

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

Prosinec 2008 / 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 16
Bezplatný internet	strana 25
Kontakty s příslušným úřadem	strana 34
Způsoby získávání informací	strana 44
Forma komunikace s úřady	strana 59
Elektronické podání a podpis	strana 73
Internetové informační zdroje	strana 84
Projekty veřejné správy	strana 95
Dotazník	strana 104

Hlavní zjištění

Vztah k veřejné správě

- 6 z 10 dotázaných má zájem o informace určené občanům, polovina respondentů se cítí být pouze částečně informována o předpisech, nařízeních a zákonech.
- Trend pasivního informování, přibližně polovina respondentů se nechává od úřadů spíše informovat.

Vybavenost a využívání informačních technologií

- Každý devátý dotázaný vlastní mobilní telefon, každý sedmý stolní počítač a internet. Trend ve vlastnictví informačních technologií je rostoucí, což vytváří velmi dobré podmínky pro využívání informačních technologií.
- 7 z 10 dotázaných využívá denně internet, nejčastěji zmíněným místem využití internetu je domov (90 %).
- Nejrozšířenějšími druhy připojení internetu v domácnosti je telefonní linka a ADSL.
- Plánování pořízení internetového připojení do domácnosti v následujících pěti letech je přibližně stejné ve všech testovaných krajích.

Bezplatný internet

- Školy, knihovny a internetové kavárny jsou nejčastěji využívaným místem bezplatného internetu.

Kontakty s příslušným úřadem

- Polovina respondentů preferuje internet k získávání informací od úřadu a necelé dvě třetiny dotázaných souhlasí s tím, že informace úřadu ohledně postupu vyřizování dokladů jsou srozumitelné (spokojenost se za sledované období zvyšuje).

Komunikace s úřady

- Celostátní, místní média a osobní návštěva na úřadě jsou nejčastější způsoby jakým občané získávají informace.
- 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

- Stejně jako minulý rok má čtvrtina občanů detailní představu o elektronickém podpisu, ale jeho praktické využití je stále spíše ojedinělé, byť se meziročně zvýšilo.

Internetové informační zdroje

- Tisk, internet a televize jsou hlavními zdroji informací o dění v regionu, v případě významné události občané (stejně jako minulý rok) čerpají z internetu (polovina respondentů).
- Občané v jednotlivých krajích upřednostňují získávání informací z webových stránek regionálního zaměření a webových stránek místních samospráv.

Projekty veřejné správy

- Zvýšilo se povědomí o službě Czech POINT, nejvíce ve Zlínském (1/4 minimálně ví o co se jedná) a Plzeňském kraji (1/5).
- 1 z 10 respondentů v Plzeňském kraji slyšel o projektu Virtuos, ale nic konkrétního neví.
- 8 z 10 dotázaných je přesvědčeno o tom, že elektronizace zjednoduší komunikaci občanů s úřady.

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 čtrnáctého 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 rozumějí.

Client Service Manager

Ivan BRHLÍK

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



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 letech 2006 a 2007.

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 2008 (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 a velikost místa bydliště
 - Jednotlivé okresy zastoupeny alespoň 20 respondenty bez ohledu na celkovou velikost okresu
- Velikost vzorku: 300 rozhovorů / kraj

Detaily terénního šetření

- Termín dotazování: listopad 2008
- Průměrná délka rozhovoru: 24 minut

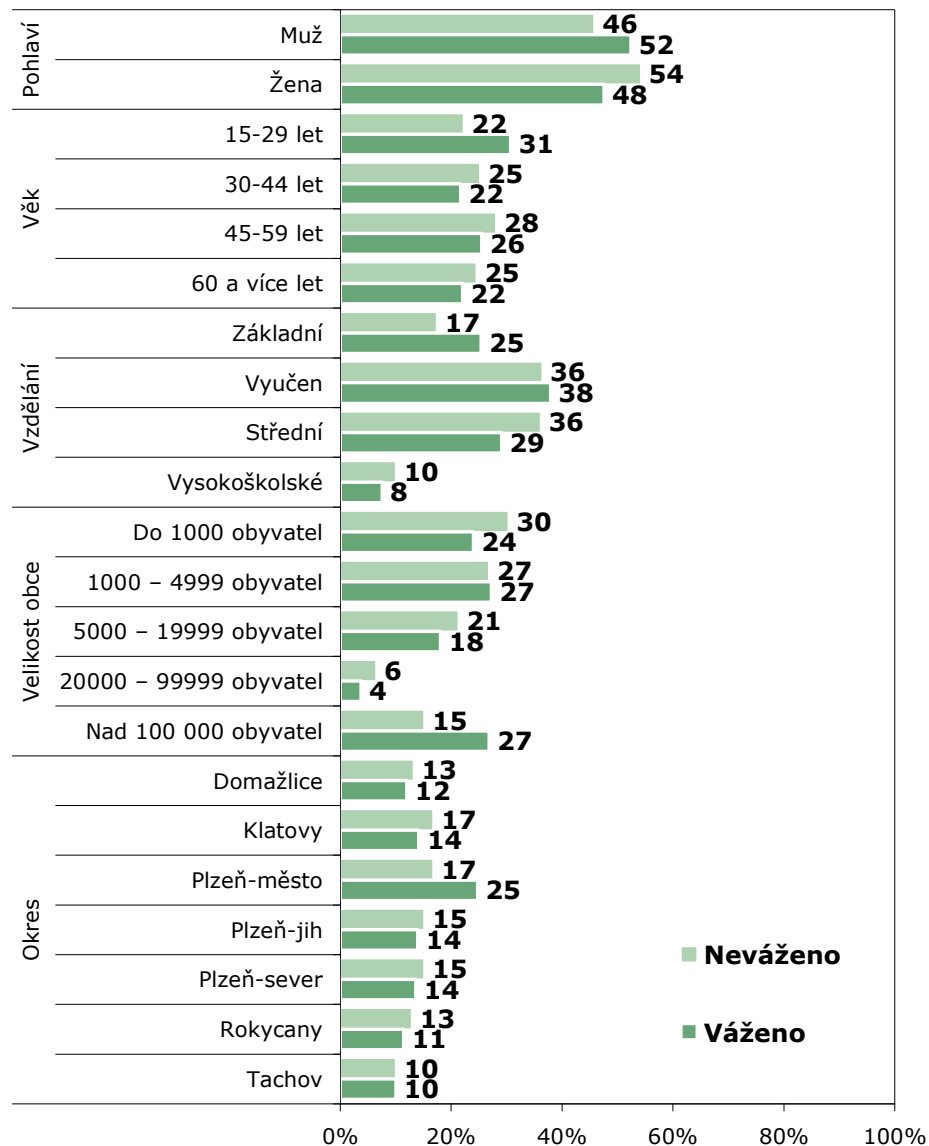
Datový soubor

- Výsledný datový soubor byl před zpracováním zvážen tak, aby jeho struktura odpovídala reprezentativnímu složení obyvatel daného okresu (4 znaky)
- Přehled vážených dat znázorňují grafy struktury vzorku v jednotlivých krajích (popisky „Neváženo“, „Váženo“)

