

Vyhodnocení efektivity komunikačních nástrojů

Projekt: Modernizace komunikačních nástrojů města Holic

Číslo projektu: CZ.03.4.74/0.0/0.0/19.109/0016739

Zpracoval: Tomáš Polák

Projekt je spolufinancován Evropskou unií.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Obsah

1. Projekt a jeho cíle

1.1 Cíle projektu	3
1.2 Cílové skupiny	3
1.3 Vazba na vizuální identitu	4

2. Modernizace webu s úřední deskou

2.1 Identifikace nedostatků původních stránek	5
2.2 Tvorba nových webových stránek	5
2.3 Zajištění zákonem stanovených požadavků	6
2.4 Sledování a porovnání návštěvnosti	6
2.5 Propojení s dalšími komunikačními kanály	8
2.6 Implementace elektronické úřední desky do webových stránek	8
2.7 Školení zaměstnanců.....	9
2.8 Využití pro vnitřní potřebu	9
2.9 Anketa o spokojenosti s novými webovými stránkami	10
2.10 Porovnání s anketou z roku 2020	12
2.11 Interní šetření mezi zaměstnanci úřadu	12
2.12 Externí šetření mezi veřejností, blok 1 – spokojenost s webovými stránkami ...	13

3. Rozšíření úřední desky o modul zobrazování dokumentů a nákup panelů pro úřední desku

3.1 Výchozí stav	15
3.2 Zjednodušení zveřejňování dokumentů	16
3.3 Modul k propojení eÚD pro přímou publikaci	17
3.4 Přínos pro pracovníky úřadu publikující na úřední desce	17
3.5 Zařízení pro zobrazení elektronické úřední desky	17
3.6 Školení postupu zveřejňování dokumentů na eÚD	20
3.7 Externí šetření mezi veřejností, blok 2 – venkovní elektronické panely	20
3.8 Návštěvnost úřední desky	21
3.9 Přínos pro občana – uživatele	22

4. Závěr

1. Projekt a jeho cíle

1.1 Cíle projektu

Cílem projektu "Modernizace komunikačních nástrojů města Holice" bylo zvýšení kvality informovanosti občanů ve správním obvodu Holice prostřednictvím moderních a uživatelsky jednoduchých elektronických publikačních nástrojů.

Město využívá směrem k občanům následující komunikační kanály:

- webové stránky,
- městský rozhlas,
- tištěný zpravodaj Holické listy,
- facebook,
- obecní mobilní aplikaci,
- vývěsky a nástěnky,
- pravidelná setkání.

Největší potenciál a dosah mají z uvedených možností internetové stránky města. Základním kamenem modernizace se tedy stalo vytvoření rychlého, přehledného, responzivního, graficky příjemného webu. Součástí webových stránek je nová elektronická úřední deska (dále jen „eÚD“). V dalším kroku následoval nákup a implementace modulu pro zobrazování dokumentů na eÚD do spisové služby. Dalším prostředkem pro naplnění cíle byl nákup a instalace venkovních panelů s elektronickou úřední deskou na frekventovaná místa ve městě.

1.2 Cílové skupiny

Město Holice je obcí s rozšířenou působností.

„Obecní úřady obcí s rozšířenou působností (tzv. obcí III. stupně) jsou mezičlánkem přenesené působnosti samosprávy mezi krajskými úřady a ostatními obecními úřady (nižším článkem jsou pověřené obecní úřady a nejnižším všechny ostatní obecní úřady). Obecní úřady obcí s rozšířenou působností tak mají oproti ostatním obecním úřadům některé oblasti působnosti navíc, a to nejen pro svůj vlastní, základní správní obvod, ale zpravidla i pro další obce v okolí.“

(<https://cs.wikipedia.org>).

Správní obvod je tvořen územím Města Holic, města Horní Jelení a obcemi Býšť, Dolní Roveň, Dolní Ředice, Holice, Horní Jelení, Horní Ředice, Chvojenec, Jaroslav, Ostřetín, Poběžovice u Holic, Trusnov, Uhersko, Veliny a Vysoké Chvojno. K datu 31. 12. 2020 měl správní obvod 18 044 obyvatel.

Zásadní je poskytnout informace jednoduchým a dostupným způsobem všem občanům města, občanům celého správního obvodu a široké veřejnosti. Významnou skupinou, která je přímo dotčena realizovaným projektem jsou zaměstnanci Městského úřadu Holice. Nové komunikační nástroje by měly zlepšit komunikaci mezi samosprávou, státní správou a veřejností.

1.3 Vazba na vizuální identitu

Město Holice má od léta roku 2020 novou vizuální identitu. Jedná se o soubor prvků (logotyp, fonty, ikony) s jednotným vizuálním stylem. Díky nim lidé snadno identifikují dané město. Nová identita usnadňuje občanům identifikaci se svým městem a posílí jejich hrdost na místo, v němž žijí. Zároveň se tak mohou odlišit od ostatních měst a tím zvýšit svou atraktivitu nejen pro turisty, ale také pro případné potenciální investory či rezidenty. Nová identita města se proto zásadně promítla do vzhledu nové webové prezentace.

2. Modernizace webu s úřední deskou

2.1 Identifikace nedostatků původních stránek

Původní webové stránky z roku 2011 byly zastaralé, nebyly koncipovány pro mobilní zařízení, neměly responzivní design a tudíž se nesprávně zobrazovaly na mobilních zařízeních. Web byl nepřehledný, za deset let provozu přehlcený informacemi, které nebylo možné ve stávající struktuře lépe uspořádat.

2.2 Tvorba nových webových stránek

V dnešní době jsou oficiální webové stránky města nosným komunikačním kanálem.

