VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

CES

CENTRUM EKONOMICKÝCH STUDIÍ VŠEM

21

ISSN 1801-1578 (elektronická verze)
ISSN 1801-6871 (tištěná verze)

vydání 21 / ročník 2007 / 25. 11. 2007

Bulletin CES VŠEM

V TOMTO VYDÁNÍ

Exportní výkonnost krajů České republiky

Příspěvek se zaměřuje na hodnocení úrovně a vývoje regionální vývozní výkonnosti a na hodnocení její struktury, včetně specifik statistik vykazování vývozních aktivit na regionální úrovni.

J. Kahoun (strana 1)

Řízení kvality informatických služeb

Příspěvek je založen na průzkumu, který se zaměřil na názory na řízení a využívání informatických služeb v praxi s cílem zvyšování jejich kvality. Hodnoceny jsou i implikace průzkumu pro řízení informatiky.

J. Basl, J. Pour (strana 4)

Měření ekonomického blahobytu

Příspěvek informuje o nejvýznamnějších příspěvcích na konferenci organizace CEIES k tématu měření ekonomického blahobytu, jeho významu a problémech zdrojových dat a jejich vypovídací schopnosti.

V. Žďárek (strana 6)

I.P.Pavlova 3 / 120 00 / Praha 2 / tel +420 841 133 166 / bulletin@vsem.cz / www.cesvsem.cz

Bulletin CES VŠEM je vydáván s podporou grantů GAČR 402/05/2210 a MŠMT výzkumná centra 1M0524.

Exportní výkonnost krajů České republiky

Jedním z nejčastěji uváděných faktorů současného rychlého ekonomického růstu v České republice je faktor růstu exportní výkonnosti, který je stimulován především vstupem země do Evropské unie a ve velké míře také investičními pobídkami podněcujícími příliv přímých zahraničních investic (PZI). Příspěvek čistého exportu k růstu HDP byl v minulých letech významný (např. v roce 2005 přispělo saldo dovozu a vývozu zboží a služeb k růstu HDP plnými 4 procentními body, což činilo téměř 2/3 celkového přírůstku HDP). Následující článek má za cíl seznámit čtenáře s exportní výkonností na úrovni českých regionů, komoditní skladbou vývozu jednotlivých krajů a směřováním vývozu regionů na konkrétní zahraniční trhy.

Vývoz podle krajů ČR

V rozdílech exportní výkonnosti jednotlivých krajů se kromě celkové hospodářské síly regionu významně odráží diferencovaná odvětvová struktura hrubé přidané hodnoty (viz tabulka 1). Největších objemů vývozu v přepočtu na obyvatele dosahují kraje s velkým zastoupením průmyslové výroby (např. Středočeský, Plzeňský, Liberecký a Pardubický kraj), nejmenších naopak kraje s velkým podílem služeb (např. Praha a Jihomoravský kraj).

Tabulka 1: Ukazatele vývozu podle krajů za rok 2006

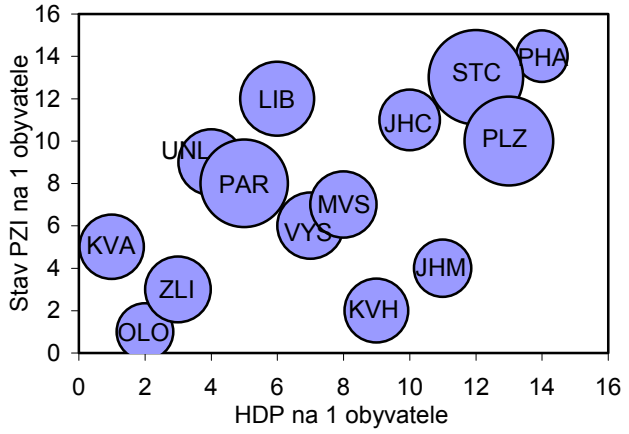
	Podíl na vývozu ČR celkem (%)	Podíl vývozu na HDP (%)	Vývoz na obyv. (ČR=100)	Vývoj 2006/ 2005
PHA	6,0	16,3	108,8	119,4
STC	19,5	125,7	362,8	110,6
JHC	4,4	52,4	149,3	106,6
PLZ	8,1	107,2	317,1	118,4
KVA	2,4	70,3	168,7	103,5
UNL	6,7	69,1	175,5	110,2
LIB	4,5	83,5	223,4	103,0
KVH	4,2	59,9	164,2	96,8
PAR	7,2	119,2	307,3	108,9
VYS	4,3	67,7	180,0	110,5
JHM	7,1	47,1	134,7	113,4
OLO	3,9	55,7	130,3	107,0
ZLI	4,8	68,9	175,2	109,7
MVS	10,5	66,4	179,2	111,0

Pramen: ČSÚ, vlastní výpočty.

Na obrázku 1 je znázorněna velikost hodnoty vývozu na 1 obyvatele ve srovnání s pořadím krajů u dvou dalších ukazatelů – HDP na 1 obyvatele a přímých zahraničních investic na 1 obyvatele. Korelace vývozu s hodnotami HDP na obyvatele není příliš velká – např. regiony, které se umísťují na spíše nižších příčkách u HDP na obyvatele (Pardubický a Liberecký kraj), jsou exportně velmi výkonné. Naopak poměrně bohaté regiony z hlediska HDP na obyvatele v exportní výkonnosti na hlavu často zaostávají (Praha, Jihočeský, Jihomoravský a Královéhradecký kraj). Hodnoty vývozu na obyvatele jsou tak v podstatně větší míře než ekonomickou výkonností přepočtenou na obyvatele ovlivněny odvětvovou strukturou hrubé přidané hodnoty jednotlivých regionů.

Naproti tomu částečně platí, že existuje určitá korelace mezi hodnotou přímých zahraničních investic na obyvatele a velikostí exportu na jednoho obyvatele. Regiony s relativně nízkými hodnotami PZI na obyvatele vykazují i poměrně malou exportní výkonnost (Karlovarský, Olomoucký, Zlínský, Královéhradecký a Jihomoravský kraj). Naopak některé kraje na předních místech v přílivu zahraničních investic (zejména Středočeský, Plzeňský a Liberecký) se vyznačují i relativně velkými objemy exportu. Výjimkou je Praha, jejíž výsledky jsou však zkresleny zachycováním PZI do sídel společností.

Obrázek 1: Vývoz na 1 obyvatele (velikost bublin) ve srovnání s pořadím regionů (od nejnižších hodnot k nejvyšším) u HDP na 1 obyvatele a PZI na 1 obyvatele (osy x a y)



Pramen: ČSÚ, ČNB, vlastní výpočty (údaje za rok 2005).

