sensuse. Ti za základní body považují důležitost náročnosti správy samotného systému, vzdělanosti obyvatel v informačních technologiích, spokojenosti uživatelů, kvality samotného systému i jeho podporu ze strany poskytovatele včetně zajištění právního rámce mobilní aplikace (Napitupulu a Sensuse, 2014).

Moderní komunikační technologie jsou užitečné pouze těm uživatelům, kteří o nich mají povědomí. To zdůrazňují i Almarabeh a AbuAli, kteří doporučují vytvoření různých kampaní a propagačních materiálů, jež by oslovily a zapojily veřejnost do elektronické veřejné správy. V návaznosti na to považují za důležité přesvědčit se o dosahu poskytovaných online služeb, aby mohly vlády či obce pružně reagovat na nízkou míru zapojení obyvatel (Almarabeh a AbuAli, 2010). Téma informovanosti obyvatel lze z rozhovorů považovat za jeden z nejvíce zmiňovaných faktorů úspěšného nasazení mobilní aplikace. Respondent 11 k tématu uvádí: *„K úspěchu potřebujete jednoznačně informační kampaň, který by měla mít za cíl do toho systému zapojit co největší počet obyvatel, protože o tom to celé je. Přímou adresně oslovujete vyšší počet občanů, takže ta kampaň je opravdu nejdůležitější.*“ Zmínil-li se ochota obyvatel využívat mobilní aplikaci, je nutné uvést ochotu i samotných zastupitelstev přejít k moderním komunikačním technologiím. Jednu z klíčových oblastí úspěchu implementace eGovernmentu definuje Napitupulu a Sensuse právě jako ochotu přistoupit ke změně, ochotu otevřít se novým věcem (Napitupulu a Sensuse, 2014). Z úst respondentů zaznívala právě ochota a chuť něco změnit velmi často. Je důležité si uvědomit, že obci může tato konkrétní forma komunikace přinést mnohé výhody, avšak v praxi nemusí být jednoduché takovou změnu v zastupitelstvu odhlasovat a prosadit. *„Důležité je si vůbec uvědomit, že vám něco takového chybí. Potom už je nedůležitější jen to, aby se zastupitelstvo dohodlo. Není to jen tak, každý má svůj názor, ne všichni s tím souhlasí. Proto bych za jeden z hlavních faktorů uvedl i tu ochotu se domluvit,*“ uzavírá Respondent 12.

Diskuse

Praktičnost, jednoduchost a informovanost obyvatel, tak lze dle respondentů definovat nejdůležitější body, které mají přímý vliv na úspěšné nasazení mobilní aplikace pro komunikaci s občany. Toto opět reflektuje výsledky Haltofové (2019), která zjistila, že „Funkčnost aplikace“ a „Uživatelská přívětivost aplikace (srozumitelnost, jednoduchost a intuitivnost ovládání)“ jsou dva nejdůležitější faktory úspěšného nasazení. Předpokladem eGovernmentu je co největší počet uživatelů, k tomu je potřeba informovat obyvatelstvo a povzbudit je ve využívání moderních komunikačních technologiích (Almarabeh a AbuAli, 2010). Výzvy a překážky eGovernmentu jsou především v tom, že zahrnují lidský faktor a vzhledem k tomu, že musí být (v ideálním případě) dostupný pro co největší počet lidí, vyvstávají otázky ohledně jeho kompatibility s širokou veřejností. To potvrzují i autoři Hwang a kolektiv, kteří jako jeden z fundamentálních faktorů označují právě jednoduchost systémů. Základní princip definují jako „easy-to-use“, který se zaměřuje na oslovení co nejširší skupiny obyvatel (Hwang et al., 2004). Princip „easy-to-use“ je dle respondentů důležité aplikovat i pro samotné obce, jakožto poskytovatele služby.