Struktura publikovaných dat byla vytvořena s maximálním důrazem na přehlednost a snadné nalezení požadované informace. Obsah je rozdělen do těchto tří oblastí:

1. Město a úřad – úřední informace ze samosprávy i přeneseného výkonu státní správy,
2. Život ve městě – informace pro občany, které jim pomohou vyřešit jejich potřeby, životní situace a seznámí je s fungování města,
3. Infocentrum - informace o aktuálním dění a další informace pro návštěvníky města.

Stránky byly vytvořeny v otevřeném redakčním systému Umbraco, který je postavený na platformě Microsoft .NET a patří k nejmodernějším a nejvíce používaným systémům na správu obsahu (CMS).

Rozšířila se nabídka služeb webových stránek o elektronické služby:

1. vyvolávací systém s možností on-line rezervace na registr vozidel a řidičů,
2. mapový portál s pasporty nejen technických infrastruktur ale také např. cyklotras,
3. on-line generování předpisu místních poplatků a další.

Vytvořené webové stránky působí moderním a přehledným dojmem. Publikované informace jsou psané jednoduchou a dobře pochopitelnou formou a jazykem. Je to ucelený zdroj informací o městě, který je přístupný všem zájemcům s připojením k internetu a naplňuje literu zákona.

2.3 Zajištění zákonem stanovených požadavků

Právní předpisy, které mají vliv na internetové stránky obcí:

- zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění,
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění,
- zákon č. 99/2019 Sb.,
- vyhláška č. 515/2020 Sb.

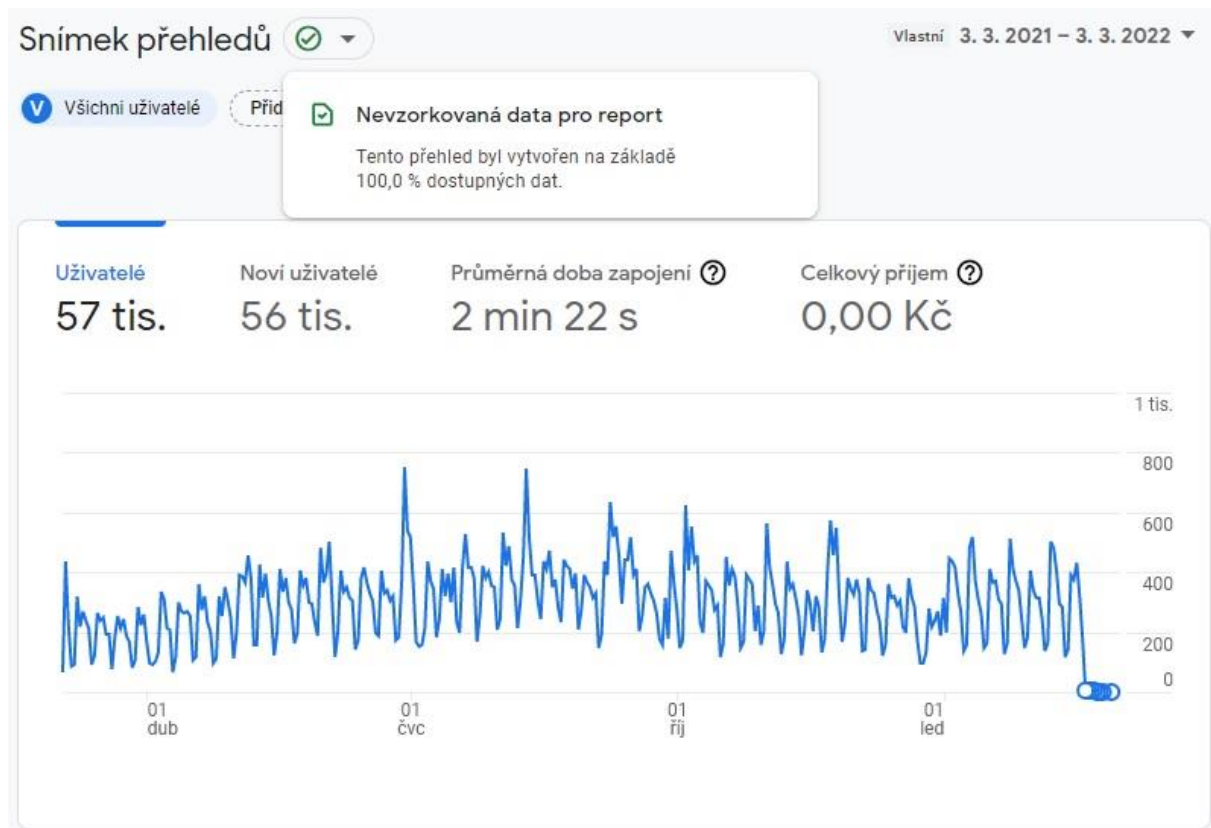
Obsah webu je přístupný pro osoby se zdravotním postižením dle zákona 99/2019 Sb. ze dne 20. března 2019 o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Splňuje také všechny další zákonné požadavky na webové prezentace orgánů veřejné moci jako například povinnost publikace metadat informací zveřejněných způsobem umožňujícím dálkový přístup na úředních deskách a metadat těchto úředních desek, která vyplývá z § 5a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

Prověrkou kvality webu byla účast v soutěži o nejlepší webové stránky a elektronické služby měst a obcí „Zlatý erb“, kde porota hodnotí splnění mnoha různých kritérií. Web vytvořený v rámci tohoto projektu se v roce 2021 umístil v krajském kole soutěže na druhém místě viz

<https://www.zlatyerb.cz/vysledky%2Dkrajseho%2Dkola%2Dpardubickeho%2Dkraje/d-1635>.