Téměř ve všech ukazatelích vývozu dosahuje nejvyšších hodnot Středočeský kraj (na celku ČR se podílí 19,5 %). Ve výsledcích tohoto regionu se stěžejním způsobem promítá význam největšího českého exportéra – podniku Škoda Auto – hodnota jeho vývozu v roce 2006 dosáhla 178 mld. Kč[1], což představuje 43 % celkového exportu Středočeského kraje a 8,3 % exportu celé ČR. I bez zahrnutí Škody Auto by však podíl regionu na celkovém vývozu dosahoval 11 %, což by byla i tak nejvyšší hodnota v zemi. Nově se k výsledkům mladoboleslavské automobilky přidává i export automobilky TPCA v Kolíně. Průmyslová a exportní orientace regionu není dána jen automobilovým průmyslem, ale celkovou odvětvovou strukturou a atraktivitou kraje pro zahraniční investory. Nejen u skupiny strojů a dopravních prostředků, ale i v jiných komoditních skupinách dosahuje Středočeský kraj největšího podílu na celkovém vývozu ČR (v členění dle SITC jsou to: potraviny a živá zvířata, nápoje a tabák, chemikálie a příbuzné výrobky a průmyslové spotřební zboží).

V přepočtu na obyvatele kromě zmíněného Středočeského kraje vynikají také Plzeňský, Liberecký a Pardubický kraj. Vyjma průmyslové orientace je společným faktorem těchto regionů rovněž zájem zahraničních investorů o investice do nových výrobních kapacit (zejména v elektrotechnickém a automobilovém průmyslu).

Na druhém místě po Středočeském kraji se v přepočtu na obyvatele umísťuje Plzeňský kraj. Jde o tradičně exportně orientovaný region, nadprůměrných podílů zde dosahuje export strojů a dopravních prostředků (10,3 % na celku ČR) a průmyslového spotřebního zboží (11,1 % na celku ČR).

[1] Viz 100 nejvýznamnějších firem České republiky za rok 2006 (www.czechtop100.cz).

Klíčovými vývozci jsou zde společnosti Panasonic a Škoda. Celkově se Plzeňský kraj podílí na exportu ČR 8,1 %, což představuje třetí nejvyšší hodnotu.

Absolutním objemem exportu je na čelních místech rovněž Moravskoslezský kraj (10,5 % podílu na celku ČR, druhá nejvyšší hodnota), avšak při přepočtu na obyvatele se jedná vzhledem k tomu, že jde o nejlidnatější region spíše o průměrné hodnoty (šestá nejvyšší hodnota). Nejsilnější pozici má ostravský region v komoditních skupinách minerální paliva, maziva a příbuzné materiály (plných 31,7 % exportu ČR) a také polotovary a materiály (21 % exportu ČR). Odráží se zde téměř výlučná pozice regionu v těžbě černého uhlí, které se prakticky jako jediný druh uhlí vyváží, a v produkci surového železa a oceli.

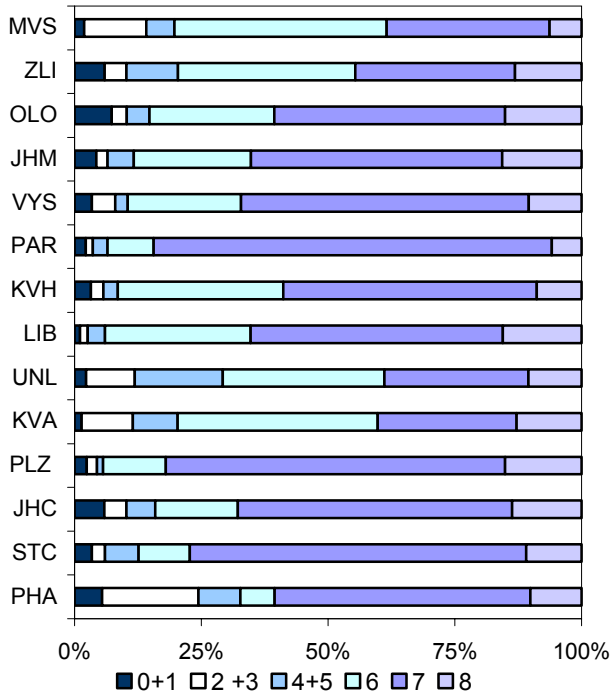
Poněkud jiným případem je Liberecký kraj, který dosahuje relativně menšího podílu na exportu ČR (4,5 %), avšak při přepočtu na obyvatele je na čtvrté nejsilnější pozici. Na předních místech je Liberecko ve vývozu komoditních skupin polotovarů a materiálů (6,1 % na celku ČR) a průmyslového spotřebního zboží (6,3 % na celku ČR). Tento kraj je poměrně atraktivní pro zahraniční investory a v posledních dvou letech zde dochází k nejrychlejšímu růstu průmyslové výroby i HDP v rámci ČR.

Orientace na export je velmi silná také v Pardubickém kraji. Podílem na exportu České republiky byl region v roce 2006 se 7,2 % po Středočeském, Moravskoslezském a Plzeňském kraji na čtvrtém místě, v přepočtu na obyvatele dokonce na třetím místě. Nadprůměrné pozice dosahuje ve vývozu komoditní skupiny strojů a dopravních prostředků (reprezentované mj. firmou Karosa Vysoké Mýto), podílí se v této skupině 10,7 % na exportu ČR, tj. po Středočeském kraji druhá nejvyšší hodnota. Svou roli zde hraje také nepochybně významný chemický průmysl a v současnosti dynamicky se rozvíjející elektrotechnický průmysl reprezentovaný hlavně výrobou počítačů (Foxconn). Pardubický region však trpí značnými vnitřními ekonomickými disparitami a ke koncentraci exportních kapacit dochází hlavně v krajském městě. V samotných Pardubicích je také soustředěno téměř 60 % veškerého objemu prodeje zboží a služeb.[2]

V exportní výkonnosti na obyvatele následují po Středočeském, Plzeňském, Pardubickém a Libereckém kraji další regiony s větším odstupem. V přepočtu na obyvatele je to na dalším místě kraj Vysočina, k jehož výsledku přispívá skutečnost, že se tento tradičně spíše zemědělský region stal v uplynulém desetiletí místem rozvoje průmyslu zásluhou přílivu přímých zahraničních investic (dominantním investorem je zde firma Bosch). Kraj má velmi dobré postavení ve vývozu komoditních skupin strojů a dopravních prostředků, ale také potravin, živých zvířat a surových materiálů nepoživatelných s výjimkou paliv.