Mezi hlavní důvody a motivace, proč se obce rozhodly zařadit mobilní aplikace do své komunikace, lze identifikovat nutnost modernizace a zvýšení informovanosti obyvatel. Dalším faktorem je také pohodlnější přístup k informacím a přehlednost, jež starostové zmiňují

zejména ve spojitosti s pandemií COVID-19, kdy ocenili snadný přístup k informacím, stejně jako jednoduché sdílení či doplňování informací pro občany. Obce během posledního roku zaznamenaly markantní rozdíly v počtu osob užívajících mobilní aplikaci obce. Tato tvrzení lze podložit výzkumem Pánka a kolektivu, kteří ve svém článku zaměřujícím se na současný stav geoparticipace v českých obcích mimo jiné sledují dopady COVID-19 na způsoby, jakými obce komunikují se svými občany. Počet obcí využívající mobilní aplikaci V OBRAZE, Mobilní Rozhlas nebo Hlášenírozhlasu.cz vzrostl v roce 2020 o 294 % oproti předchozímu roku a lze tak s jistotou říct, že se online komunikace stala velmi populární formou sdílení informací mezi občanem a obcí. Autoři do budoucna předpovídají pozitivní vývoj a růst počtu obcí, které budou mobilní aplikace využívat (Pánek et al., 2021).

Autoři ze získaných informací identifikují jednu slabinu, a tím je zpětná vazba či přístup ke statistikám. Zatímco některé obce přístup ke statistikám mají a dokážou tak vyhodnotit dosah mobilní aplikace, jiné obce uvádějí absenci jakékoliv zpětné vazby či možnosti nahlédnout do statistik týkajících se využití mobilní aplikace v jejich obci, a to i v případě, kdy využívají stejnou mobilní aplikaci, což může naznačovat, že „chyba“ nemusí být a priori v dané aplikaci, ale například v nastavení přístupů, či schopnosti plně využívat potenciál dané aplikace. K vyhodnocení pokroku, dosahu a efektivity investice do moderních komunikačních metod jsou však statistiky a zpětné vazby (ať už se jedná o zpětnou vazbu od samotných uživatelů či zpětnou vazbu od poskytovatele mobilní aplikace) zásadní, což opět potvrzuje i výzkum Haltofové (2019), kde autorka píše, že „Zpětná vazba ve smyslu vyřešení problému a rychlost vyřešení problému“ a „Zpětná vazba ve smyslu odpovědi na zaslaný podnět“ jsou třetím a čtvrtým nejdůležitějším faktorem úspěchu daných aplikací. Autoři Almarabeh a AbuAli popisují důležitost pravidelného sledování trendů využívanosti při zavádění eGovernmentu, jelikož jediné tak můžeme získat přehled o tom, kde má program své slabé stránky, a zvýšit tak šanci na úspěšnost celého projektu. Aby byly samosprávy schopny posoudit dopad moderních komunikačních metod, je potřeba věnovat pozornost průzkumu spokojenosti mezi jednotlivými zúčastněnými subjekty (Almarabeh a AbuAli, 2010). Na základě výše zmíněných doporučení by bylo vhodné stanovit si měřitelné cíle ještě před samotnou implementací mobilních aplikací a soustředit se na jejich plnění pomocí statistik, jež by měly být zpřístupněny všem obcím, které se rozhodnou pro tuto formu komunikace.

Použité zdroje:

ALMARABEH, Tamara a Amer ABUALI. 2010. *A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success* [online]. European Journal of Scientific Research. 39. Dostupné z: https://www.researchgate.net/profile/Amer-Abuali/publication/228850900_A_General_Framework_for_E-Government_Definition_Maturity_Challenges_Opportunities_and_Success/links/0c96052ffd6c7655db000000/A-General-Framework-for-E-Government-Definition-Maturity-Challenges-Opportunities-and-Success.pdf

BACKUS, Michiel. 2001. *E-Governance and Developing Countries* [online]. Research Report No. 3, April 2001. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: <https://www.slideshare.net/kacjoa/e-governancebackus-report3>

ČERMÁK, Daniel a Jana VOBECKÁ. 2011. *Spolupráce, partnerství a participace v místní veřejné správě: význam, praxe, příslib*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

ČSÚ (Český statistický úřad). 2008. *Administrativní rozdělení okresu Uherské Hradiště – stav k 1. 1. 2008* [online]. [cit- 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/11284/17856399/Uherské%20hradiště.gif/ce00480c-95f9-4222-b1c7-43108cb64fc3?version=1.0&t=1413533154617>

ČSÚ (Český statistický úřad). 2020. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci 2020 – Domácnosti* [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/143060187/06100421b.pdf/7797bed6-fa9b-435e-9fa9-f8e3b1667ff3?version=1.3>

ČSÚ (Český statistický úřad). 2021. *Charakteristika okresu Uherské Hradiště* [online]. [cit- 2021-10-15]. Dostupné z:

https://www.czso.cz/csu/xz/charakteristika_okresu_uherske_hradiste

DAHL, Robert A. 2001. *O demokracii: průvodce pro občany*. Přeložil Jiří FOLTÝN. Praha: Portál.