2.4 Sledování a porovnání návštěvnosti

Nový web poskytující širokou škálu informací přilákal také více návštěvníků. Pomocí nástroje Google Analytics jsme ve spolupráci s informatiky MÚ Holice zjistili, že počet návštěvníků za období 3. 3. 2021 – 3. 3. 2022 byl 57 tisíc. V roce 2019 byl počet návštěvníků 45 tisíc, jak je uvedeno v „Analýze stavu komunikace“. Jedná se tedy o nárůst 12 tisíc návštěvníků.



Počet návštěvníků stránek <https://www.holice.eu> v uvedeném období. Zdroj: Google Analytics

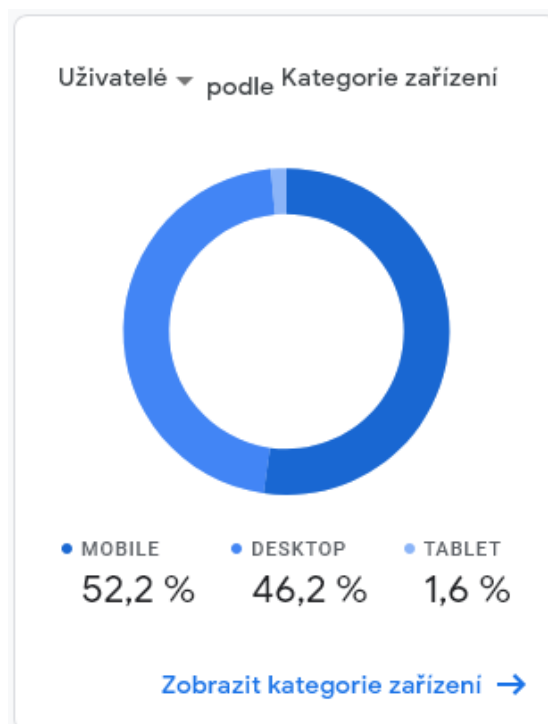
Nejnavštěvovanější je úvodní strana webu s počtem 72 503 zobrazení, za kterou následují úřední deska (14 185 zobrazení) a stránka s kontaktními údaji (14 161 zobrazení).

Při úvodní analýze bylo zjištěno, že se původní stránky špatně zobrazují na mobilních zařízeních a jsou optimalizovány pouze pro zobrazení na monitoru osobního počítače. Nové stránky jsou proto vytvořeny v responzivním designu tak, aby se správně zobrazovaly na jakémkoli zařízení (počítač, mobilní telefon nebo třeba panel elektronické úřední desky) a také na libovolné systémové platformě (Windows, Linux, iOS). Statistiky návštěvnosti stránek dle zařízení ukazují, že se responzivní design podařil a návštěvníci používají pro zobrazení mobilní zařízení v 53,8 % případů. Ve srovnání se starou verzí stránek jde o nárůst o 15,9 %.

Obr. 2

Poměr návštěvníků stránek www.holice.eu dle typu zařízení, které bylo použito k zobrazení stránky v období 3. 3. 2021 až 3. 3. 2022.

Zdroj: Google Analytics



2.5 Propojení s dalšími komunikačními kanály

Webové stránky jsou aktivně propojeny s facebookovým profilem města. Jeho prostřednictvím se zvyšuje atraktivnost běžných pozvánek na společenské, kulturní a další akce. Účelně se rozšiřuje povědomí o našem městě a informace se tak dostanou k širšímu okruhu občanů. Stránky jsou dále provázány s Mobilním rozhlasem, který je určen pro rychlou komunikaci města se svými občany a členy formou SMS, e-mailů a zpráv do mobilní aplikace. Informuje o výpadech energií, kultuře, ale i ztracených zvířatech a lidech. Díky mobilnímu rozhlasu lze lépe zapojit občany do dění pomocí anket a participativních rozpočtů.

2.6 Implementace elektronické úřední desky do webových stránek

Elektronická úřední deska je implementována do webových stránek. Má jednotný vzhled podle nové vizuální identity města. Zachován byl archiv úřední desky. Původní informace z úřední desky byly vyexportovány a po technických úpravách importovány do nové eÚD. Následovala implementace modulu „SSL vazba“ na el. úřední desku do spisové služby. Modul zajišťuje automatizaci předávání informací ze spisové služby na eÚD, do webových stránek města

Na eÚD je vždy dostupná kapacita pro zveřejnění potřebných informací, např. obsáhlých projektových dokumentací a výkresů, bez snižování jejich kvality zobrazení. Zavedením elektronického zobrazování úplně odstraněny problémy s nečitelností či špatnou čitelností dokumentů s možností zvětšování písma, vybírání dokumentů k zobrazení atd.

2.7 Školení zaměstnanců

Školení zaměstnanců proběhlo ve třech blocích, postupně během zkušebního provozu a následně v rutinním provozu webových stránek.

V první fázi, v únoru 2021 se zaměstnanci úřadu formou školení seznámili s novou webovou prezentací města. Proběhlo seznámení s novými funkcemi a možnostmi webu. V následných diskuzích se konzultovala funkčnost, přehlednost a obsah. Podněty zaměstnanců byly následně zapracovány ještě před spuštěním rutinního provozu.

V průběhu března byli všichni zaměstnanci proškoleni v práci s webovými stránkami, přípravě dokumentů pro zveřejňování, práci s formuláři atd. aby byla zachována maximální aktuálnost a přehlednost obsahu webové prezentace.

Třetí školící blok pro práci s modulem SSL vazba na el. úřední desku následoval v dubnu.

2.8 Využití pro vnitřní potřebu

Město Holice neprovozuje žádný interní portál, na kterém by zaměstnanci našli všechny potřebné dokumenty města. Denně ale vzniká potřeba zobrazit např.:

- platné vyhlášky a nařízení,
- usnesení rady a zastupitelstva,
- formuláře,
- žádosti a další.