Následuji regiony s podobnou hodnotou vývozu v přepočtu na obyvatele - Ústecký a Zlínský kraj. V obou případech jde o tradiční průmyslové kraje, postižené však v transformačním období strukturálními potížemi a hospodářskou recesí. Ústecký kraj je silný ve vývozu chemikálií, uhlí, polotovarů a materiálů a dosahuje plných 66 % celkového exportu ČR ve skupině živočišné a rostlinné oleje, tuky a vosky (vliv mj. společnosti Setuza). Ve Zlínském kraji dosahuje nadprůměrného postavení export komodit chemikálií a příbuzných materiálů a dále polotovarů a materiálů zastoupených významně odvětvím výroby pryže a plastů (Barum Otrokovice).

Obrázek 2: Struktura vývozu jednotlivých krajů ČR podle tříd SITC (komoditních skupin) v roce 2006



Poznámka: 0 + 1 = potraviny a živá zvířata + nápoje a tabák, 2 + 3 = surové materiály, nepoživatelné, s výjimkou paliv + minerální paliva, maziva a příbuzné materiály, 4 + 5 = živočišné a rostlinné oleje, tuky a vosky + chemikálie a příbuzné výrobky, 6 – polotovary a materiály, 7 – stroje a dopravní prostředky, 8 – průmyslové spotřební zboží. Pramen: ČSÚ.

O něco nižší úrovně vývozu v přepočtu na obyvatele než dva předešlé kraje dosahuje Karlovarský kraj. Z hlediska komoditní struktury se však ukazuje nepříznivá struktura v relaci výše přidané hodnoty na produkci. Nadprůměrných podílů zde dosahuje vývoz surových materiálů a polotovarů a materiálů, naopak v menší míře je zde ve srovnání s jinými kraji zastoupen export strojů a dopravních prostředků a průmyslového spotřebního zboží.

Na vzájemně srovnatelné úrovni hodnoty exportu v přepočtu na obyvatele jsou Královéhradecký a Jihočeský kraj. Klíčovým v hradeckém regionu je vývoz polotovarů a materiálů a také strojů a dopravních prostředků zastoupený dvěma závody podniku Škoda Auto. V Jihočeském kraji dosahuje nadprůměrných hodnot podíl vývozu ve skupinách nápoje a tabák a surové materiály nepoživatelné s výjimkou paliv. Oba regiony však vzhledem ke své relativní ekonomické rozvinutosti nevykazují odpovídající exportní výkonnost a podíl vývozu na HDP zde zásluhou menšího podílu průmyslu patří k nejnižším.

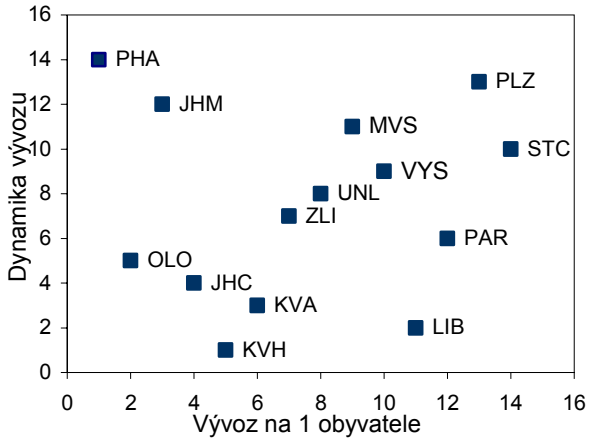
Mezi kraje s nejnižší exportní výkonností na obyvatele patří Olomoucký kraj, Jihomoravský kraj a Praha. Příčinou je v Olomouckém kraji celkově menší ekonomická výkonnost a slabší průmyslová orientace a v Praze a na Jižní Moravě převaha odvětví služeb. Olomoucký kraj se podílí 9,6 % na exportu ČR ve skupině potraviny a živá zvířata (což je více než dvojnásobek oproti celkovému podílu regionu na celostátním exportu). Jihomoravský kraj je třetí nejsilnější v celkovém objemu vývozu průmyslového spotřebního zboží (10,1 % podílu na celostátním exportu). V údajích za Prahu se projevuje problematické regionální zachycování vývozu, což dokládá 30 % podílu města na exportu minerálních

[2] Viz Adámek, P.: Konkurenceschopnost a inovace v Pardubickém kraji, Bulletin CES VŠEM, 2007, č. 16, s. 9.

paliv, maziv a příbuzných materiálů. Nadprůměrných podílů dosahuje v metropoli také export chemikálií, surových materiálů a nápojů a tabáku.

Pokud jde o trendy vývoje zahraničního obchodu, i zde existují mezi kraji značné rozdíly. V roce 2006 oproti roku 2005 nejvíce vzrostl export v Praze (o 19,4 %) a v Plzeňském kraji (o 18,4 %). V případě údajů za Prahu je opět potřeba poukázat na slabinu publikovaných regionálních čísel o exportu, protože pro řadu subjektů může být problematické určit jediné místo původu exportované komodity a vývoz je tak často zaznamenán do ústředí společností.[3] V praxi to může znamenat, že například vývoz elektřiny společností ČEZ je zaznamenán v Praze (přitom vývoz v komoditní skupině SKP 40 - elektřina, plyn, tepelná energie vč. rozvodu vzrostl v daném roce o 21,6 %) a podobné zkreslení může vznikat i u dalších komodit. Tento vliv se v jisté míře projevuje i u Jihomoravského kraje. Výsledky za ostatní regiony jsou jinak v celku věrohodné a je z nich patrné, že regiony s vysokou exportní výkonností na obyvatele jsou často úspěšné rovněž v dynamice vývoje této veličiny (Plzeňský, Středočeský kraj, viz obrázek 3) a na-opak. Určitou výjimkou je v daném roce Liberecký kraj a již zmíněná Praha a Jihomoravský kraj. Ve většině případů tak dochází k určitému prohlubování regionálních disparit v exportní schopnosti, což souvisí s celkovým trendem mírného prohlubování regionálních ekonomických disparit jako takových.

Obrázek 3: Pořadí regionů (od nejnižších hodnot k nejvyšším) v hodnotě exportu na obyvatele a v meziroční dynamice vývoje exportu v roce 2006



Pramen: ČSÚ, vlastní výpočty.

