

Marketingový výzkum je dialog



VÝZKUM INFORMAČNÍCH ZDROJŮ - OBČANÉ

Kvantitativní telefonický výzkum – analýza informačních zdrojů v rámci obyvatel kraje
Zpráva zahrnuje následující kraje: Plzeňský, Zlínský, Olomoucký a Vysočina

Listopad 2007 / Závěrečná zpráva ze syndikovaného výzkumu pro vybrané krajské úřady / Client Service Manager: Ivan Brhlík / Analyst:
Kateřina Šmídová / STEM/MARK, a.s.



OBSAH

Hlavní zjištění	strana 3
Realizátor projektu	strana 4
Celkové záměry projektu	strana 5
Východiska a parametry projektu	strana 6
Struktura vzorku	strana 7
Výsledková část	
Vztah k veřejné správě	strana 10
Vybavenost a využívání informačních technologií	strana 15
Bezplatný internet	strana 24
Kontakty s příslušným úřadem	strana 31
Způsoby získávání informací	strana 39
Forma komunikace s úřady	strana 52
Elektronické podání a podpis	strana 66
Internetové informační zdroje	strana 76
Projekty veřejné správy	strana 88
Dotazník	strana 96

Hlavní zjištění

Vybavenost a využívání informačních technologií

- 9 z 10 dotázaných vlastní mobilní telefon, 7 z 10 dotázaných vlastní počítač nebo notebook, 6 z 10 internetové připojení. To vytváří velmi dobré podmínky pro využívání informačních technologií.
- Dvě třetiny respondentů využívají stolní počítač, čtvrtina notebook a dvě třetiny mají přístup na internet nebo k elektronické poště. Výše uvedené platí napříč všemi testovanými kraji, meziročně se mírně zvýšil přístup na internet a využívání notebooků.
- Meziročně došlo k nárůstu využívání internetu. Téměř tři čtvrtiny respondentů využívají internet prakticky denně, došlo zejména k přesunu od týdenního využívání směrem k dennímu.
- V dostupnosti internetu se mírně zvýšil přístup v domácnosti, kde více než tři čtvrtiny respondentů využívá domácího internetu. Z hlediska typu připojení se snižuje podíl telefonní linky na úkor rychlejších typů připojení (ADSL, WiFi). Struktura typů připojení je přibližně stejná ve všech testovaných krajích.

Vztah k veřejné správě

- Převažuje pasivnější forma informování, přibližně polovina respondentů se nechává od úřadů spíše informovat.
- Polovina respondentů se cítí být pouze částečně informována o předpisech, nařízeních a zákonech.

Komunikace s úřady

- Respondenti znají sídlo městského úřadu a hodnotí příslušný úřad jako časově i dopravně dostupný, kladně hodnotí i ochotu a přátelskost úředníků.
- Co se týká preference při získávání informací od úřadu tak mírně převažují osobní návštěvy nebo telefonický dotaz, přesto preference internetu slibuje i nadále zajímavou alternativu do budoucna.
- Nejčastěji se respondenti setkávají s úřady na lokální úrovni, a to nejčastěji v četnosti alespoň jedenkrát do roka. Převažující formou komunikace je osobní kontakt.

Elektronické podání a podpis

- Přibližně čtvrtina občanů má detailní představu o elektronickém podpisu, ale jeho praktické využití je stále spíše ojedinělé, byť se meziročně zvýšilo.
- Nejfrekventovanější je elektronická komunikace s úřady na úrovni místní samosprávy.

Internetové informační zdroje

- Občané v jednotlivých krajích upřednostňují získávání informací z webových stránek regionálního zaměření a webových stránek místních samospráv
- Mezi nejfrekventovanějšími zdroji informací o významných událostech byl zmiňován především internet a televize
- Téměř 70% občanů má povědomí o možnostech elektronického podávání dokumentů prostřednictvím elektronické podatelny

Realizátor projektu

Společnost STEM/MARK

- Jsme společností zkušených odborníků v marketingovém výzkumu a řídíme se přesvědčením, že kvalitní výzkum musí být dialog. Dialog mezi námi a klientem a dialog s našimi respondenty otevírají cestu k dobrému výzkumu. Dobrý výzkum je předpokladem úspěšného dialogu našeho klienta s jeho zákazníky. Nejlepší služby se rodí z otevřeného dialogu lidí. **Marketingový výzkum je dialog.**
- V letošním roce vstoupíme do třináctého roku existence. Během této doby jsme se stali jednou z předních společností v oblasti marketingového výzkumu na českém trhu.
- Poskytujeme služby na vysoké profesionální úrovni, prověřené na několika úrovních společností nezávislými orgány České asociace agentur pro výzkum trhu SIMAR a odpovídající standardům světové profesní organizace ESOMAR.
- Výzkumné série, rozsáhlý archiv dat pořízených ve vlastní režii a znalost prostředí nám umožňují znát odpovědi na některé otázky ještě dříve, než nám je klienti položí.
- Pomáháme zákazníkům správně porozumět výsledkům výzkumu a zvolit optimální marketingovou strategii vedoucí k úspěchu a k dosažení jejich cílů.
- Je pro nás radost spolupracovat s těmi, kteří své práci rozumí.

Client Service Manager

Ivan BRHLÍK

- **Telefon:** 225 98 68 16
- **Mobil:** 605 166 686
- **E-mail:** brhlik@stemmark.cz



Senior Analyst

Kateřina Šmídová

- **E-mail:** smidova@stemmark.cz



STEM/MARK, a.s.

Na Hrázi 17/176, 180 00 Praha 8

Telefon: 225 98 68 11

Fax: 225 98 68 60

E-mail: Info@stemmark.cz

Web: <http://www.stemmark.cz>

IČO: 6185 9591, DIČ: CZ6185 9591

Bankovní spojení: UniCredit Bank ČR, Praha 1

Číslo účtu: 819 010 004 / 2700

Celkové záměry výzkumu – Projekt A+B

PROJEKT A: Občané

Metoda: telefonické dotazování

- Reprezentativní výběr občanů v rámci kraje s ohledem na strukturu okresů kraje

Základní východisko:

- Elektronická komunikace s občany veřejné správy je ovlivněna faktorem schopnosti a možnostmi elektronické komunikace samotných občanů

Cíl projektu:

- Analýza připravenosti občanů a jejich využívání elektronické komunikace s veřejnou správou s ohledem na krajskou reprezentaci

Sledované oblasti:

- Infrastruktura (vybavenost občanů)
- Internetové zvyklosti
- Informační potřeby
- Krajské webové portály

Tato závěrečná zpráva je zaměřena na shrnutí výsledků projektu A.

PROJEKT B: Instituce veřejné správy

Metoda: internetové dotazování

- Dotazování na základě dodané opory výběru
- Možné subjekty dotazování: kraj – reprezentanti/zaměstnanci, kraj – organizace zřizované krajem, obce, další veřejnoprávní subjekty

Základní východiska:

- Občané mohou elektronicky komunikovat s veřejnou správou pouze do té míry, do jaké je schopna veřejná správa elektronicky zpracovat jejich podněty

Cíl projektu:

- Analýza připravenosti institucí veřejné správy pro aplikaci elektronické informační politiky na území kraje

Sledované oblasti:

- Komunikace směrem k občanům
- Využívání informačních technologií
- Počítačová gramotnost – minimální varianta
- Spokojenost s krajskou reprezentací apod.

Východiska a parametry projektu (Projekt A – Občané)

Pozadí projektu

Jedná se o kvantitativní výzkum v rámci občanů a institucí na území krajů navazující na obdobný projekt v roce 2006.

Hlavním benefitem navrženého řešení je možnost participace různého počtu krajských reprezentací s cílem snížení celkových nákladů na realizaci celého výzkumu. *Podobný výzkum by v případě pouze jednoho kraje byl výrazně nákladnější než v případě zapojení více krajů dohromady.*

Opakování výzkumu umožňuje časové srovnání a nabízí možnost zjišťování informací v aktuálních tématech.

Participující kraje v roce 2007 (v závorce uvedena zkratka použita v popisech grafů):

- Plzeňský kraj (PLZ), Zlínský kraj (ZL), Olomoucký kraj (OLO), kraj Vysočina (VYS).

Zapojením více krajů bylo možné výsledky srovnávat napříč různými krajskými reprezentacemi a tím výsledky získaly zcela jiný kvalitativní rozměr.

Metoda projektu

- Kvantitativní telefonický výzkum
 - Kvótní náhodný výběr
 - Náhodné generování telefonních čísel

Vzorek respondentů

- Reprezentativní vzorek občanů na území kraje ve věku 15ti let a starších
 - Kvóty sledovány u znaků: pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště a okres
 - Jednotlivé okresy zastoupeny alespoň 20 respondenty bez ohledu na celkovou velikost okresu
- Velikost vzorku: 300 rozhovorů / kraj

Detaily terénního šetření

- Termín dotazování: listopad 2007
- Průměrná délka rozhovoru: 22 minut

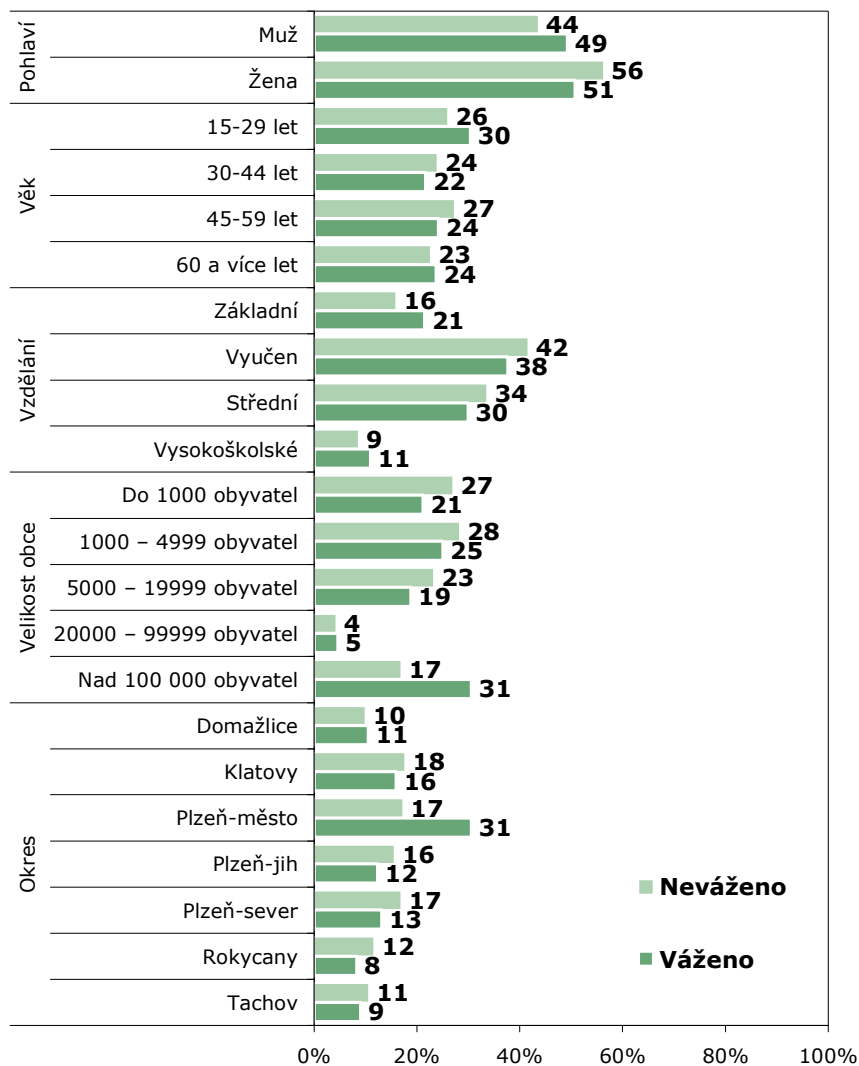
Datový soubor

- Výsledný datový soubor byl před zpracováním zvážen tak, aby jeho struktura odpovídala reprezentativnímu složení obyvatel daného okresu (5 znaků včetně váhy jednotlivých okresů)
- Přehled vážených dat znázorňují grafy struktury vzorku v jednotlivých krajích (popisky „Neváženo“, „Váženo“)

Struktura datového souboru - 1

Struktura vzorku - Plzeňský

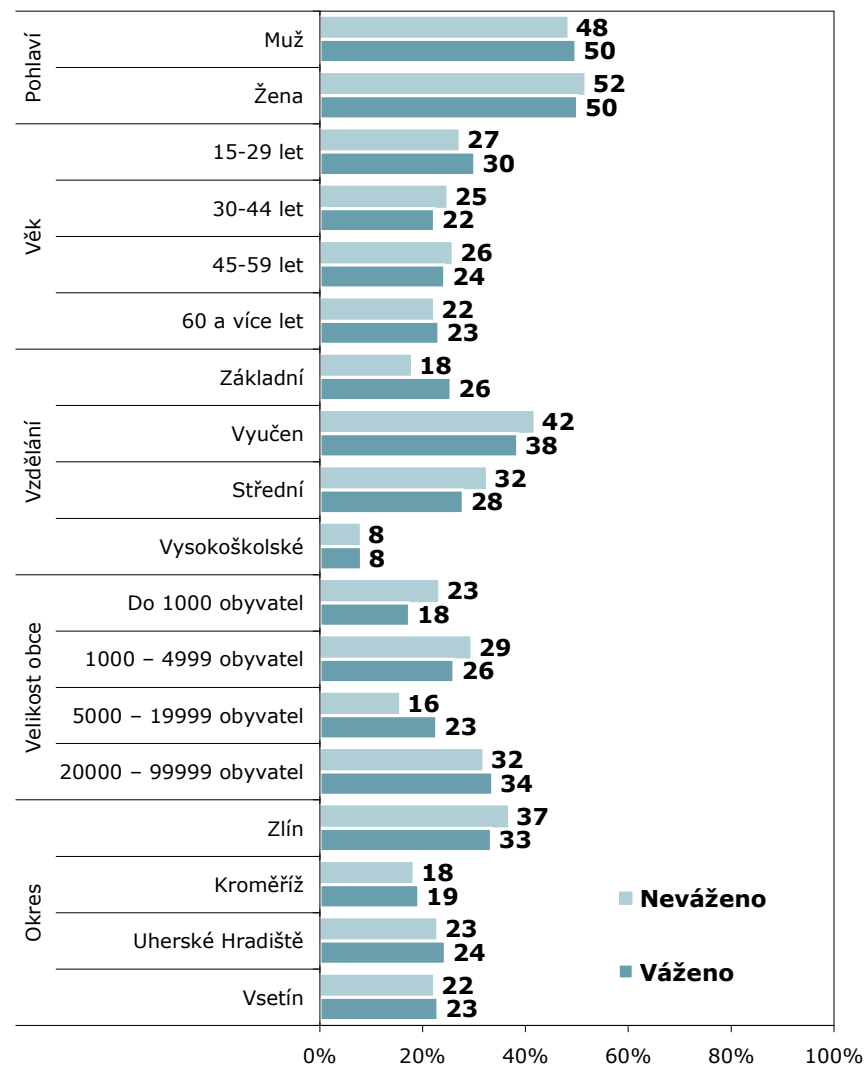
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Struktura vzorku - Zlínský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=302

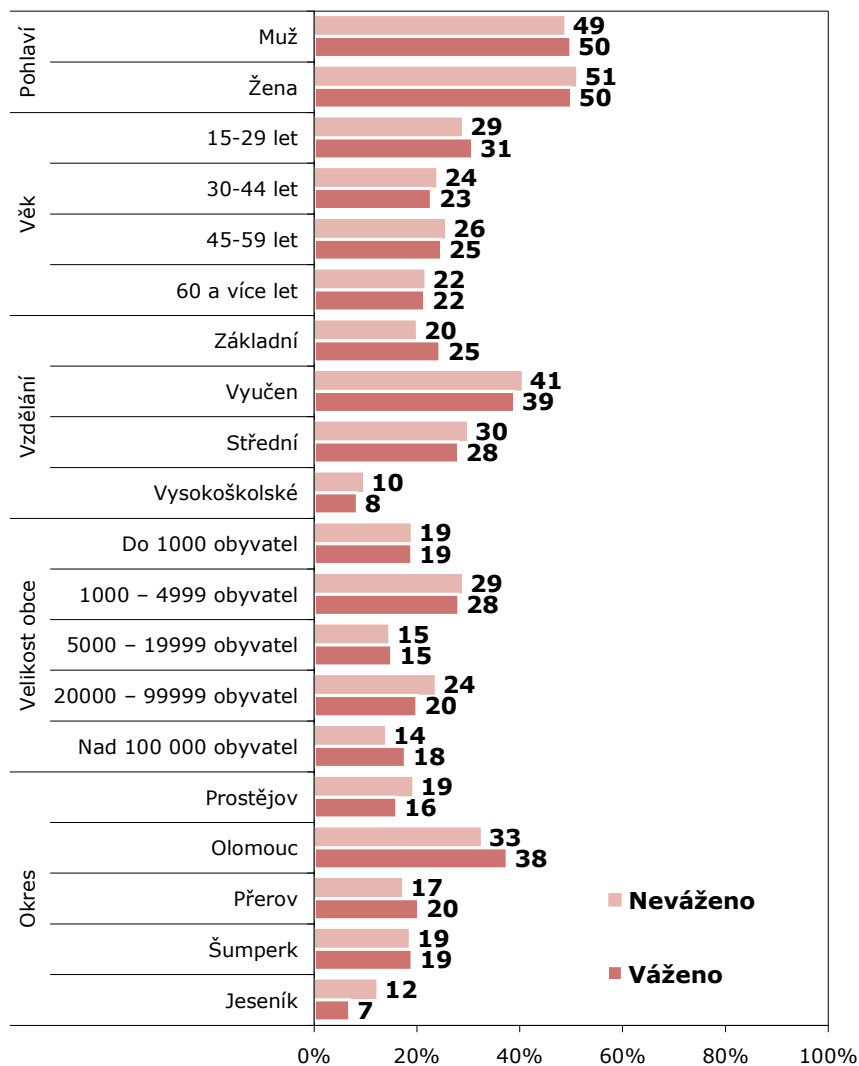


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Struktura datového souboru - 2

Struktura vzorku - Olomoucký

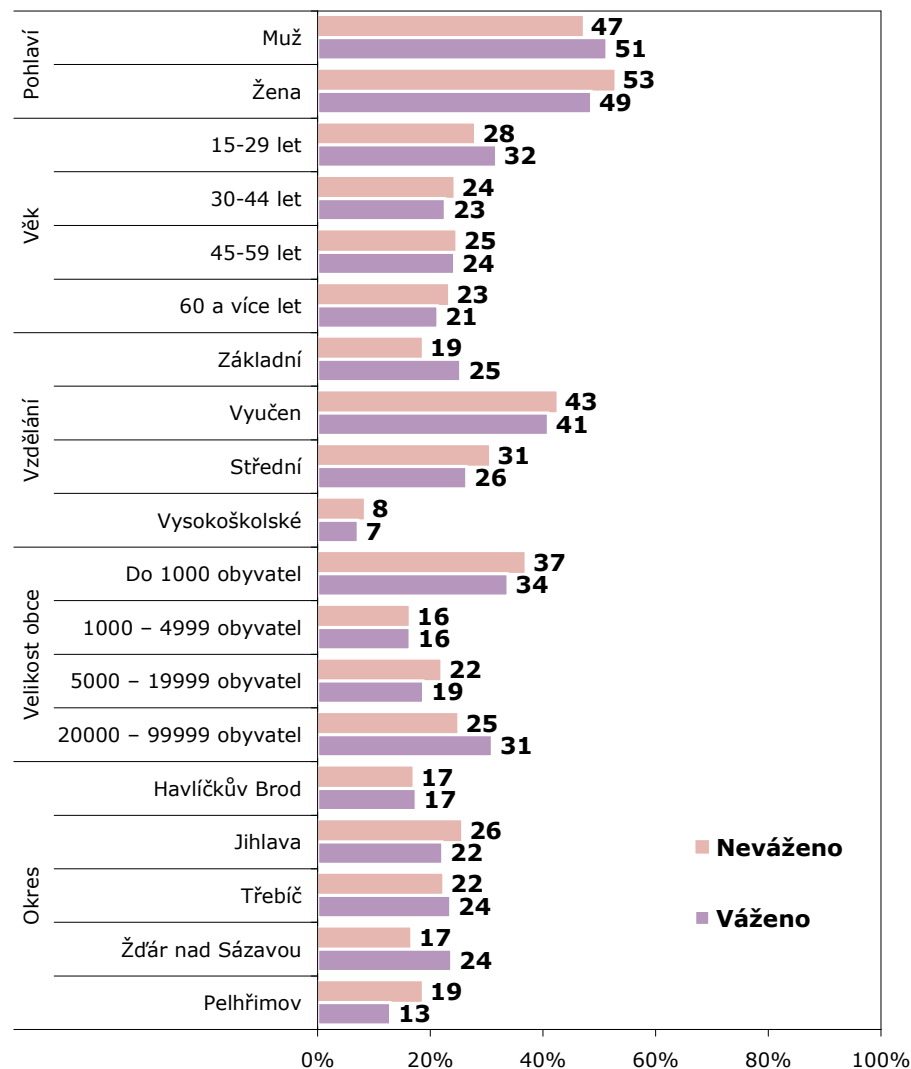
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=301



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

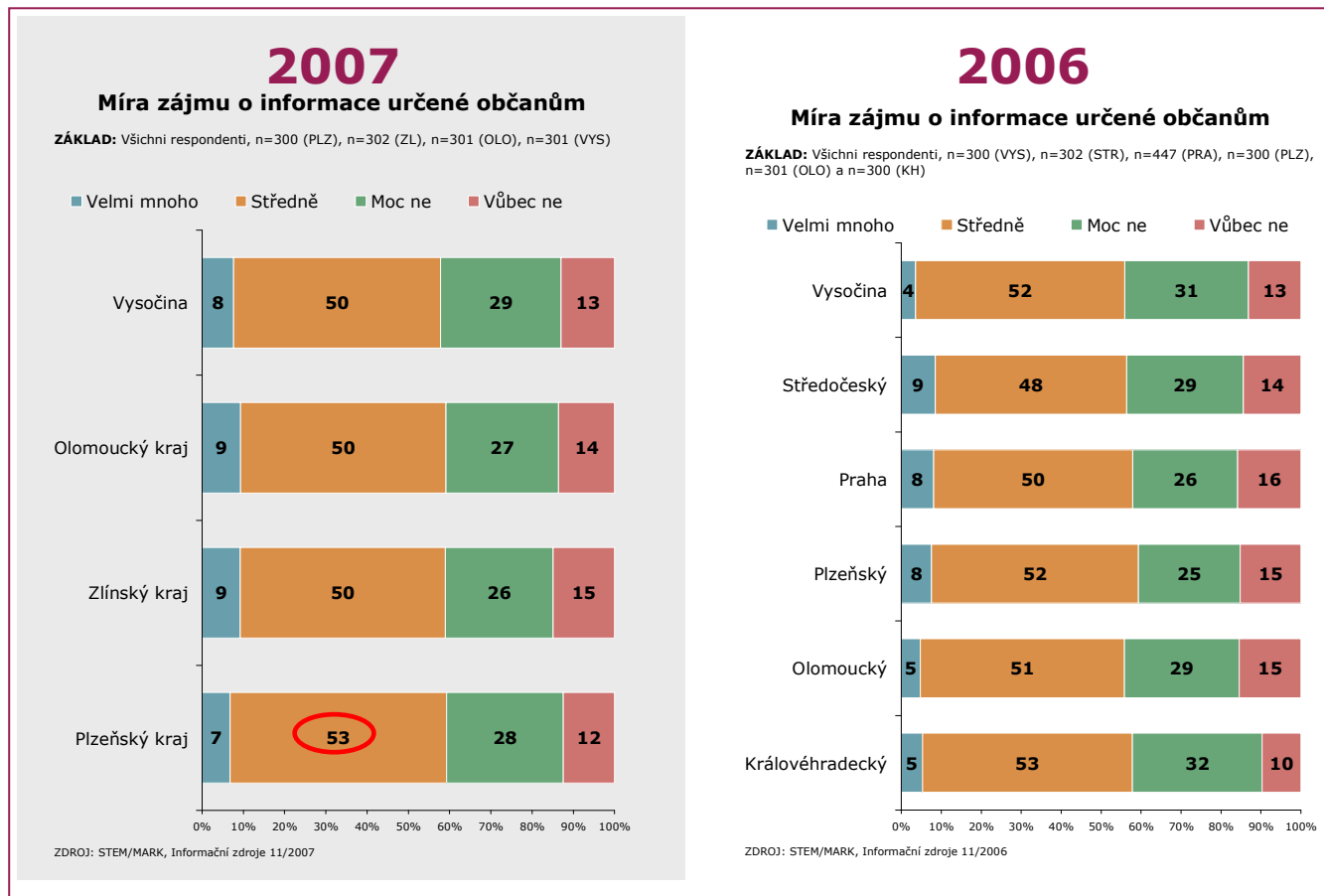
Struktura vzorku - Vysočina

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=301



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Příklad pro správnou interpretaci srovnávacích grafů...



Srovnávací graf zobrazuje procentní rozložení odpovědí v dané otázce napříč sledovanými regiony.

- Základem pro výpočet zobrazených procentních hodnot (jeden řádek v grafu) jsou vždy respondenti z daného regionu
- Pod nadpisem grafu je zobrazena informace o základu respondentů tzn. o jakou cílovou skupinu se jedná, ke které jsou vztaženy výpočty (procenta)
-
- Pro lepší meziroční srovnání jsou uváděny grafy vedle sebe na jedné straně.

Pokud se jedná o otázku, při které mohl respondent zvolit současně více odpovědí, zobrazovaný součet procent odpovědí může překročit 100 %. V takovém případě je výhodné porovnávat, kolik různých odpovědí současně respondenti uvedli (zobrazená šipka). V uvedeném případě lze říci, že respondenti z Plzeňského kraje využívají častěji různé typy technologií současně než v jiných regionech.

Červeně označené výsledky (v kroužku) v některých grafech znamenají, že v daném regionu byl zaznamenán zajímavý statisticky významný rozdíl oproti průměrnému hodnocení (za všechny sledované regiony).



VZTAH K VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Více než polovina respondentů uvádí osobní zájem o informace veřejné správy určené občanům. Jedná se však o pasivnější podobu získávání informací, neboť zároveň přibližně polovina respondentů uvádí, že se nechá spíše informovat než aktivně informace vyhledávat. Ze sociodemografického pohledu jsou aktivnější spíše ženy, lidé nad 30 let a lidé vzdělanější.

Uvedené platí napříč všemi testovanými regiony. V porovnání s loňským rokem se mírně zvýšila aktivita občanů při získávání informací (s výjimkou Plzeňského kraje)

Jen přibližně třetina respondentů se cítí být dostatečně informována o předpisech, nařízeních a zákonech, polovina respondentů považuje svoji informovanost jen za částečnou. Pocit informovanosti roste s dosaženým vzděláním. V porovnání s loňským rokem se informovanost občanů mírně zvýšila napříč všemi regiony. Nejlépe informovanými občany jsou občané z Olomouckého kraje (38 %) a nejméně informováni jsou občané ze Zlínského kraje (23 %).

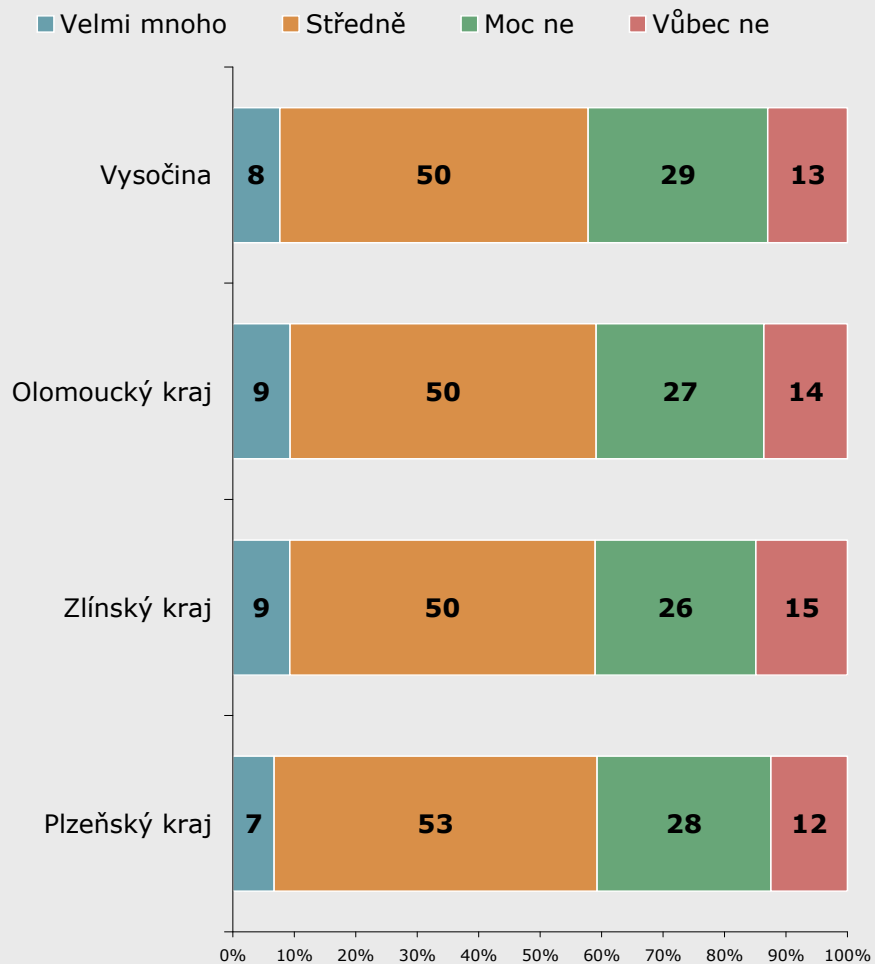
Počet ročních podání vůči úřadům se oproti předchozímu roku výrazně nezměnil, přetrvávají průměrně tři podání ročně. Mezi sledovanými kraji nebyly prokázány významné rozdíly oproti průměrné intenzitě podání.

Vztah k veřejné správě: míra zájmu

2007

Míra zájmu o informace určené občanům

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

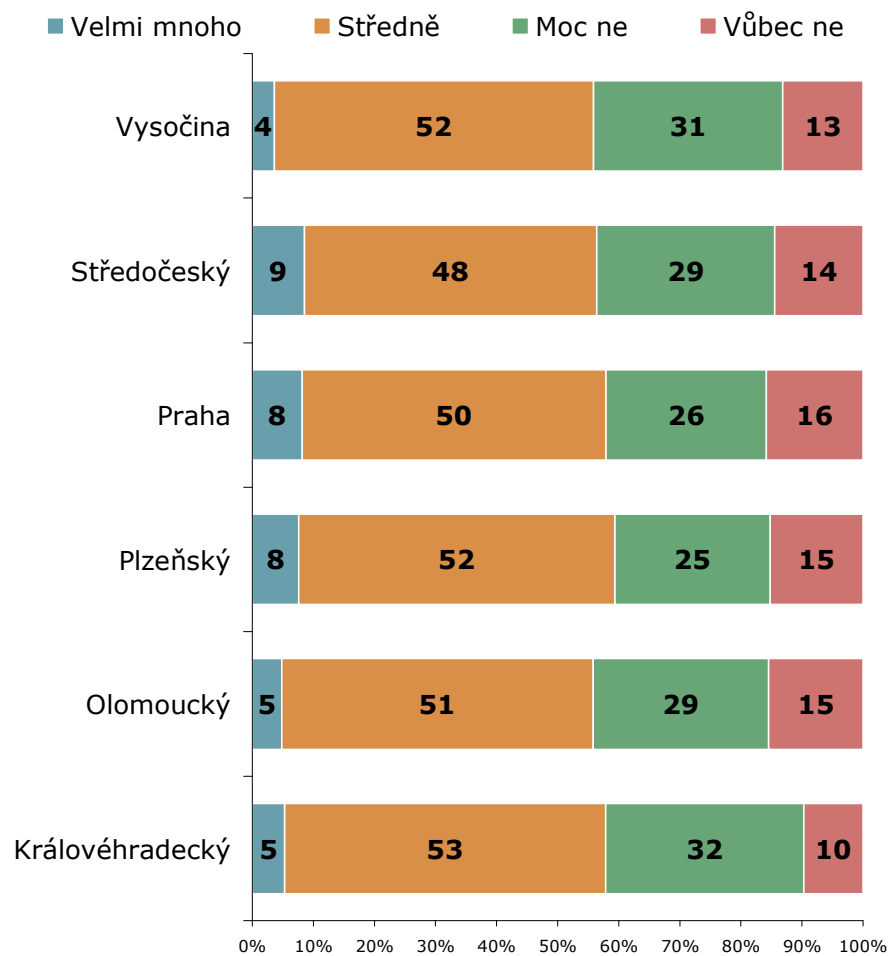


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Míra zájmu o informace určené občanům

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

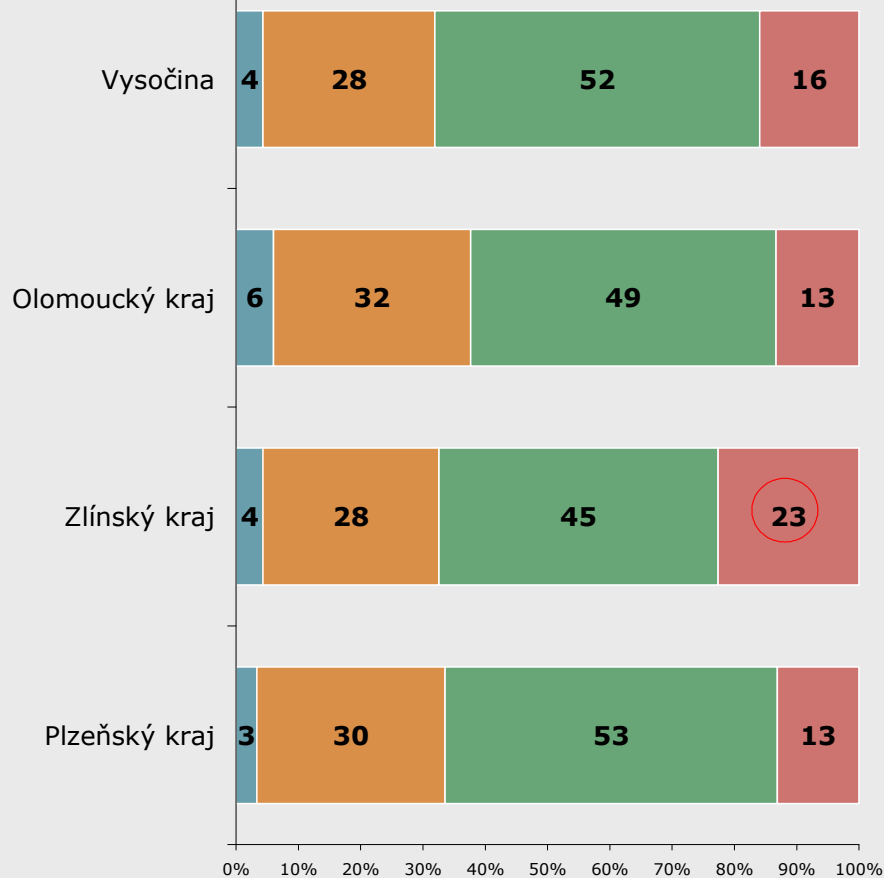
Vztah k veřejné správě: informovanost

2007

Dostatečná informovanost o předpisech, nařízeních a zákonech

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

- Velmi dobrá
- Poměrně dobrá
- Jen částečné informace
- Minimální informace



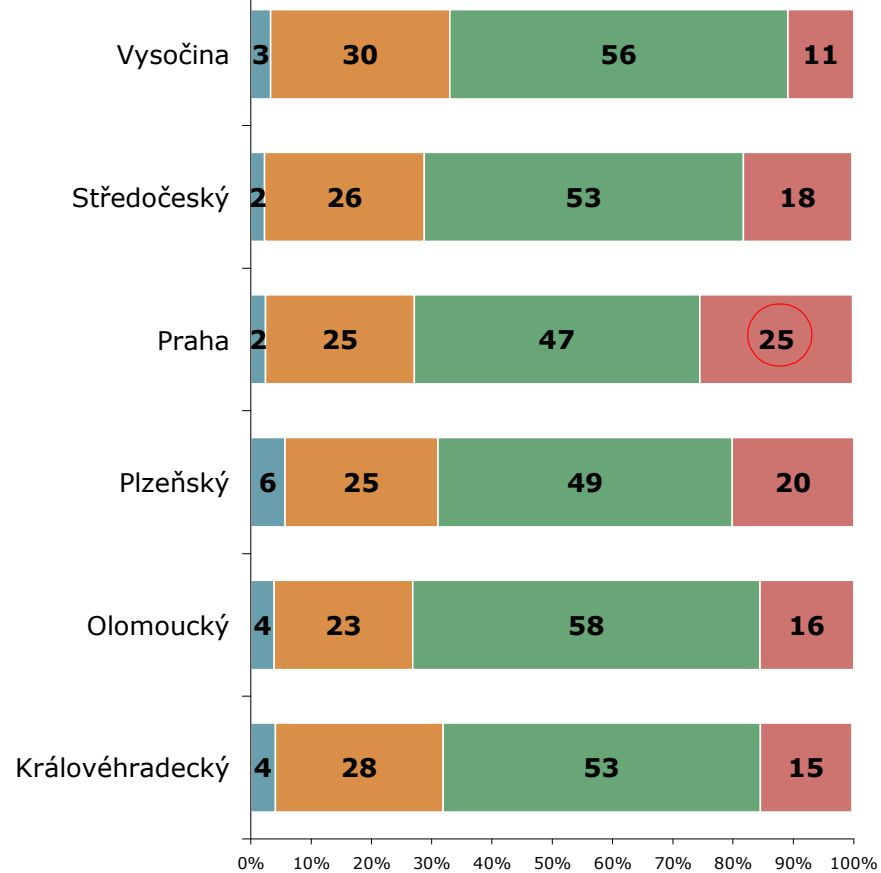
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Dostatečná informovanost o předpisech, nařízeních a zákonech

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)

- Velmi dobrá
- Poměrně dobrá
- Jen částečné informace
- Minimální informace



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

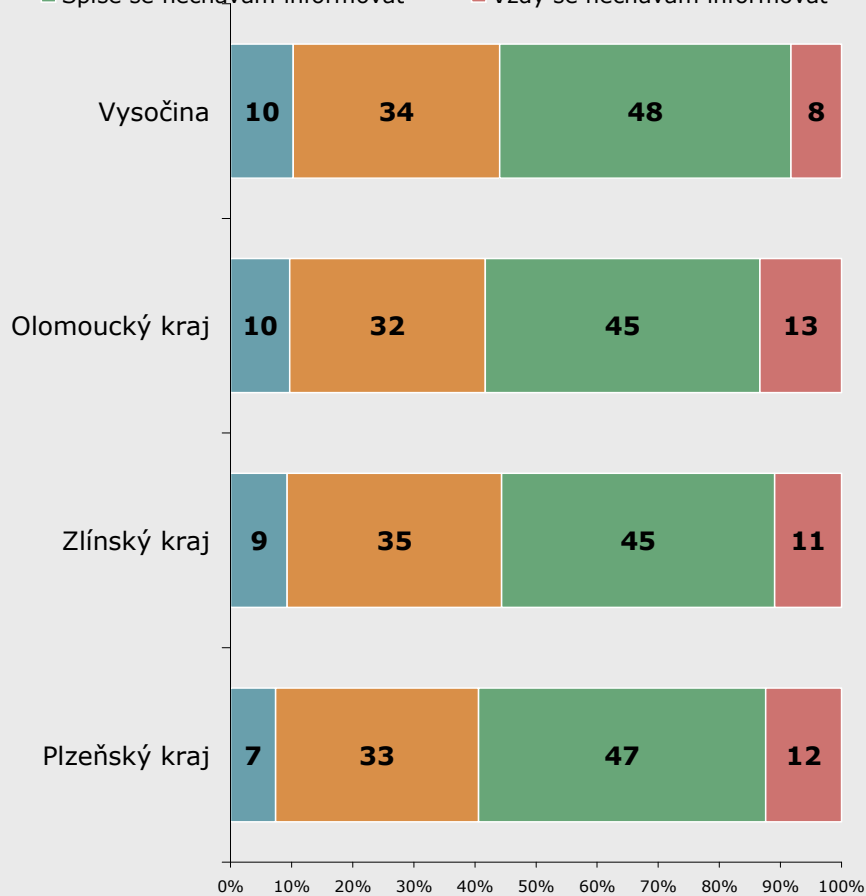
Vztah k veřejné správě: aktivní přístup

2007

Aktivní vyhledávání informací určených občanům

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

- Vždy sám(a)
- Spíše sám(a)
- Spíše se nechávám informovat
- Vždy se nechávám informovat



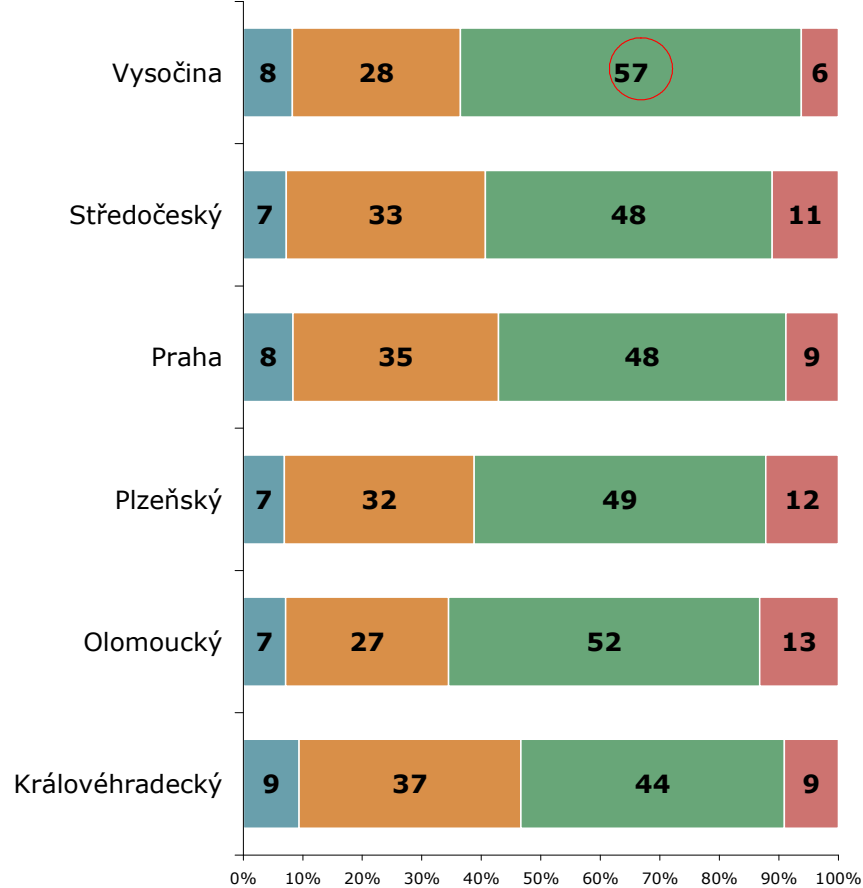
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Aktivní vyhledávání informací určených občanům

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)

- Vždy sám(a)
- Spíše sám(a)
- Spíše se nechávám informovat
- Vždy se nechávám informovat



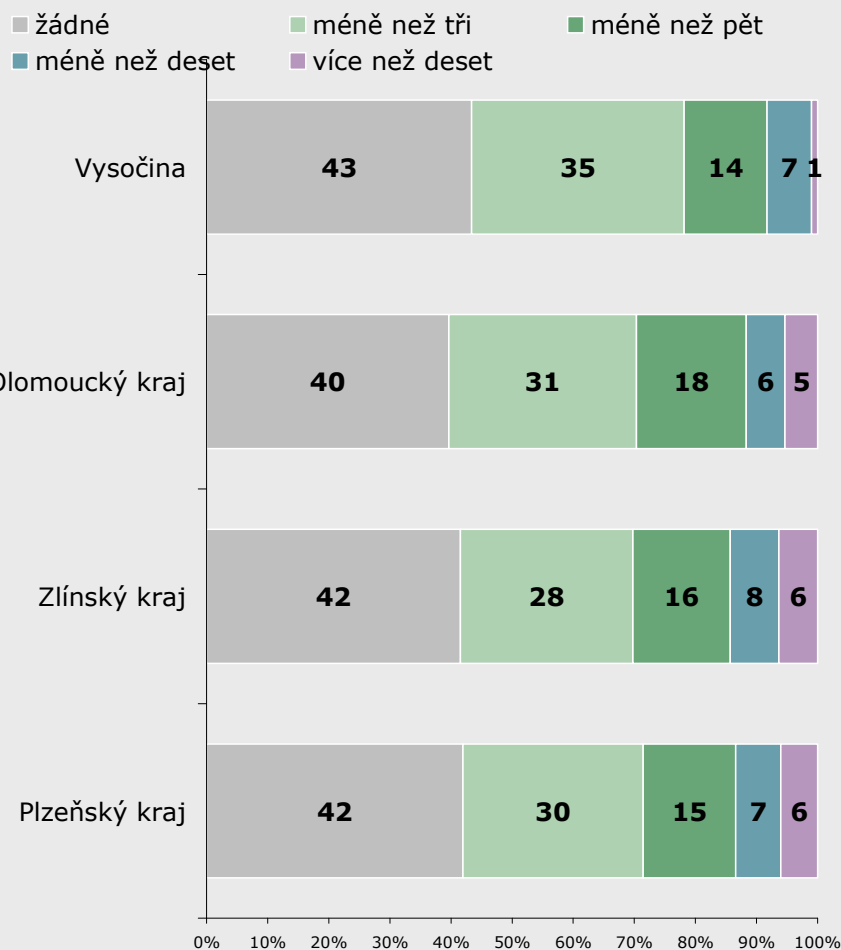
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Vztah k veřejné správě: počet ročních podání

2007

Počet ročních podání (včetně elektronických) vůči úřadům

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

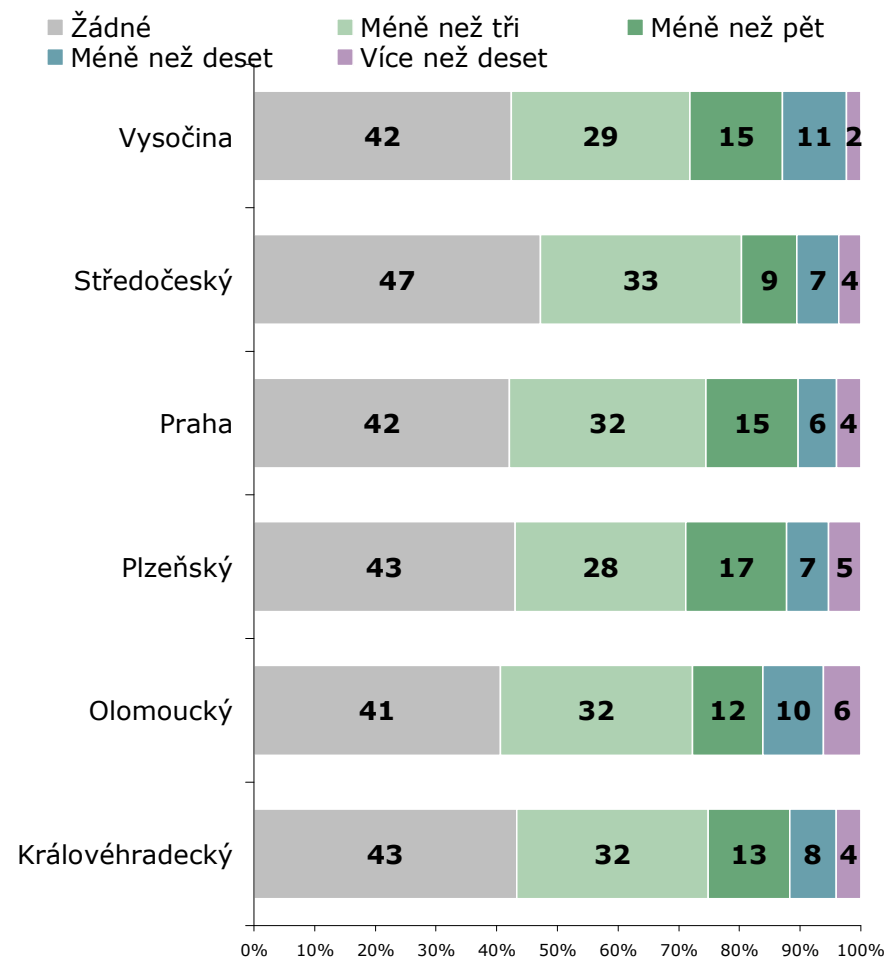


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

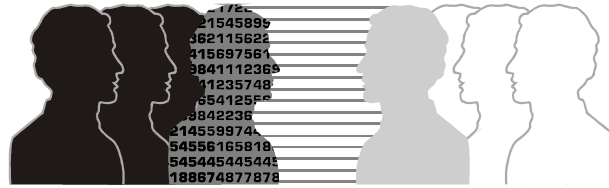
2006

Počet ročních podání (včetně elektronických) vůči úřadům

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006



VYBAVENOST A VYUŽÍVÁNÍ INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

K ČEMU INFORMACE Z TÉTO KAPITOLY NAPŘÍKLAD VYUŽÍT

- Při rozhodování před implementací služeb, které vyžadují vlastnictví konkrétní informační technologie a tím odhadnout maximální možný „zásah“ potenciálních uživatelů
- Při odhalování možných bariér používání před implementací různých služeb
- Při posilování různých forem bezplatného přístupu k internetu

Využívání informační technologií: shrnutí

Vlastnictví vybraných zařízení

- Oproti roku 2006 vzrostl počet respondentů, kteří vlastní mobilní telefon (91 %). Nejsou významné rozdíly mezi respondenty v jednotlivých krajích
- V jednotlivých krajích vzrostlo vlastnictví nových technologií, jedná se především o kabelovou televizi, satelit a přijímače terestérálního digitální vysílání
- Nejsou patrné rozdíly při porovnávání penetrace různých informačních technologií, v roce 2006 byla výjimkou Praha
- Penetrace internetového připojení se ve všech sledovaných krajích zvýšila – v současnosti více než 2/3 občanů jednotlivých krajů využívají internet denně nebo skoro denně
 - Především v kraji Vysočina vzrostlo využívání internetu v práci, ve škole a doma

Internet

- Stejně jako minulý rok většina respondentů využívá internet doma (nejvíce na Vysočině 89 %), v práci (okolo 50 %) a téměř třetina respondentů se k internetu dostane ve škole.
 - Převážně „boom“ internetového připojení v domácnostech stojí za dynamickým rozvojem internetu v posledních třech letech
- Na druhou stranu ti, kteří nemají v domácnosti možnost internetového připojení, nevidí jeho smysluplné využití (téměř polovina respondentů) a domnívá se, že internet je drahý
- Stejně jako minulý rok polovina respondentů, kteří nevlastní internet, uvedla, že si nehodlá internet za žádných okolností pořídit domu

Uživatelé domácího internetu

- Na rozdíl od minulého roku v jednotlivých krajích již není jednoznačně patrný preferovaný typ připojení. Mezi uživateli domácího internetu převládají dva typy připojení a to telefonní linka (komutované nebo na bázi DSL) a nově ADSL
 - Na Vysočině a v Olomouckém kraji byla forma telefonického připojení k internetu nahrazena připojením typu ADSL
 - Občané v Plzeňském kraji se tento rok častěji připojují z domova pomocí WiFi (19 %)
- S pojmem „metropolitní sítě“ se nejčastěji – ve srovnání s ostatními kraji - asociovali obyvatelé Vysočiny (5 %)
- Více než desetina občanů si nedokázala technologii připojení vůbec vybavit
- Bez ohledu na zda občané využívají či nevyžívají internet se shodují na tom, že elektronizace zjednodušuje komunikaci občanů s úřady. Tento trend byl patrný i v roce 2006
- Je zřejmé, že v domácím připojení k internetu existuje potenciál dalšího rozvoje – stále je co zlepšovat v cenách, ale také v nabídce služeb

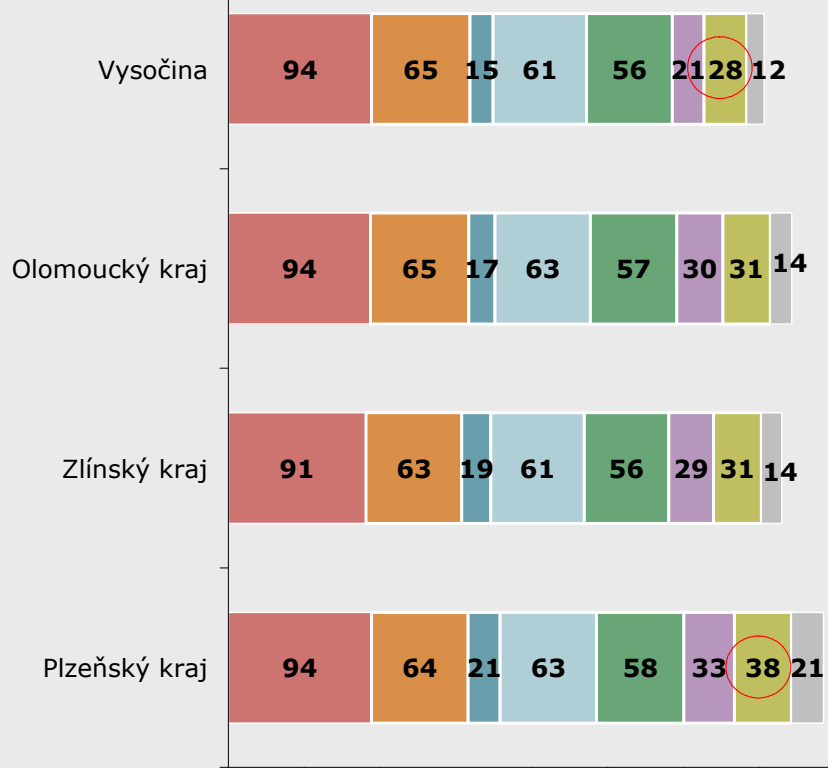
Využívání informačních technologií: **vlastnictví**

2007

Vlastnictví vybraných zařízení

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

- Mobilní telefon
- Stolní počítač
- Notebook
- Internet
- Tiskárna
- Kabelová televize
- Satelit
- Přijímač DVB-T (tzv. set-top-box)