Již při návrhu stránek byla tato potřeba zohledněna. Zaměstnanci se aktivně zapojili do vytváření struktury stránek, aby nalezení dokumentů bylo snadné, logické a intuitivní. Někteří zaměstnanci se aktivně zapojili do testování nové webové prezentace. Jejich připomínky a podněty byly zapracovány ještě před spuštěním pilotního provozu.

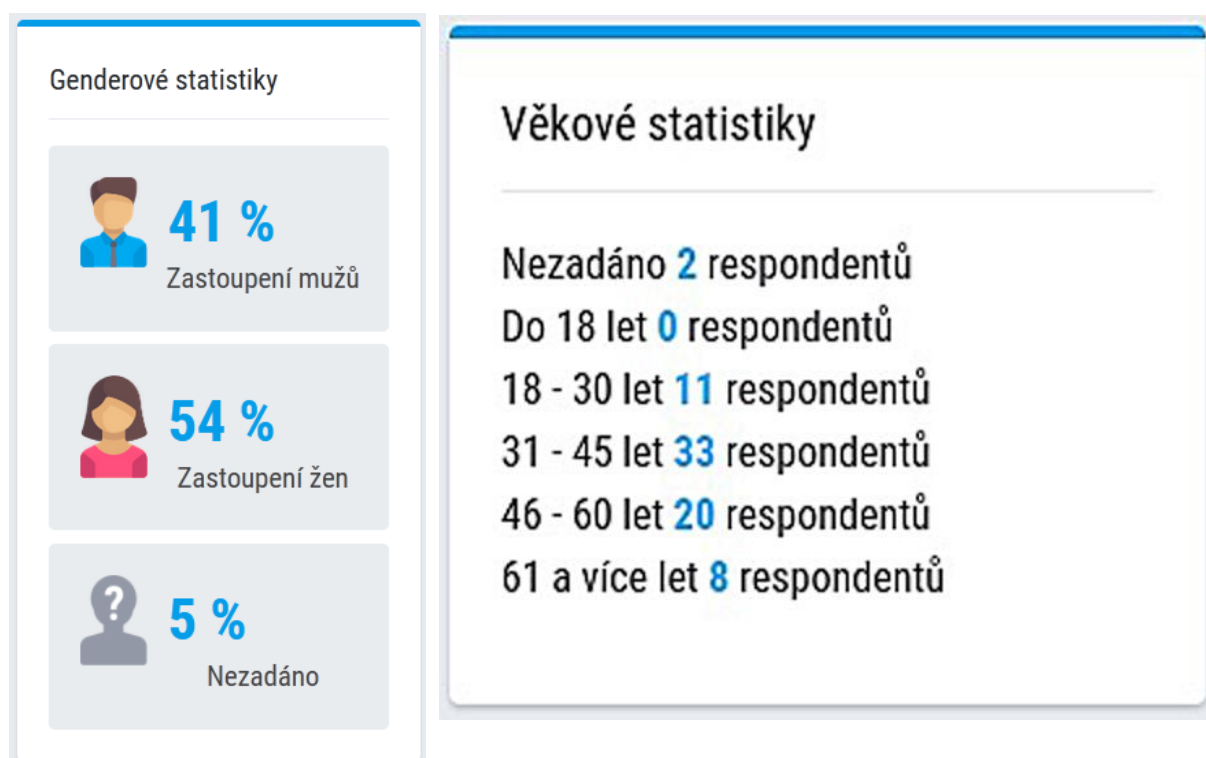
Pracovníci úřadu nyní využívají obsah webových stránek při své práci a mají více možností zasáhnout do informací, které se na stránkách zveřejňují. Mohou snáze aktualizovat dokumenty, které se týkají okruhu jejich činností. Samostatně přímo a bez prodlení zveřejňují dokumenty na eÚD.

2.9 Anketa spokojenosti s novými webovými stránkami

Pro porovnání jsme se rozhodli provést průzkum formou dotazníkového šetření mezi veřejností. První anketa proběhla v červnu 2020, kdy byly v provozu ještě staré webové stránky a její výsledky byly uvedeny v dokumentu „Analýza stavu komunikace s veřejností a možnosti její zefektivnění“. Po roce provozu, v únoru 2022 jsme prostřednictvím Mobilního rozhlasu vytvořili podobnou jednoduchou anketu s otázkami o spokojenosti s novým webem města. Obě ankety byly k občanům distribuovány přes webové stránky, Mobilní rozhlas a Facebook.