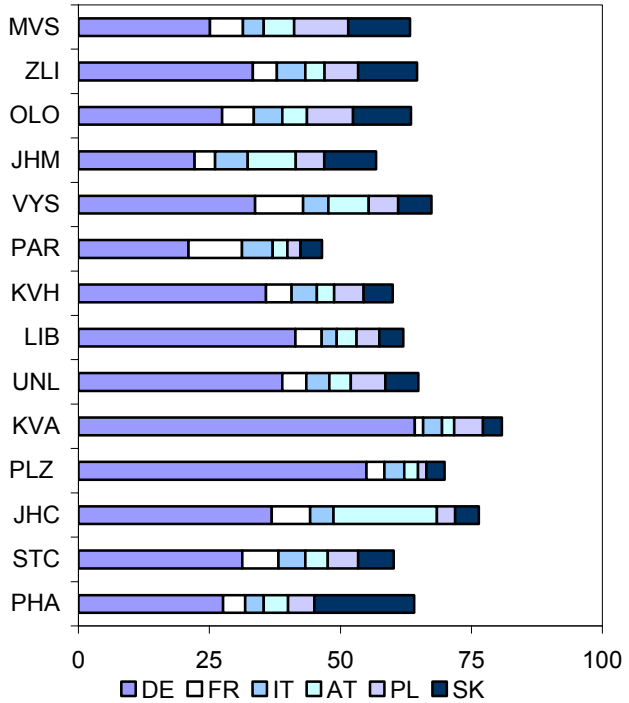
Směřování vývozu jednotlivých krajů ČR

Na obrázku 4 je znázorněno rozložení exportní výkonnosti jednotlivých krajů mezi největší obchodní partnery ČR v roce 2006. Z uvedených údajů se potvrzuje, že exportní orientace je ve velké míře dána geografickou polohou jednotlivých krajů. Největší podíl exportu do Německa vykazují Karlovarský, Plzeňský , Liberecký a Ústecký kraj, přičemž v Karlovarském a Plzeňském kraji jsou podíly vývozu do ostatních zemí velmi malé, ale do Německa směřuje plných 64 %, resp. 55 % celkového vývozu. Exportní orientace na Německo je naproti tomu ve východněji položených regionech poměrně malá (Pardubický kraj 21 %, Jihomoravský kraj 22,2 %, Moravskoslezský kraj 25,1 % a Olomoucký kraj 27,4 % celkového vývozu).

[3] Jednotná celní deklarace umožňuje v případě, že není kraj původu znám nahradit krajem, ve kterém se uskutečnil obchod nebo ze kterého bylo zboží odesláno.

Největšího podílu vývozu na Slovensko dosahují kromě Prahy (jejíž výsledky jsou však ovlivněny zahrnováním některých údajů do sídel společností) hlavně Moravskoslezský, Zlínský, Olomoucký a Jihomoravský kraj (podíly zde ovšem nejsou nijak převažující – od 10 % do 12 %). Největší podíl vývozu do Rakouska mají Jihočeský (výrazných 19,7 %) a Jihomoravský kraj (9,2 %). Největšího podílu exportu do Polska dosahují kraj Moravskoslezský (10,3 %) a Olomoucký (8,8 %).

Obrázek 4: Teritoriální skladba vývozu jednotlivých krajů v rozložení mezi šest největších obchodních partnerů ČR v roce 2006



Pramen: ČSÚ.

Exportně nejvýkonnější region, Středočeský kraj, není výrazněji orientován na žádnou z uvedených zemí. I když 31,3 % jeho exportu směřuje do Německa, je cíl vývozu ve srovnání s jinými kraji více diversifikován, a to často i do zde neuvedených nesousedních zemí (podíl vývozu automobilů na exportu ČR do vzdálenějších evropských zemí je poměrně výrazný).

Rozdíly mezi kraji v exportu např. do Francie či Itálie jsou ovlivněny vahou klíčových exportérů sídlících v jednotlivých regionech. Podíl vývozu do Francie dosahuje např. nevyšších hodnot v Pardubickém kraj (10,2 %). Za tímto výsledkem se skrývá export již zmíněné společnosti Karosa (Iveco), který směřuje z velké části v podobě školních autobusů právě do Francie. Je však třeba také vidět, že celkově je Pardubický kraj regionem, kde největší díl exportu směřuje do jiných zemí než výše uvedených největších odchodních partnerů ČR (více než 50 %) a na této skutečnosti se neprojevuje zdaleka jen vliv uvedené společnosti. Největší váhu zde má firma Foxconn, dominantní vývozce počítačů z ČR. Export počítačů směřuje nejvíce do Nizozemska, které je však jen obvyklou mezistanicí při směřování do dalších zemí.

Největší podíl exportu do Itálie vykazuje Jihomoravský kraj (6,2 %) a na druhém místě Pardubický kraj (5,9 %). Do Francie směřuje větší část vývozu také z Vysočiny (9,2 %) a Jihočeského kraje (7,3 %), v obou regionech je export do Francie větší než do Polska či na Slovensko, což je ve velké míře ovlivněno i zde geografickou polohou.

Řízení kvality informatických služeb

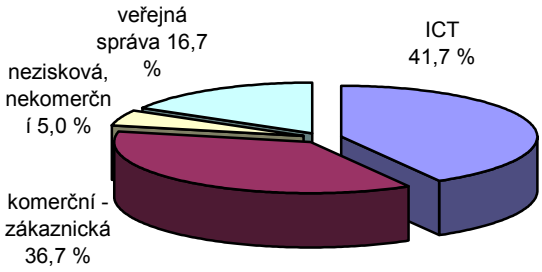
Služby, jejich klasifikace a dílčí atributy se staly základem řízení podnikové informatiky. Kvalita podnikové informatiky se proto řídí prostřednictvím řízení služeb. Příspěvek je založen na průzkumu, který se zaměřil na názory na řízení a využívání informatických služeb v praxi s cílem zvyšování jejich kvality.

Struktura respondentů

Z pohledu velikosti zastupované organizace převažovali respondenti z velkých a středních podniků. Pouze necelých 7 % byli zástupci organizací s počtem 50 a méně zaměstnanců.

Profesní orientace respondentů, resp. sféry podnikání se v průzkumu omezila na čtyři vybrané skupiny (viz obrázek 1). Dílčí členění podle jednotlivých odvětví jsme, vzhledem k účelu průzkumu, nepovažovali za významné. Jak je dále zřejmé, převažovali zástupci dodavatelů, tj. ICT firem, ale na druhé straně byl jejich podíl oproti souhrnnému počtu reprezentantů zákaznických subjektů pouze necelých 42 %, takže právě „zákazníci“ měli v průzkumu větší vliv.

Obrázek 1: Struktura respondentů podle orientace podniku (v % respondentů)



Pramen: Vlastní průzkum, rok 2007.

