

# Multifunkčný portál mesta ako forma modernej komunikácie municipality s verejnosťou

Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava  
Mgr. Marek Papajčík, Mgr. Andrea Veselá

# Internetový portál mesta Bratislavy

z pohľadu:

- trendov
- správy
- stratégií
- a vízií

# Cieľom e-governmentu definovaného bratislavskou samosprávou je,

aby životné situácie bežného občana boli vybavené

- rýchlejšie
- Jednoduchšie
- bez komplikácií
- a na jednom mieste
- bez bariér

# Vyžaduje si

- poznať občana a jeho rebríček požiadaviek
- poznať priebežné informácie a vyhodnotenia o využívaní služieb a informácii občanmi
- prispôbovať proaktívne ponuky riešenia ich životných situácií
- monitoring návštevnosti, dostupnosť, reakcie návštevníkov
- permanentnú analýzu požiadaviek užívateľského správania návštevníkov (vypovedá o funkčnosti portálu, o spokojnosti návštevníkov s jeho štruktúrou a jeho obsahom)
- zefektívňovanie (robiť úpravy, zmeny navigácie, systému štruktúry, systémov a odkazov a vonkajšej propagácie webu)
- mohutný informačný systém - integrovaný, výborne organizovaný, ľahko rozšíriteľný a orientovaný na výstupy pre občana
- kvalitný dizajn

# Požiadavky

- by sa mali prispôsobovať užívateľským očakávaniam
- treba predpokladať, že užívateľské správanie podlieha sezónnym vývojom
- treba aktualizovať nielen aktuálne oznamy, úradnú tabuľu, tlačové správy, akcie v kalendároch podujatí, ale aj samotnú štruktúru a bannerové upútavky, sekcie, hierarchiu webového portálu.

# Predpoklady pre rast

- Otvorená architektúra pre integráciu systémov, služieb a obsahu tretích strán
- Jednoduché vyhľadávanie obsahu zo všetkých integrovaných stránok (kľúčové slová)
- Jednotné vyhľadávanie z registrov
- Pokročilá personalizácia rolí
- Monitoring informácií, rešerše
- Moderný dizajn
- Konzistentná navigácia
- Poskytovanie cenných služieb

# Komunikačné kanály

- osobná návšteva
- telefón/volania
- pošta
- WEB
- RSS
- abonentný systém
- e-mail
- sms
- Fax
- médiá
- iné

# Zdroj informácií



- V súlade s analýzami postojov občanov mesta Bratislava (Komunikačná stratégia hlavného mesta SR Bratislava v oblastiach vzťahov s verejnosťou, 2009) návštevníci uvádzajú, že na získavanie informácií v Bratislave najčastejšie využívajú celoštátne médiá 76 percent,
- Oficiálna stránka mesta je v rebríčku na druhom mieste najčastejšie využívaných zdrojov informácií z magistrátu a tiež patrí k naj dôveryhodnejším zdrojom informácií o meste.



## Návštevnosť

Zobrazené podľa kritérií viz vyhľadávací formulár

- [Vytlačiť stránku](#)
- [Poslať e-mailom](#)
- [Diskusia](#)

<b>Časový rozsah návštevnosti</b>		<b>Nastavenie kritérií</b>	
<b>Kedy:</b>	za posledný mesiac ▾	<b>Podľa typu:</b>	všetko ▲
<b>Dátum</b>			dokumenty ▾
<b>od:</b>	23.02.2009 		složky dokumentov ▾
<b>do:</b>	01.03.2009 	<b>Podľa tém:</b>	fotogalérie ▾
			www.bratislava.s ▾
<a href="#">Zobraziť</a>			