Struktura datového souboru - 1

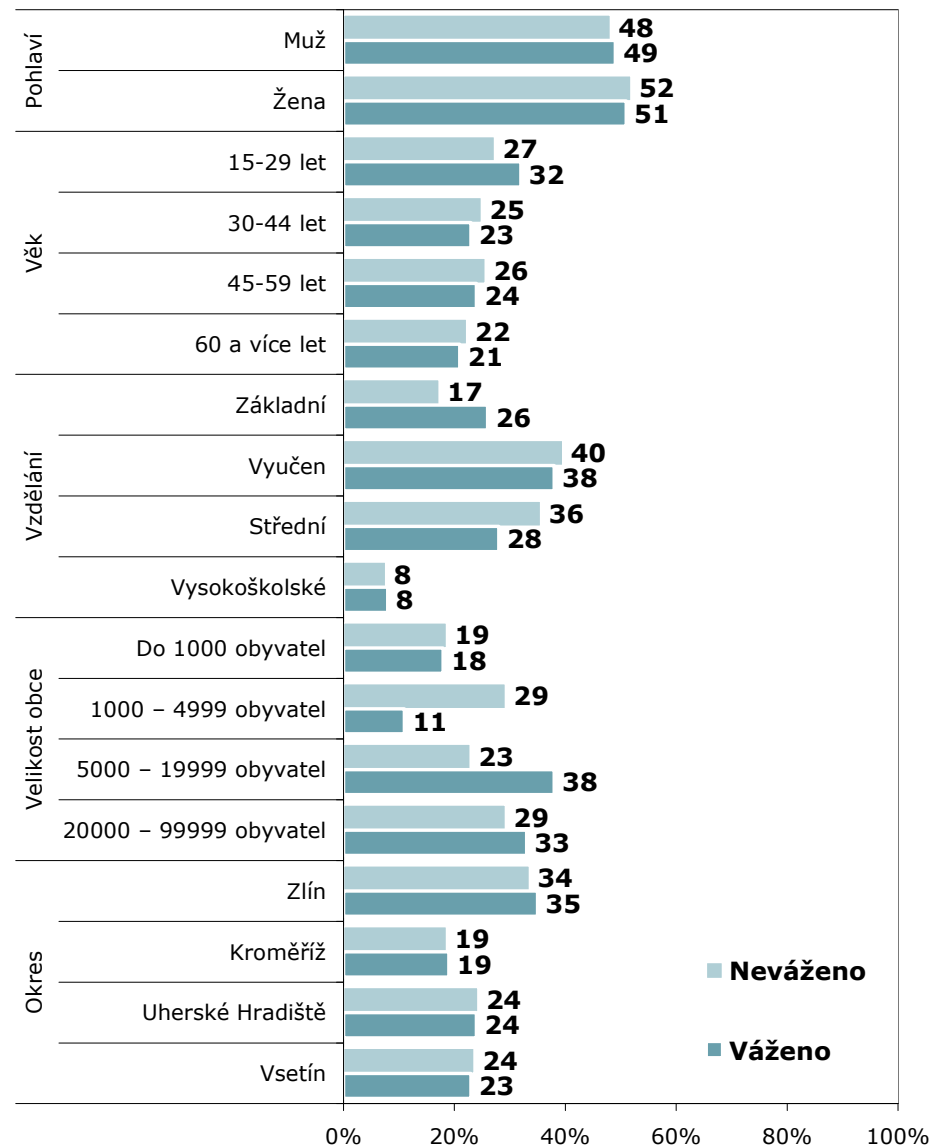
Struktura vzorku - Plzeňský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310



Struktura vzorku - Zlínský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=301



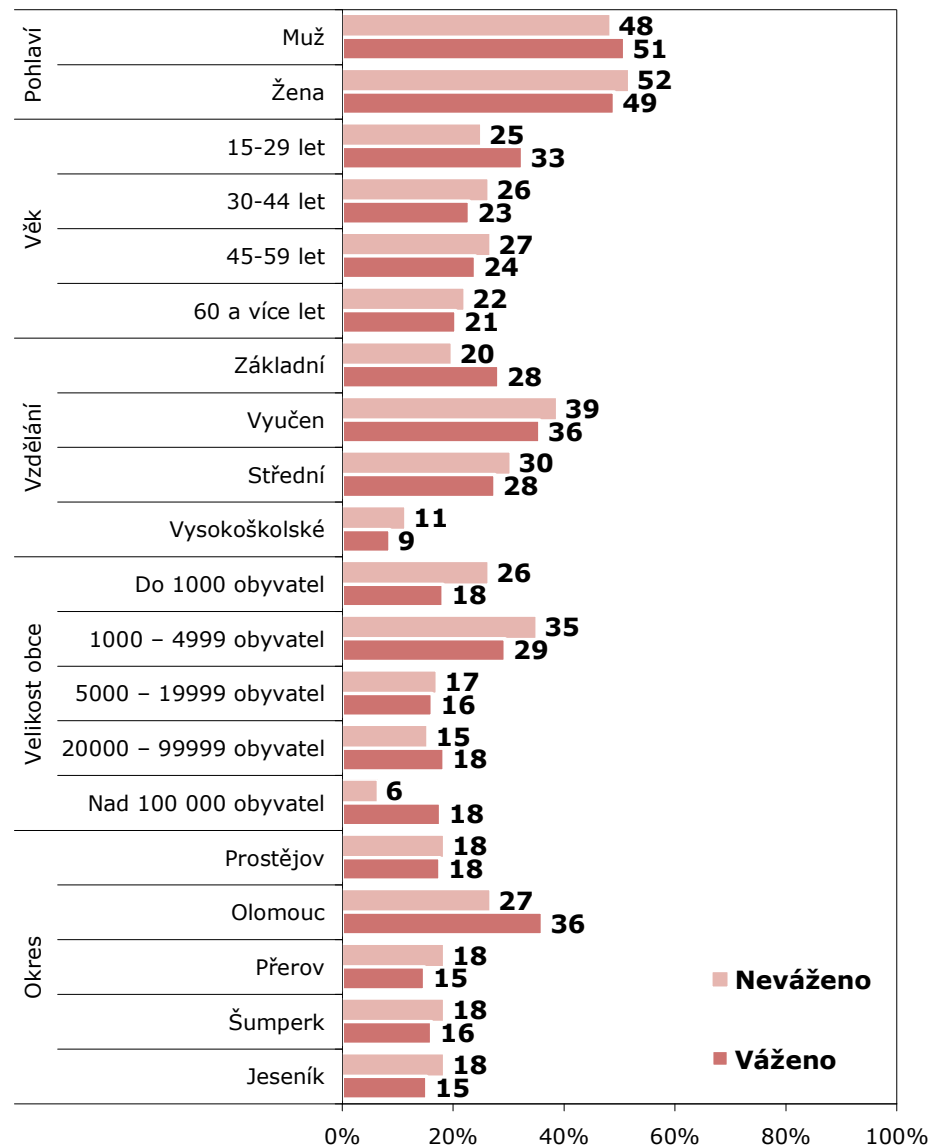
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Struktura datového souboru - 2