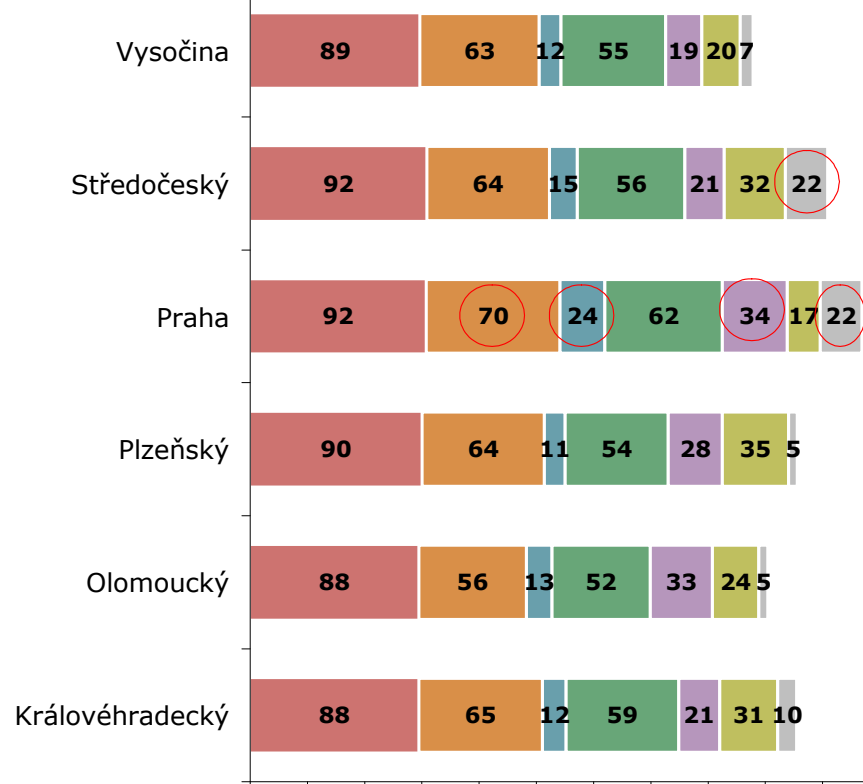
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Vlastnictví vybraných zařízení

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)

- Mobilní telefon
- Stolní počítač
- Notebook
- Tiskárna
- Kabelová televize
- Satelit
- Přijímač DVB-T (tzv. set-top-box)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

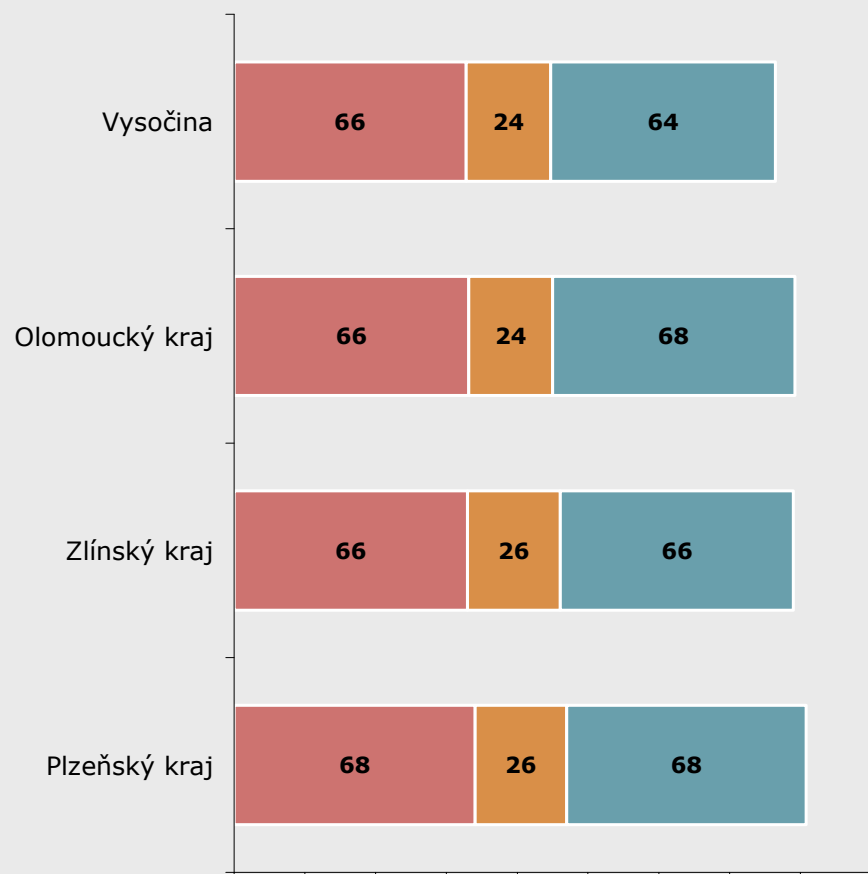
Využívání informačních technologií: využívání zařízení

2007

Využívání vybraných zařízení

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

■ Stolní počítač ■ Notebook ■ Internet nebo elektronická pošta



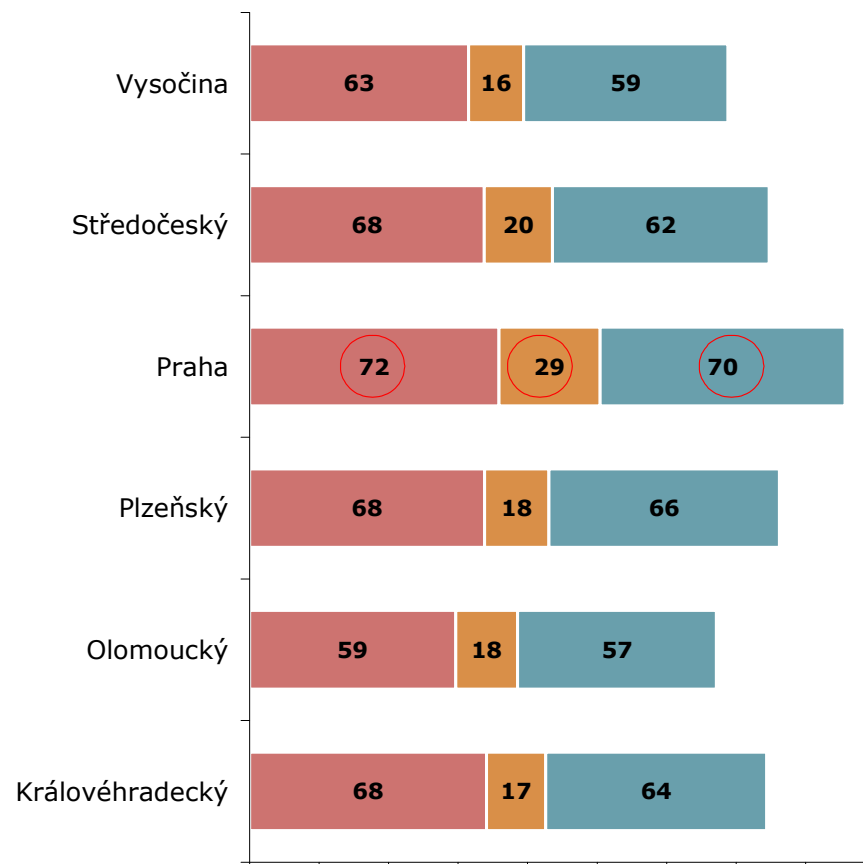
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Využívání vybraných zařízení

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)

■ Stolní počítač ■ Notebook ■ Internet nebo elektronická pošta



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

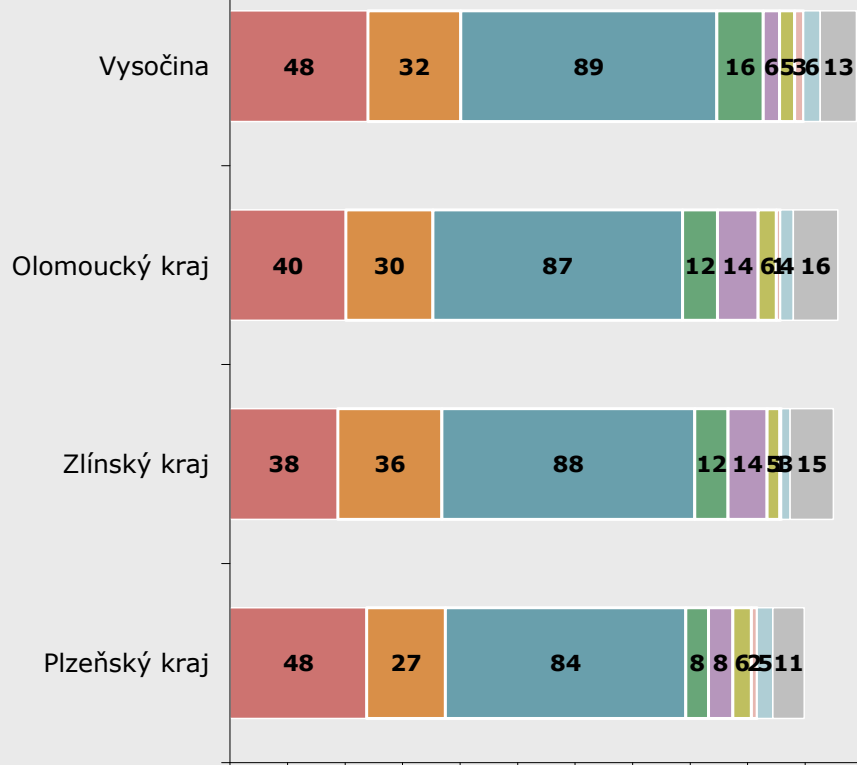
Využívání informačních technologií: využívání internetu

2007

Využití internetu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří používají internet, n=196 (PLZ), n=203 (ZL), n=204 (OLO), n=187 (VYS)

- V práci
- Ve škole
- Doma
- Místní knihovna
- Internetová kavárna
- Hotel
- Cerpací stanice
- Autobusová nebo vlaková nádraží
- Jinde



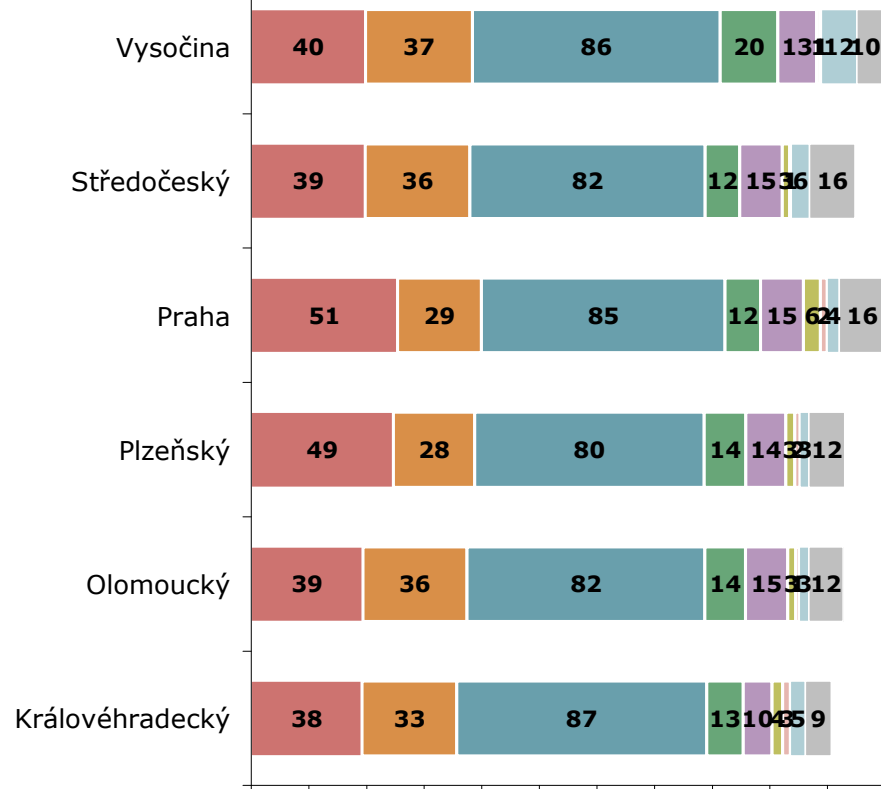
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Využití internetu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří používají internet, n=167 (VYS), n=171 (STR), n=311 (PRA), n=198 (PLZ), n=176 (OLO) a n=184 (KH)

- V práci
- Ve škole
- Doma
- Místní knihovna
- Internetová kavárna
- Hotel
- Cerpací stanice
- Autobusová nebo vlaková nádraží
- Jinde



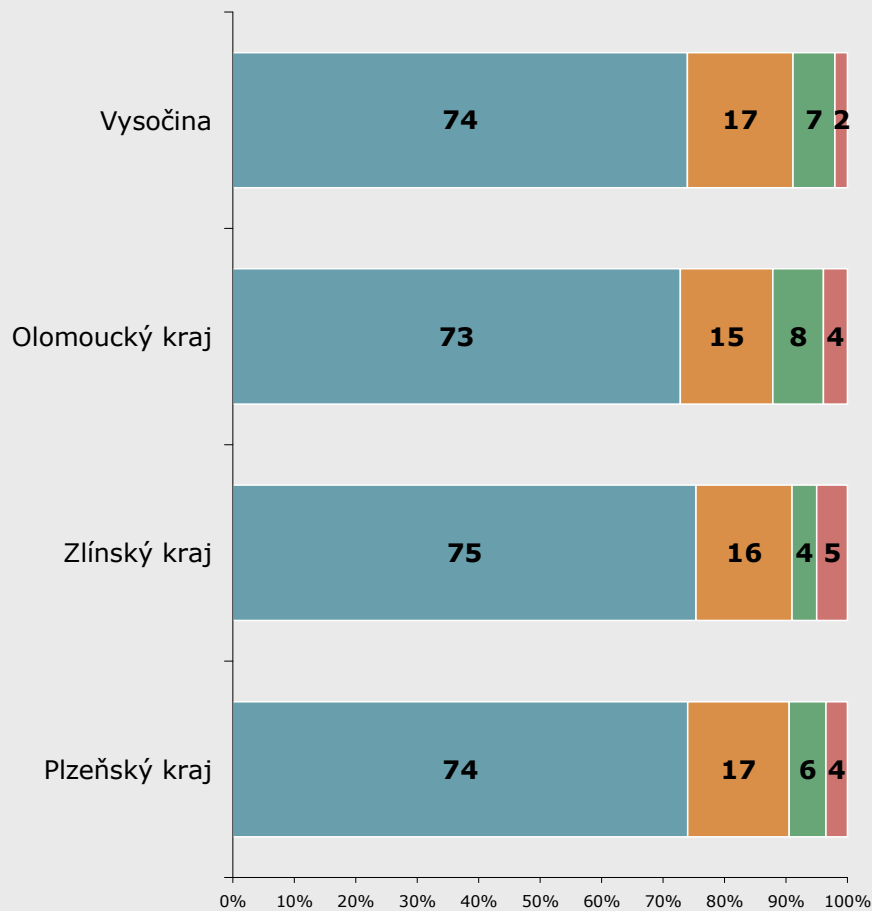
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Využívání informačních technologií: frekvence internetu

2007 Frekvence využití internetu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří používají internet, n=196 (PLZ), n=203 (ZL), n=204 (OLO), n=187 (VYS)

- Denně
- Několikrát za týden
- Několikrát za měsíc
- Méně často

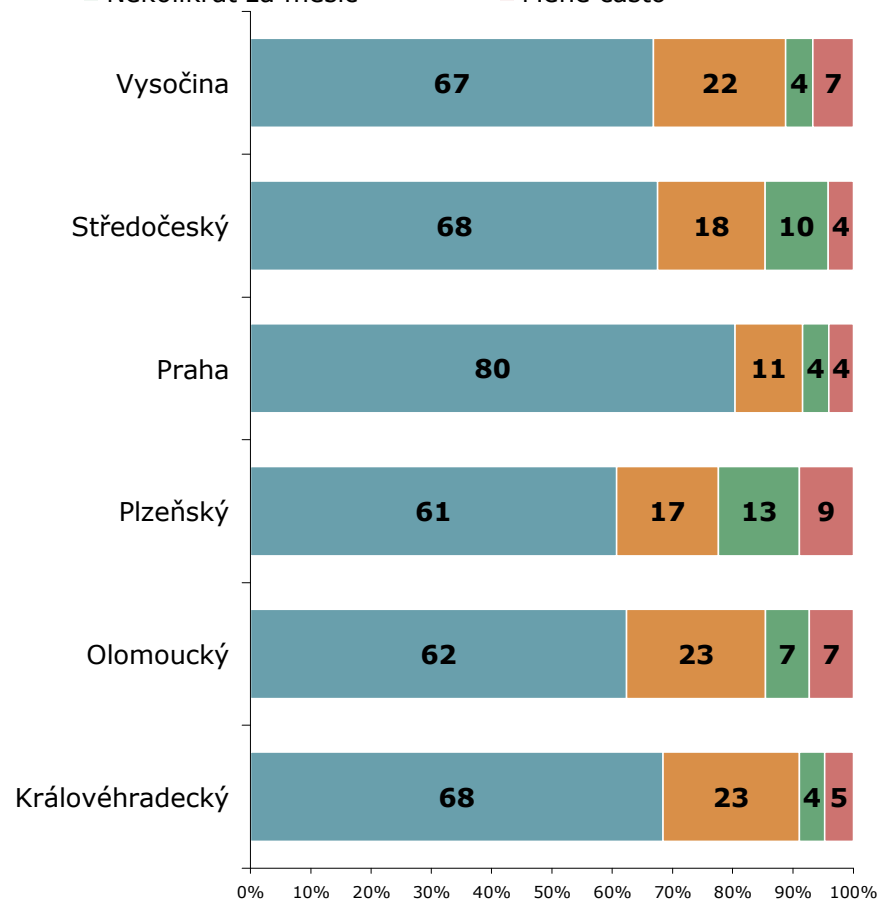


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006 Frekvence využití internetu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří používají internet, n=167 (VYS), n=171 (STR), n=311 (PRA), n=198 (PLZ), n=176 (OLO) a n=184 (KH)

- Denně
- Několikrát za týden
- Několikrát za měsíc
- Méně často



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

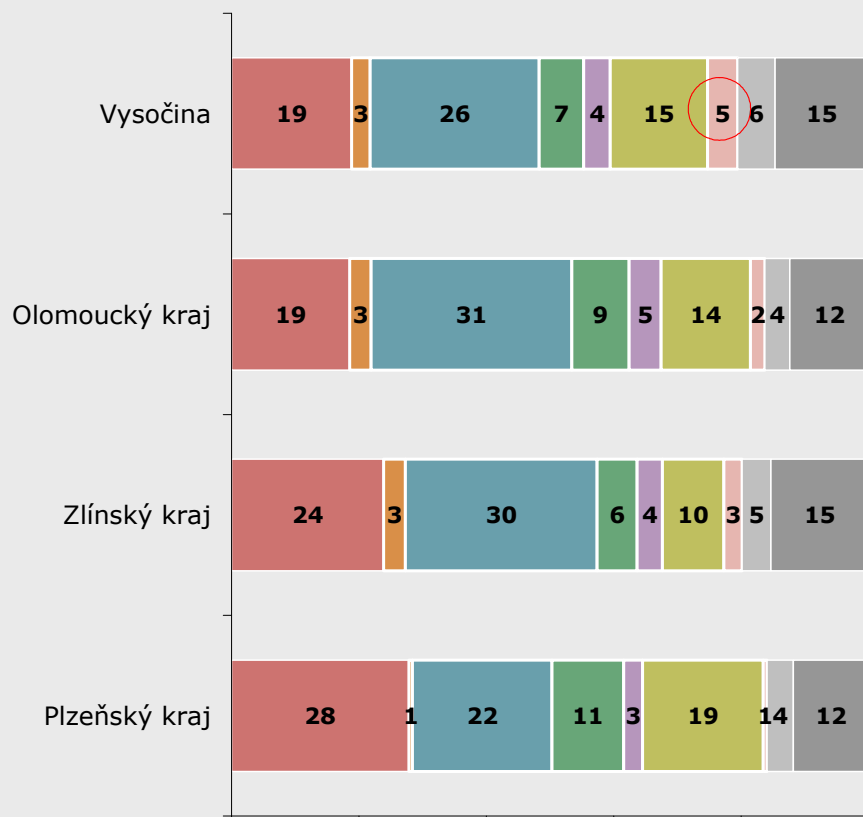
Využívání informačních technologií: **připojení internetu doma**

2007

Připojení k internetu v domácnosti

ZÁKLAD: Respondenti, kteří mají doma internet, n=165 (PLZ), n=179 (ZL), n=177 (OLO), n=163 (VYS)

- Telefonní linka ■ ISDN ■ ADSL
- Kabelová televize ■ Mobilní technologie ■ WiFi
- Metropolitní síť ■ Jiné ■ Nevím



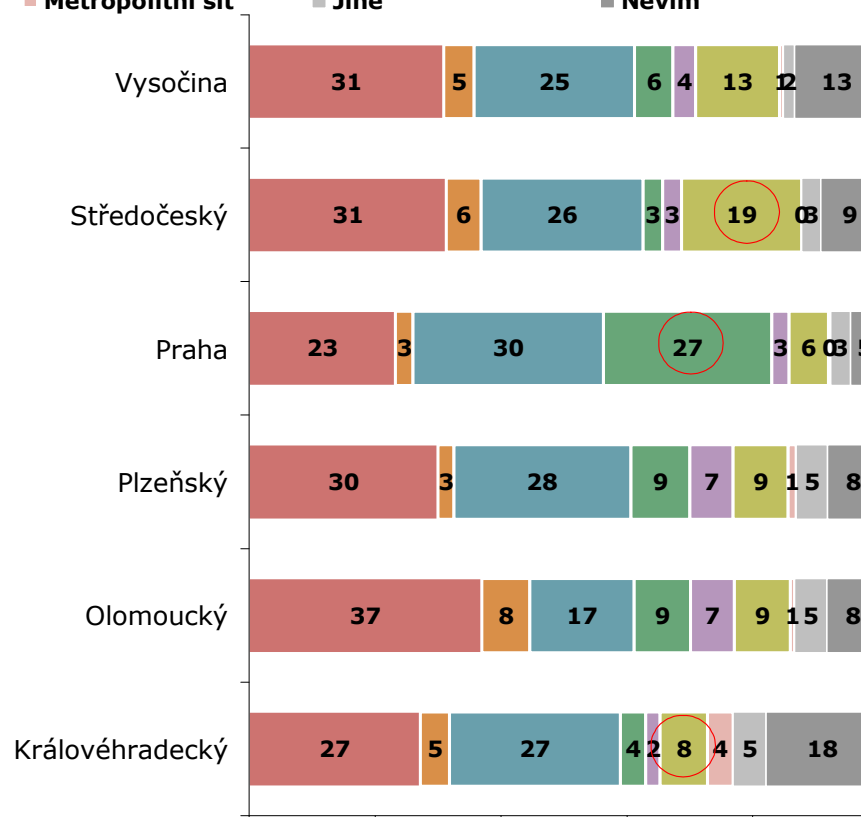
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Připojení k internetu v domácnosti

ZÁKLAD: Respondenti, kteří mají doma internet, n=154 (VYS), n=149 (STR), n=282 (PRA), n=162 (PLZ), n=156 (OLO) a n=168 (KH)

- Telefonní linka ■ ISDN ■ ADSL
- Kabelová televize ■ Mobilní technologie ■ WiFi
- Metropolitní síť ■ Jiné ■ Nevím



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

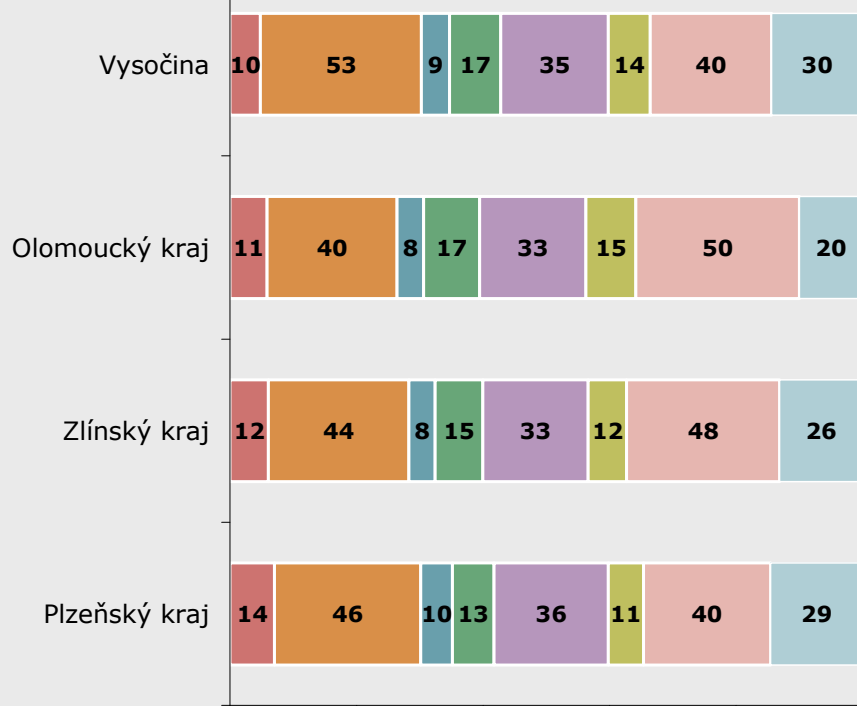
Využívání informačních technologií: důvody absence internetu

2007

Důvody absence domácího internetu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří nevlastní internet, n=135 (PLZ), n=123 (ZL), n=124 (OLO), n=138 (VYS)

- Internet mám k dispozici v zaměstnání, což mi plně vyhovuje
- V domácnosti pro něj nevidím smysluplné využití
- V místě mého bydliště se není možné k internetu připojit
- Mám obavy z jeho zneužití
- Internet mne naprosto nezajímá
- Stálo by mě příliš úsilí vyřídit si připojení
- Je to drahé
- Z principu, nechci podlehnout tomuto trendu



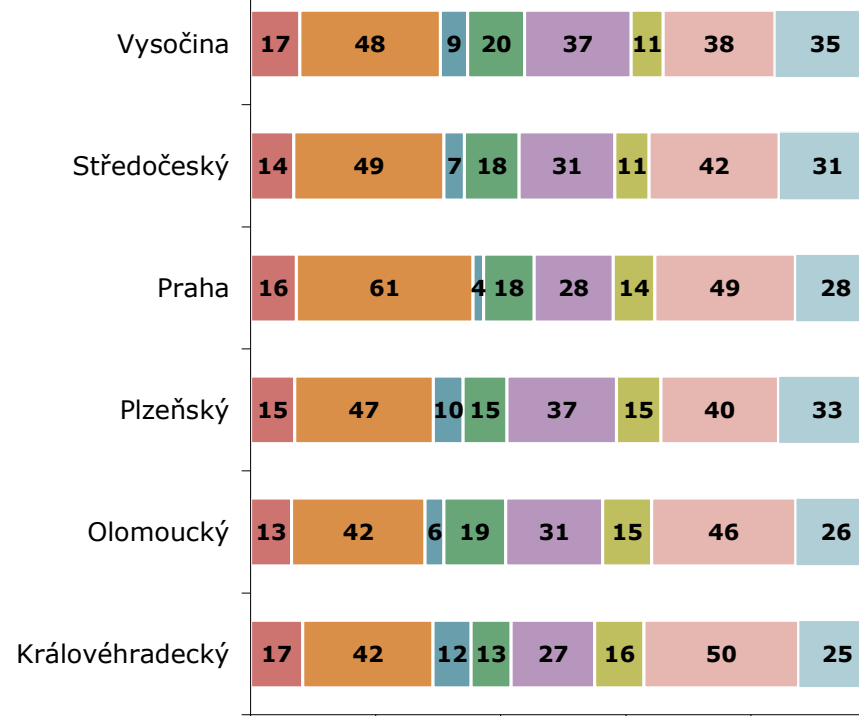
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Důvody absence domácího internetu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří nevlastní internet, n=146 (VYS), n=147 (STR), n=158 (PRA), n=129 (PLZ), n=139 (OLO) a n=126 (KH)

- Internet mám k dispozici v zaměstnání, což mi plně vyhovuje
- V domácnosti pro něj nevidím smysluplné využití
- V místě mého bydliště se není možné k internetu připojit
- Mám obavy z jeho zneužití
- Internet mne naprosto nezajímá
- Stálo by mě příliš úsilí vyřídit si připojení
- Je to drahé
- Z principu, nechci podlehnout tomuto trendu



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

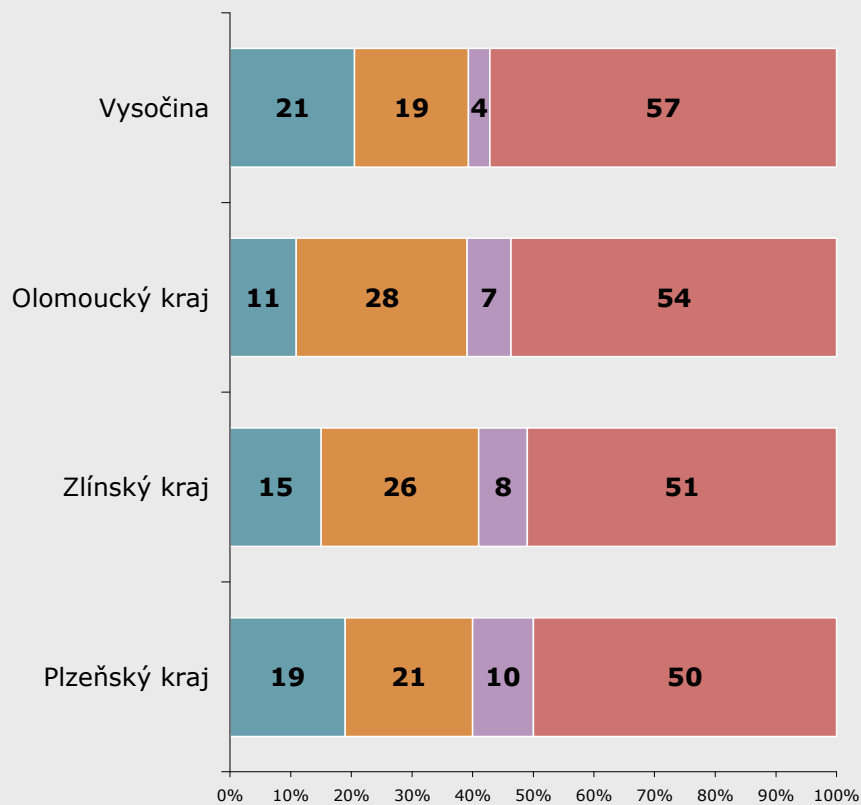
Využívání informačních technologií: plánování pořízení

2007

Plánované pořízení internetového připojení do domácnosti v příštích pěti letech

ZÁKLAD: Respondenti, kteří nevlastní internet, n=115 (PLZ), n=1113 (ZL), n=113 (OLO) n=120 (VYS)

- Ano, ale pouze s nižším měsíčním paušálem
- Ano, až jej budu potřebovat
- Ano, až bude zcela zdarma
- Ne, za žádných okolností



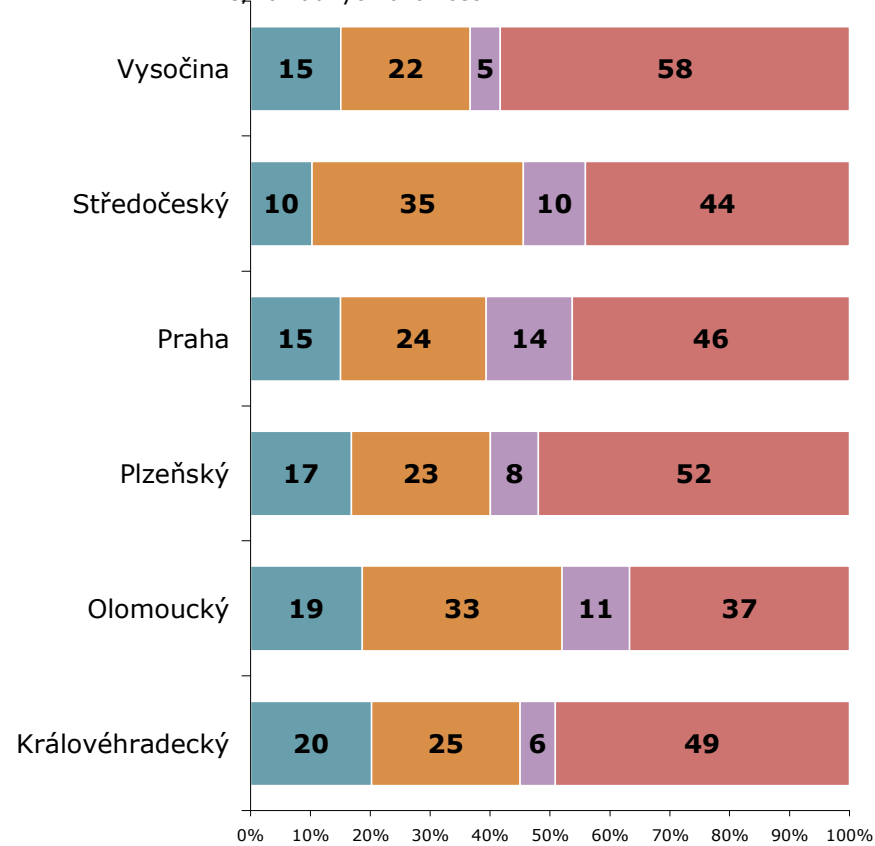
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Plánované pořízení internetového připojení do domácnosti v příštích pěti letech

ZÁKLAD: Respondenti, kteří nevlastní internet, n=146 (VYS), n=147 (STR), n=158 (PRA), n=129 (PLZ), n=139 (OLO) a n=126 (KH)

- Ano, ale pouze s nižším měsíčním paušálem
- Ano, až jej budu potřebovat
- Ano, pokud bude zdarma
- Ne, za žádných okolností



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006



BEZPLATNÝ INTERNET

Následující kapitola přináší informace o různých formách bezplatného internetu. Stejně jako minulý rok je nejvíce využívanou možností připojení k internetu škola (20 % respondentů), následují knihovny, internetové kavárny a připojení provozované obcí/městem

K ČEMU INFORMACE Z TÉTO KAPITOLY NAPŘÍKLAD VYUŽÍT

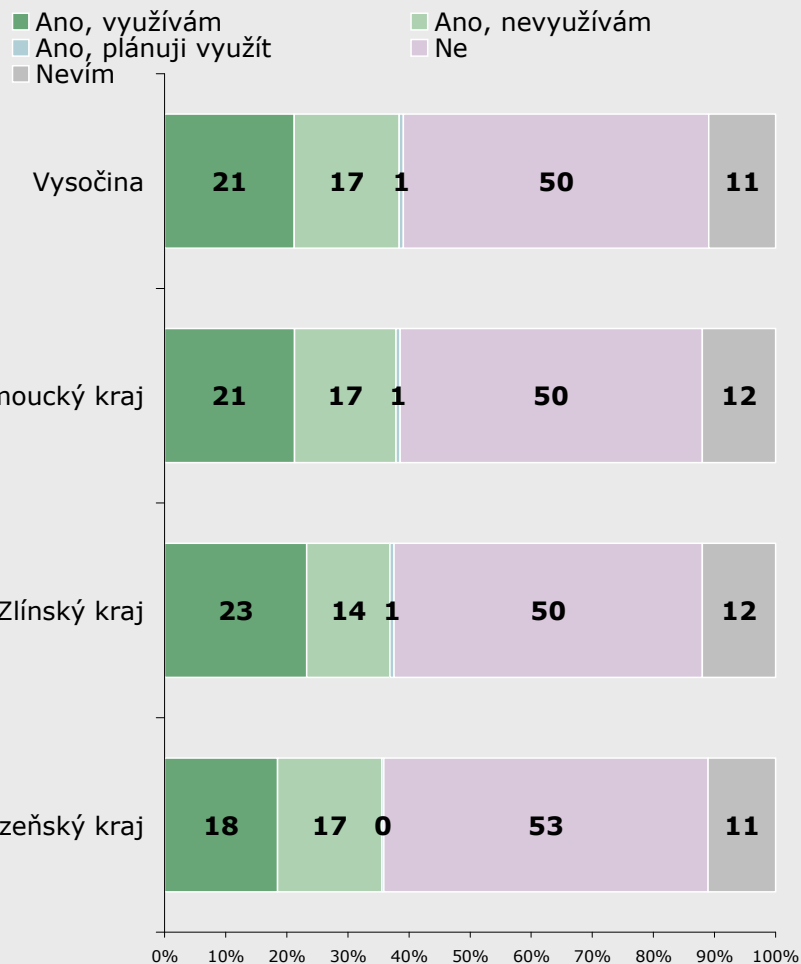
- Při posilování různých forem bezplatného přístupu k internetu

Využívání bezplatného internetu: škola

2007

Možnost bezplatného připojení ve škole

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

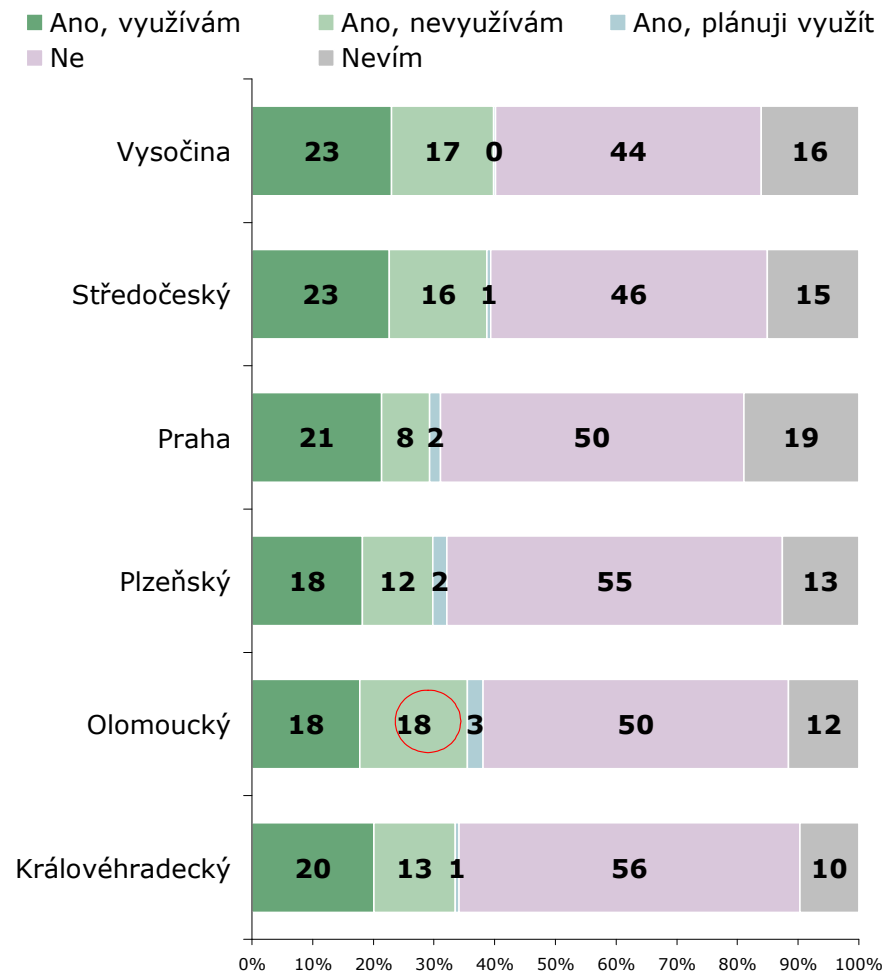


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Možnost bezplatného připojení ve škole

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



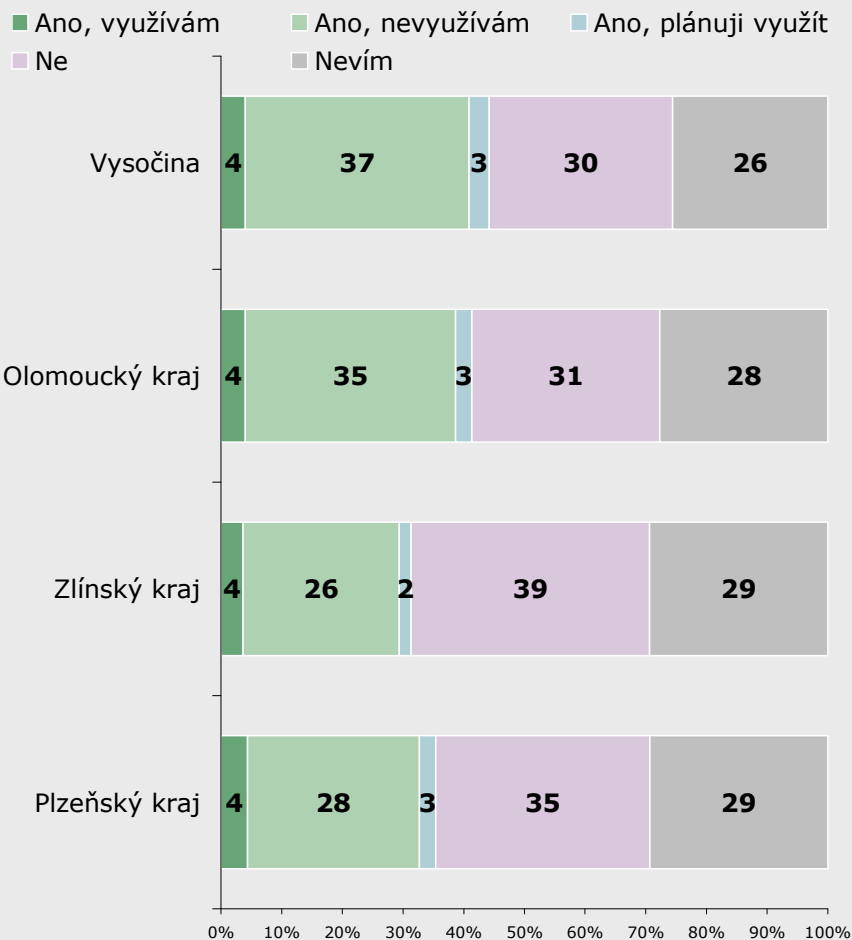
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Využívání bezplatného internetu: **obecní úřad**

2007

Možnost bezplatného připojení na obecním, městském úřadě

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

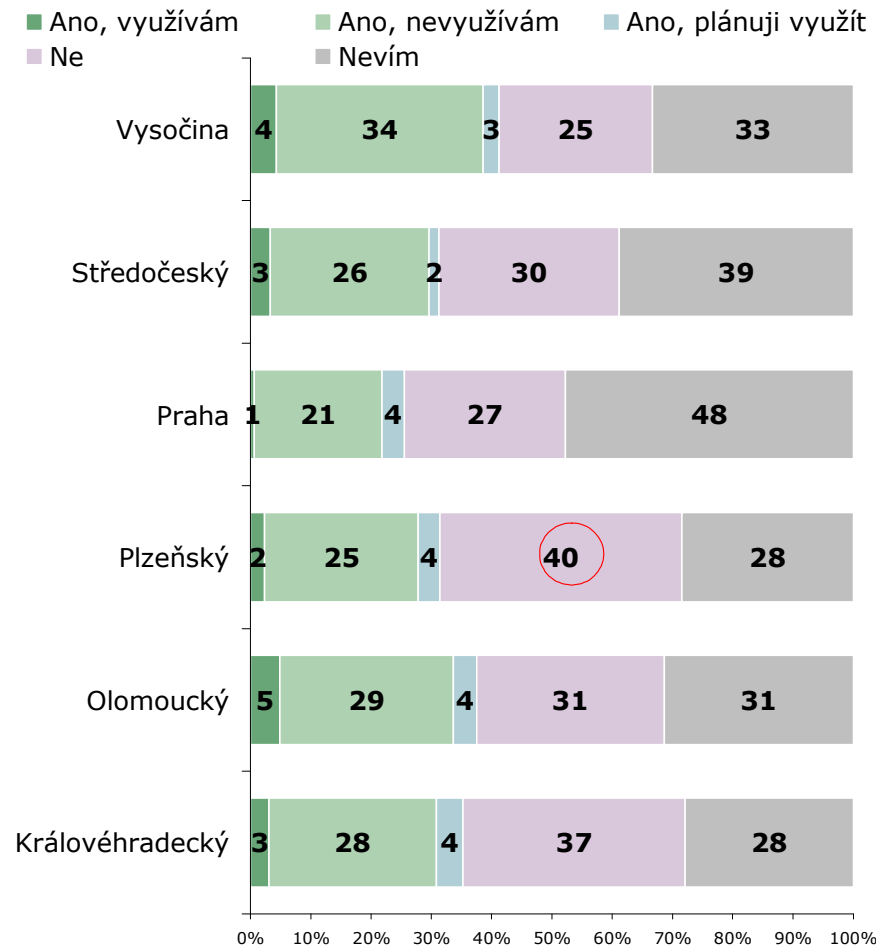


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Možnost bezplatného připojení na obecním, městském úřadě

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

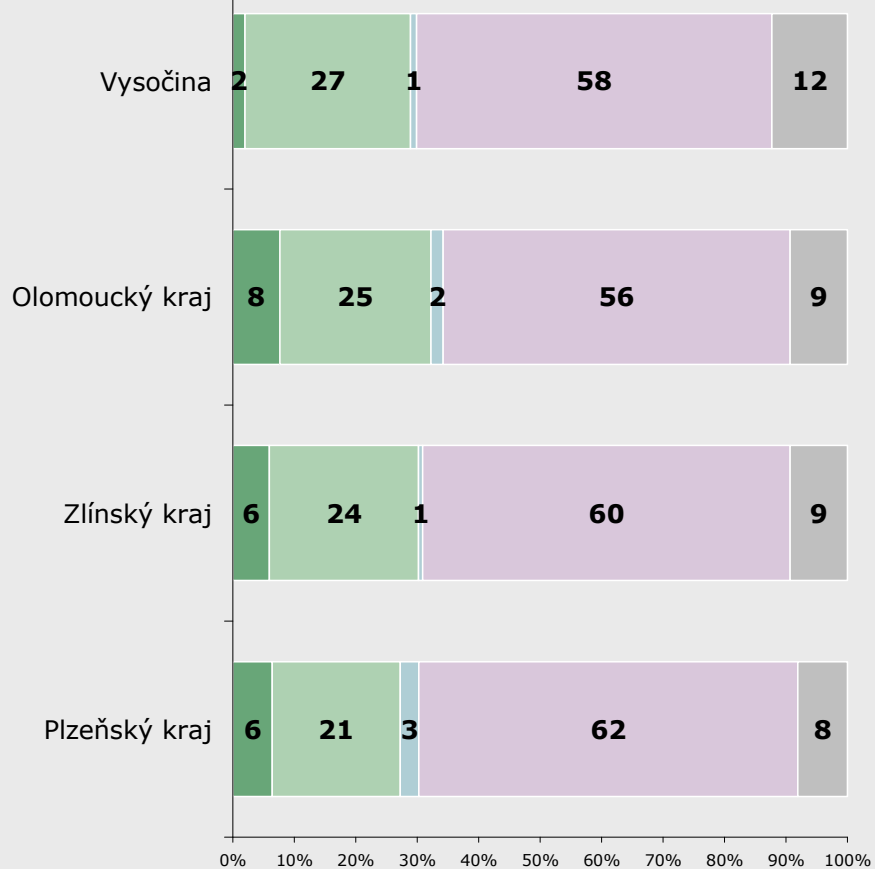
Využívání bezplatného internetu: internetové kavárny

2007

Možnost bezplatného připojení v internetové kavárně

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

■ Ano, využívám ■ Ano, nevyžívám ■ Ano, plánuji využít
■ Ne ■ Nevím



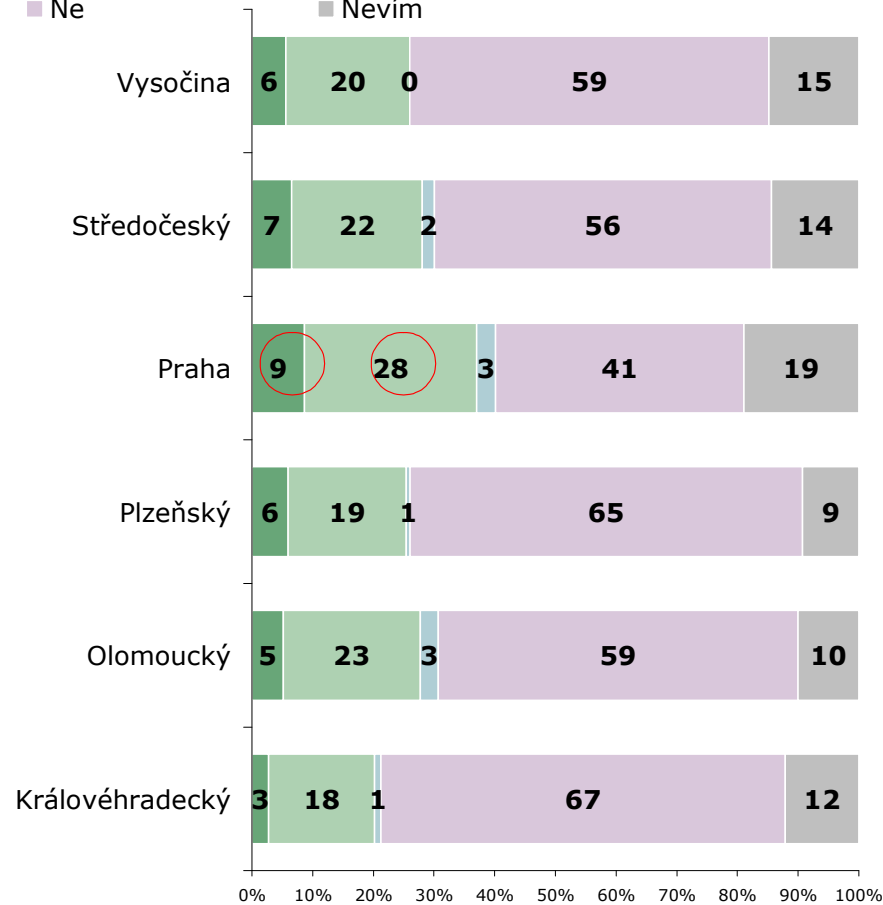
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Možnost bezplatného připojení v internetové kavárně

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)

■ Ano, využívám ■ Ano, nevyžívám ■ Ano, plánuji využít
■ Ne ■ Nevím



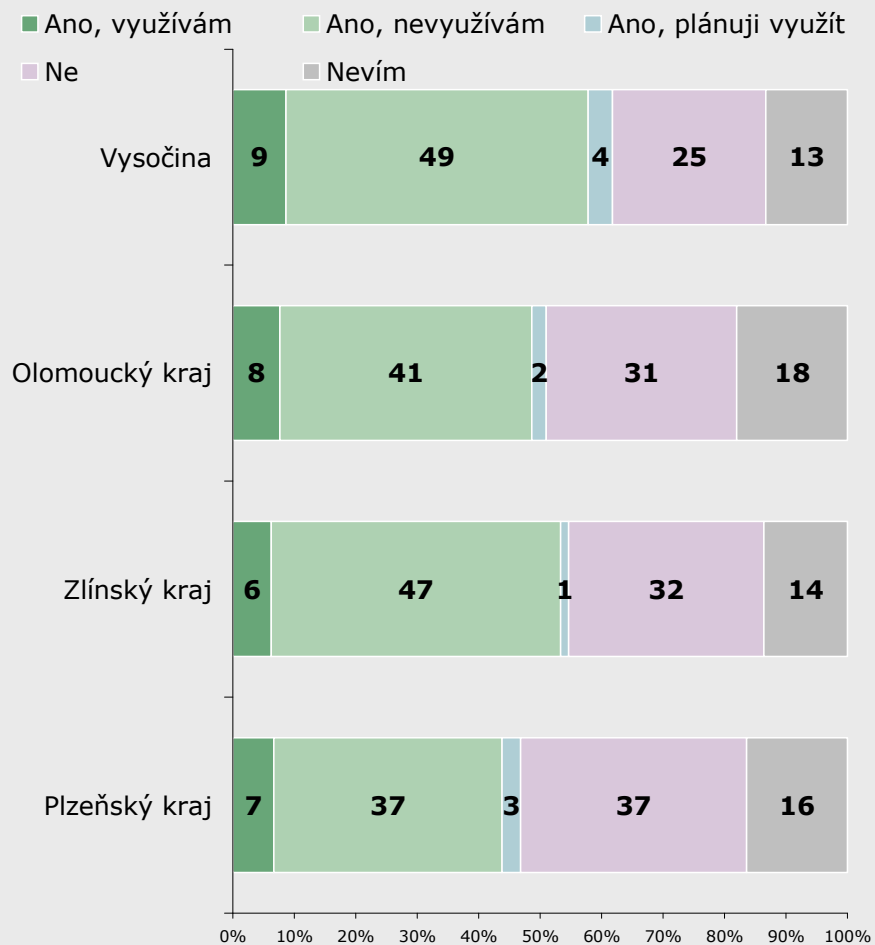
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Využívání bezplatného internetu: knihovna

2007

Možnost bezplatného připojení v obecní, městské knihovně

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

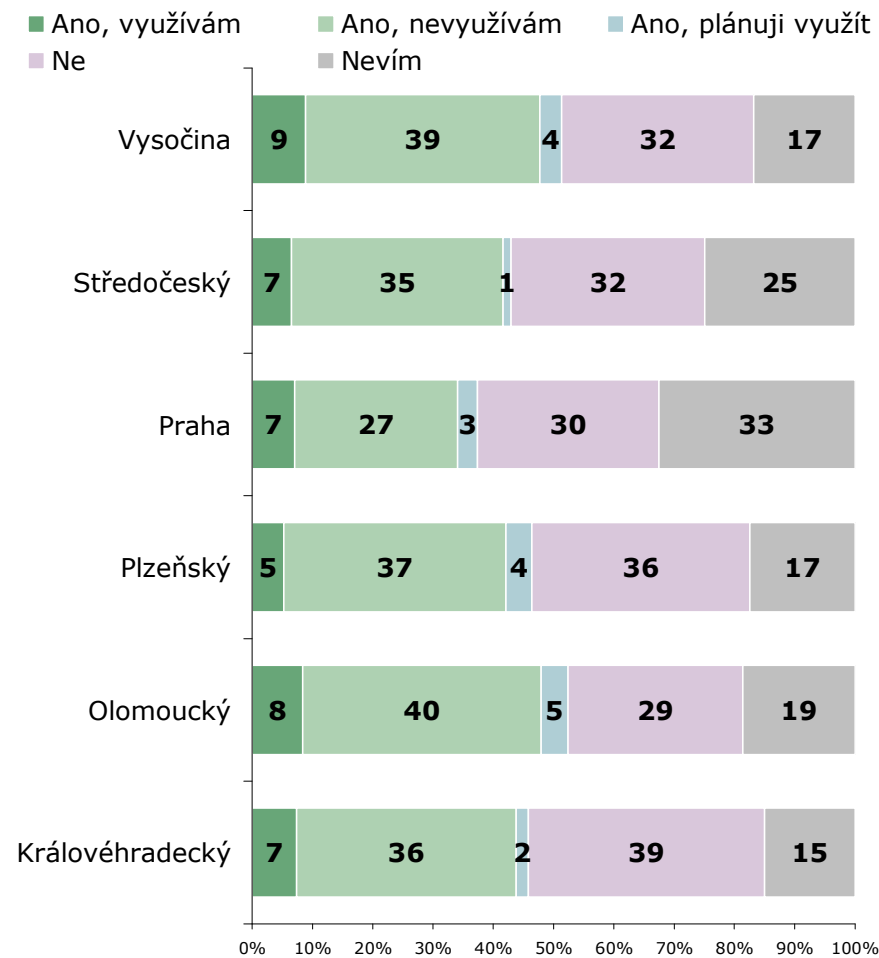


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Možnost bezplatného připojení v obecní, městské knihovně