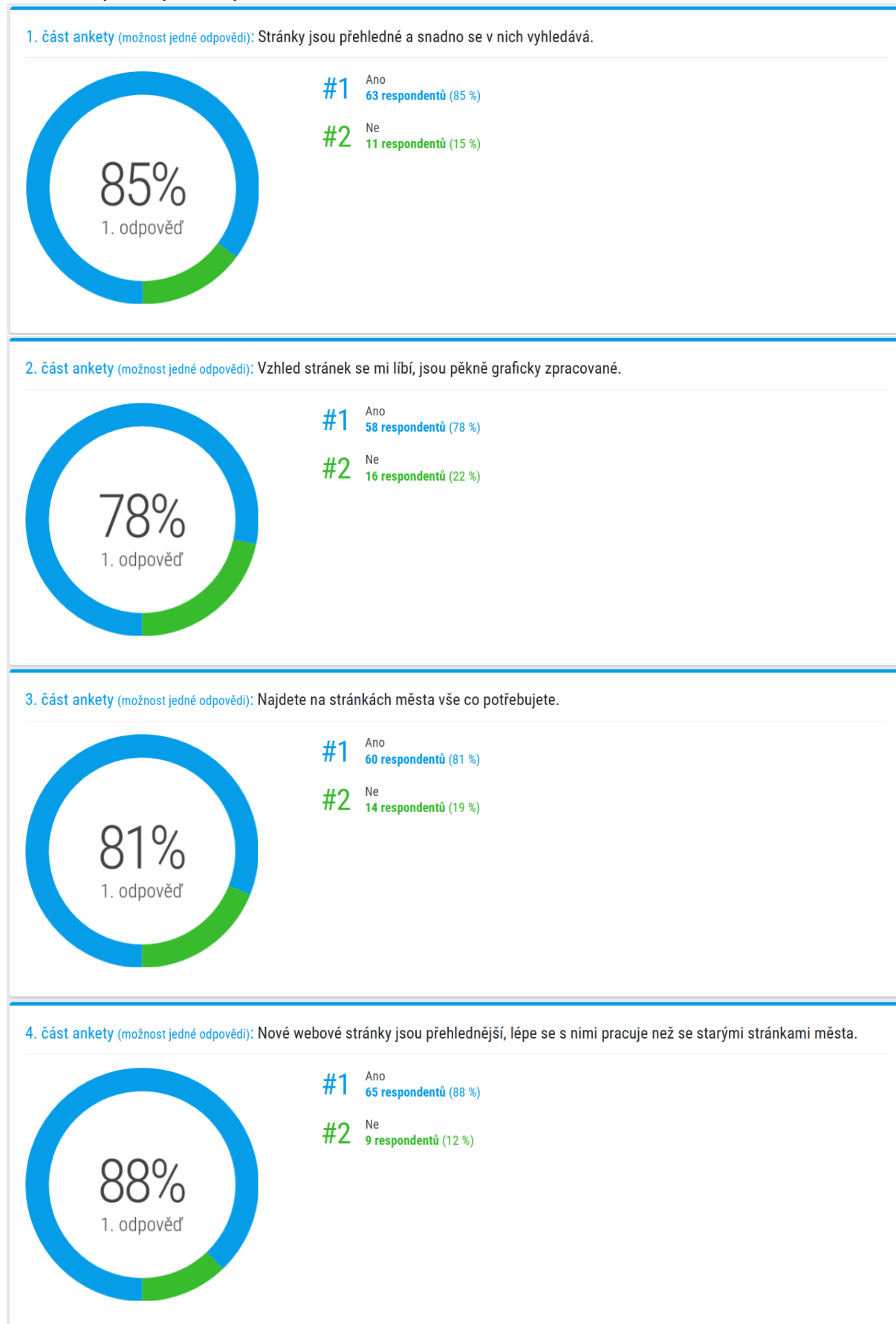
Ankety z letošního února se zúčastnilo 74 respondentů různých věkových kategorií.

Obr. 3



Věkové statistiky respondentů

Obr. 4 – Výsledky ankety



2.10 Porovnání s anketou 2020

V porovnání s anketou z roku 2020 se zúčastnilo o 16,7 % méně občanů. Nejvíce respondentů bylo ve věku 31–45 let a to v obou anketách. Výrazně ubylo hlasujících ve věku nad 61 let.

Spokojenost s přehledností a vyhledáváním vyjádřilo 85 % lidí, 78 % uvedlo, že se jim líbí grafické zpracování. Odpověď ANO, na důležitou část ankety, že na stránkách naleznou vše, co potřebují, zvolilo 81 % hlasujících. 88 % respondentů souhlasilo s tím, že jsou nové stránky přehlednější a lépe se s nimi pracuje.

V roce 2020 bylo přehledností a vyhledáváním spokojeno 64,4 % občanů, 67,5 % se stránky líbily po grafické stránce a těch, kteří našli vše, co potřebovali, bylo 62,2 %.

Ačkoli se ankety zúčastnilo méně osob, jasně z ní vyplývá, že došlo ke zvýšení klientského komfortu uživatelů stránek. Grafické provedení je líbivé a občané se na nich snáze orientují.

2.11 Interní šetření mezi zaměstnanci úřadu

Během června a července 2021 proběhlo interní šetření, které se týkalo spokojenosti zaměstnanců s novými komunikačními nástroji.

Většina dotazovaných pracovníků uvedla, že webové stránky používají mnohem více než dříve. Jedním z hlavních důvodů je možnost najít a stáhnout na stránkách města nejružnější formuláře a žádosti. Ty si může občan vyplnit předem v klidu doma. Předvyplněné dokumenty urychlují nejen, práci úředníků, ale zvyšují komfort návštěvníka úřadu. Netvoří se fronty, provádění úředních úkonů probíhá plynule a rychleji. Web města se stal zdrojem kvalitních a zaručených informací. Z toho vyplývá další uváděné pozitivum, možnost odkázat na webové stránky města, na konkrétní životní situaci, namísto zdlouhavého vysvětlování po telefonu. Telefonická informace nemusí být kompletní, ucelená a snadno se zapomene. Na stránkách je možné vše si přečíst, a poté případně telefonicky zjišťovat už jen podrobnosti ke konkrétní životní situaci nebo úřednímu úkonu.

Referenti úřadu také ocenili možnost pružněji upravovat informace, které se týkají jejich činnosti. Grafické úpravy jsou nyní snadnější a méně komplikované. Lze jednoduchým způsobem měnit vzhled, menu a uspořádání, aby lépe vyhovovala danému odboru a činnosti

úřadu. Někteří pracovníci mohou do webových stránek zasahovat přímo, jiní zprostředkovaně přes osobu pověřenou správou webu.

Třetím velkým pozitivem uváděným pracovníky úřadu je automatické zveřejňování na úřední desce. Odpadá donášení dokumentů na podatelnu k zveřejnění, nemusí redukovat velikost dokumentů. Mohou vyvěšovat dokumenty ihned, bez prodlení. Informace o vyvěšení a sejmutí dokumentu se k nim dostává v novém systému automaticky. To vše také snižuje možnost vzniku chyb.