Struktura vzorku - Olomoucký

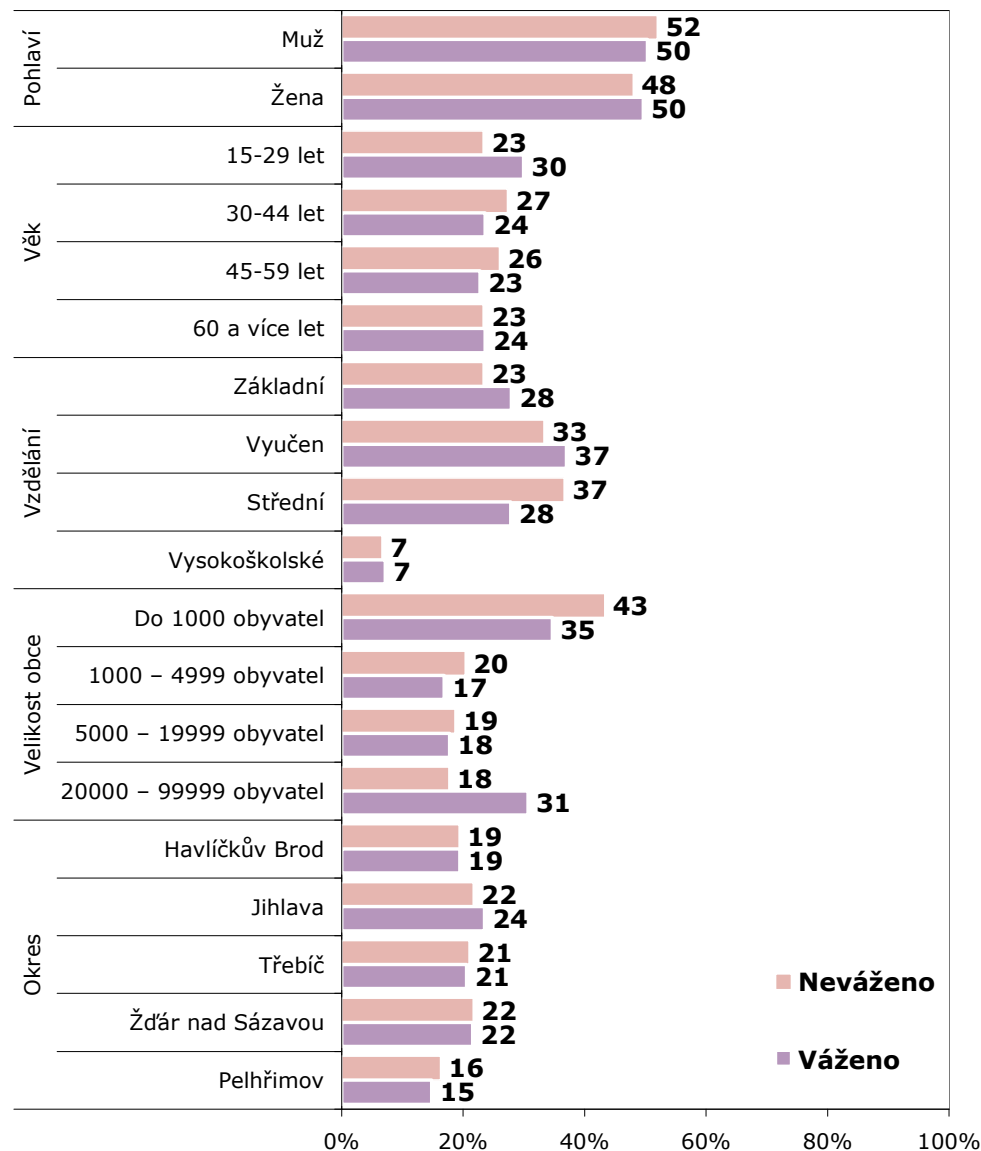
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

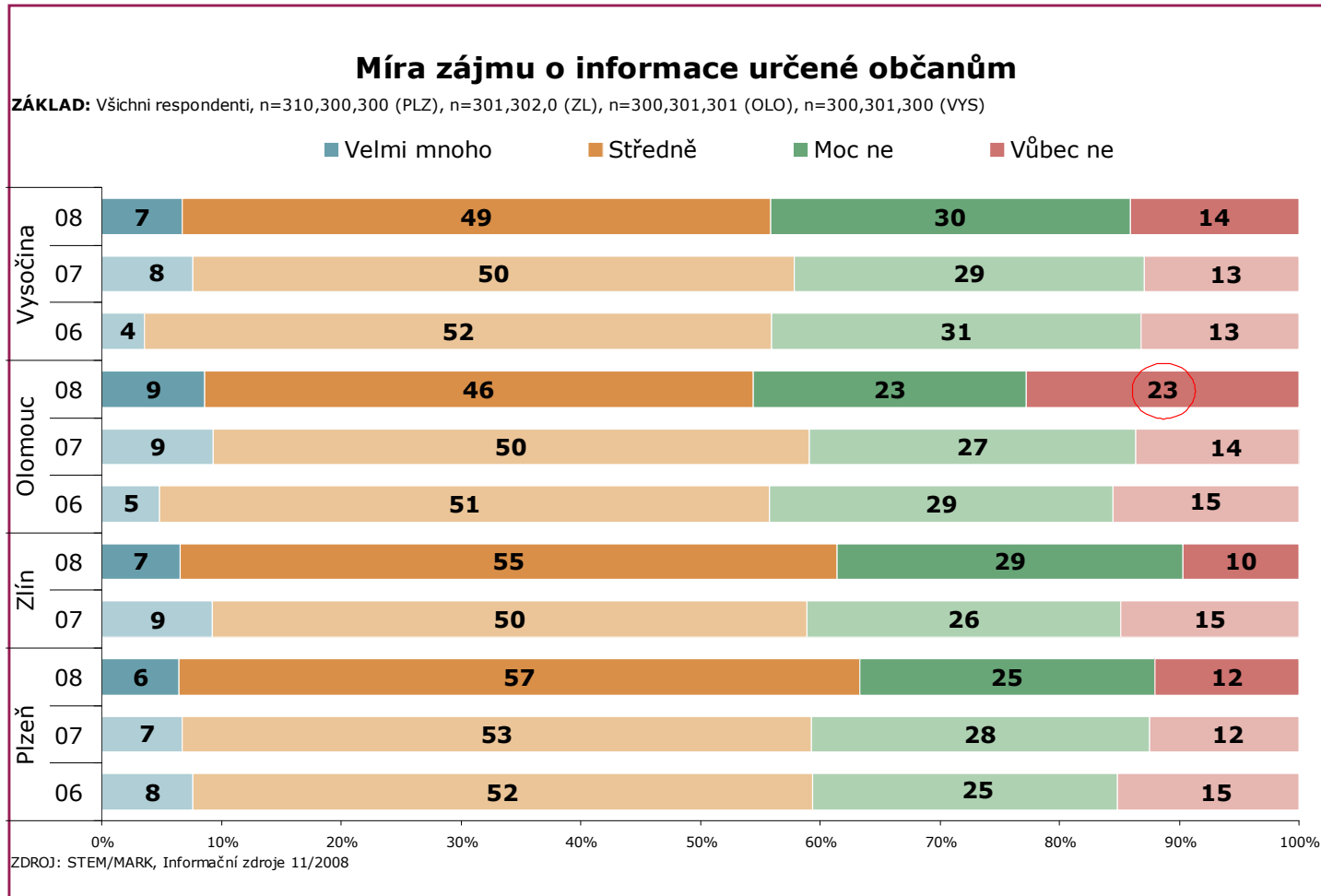
Struktura vzorku - Vysočina

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Příklad pro správnou interpretaci srovnávacích grafů...