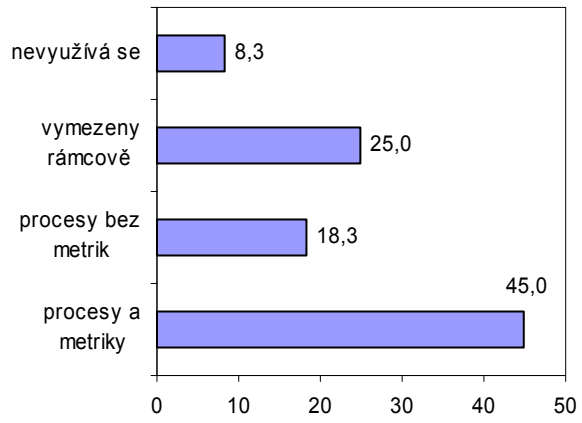
Další text postihuje jednotlivé aspekty řízení a hodnocení poskytovaných informatických služeb. K vybraným bodům průzkumu uvádíme graf nebo tabulku získaných kladných odpovědí. Procentní podíly se vždy vztahují k počtu respondentů, tedy k počtu 60.

Služby v řízení podnikové informatiky

Výsledky potvrdily předpoklad, že informatické služby jsou v současné době základem systémů řízení podnikové informatiky. Pouze necelých 10 % respondentů uvedlo, že služby pro řízení informatiky zatím nevyužívají (viz dále), přičemž na druhé straně u 45 % organizací se služby informatiky realizují na základě smluv o poskytování služeb (SLA, Service Level Agreement).

Odpovědi respondentů na otázku aplikované úrovně řízení informatických služeb (obrázek 1) potvrdila trvale rostoucí pozornost praxe celé této oblasti. Je zřejmé, že minimum, tedy 8,3 % z dotázaných odpovědělo, že systém řízení informatických služeb se vůbec nevyužívá. Oproti tomu 45 % respondentů uvádí, že řízení služeb je založeno na jasně definovaných procesech a s nimi přímo spojených metrikách využívaných pro jejich řízení (jako jsou např. objem zpracovávaných transakcí, dokumentů, disponibilita poskytovaných služeb v procentech požadovaného času apod.). Uplatnění pouze nastavených procesů řízení služeb, resp. procesního řízení potvrdilo 18 % dotázaných, zatímco 25 % uvedlo pouze rámcové vymezení řídících procesů. Z výsledků je zřejmé, že služby v informatice se staly základem jejího řízení a jejich využití má pozitivní dopady i na sledování kvality informatiky podniku.

Obrázek 2: Přístupy k řízení informatických služeb (v % odpovědí)



Pramen: Vlastní průzkum, rok 2007.

Velmi optimistický pohled na informatiku přinesly odpovědi na otázku významu kvality informatiky, resp. informatických služeb pro organizaci (viz tabulka 1). Jak je zřejmé, téměř 62 % respondentů uvedlo, že informatika má pro jejich organizaci strategický význam a na druhé straně pro žádnou z nich není informatika bezvýznamná. Rovněž významné je zdůraznění přínosu informatiky pro konkurenceschopnost a konkurenční výhody firmy ve 23 % případů, přičemž ne všechny zúčastněné organizace v průzkumu působí v komerci a tedy na trhu a tak otázka konkurenceschopnosti není pro ně významná.

Tabulka 1: Význam kvality informatických služeb pro organizaci

Kvalita informatických služeb má pro organizaci význam:	Počet	%
zcela zásadní, strategický	37	61,7
v získání nových obchodních příležitostí a konkurenčních výhod	6	10,0
v posílení konkurenceschopnosti na trhu	8	13,3
v kvalitě interních podnikových procesů a řízení firmy	12	20,0
pouze omezený, na dílčí činnosti firmy	3	5,0
nemá význam	0	0,0

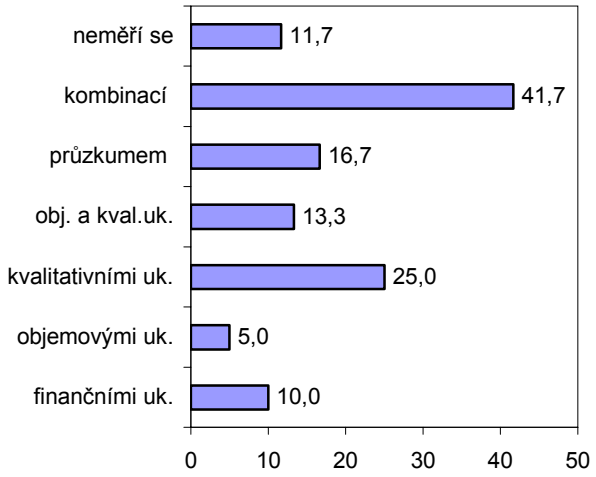
Pramen: Vlastní průzkum, rok 2007.

S výsledky předchozího bodu korespondují i názory na četnost vyhodnocování kvality informatických služeb v našich organizacích. Pouze 3 % respondentů přiznává, že úroveň služeb poskytovaných informatikou se nevyhodnocuje vůbec. Na druhé straně cca 60 % respondentů uvádí pravidelné hodnocení služeb, tj. buď průběžně nebo v měsíčních, tedy relativně krátkých pravidelných intervalech. Je evidentní, že stále silnější tlak manage-

mentu podniků na efektivitu informatiky zde sehrává výraznou a ve své podstatě pozitivní roli.

Rovněž odpovědi na standardní otázku či problém měření kvality a efektů informatiky přinesly v zásadě pozitivní zjištění. Ve 12 % odpovědí se sice přiznává, že výkony a kvalita informatiky se neměří vůbec, ale všichni ostatní respondenti uvádějí některou z metod měření, nejčastěji (ve 42 % odpovědí) kombinaci více možností (viz obrázek 3).

Obrázek 3: Měření objemu a kvality informatických služeb (v % odpovědí)



Pramen: Vlastní průzkum, rok 2007.

V kontextu uvedených metod je účelné rovněž upozornit na poměrně vysoké zastoupení kvalitativních ukazatelů (25 %), vyjadřované např. počtem či časem provozních výpadků, snížení disponibility technologických zdrojů apod. Rovněž poměrně značné je využití průzkumů, zejména průzkumů zákaznické a uživatelské spokojenosti s informatickými službami. To představuje pozitivní posun oproti minulosti, kdy tyto metody praxe často odmítala jako zbytečně pracné a neefektivní.

Problémy v interním řízení informatických služeb

Poslední část průzkumu směřovala na problémy a omezení spojené s řízením informatických služeb. Pokud jde o problematiku interního řízení služeb (uvnitř organizace), 35 % respondentů uvedlo, že současný informační systém je řízen bez větších problémů.

Tabulka 2: Problémy interního řízení služeb (v % odpovědí)

Hlavní problémy v interním řízení informatických služeb	Počet	%
neexistuje motivace k jejich specifikaci a využívání	18	30,0
špatné zkušenosti s jejich využitím v řízení v minulosti	3	5,0
odpor managementu firmy a uživatelské sféry	7	11,7
odpor informatických útvarů	3	5,0
neznalost principů a možností	9	15,0
současný informační systém a jeho řízení jsou bez větších problémů	21	35,0

Pramen: Vlastní průzkum, rok 2007.