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

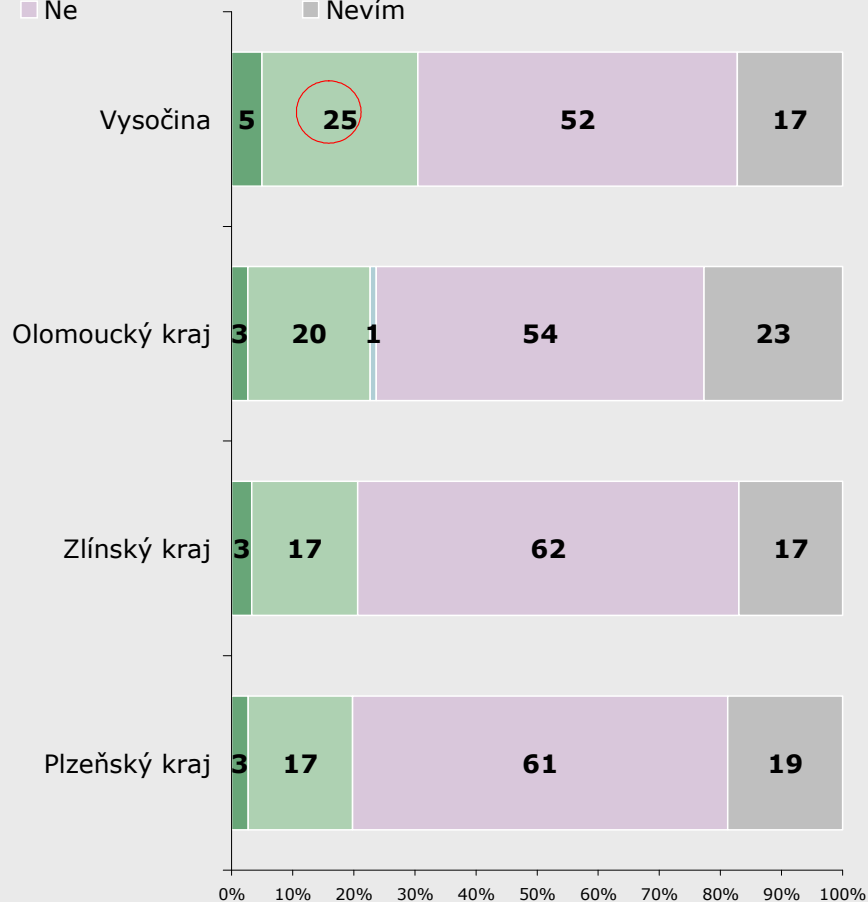
Využívání bezplatného internetu: informační středisko

2007

Možnost bezplatného připojení v informačním středisku

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

■ Ano, využívám ■ Ano, nevyžívám ■ Ano, plánuji využít
■ Ne ■ Nevím



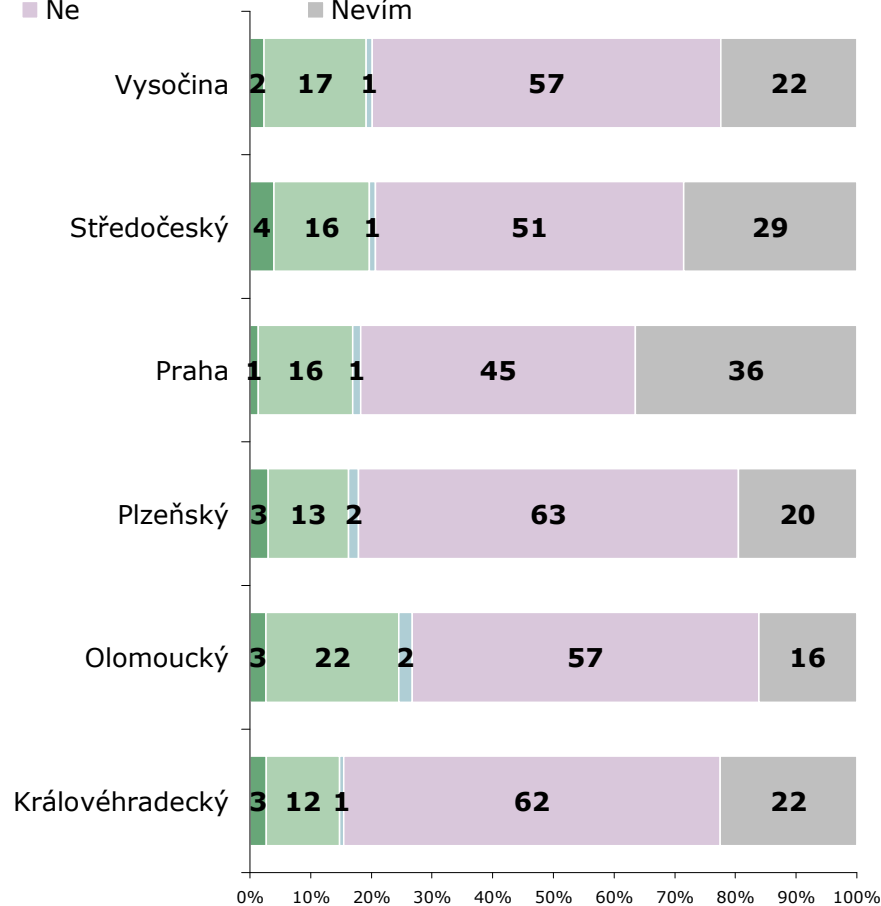
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Možnost bezplatného připojení v informačním středisku

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)

■ Ano, využívám ■ Ano, nevyžívám ■ Ano, plánuji využít
■ Ne ■ Nevím



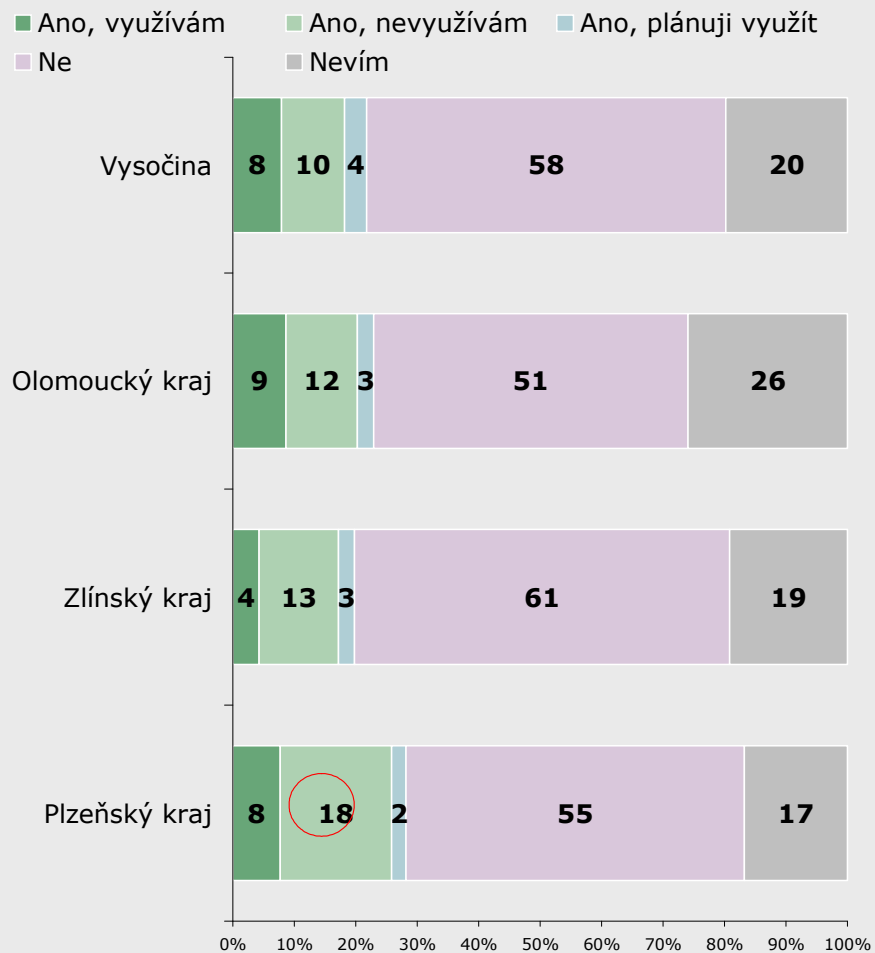
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Využívání bezplatného internetu: **obecní internet**

2007

Možnost bezplatného připojení provozovaného obcí/městem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

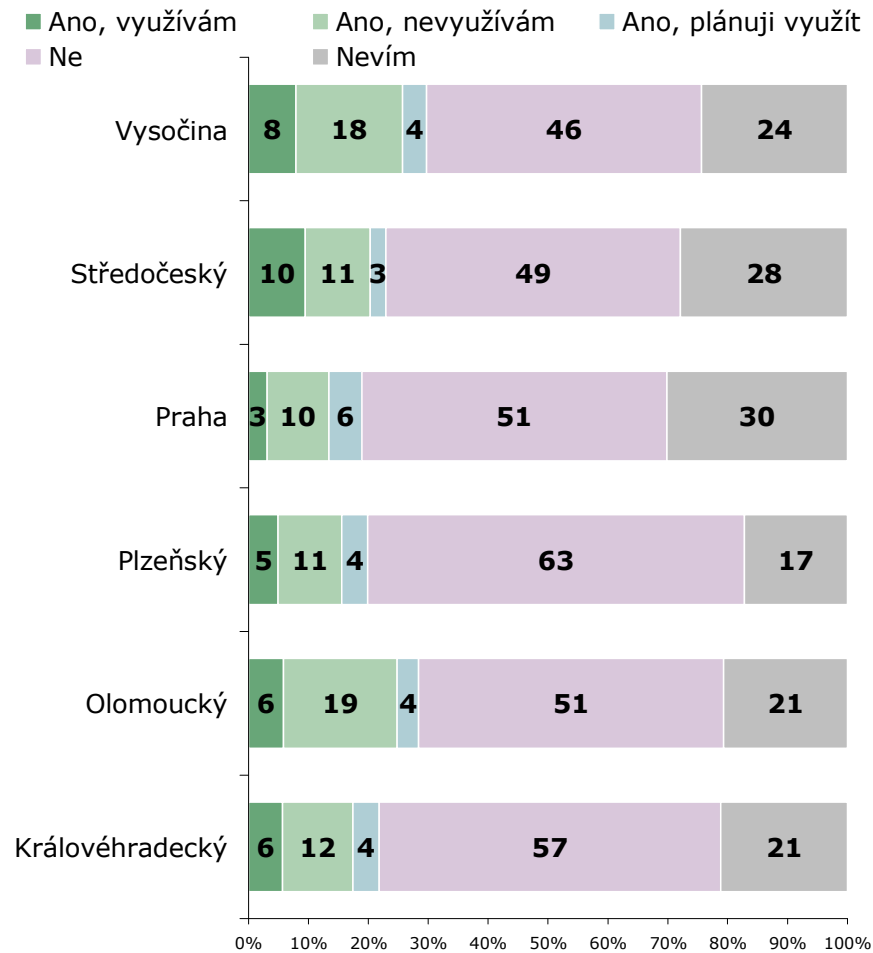


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Možnost bezplatného připojení provozovaného obcí/městem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006



KONTAKTY S PŘÍSLUŠNÝM ÚŘADEM

Téměř všichni dotázaní respondenti mají velmi dobré povědomí o sídle místního úřadu. V porovnání s loňským rokem se toto povědomí v každém sledovaném regionu (kromě Vysočiny) ještě zvýšilo. Prakticky ve všech (mimo internetu) sledovaných kritériích byly občané schopni se vyjádřit.

Grafy z této kapitoly poskytují přehled o slabých a případně silných stránkách v rámci vybraných aspektů komunikace občanů s úřadem. Za slabší stránku celkově respondenti označují čekací lhůty a nejednoznačně hodnotí také přínos internetové komunikace (převládá příklon k osobní návštěvě). V Olomouckém kraji se oproti roku 2006 také zvýšila nespokojenost s přátelstvámi a ochotou úředníků pomoci.

K ČEMU INFORMACE Z TÉTO KAPITOLY NAPŘÍKLAD VYUŽÍT

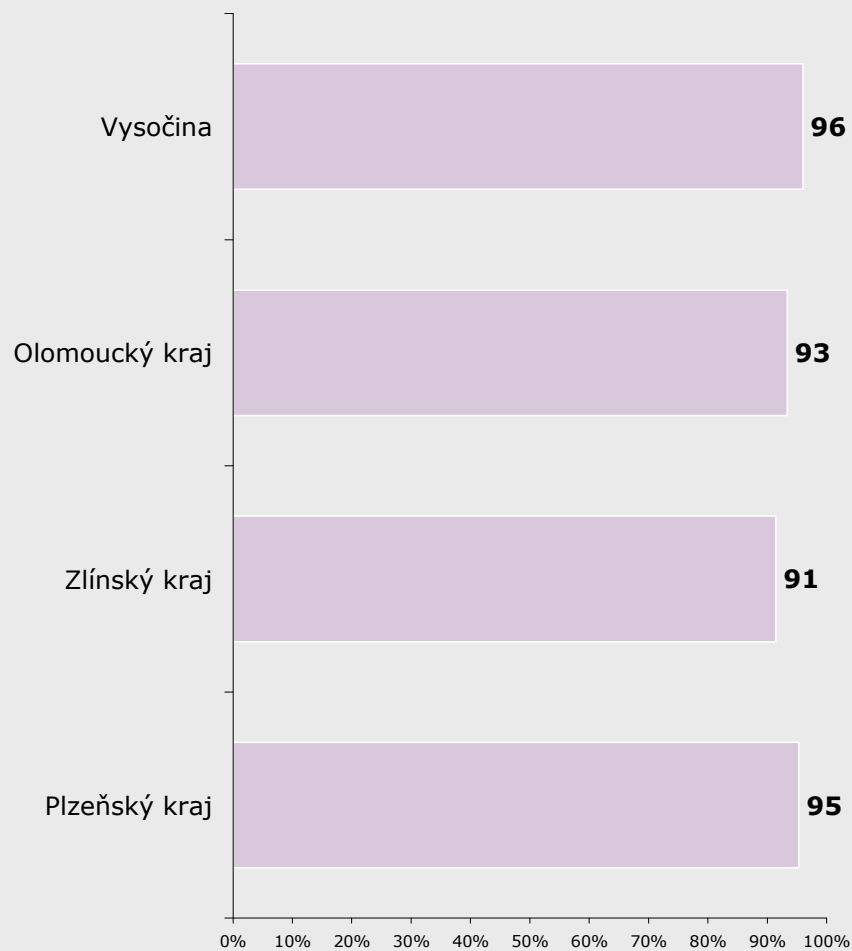
- Při volbě komunikačních kanálů a nastavení komunikace o nových službách apod.
- Při procesním nastavování různých forem komunikace v různých institucích

Kontakty s úřadem: znalost sídla

2007

Znalost sídla městského úřadu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

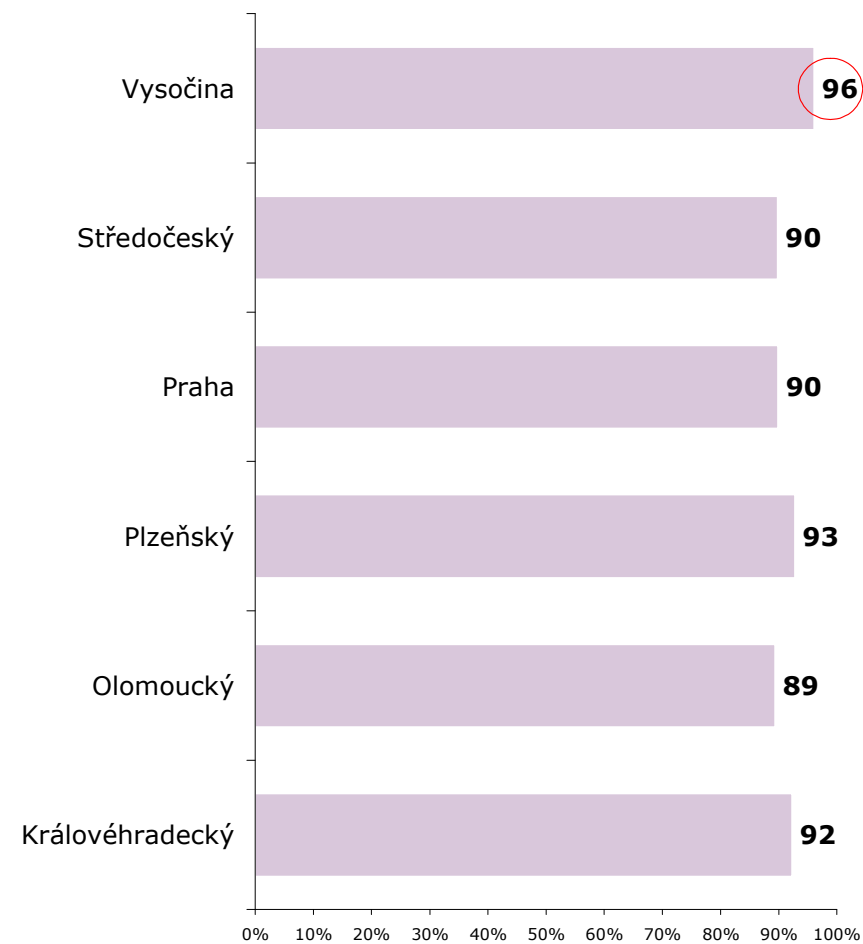


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Znalost sídla městského úřadu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

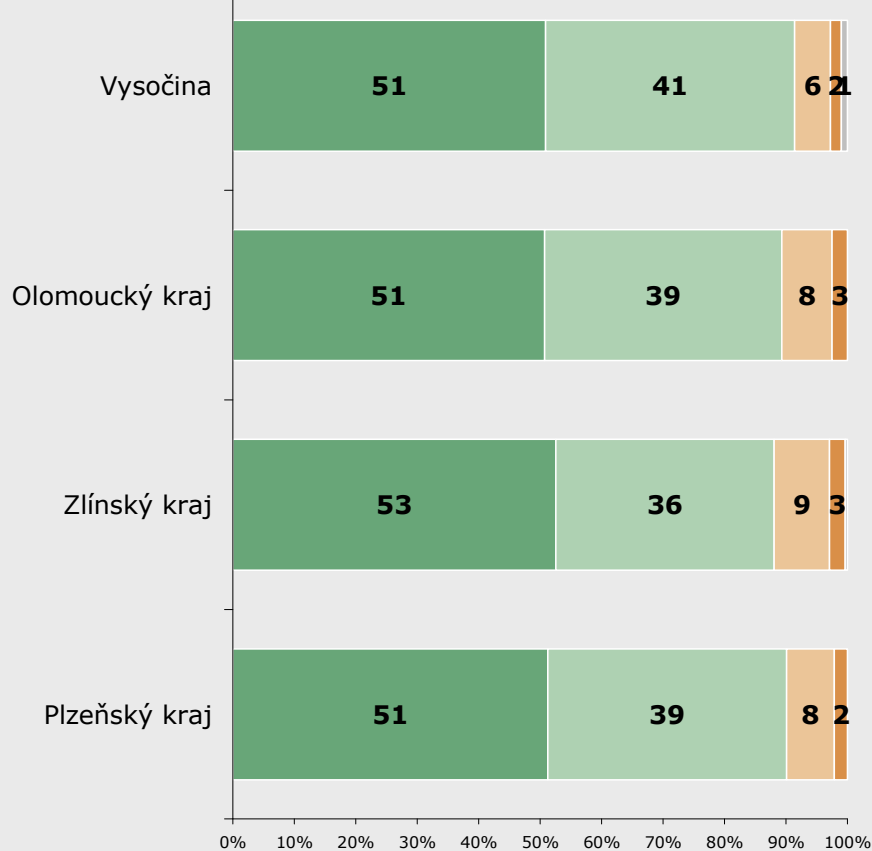
Kontakty s úřadem: dostupnost

2007

Příslušný úřad je pro mě dobře časově i dopravně dostupný

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=290 (PLZ), n=278 (ZL), n=282 (OLO), n=290 (VYS)

■ Zcela souhlasím
 ■ Spíše souhlasím
 ■ Spíše nesouhlasím
■ Zcela nesouhlasím
 ■ Nemohu posoudit



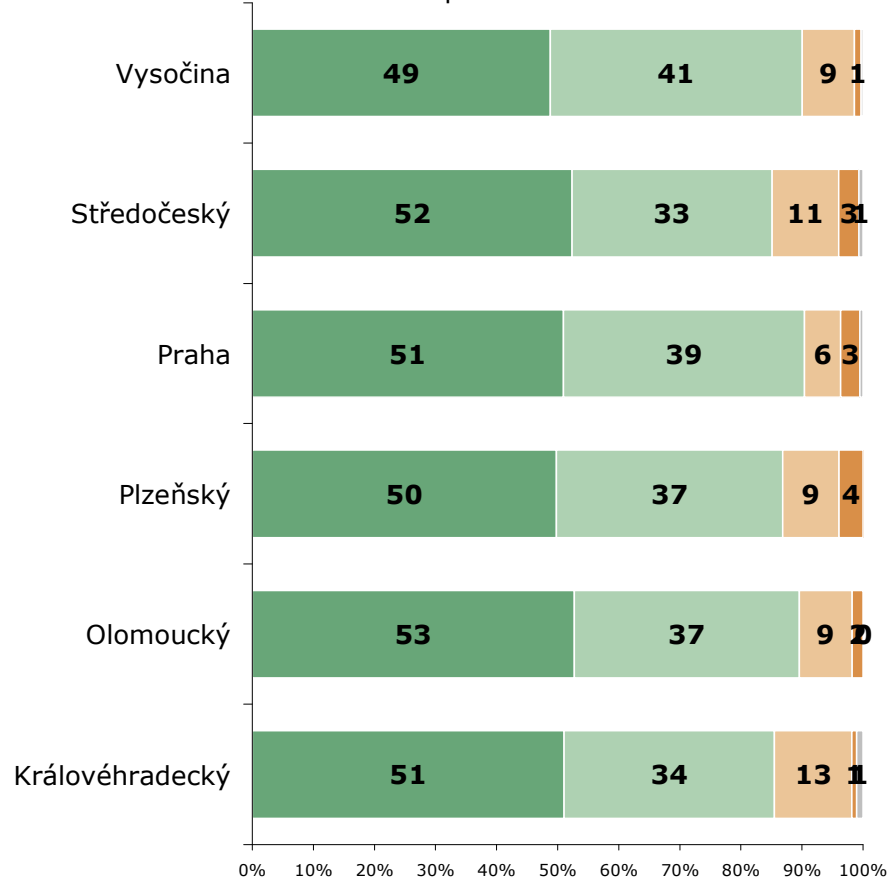
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Příslušný úřad je pro mě dobře časově i dopravně dostupný

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=289 (VYS), n=280 (STR), n=414 (PRA), n=281 (PLZ), n=272 (OLO) a n=278 (KH)

■ Zcela souhlasím
 ■ Spíše souhlasím
 ■ Spíše nesouhlasím
■ Zcela nesouhlasím
 ■ Nemohu posoudit



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

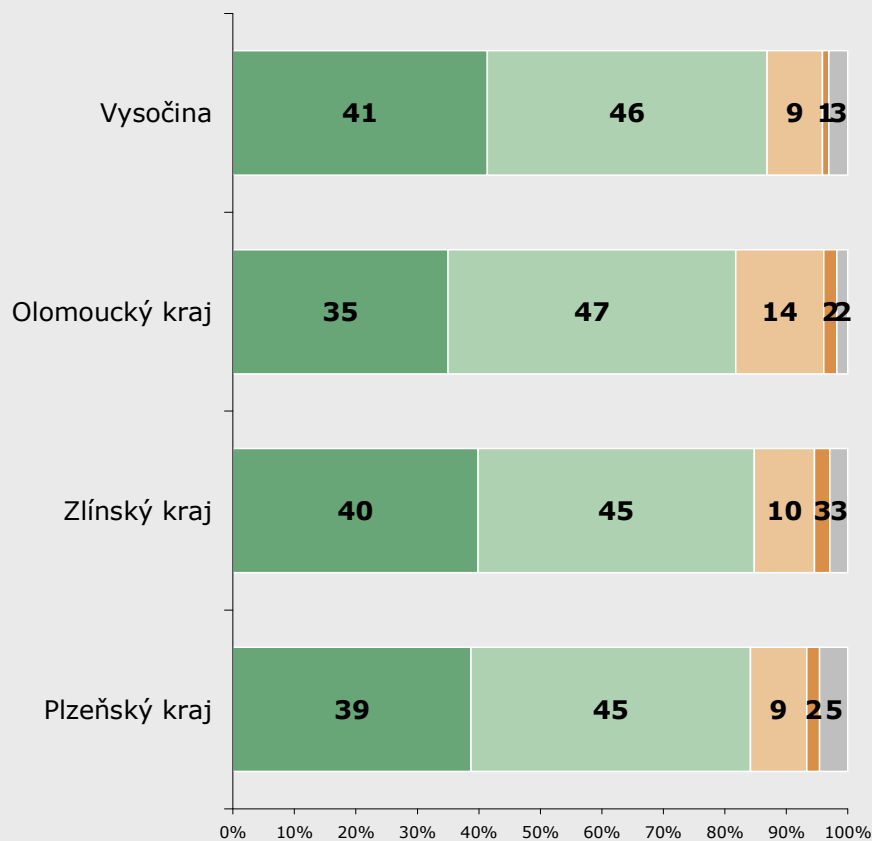
Kontakty s úřadem: ochota

2007

Úředníci tohoto úřadu se většinou chovají přátelsky a jsou ochotni lidem pomoci

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=290 (PLZ), n=278 (ZL), n=282 (OLO), n=290 (VYS)

■ Zcela souhlasím ■ Spíše souhlasím ■ Spíše nesouhlasím
■ Zcela nesouhlasím ■ Nemohu posoudit



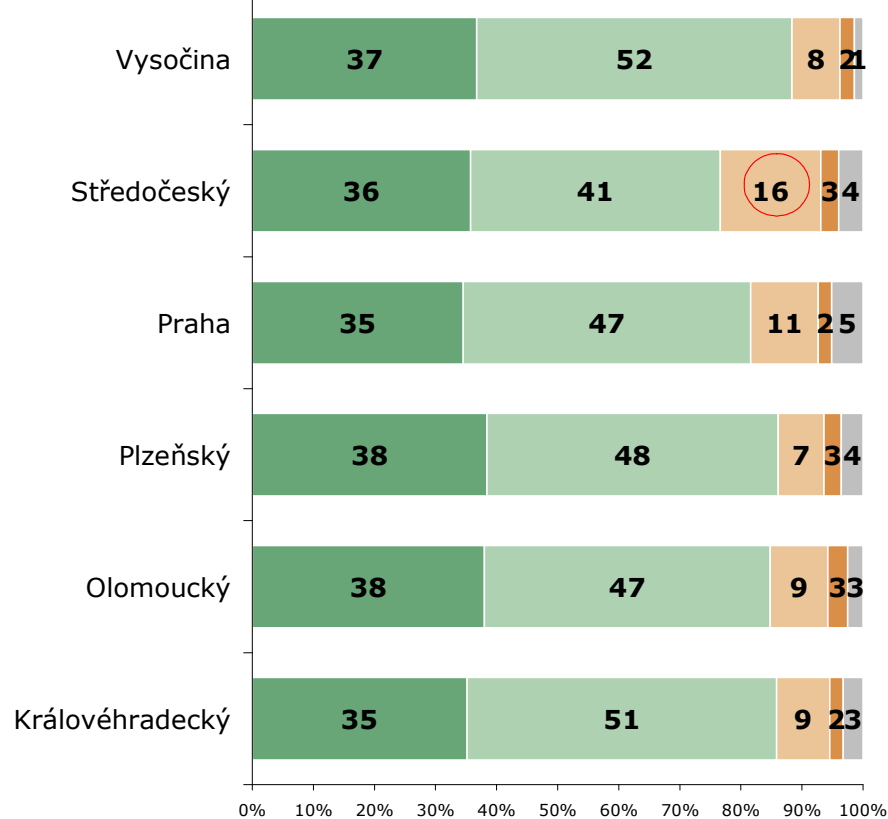
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Úředníci tohoto úřadu se většinou chovají přátelsky a jsou ochotni lidem pomoci

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=289 (VYS), n=280 (STR), n=414 (PRA), n=281 (PLZ), n=272 (OLO) a n=278 (KH)

■ Zcela souhlasím ■ Spíše souhlasím ■ Spíše nesouhlasím
■ Zcela nesouhlasím ■ Nemohu posoudit



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

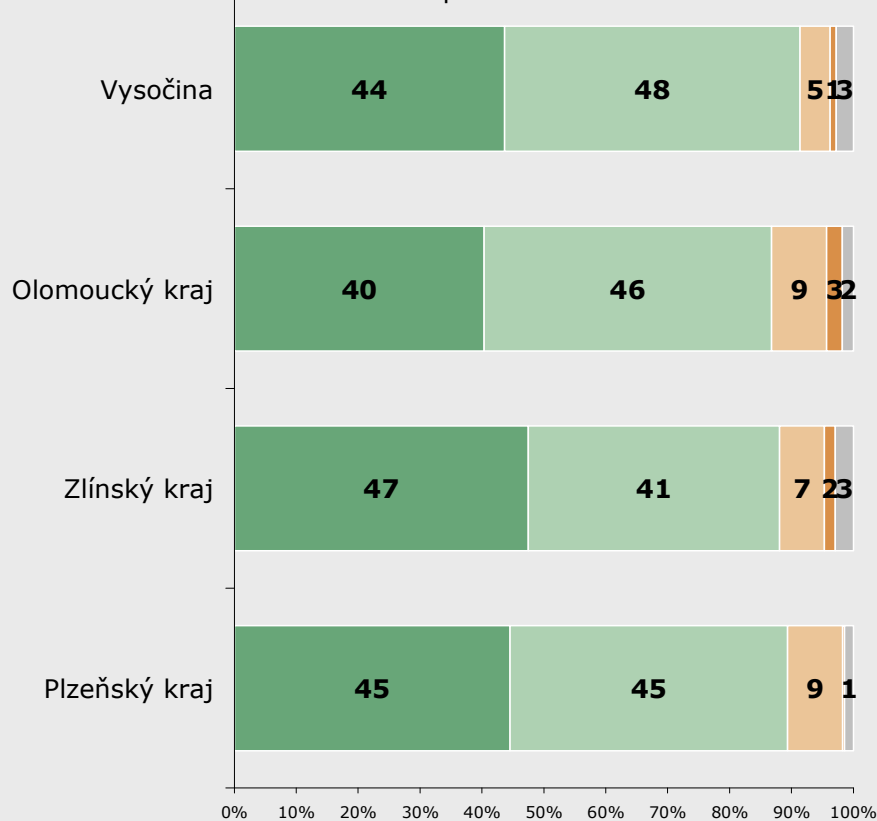
Kontakty s úřadem: **snadnost získání informací**

2007

V případě potřeby vydání dokladů lze získat snadno informace o postupu nutném pro jejich vyřízení

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=290 (PLZ), n=278 (ZL), n=282 (OLO), n=290 (VYS)

■ Zcela souhlasím ■ Spíše souhlasím ■ Spíše nesouhlasím
 ■ Zcela nesouhlasím ■ Nemohu posoudit



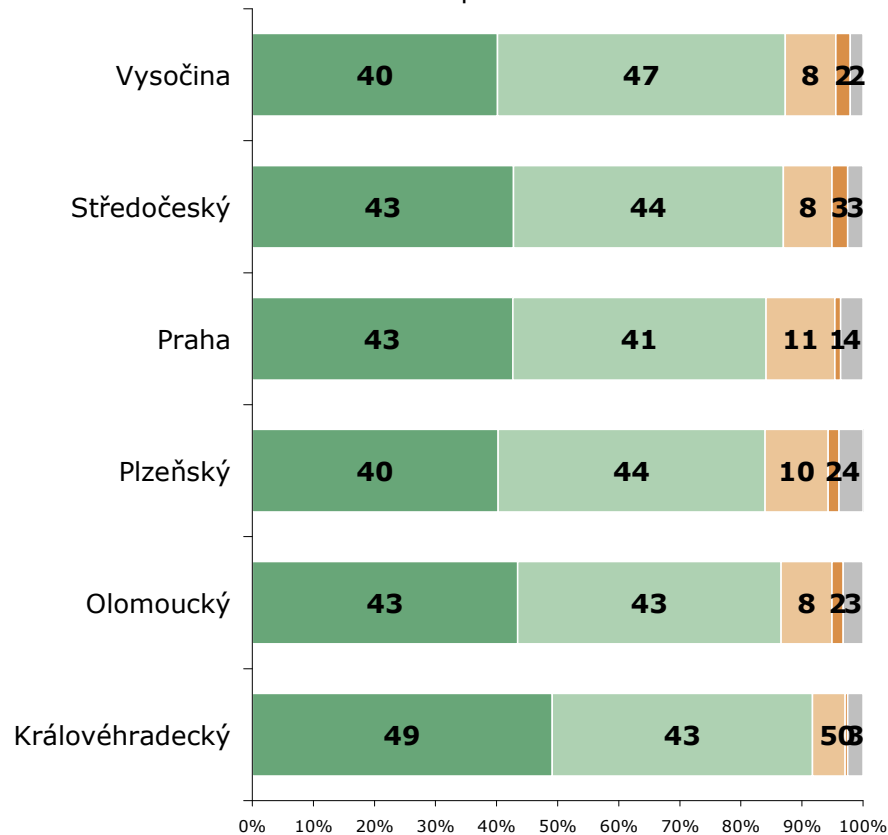
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

V případě potřeby vydání dokladů lze získat snadno informace o postupu nutném pro jejich vyřízení

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=289 (VYS), n=280 (STR), n=414 (PRA), n=281 (PLZ), n=272 (OLO) a n=278 (KH)

■ Zcela souhlasím ■ Spíše souhlasím ■ Spíše nesouhlasím
 ■ Zcela nesouhlasím ■ Nemohu posoudit



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

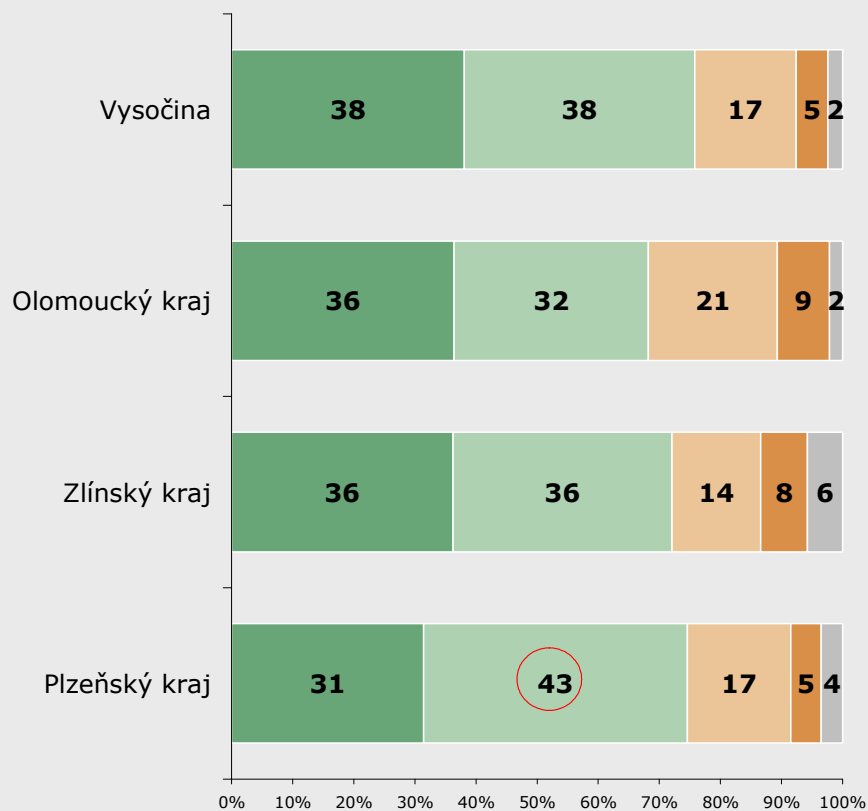
Kontakty s úřadem: čekací doba

2007

Podání žádosti o vydání dokladů probíhá vcelku rychle, bez zbytečných čekacích lhůt

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=290 (PLZ), n=278 (ZL), n=282 (OLO), n=290 (VYS)

■ Zcela souhlasím
 ■ Spíše souhlasím
 ■ Spíše nesouhlasím
■ Zcela nesouhlasím
 ■ Nemohu posoudit



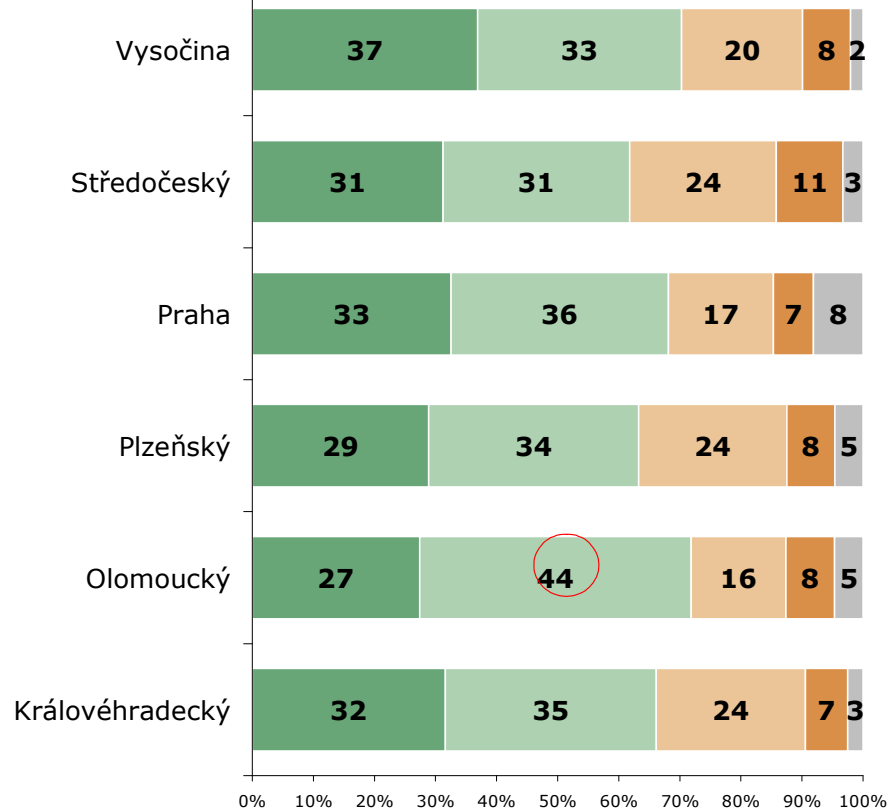
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Podání žádosti o vydání dokladů probíhá vcelku rychle, bez zbytečných čekacích lhůt

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=289 (VYS), n=280 (STR), n=414 (PRA), n=281 (PLZ), n=272 (OLO) a n=278 (KH)

■ Zcela souhlasím
 ■ Spíše souhlasím
 ■ Spíše nesouhlasím
■ Zcela nesouhlasím
 ■ Nemohu posoudit



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

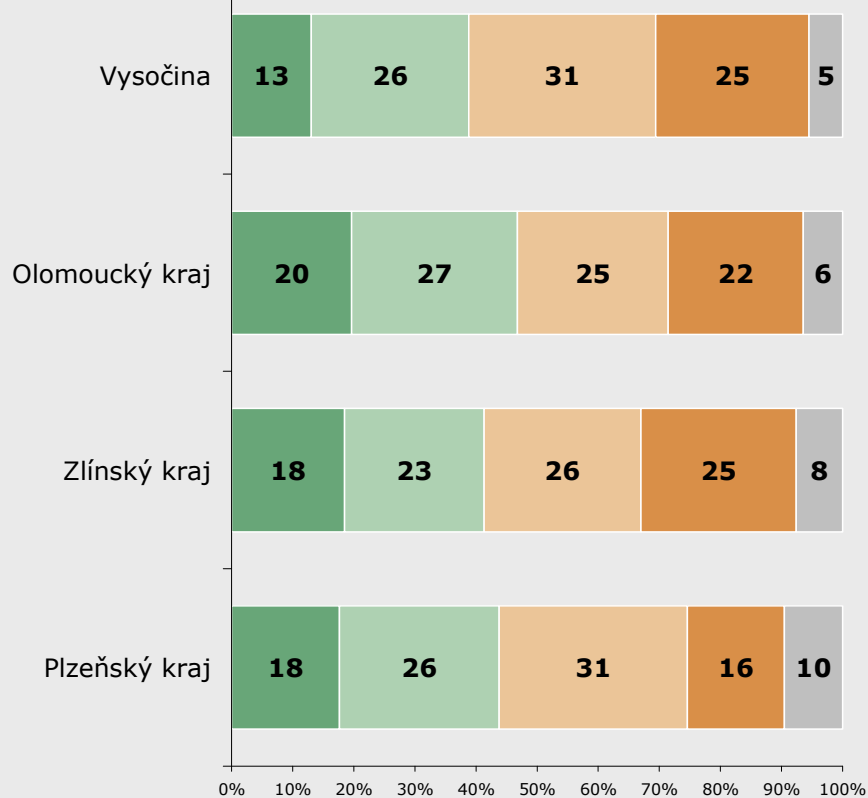
Kontakty s úřadem: preference způsobu komunikace

2007

Při získávání informací od úřadu jednoznačně preferují internet před osobní návštěvou nebo telefonickým dotazem

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=290 (PLZ), n=278 (ZL), n=282 (OLO), n=290 (VYS)

■ Zcela souhlasím
 ■ Spíše souhlasím
 ■ Spíše nesouhlasím
■ Zcela nesouhlasím
 ■ Nemohu posoudit



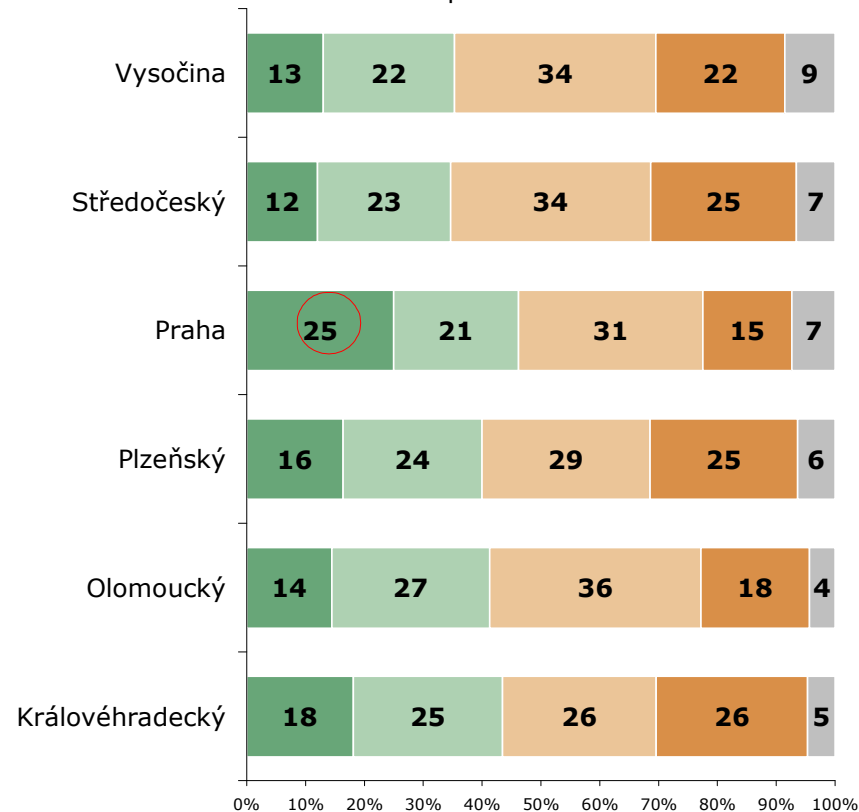
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Při získávání informací od úřadu jednoznačně preferují internet před osobní návštěvou nebo telefonickým dotazem

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=289 (VYS), n=280 (STR), n=414 (PRA), n=281 (PLZ), n=272 (OLO) a n=278 (KH)

■ Zcela souhlasím
 ■ Spíše souhlasím
 ■ Spíše nesouhlasím
■ Zcela nesouhlasím
 ■ Nemohu posoudit



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

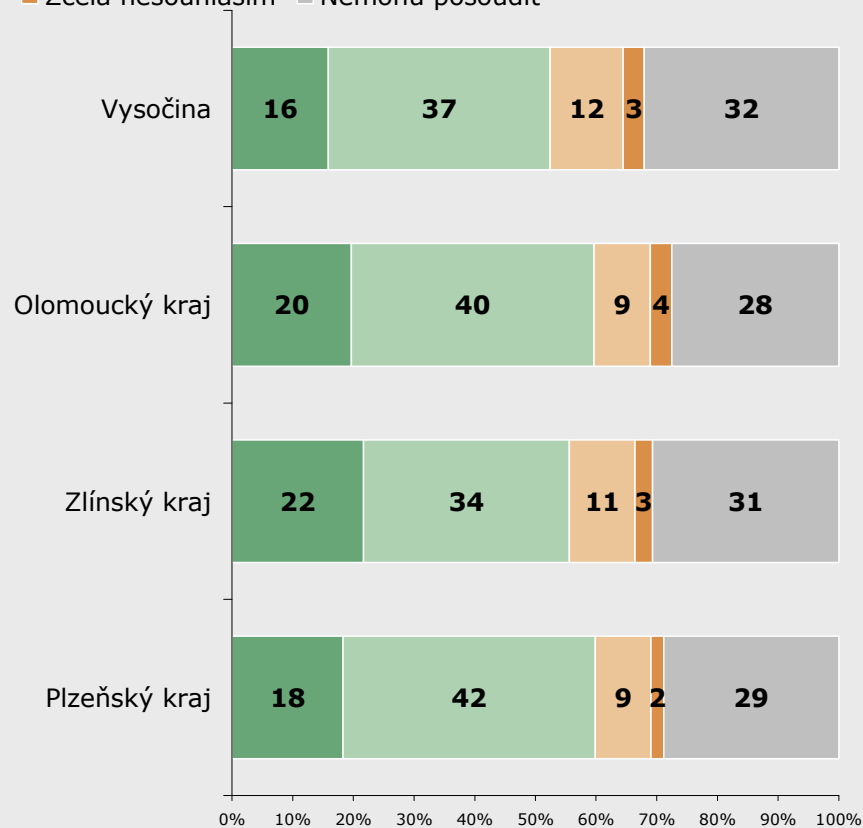
Kontakty s úřadem: dostatečnost informací na internetu

2007

Informace úřadu poskytované na internetu srozumitelně a dostatečně vysvětlují postup při vyřizování dokladů

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=290 (PLZ), n=278 (ZL), n=282 (OLO), n=290 (VYS)

■ Zcela souhlasím ■ Spíše souhlasím ■ Spíše nesouhlasím
■ Zcela nesouhlasím ■ Nemohu posoudit



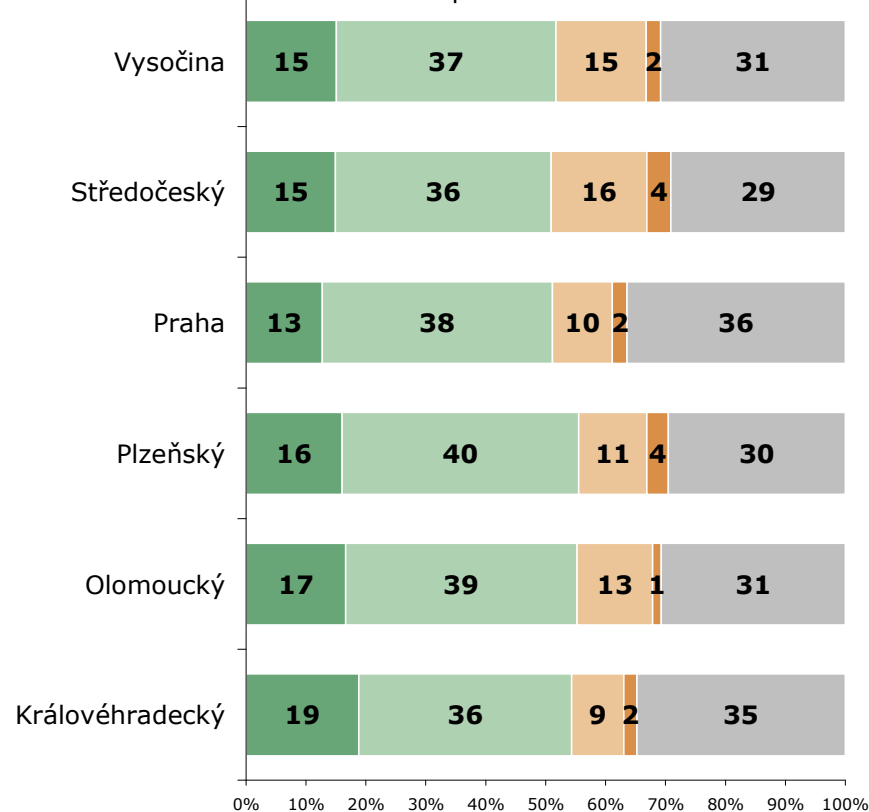
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Informace úřadu poskytované na internetu srozumitelně a dostatečně vysvětlují postup při vyřizování dokladů

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=289 (VYS), n=280 (STR), n=414 (PRA), n=281 (PLZ), n=272 (OLO) a n=278 (KH)

■ Zcela souhlasím ■ Spíše souhlasím ■ Spíše nesouhlasím
■ Zcela nesouhlasím ■ Nemohu posoudit



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006



ZPŮSOBY ZÍSKÁVÁNÍ INFORMACÍ

Informace týkající se úřadů získávají občané stejně jako minulý rok nejvíce z celostátních a místních médií, následuje osobní návštěva na konkrétním úřadě a internet. Lidé získávají informace o úřadech z internetu častěji než tomu bylo před rokem (41 %). V Plzeňském kraji lidé poměrně častěji využívají známí (40 %) a příbuzný (22 %). Naopak tomu je v kraji Zlínském, kde se občané nejméně obracejí na známé a upřednostňují získávání informací o úřadě prostřednictvím telefonického dotazu.