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

- Základem pro výpočet zobrazených procentních hodnot jsou vždy respondenti z daného regionu
- Nejaktuálnější rok 2008 je zobrazen výrazněji (sytější barvou), kromě Zlínského kraje jsou další dva roky sledování umístěny pod tímto rokem, vždy popsány na vedlejší ose
- ■ Pod nadpisem grafu je zobrazena informace o základu respondentů v letech 2008, 2007 a 2006. tzn. o jakou cílovou skupinu se jedná, ke které jsou vztaženy výpočty (procenta)

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.

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



VZTAH K VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

K ČEMU INFORMACE Z TÉTO KAPITOLY NAPŘÍKLAD VYUŽÍT

- Při rozhodování o způsobu informování o nových předpisech nebo nařízeních

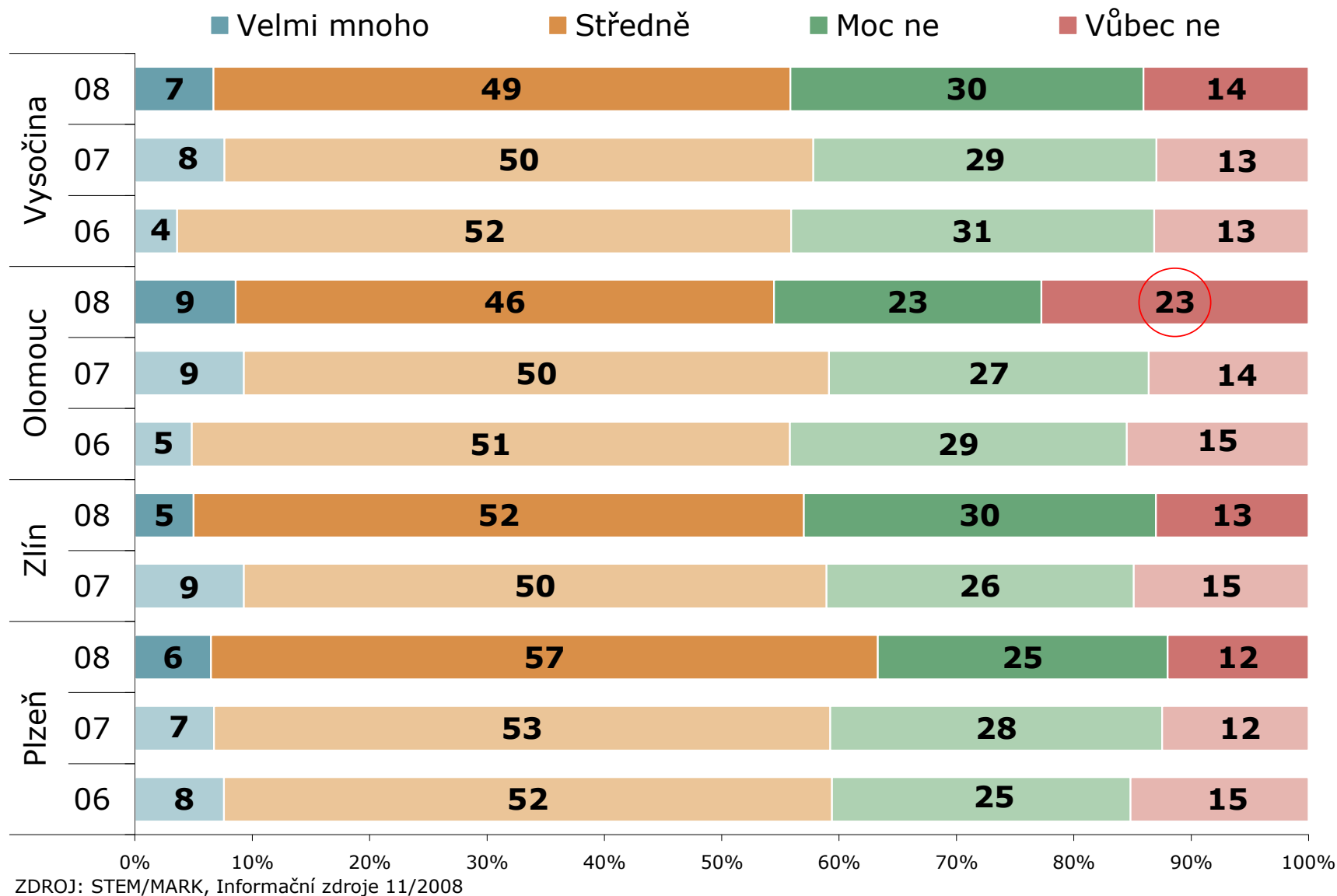
Vztah k veřejné správě: shrnutí

- 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 konstatovala, že se nechá spíše informovat než aby informace aktivně vyhledávala. Uvedené platí napříč všemi testovanými regiony.
- 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.
- Významnou odlišnost vykazuje Olomoucký kraj, kde cca 1/4 dotázaných uvedla, že nemá vůbec zájem o informace určené občanům. Paradoxně přitom občané právě tohoto kraje zhodnotili vlastní informovanost o předpisech, nařízeních a zákonech jako velmi dobrou (7 %), a to dokonce ze všech sledovaných krajích nejvíce.
- Ve Zlínském kraji došlo v roce 2008 k výraznému posunu v hodnocení informovanosti; zatímco v roce 2007 se 1/4 dotázaných cítila být minimálně informovaná, v tomto roce jí takto hodnotí pouze 14 %.
- Necelá 1/4 občanů kraje Vysočiny se cítí být minimálně informována o předpisech, nařízeních a zákonech (nejvíce ve sledovaných krajích), zároveň polovina občanů tohoto kraje se nechává spíše informovat, tedy nejméně ze všech krajů aktivně vyhledávají informace určené občanům.
- V Plzeňském kraji v tomto roce 50 % dotázaných vyhledává sama informace určené občanům, z toho 4 z 10 respondentů uvedli, že si je vyhledávají spíše sami.