HALTOFOVÁ, Barbora. 2020. *Geocrowdsourcing jako nástroj pro zvyšování kvality života obyvatelstva v obcích ČR*. Zlín, 2019. Disertační práce. University Tomáše Bati ve Zlíně.

HALTOFOVÁ, Barbora. 2020. *Critical success factors of geocrowdsourcing use in e-government: a case study from the Czech Republic*. Urban Research & Practice, 13:4, 434-451. [cit. 2021-12-03]. Dostupné z:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17535069.2019.1586990>

HENDL, Jan. 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál.

HWANG, Min-Shiang, LI Chun-Ta, SHEN Jau-Ji a Yen-Ping CHU. 2004. *Challenges in e-government and security of information* [online]. Information & Security, 15.1: 9-20. Dostupné z: https://procon.bg/system/files/15.01_Hwang_Li_%20Shen_Chau.pdf

KOPTYUNG, Evgenia. 2021. *Share of smartphone users in Germany 2020, by age group* [online.]. [cit. 2021-11-10]. Dostupné z: <https://www.statista.com/statistics/469969/share-of-smartphone-users-in-germany-by-age-group/>

LEE, Sang, TAN, Xin a Silvana TRIMI. 2005. *Current practices of leading e-government countries*. Communications of the ACM, 48.10: 99-104.

MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. 2012. *E-government v České republice: Právní a technologické aspekty*. 2. podstatně přepracované vydání, Praha: Leges.

NAPITUPULU, Darmawan a Dana Indra SENSUSE. 2014. *The critical success factors study for e-Government implementation* [online]. International Journal of Computer Applications, 89.16: 23-32. [cit. 2021-11-01]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/profile/Darmawan-Napitupulu-2/publication/263004404_The_Critical_Success_Factors_Study_for_e-Government_Implementation/links/58e5e772a6fdcc6800b1509a/The-Critical-Success-Factors-Study-for-e-Government-Implementation.pdf

O'DEA, Simon. 2021. *Smartphone usage in the United Kingdom (UK) 2012-2020, by age* [online]. [cit. 2021-11-10]. Dostupné z: <https://www.statista.com/statistics/300402/smartphone-usage-in-the-uk-by-age/>

PÁNEK, Jiří, PÁSZTÓ, Vít, BURIAN, Jaroslav, BAKULE, Jakub a Jakub LYSEK. 2021. *What is the current state of geoparticipation in Czech municipalities?*. *GeoScape*, 15(1) 90-103. [cit. 2021-12-03]. Dostupné z: <https://www.sciendo.com/de/article/10.2478/geosc-2021-0008>

PÁSZTO, Vít, PÁNEK, Jiří a Jaroslav BURIAN. 2021. *Geodatabase of Publicly Available Information about Czech Municipalities' Local Administration*. *Data* 6, no. 8: 89. [cit. 2021-12-03]. Dostupné z: <https://doi.org/10.3390/data6080089>

PEKÁREK, Aleš. 2008. *E-participace a její současný stav v české praxi* [online]. [cit. 2021-04-02]. Dostupné z: <https://ikaros.cz/e-participace-a-jeji-soucasny-stav-v-ceske-praxi>

REFFAT, Rabee. 2003. *Developing a successful e-government*. Proc. Sympos. e-Government: Opportunities and Challenge, Muscat Municipality, Oman, IV1–IV13.
SHARMA, S. K. a J. N. D. GUPTA. 2003. *Building Blocks of an E-government – A Framework*. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 1(4), 1-15, Oct – Dec 2003.

ŠPAČEK, David. 2012. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck. Beckova edice ekonomie.

STOLTZFUS, Kimberly. 2005. *Motivations for Implementing E-Government: An Investigation of the Global Phenomenon*. Santa Barbara: University of California.

Poděkování

Práce byla uskutečněna za finanční podpory Grantové agentury České republiky (GAČR) v rámci grantového projektu č. 19-14506S – Geoparticipativní prostorové nástroje v rozhodovacích procesech místních samospráv. Článek vychází z diplomové práce Gabriely Ilčíkové s názvem „Využití mobilních aplikací pro komunikaci s občany na úrovni místní samosprávy“ obhájené dne 11. 2. 2022 na Katedře rozvojových a environmentálních studií, PřF UP Olomouc.