Výsledky interního šetření byly předány zadavateli. Ten na jejich základě v srpnu 2021 provedl individuální školení a konzultace dle potřeb jednotlivých zaměstnanců. Jednalo se nejvíce o úpravy dokumentů náležejících jednotlivým odborům, zveřejňování příspěvků do aktualit a opakování postupu práce s novou eÚD u pracovníků, kteří publikují méně často.

2.12 Externí šetření mezi veřejností, blok 1 – spokojenost s webovými stránkami

V listopadu 2021 proběhlo externí šetření mezi veřejností. Jednalo se o dva oddělené bloky otázek. První blok se týkal webových stránek a druhý venkovních elektronických panelů.

Výsledky první části šetření – Spokojenost s webovými stránkami:

Celkem bylo osloveno bylo 30 osob, 11 osob uvedlo, že nové webové stránky dosud nenavštívilo, 5 osob stránky prohlíželo na základě kampaně distribuované přes Mobilní rozhlas a Facebook města, ale nijak s nimi nepracovalo. 14 osob se stránkami pracovalo, těm byly položeny tyto otázky:

Do jaké sekce webu jste se dívali nebo jaké informace jste hledali?

Nejčastější odpovědi:

- Kontakty a úřední hodiny – 6 osob
- Dokumenty na úřední desce – 4 osoby
- Formulář nebo žádost ke stažení – 2 osoby

Našli jste, co jste hledali?

- Ano – 12 osob
- Ne – 2 osoby

Našli jste informace spíše snadno a rychle?

- Ano – 9 osob
- Ne – 5 osob

Jaké zařízení jste použili?

- Stacionární PC – 2 osoby
- Notebook – 5 osoby
- Mobilní zařízení (převážně telefon) – 7 osob

Výsledek terénního šetření koresponduje s výsledky ankety provedené o 3 měsíce později v únoru 2022 pomocí Mobilního rozhlasu. Anketa se dostávala k občanů, třemi kanály. Přes webové stránky, Facebook a Mobilní rozhlas a její výsledky jsou uvedeny výše, v odst. 2.9 tohoto dokumentu. V obou případech je vidět výrazně vyšší spokojenost s novým webem města.

Výsledky druhé části externího šetření, které se týkalo venkovních elektronických panelů, jsou uvedeny v kapitole 3.7 Externí šetření mezi veřejností, blok 2 – venkovní elektronické panely.

3. Rozšíření úřední desky o modul zobrazování dokumentů a nákup panelů pro úřední desku

3.1. Výchozí stav

Zveřejňování právních předpisů, rozhodnutí a jiných dokumentů na úřední desce je jednou ze základních povinností orgánů veřejné moci a úřední deska je velmi využívaným komunikačním kanálem.

Fyzická podoba úřední desky byla umístěna na budově Městského úřadu Holice a byla tvořena řadou prosklených vitrín, do kterých jeden pověřený pracovník vyvěšoval tištěné dokumenty určené k zveřejnění. Množství a objem zveřejňovaných dokumentů se v čase zvětšoval natolik, že se tato forma stala neperspektivní. Původce dokumentu, který měl být zveřejněn na úřední desce, musel takový dokument vytisknout a doručit pracovníkovi pověřenému vyvěšováním dokumentů. Zpětná kontrola dokumentu byla možná pouze fyzicky, takže původce dokumentu musel v případě upozornění na nedostatek vyjít ven, dokument vyhledat, zkontrolovat a po jeho případné opravě znovu zařídit vyvěšení. Dalším nedostatkem tištěné úřední desky, který se projevoval stále častěji, je zveřejňování mnohastránkových příloh k dokumentům. Taková příloha již nejde fyzicky zveřejnit a musí být dostupná v elektronické podobě. Fyzická podoba úřední desky cílí především na občany města, kteří navštěvují prostor, kde je deska umístěna.

Elektronická podoba úřední desky byla dostupná na internetových stránkách města. Publikování dokumentů ale nebylo automatizované a nevyužívalo možnosti, které výpočetní technika nabízí. Původci předávali zveřejňované dokumenty na podatelnu, kde je pracovnice podatelny skenovala a posílala pracovníkům IT oddělení k publikaci na el. úřední desce. Elektronická úřední deska je více využívanou variantou, jejímž prostřednictvím získávají informace nejen občané ale i komerční subjekty a další orgány veřejné moci.

Obr. 5



Pohled na budovu Městského úřadu Holice s původní úřední deskou.

3.2. Zjednodušení zveřejňování dokumentů

Prvním krokem k zefektivnění komunikačního nástroje Úřední deska byla modernizace procesu zveřejnění dokumentu. Cílovým stavem, kterého se podařilo dosáhnout, je publikace dokumentu jeho původcem.

Dokumenty vyvěšované Městským úřadem Holice na úřední desce vytvářejí zaměstnanci MÚ, případně jde o dokumenty jiných úřadů a v takovém případě budeme jako původce označovat zaměstnance, který daný dokument vyřizuje. Zveřejňování tak může provádět všech 60 zaměstnanců MÚ.

K evidenci dokumentů slouží program spisová služba, který má zajistit správný průběh životního cyklu dokumentu. Ve spisové službě jsou evidovány všechny přijaté či nově vzniklé dokumenty. Dokumenty v elektronické podobě si s sebou nesou obraz dokumentu (nejčastěji soubor ve formátu PDF/A) a k dokumentům v analogové podobě můžeme obraz přidat (typicky naskenovaný soubor ve formátu PDF/A). Nejeftivnějším způsobem zveřejnění evidovaného dokumentu na úřední desce je přímé zveřejnění ze spisové služby.

3.3. Modul k propojení eÚD pro přímou publikaci

V rámci dotace byla zakoupena „SSL vazba na elektronickou úřední desku“ od společnosti Geovap, spol. s r.o. Jedná se o softwarový modul, který umožní zaměstnanci pracujícímu ve spisové službě přímé zveřejnění dokumentů na úřední desce.