Vztah k veřejné správě: míra zájmu

Míra zájmu o informace určené občanům

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

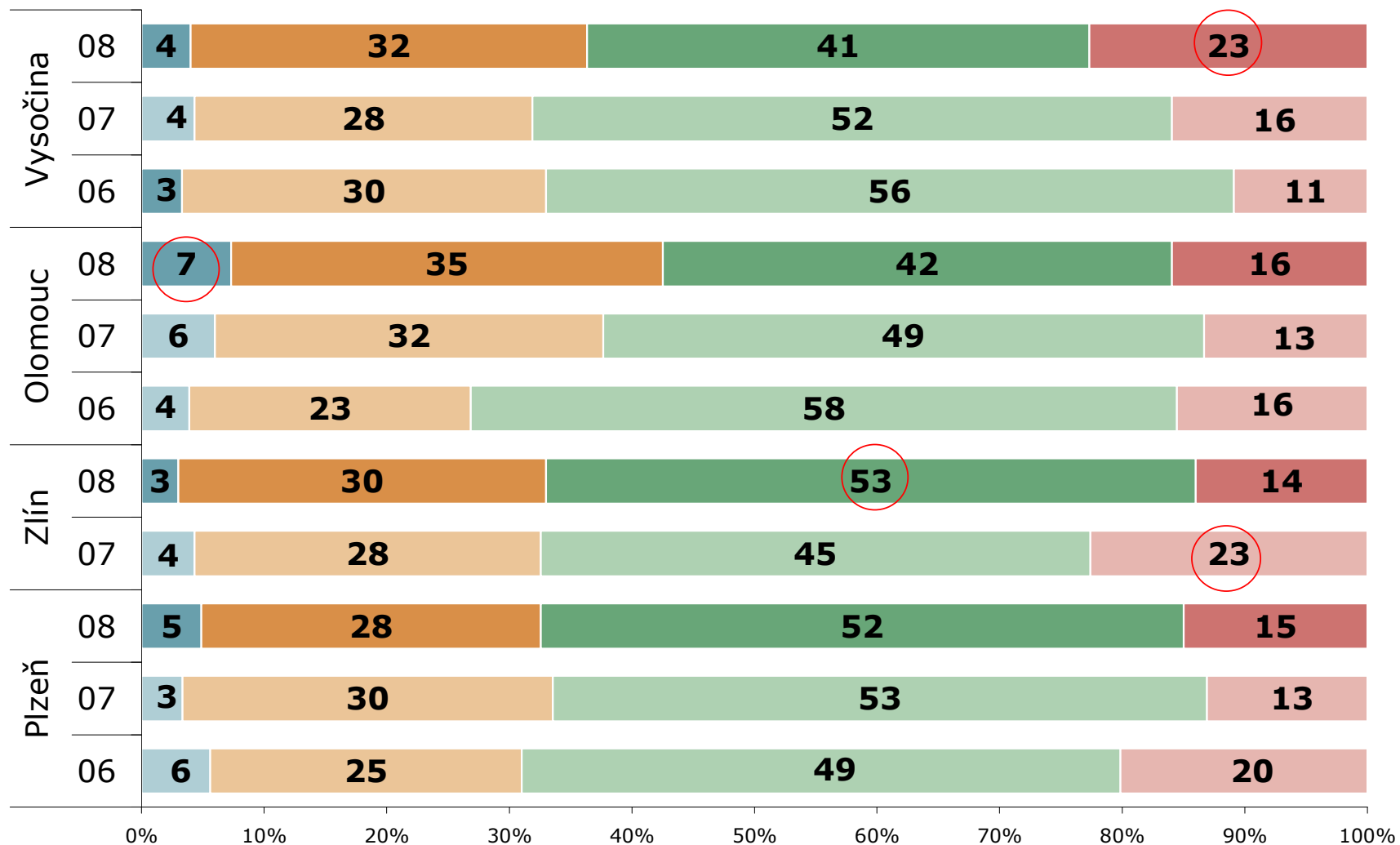


Vztah k veřejné správě: **informovanost**

Dostatečná informovanost o předpisech, nařízeních a zákonech

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

■ Velmi dobrá ■ Poměrně dobrá ■ Jen částečné informace ■ Minimální informace



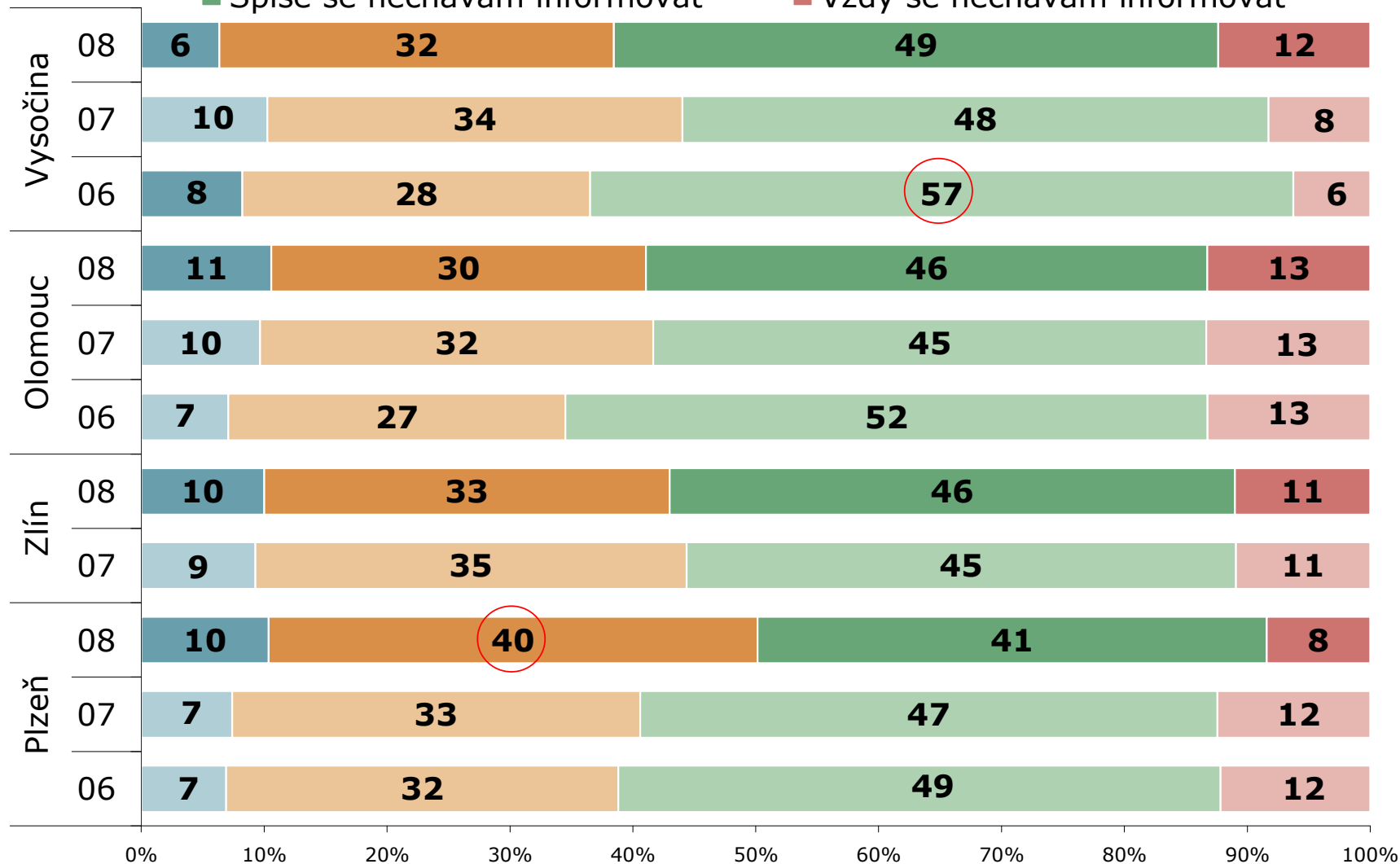
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Vztah k veřejné správě: **aktivní přístup**