K ČEMU INFORMACE Z TÉTO KAPITOLY NAPŘÍKLAD VYUŽÍT

- Při volbě komunikačních kanálů a nastavení komunikace o nových službách apod.
- Při procesním nastavování různých forem komunikace v různých institucích

Kontakty s úřadem: způsob získávání informací

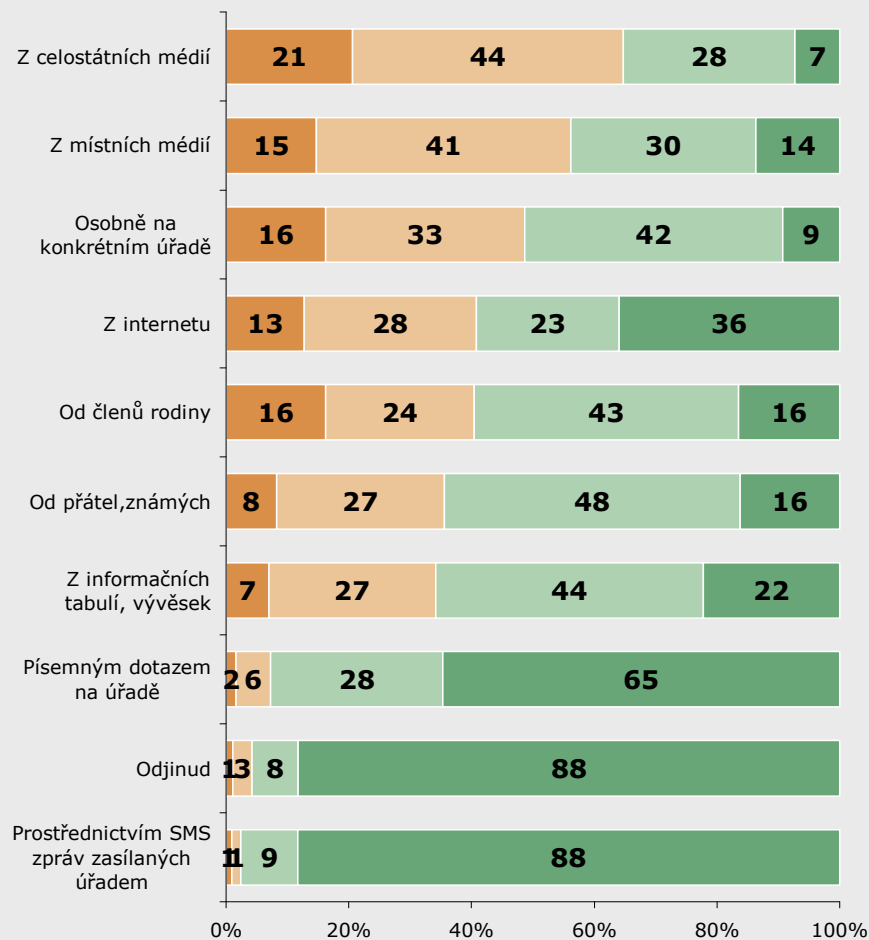
2007

Získávání informací týkajících se úřadů

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1204

POZNÁMKA: Graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje

Velmi často Často Zřídka Nikdy



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

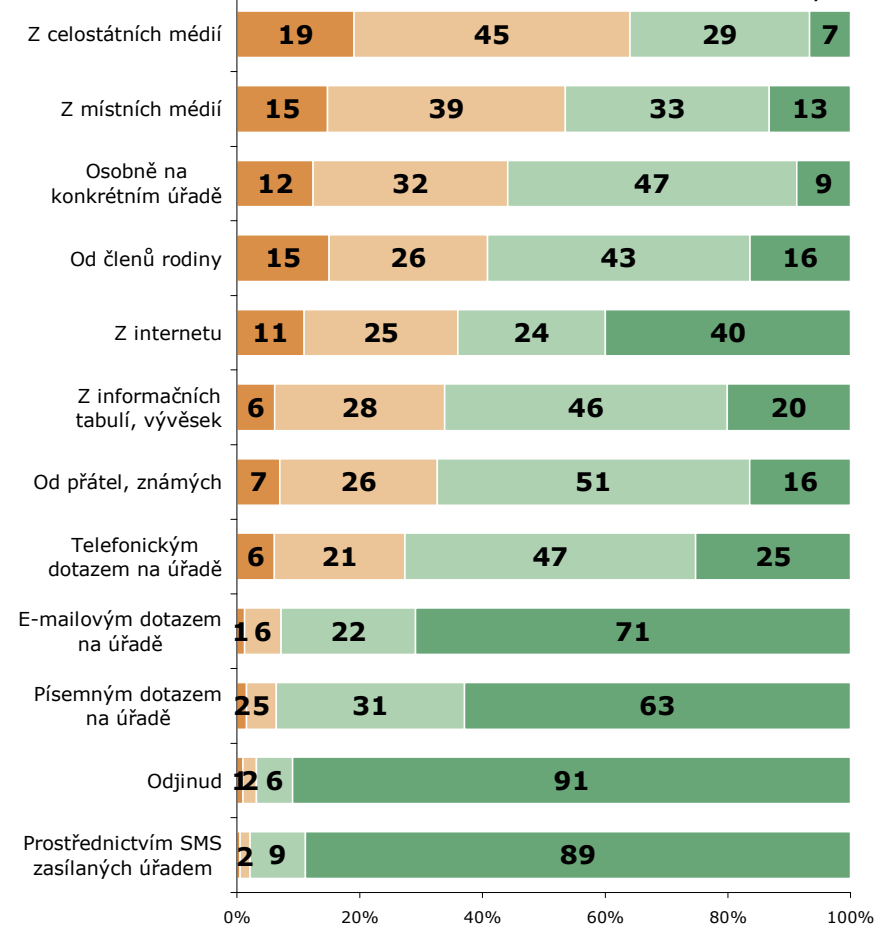
2006

Získávání informací týkajících se úřadů

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1950

POZNÁMKA: Graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje

Velmi často Často Zřídka Nikdy



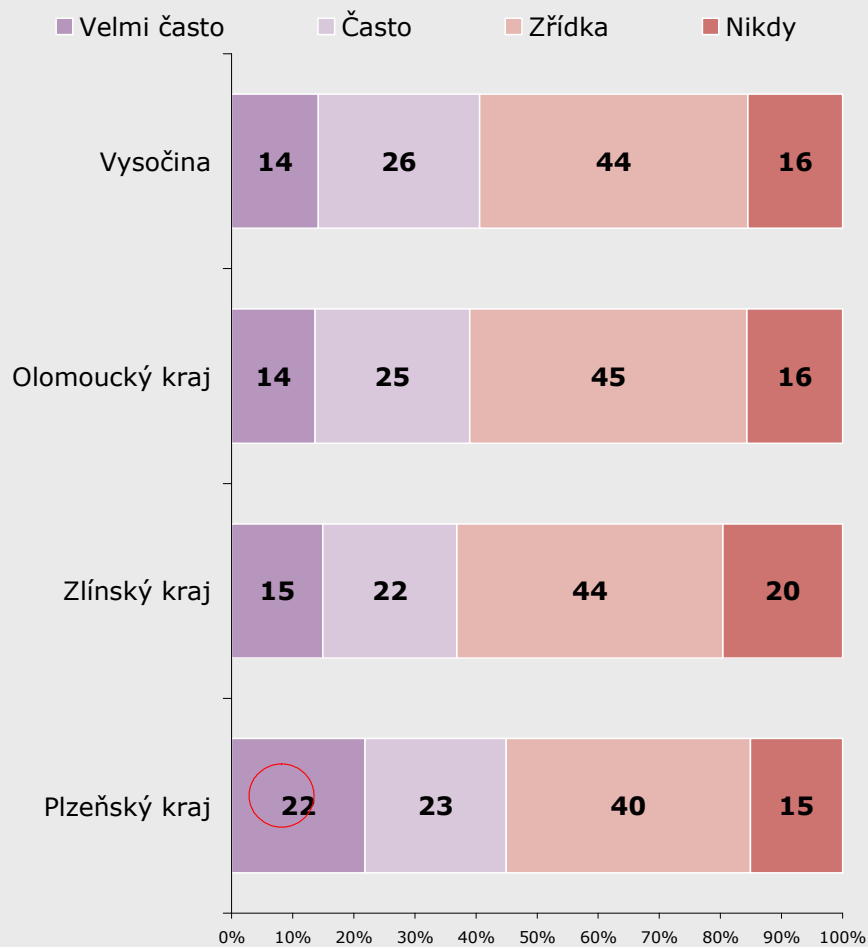
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Způsoby získávání informací: členové rodiny

2007

Získávání informací týkajících se úřadů - členové rodiny

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

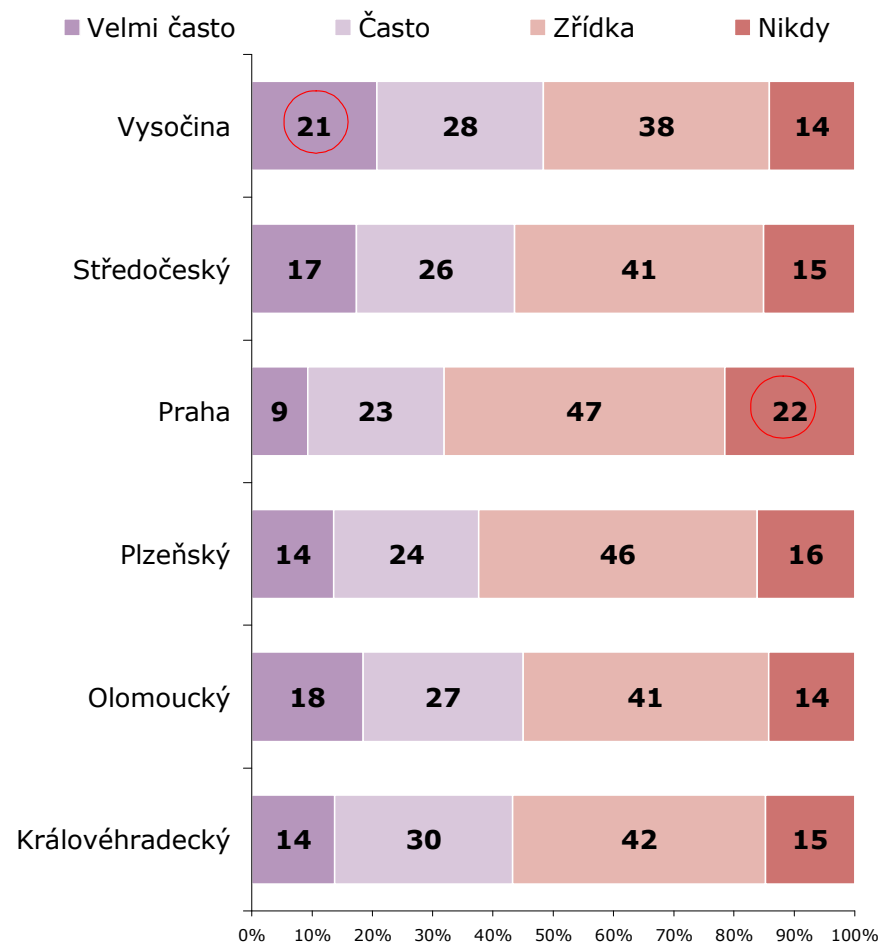


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Získávání informací týkajících se úřadů - členové rodiny

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



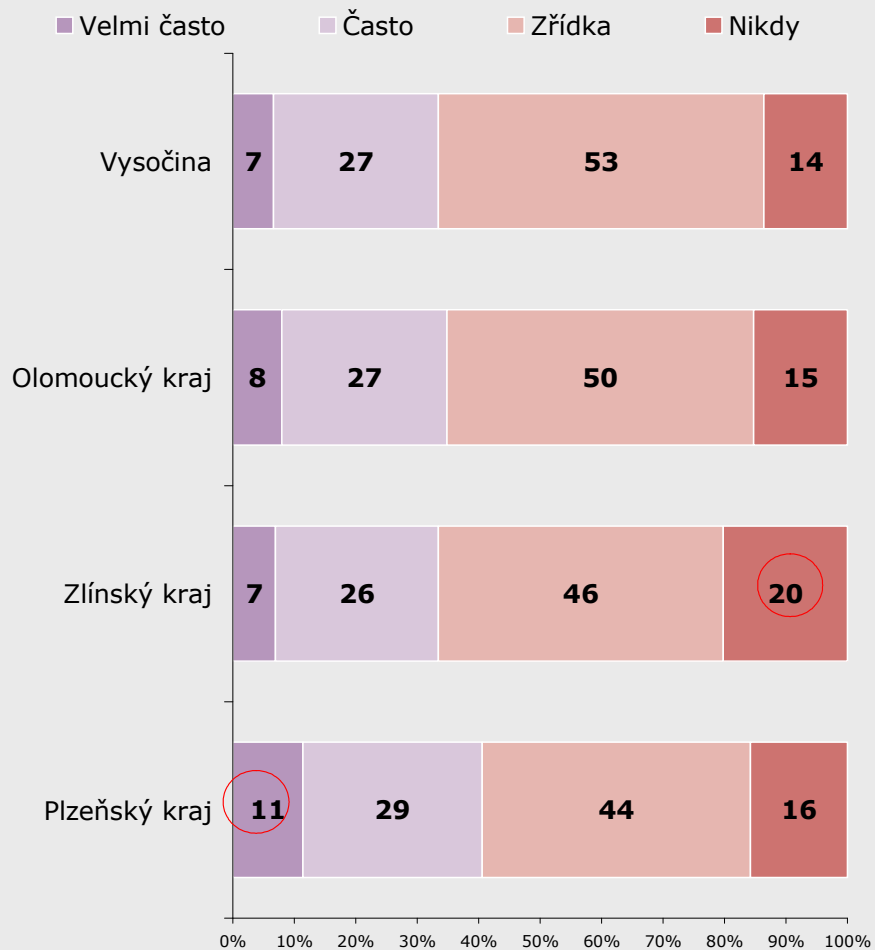
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Způsoby získávání informací: přátelé

2007

Získávání informací týkajících se úřadů - přátelé, známí

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

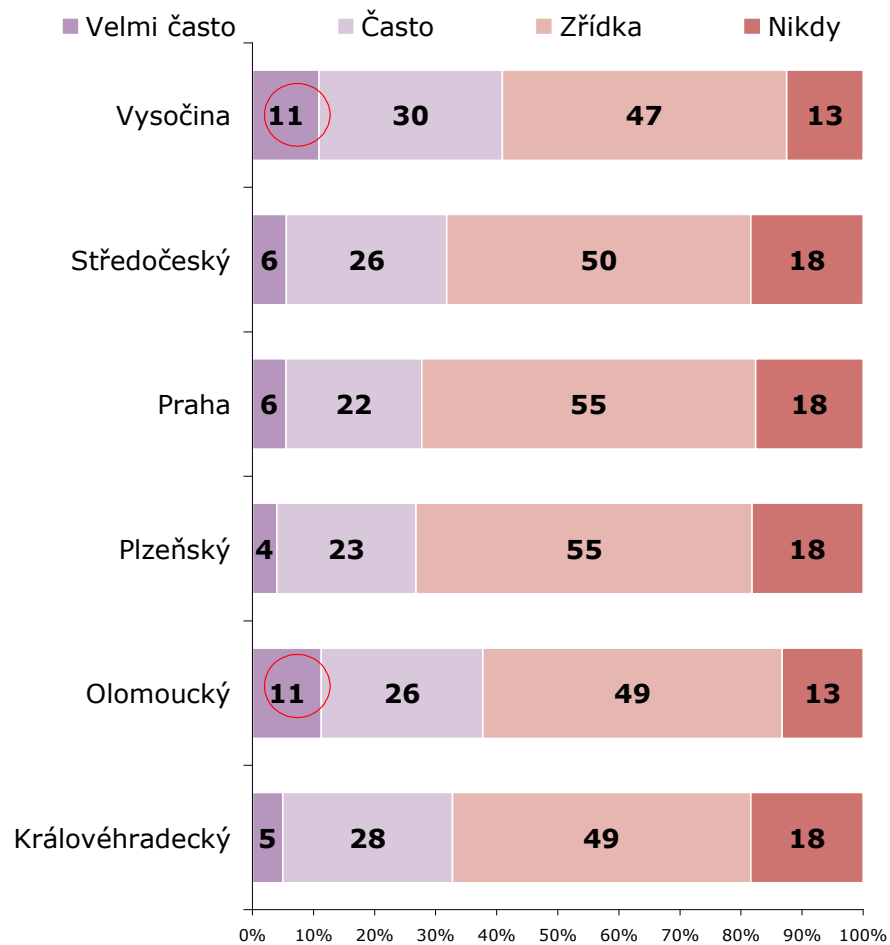


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Získávání informací týkajících se úřadů - přátelé, známí

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



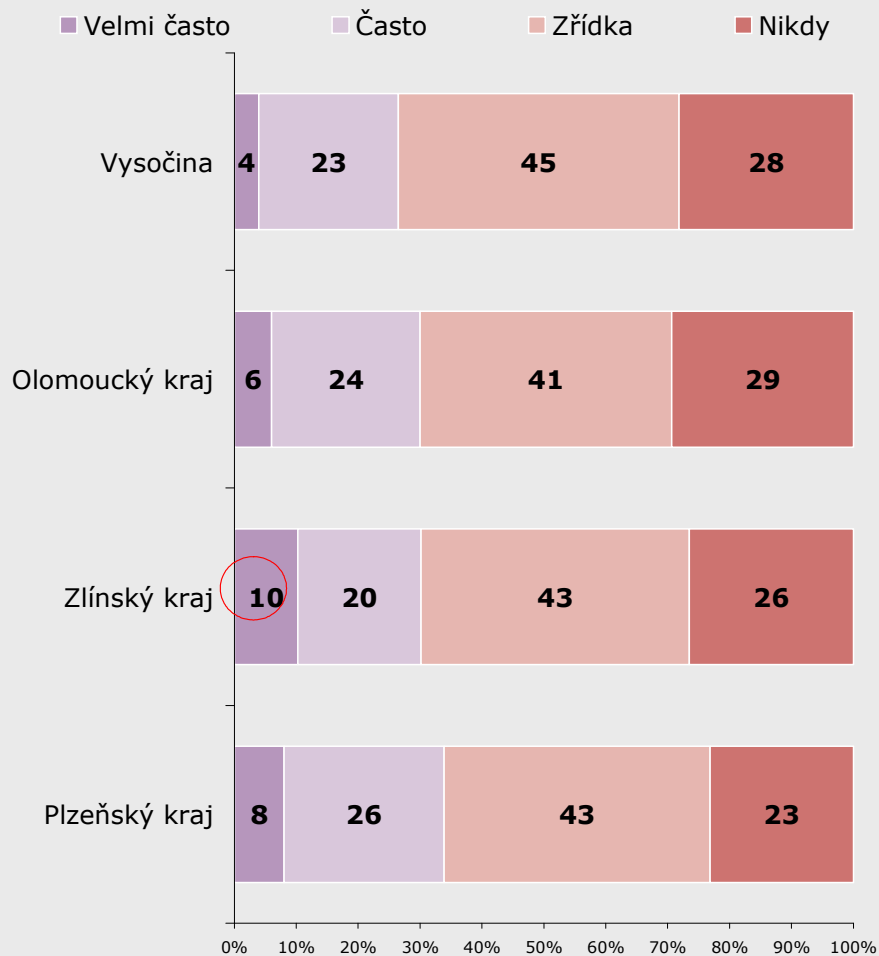
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Způsoby získávání informací: telefon

2007

Získávání informací týkajících se úřadů - telefonický dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

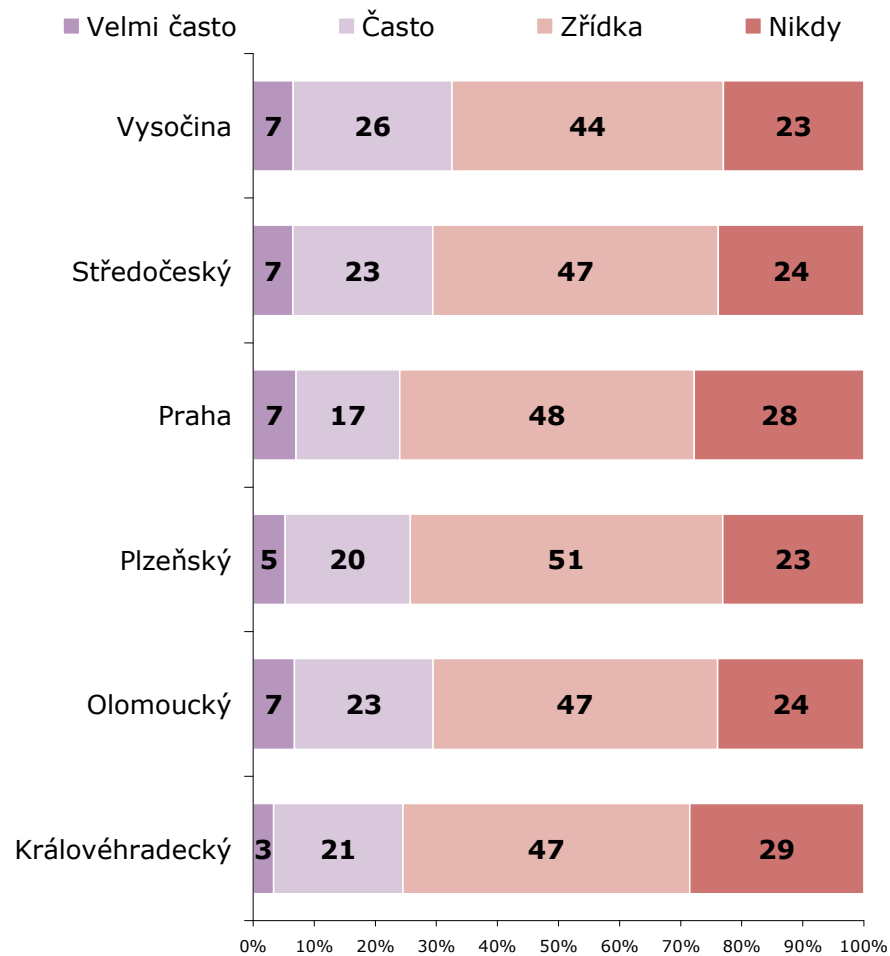


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Získávání informací týkajících se úřadů - telefonický dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



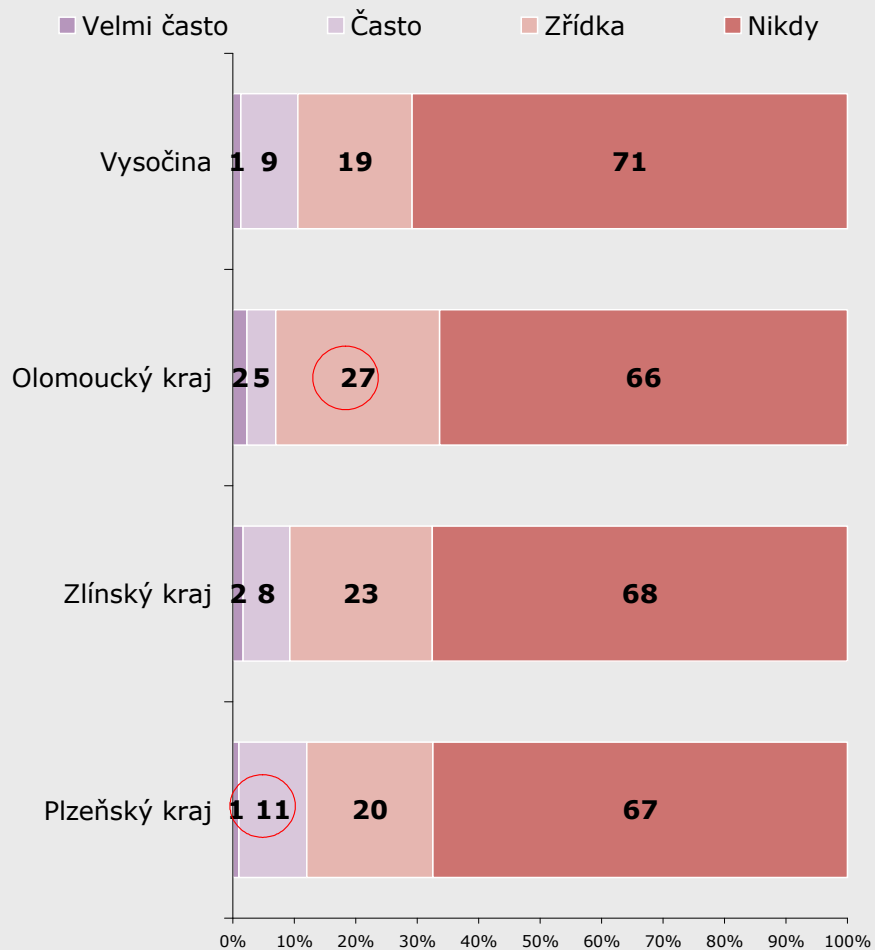
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Způsoby získávání informací: email

2007

Získávání informací týkajících se úřadů - dotaz e-mailem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

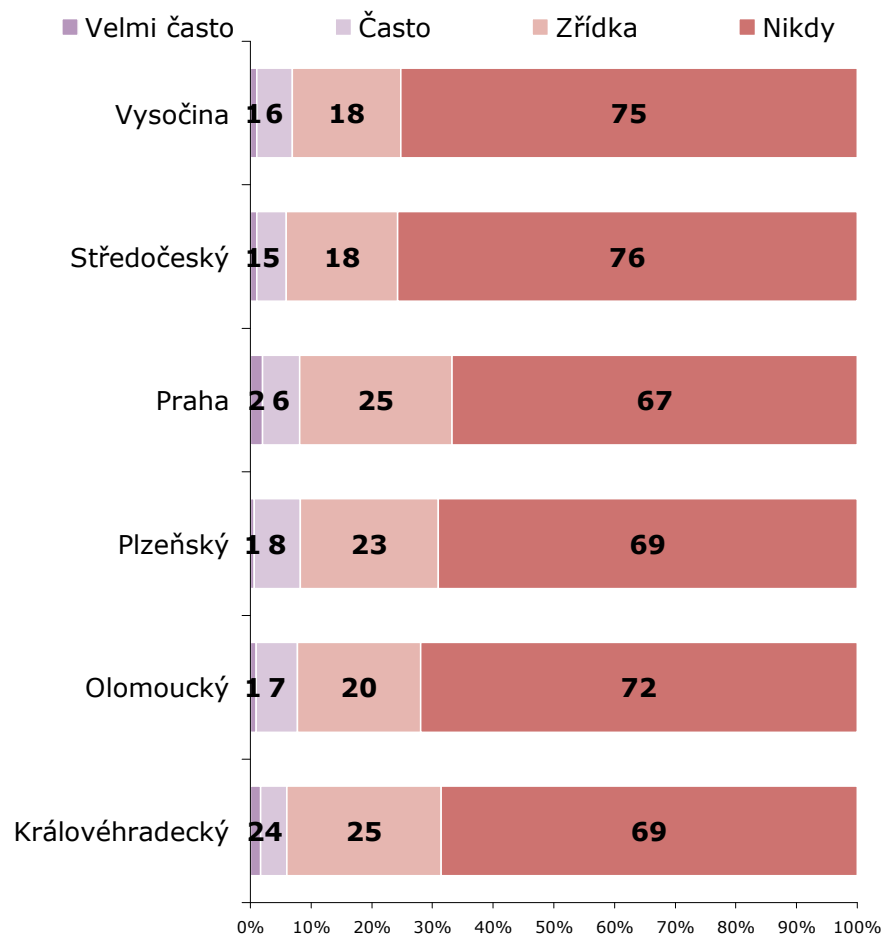


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Získávání informací týkajících se úřadů - dotaz e-mailem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



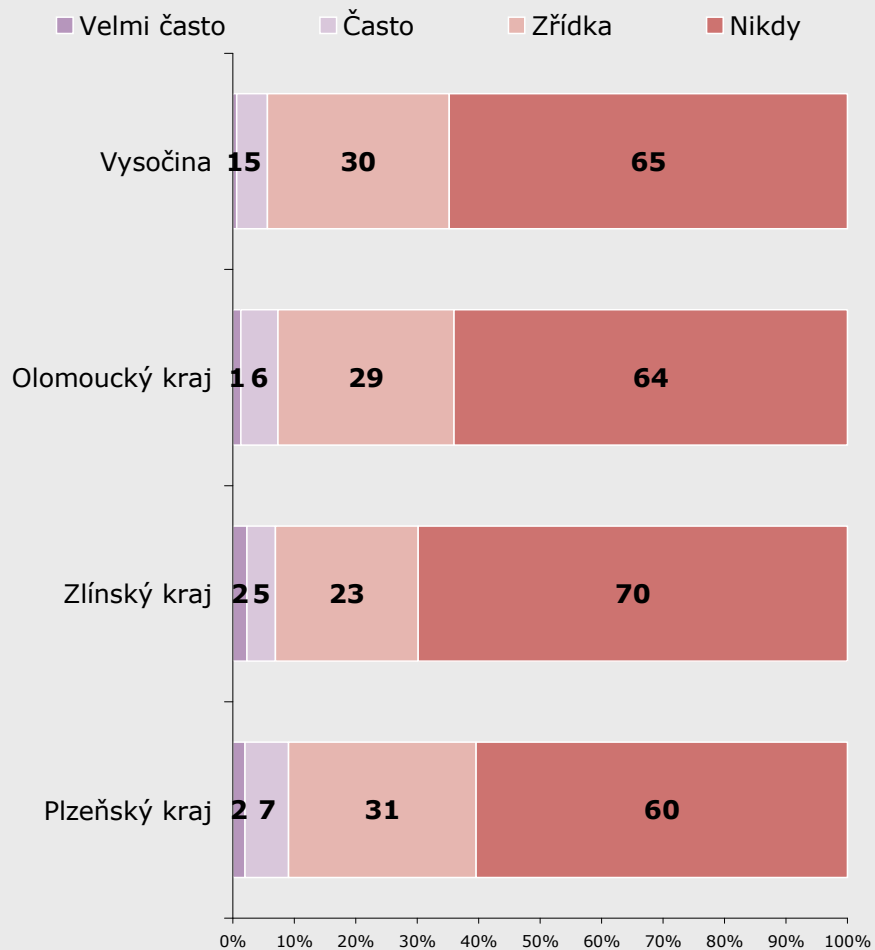
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Způsoby získávání informací: písemný dotaz

2007

Získávání informací týkajících se úřadů - písemný dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

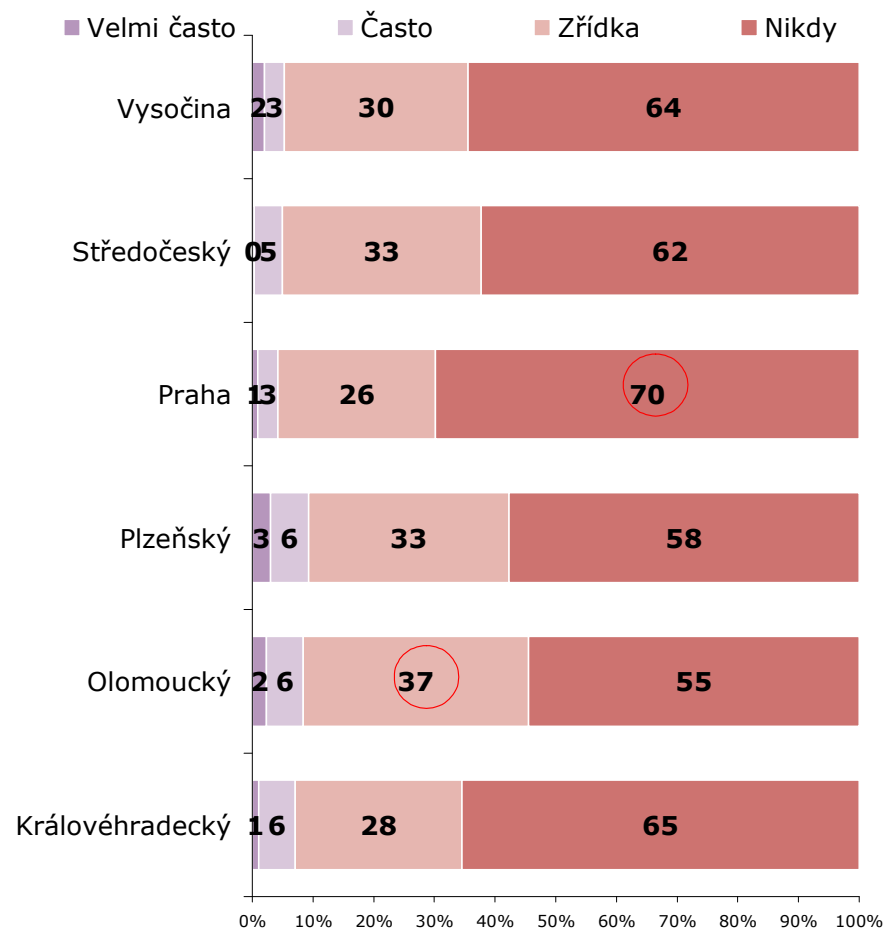


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Získávání informací týkajících se úřadů - písemný dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



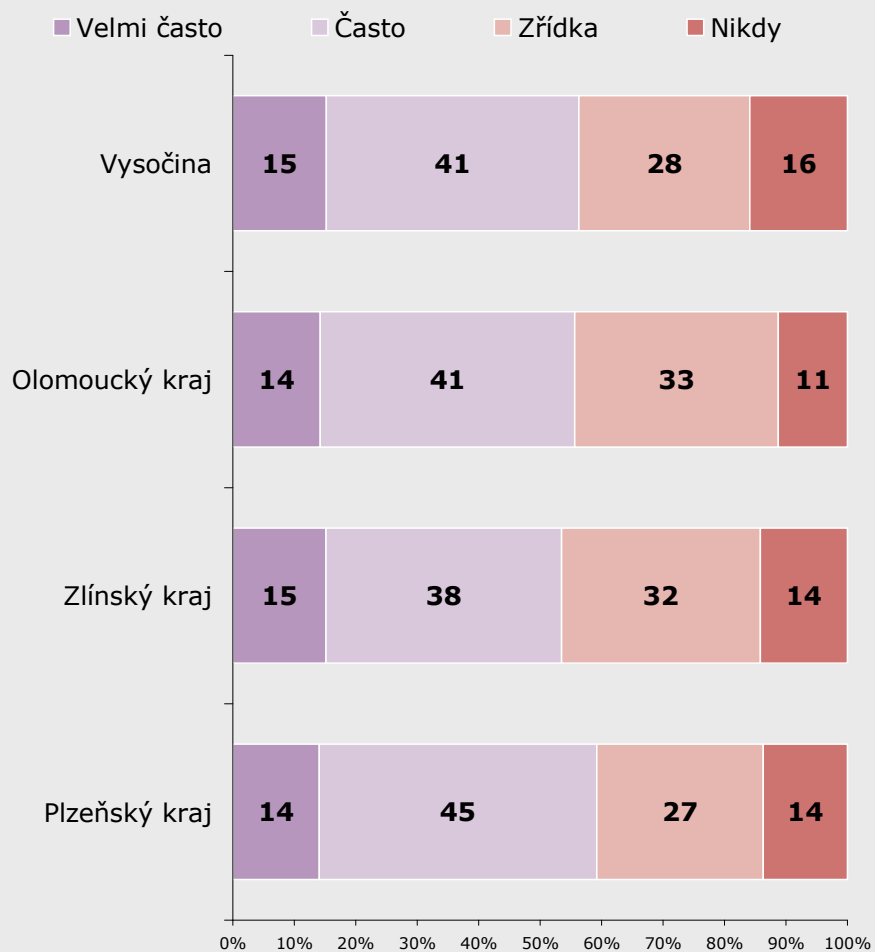
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Způsoby získávání informací: **místní média**

2007

Získávání informací týkajících se úřadů - místní média

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

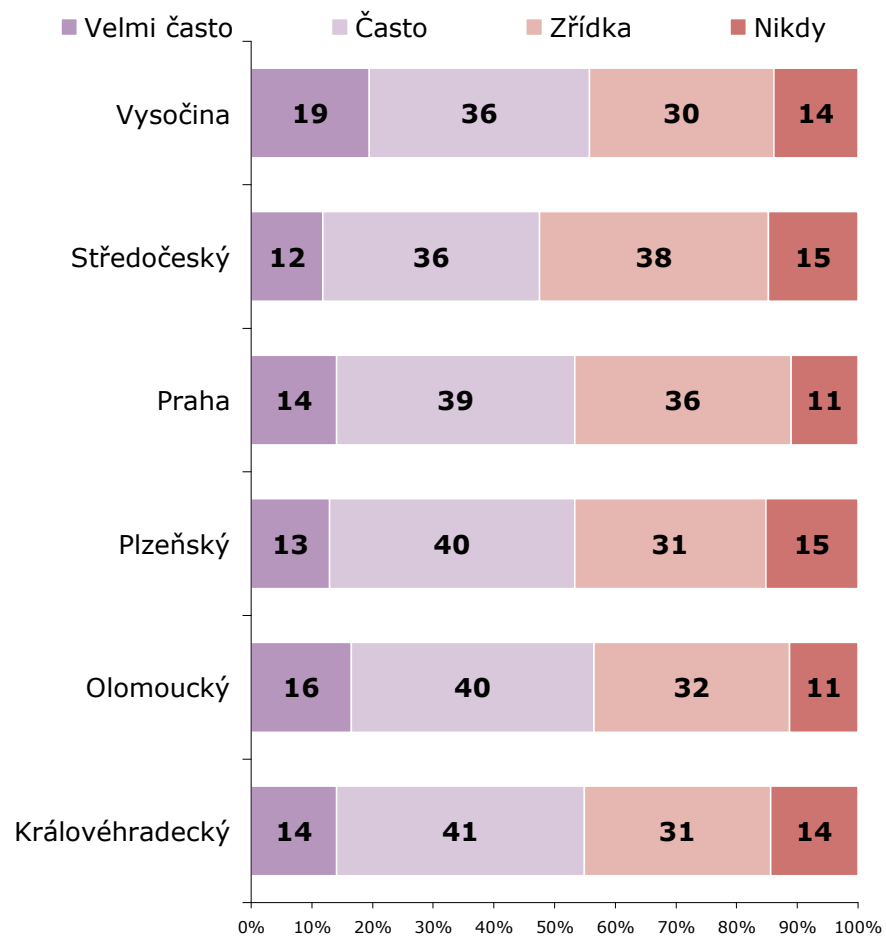


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Získávání informací týkajících se úřadů - místní média

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



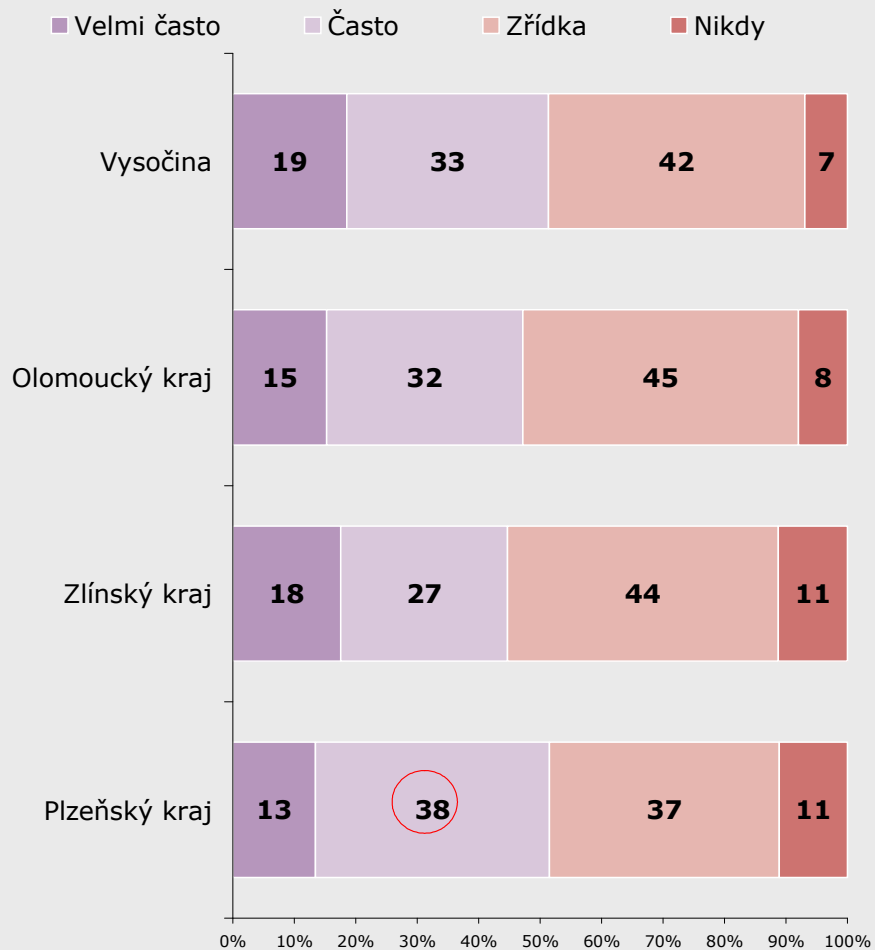
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Způsoby získávání informací: **osobní dotaz**

2007

Získávání informací týkajících se úřadů - osobní dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

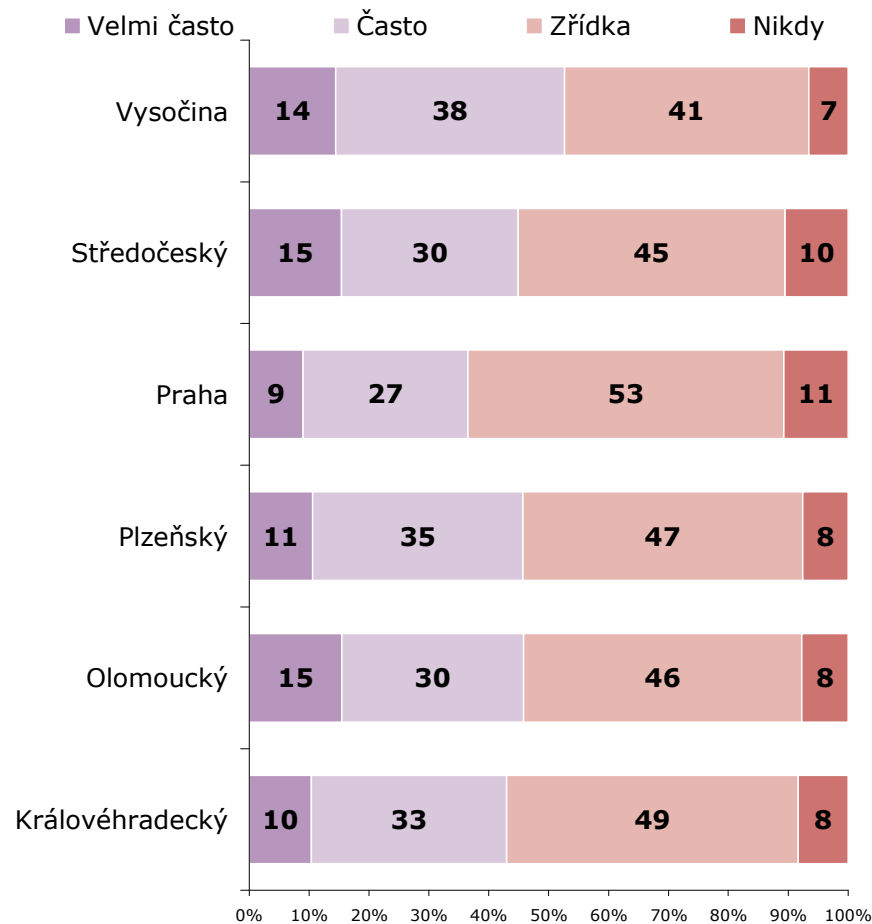


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Získávání informací týkajících se úřadů - osobní dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



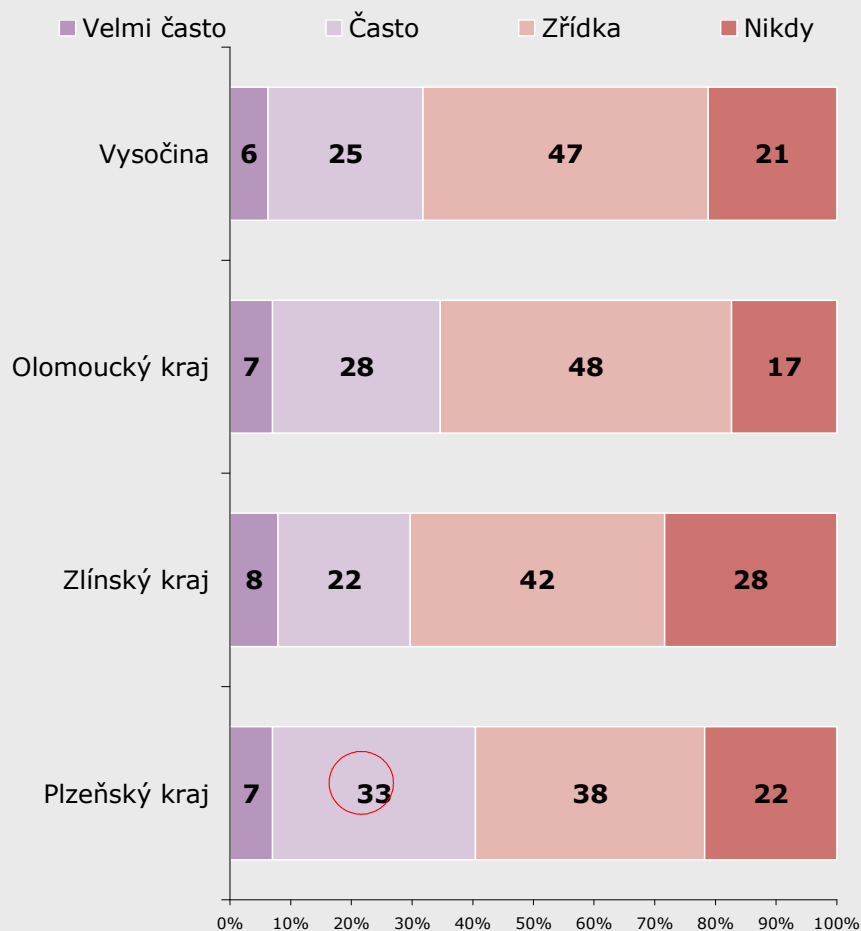
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Způsoby získávání informací: informační vývěsky

2007

Získávání informací týkajících se úřadů - inform. tabule, vývěsky

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

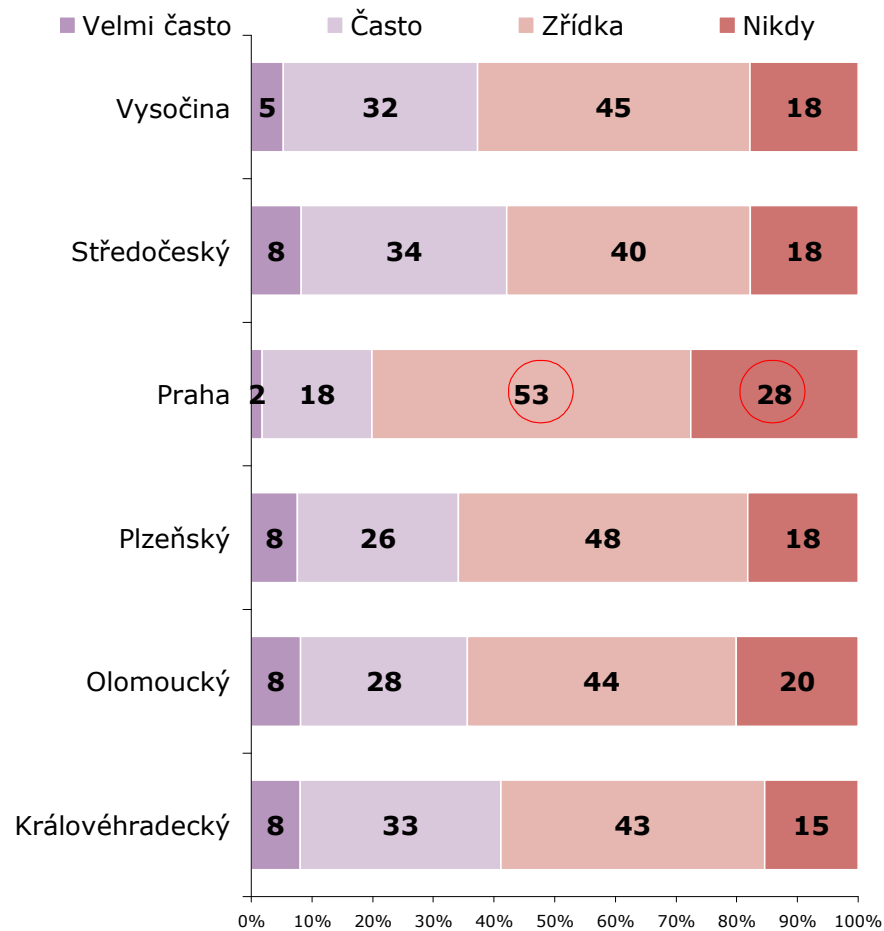


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Získávání informací týkajících se úřadů - inform. tabule, vývěsky

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



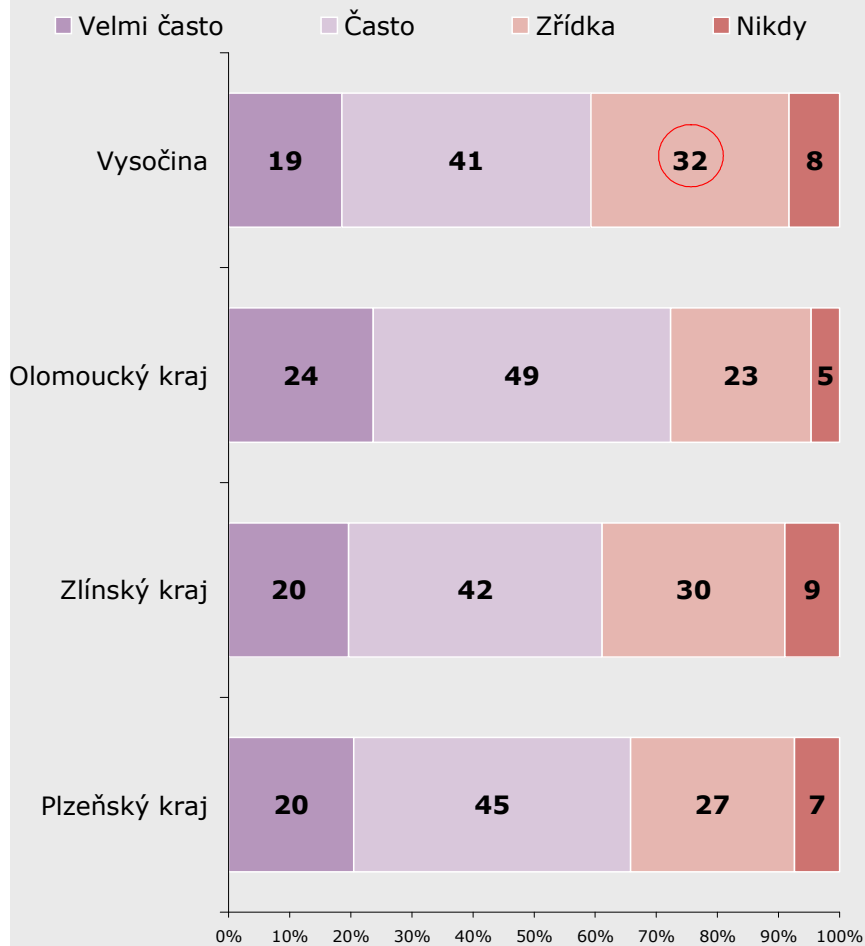
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Způsoby získávání informací: celostátní média

2007

Získávání informací týkajících se úřadů - celostátní média

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

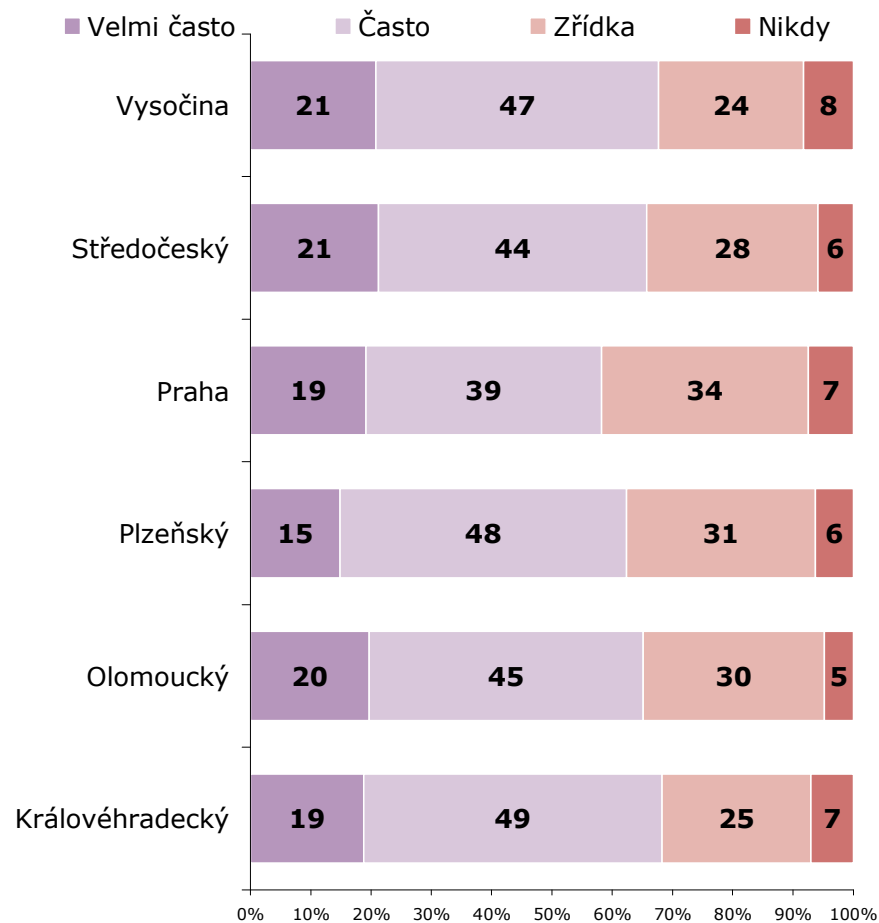


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Získávání informací týkajících se úřadů - celostátní média

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



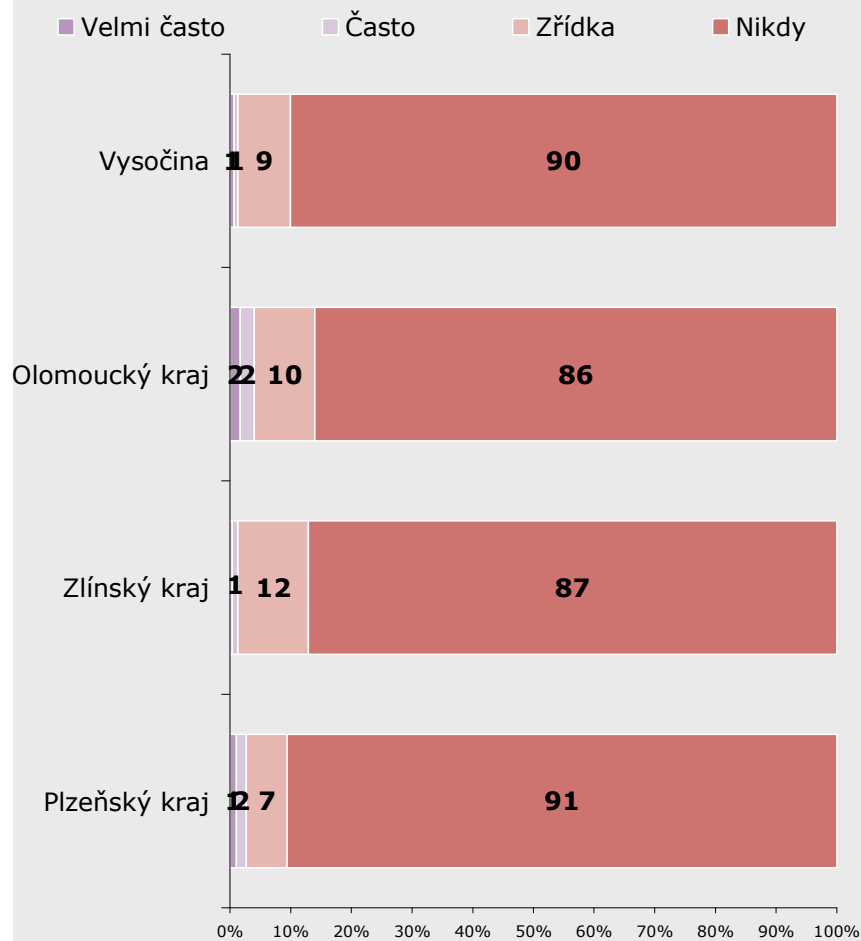
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Způsoby získávání informací: sms zprávy z úřadů

2007

Získávání informací týkajících se úřadů - sms zprávy z úřadu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

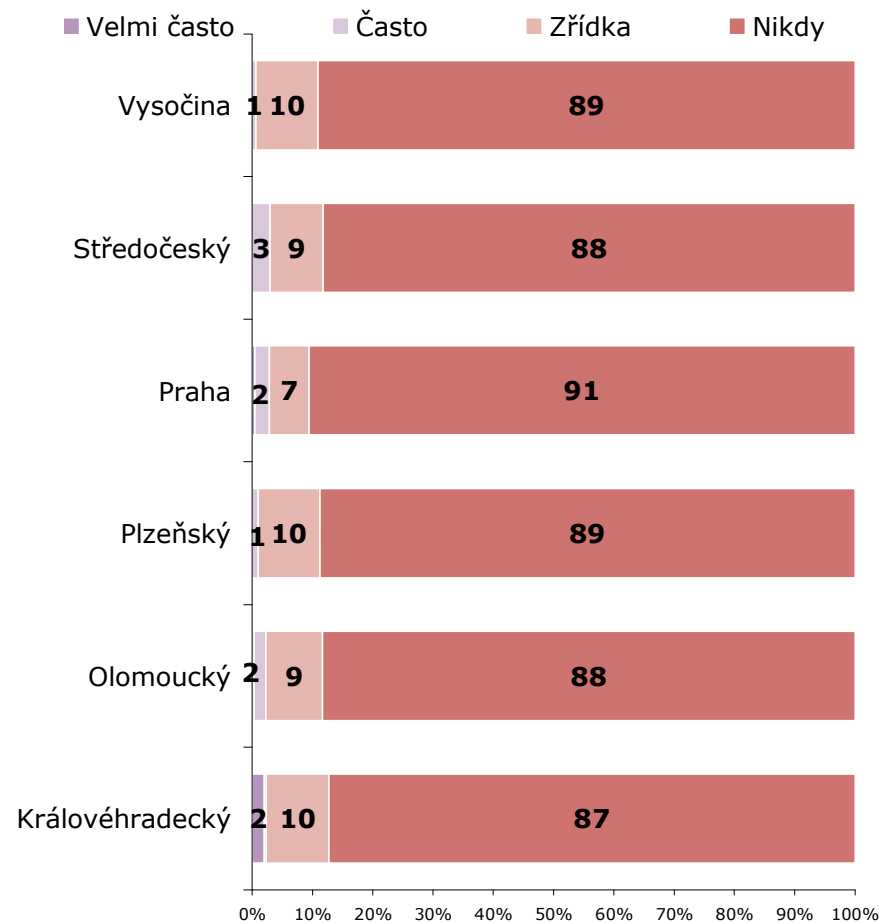


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Získávání informací týkajících se úřadů - sms zprávy z úřadu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



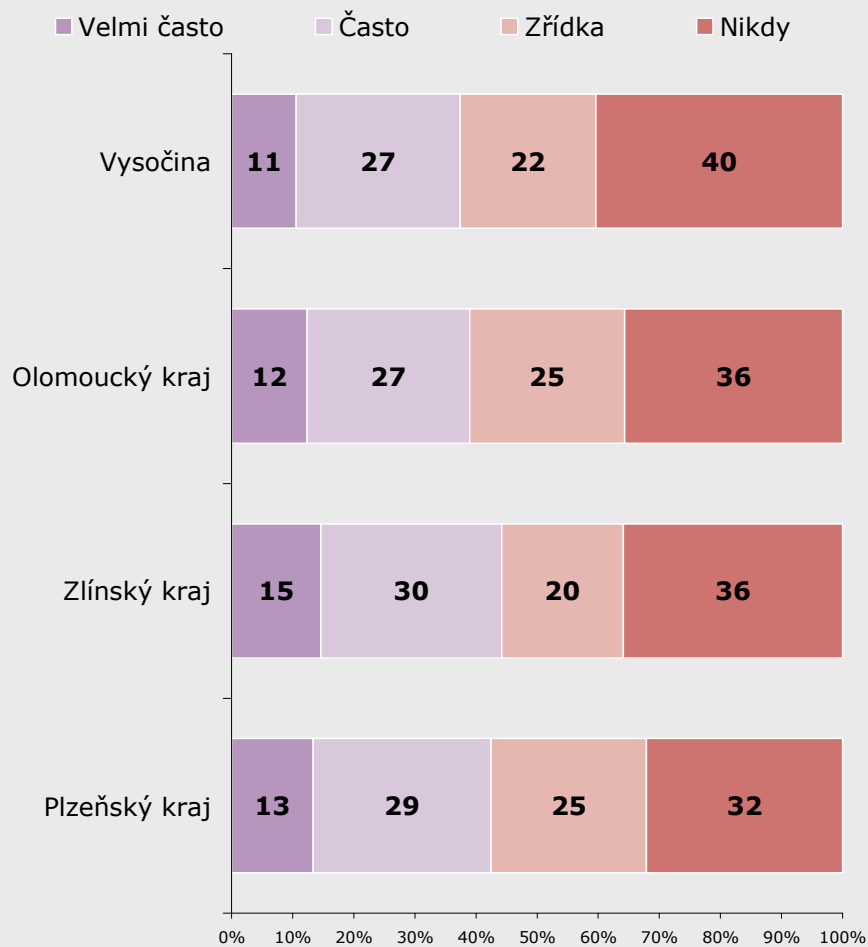
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Způsoby získávání informací: internet

2007

Získávání informací týkajících se úřadů - internet

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

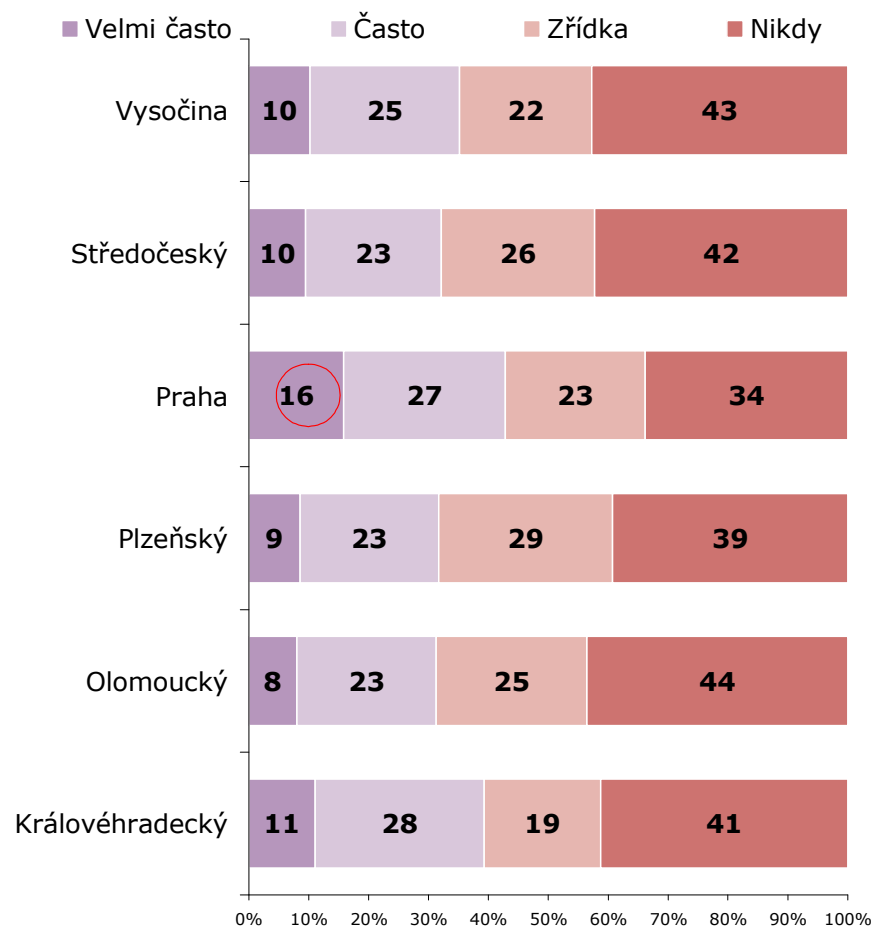


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Získávání informací týkajících se úřadů - internet

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006



FREKVENCE A FORMA KOMUNIKACE S ÚŘADY A INSTITUCEMI

Následující kapitola poskytuje přehled frekvence a četnosti komunikace občanů s vybranými úřady/institucemi. Nejčastěji (stejně jako v roce 2006) občané komunikují se zástupci úřadů zajišťující výkon veřejné správy na lokální úrovni. Dále je často vyhledávána komunikace se zdravotními pojišťovnami a finanční úřady. Ve všech případech převažuje forma komunikace osobní, která je v menším měřítku doplněna písemným a telefonickým stykem. Internetová komunikace vystupuje do popředí při komunikaci s ministerstvy (20 %) a informačními středisky (16 %).