Počet zobrazení pre zvolené kritéria: 84959

↑ ↓ Názov a popis	↑ ↓ P
<a href="#">Online služba RSS</a> [14.10.2005]	1794
<a href="#">Bratislava ako ju nepoznáte - Live webkamery</a> [13.3.2009]	1679
<a href="#">Mestské časti Bratislavy</a> [8.11.2005]	1503
<a href="#">Základné informácie</a> [25.5.2006]	910
<a href="#">Bohoslužby v centre mesta</a> [23.1.2006]	724
<a href="#">Územný plán hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy</a> [16.7.2008]	545

# Elektronickú komunikáciu - samospráva - občan a správu WEB portálu ktorý umožňuje

- širokému okruhu občanov reagovať v diskusii na každý materiál priamo alebo e-mailom
- pridávať svoje otázky, námety, pripomienky
- odoberať novinky prostredníctvom abonentného systému
- sledovať zmeny na WEB portáli prostredníctvom RSS tematických kanálov
- zúčastňovať sa diskusií, ankiet, reakcií na témy dňa
- e-podatelňu, prístup k vlastným podaniam, on-line formuláre

Hľadať[Rozšírené vyhľadávanie](#)

O BRATISLAVE

NADÁCIA BRATISLAVA

SAMOSPRÁVA

HISTORICKÝ VÝVOJ

SAMOSPRÁVY

MESTSKÉ ČASTI

ORGANIZÁCIE A

INŠTITÚCIE MESTA

ONLINE SLUŽBY

ÚRAD ONLINE -

EGOVERNMENT

SPRÍSTUPŇOVANIE

INFORMÁCIÍ PODĽA

ZÁKONA 211/2000 Z.Z.

PROGRAM

HOSPODÁRSKEHO A

SOCIÁLNEHO ROZVOJA

## Bratislava objektívom detí a mládeže

- [Vytlačiť stránku](#)
- [Poslať e-mailom](#)
- [Reaguj](#)



Mestský detský parlament hlavného mesta SR Bratislavy aj po druhý krát ponúka možnosť deťom, mladým ľuďom vyjadriť svoj názor na mesto Bratislava cez objektív, štetec, ceruzku. Výstava je rozdelená do troch kategórií: „Prečo ťa baví byť Bratislavčanom?“ „Prečo ťa nebaví byť Bratislavčanom?“ „Kedy by ťa bavilo byť Bratislavčanom?“

### „Prečo ťa baví byť Bratislavčanom?“

Táto kategória by mala obsahovať fotografie, resp. výtvarné diela miest, ľudí, procesov v meste, udalostí a pod., ktoré autora oslovili v pozitívnom zmysle, spolu s textom, resp. malou úvahou, krátkym popisom toho, čo je na fotografii zachytené – v popise môže byť tiež posolstvo autora, ktorý by napríklad chcel, aby sa konkrétna udalosť zopakovala, môže vyjadriť svoje sympatie ku konkrétnej osobe z kultúrneho alebo spoločenského života, ku kultúrnemu alebo prírodnému objektu, stavbe alebo by chcel túto vec iba myšlienkovito posunúť.

### „Prečo ťa nebaví byť Bratislavčanom?“

Kategória pre všetkých, ktorí by chceli niečo zmeniť, ktorým sa niečo nepáči v našom meste. Obsahuje fotografie a výtvarné diela – bude to výzva pre kompetentných, aby sa venovali konkrétnym podnetom pochádzajúcim od detí a mládeže. Ako aj v prvej kategórii, aj v tejto je umožnené autorovi rozviesť myšlienku vizuálneho umenia priloženým textom.

### „Kedy by ťa bavilo byť Bratislavčanom?“

Kategória bez hraníc kde autor môže vyjadriť svoje predstavy o budúcnosti mesta. Ako aj v ostatných kategóriách, aj tu je umožnené vyjadriť myšlienky, idey a zámery aj v textovej forme.