Aktivní vyhledávání informací určených občanům

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

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

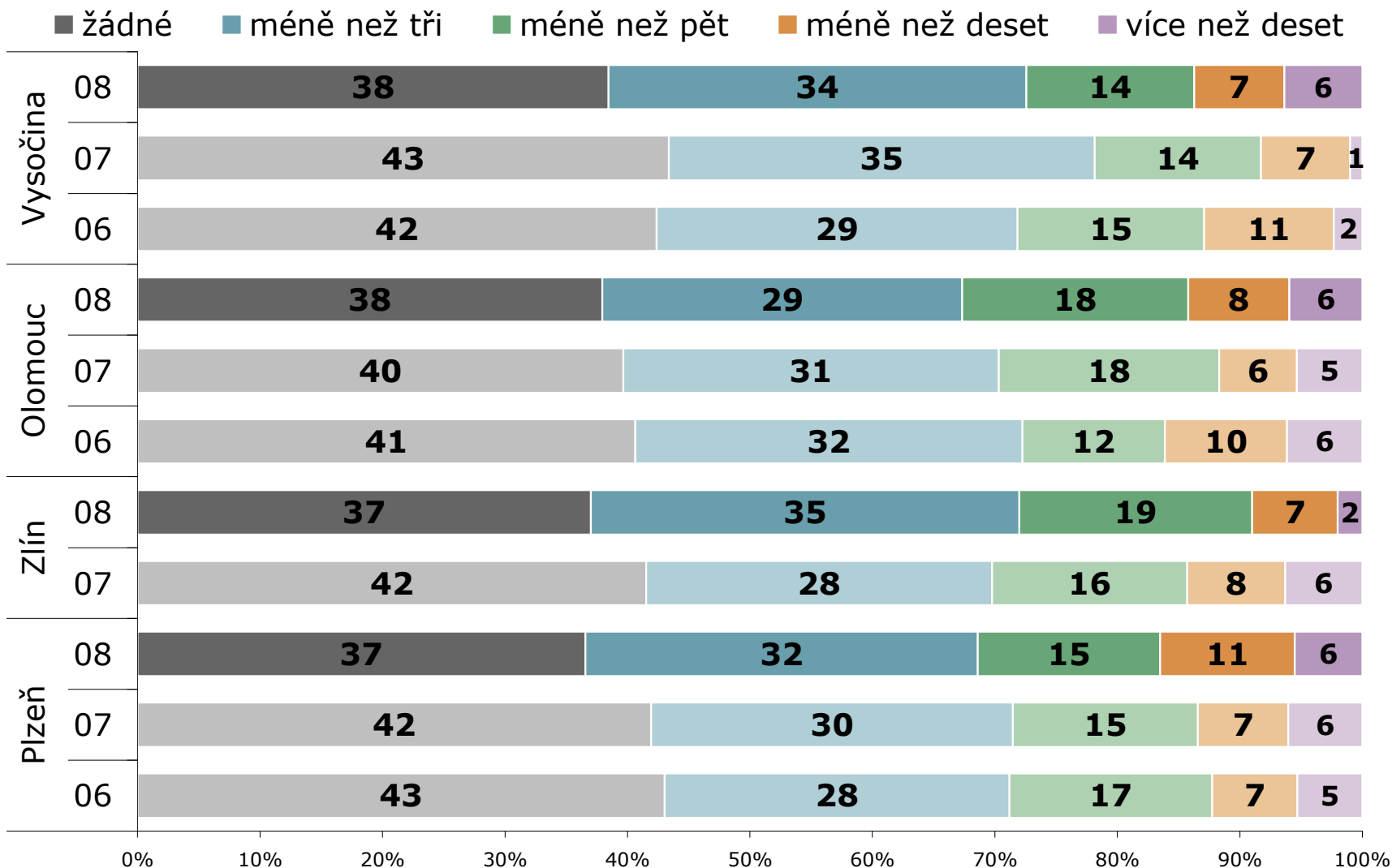


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

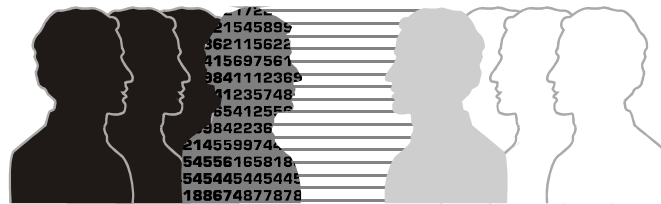
Vztah k veřejné správě: počet ročních podání

Počet ročních podání (včetně elektronických) vůči úřadům

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008



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

- Vybavenost prostředky ICT i jejich využívání v populaci opět vzrostla.
- Potvrzuje se vzrůstající trend ve vlastnictví a využívání stolních počítačů i notebooků.
 - V Olomouckém kraji došlo za jediný rok ke zvýšení počtu notebooků o polovinu (nejvíce ve sledovaných krajích).
- V jednotlivých krajích vzrostlo vlastnictví nových technologií; jedná se především o kabelovou televizi, satelit a přijímače terestriálního digitální vysílání.
 - Právě v Plzeňském kraji, kde došlo v květnu 2008 k přechodu analogového vysílání na vysílání digitální, je zaznamenán největší počet respondentů se satelitem (46 %) nebo přijímačem DVB-T (56 %).

Internet

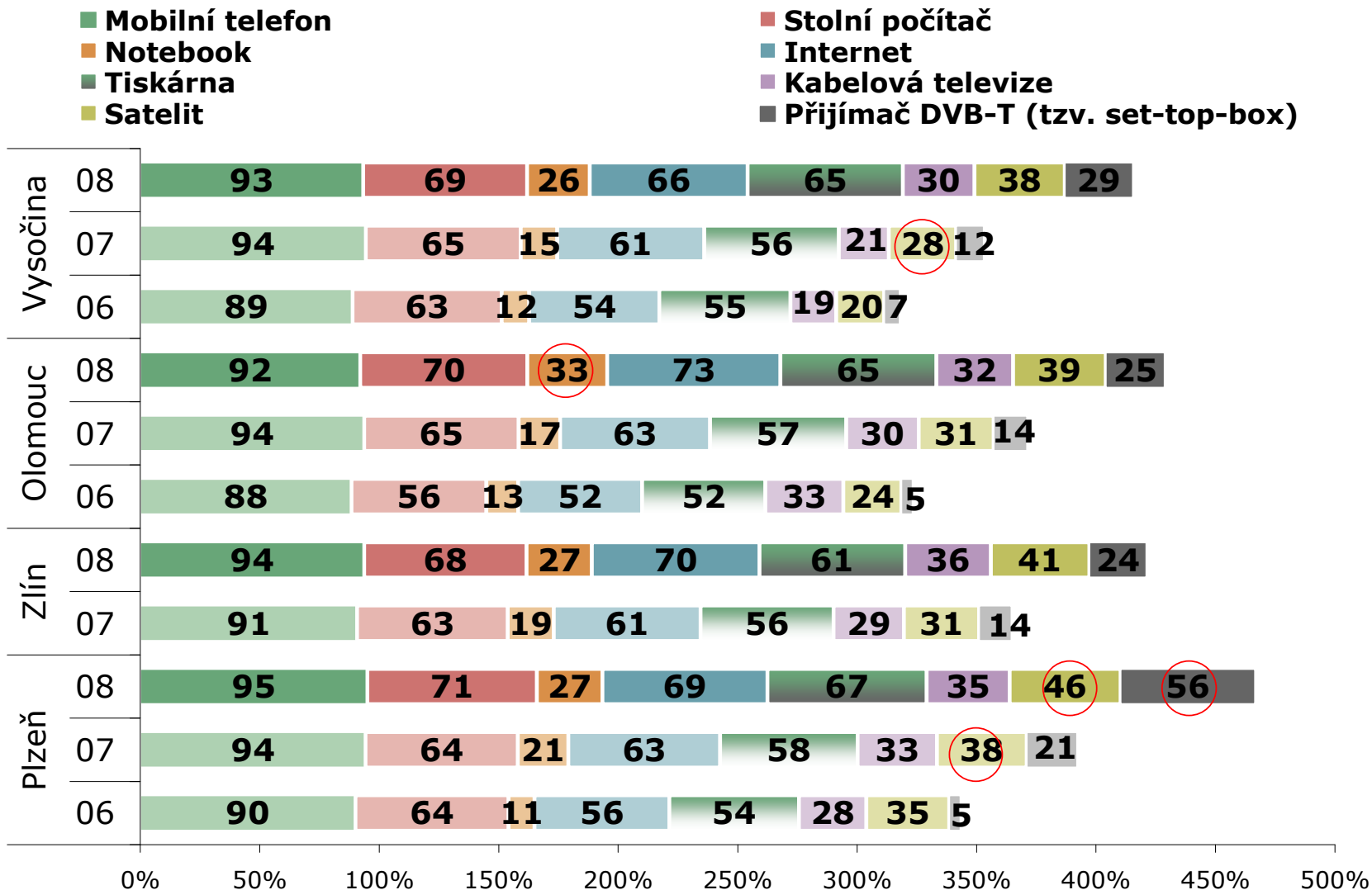
- Stejně jako minulý rok vzrost počet občanů, kteří využívají internet. Zároveň zůstává trend zvyšování denního využívání internetu (s výjimkou OK); např. v PK v roce 2006 1/5 respondentů uvedla, že internet využívá několikrát měsíčně či méně, tento rok to bylo jen 10 %. V současnosti více než 2/3 občanů jednotlivých krajů využívají internet denně nebo skoro denně (nejvíce Plzeň, nejméně Olomouc).
 - V kraji Vysočina vzrostlo využívání internetu ve škole.
- Roste využívání internetu doma.
- Přetrvávají závěry z let minulých – respondenti, kteří nemají v domácnosti možnost přístupu na internet, nevidí jeho smysluplné využití (polovina respondentů).
- O důležitosti internetu vypovídá skutečnost, že klesá kritický názor na finanční nákladnost tohoto média.
- Byl zaznamenán nepatrný pozitivní posun v názoru těch, kteří dosud internet nemají, že si jej za žádných okolností nepořídí.