Na Vysočině je využito internetu při komunikaci s ministerstvy a jinými centrálními úřady (34 %) a při komunikaci se zdravotní pojišťovnou (7 %), oproti tomu v Plzeňském kraji při komunikaci s finančními úřady (5 %) a úřady práce (6 %).

K ČEMU INFORMACE Z TÉTO KAPITOLY NAPŘÍKLAD VYUŽÍT

- Při možném propojování různých informačních služeb díky podobnosti z hlediska frekvence či formy jejich sledování občany

Komunikace s úřady: frekvence

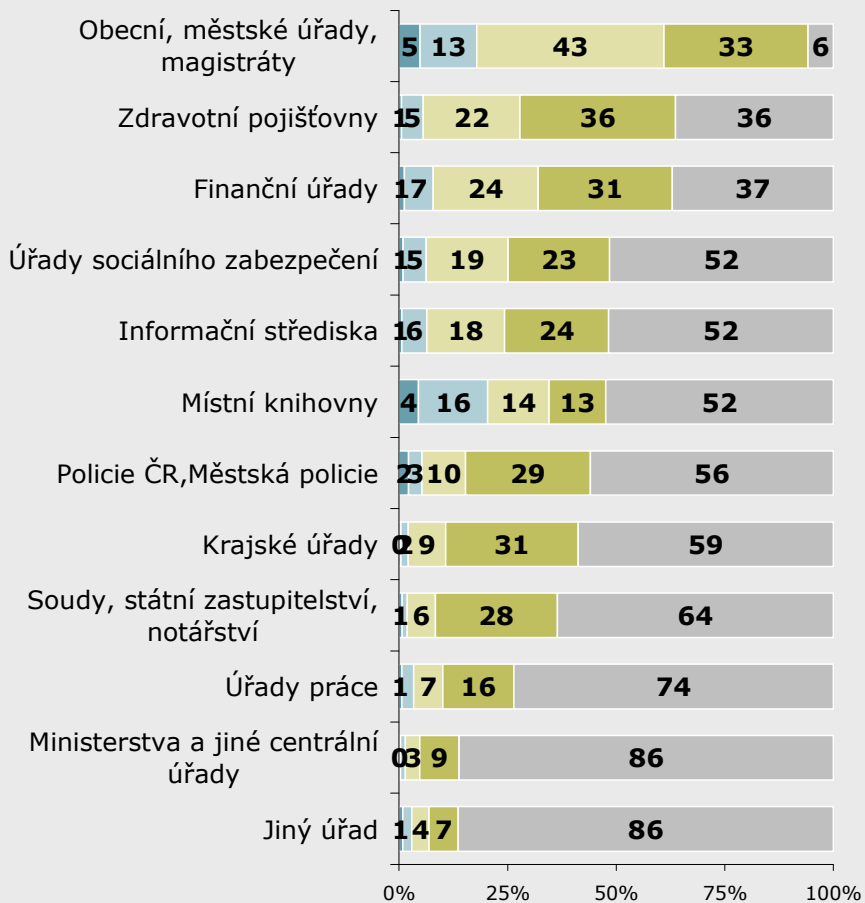
2007

Četnost komunikace s úřady/institucemi

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1204

POZNÁMKA: Graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje

■ Alespoň 1x týdně
 ■ Alespoň 1x měsíčně
 ■ Několikrát do roka
■ Méně často
 ■ Nikdy



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

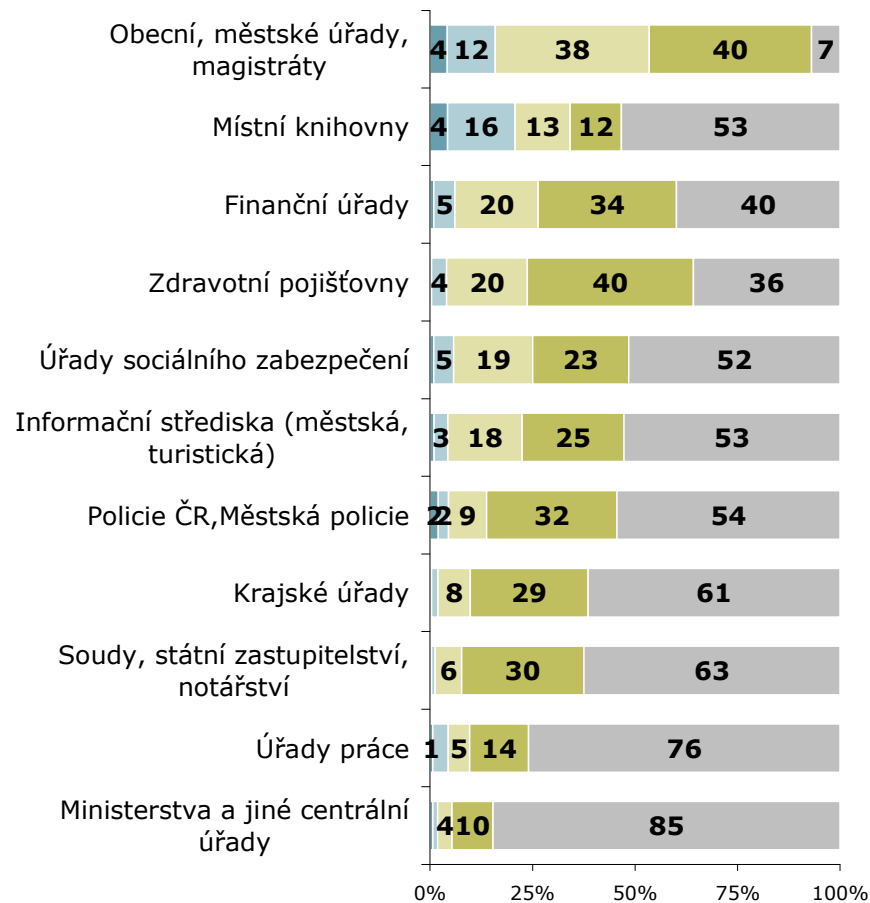
2006

Četnost komunikace s úřady/institucemi

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1950

POZNÁMKA: Graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje

■ Alespoň 1x týdně
 ■ Alespoň 1x měsíčně
 ■ Několikrát do roka
■ Méně často
 ■ Nikdy



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace s úřady: forma

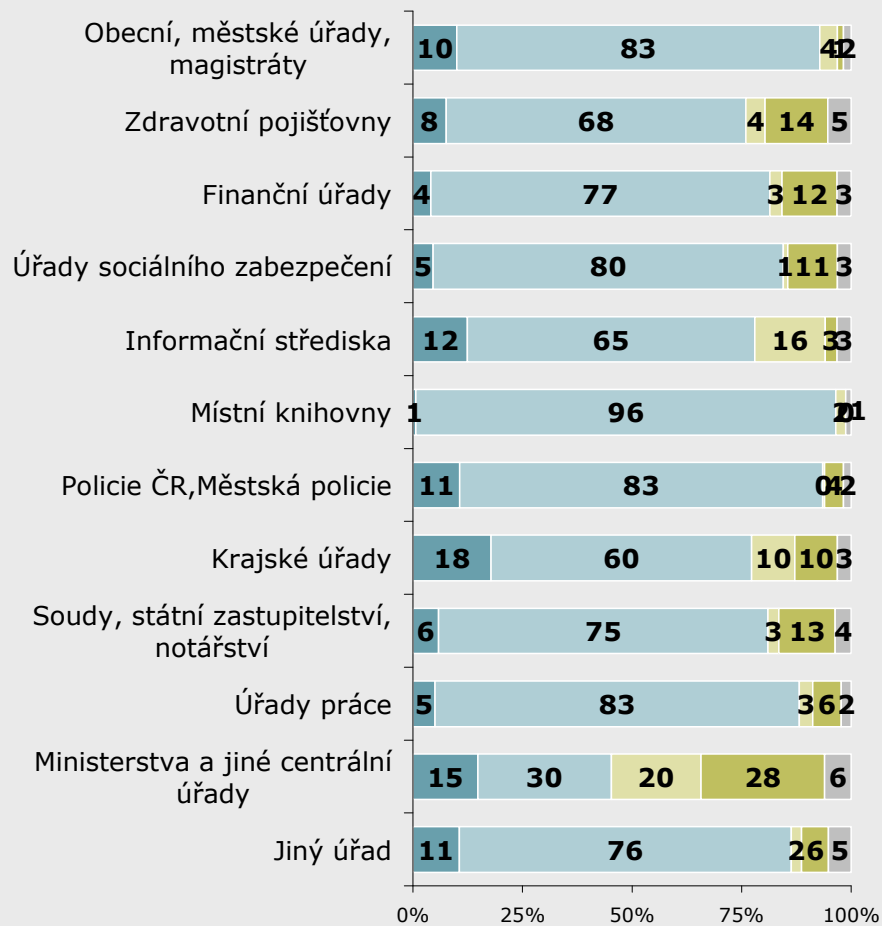
2007

Forma komunikace s úřady/institucemi

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1204

POZNÁMKA: Graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje

- Telefonicky
- Elektronicky - internet
- V zastoupení
- Osobně
- Písemně



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

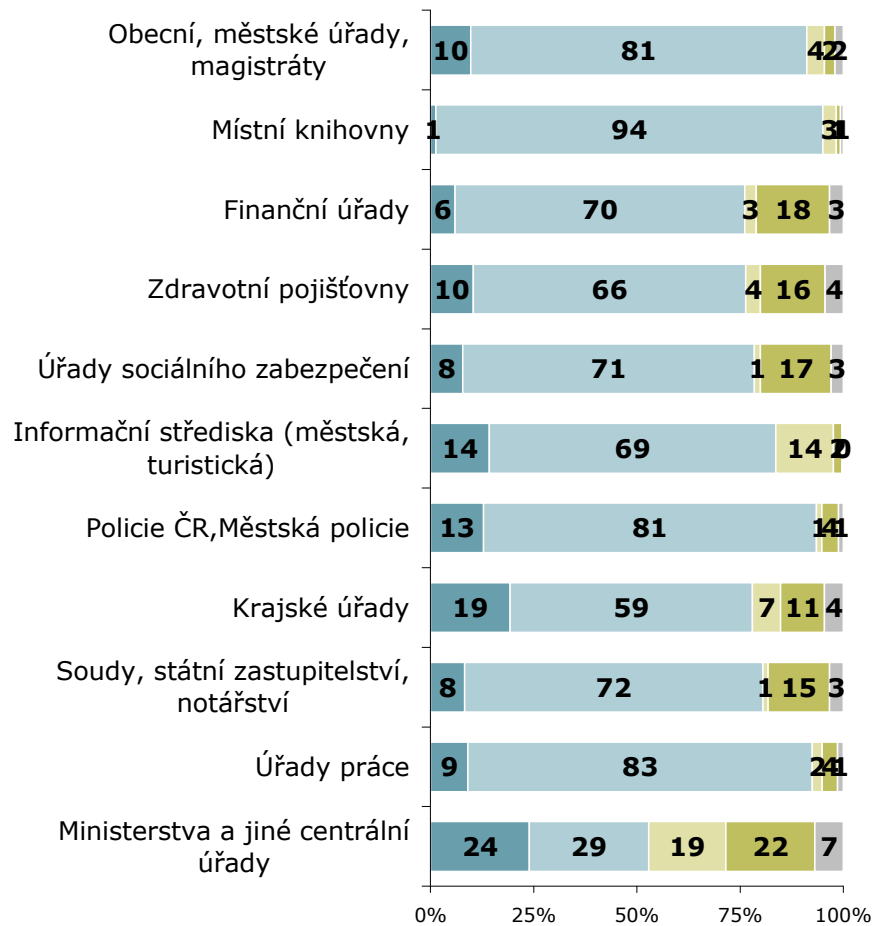
2006

Forma komunikace s úřady/institucemi

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1950

POZNÁMKA: Graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje

- Telefonicky
- Elektronicky
- Písemně
- V zastoupení
- Osobně

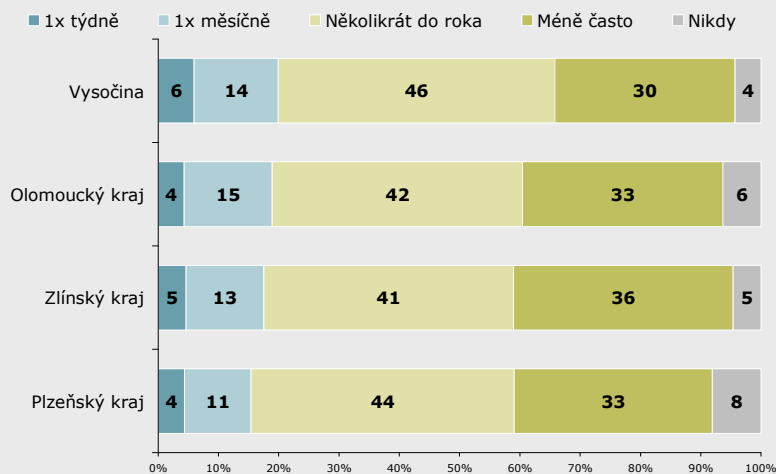


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace a frekvence s úřady: OÚ, MÚ, magistrát

Četnost komunikace s OÚ, MÚ, magistrátem 2007

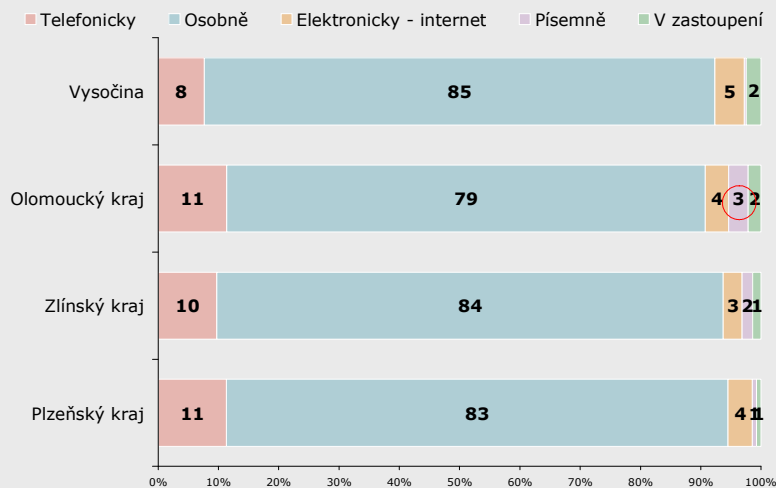
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Forma komunikace s OÚ, MÚ, magistrátem

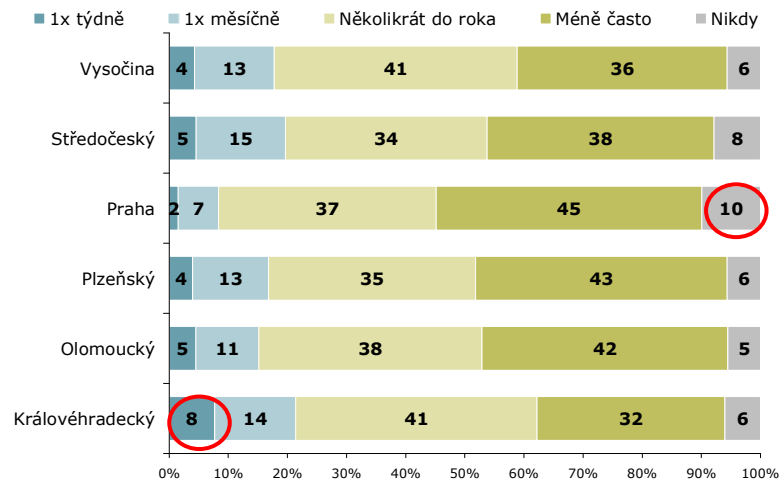
ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=281 (PLZ), n=289 (ZL), n=283 (OLO), n=286 (VYS)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Četnost komunikace s OÚ, MÚ, magistrátem 2006

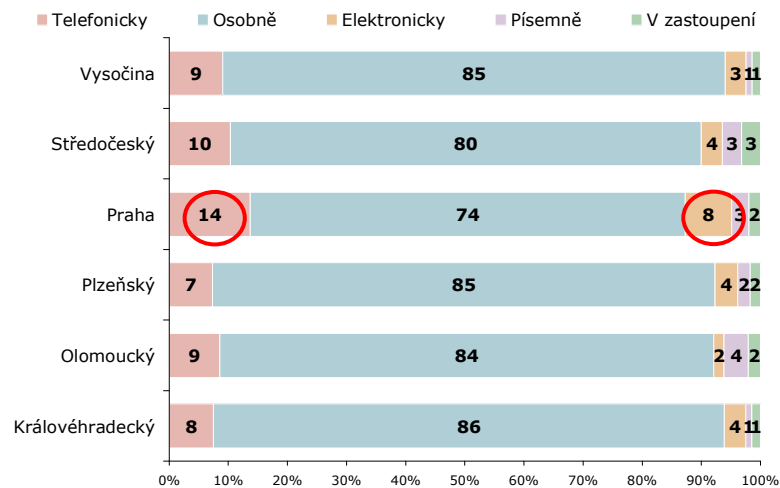
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s OÚ, MÚ, magistrátem

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=282 (VYS), n=280 (STR), n=408 (PRA), n=283 (PLZ), n=284 (OLO) a n=282 (KH)

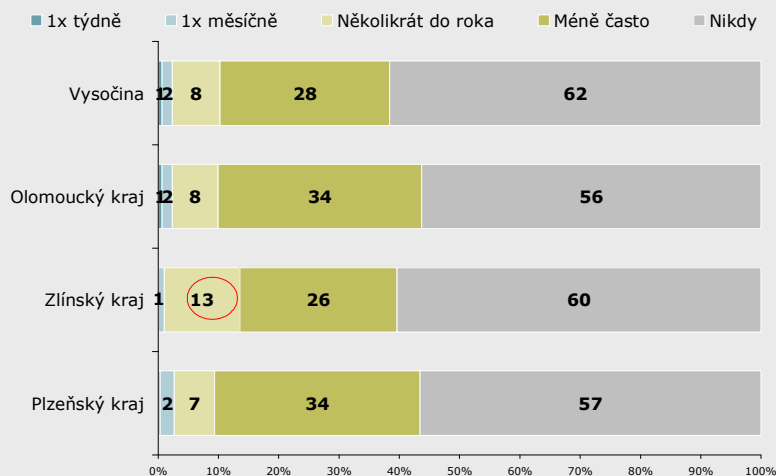


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace a frekvence s úřady: krajský úřad

Četnost komunikace s krajským úřadem 2007

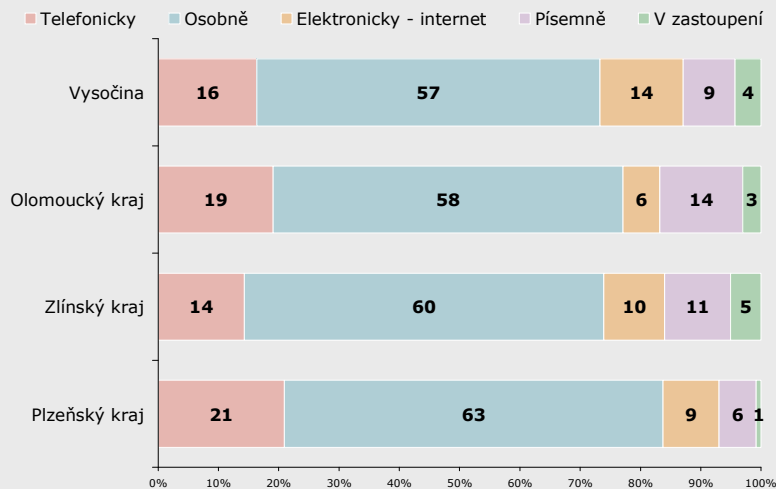
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Forma komunikace s krajským úřadem

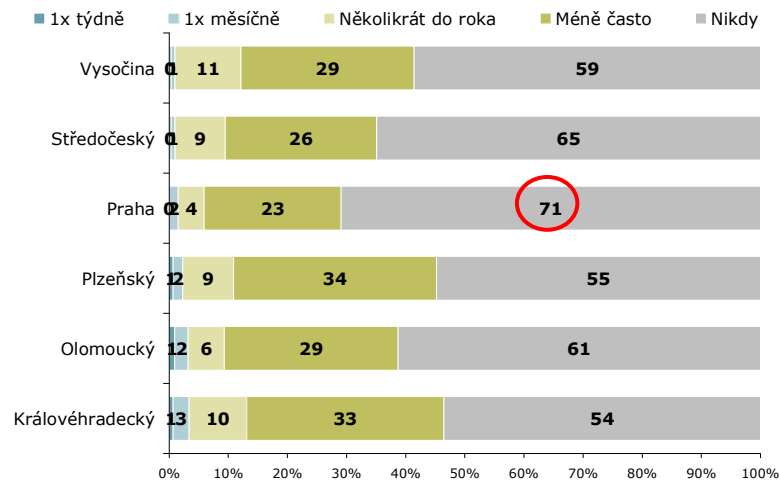
ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=131 (PLZ), n=127 (ZL), n=129 (OLO), n=120 (VYS)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Četnost komunikace s krajským úřadem 2006

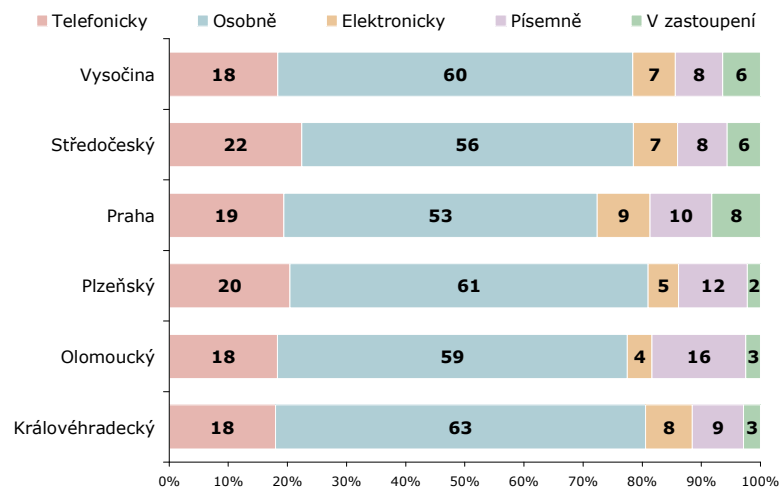
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s krajským úřadem

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=121 (VYS), n=97 (STR), n=124 (PRA), n=134 (PLZ), n=113 (OLO) a n=137 (KH)



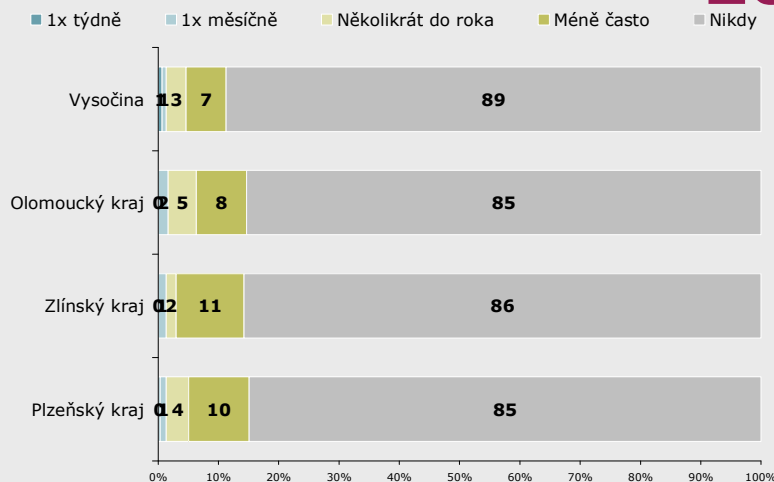
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace a frekvence s úřady: **ministerstva**

Četnost komunikace s ministerstvem, jinými centrálními úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

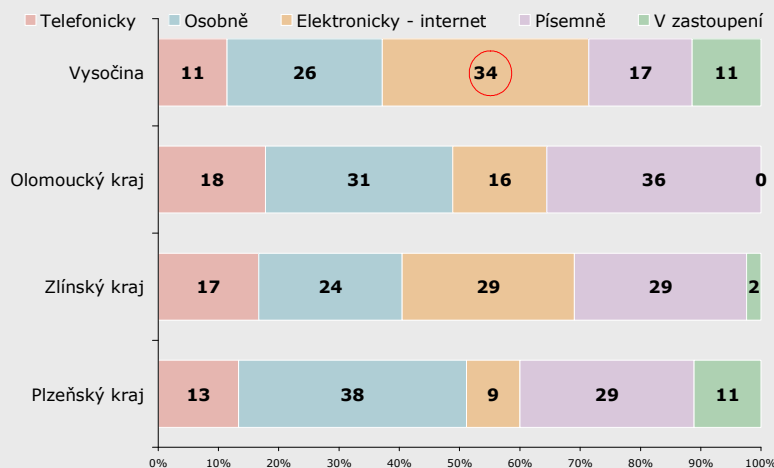
2007



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Forma komunikace s ministerstvem, jinými centrálními úřady

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=45 (PLZ), n=48 (ZL), n=43 (OLO), n=37 (VYS)

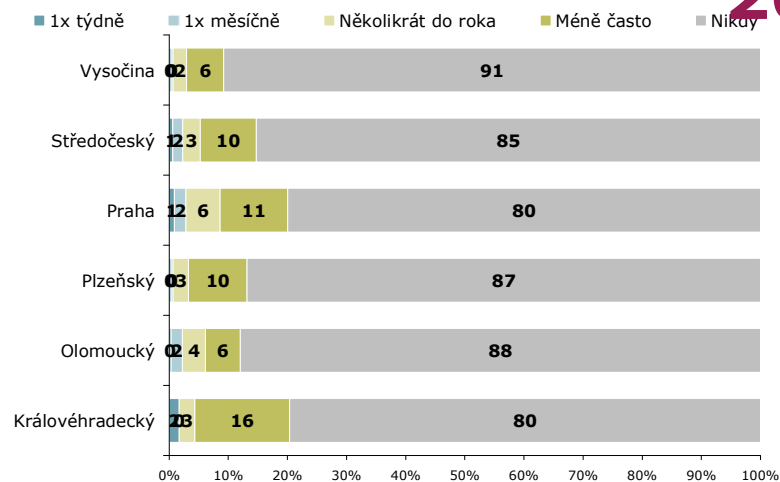


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Četnost komunikace s ministerstvem, jinými centrálními úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (Vysočina), n=302 (Střední Čechy), n=447 (Praha), n=300 (Plzeň), n=301 (Olomouc) a n=300 (Hradec Králové)

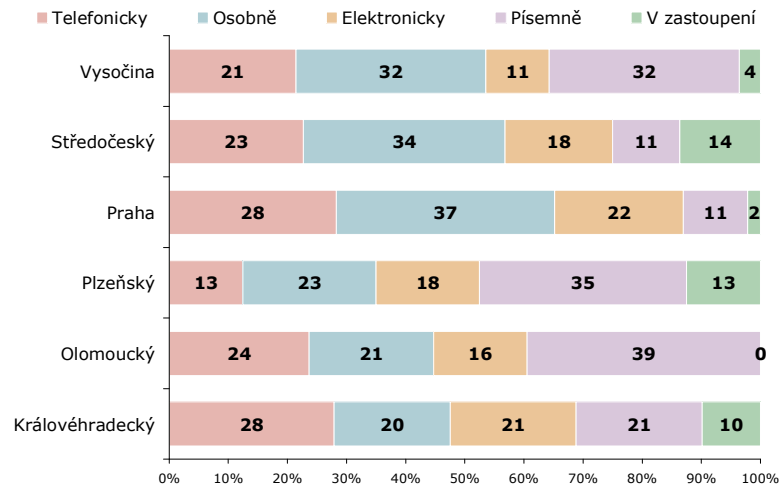
2006



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s ministerstvem, jinými centrálními úřady

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=27 (VYS), n=43 (STR), n=99 (PRA), n=40 (PLZ), n=35 (OLO) a n=60 (KH)



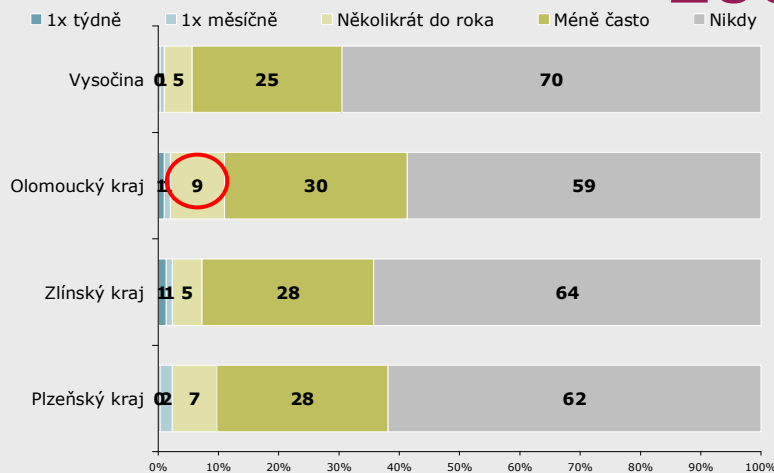
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace s úřady: soudy, státní zastupitelství, notářství

Četnost komunikace se soudy, státním zastupitelstvím, notářstvím

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

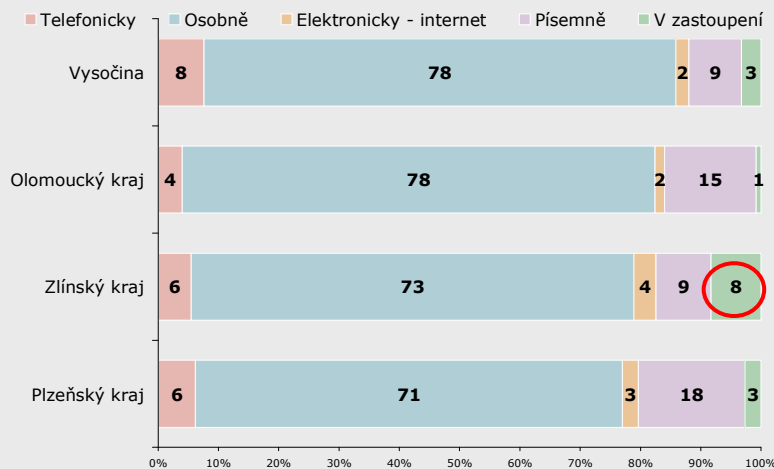
2007



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Forma komunikace se soudy, státním zastupitelstvím, notářstvím

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=117 (PLZ), n=112 (ZL), n=128 (OLO), n=97 (VYS)

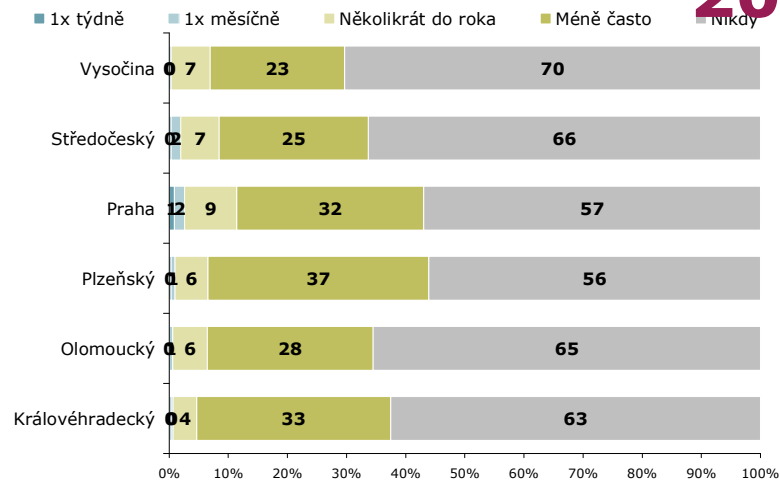


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Četnost komunikace se soudy, státním zastupitelstvím, notářstvím

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)

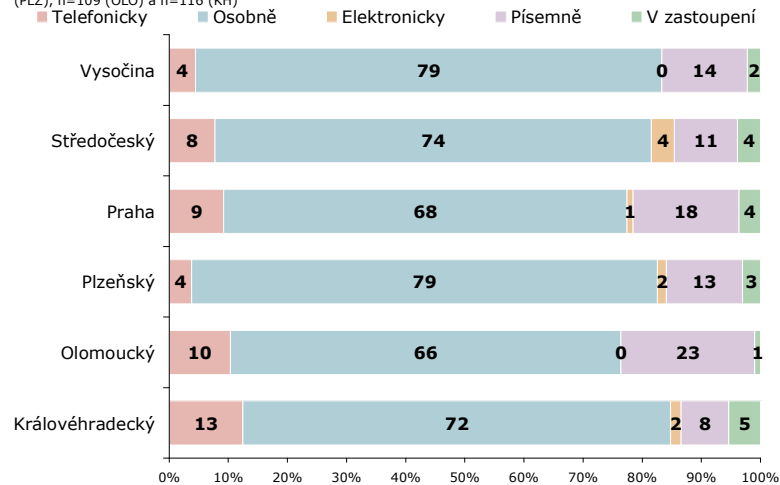
2006



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace se soudy, státním zastupitelstvím, notářstvím

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=90 (VYS), n=109 (STR), n=206 (PRA), n=133 (PLZ), n=109 (OLO) a n=116 (KH)



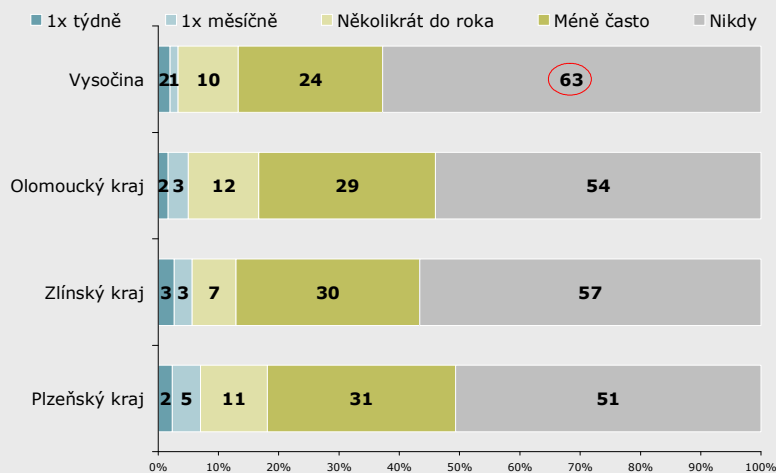
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace s úřady: policie

Četnost komunikace s Policií ČR, Městskou policií

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

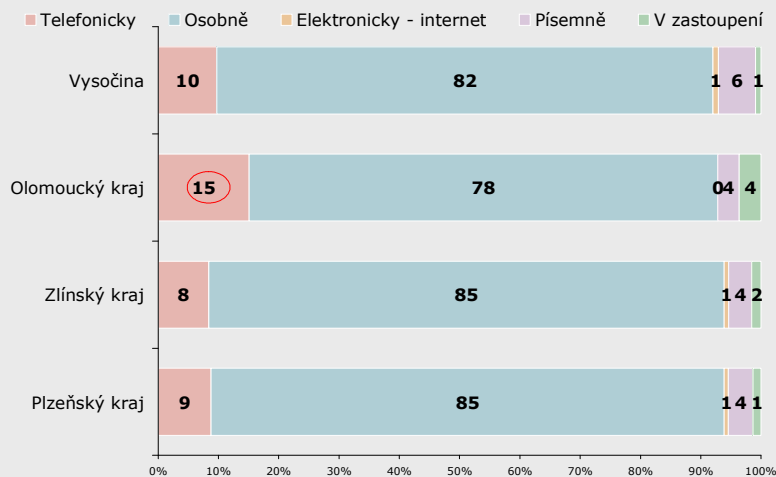
2007



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Forma komunikace s Policií ČR, Městskou policií

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=145 (PLZ), n=132 (ZL), n=138 (OLO), n=114 (VYS)

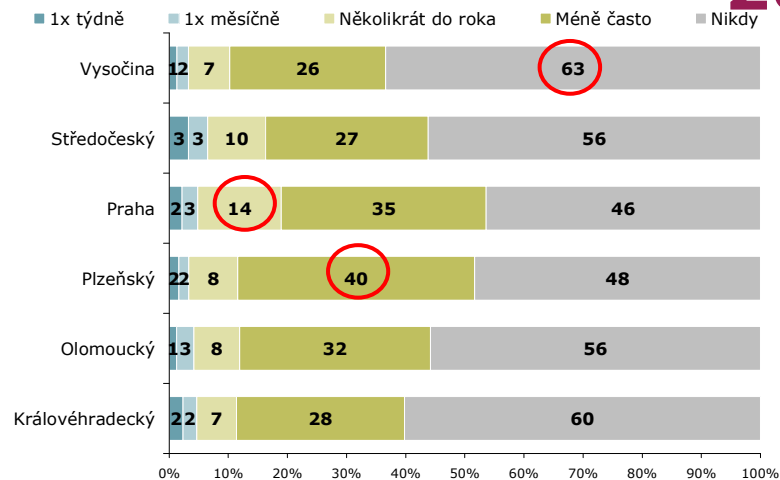


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Četnost komunikace s Policií ČR, Městskou policií

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)

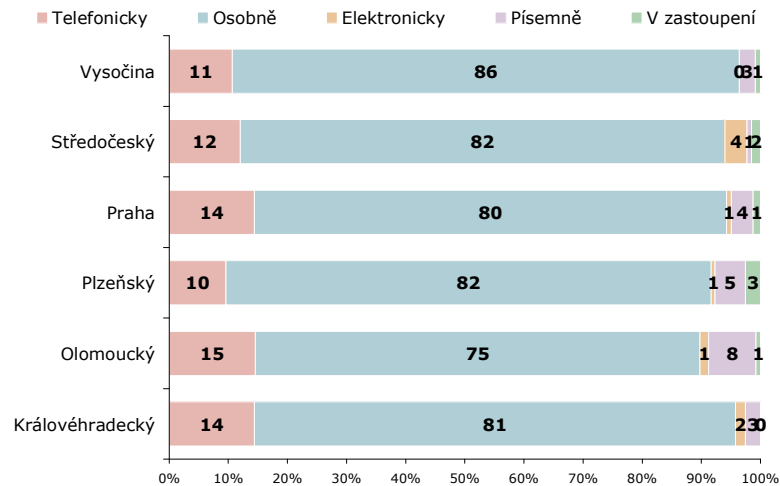
2006



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s Policií ČR, Městskou policií

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=104 (VYS), n=130 (STR), n=243 (PRA), n=150 (PLZ), n=130 (OLO) a n=114 (KH)



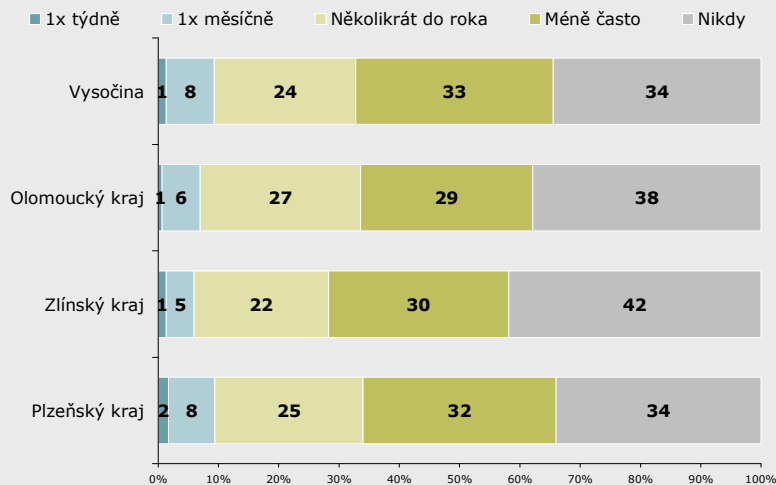
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace s úřady: finanční úřady

Četnost komunikace s finančními úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

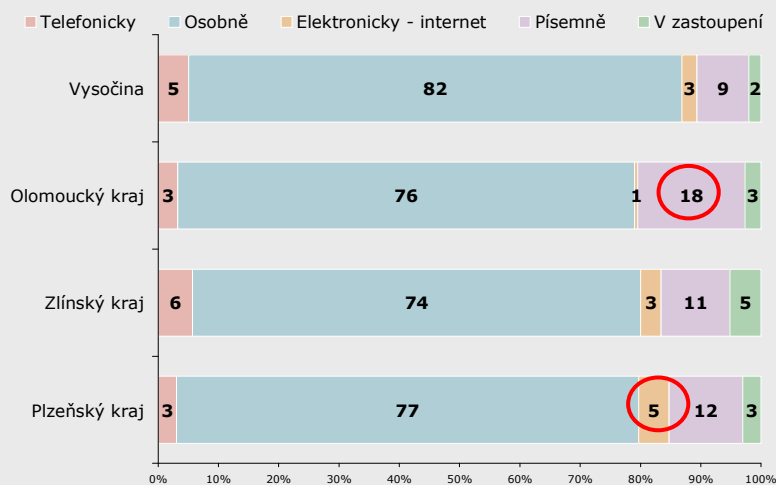
2007



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Forma komunikace s finančními úřady

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=196 (PLZ), n=184 (ZL), n=190 (OLO), n=203 (VYS)

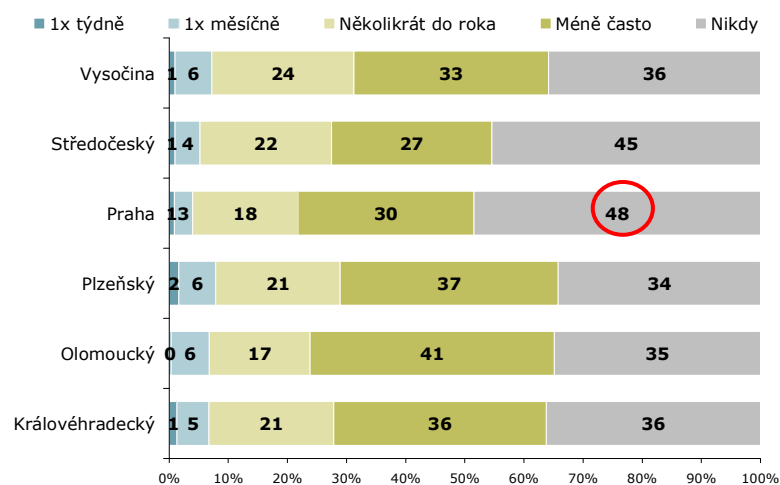


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Četnost komunikace s finančními úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)

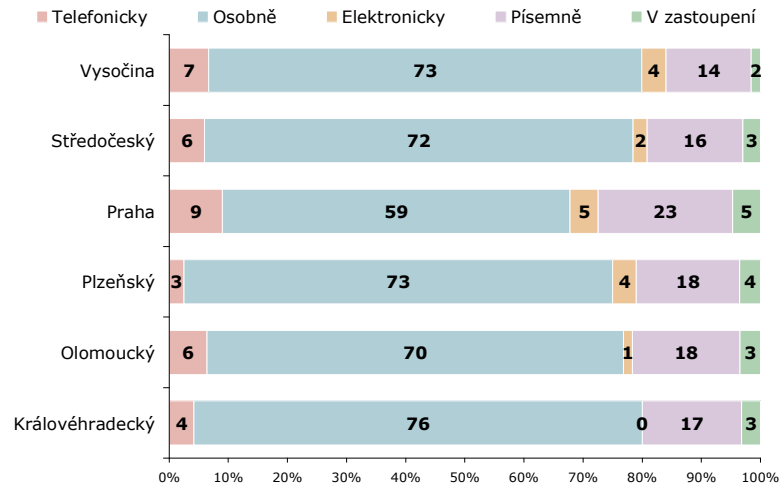
2006



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s finančními úřady

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=197 (VYS), n=185 (STR), n=259 (PRA), n=201 (PLZ), n=184 (OLO) a n=193 (KH)



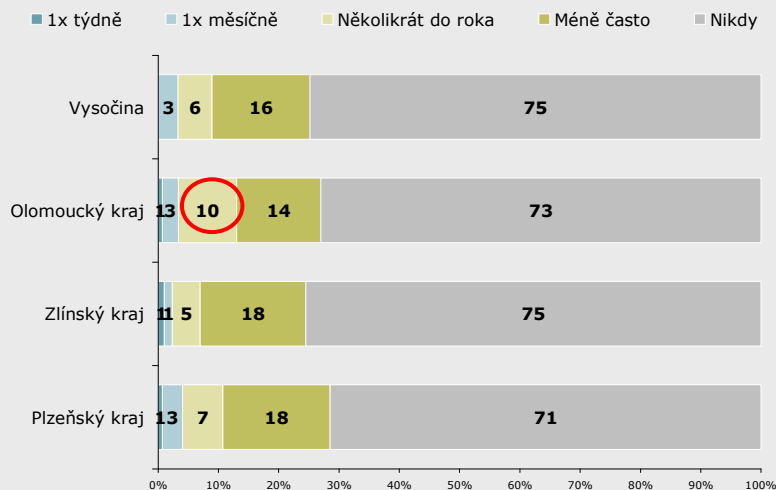
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace s úřady: úřady práce

Četnost komunikace s úřady práce

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

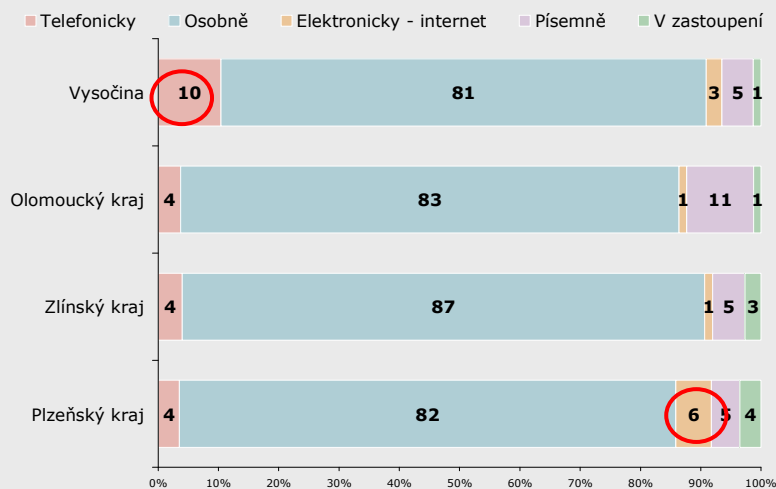
2007



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Forma komunikace s úřady práce

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=84 (PLZ), n=73 (ZL), n=86 (OLO), n=79 (VYS)