**Prezentácia:**

# Digitálne mesto

- Wifi sieť
- Kamerový systém online
- Elektronická podateľňa
- Reportingový systém
- Elektronický lístok MHD (sms – služba)
- Terminály
- Integrovaný kalendár akcií
- Integrovaný portál mesta (mestských organizácií a spoločností mesta, partnerov)



# Integrácia, participácia a spolupráca s:

- mestskými rozpočtovými organizáciami (CVC: 5, DD a DP:7, ZUŠ:12)
  - mestskými príspevkovými organizáciami (11)
  - akciovými spoločnosťami mesta (5)
  - Spoločnosť pre rozvoj bývania v Bratislave, n.o.
  - Webové sídlo primátora
  - Webové sídlo časopisu – SK, DE, EN
  - s tretími stranami v duchu PPT
  - juniormi - Mestským detským parlamentom
- 
- Spoločne s juniormi sme tiež realizovali projekt proti šikanovaniu (jeho marketingovú, elektronickú, ale aj interaktívnu a diskusnú časť s previazanosťou na odborné poradenstvo)
- 
- (33 webových sídel)

# E-government

- Využívanie informačných a komunikačných technológií a rôznych informačných systémov vo verejnej správe
- S cieľom optimalizovať činnosť verejnej správy a ponúknuť občanom, spoločnostiam, podnikateľom, návštevníkom profesionálnejšie, rýchlejšie a menej komplikované služby
- rozvoj e-Governmentu je dlhodobý proces, z ktorých kľúčovým prvkom je elektronizácia vnútorných agend vo verejnej správe

# Virtuálna redakčná rada (e-Skills)

- Identity manažment ako optimálny systém pre správu identít a prístupových oprávnení rôznej hierarchie
- Výhody: najkompetentnejší si editujú obsah informácií a ich aktuálnosť, žiadne personálne nároky, ekonomické výhody
- Nevýhody: absencia alebo slabá motivácia, rozmanitá informačná gramotnosť, ťažko predvídateľné „helpdeskové“ tútorovania

# Riziká, prekážky, nevýhody

- Právne problémy
- Ľudské (optimalizácia, zjednodušenie, automatizácia, centralizácia)



# Digitálne mesto

- Magistrát
  - Mestské príspevkové organizácie (BKIS, Galéria mesta Bratislavy, STaRZ,
  - Mestské rozpočtové organizácie (základné umelecké školy, centrá voľného času, domovy dôchodcov)
  - Akciové spoločnosti
  - Tretie strany
- 
- Akceptujeme heterogénnom prostredia a systémov, hoci podporujeme homogénnosť

# Stratégia

- Podporovať prístup orientovaný na návštevníka, užívateľa – klienta
- Podporovať efektívnosť vynakladania nákladov
- Podporovať rozvoj služieb
- Podporovať spoluprácu pri vývoji služieb, zavádzania novinek, školeniach

# Princípy

- Deklarovať transparentnosť verejnej správy
- Nebáť sa určovať trendy, stimulovať
- Úsilie o zdieľanie: dát, systémov, procesov, informácií
- Spolupráca nielen na úrovni samospráv ale prestúpená tematickými ale aj hierarchickými vrstvami
- Snaha o maximálny komfort občanov, užívateľov a návštevníkov, ale aj tímových partnerov
  
- Vymysli raz – používaj opakovane!

# Stratégia

- Zdroj: druhý najčastejší informačný zdroj
- Dôveryhodnosť: na prvom mieste

# Čo nás čaká?

## ■ Integrácia systémov

- IS ekonomiky vrátane daní
- IS administratívy
- WEB portál
- GIS hl. m. SR Bratislavy

## ■ Rozšírenie poskytovaných e-Služieb

- e-podatelňa
- vytvorenie uzavretého systému na základe dohody účastníkov
- on-line formuláre
- prístup k informáciám o stave podania, daňovým a iným povinnostiach
- tvorba 3D modelu mesta
- priestorové analýzy
- Integrácia ďalších integračných zdrojov informačno-komunikačných technológií (štátnej správy, samosprávy a súkromného sektora)