Uživatelé domácího internetu

- Na rozdíl od roku 2006 v jednotlivých krajích již jednoznačně nevyplývá preferování určitého typu připojení. Mezi uživateli domácího internetu převládají dva typy, a to telefonní linka (komutované nebo na bázi DSL) a ADSL.
 - Ve všech sledovaných krajích ve způsobu připojení domácností k internetu vzrůstá počet ADSL.

Využívání informačních technologií: **vlastnictví**

Vlastnictví vybraných zařízení

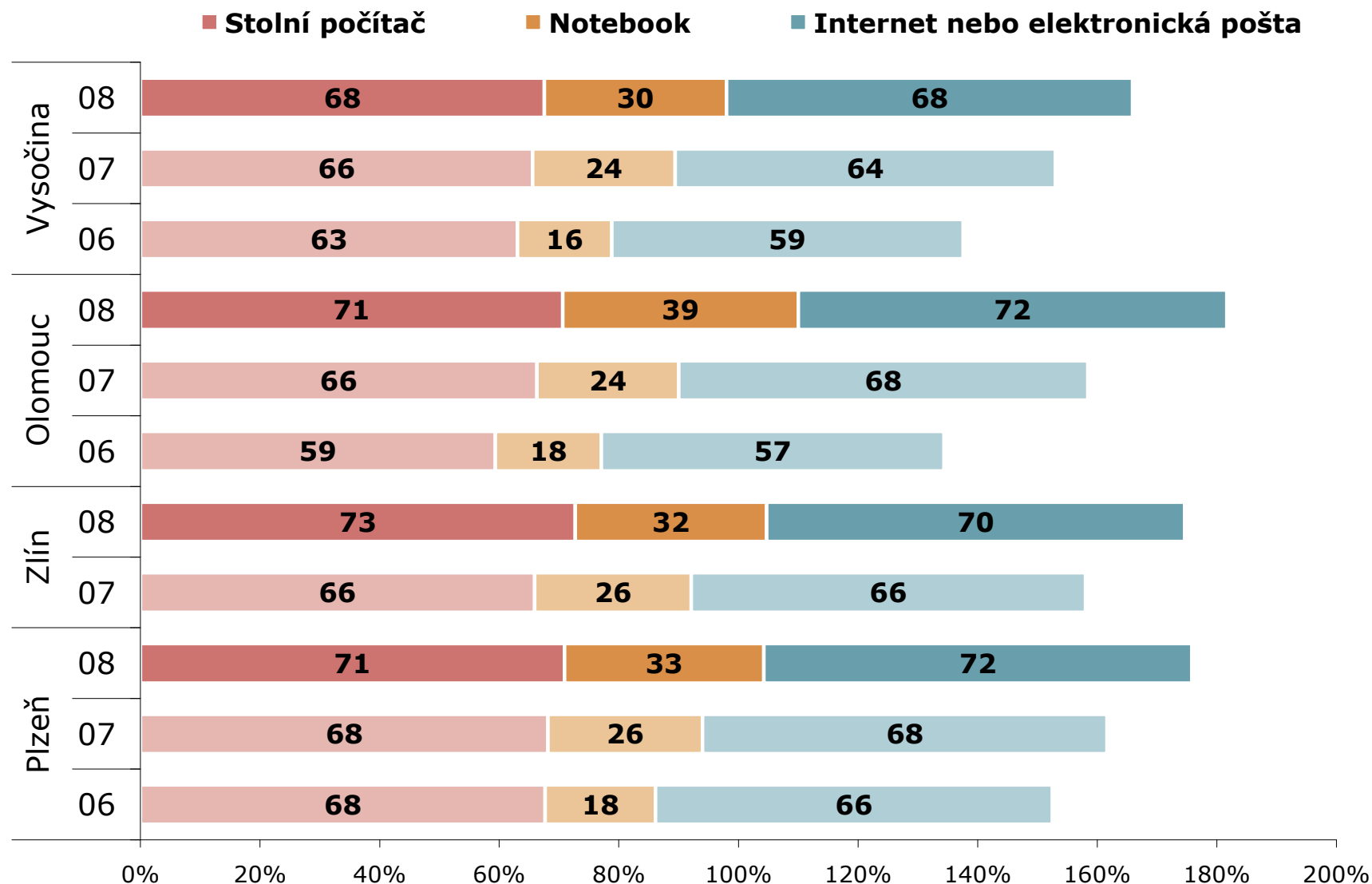


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Využívání informačních technologií: využívání zařízení

Využívání vybraných zařízení

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)