3.4. Přínos pro pracovníky úřadu publikující na úřední desce

25 zaměstnanců pravidelně publikuje dokumenty na úřední desce. Osobní konzultací s nimi bylo zjištěno, že považují propojení eÚD za velké pozitivum. Pracovníci oceňují, že nemusí nosit dokumenty na podatelnu k zveřejnění, a že není potřeba redukovat jejich velikost. Vyvěšení dokumentů je okamžité. Také informace o vyvěšení a sejmutí se k nim dostane v novém systému automaticky a ihned. Tím se eliminuje vznik chyb. Obecně tedy panuje velká spokojenost s novým způsobem práce s úřední deskou.

Propojovací modul nejvíce ulevil hodně vytíženým pracovním podatelny. Ty již nemusí dokumenty vyvěšovat ven, pak skenovat a posílat ke zveřejnění na eÚD. Vše se děje automaticky. Odpadla také údržba venkovních vitrín, které byly někdy zamlžené, jindy zamrzlé apod. Venkovní panely jsou proti vlivům počasí technicky zajištěné.

3.5. Zařízení pro zobrazení elektronické úřední desky

Obsah elektronické úřední desky musí být přístupný všem osobám bez rozdílu na jejich vlastních zařízeních, ale také na veřejně přístupné ploše na území orgánu veřejné moci. Jako ideální se jeví snadno dostupné veřejné plochy, kde se pohybuje nejvíce možných zájemců o informace. V případě města Holic, kde se budova Městského úřadu Holice nachází u náměstí, je takovým místem právě budova MÚ.

Obr. 6



Pohled na budovu Městského úřadu Holice s novým panelem elektronické úřední desky.

Další lokalitou vhodnou pro umístění zařízení na zobrazení eÚD je prostranství u kulturního domu. Tato část Holic je velmi frekventovaná vzhledem k blízkosti několika škol, sportovní haly a bezplatného parkoviště a probíhá zde čilý společenský život. Vytipováním těchto dvou lokalit začala další etapa modernizace komunikačních nástrojů – pořízení zobrazovacích panelů.

Do každé z lokalit byl vhodný jiný typ panelu. Na budovu městského úřadu bylo vhodné umístit závěsný zobrazovací panel a ke kulturnímu domu volně stojící panel. Úhlopříčky 43“ respektive 55“ a full HD rozlišení zajišťují dostatečný prostor pro zobrazení dokumentů.

Jedná se o venkovní panely, které mají nejvyšší nároky na odolnost proti vlivům počasí, vandalismu a mají řízenou ventilaci.

Obr. 7



Pohled na volně stojící panel 55" u budovy kulturního domu.

3.6. Školení postupu zveřejňování dokumentů na eÚD

Po propojení Spisové služby s eÚD modulem SSL vazba na el. úřední desku, proběhl třetí blok školení. Přehodnotili jsme původní myšlenku proškolení pro zveřejňování na eÚD pouze 25 zaměstnanců. Potenciálně totiž, každý referent úřadu může být v čase původcem dokumentu, který je bude potřeba zveřejnit na úřední desce. Během dubna se tak postupně všichni referenti úřadu zúčastnili školení zaměřeného na práci s elektronickou úřední deskou. Vyzkoušeli si v testovacím prostředí nový způsob zveřejňování dokumentů, zápisu sejmutí z úřední desky a dalších funkcionalit, které nový nástroj nabízí.

Jedná se o přímou publikaci dokumentů bez nutnosti využít třetí osoby, možnosti oprav, okamžitý přístup k informacím o sejmutí dokumentu, to vše bez zbytečného zdržení. Nově je každý dokument je plně v administraci původce a pouze na něm leží odpovědnost za správnou publikaci.

3.7. Externí šetření mezi veřejností, blok 2 – venkovní elektronické panely

V druhém bloku externího šetření (listopad 2021) byly kladeny otázky týkající se venkovních elektronických panelů.

Výsledky druhé části šetření – Spokojenost s venkovními elektronickými panely:

Celkem bylo osloveno 30 osob, 6 osob uvedlo, že nově umístěné elektronické panely dosud nezaregistrovalo, 24 osob si všimlo alespoň jednoho z panelů a z nich 19 panelů použilo. Někdo ze zvědavosti, někdo hledal konkrétní informace. Těmto 19 lidem, byly položeny otázky:

Jak hodnotíte venkovní elektronickou úřední desku proti původní, ve skleněné vitríně?

Nejčastější odpovědi:

- Lepší čitelnost, možnost zvětšení písma – 6 osob
- Možnost nahlédnout i na web města – 4 osoby
- Lépe vypadá – 3 osoby
- Město jde s dobou, modernizuje – 2 osoby
- Pokud se u eÚD sejde více lidí, musí počkat, aby se u desky vystřídali – 2 osoby

Byla obsluha panelu jednoduchá a intuitivní?

- Ano – 16 osob
- Ne – 3 osoby

Našli jste informace, které jste hledali snadno a rychle?

- Ano – 13 osob
- Ne – 6 osob

Načítaly se informace rychle, byly snadno čitelné?