Ostatním problémům, kromě častěji uváděné nedostatečné motivace, se zde nepřikládá větší význam (viz tabulka 2).

Problémy v řízení služeb mezi poskytovatelem a zákazníkem

Obdobně jako v předchozím bodu, ani v případě hodnocení problémů vztahů mezi zákazníky a poskytovateli služeb, nebyla jejich specifikace v rámci odpovědí nijak výrazná. V tomto směru pouze jasně převažovaly nedostatečné pracovní kapacity jak na straně zákazníka, tak poskytovatele (viz tabulka 3).

Tabulka 3: Problémy v řízení služeb mezi poskytovatelem a zákazníkem (v % odpovědí)

Hlavní problémy v řízení služeb mezi poskytovatelem a zákazníkem	Počet	%
nízká kvalita obchodních smluv a smluv SLA	10	16,7
nižší kvalita poskytovaných služeb než se očekávalo	7	11,7
nedostatečné pracovní kapacity na straně poskytovatele	15	25,0
nedostatečné pracovní kapacity na straně zákazníka	14	23,3
nedostatečná kvalifikační příprava na straně uživatelské sféry	4	6,7
špatná úroveň řízení vztahu poskytovatel – zákazník	8	13,3
ostatní	4	6,7

Pramen: Vlastní průzkum, rok 2007.

Pro zvyšování kvality služeb a jejich řízení mezi dodavatelskými a zákaznickými subjekty je podstatné jejich přesné vymezení s pomocí jasně definovaných parametrů a metrik. Ty jsou základem pro tvorbu smluv mezi poskytovatelem a uživatelem služby standardně označovaných jako smlouvy o poskytovaní úrovni služeb. Jak je patrné z výsledků průzkumu, i nízká kvalita SLA smluv ovlivňuje celkovou úroveň řízení služeb mezi dodavatelem a zákazníkem.

Závěr

Průzkum potvrdil stoupající kvalitu a význam poskytování a využívání informatických služeb v českých organizacích. Rovněž úroveň řízení informatiky, způsob a četnost jejích hodnocení a procesní zajištění potvrzuje hypotézu, že se české podniky této oblasti věnují stále intenzivněji a systematicky ji rozvíjejí.

Pozornost věnovaná řízení služeb se následně promítá i do pozornosti věnované informačními manažery vyhodnocování efektů celé podnikové informatiky a jejich významu pro úspěšnost a konkurenceschopnost firmy. To rovněž dokumentují výsledky prezentovaného průzkumu. Naprostá většina odpovědí respondentů potvrdila, že kvalita informatických služeb má pro úspěšnost firmy zásadní význam. Otázkou ale je, jak jsme schopni tuto kvalitu přesně identifikovat a měřit.

Je jasné, že získané výsledky mohou být ovlivněny strukturou respondentů – účastníků konference, tj. reprezentantů organizací s obvykle vysokou kvalitou informatiky. Na druhé straně i jiné průzkumy realizované na toto téma obdobné trendy potvrzují (viz např. výsledky průzkumů pro Ročenku konkurenceschopnosti 2006-2007).

Měření ekonomického blahobytu

V Helsinkách se ve dnech 10.–11. září 2007 konal v pořadí již 34. seminář organizace CEIES, a to ve spolupráci se Statistickým úřadem evropských společenství (EUROSTAT) a Finským statistickým úřadem.[1] Tématem semináře bylo měření ekonomického blahobytu v měnícím se prostředí v Evropě (Perspectives of improving economic welfare measurement in a changing Europe). [2]

Dvoudenní seminář byl rozdělen do pěti bloků a celkem jej tvořilo 18 prezentací, které se zaměřily na různá témata: první den to byly otázky související s měřením ekonomického blahobytu, druhý den byly prezentace zaměřeny na problémy související s měřením chudoby a otázkami zajištění sociálních služeb pro obyvatelstvo dané země. Příspěvky byly orientovány jak obecně (teoreticky), tak na dílčí otázky související s aplikacemi např. v hostitelské zemí, resp. skandinávských ekonomikách.

První blok se věnoval indikátorům ekonomického blahobytu. Ve čtyřech prezentacích byly zmíněny otázky související s chudobou a jejím měřením různými indikátory. První příspěvek se zaměřil na problém odlišení chudoby od nerovnosti ve společnosti (I. Marx, univerzita v Atwerpách). Tento problém vyvstal zejména v souvislosti s rozšířením EU o chudší země a dosavadní kritérium (příjem ve výši 60 % mediánu) není zcela vyhovující. Jednou z možností je vytvoření jednotného koše, který by obsahoval statky a služby, a na jeho základě by byla stanovena hranice chudoby (v absolutní podobě nebo v peněžním ocenění).[3] Praktické problémy související s definováním složek a zohledněním národních odlišností jej však zatím činí spíše teoretickou konstrukcí.

Následující prezentace se zaměřila na spotřebu veřejných statků domácnostmi a jejích vliv na disponibilní příjem (a tedy i rozdělení příjmů) ve společnosti, které jsou ve Švédsku sledovány pomocí speciálního programu obsahujícího údaje z finančních úřadů a jednotlivých částí sociálního systému (M. Odencrants, Statistický úřad ve Švédsku). Tento systém umožňuje analyzovat příjmovou situaci podle věku, pohlaví, regionů apod. a rovněž testovat dopady navrhovaných opatření. Diskusi nad různými hranicemi chudoby (relativní linie v relaci k mediánovému příjmu, absolutní, resp. normativní [pevná] linie a subjektivní indikátor) a ukazateli, které berou v potaz výši aktiv a závazků domácností[4] a které jsou aplikovány ve Švédsku, se věnovala další prezentace (A. Sandquist, Statistický úřad ve Švédsku). Tento blok uzavřela prezentace věnující se šetření (European Social Survey), jež každé dva roky zjišťuje názory veřejnosti v 22 až 26 zemích Evropy na 50 dílčích otázek souvisejících s blahobytem (Ch. Staerklé, univerzita v Ženevě).[5]

Výsledky ukazují na výrazné rozdíly mezi zeměmi s odlišnými sociálními systémy, které jsou do značné míry dány i institucionálním prostředím a kulturně-historickou tradicí. Proto jsou uskutečňovány dílčí změny, které by měly napomoci srovnatelnosti (např. definováním termínů, formulacemi), a plánovány jsou i další doplňky, které by např. pomohly objasnit vztah mezi strukturami, institucemi, postoji k blahobytu a legitimitou.