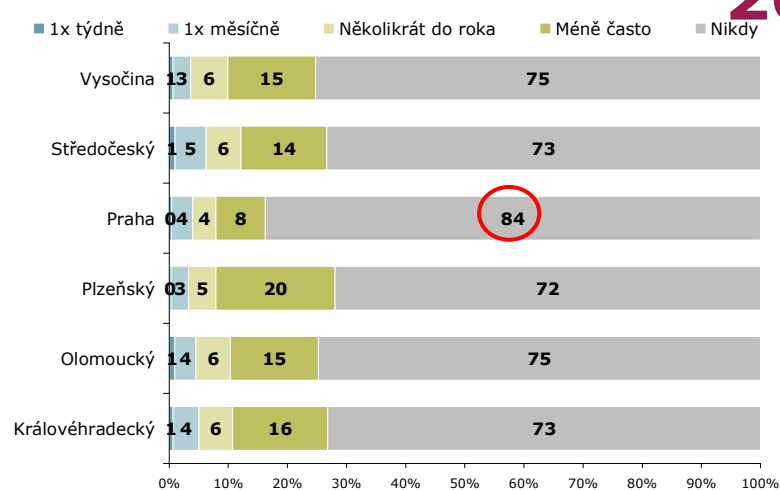


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Četnost komunikace s úřady práce

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)

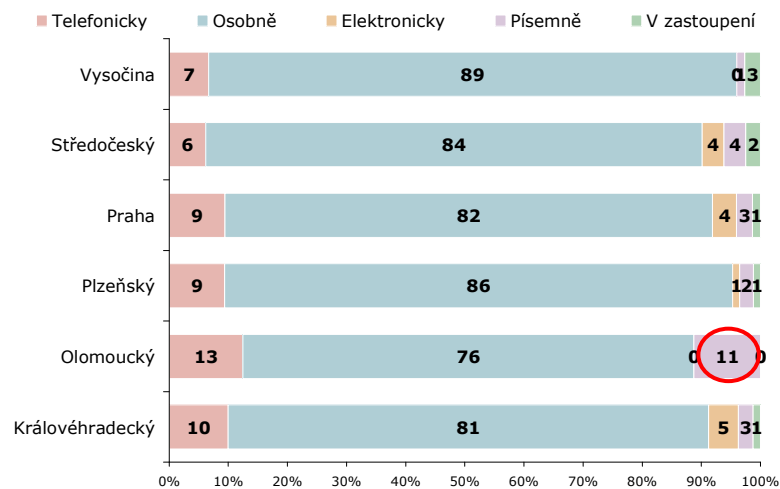
2006



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s úřady práce

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=76 (VYS), n=81 (STR), n=74 (PRA), n=85 (PLZ), n=87 (OLO) a n=810 (KH)



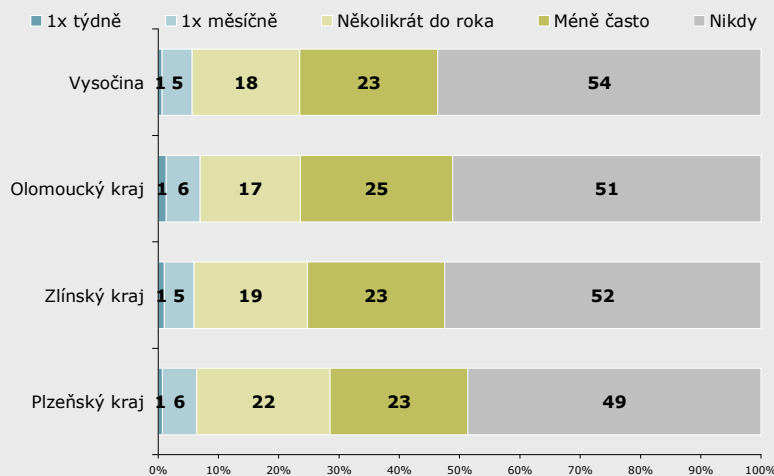
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace s úřady: úřady sociálního zabezpečení

Četnost komunikace s úřady sociálního zabezpečení

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

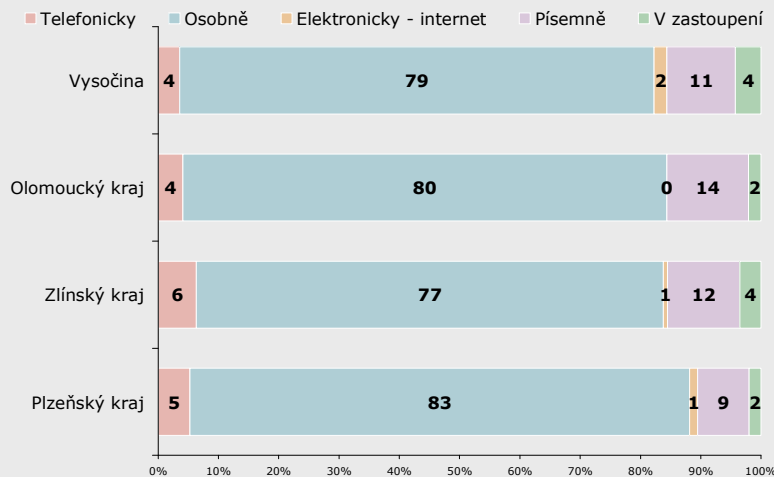
2007



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Forma komunikace s úřady sociálního zabezpečení

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=159 (PLZ), n=150 (ZL), n=149 (OLO), n=146 (VYS)

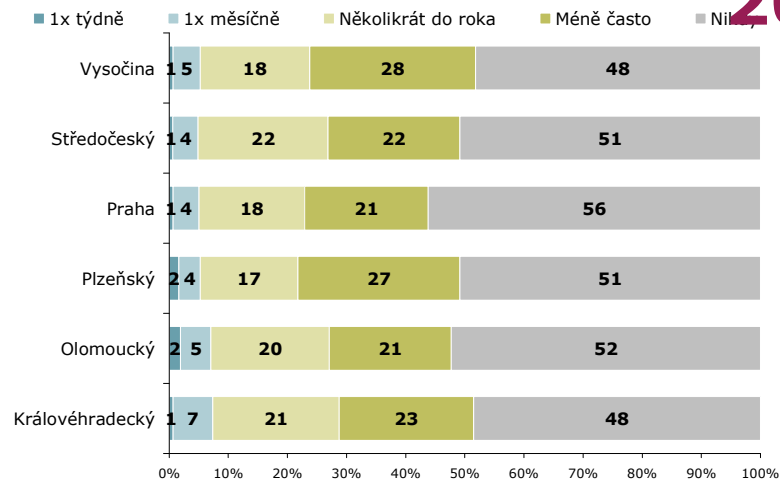


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Četnost komunikace s úřady sociálního zabezpečení

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)

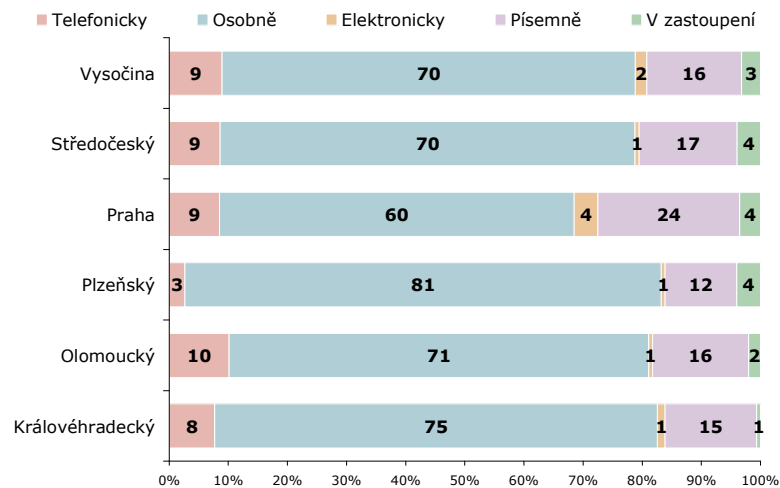
2006



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s úřady sociálního zabezpečení

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=154 (VYS), n=161 (STR), n=207 (PRA), n=151 (PLZ), n=151 (OLO) a n=160 (KH)

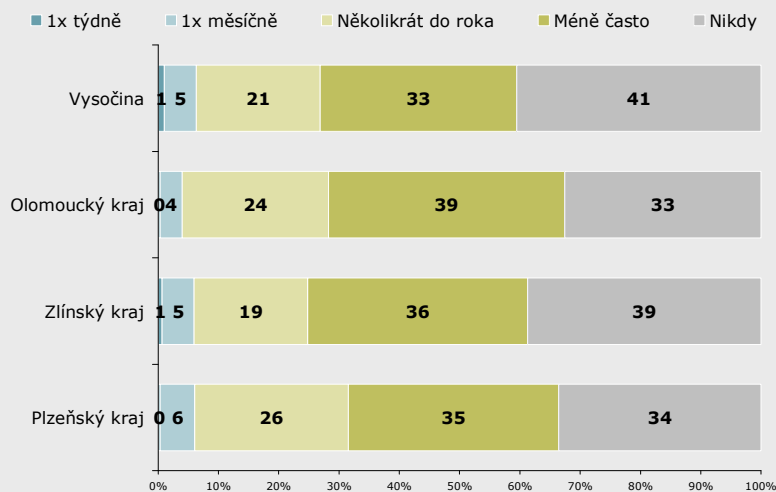


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace s úřady: zdravotní pojišťovna

Četnost komunikace se zdravotní pojišťovnou 2007

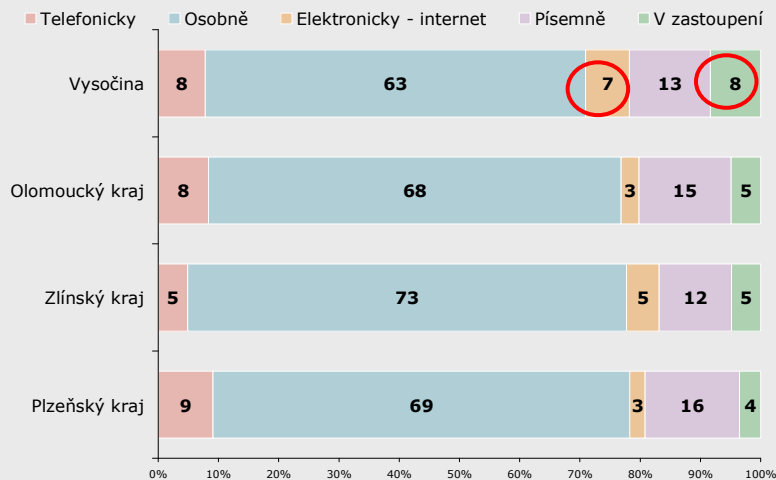
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Forma komunikace se zdravotní pojišťovnou

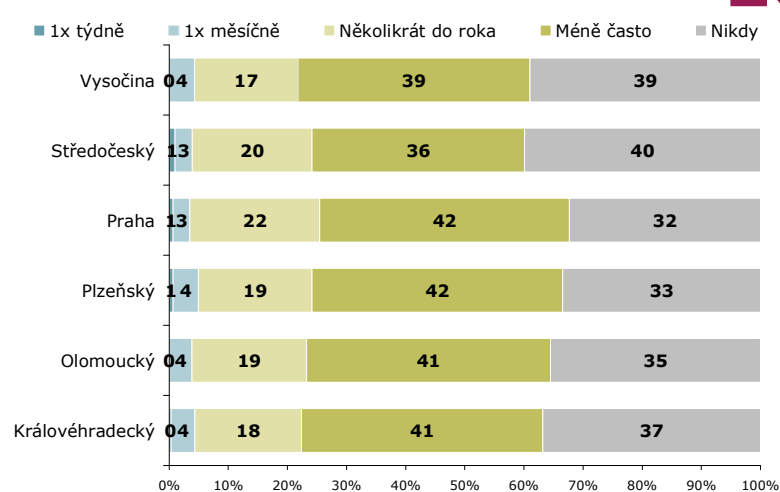
ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=199 (PLZ), n=187 (ZL), n=207 (OLO), n=183 (VYS)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Četnost komunikace se zdravotní pojišťovnou 2006

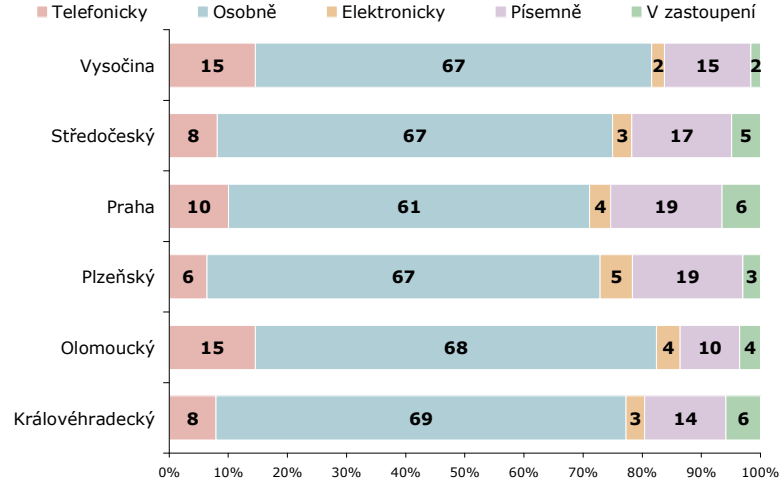
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (K)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace se zdravotní pojišťovnou

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=182 (VYS), n=182 (STR), n=312 (PRA), n=199 (PLZ), n=190 (OLO) a n=190 (KH)



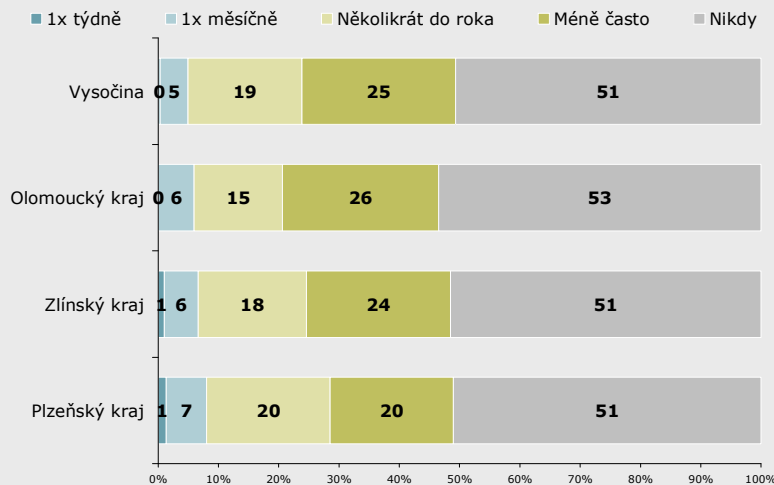
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace s úřady: informační střediska

Četnost komunikace s informačními středisky

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

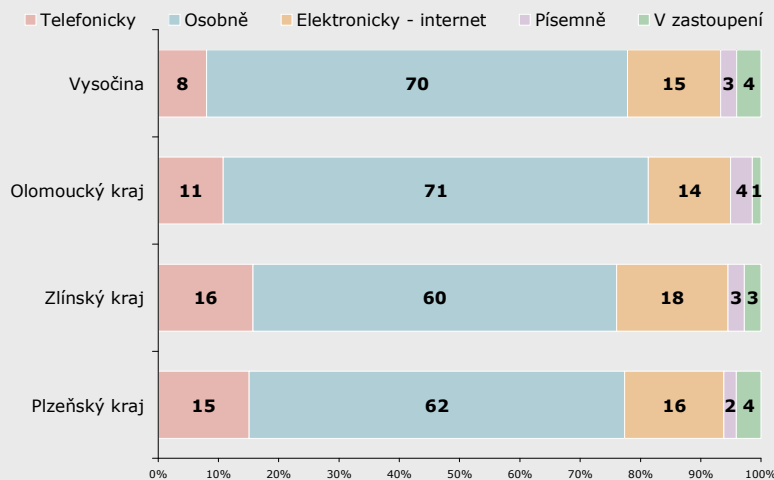
2007



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Forma komunikace s informačními středisky

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=146 (PLZ), n=149 (ZL), n=143 (OLO), n=147 (VYS)

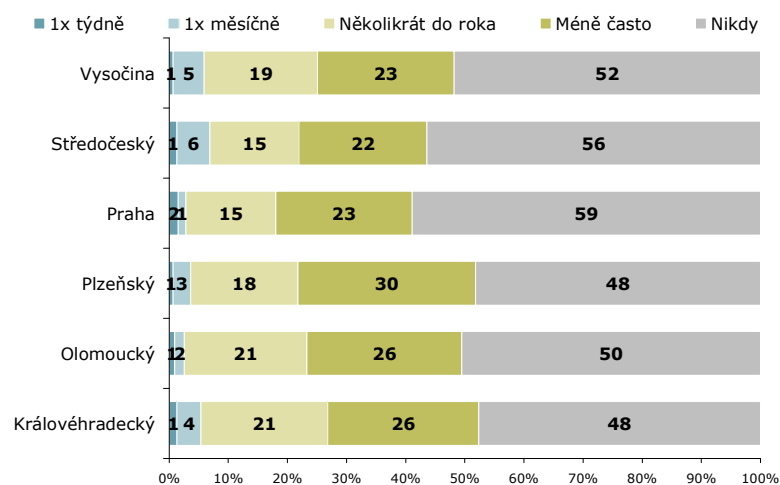


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Četnost komunikace s informačními středisky

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)

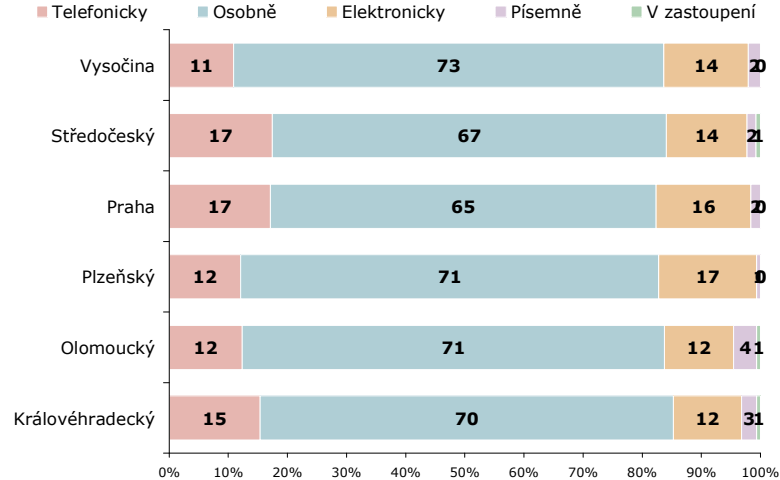
2006



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s informačními středisky

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=143 (VYS), n=132 (STR), n=187 (PRA), n=157 (PLZ), n=148 (OLO) a n=155 (KH)



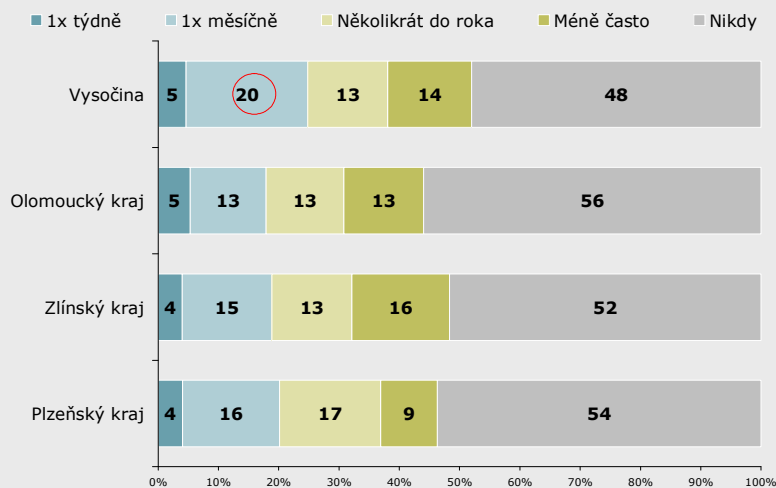
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace s úřady: knihovna

Četnost komunikace s místní knihovnou

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

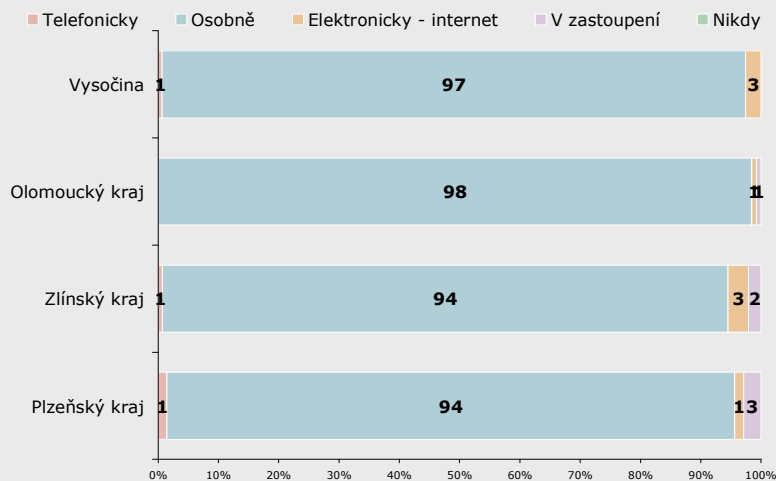
2007



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Forma komunikace s místní knihovnou

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=144 (PLZ), n=138 (ZL), n=134 (OLO), n=152 (VYS)

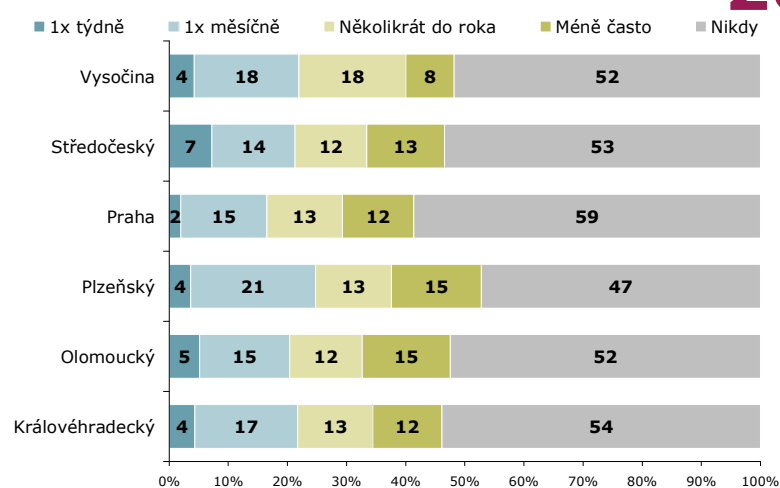


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Četnost komunikace s místní knihovnou

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (K)

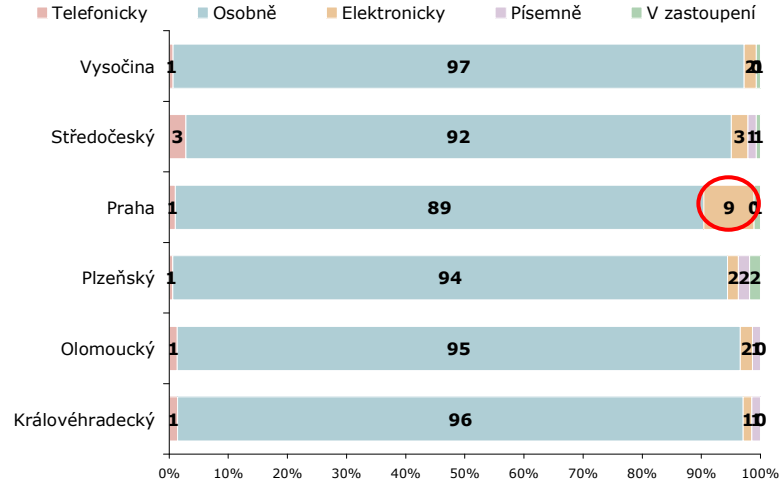
2006



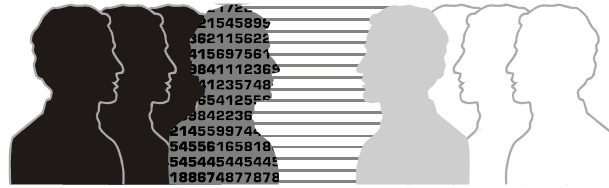
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s místní knihovnou

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=145 (VYS), n=138 (STR), n=175 (PRA), n=159 (PLZ), n=144 (OLO) a n=141 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006



ELEKTRONICKÉ PODÁNÍ A PODPIS

K ČEMU INFORMACE Z TÉTO KAPITOLY NAPŘÍKLAD VYUŽÍT

- Při volbě institucí pro primární posílení elektronické komunikace s občany (priority budoucího rozšiřování)
- Pro identifikaci možných bariér bránící většímu rozmachu elektronické komunikace

Elektronické podání a podpis: shrnutí

- Téměř jedna čtvrtina respondentů z jednotlivých krajů má představu o elektronickém podpisu
- Oproti roku 2006 vzrostl počet občanů, kteří elektronický podpis využívají (v roce 2006 průměrně 2 %, v roce 2007 průměrně 4 %)
 - Plzeňský kraj se odlišuje od ostatních, je zde nejnižší neinformovanost (9 %) a zároveň nejvyšší frekvence využívání elektronického podpisu (5 %)
- Elektronická komunikace s úřady v obecné rovině je více obvyklá (15 %) než zkušenosti s elektronickým podpisem jako takovým (6 %)
- Téměř jedna třetina respondentů neměla potřebu využít elektronického podání dokumentů, 22 % upřednostňuje osobní kontakt a 20% nemá internet nebo PC
- Občané Plzeňského kraje využívají možnost podání dokumentu s elektronickým podpisem (8 %) a elektronické podání na úřadech veřejné správy (16 %) vůbec nejčastěji. S tím souvisí i největší upřednostňování elektronické komunikace při styku s úřady právě v tomto kraji (12 %)
- Mezi hlavní důvody „konzervativního“ přístupu k elektronické komunikaci (nepreferuje ji) je přednost osobního kontaktu (47 %), postrádání internetu nebo PC (19 %) a pocit nedůležitosti pro dané respondenty (13 %)

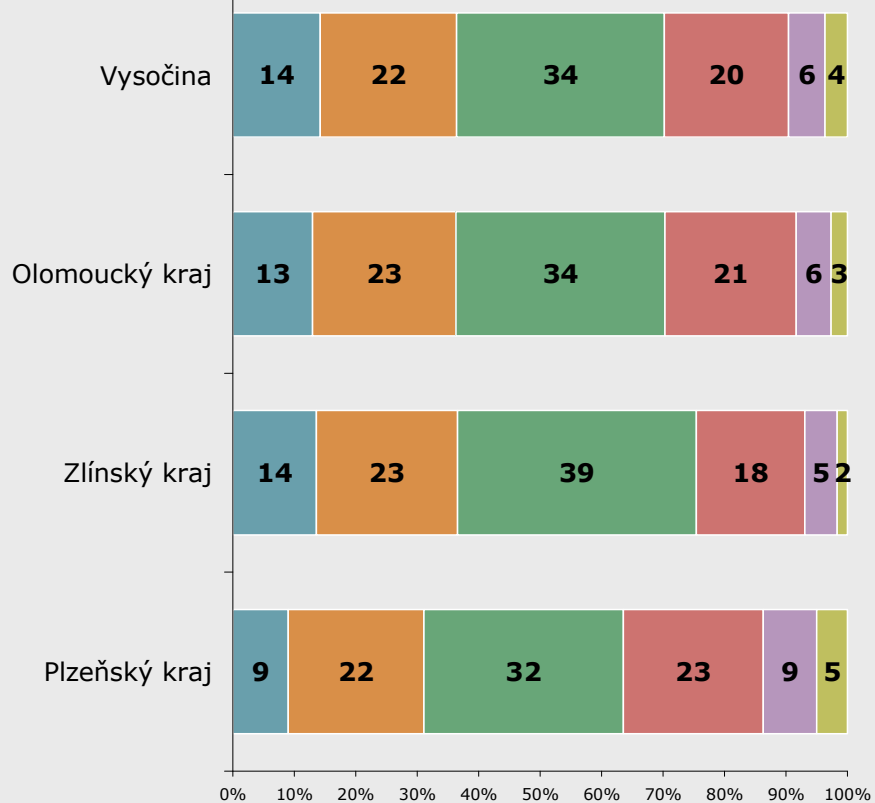
Elektronické podání a podpis: vztah k podpisu

2007

Vztah dotázaných k elektronickému podpisu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

- Vůbec jsem o něm neslyšel (a)
- Slyšel(a) jsem o něm, ale nevím, o co se jedná
- Mám přibližnou představu
- Mám dobrou představu
- Plánuji jej využívat
- Již jej využívám



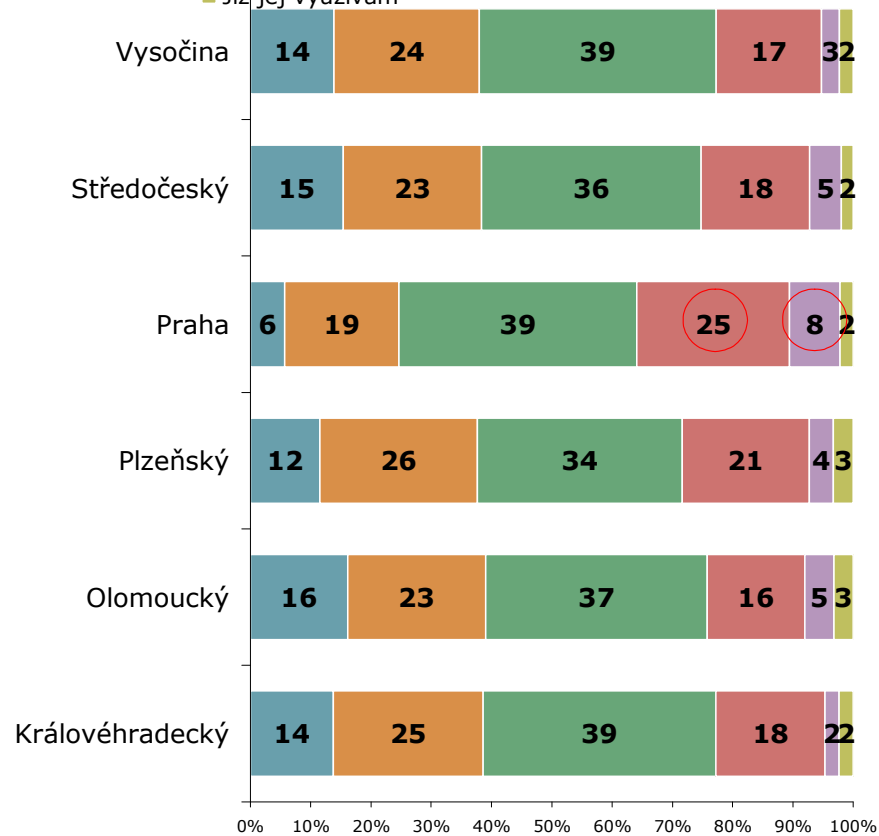
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Vztah dotázaných k elektronickému podpisu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)

- Vůbec jsem o něm neslyšel
- Slyšel jsem o něm, ale nevím, o co jde
- Mám přibližnou představu
- Mám dobrou představu
- Plánuji jej využívat
- Již jej využívám



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

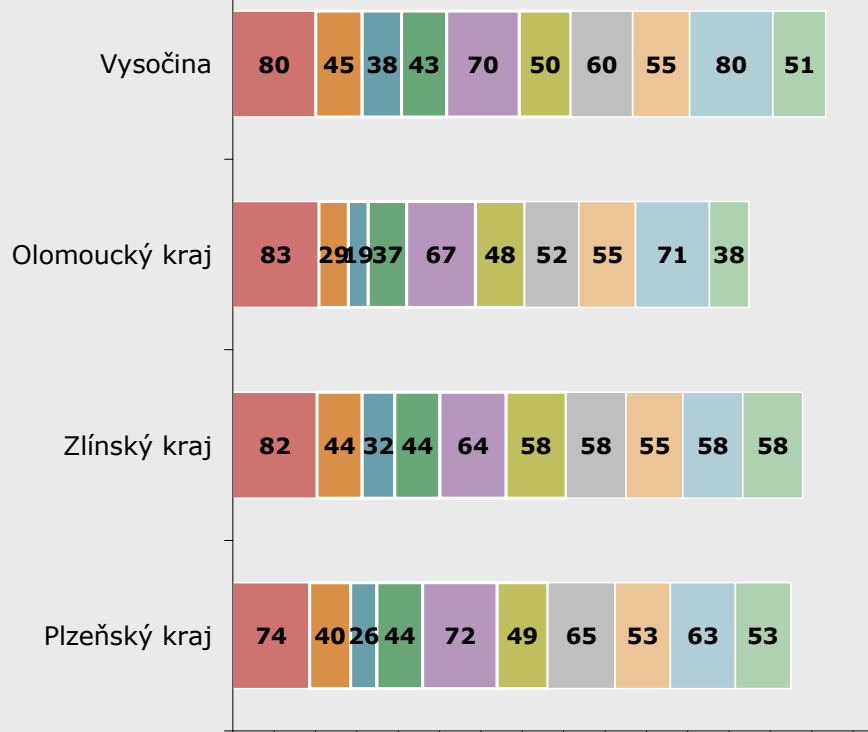
Elektronické podání a podpis: plánování podání

2007

Instituce, u kterých je plánováno použití elektronického podání

ZÁKLAD: Respondenti, kteří nevyužívají, ale plánují elektronickou formu podání, n=44 (PLZ), n=38 (ZL), n=43 (OLO), n=45 (VYS)

- Obecní, městské úřady, magistráty
- Krajské úřady
- Ministerstva
- Soudy, státní zastupitelství, notářství
- Finanční úřady
- Úřady práce
- Úřady sociálního zabezpečení
- Katastrální úřady
- Zdravotní pojišťovny
- Portál veřejné správy



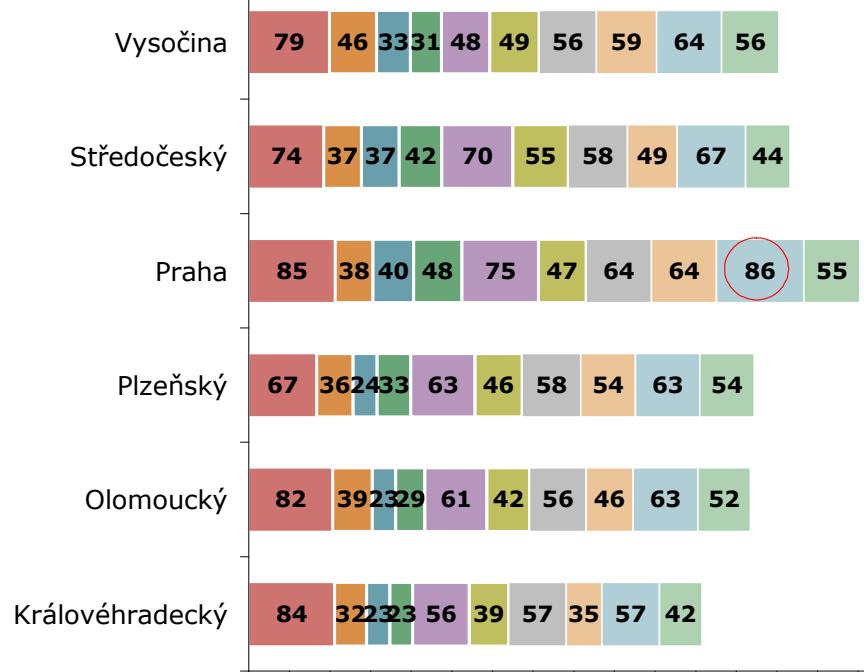
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Instituce, u kterých je plánováno použití elektronického podání

ZÁKLAD: Respondenti, kteří nevyužívají, ale plánují elektronickou formu podání, n=39 (VYS), n=41 (STR), n=78 (PRA), n=41 (PLZ), n=54 (OLO) a n=43 (KH)

- Obecní, městské úřady, magistráty
- Krajské úřady
- Ministerstva
- Soudy, státní zastupitelství, notářství
- Finanční úřady
- Úřady práce
- Úřady sociálního zabezpečení
- Katastrální úřady
- Zdravotní pojišťovny
- Portál veřejné správy



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

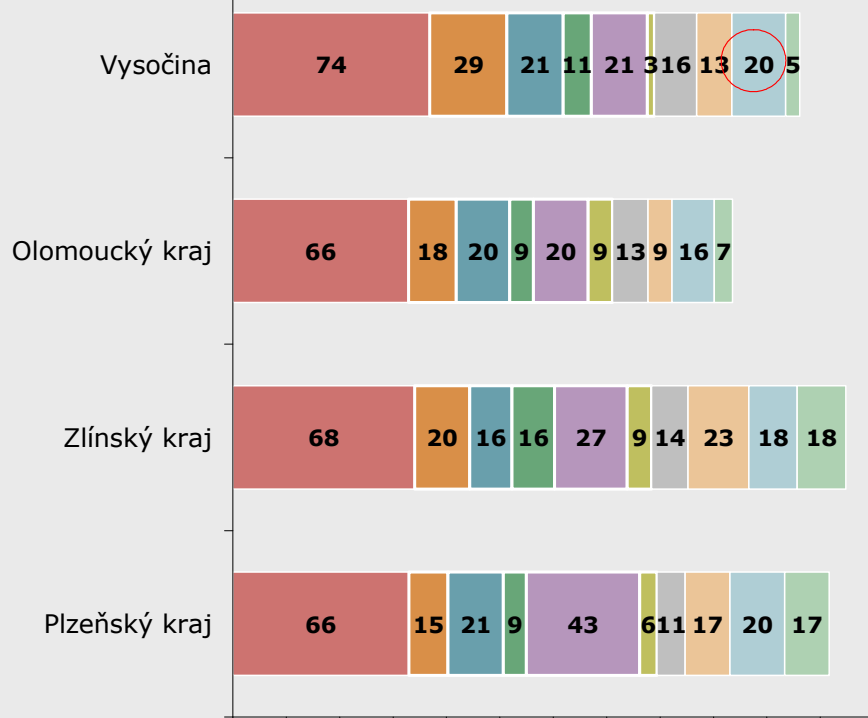
Elektronické podání a podpis: zkušenosti

2007

Instituce, u kterých již bylo využito elektronického podání

ZÁKLAD: Respondenti, kteří využívají elektronickou formu podání, n=41 (PLZ), n=48 (ZL), n=44 (OLO), n=42 (VYS)

- Obecní, městské úřady, magistráty
- Krajské úřady
- Ministerstva
- Soudy, státní zastupitelství, notářství
- Finanční úřady
- Úřady práce
- Úřady sociálního zabezpečení
- Katastrální úřady
- Zdravotní pojišťovny
- Portál veřejné správy



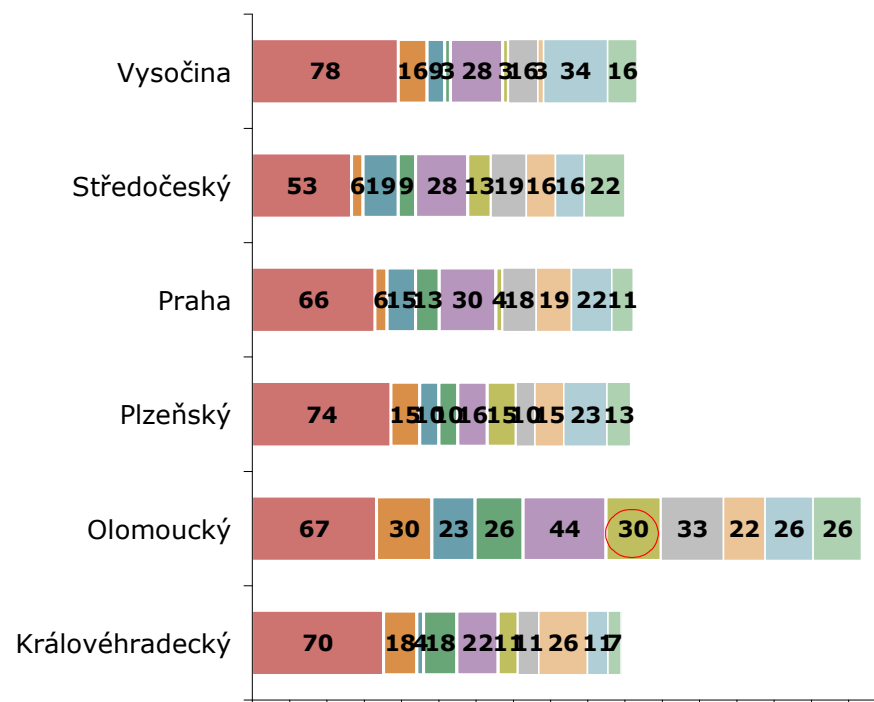
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Instituce, u kterých již bylo využito elektronického podání

ZÁKLAD: Respondenti, kteří využívají elektronickou formu podání, n=29 (VYS), n=27 (STR), n=80 (PRA), n=37 (PLZ), n=26 (OLO) a n=27 (KH)

- Obecní, městské úřady, magistráty
- Krajské úřady
- Ministerstva
- Soudy, státní zastupitelství, notářství
- Finanční úřady
- Úřady práce
- Úřady sociálního zabezpečení
- Katastrální úřady
- Zdravotní pojišťovny
- Portál veřejné správy



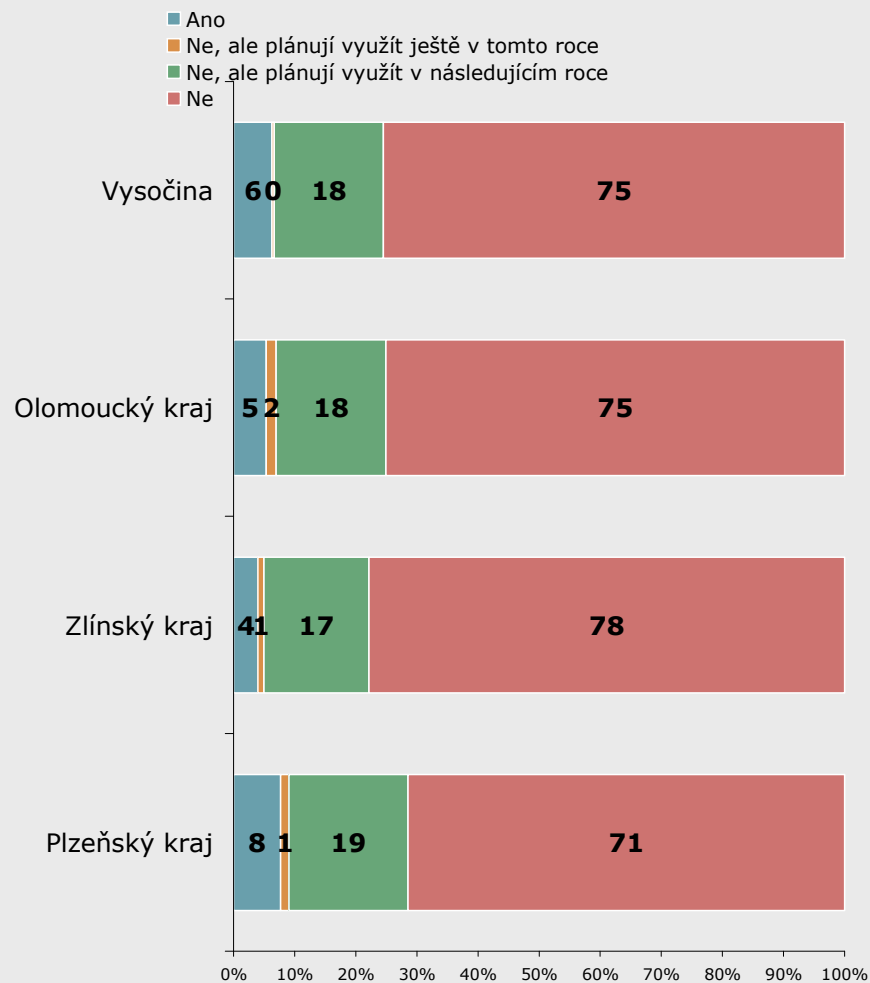
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Elektronické podání a podpis: využití při podání dokumentu

2007

Využití možnosti podání dokumentu s elektronickým podpisem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

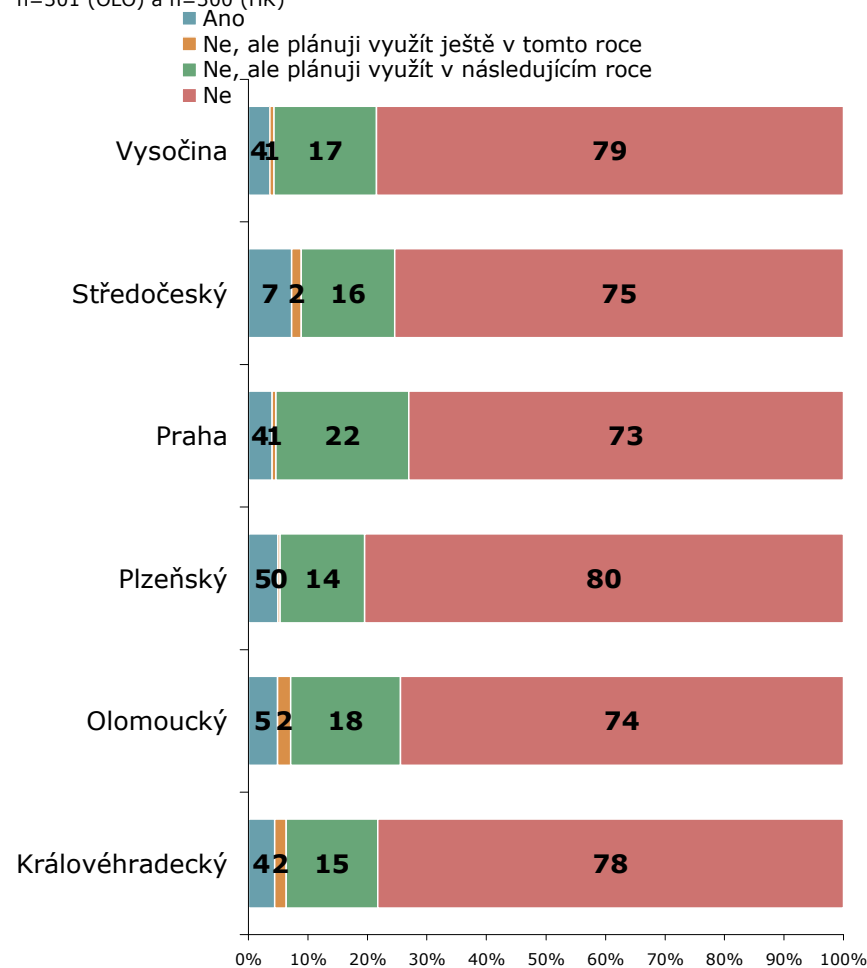


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Využití možnosti podání dokumentu s elektronickým podpisem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (HK)



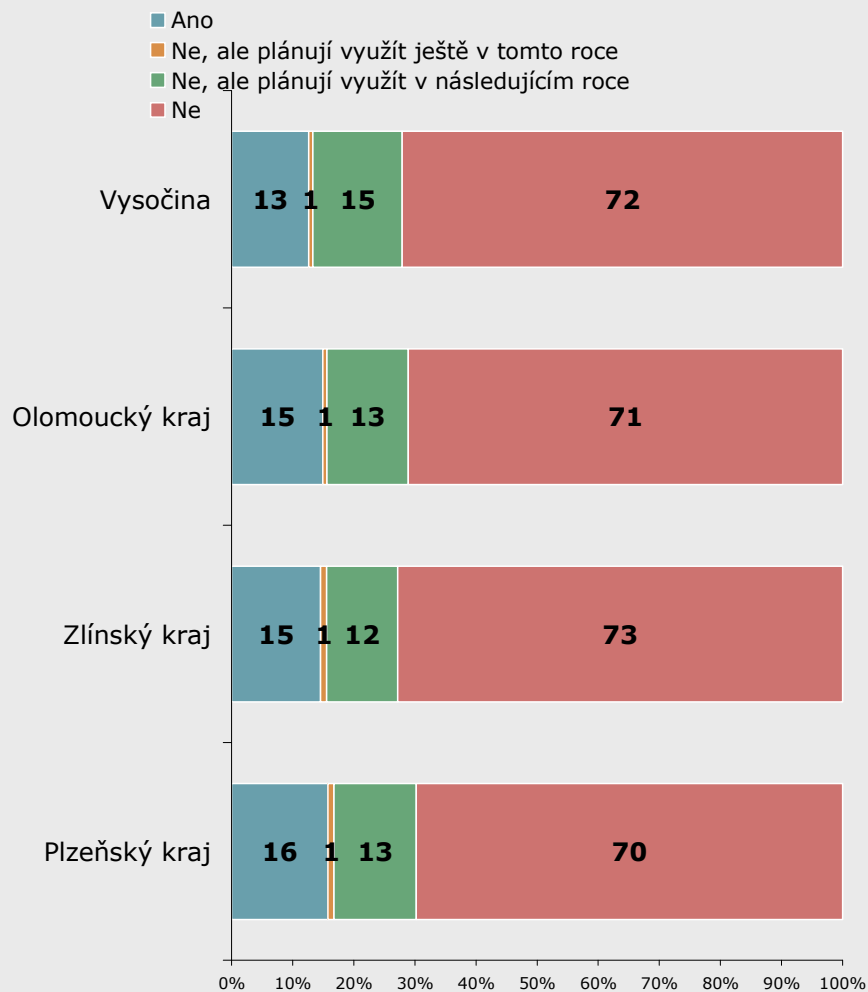
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Elektronické podání a podpis: na úřadech veřejné správy

2007

Elektronické podání na úřadech veřejné správy

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

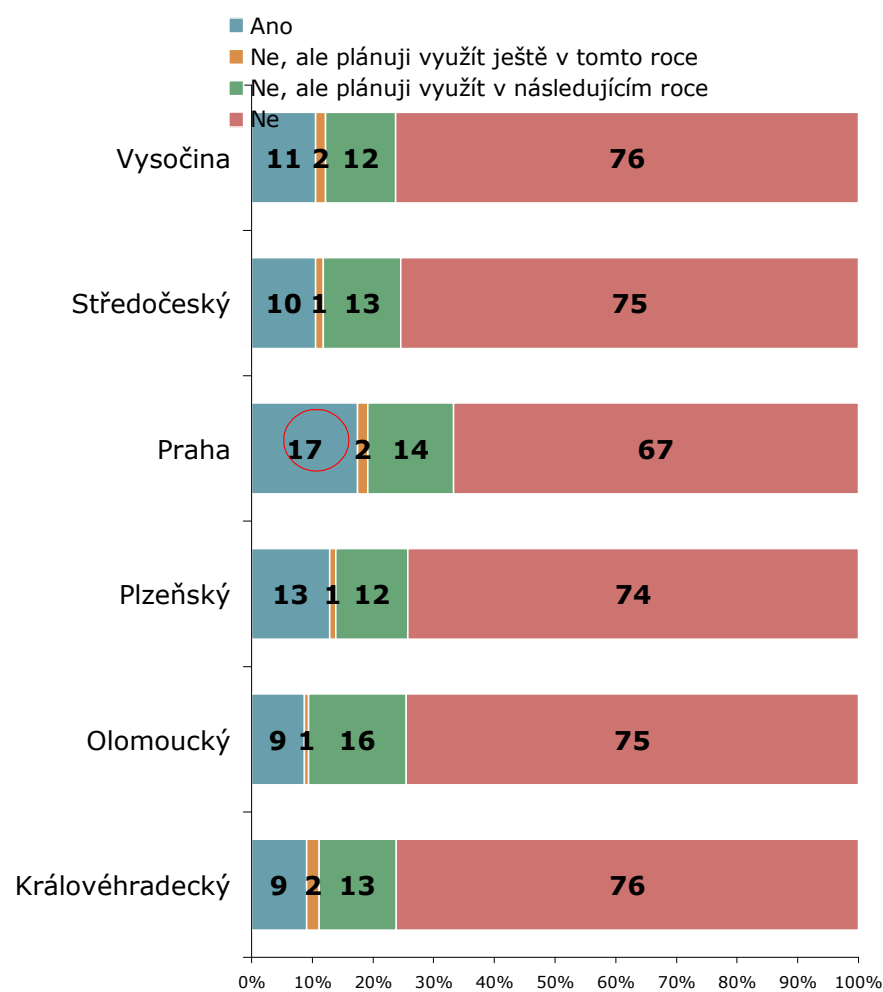


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Elektronické podání na úřadech veřejné správy

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

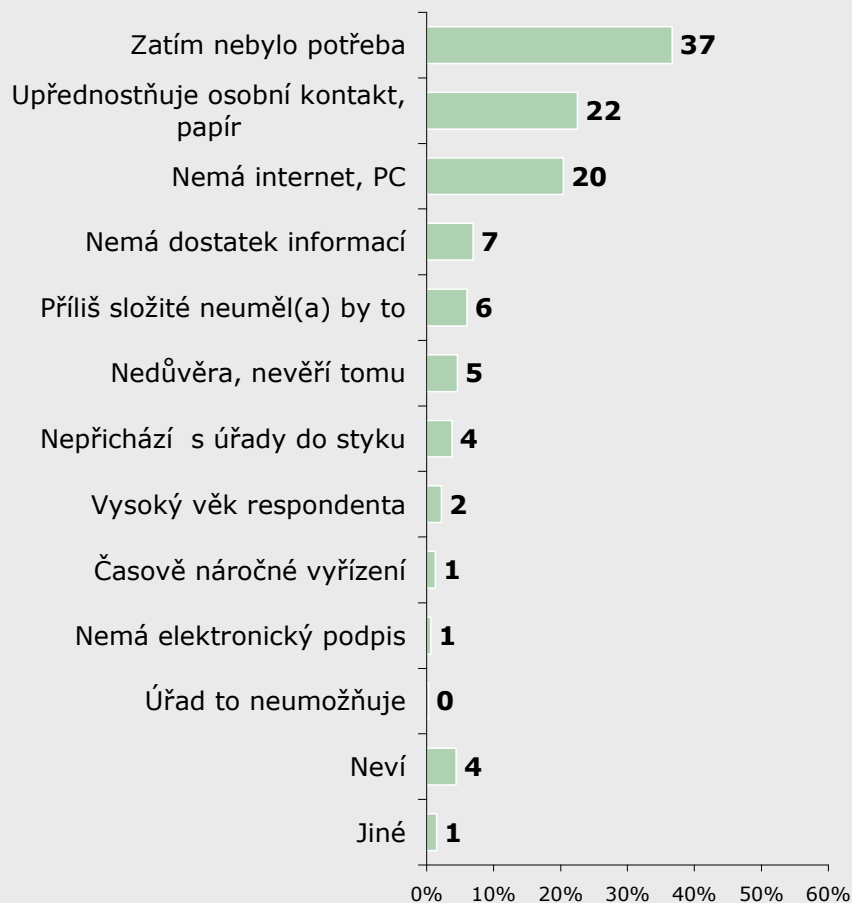
Elektronické podání a podpis: důvody nevyužití