- Ano – 16 osoby
- Ne – 3 osoby

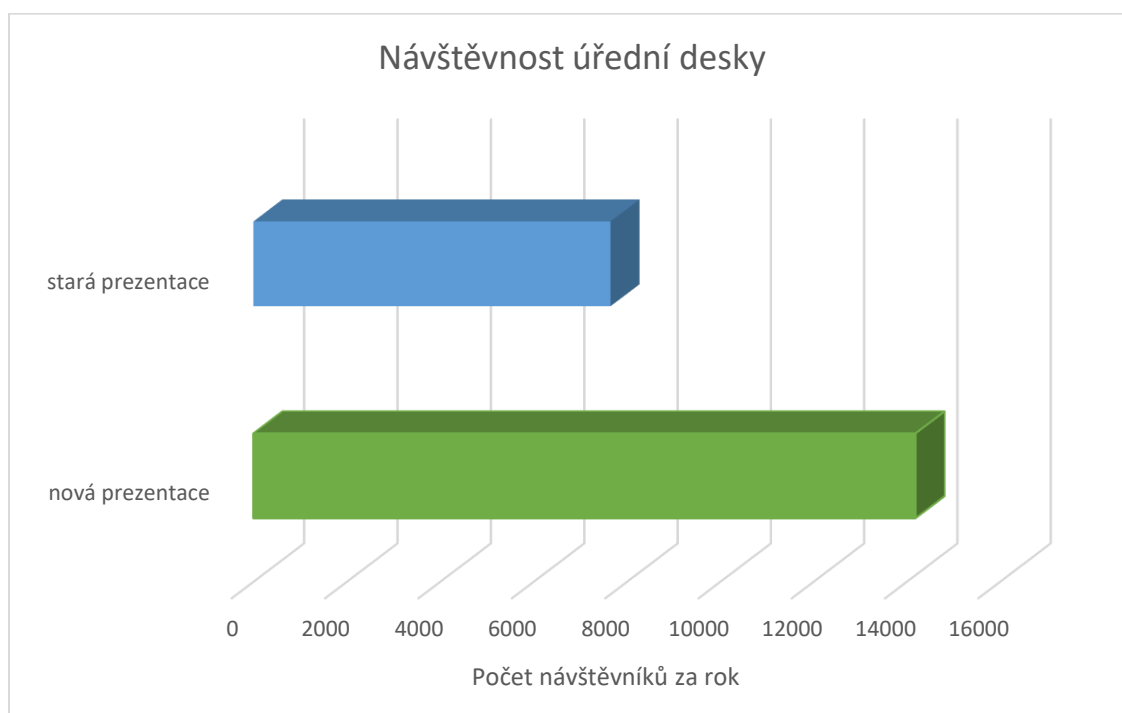
Výsledek terénního šetření ukazuje, že obyvatelé přijali nový způsob komunikace veskrze kladně. Elektronické panely jsou pro ně přínosem a známkou modernizace města. Většinu z oslovených spíše líbí a práce s nimi je snadná a příjemná. Přidaným bonusem je možnost vidět nejen úřední desku, ale také webové stránky města. Na základě tohoto průzkumu bude Město Holice zvažovat, zda podobné elektronické panely časem umístí i do dalších lokalit ve městě.

3.8. Návštěvnost úřední desky

Pro porovnání počtů zobrazení úřední desky unikátními uživateli bylo vzhledem k termínu spuštění nových internetových stránek vybráno období 3. 3. 2020 až 3. 3. 2021 u původní a období 3. 3. 2021 až 3. 3. 2022 u nové webové prezentace.

Za stejné období byl u staré prezentace počet návštěvníků 7647 a u nové 14185. Jedná se o nárůst návštěvnosti o 85 %.

Obr. 8



Graf návštěvnosti webové stránky úřední desky.

3.9. Přínos pro občana – uživatele

Modernizací komunikačních nástrojů - instalací elektronických panelů úřední desky se zvýšila komunikace veřejné správy směrem k občanům a maximalizoval se uživatelský komfort. Na eÚD je vždy dostupná kapacita pro zveřejnění potřebných informací, např. obsáhlých projektových dokumentací a výkresů, bez snižování jejich kvality zobrazení. Zavedením elektronického zobrazování úplně odstraněny problémy s nečitelností či špatnou čitelností dokumentů s možností zvětšování písma, vybírání dokumentů k zobrazení atd.

Nyní je zajištěno zabezpečení úřední desky před zamlžováním či zamrznáním díky promyšleným klimatizačním a topným parametrům elektronických panelů.

4. Závěr

Dokončení projektu "Modernizace komunikačních nástrojů města Holice" má pro stranu poskytující informace, tak pro stranu přijímající informace mnoho přínosů, které byly v této zprávě již popsány.

Vedení města a zaměstnanci městského úřadu Holice jsou si však vědomi, že všechny formy a prostředky komunikace je potřeba i nadále rozvíjet.

Město Holice plánuje vyhodnocovat a aktualizovat komunikační nástroje pořízené v rámci projektu. Následným průzkumem zájmu veřejnosti budou vybrány další lokality pro umístění elektronických panelů. Vhodné se zdají být lokality s velkou koncentrací osob, jako je náměstí T. G. Masaryka, autobusové nádraží, nebo sídliště Muška. Informační panely mohou vhodně zvolenou úvodní zprávou přilákat pozornost i těch občanů, kteří se běžně o dění ve městě nezajímají, nebo využívají informační kanály města jen sporadicky.

Dalším úkolem je rozvoj komunikace na sociálních sítích. Město má také oficiální profil na Instagramu, který není v současné chvíli aktualizován ani se mu nedostalo příliš propagace. V minulém roce byl přijat pracovník na pozici propagace a styku s veřejností. Jeho úkolem bude aktualizace Instagramu, zveřejňování fotodokumentace z kulturních, sportovních a dalších akcí ve městě.

Město bude nadále vzdělávat zaměstnance v komunikačních dovednostech a obsluze komunikačních nástrojů. Sjednocování všech komunikačních prostředků s vizuální identitou zaručí snadnou identifikaci města jako původce informací.

Protože člověk přirozeně nedůvěřuje věcem, kterým nerozumí, bude město prostřednictvím využívání vhodných komunikačních nástrojů efektivně komunikovat se všemi cílovými skupinami tak, aby zprávám a komunikovaným pojmům rozuměly a měly k nim snadný přístup.