Druhý blok byl zaměřen na měření blahobytu mezi zeměmi z hlediska mezinárodních institucí, které se jím intenzivně zabývají. První prezentace uváděla cenové rozdíly na evropském trhu, a to na příkladu rozdílu cen mezi Estonskem (Talin) a Finskem (Helsinky) pro tři skupiny různě homogenních statků v obchodech dvou distribučních sítí, které operují v obou zemích (V. Aalto-Setälä, univerzita v Helsinkách). Podle očekávání byly zjištěny výrazné rozdíly, jejichž existence přes vznik volného trhu bude ještě po určitou dobu skutečností.[6] Druhá velmi zajímavá prezentace obsahovala pohled na používané ukazatele pro měření sociálního vyloučení, zabývala se odlišnostmi mezi ukazateli založenými na příjmech (tzv. EU-SILC – EU Statistics on Income and Living Conditions) a ukazateli z národních účtů (M. Till, Statistický úřad v Rakousku). Oba systémy poskytují rozdílné informace a rozdíly pro země EU-15 dosahují i desítek procent. Proto autor navrhuje nový ukazatel PEMI (Pseudo Mean Equivalized Income), založený na upravených údajích z národních účtů, který vykazuje vyšší míru konzistence a rozdíly mezi zeměmi jsou výrazně nižší.[7]

Prezentace zástupce OECD (M. Ladaique) se zaměřila na alternativní ukazatele blahobytu. Vycházela z loňské publikace této organizace[8] obsahující ukazatele, které rozšiřují dosavadní zaměření se na HDP, resp. HND, ale neobsahovala žádné nové informace oproti uvedené publikaci. Protože se ukazuje, že nespokojenější jsou země, kde výše HDP nedosahuje hodnot nejvyspělejších zemí, byl na konci prezentace zdůrazněn sociální rozměr, který by měl komplexní ukazatel blahobytu obsahovat. Poslední příspěvek (J-M. Museux, EUROSTAT) podrobně diskutoval problémy, které jsou spojené s šetřením EUROSTATu při získávání mezinárodně srovnatelných dat o příjmech a životních podmínkách v zemích EU (pro databázi údaje EU-SILC, resp. doplňující údaje, které jsou každý rok šetření jiné[9]) a jejich využití pro ukazatele, které doplňují tradiční pohled na vývoj ekonomiky (pomocí HDP).

Poslední blok prvního dne se věnoval statistikám usilujícím o sledování neformálního sektoru v ekono-mice, tj. např. otázkám domácí produkce. První prezentace se věno-

[1] Spoluorganizátorem byla The European Advisory Committee on Statistical Information in the Economic and Social Spheres, která je poradním orgánem Evropské komise a Rady. Řízena je komisařem, který je odpovědný za EUROSTAT.

[2] Příspěvky a prezentace jednotlivých účastníků jsou dostupné na web adrese CEIES.

[3] Podobný koncept byl navržen v USA již na konci 19. století.

[4] Zde jsou problémy související s definicí aktiv (reálná a finanční) a s tím, co je ještě považováno za částku v limitu a co již nikoliv. Odlišná je rovněž situace osob s vlastním bydlením, kteří jsou však zatíženi hypotékou, což musí ukazatel měřící chudobu zohlednit.

[5] Zkoumány jsou názory veřejnosti na: pociťovaná rizika, zranitelnost (např. v současném zaměstnání), sociální hodnoty, rozsah poskytovaného veřejného sociálního zabezpečení (s ohledem na individuální roli, kterou by mohl jedinec hrát, resp. úlohu soukromých institucí), financování veřejného sociálního zabezpečení (hledání měřítka spravedlnosti a distribuce důchodů), postoje k osobám získávajícím (např. pobírající dávky v nezaměstnanosti), vztah sociálního systému k ekonomickému systému (jaká je relace a k jakému chování jedince v dané zemi tento systém vede).

[6] Zákon jedné ceny, který byl v tomto příspěvku diskutován, je v reálném světě narušován celou řadou faktorů, jež reflektují odlišnou kupní sílu obyvatelstva, ekonomickou úroveň, výši zdanění, preference obyvatel atd.

[7] Vytvoření hranice chudoby na regionální úrovni je ještě obtížnější, a to především z důvodu datové základny (regionální účty nemusí obsahovat všechny potřebné údaje pro dostatečně dlouhé období).

[8] Viz kapitola druhá v OECD (2006): *Economic Policy Reforms: Going for Growth 2006.* Paris, OECD 2006, resp. velmi podobná publikace: Bojarini, R., Johansson, Å., D´Ercole, M. M.: *Alternative Measures of Well-Being*. OECD Economic Department Working Paper No. 476, January 2006.

[9] Např. doplňkový modul k šetření EU-SILC pro rok 2007 sleduje bytové podmínky, v roce 2008 se zaměří na nadměrnou zadluženost, resp. problém finančního vyloučení a tématem pro rok 2009 je deprivace.

vala produkci domácností jako zdroji, který je stále ještě velmi významný, i přes různé formy outsorcingu uskutečňované domácnostmi (J. Varjonen, Centrum spotřebitelského výzkumu ve Finsku). Ten může sloužit nízkopříjmovým domácnostem pro udržení jejich ekonomického postavení a získání určité míry nezávislosti, resp. rozšíření disponibilních zdrojů, které získávají domácnosti závislé na sociální síti. Provedeme-li dekompozici pro jednotlivé domácí činnosti, ukazuje se na příkladu z Finska, že bohatší domácnosti část domácích služeb vykonávají vlastními silami, na což vynakládají svůj relativně drahý čas a další náklady.

Druhý a zároveň poslední příspěvek prvního dne se věnoval otázce multidenzionálního pohledu na měření blahobytu a chudoby, a to na příkladu Velké Británie (R. Walker, Oxfordská univerzita). Základem aplikovaného strukturálního modelu je vytvoření sítě vzájemných souvislostí, které jsou pozorované, ale i nepozorované (latentní).[10] Výsledné vztahy jsou ověřeny na základě empirických odhadů, přičemž je využívána speciální metoda (dvoustupňové) faktorové analýzy (confirmatory factor analysis, CFA). Index chudoby tak může být posouzen na základě hodnot dílčích ukazatelů, které se opět skládají – někdy i z desítek – dalších indikátorů, což umožňuje velmi přesně hodnotit situaci dané domácnosti (jedince).