2007

Důvody nevyužití elektronického podání dokumentů

ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří nevyužívají elektronické podání vůči úřadům veřejné zprávy, n=1029

POZNÁMKA: Přesné odpovědi dotázaných byly nakódovány podle vzájemné podobnosti; graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje



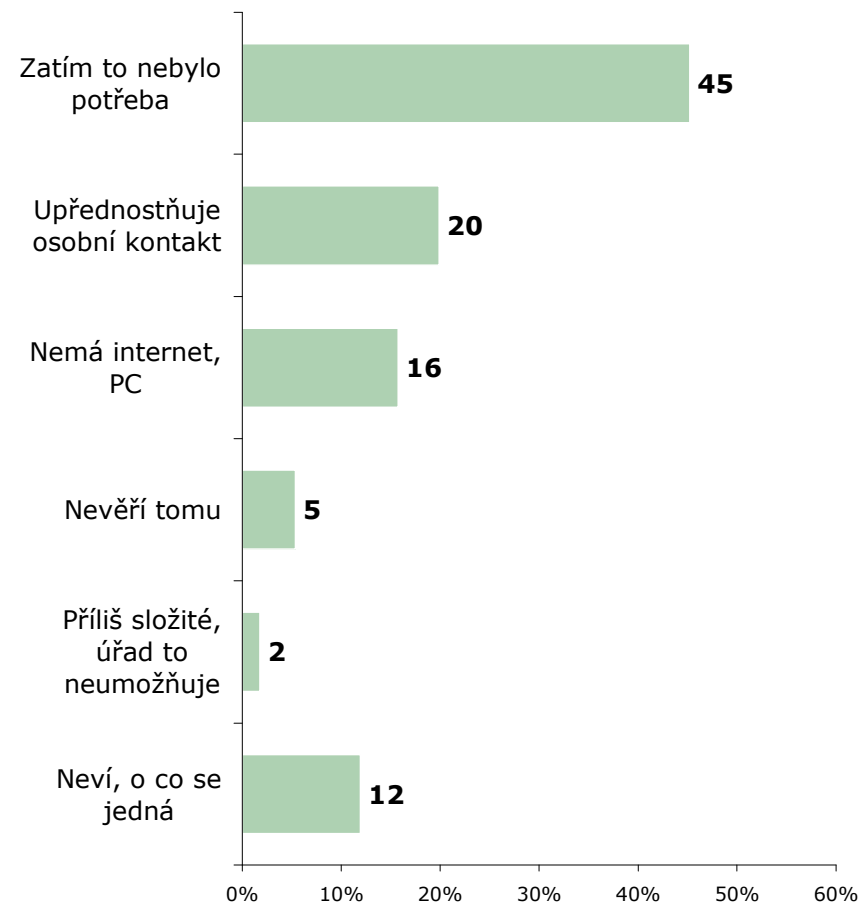
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Důvody nevyužití elektronického podání dokumentů

ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří nevyužívají elektronické podání vůči úřadům veřejné zprávy, n=1718

POZNÁMKA: Přesné odpovědi dotázaných byly nakódovány podle vzájemné podobnosti; graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje



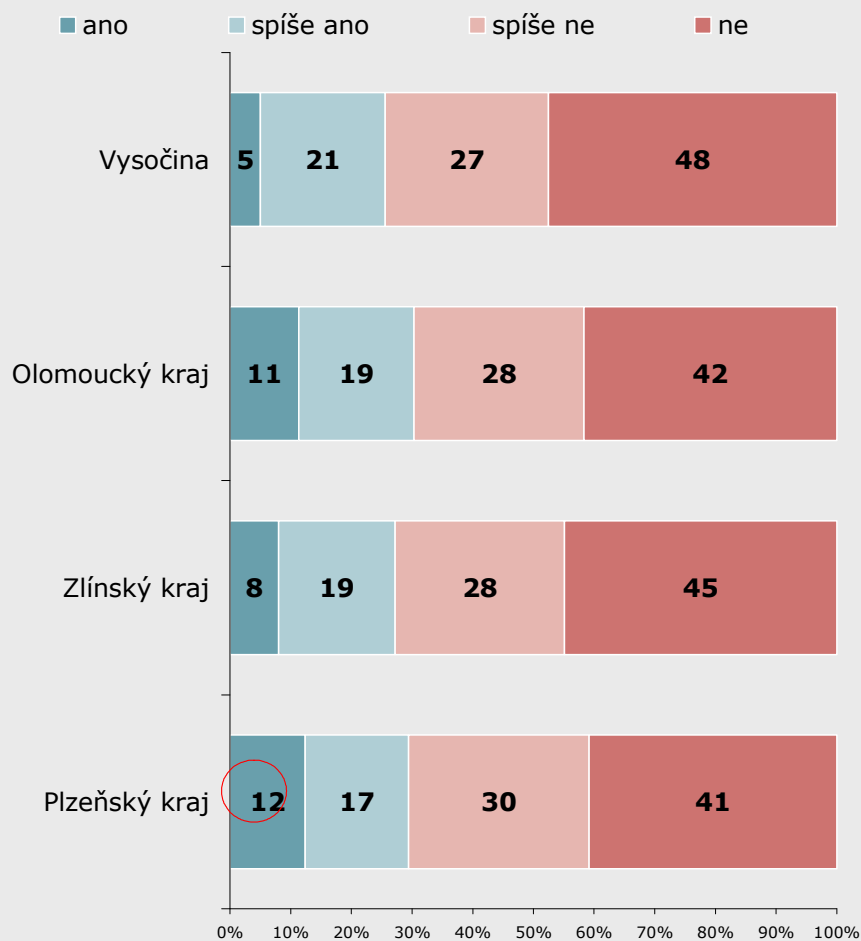
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Elektronické podání a podpis: preference komunikace

2007

Upřednostnění elektronické komunikace při styku s úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

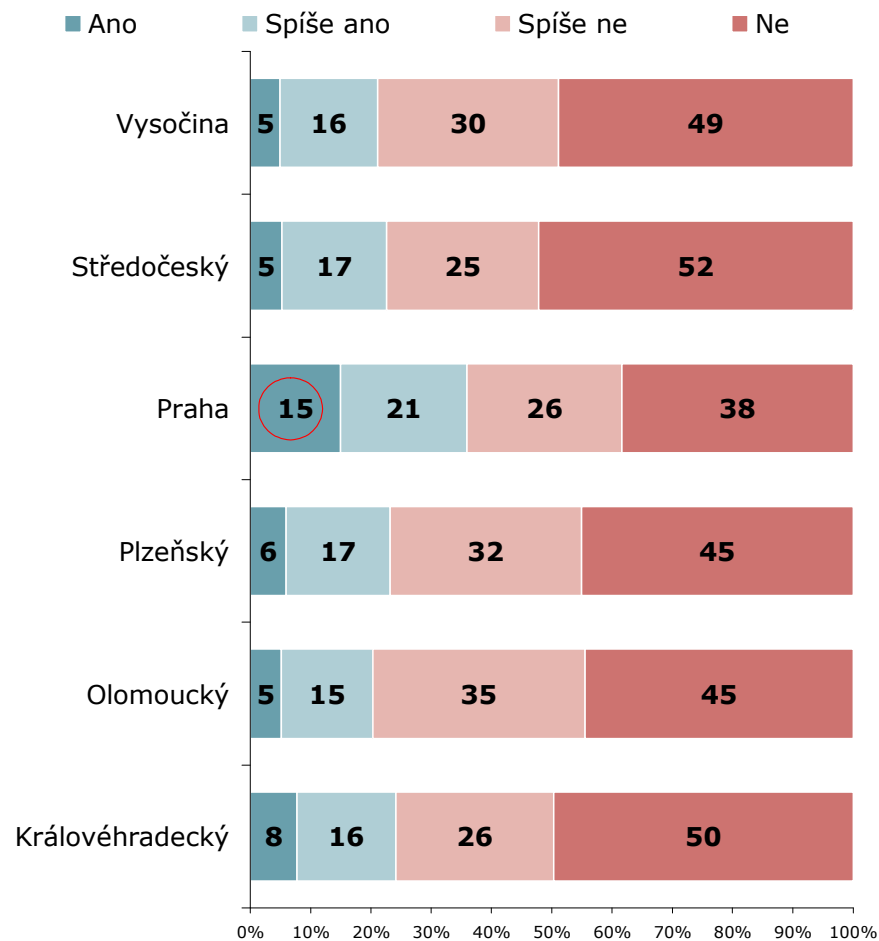


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Upřednostnění elektronické komunikace při styku s úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

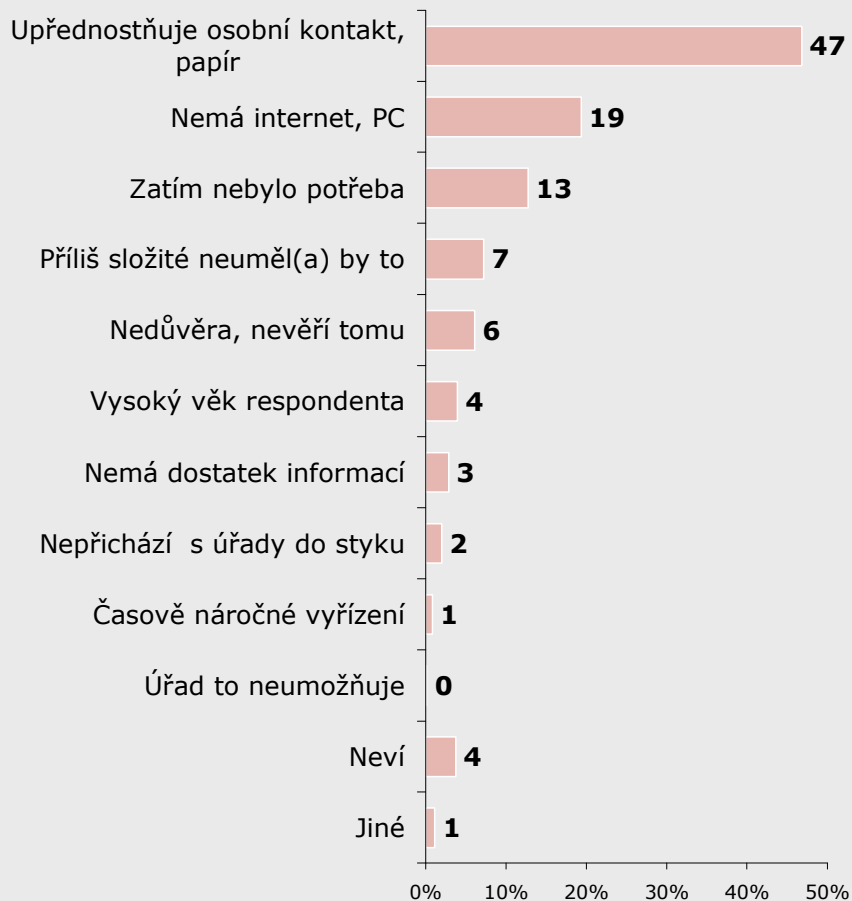
Elektronické podání a podpis: důvody preference

2007

Důvody proč nepreferuje elektronickou komunikaci

ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří nepreferují elektronickou komunikaci při styku s úřady, n=515

POZNÁMKA: Přesné odpovědi dotázaných byly nakódovány podle vzájemné podobnosti; graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje



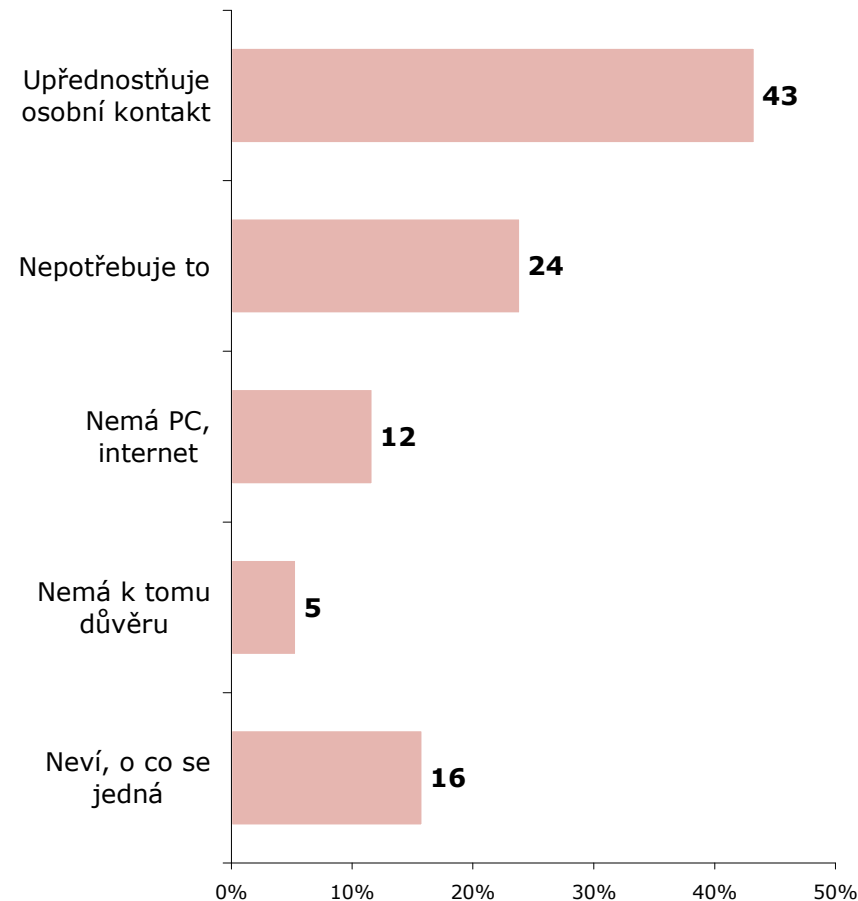
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Důvody proč nepreferuje elektronickou komunikaci

ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří nepreferují elektronickou komunikaci při styku s úřady, n=917

POZNÁMKA: Přesné odpovědi dotázaných byly nakódovány podle vzájemné podobnosti; graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006



KRAJSKÝ PORTÁL A INTERNETOVÉ INFORMAČNÍ ZDROJE

K ČEMU INFORMACE Z TÉTO KAPITOLY NAPŘÍKLAD VYUŽÍT

- Při nastavování a usměrňování rozvoje webových služeb poskytujících informace pro občany na území kraje

Internetové informační zdroje: shrnutí

- Kapitola poskytuje přehled o získávání informací prostřednictvím webových informačních stránek a portálů. Obecně lze říci, že občané v jednotlivých krajích preferují čerpání informací z informačních webových stránek s lokálním zaměřením a webových stránek místních samospráv (obecní a městské úřady).
- Mezi nejčastěji zmiňovanými zdroji informací o významných událostech shledávají respondenti internet či televizi. Oproti roku 2006 vzrostl internet jako forma získávání informací o krajském portálu téměř ve všech sledovaných krajích.
- Téměř 70% občanů má povědomí o možnosti elektronického podávání dokumentů a informací prostřednictvím elektronické podatelny.
- Dvě třetiny respondentů hodnotí krajský portál za přehledný.
- Občané jednotlivých krajů zmínili jako hlavní služby poskytované krajským portálem: informace o úřadech a jejich odborech (15 %), kulturní akce (13 %) a informace o dění v regionu, kraji (12 %).

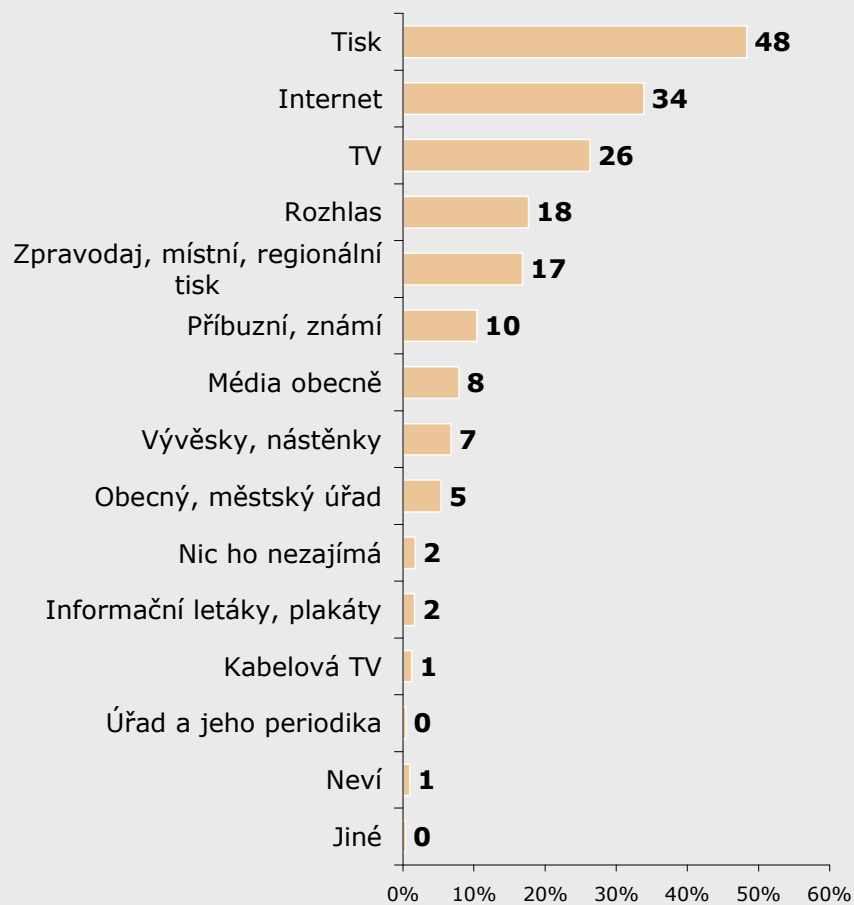
Zdroje informací o dění v regionu

2007

Zdroje informací o dění v regionu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1202

POZNÁMKA: Přesné odpovědi dotázaných byly nakódovány podle vzájemné podobnosti; grfa zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje.



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Zdroje informací o dění v regionu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1950

POZNÁMKA: Přesné odpovědi dotázaných byly nakódovány podle vzájemné podobnosti; grfa zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje.



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

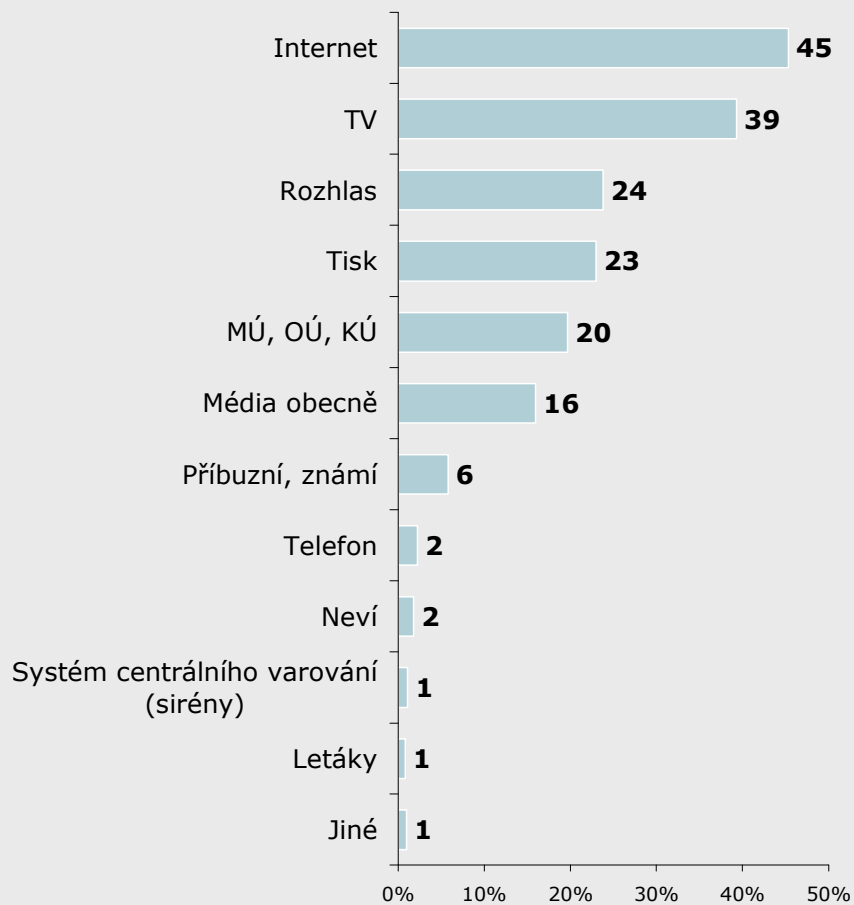
Zdroje informací v případě významné události: preference

2007

Zdroje informací v případě významné události

ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří uvedli odpověď, n=1203

POZNÁMKA: Přesné odpovědi dotázaných byly nakódovány podle vzájemné podobnosti; graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje.



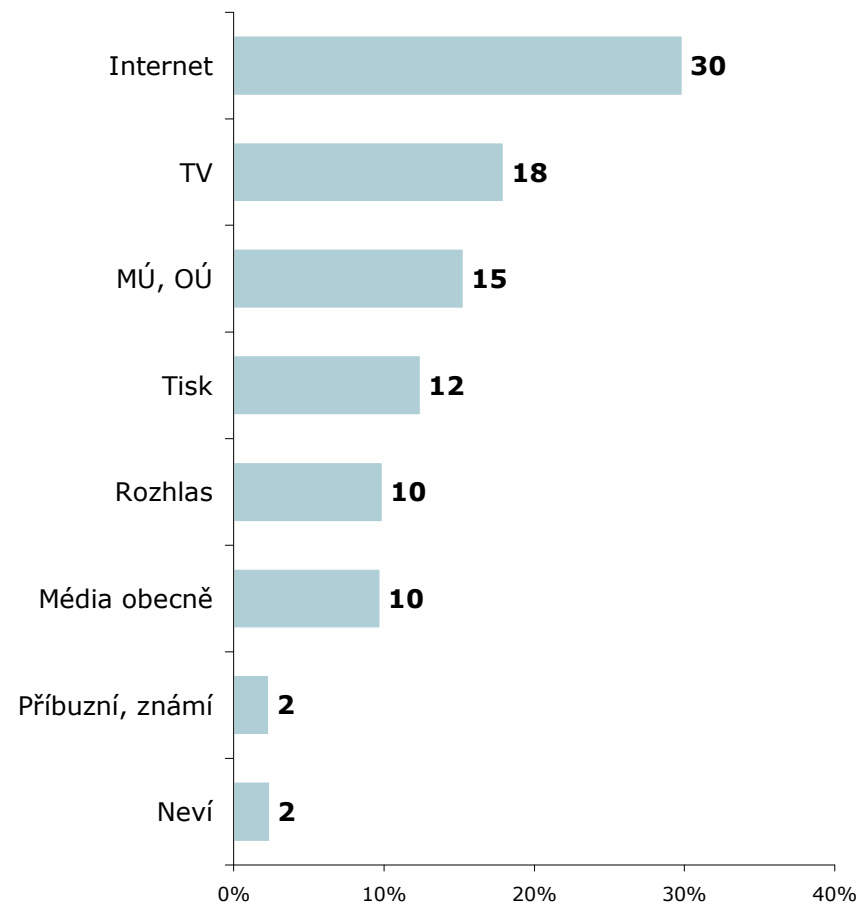
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Zdroje informací v případě významné události

ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří uvedli odpověď, n=1948

POZNÁMKA: Přesné odpovědi dotázaných byly nakódovány podle vzájemné podobnosti; graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje.



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

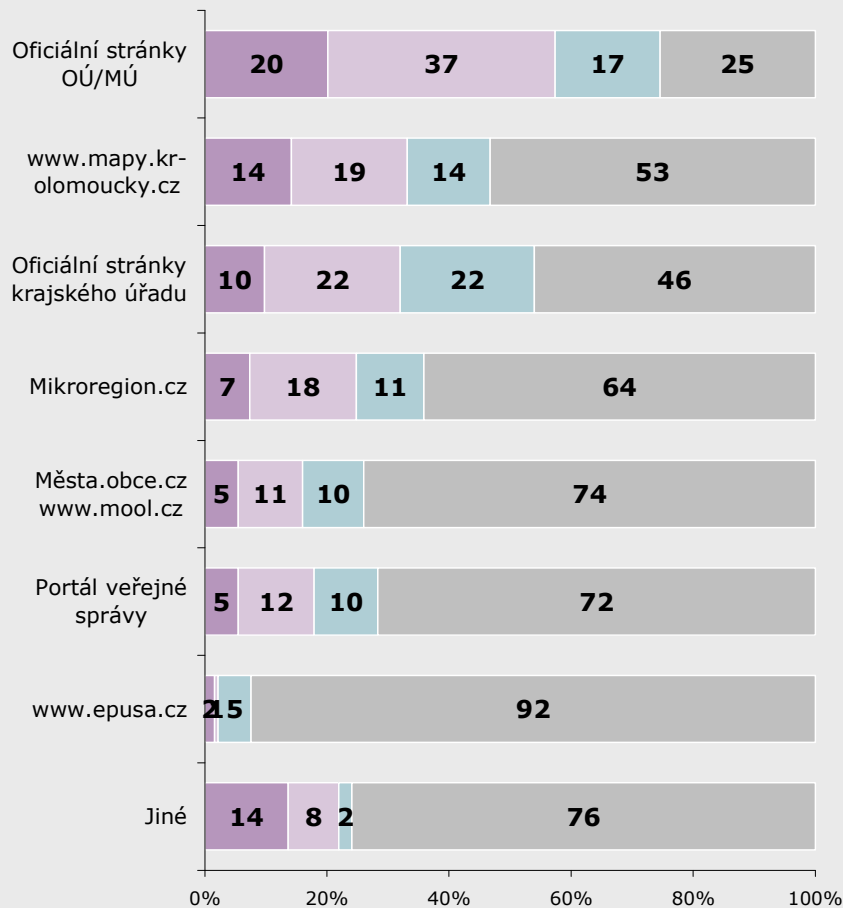
Znalost webových stránek: Olomoucký kraj

2007

Znalost webových stránek - Olomoucký

ZÁKLAD: Respondenti s internetovým připojením, n=204 (OLO)

- Zním jej a opakovaně je navštívuji
- Zním jej a navštívil jsem je
- Zním, ale dosud jsem je nenavštívil
- Neznám



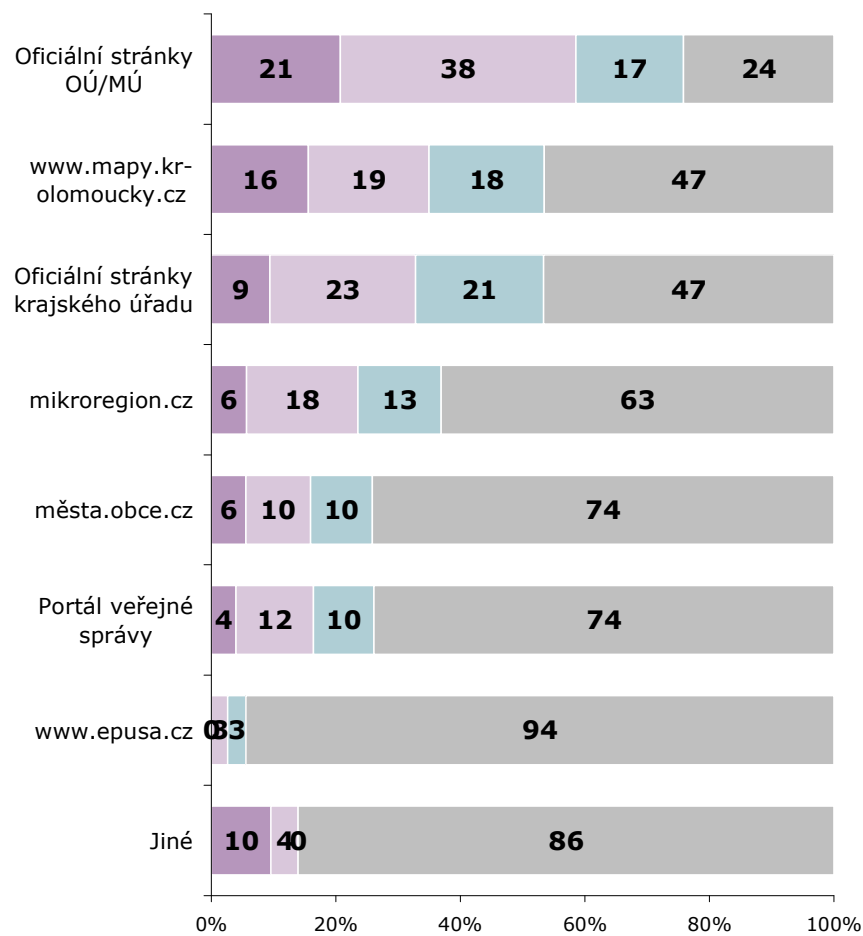
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Znalost webových stránek - Olomoucký

ZÁKLAD: Respondenti využívající internetové připojení, n=151 (OLO)

- Zním a opakovaně navštívuji
- Zním a navštívil
- Zním, ale dosud jsem nenavštívil
- Neznám



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

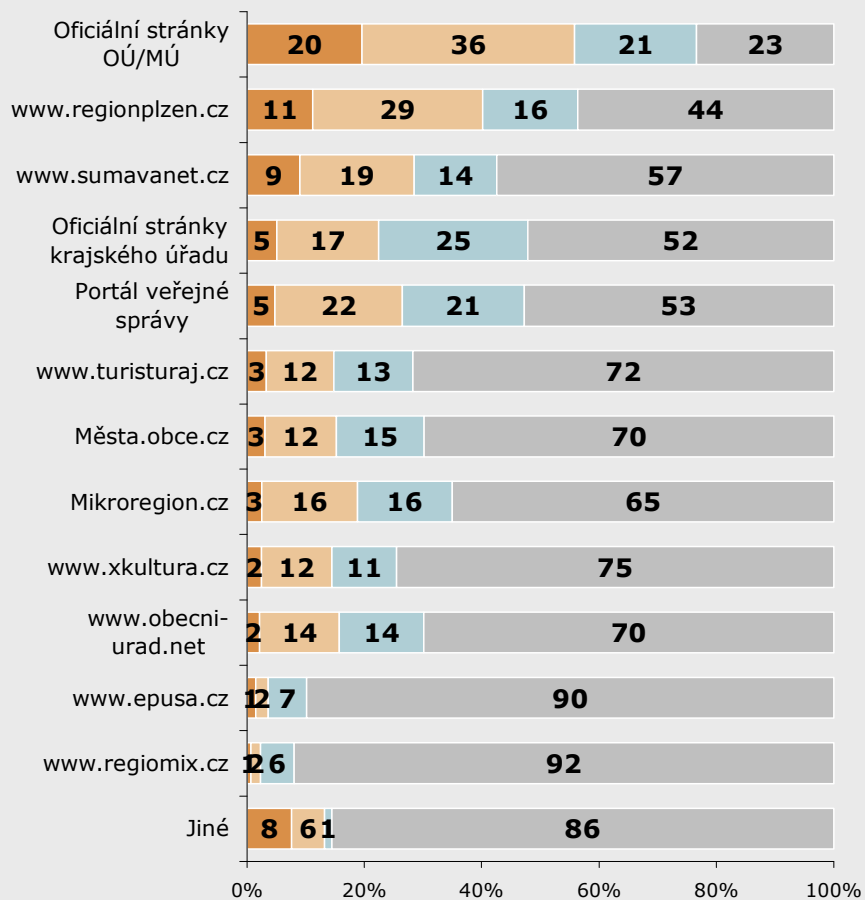
Znalost webových stránek: Plzeňský kraj

2007

Znalost webových stránek - Plzeňský

ZÁKLAD: Respondenti s internetovým připojením, n=196 (PLZ)

- Zním jej a opakovaně je navštěvuji
- Zním jej a navštívil jsem je
- Zním, ale dosud jsem je nenavštívil
- Neznám



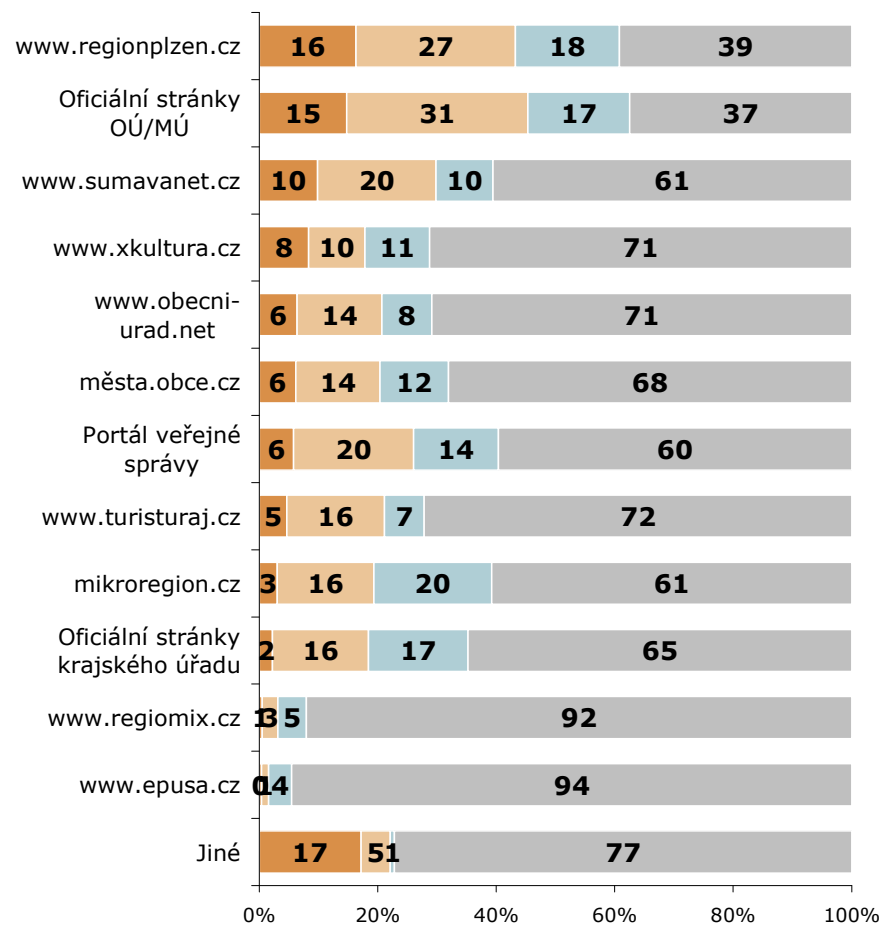
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Znalost webových stránek - Plzeňský

ZÁKLAD: Respondenti s internetovým připojením, n=198 (PLZ)

- Zním a opakovaně navštěvuji
- Zním a navštívil jsem
- Zním, ale dosud jsem nenavštívil
- Neznám



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

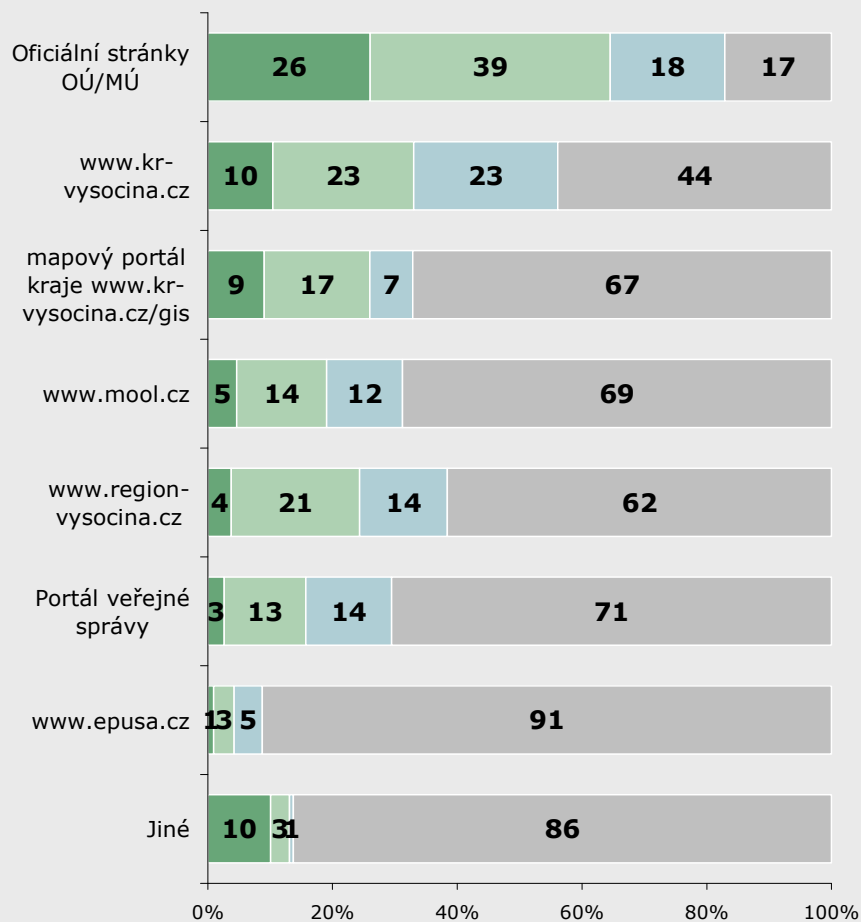
Znalost webových stránek: Kraj Vysočina

2007

Znalost webových stránek - Vysočina

ZÁKLAD: Respondenti využívající internetové připojení, n=187 (VYS)

- Znáám jej a opakovaně je navštěvuji
- Znáám jej a navštívil
- Znáám, ale dosud jsem je nenavštívil
- Neznám



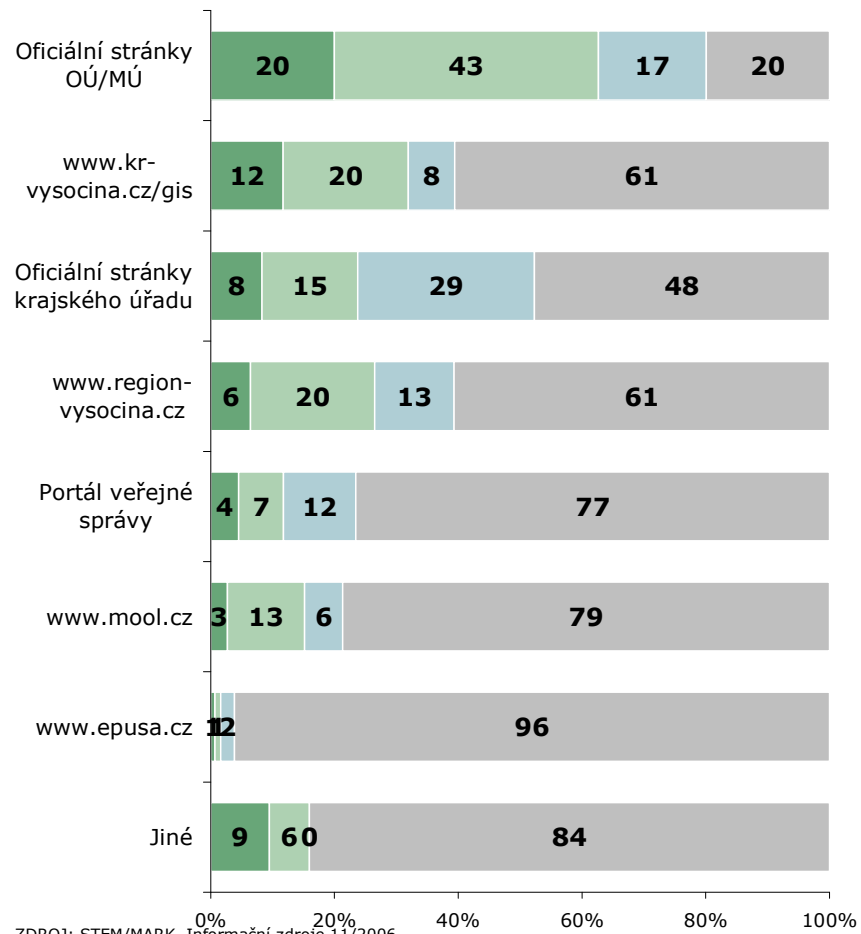
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Znalost webových stránek - Vysočina

ZÁKLAD: Respondenti využívající internetové připojení, n=300 (VYS)

- Znáám a opakovaně navštěvuji
- Znáám a navštívil
- Znáám, ale dosud jsem je nenavštívil
- Neznám



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

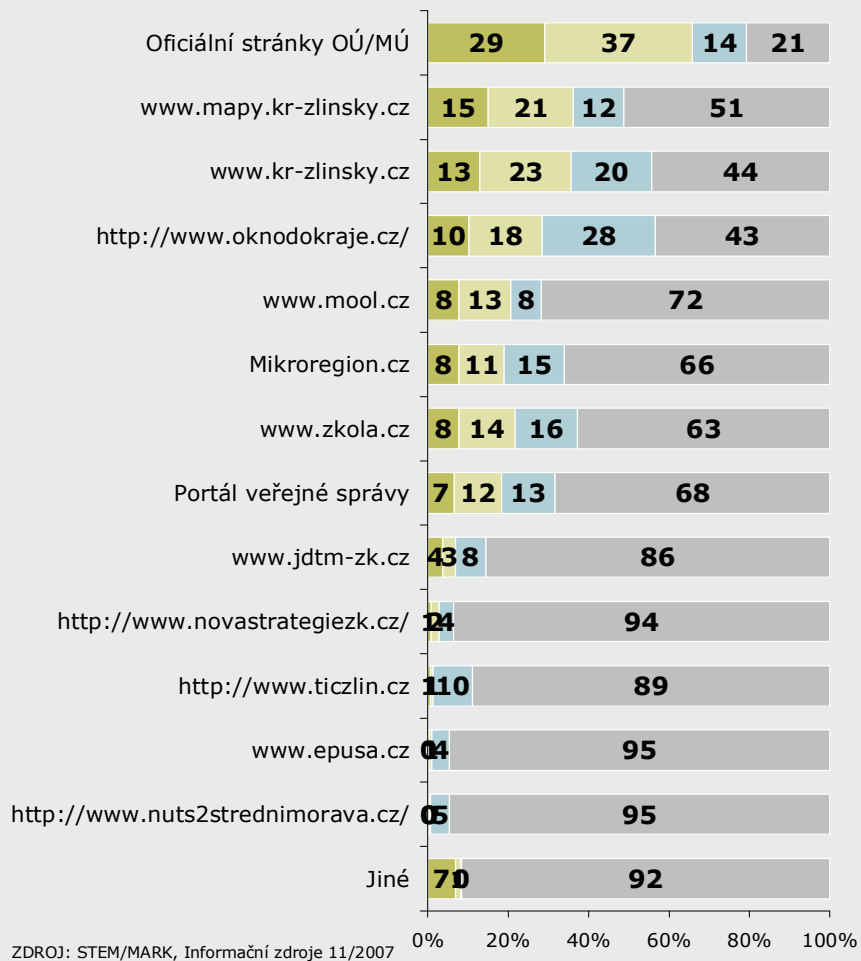
Znalost webových stránek: **Zlínský kraj**

2007

Znalost webových stránek - Zlínský kraj

ZÁKLAD: Respondenti využívající internetové připojení, n=203 (ZL)

- Znáám jej a opakovaně je navštívuji
- Znáám jej a navštívil jsem je
- Znáám, ale dosud jsem je nenavštívil
- Neznám



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

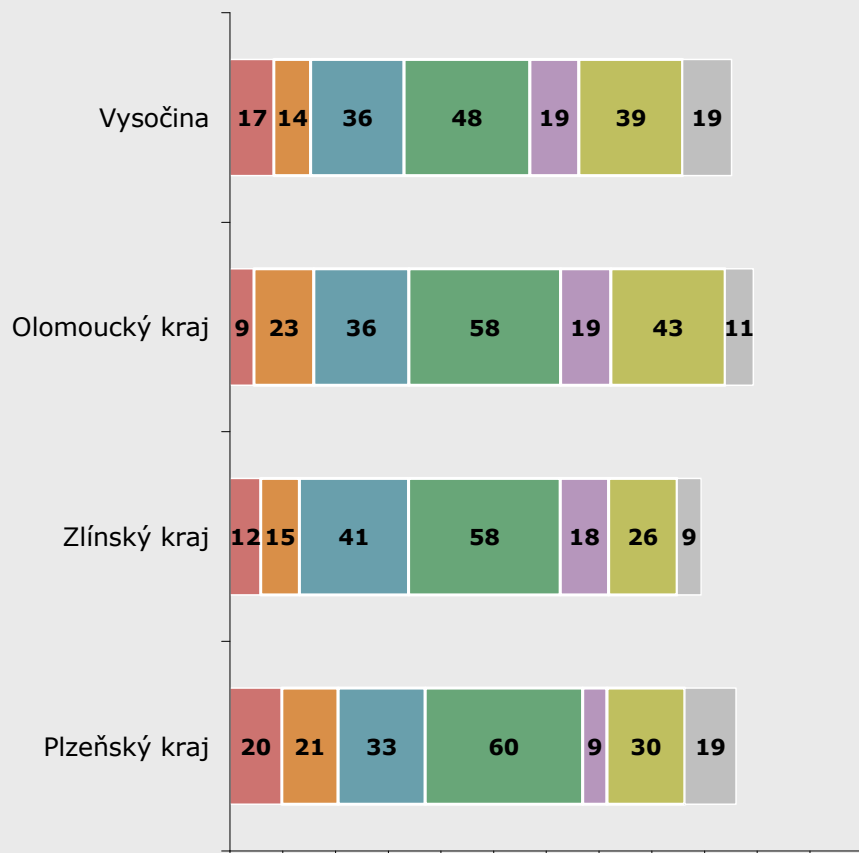
Internetové informační zdroje: krajský portál

2007

Zdroj informací o krajském portálu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají webové stránky krajského portálu, n=89 (PLZ), n=114 (ZL), n=110 (OLO), n=108 (VYS)

■ Rádio ■ TV ■ Tisk ■ Internet ■ Úřad ■ Známí ■ Jiný zdroj



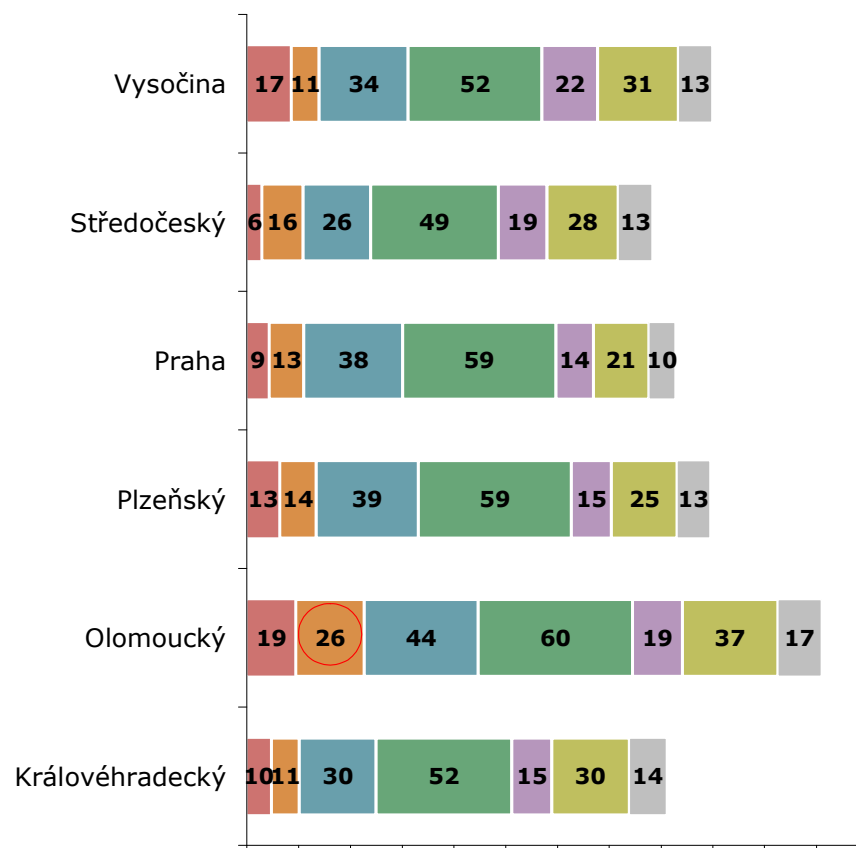
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Zdroj informací o krajském portálu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají webové stránky krajského portálu, n=94 (VYS), n=71 (STR), n=200 (PRA), n=90 (PLZ), n=101 (OLO) a n=121 (KH)

■ Rádio ■ TV ■ Tisk ■ Internet ■ Úřad ■ Známí ■ Jiný zdroj



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

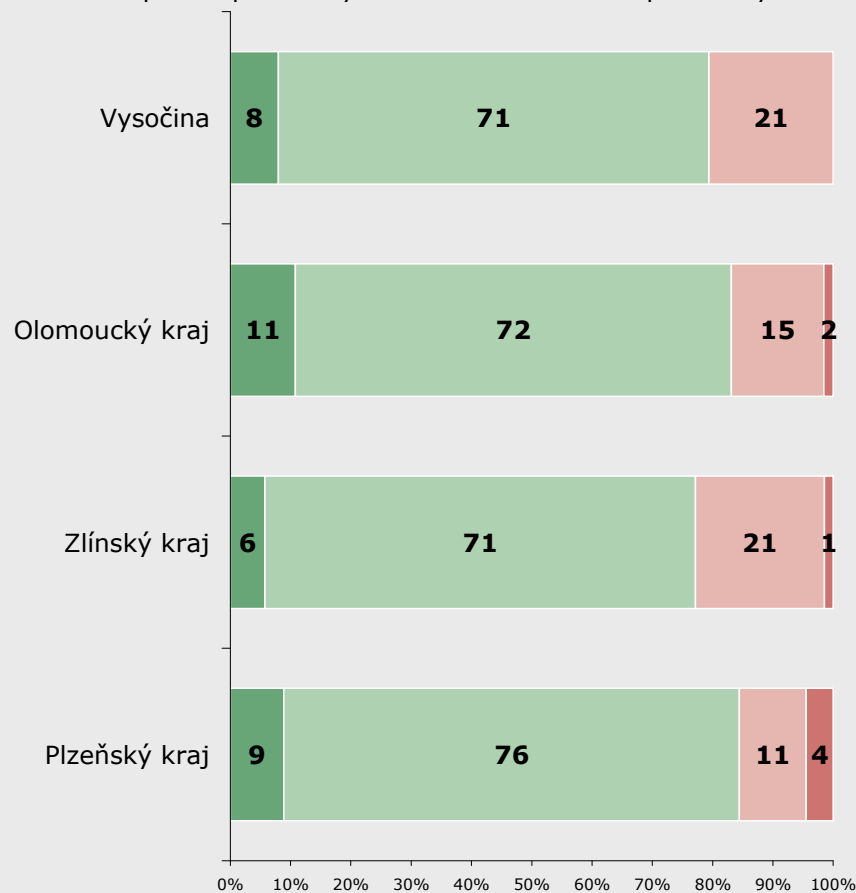
Internetové informační zdroje: přehlednost krajského portálu

2007

Přehlednost krajského portálu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří navštívili webové stránky krajského portálu, n=42 (PLZ), n=75 (ZL), n=67 (OLO), n=65 (VYS)

- Zcela přehledný
- Spíše přehledný
- Spíše nepřehledný
- Zcela nepřehledný



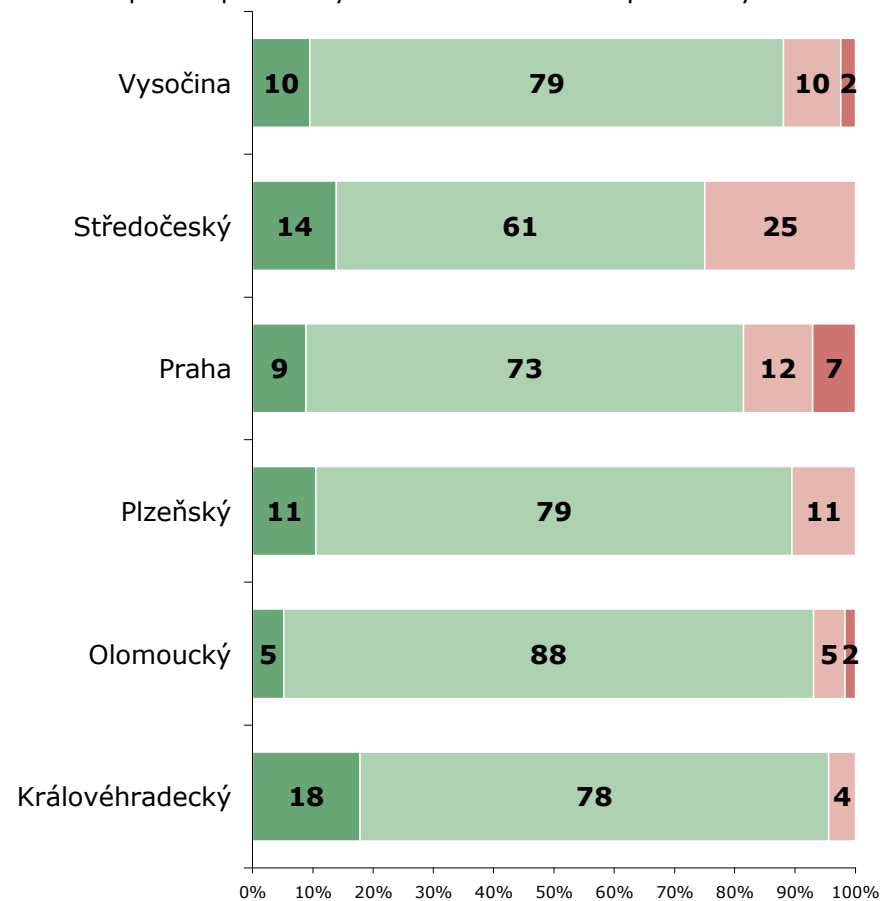
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Přehlednost krajského portálu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří navštívili webové stránky krajského portálu, n=42 (VYS), n=36 (STR), n=113 (PRA), n=38 (PLZ), n=58 (OLO) a n=45 (KH)

- Zcela přehledný
- Spíše přehledný
- Spíše nepřehledný
- Zcela nepřehledný



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

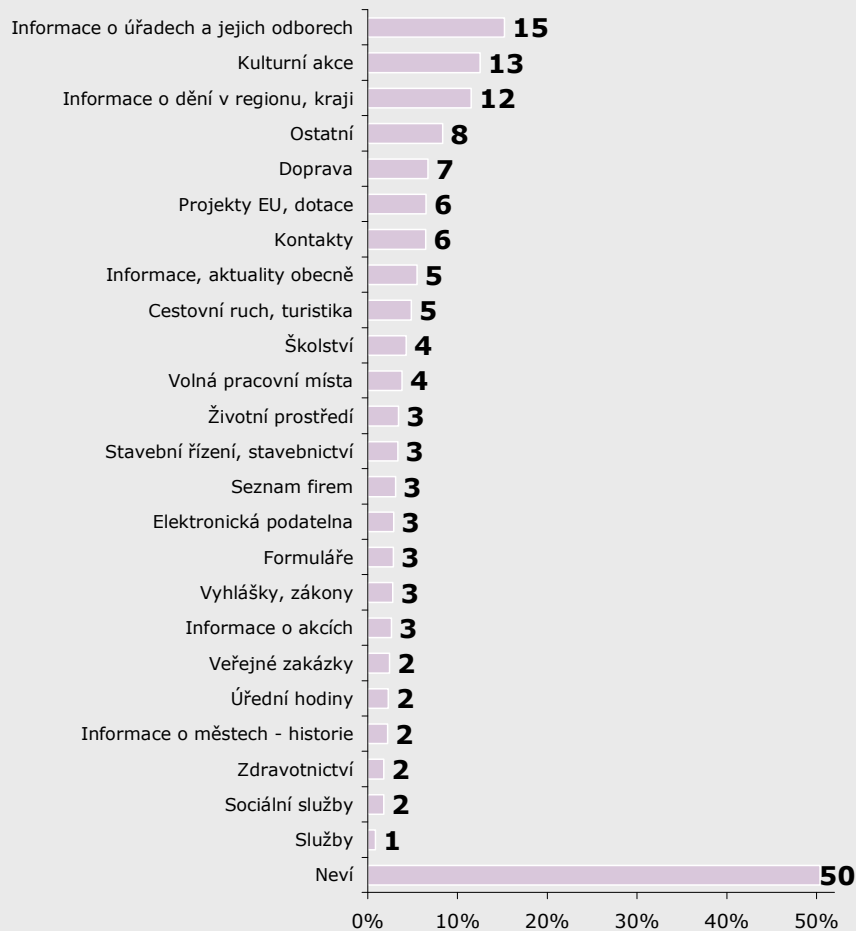
Internetové informační zdroje: poskytované služby

2007

Služby poskytované krajským portálem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří uvedli, že navštívili krajský portál, n=254

POZNÁMKA: Přesné odpovědi dotázaných byly nakódovány podle vzájemné podobnosti, součet odpovědí je vyšší než 100 %, protože dotázaní mohli uvádět až tři služby; výsledky za všechny zúčastněné kraje



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Služby poskytované krajským portálem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří uvedli, že navštívili krajský portál, n=327

POZNÁMKA: Přesné odpovědi dotázaných byly nakódovány podle vzájemné podobnosti, součet odpovědí je vyšší než 100 %, protože dotázaní mohli uvádět až tři služby; výsledky za všechny zúčastněné kraje



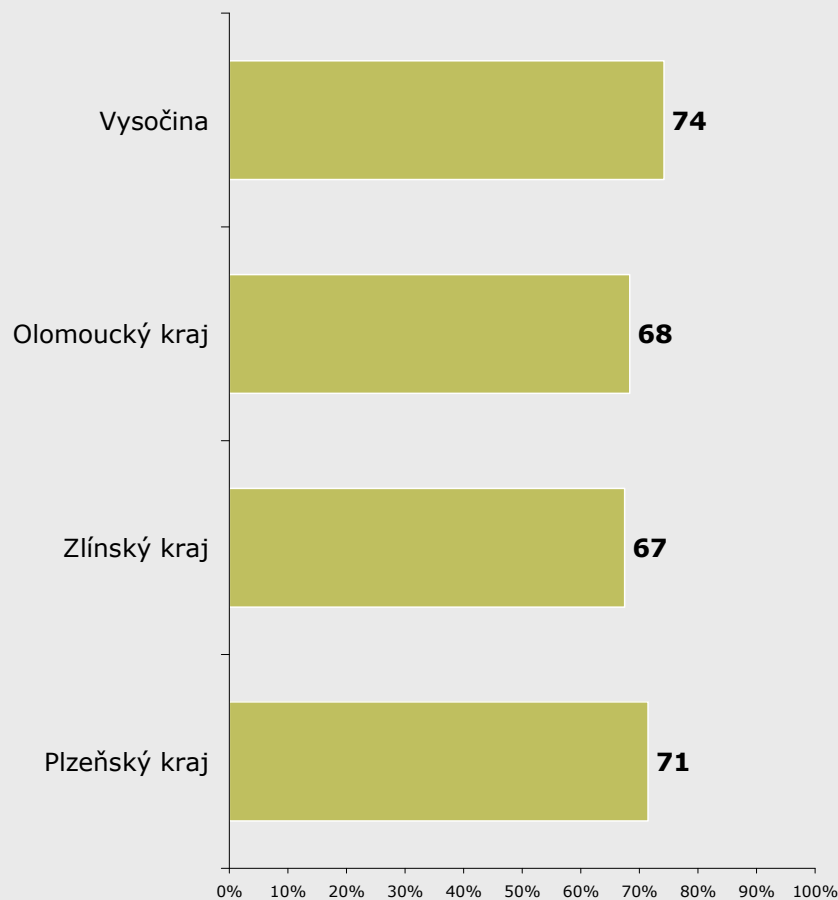
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Internetové informační zdroje: znalost elektronické podatelny

2007

Znalost elektronického předávání dokumentů a informací prostřednictvím elektronické podatelny

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

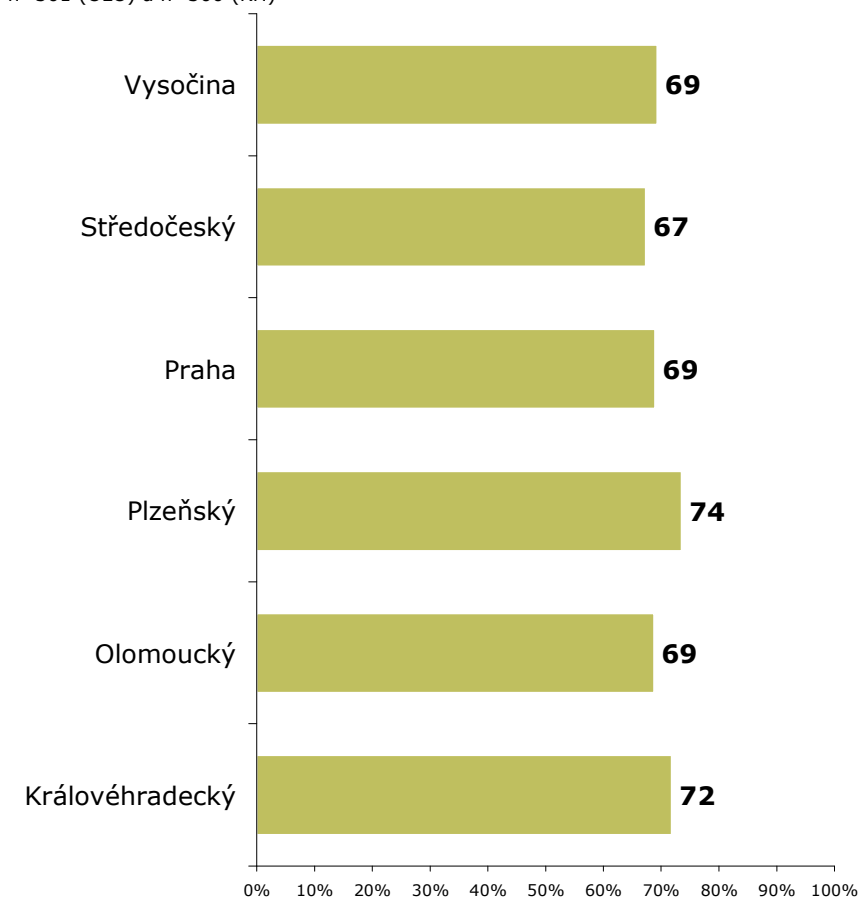


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Znalost elektronického předávání dokumentů a informací prostřednictvím elektronické podatelny

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006



PROJEKTY VEŘEJNÉ SPRÁVY

K ČEMU INFORMACE Z TÉTO KAPITOLY NAPŘÍKLAD VYUŽÍT

- K možnosti zpětné vazby od občanů při zavádění nových projektů.

Projekty veřejné správy: shrnutí

Služba Czech POINT

- Přibližně třetina občanů alespoň někdy slyšela o službě Czech POINT, tato znalost je ale velmi povrchní, většinou jen podle jména, bez dalších detailů.
- Nejvíce informováni o této službě jsou lidé v Plzeňském kraji, kde 10 % dotázaných přibližně ví o co se jedná a 2 % službu již vyzkoušela.
- Informace z úřadů (15 %), jednodušší a rychlejší komunikace s úřady (13 %) a centrální databáze všech úřadů (8 %) jsou hlavní charakteristiky služby Czech POINT respondenty, kteří o této službě vědí.

Projekt Virtuos

- Nejvíce informováni o tomto projektu jsou lidé v Plzeňském kraji (10 %). V ostatních krajích je míra znalosti přibližně poloviční. Napříč kraji ovšem platí, že ti co o projektu slyšeli, nic konkrétního si o něm nevybavují.

Vnímání veřejné správy: elektronická komunikace

- Přibližně třetina respondentů se domnívá, že úřady pouze plní nařízení od nadřízených orgánů při zavádění elektronické komunikace.
- Přibližně stejné procento respondentů se domnívá, že úřady prosazují elektronickou komunikaci spíše ojediněle nebo téměř vůbec.

Obavy a ohrožení riziky

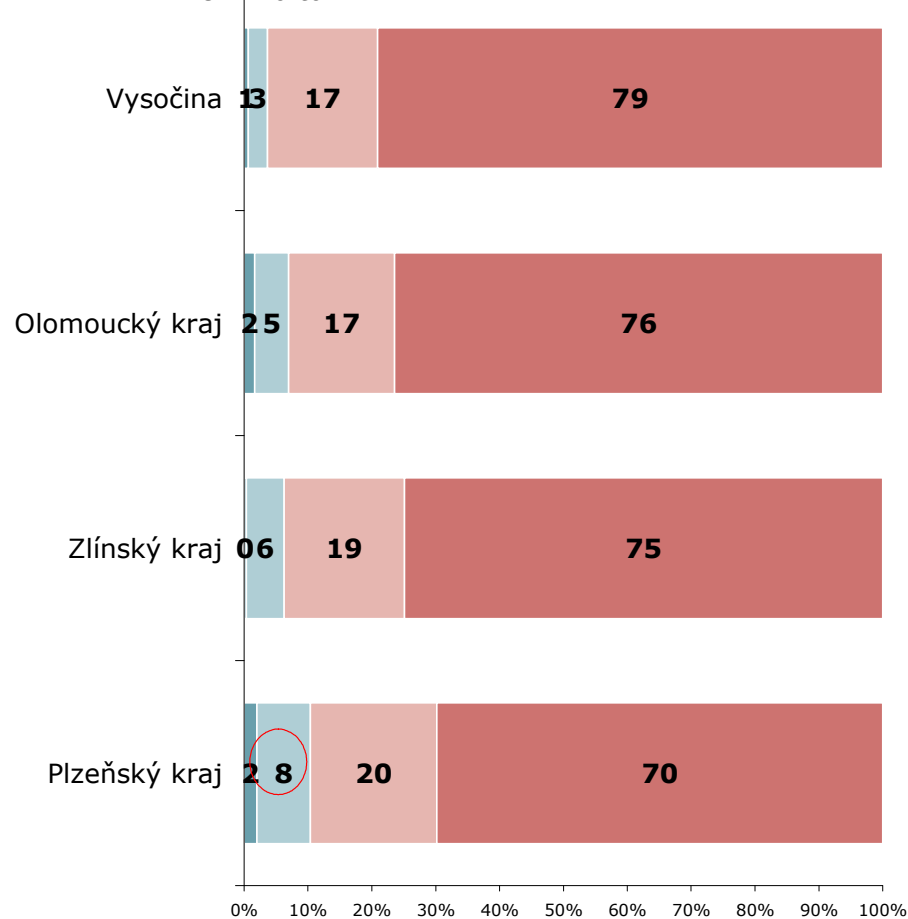
- Občané jednotlivých sledovaných krajů mají největší obavy z počítačových virů (47 %), podvodných emailů (44 %) a nevyžádané pošty (41 %)
- Ve Zlínském kraji se významně více občanů oproti ostatním sledovaným krajům bojí krádeže osobního přístupového hesla do počítače (28 %)

Projekty veřejné správy: služba Czech POINT

Znalost spuštění pilotního provozu služby Czech POINT

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

- Vím, slyšel/a jsem a navštívil/a
- Slyšel/a jsem a přibližně vím
- Slyšel/a jsem, ale nic konkrétního nevím
- Nevím o tom

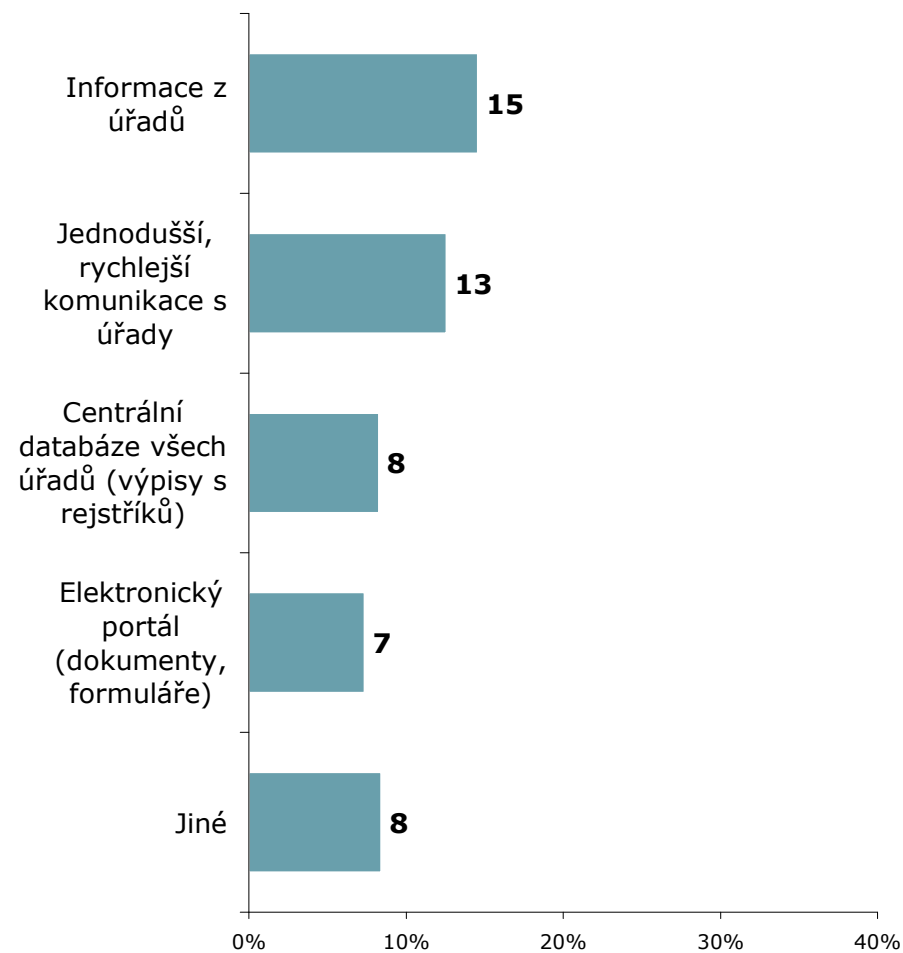


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

K čemu podle Vás projekt Czech POINT slouží?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří slyšeli o projektu Czech POINT, n=153

POZNÁMKA: Přesné odpovědi dotázaných byly nakódovány podle vzájemné podobnosti; graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje

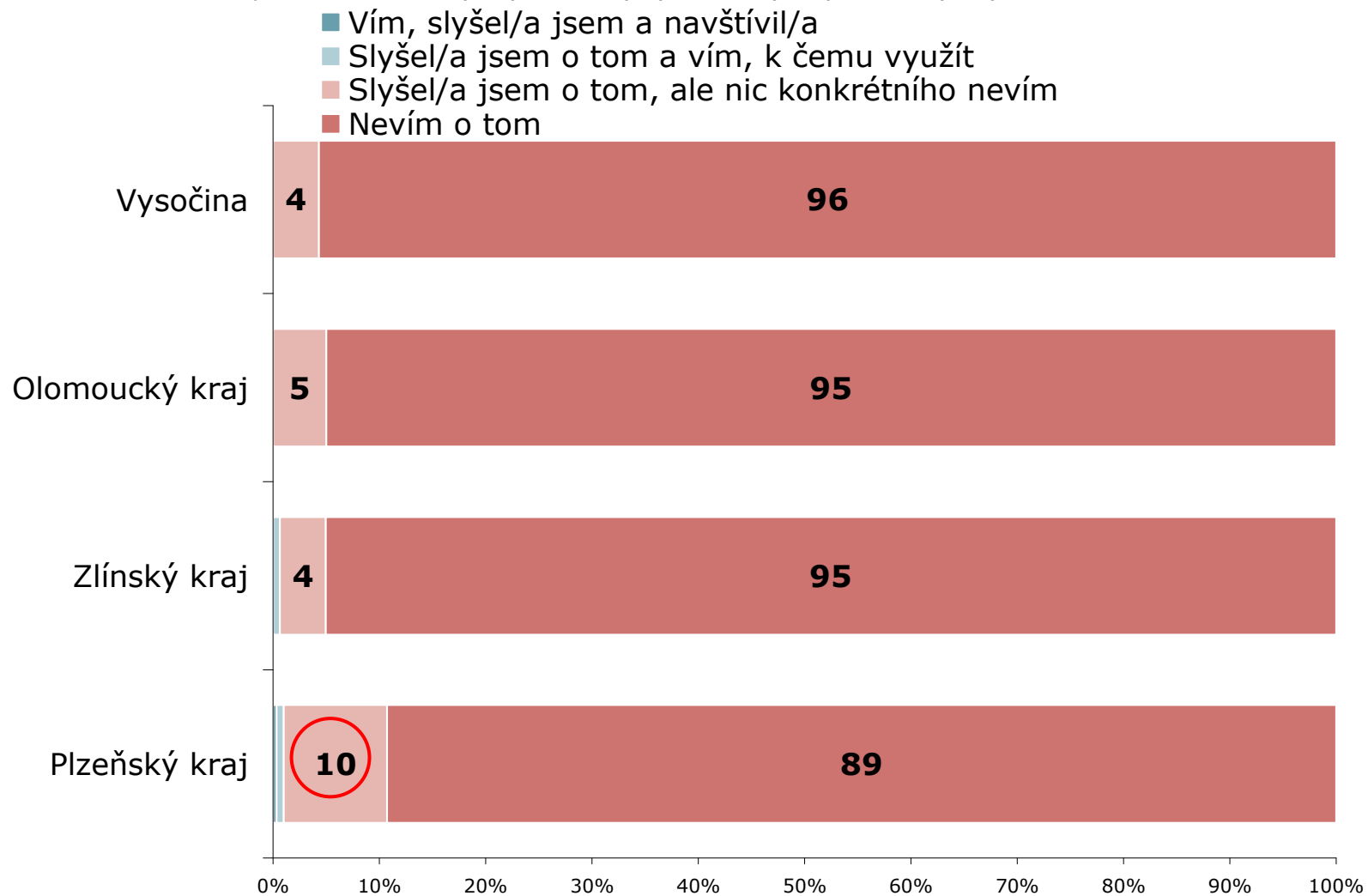


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Projekty veřejné správy: projekt VIRTUOS

Znalost spuštění projektu VIRTUOS

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

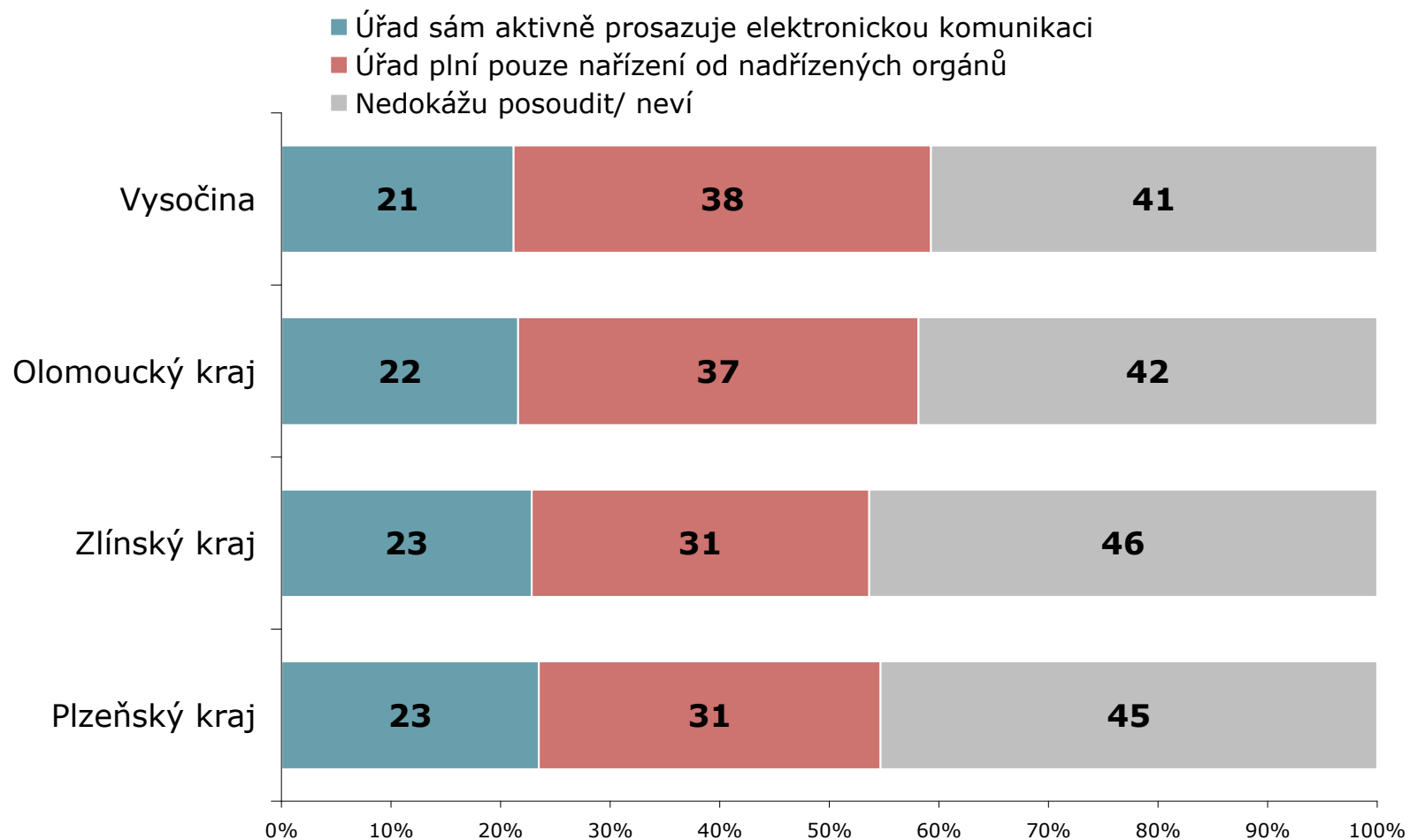


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Vnímání veřejné správy: **forma aktivity**

Aktivní prosazování elektornické komunikace obecními/městskými úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)



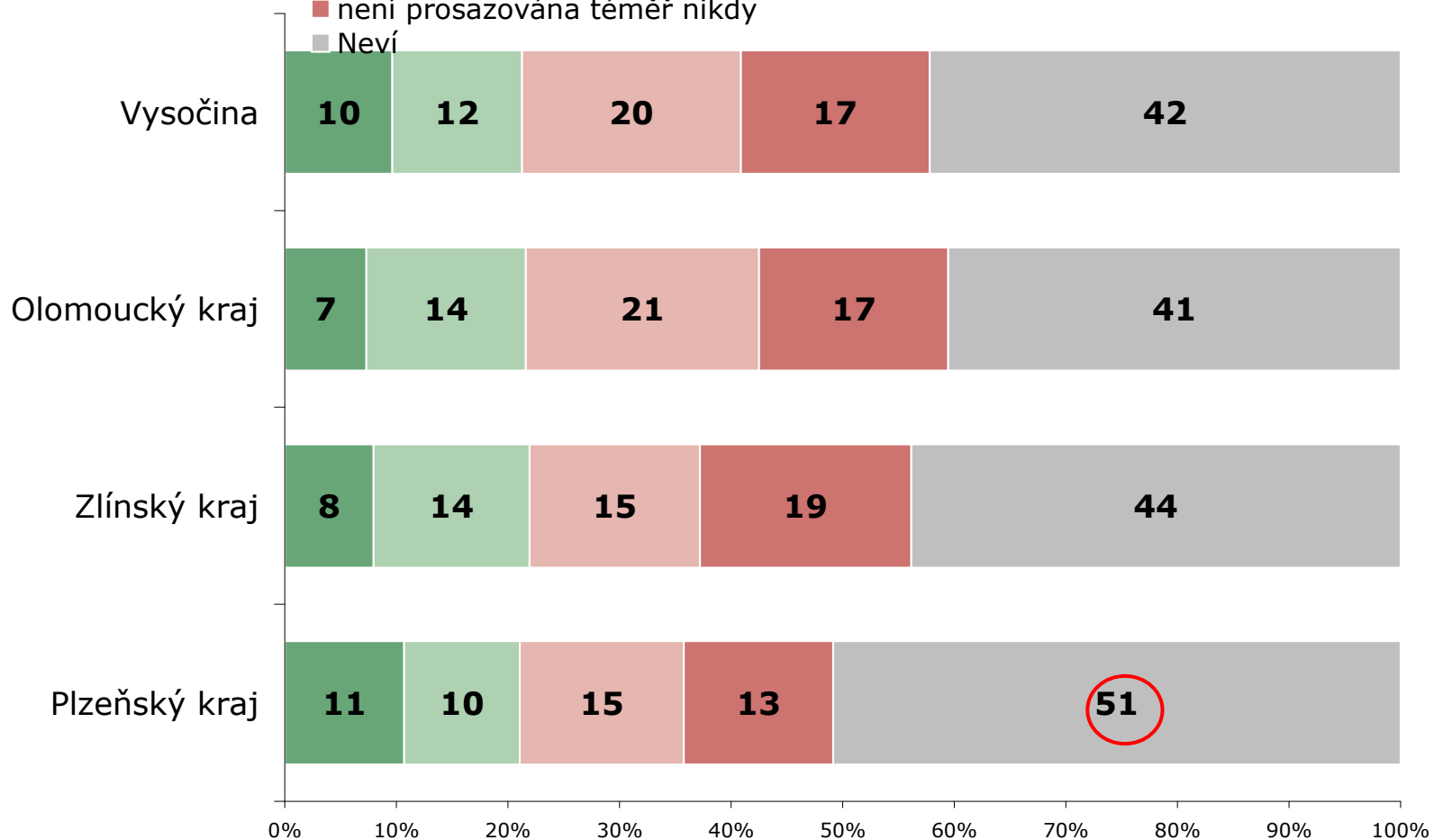
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Vnímání veřejné správy: míra aktivity

Prosazování elektronické komunikace s úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

- je prosazována ve většině případů
- je prosazována pouze v některých specifických případech
- je prosazována pouze v ojedinělých případech
- není prosazována téměř nikdy
- Neví



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

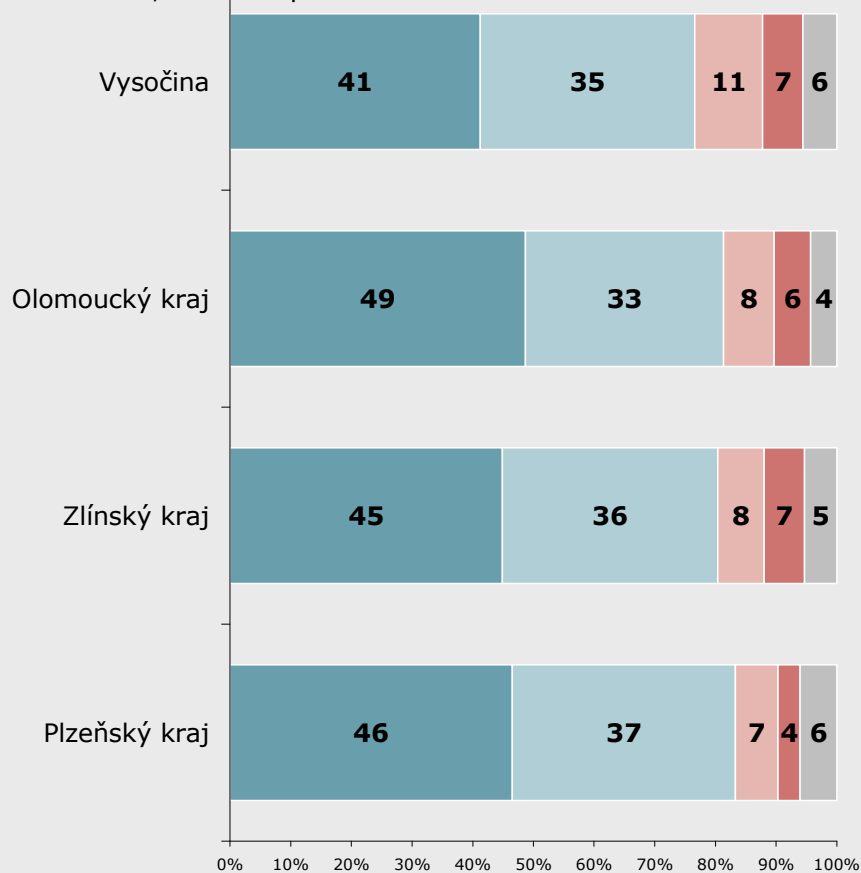
Vnímání veřejné správy: přínos elektronizace

2007

Elektronizace zjednoduší komunikaci občanů s úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS)

- Určitě ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Určitě ne
- Nevím, nedokáži posoudit



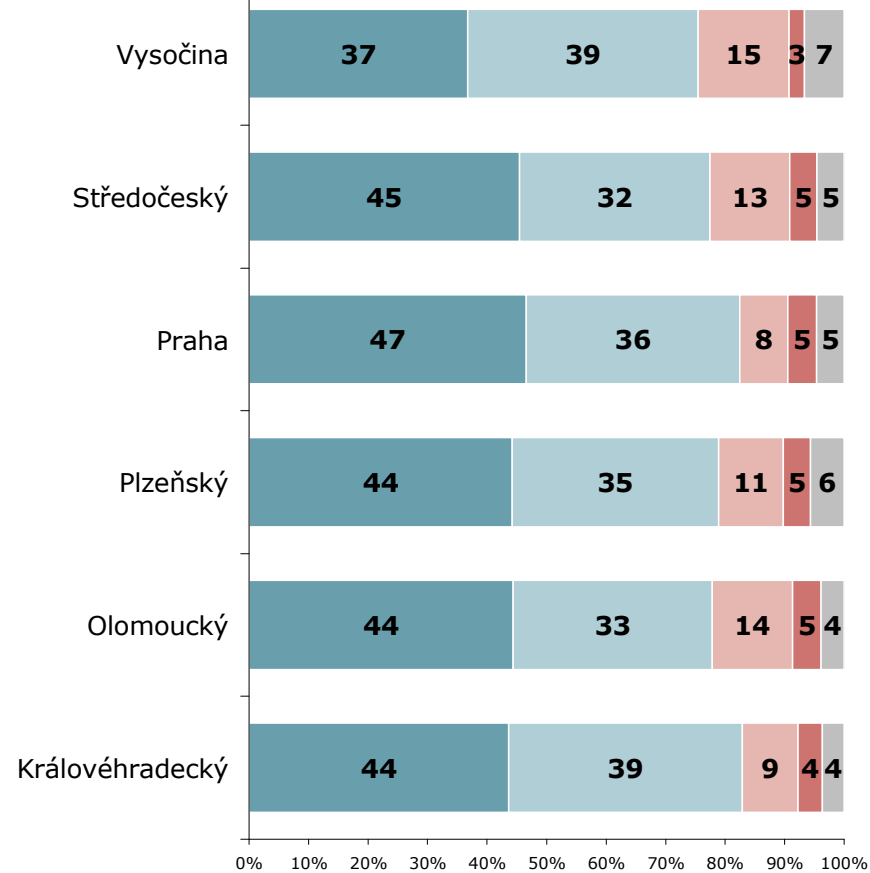
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

2006

Elektronizace zjednoduší komunikaci občanů s úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)

- Určitě ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Určitě ne
- Nevím, nedokáži posoudit

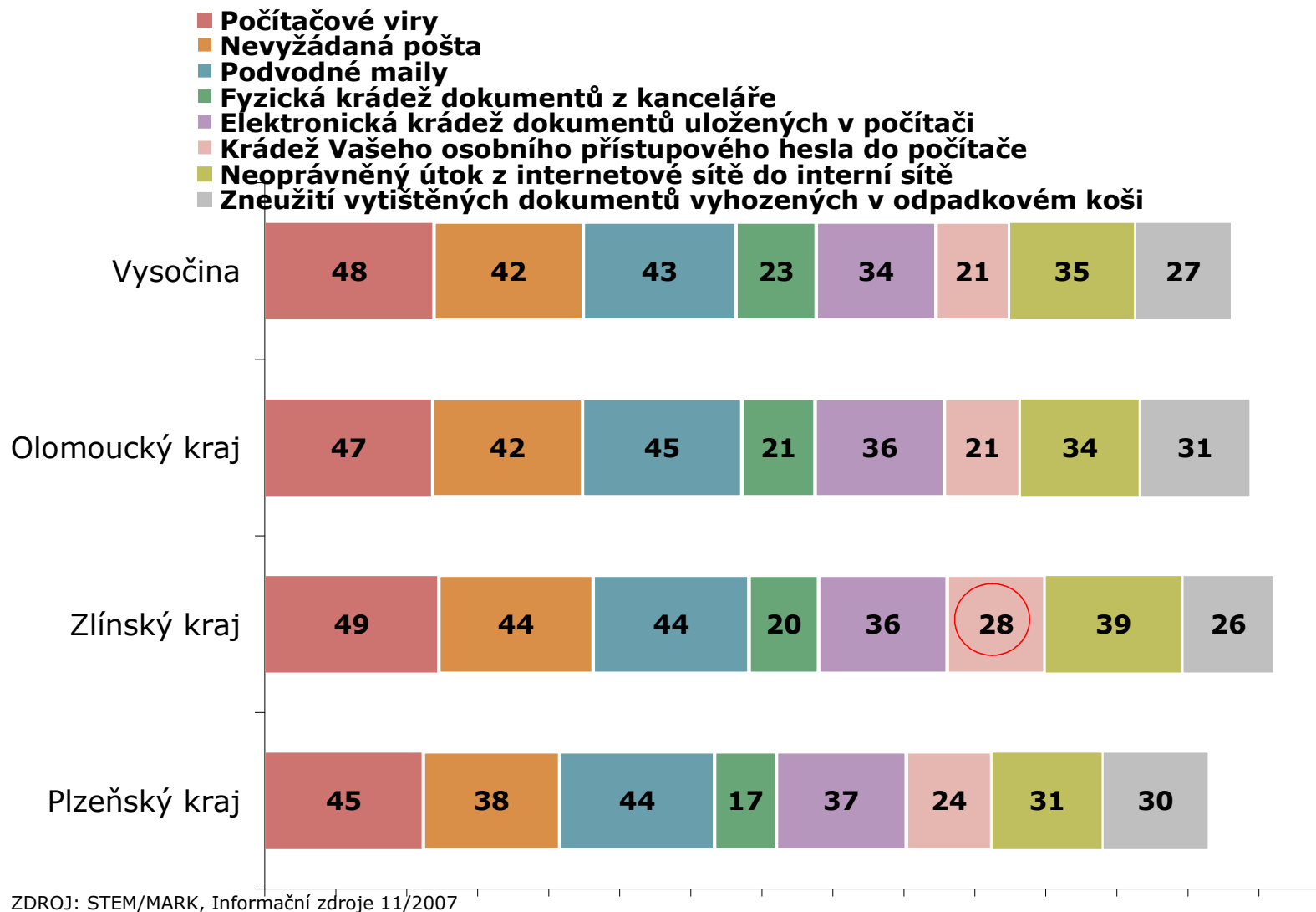


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Obavy z ohrožení riziky

Obav z ohrožení rizikv

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (PLZ), n=302 (ZL), n=301 (OLO), n=301 (VYS))





DOTAZNÍK

Základní typologie respondentů ve vztahu k veřejné správě

Do jaké míry se zajímáte o informace úřadů a veřejných institucí, které jsou určené občanům?

1. Velmi mnoho
2. Středně
3. Moc ne
4. Vůbec ne

Vyhledáváte Vy sám(a) aktivně informace úřadů určené občanům nebo spíše čekáte, až Vám někdo tyto informace předá?

1. Vždy sám(a) vyhledávám informace
2. Spíše sám(a) vyhledávám informace
3. Spíše se nechávám informovat od jiných
4. Vždy se nechávám informovat od jiných

Domníváte se, že jste dostatečně informován(a) o předpisech, nařízeních a zákonech, které se bezprostředně týkají občanů a které občané často uplatňují při styku s úřady?

1. Jsem velmi dobře informován (a)
2. Jsem poměrně dobře informován (a)
3. Mám jen částečné informace
4. Mám zcela minimální informace

Kolik podání (včetně elektronických), v průměru ročně vůči úřadům učiníte? Podáním se rozumí žádost, dotaz, stížnost – jak v písemné, tak i elektronické podobě,

1. žádné
2. méně než tři
3. méně než pět
4. méně než deset
5. více než deset

Infrastruktura

Vlastníte a používáte Vy osobně některé z následujících zařízení?

- Vlastníte...
- Používáte... (pouze pro počítač+internet)
- 5. Ano
- 6. Ne
- 7. Nevím - nečíst

- Mobilní telefon
- Stolní počítač
- Notebook/laptop
- Internet nebo elektronickou poštu
- Tiskárna
- Kabelovou televizi
- Satelit
- Přijímač televizního digitálního vysílání

Na jakých všech místech využíváte internet?

Můžete uvést i více možností

1. V práci
2. Ve škole
3. Doma
4. Místní knihovna
5. Internetová kavárna
6. Hotel
7. Čerpací stanice
8. Autobusová nebo vlaková nádraží
9. Jinde

Jaké připojení k Internetu doma používáte (pokud více druhů, uveďte nejkvalitnější):

- Telefonní linka
- ISDN
- ADSL
- Kabelová televize
- Mobilní technologie (nezahrnuje WiFi) prostřednictvím mobilního operátora
- WiFi
- Metropolitní síť
- Jiné
- Nevím

Z jakých důvodů nemáte ve Vaší domácnosti připojení k internetu?

- Internet mám k dispozici v zaměstnání, což mi plně vyhovuje
- V domácnosti pro něj nevidím smysluplné využití
- V místě mého bydliště se není možné k internetu připojit
- Mám obavy z jeho zneužití
- Internet mne naprosto nezajímá
- Stálo by mě příliš úsilí vyřídit si připojení
- Je to drahé
- Z principu, nechci podlehnout tomuto trendu

Plánujete v horizontu 5ti let pořídit si do vaší domácnosti internetové připojení?

- Ano, ale pouze v případě nižšího měsíčního paušálu
- Ano, ale až jej budu opravdu potřebovat
- Ano, ale až v případě, že bude zcela zdarma
- Ne, nehodlám za žádných okolností pořídit internet domů

Máte možnost využít internetové připojení zdarma na některém z následujících míst v blízkosti Vašeho bydliště?

1. Ano, již využívám
2. Ano, ale nevyžívám
3. Ano, plánuji jej využít
4. Ne
5. Nevím

- Na obecním, městském úřadě
- V obecní, městské knihovně
- V internetové kavárně
- V informačním středisku (info-kiosk)
- Ve škole
- Bezdrátové připojení k internetu provozované obcí/městem (např. WiFi apod.)

Pouze respondenti, kteří mají možnost přístupu na internet

Jak často internet využíváte?

1. denně nebo skoro denně
2. několikrát za týden
3. několikrát za měsíc
4. méně často

Domníváte se, že elektronizace úředních úkonů zjednoduší komunikaci občanů s úřady při vyřizování žádostí občanů?

- Určitě ano
Spíše ano
Spíše ne
Určitě ne
Nevím, nedokáži posoudit (nečtěte)

Informační potřeby a komunikační zvyklosti

Nyní se zaměříme několika otázkami na Vaše zkušenosti s příslušným městským úřadem, který ve Vaší lokalitě zajišťuje výkon veřejné správy – tzn. např. vydávání dokladů (občanské průkazy, řidičské průkazy a pasy), evidenci obyvatel a správní řízení (např. stavební povolení). Víte, kde tento úřad sídlí?

1. Ano
2. Ne

Pouze respondenti, kteří na předchozí otázku odpověděli ANO

Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky, které charakterizují tento pověřený úřad ve vaší lokalitě?

1. Zcela souhlasím
2. Spíše souhlasím
3. Spíše nesouhlasím
4. Zcela nesouhlasím
5. Nemohu posoudit, nemám zkušenost

- Příslušný úřad je pro mě dobře časově i dopravně dostupný
- Úředníci tohoto úřadu se většinou chovají přátelsky a jsou ochotni lidem pomoci
- V případě potřeby vydání dokladů lze získat snadno informace o postupu nutném pro jejich vyřízení
- Podání žádosti o vydání dokladů probíhá vcelku rychle, bez zbytečných čekacích lhůt
- Při získávání informací od úřadu jednoznačně preferuji internet před osobní návštěvou nebo telefonickým dotazem
- Informace úřadu poskytované na internetu srozumitelně a dostatečně vysvětlují postup při vyřizování dokladů

Vyjádřete se ke každému z následujících způsobů získávání informací. Jak často tímto způsobem získáváte informace týkající se úřadů a veřejné správy?

1. Velmi často

2. Často
3. Zřídka
4. Nikdy

- Od členů rodiny
- Od přátel, známých
- Dotazem na konkrétním úřadě prostřednictvím telefonu
- Dotazem na konkrétním úřadě prostřednictvím e-mailu
- Písemným dotazem na konkrétním úřadě
- Při osobním jednání na konkrétním úřadě
- Z místních médií (tisk, rozhlas, TV)
- Z informačních tabulí, vývěsek na úřadech, ulicích
- Z celostátních médií – tisku, rozhlasu, televize
- Z internetu (prohlížení www stránek)
- Prostřednictvím SMS zpráv zasílaných úřadem
- Odjinud, odkud:

Nyní Vám budu předčítat názvy různých úřadů a institucí. Pokuste se, prosím, odhadnout, jak často přicházíte s těmito úřady nebo veřejnými institucemi do kontaktu a jakou formou s nimi nejčastěji komunikujete?

1. Alespoň 1x týdně
2. Alespoň 1x měsíčně
3. Několikrát do roka
4. Méně často
5. Nikdy (již nepokládat způsob komunikace)

1. Telefonicky
2. Osobně
3. Elektronicky - internet
4. Písemně
5. V zastoupení

- Obecní, městské úřady, magistráty
- Krajské úřady
- Ministerstva a jiné centrální úřady
- Soudy, státní zastupitelství, notářství
- Policie ČR, Městská policie
- Finanční úřady
- Úřady práce
- Úřady sociálního zabezpečení
- Zdravotní pojišťovny
- Informační střediska (městská, turistická)
- Místní knihovny
- Jiný úřad, jaký:.....

Nyní bych se Vás rád zeptal na elektronický podpis. Která z následujících možností nejlépe odpovídá skutečnosti?

1. O elektronickém podpisu jsem dosud vůbec neslyšel (a)
2. Slyšel(a) jsem o něm, ale nevím, o co se jedná

3. Mám přibližnou představu, o co se jedná
4. Mám dobrou představu, o co se jedná
5. Plánuji jej využívat
6. Již jej využívám

Využil/a jste někdy možnost poslat dokument elektronickou poštou společně s elektronickým podpisem?

1. Ano
2. Ne, ale plánuji tuto možnost využívat ještě v tomto roce
3. Ne, ale plánuji tuto možnost využívat v následujícím roce
4. Ne

Využil/a jste někdy možnost elektronického podání vůči úřadům veřejné správy? Elektronickým podáním se rozumí žádost, dotaz, stížnost – pouze v elektronické formě.

1. Ano
2. Ne, ale plánuji tuto možnost využívat ještě v tomto roce
3. Ne, ale plánuji tuto možnost využívat v následujícím roce
4. Ne

Ti, co nevyužívají

Z jakého důvodu jste zatím nevyužili možnosti podat dokumenty elektronicky?

Ti, co využívají

S jakou z následujících veřejných institucí nebo služeb jste tuto možnost elektronického podání využil/a? (možno více odpovědí)

Ti, co nevyužívají, ale plánují

S jakou z následujících veřejných institucí nebo služeb byste o této možnosti nejvíce uvažoval/a? (možno více odpovědí)

- Obecní, městské úřady, magistráty
- Krajské úřady
- Ministerstva a jiné centrální úřady
- Soudy, státní zastupitelství, notářství
- Finanční úřady
- Úřady práce
- Úřady sociálního zabezpečení
- Katastrální úřady
- Zdravotní pojišťovny
- Portál veřejné správy

Upřednostňujete formu elektronické komunikace při styku s úřady?

1. ano
2. spíše ano
3. spíše ne
4. ne

Ti co ne

Z jakého důvodu?

.....

Ministerstvo vnitra spustilo pilotní provoz služby Czech POINT? Víte o tom?

1. Vím, slyšel/a jsem o tom a již jsem jej navštívil/a
2. Slyšel/a jsem o tom a přibližně vím, k čemu bych jej mohl/a využít
3. Slyšel/a jsem o tom, ale nic konkrétního nevím
4. Nevím o tom

Jen ti, kteří 1-3

K čemu podle Vás projekt Czech POINT slouží?

...

A Víte o tom, že Ministerstvo vnitra spustilo projekt VIRTUOS?

1. Vím, slyšel/a jsem o tom a již jsem jej navštívil/a
2. Slyšel/a jsem o tom a přibližně vím, k čemu bych jej mohl/a využít
3. Slyšel/a jsem o tom, ale nic konkrétního nevím
4. Nevím o tom

Jen ti, kteří 1-3

K čemu podle Vás projekt VIRTUOS slouží?

Lokální webový portál

Odkud byste čerpal/a přednostně informace v případě nějaké významné události veřejného života, např. při volbách, výskytu epidemie, povodní na území Vašeho kraje apod.

Bud' vypsat varianty(ale nečíst) / otevřená otázka

.....

Pouze respondenti s internetovým připojením

Do jaké míry znáte některé z následujících webových stránek?

1. Zním jej a opakovaně je navštěvuji
2. Zním jej a navštívil jsem je
3. Zním, ale dosud jsem je nenavštívil
4. Neznám

Plzeň

- Oficiální webové stránky Vašeho obecního/městského úřadu (samosprávy)
- Oficiální webové stránky krajského úřadu
- Portál veřejné správy
- ePusa www.epusa.cz
- Mikroregion.cz
- www.sumavanet.cz
- www.regionplzen.cz
- www.xkultura.cz
- www.regiomix.cz
- Města.obce.cz
- www.obecni-urad.net
- www.turisturaj.cz
- Další

Králove Hradecký

- Oficiální webové stránky Vašeho obecního/městského úřadu (samosprávy)
- Oficiální webové stránky krajského úřadu www.kr-kralovehradecky.cz
- Portál veřejné správy
- ePusa www.epusa.cz
- www.hradeckraloveregion.eu/
- mapový portál Královéhradeckého kraje <http://gis.kr-kralovehradecky.cz/>
- portál cestovního ruchu královéhradeckého kraje – www.kralovehradeckyregion.cz
- www.touratlas.cz
- Města.obce.cz
- www.obecni-urad.net
- Mikroregion.cz
- Další

Středočeský

- Oficiální webové stránky Vašeho obecního/městského úřadu (samosprávy)
- Oficiální webové stránky Středočeského kraje a krajského úřadu www.kr-stredocechy.cz , www.stredocechy.cz
- Portál veřejné správy
- ePusa
- Města.obce.cz
- www.obecni-urad.net
- Mikroregion.cz
- Další

Vysočina

- Oficiální webové stránky Vašeho obecního/městského úřadu (samosprávy)
- Oficiální webové stránky krajského úřadu www.kr-vysocina.cz
- Portál veřejné správy <http://portal.gov.cz>
- ePusa www.epusa.cz
- Města a obce online www.mool.cz
- mapový portál kraje www.kr-vysocina.cz/gis
- portál cestovního ruchu www.region-vysocina.cz
- Další

Praha

- Oficiální webové stránky Vaší městské části
- Městský informační server města Prahy - <http://www.praha-mesto.cz> -
- Nový portál hl.města Prahy - <http://www.praha.eu>
- Informace o životním prostředí - <http://envis.praha-mesto.cz>
- Portál veřejné správy České republiky - <http://portal.gov.cz>
- Města.obce.cz
- Další

Olomouc

- Oficiální webové stránky Vašeho obecního/městského úřadu (samosprávy)
- Oficiální webové stránky Středočeského kraje a krajského úřadu www.kr-olomoucky.cz
- mapový portál kraje www.mapy.kr-olomoucky.cz
- Portál veřejné správy <http://portal.gov.cz>
- ePusa www.epusa.cz
- Města.obce.cz www.mool.cz

- Mikroregion.cz
- Další

Pouze pro krajské portály...

Odkud jste se o krajském portálu dozvěděl(a)?

- možno více odpovědí

1. Z rádia
1. Z televize
1. Z tisku
1. Z internetu
1. Při návštěvě místního úřadu (od úředníka/nice, z nástěnky apod.)
1. Od známého/ho
1. Odjinud

Pokuste se vyjmenovat alespoň tři služby nebo oblasti informací, které krajský portál poskytuje.

Bud' vypsat varianty / otevřená otázka

Víte o tom, že prostřednictvím elektronické podatelny lze elektronicky předávat dokumenty a informace úřadům veřejné správy?

1. Ano
2. Ne

Do jaké míry považujete krajský portál za přehledný?

1. Zcela přehledný
2. Spíše přehledný
3. Spíše nepřehledný
4. Zcela nepřehledný

Zájem o potenciální projekty

Odkud čerpáte informace o dění z Vašeho regionu?

...

Do jaké míry se Váš obecní/městský úřad snaží prosazovat elektronickou komunikaci úřadů s občany?

1. Elektronická komunikace je prosazována ve většině případů
2. Elektronická komunikace je prosazována pouze v některých specifických případech
3. Elektronická komunikace je prosazována pouze v ojedinělých případech
4. Elektronická komunikace není prosazována téměř nikdy

Domníváte se, že se Váš obecní/městský úřad snaží aktivně sám prosazovat elektronickou komunikaci nebo spíše realizuje nařízení od nadřízených orgánů?

1. Úřad sám aktivně prosazuje elektronickou komunikaci
2. .
3. .
4. .

5. Úřad plní pouze nařízení od nadřízených orgánů

Bezpečnost

Do jaké míry se Vy osobně cítíte ohrožen/a následujícími riziky?

1 – Cítím se velmi ohrožen

2

3

4

5 – Nepocítuji žádnou hrozbu

- Počítačové viry
- Nevyžádaná pošta
- Podvodné emaily
- Fyzická krádež dokumentů z kanceláře
- Elektronická krádež dokumentů uložených v počítači
- Krádež Vašeho osobního přístupového hesla do počítače
- Neoprávněný útok z internetové sítě do interní sítě
- Zneužití vytištěných dokumentů vyhozených v odpadkovém koši

X2: Pohlaví (pokud to není nutné, nečíst)

1. Muž
2. Žena

X3a: Jaký je Váš věk?

- Číslo

X4: Jaké je Vaše nejvyšší ukončené školní vzdělání?

1. Základní (i nedokončené)
2. Střední bez maturity, vyučen(a)
3. Střední s maturitou
4. Vysokoškolské

X5: Kolik obyvatel má obec, ve které v současnosti bydlíte?

1. Obec do 1000 obyvatel
2. Obec s 1000 – 1999 obyvateli
3. Obec s 2000 – 4999 obyvateli
4. Město s 5000 – 19999 obyvateli
5. Město s 20000 – 99999 obyvateli
6. Velkoměsto nad 100 000 obyvatel

X6: Ve kterém okrese bydlíte?

Seznam okresů

X7: Jaká je Vaše zaměstnanecká pozice, jste:

1. V zaměstnaneckém poměru
2. Soukromý podnikatel bez zaměstnanců
3. Soukromý podnikatel s 1 až 9 zaměstnanci

4. Soukromý podnikatel s 10 a více zaměstnanci
5. Nezaměstnaný
6. Důchodce (nepracující)
7. V domácnosti
8. Student, žák, učeň
9. Jiné

X8: Rodiný stav:

1. Svobodný/á
2. V partnerském soužití
3. Ženatý/vdaná poprvé
4. Ženatý/vdaná opětovně
5. Rozvedený
6. Vdovec/vdova

X10: Do které skupiny byste zařadil/a svůj průměrný osobní čistý měsíční příjem?

1. Bez příjmu
2. Do 2 500 Kč
3. 2 501 – 4 000 Kč
4. 4 001 – 6 000 Kč
- 6 001 – 8 000 Kč
- 8 001 – 10 000 Kč
- 10 001 – 12 500 Kč
- 12 501 – 15 000 Kč
- 15 001 – 17 500 Kč
- 17 501 – 20 000 Kč
- 20 001 – 25 000 Kč
- 25 001 – 30 000 Kč
- 30 001 – 40 000 Kč
- 40 001 – 50 000 Kč
- 50 001 – 75 000 Kč
- 75 001 – 100 000 Kč
- Více než 100 tisíc Kč
- Neví
- Odmítl

X11: A do které skupiny byste zařadil/a průměrný celkový čistý měsíční příjem Vaší domácnosti?

- Bez příjmu
- Do 2 500 Kč
- 2 501 – 4 000 Kč
 - 4 001 – 6 000 Kč
 - 6 001 – 8 000 Kč
 - 8 001 – 10 000 Kč
 - 10 001 – 12 500 Kč
 - 12 501 – 15 000 Kč
 - 15 001 – 17 500 Kč
 - 17 501 – 20 000 Kč
 - 20 001 – 25 000 Kč
 - 25 001 – 30 000 Kč

30 001 – 40 000 Kč
40 001 – 50 000 Kč
50 001 – 75 000 Kč
75 001 – 100 000 Kč
Více než 100 tisíc Kč
Neví
Odmítl