Druhý den semináře začal **čtvrtým blokem**, který se zaměřil na problematiku různých aspektů a možností měření chudoby. První prezentace představila nový způsob měření chudoby a sociálního vyloučení, a to na základě skutečných potřeb, který je zkoušen v Nizozemsku (A. Soede, nizozemské Sociaal en Cultureel Planbureau). Zatímco chudoba může být měřena pomocí výše důchodu, sociální vyloučení má dvě dimenze (ekonomicko-strukturální a socio-kulturní).[11] Protože současné ukazatele chudoby nejsou v relaci k základním potřebám a různá čísla jsou často v protikladu, existuje potřeba jednoho vše zahrnujícího údaje (ale spojeného se všemi nedostatky, které jedno číslo odráží). Různé alternativní způsoby měření chudoby, vykazují odlišnou dynamiku, a to i díky zvolené metodě jejich indexace,[12] a neodpovídají tak konceptu minimálních potřeb. Proto došlo k vytvoření ukazatele chudoby, který je dán mediánem výdajů na potraviny, oděvy a bydlení. Jeho vývoj reflektuje vývoj skutečných výdajů a zahrnutí dalších typů statků a služeb umožňuje odlišit alternativní definice chudoby (a jim odpovídající minimální výše příjmu). Problémem je však srovnatelnost takovéhoto ukazatele mezi státy v Evropě.

Následující prezentace (C. Coimbra, Statistický úřad v Portugalsku) se věnovala šetřením aktiv a pasiv domácností, které jsou koncipovány na základě národních účtů (ESA 1995). Na příkladu několika šetření z Portugalska byly prezentovány velmi zajímavé informace o rozdělení domácností ve společnosti. Obdobné šetření by mělo být provedeno pro všechny státy EU v nejbližší době (v rámci společného projektu ECB a EUROSTATu). Třetí prezentace představila velmi zajímavý koncept měření chudoby na bázi údajů v paritě kupní síly v rámci celé EU, který poskytuje alternativní pohled na tradiční ukazatele počítané na národní úrovni (A. Brandolini, Centrální banka Itálie).

Historický pohled na vývoj regionálních disparit jak v případě celé Evropy, tak se zvláštním důrazem na území Německa byl uveden v dalším příspěvku (L. Eichhorn, německý zemský statistický úřad Hannover). Postavení jádra a periferie se výrazně odráží na regionální úrovni a do jisté míry podle autora prezentace odráží vliv obchodních cest, které existovaly v minulosti. Poslední prezentace v tomto bloku se věnovala různým pohledům na chudobu v Polsku (pomocí subjektivního a objektivního hodnocení situace domácností)[13] a následně empirickým ověřením, jak jsou údaje pocházející z jednotlivých zdrojů relevantní, spolehlivé a validní (A. Szulc, Vysoká škola ekonomická ve Varšavě). Ukazuje se, že subjektivní hodnocení chudoby je vždy relativně zkreslené, protože osoby mají tendenci srovnávat se nejen s postavením svých lépe situovaných spoluobčanů, ale též v relaci k sousedním zemím.

Poslední, pátý blok sledoval otázky související s poskytováním sociálních služeb občanům, zejména problémy jejich dostupnosti a cen (náklady) pro jejich poskytovatele. První příspěvek se věnoval statistickému pohledu na sociální transfery (social transfers in kind), které zvyšují důchod domácností[14] a jsou sledovány v rámci revidovaných národních účtů, a to na příkladu finských domácností (J. Honkkila, Statistický úřad ve Finsku). Zaměřuje se na problémy s měřením sociálních transferů v národních účtech a jejich srovnatelnost mezi státy v EU. Diskutovány byly otázky týkající se spotřeby tohoto typu statku, když nejsou přímo viditelné náklady na jeho produkci (ale též užitky z jejich spotřeby) a jaké typy statků by měly být takto poskytovány.

Druhý příspěvek nastínil postup, jakým jsou ve Velké Británii měřeny a hodnoceny sociální služby (A. Netten, univerzita v Kentu). Výstup v podobě sociálních služeb, který je obsažen v národních účtech, je nekompletním pohledem. Ten totiž musí brát v úvahu nejen co je produkováno, ale také jaká je kvalita této produkce (základem je hodnocení obsažené v tzv. Atkinsonově zprávě). Východiskem je definování potřeb, které mají být uspokojeny, důraz na zvyšování produktivity a využívání znalostí a informací k dosažení optimálního využívání nabízených služeb. V další části příspěvek nastínil zajímavé způsoby, jak se v případě velmi obtížně sledovatelných sociálních služeb dá měřit kvalita jejich poskytování a tedy i efektivnost.

Poslední příspěvek představil nový pohled na měření blahobytu v rámci komplexního přístupu k této otázce (L. Mayhew, Cass Business Schoul, G. Harper, Mayhew Associates). Různé databáze, které sledují údaje, se mohou spojit a využít k vytvoření komplexního systému informujícího o dostupnosti sociálních služeb občanům. Ve Velké Británii byl systém doplněn o územní systém GIS, což umožňuje jednoznačně určit, kde v daném regionu je špatná dostupnost služeb a jak je možné ji zlepšit a přitom zabránit plýtvání vzácnými zdroji.

[10] Např. pro posouzení finančního zatížení (financial strain), které je v zásadě nepozorovatelnou proměnnou, slouží ukazatele jako je výše úspor, problémy placení běžných úhrad atd. Tento ukazatel je na základě empirických údajů vložených do modelu rovněž ve vztahu k hmotné deprivaci, resp. ještě další kategorii, kterou pro oba ukazatele tvoří finanční napětí (financial pressure).

[11] V prvním případě jde o materiální deprivaci a nerovný přístup k různým veřejným službám, v druhém případě jde o omezenou sociální participaci osob, omezenou možnost integrace.

[12] Ta plyne z prosté skutečnosti, že index růstu cen je odlišný pro různé typy spotřebitelů (a tedy i spotřebovávané koše), a to v závislosti na vahách, které odrážejí jejich skutečnou spotřebu a nikoliv spotřebu průměrné statistikou sledované domácnosti.

[13] Hodnocení probíhalo na základě údajů o měsíčních příjmech a výdajích, šetření vybavení domácnosti základními spotřebiči a zařízením (čtyři stupně) a subjektivního hodnocení (pětistupňová škála).

[14] Dochází tak k odlišení disponibilního důchodu domácností a upraveného disponibilního důchodu domácností (včetně transferů). Výsledkem jsou dva typy spotřeby domácností, kdy v prvním případě se sleduje, co si domácnost sama platí, v druhém co skutečně spotřebovává. Výše sociálních transferů je odlišná podle velikosti příjmu domácnosti, v případě nejnižšího kvintilu (dolních 20 % domácností podle výše příjmu) může dosahovat až jedné třetiny celkového důchodu, pro nejvyšší kvintil pak méně než 10 %.