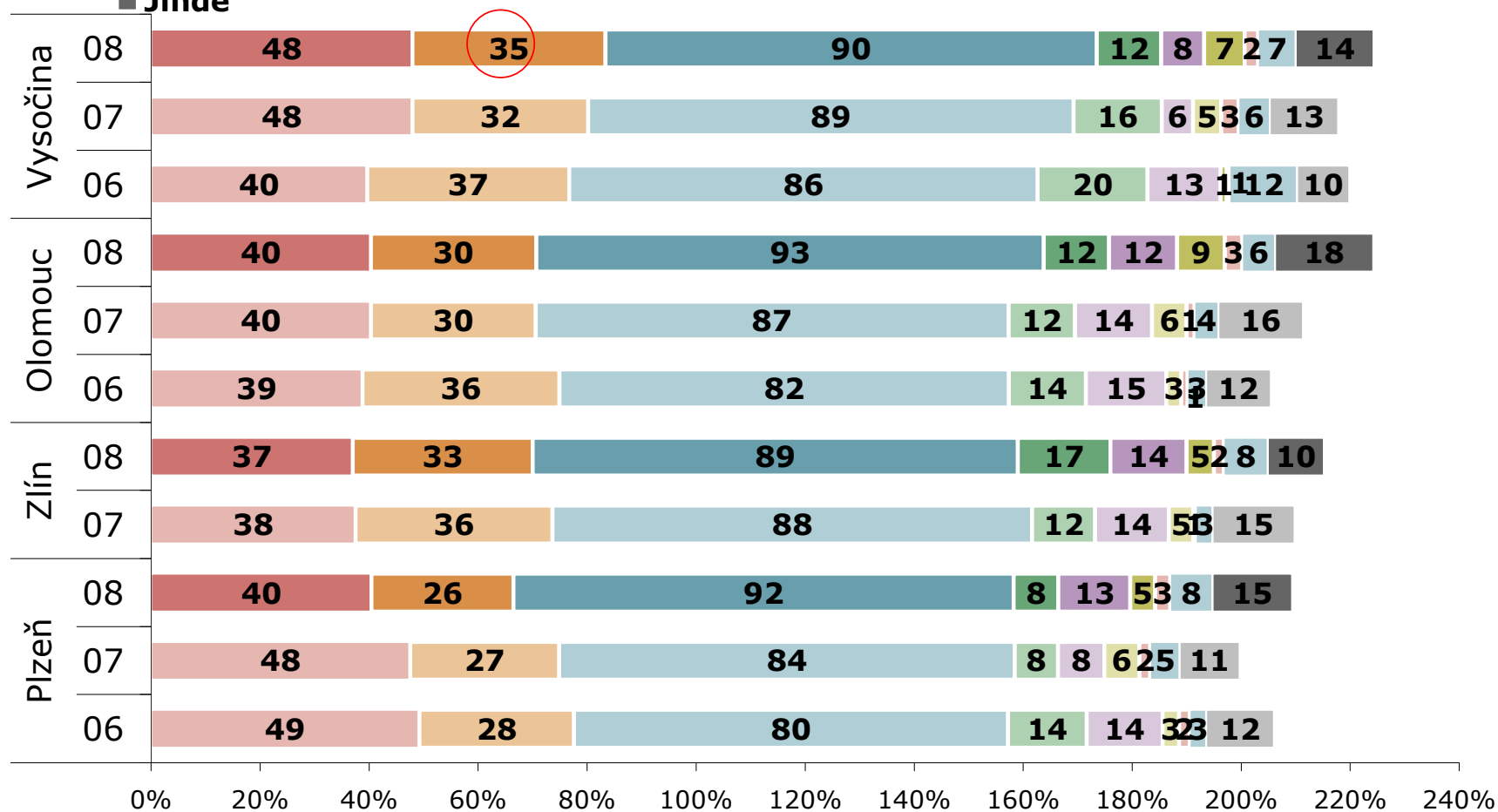
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Využívání informačních technologií: využívání internetu

Využití internetu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří používají internet, n=217,196,198 (PLZ), n=211,203,0 (ZL), n=211,204,176 (OLO), n=197.187.167 (VYS)

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

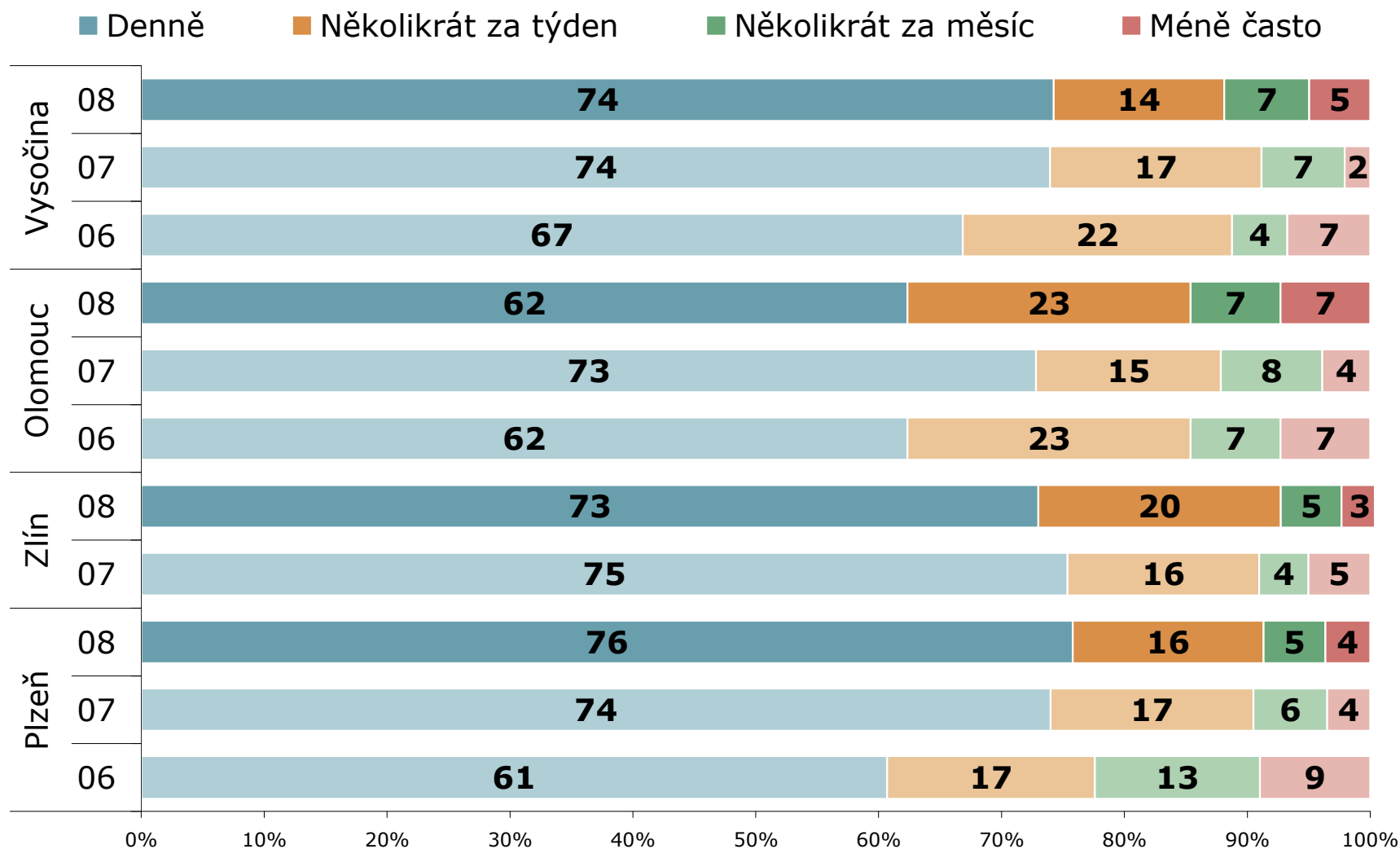


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Využívání informačních technologií: frekvence internetu

Frekvence využití internetu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří používají internet, n=217,196,198 (PLZ), n=211,203,0 (ZL), n=211,204,176 (OLO), n=197,187,167 (VYS)

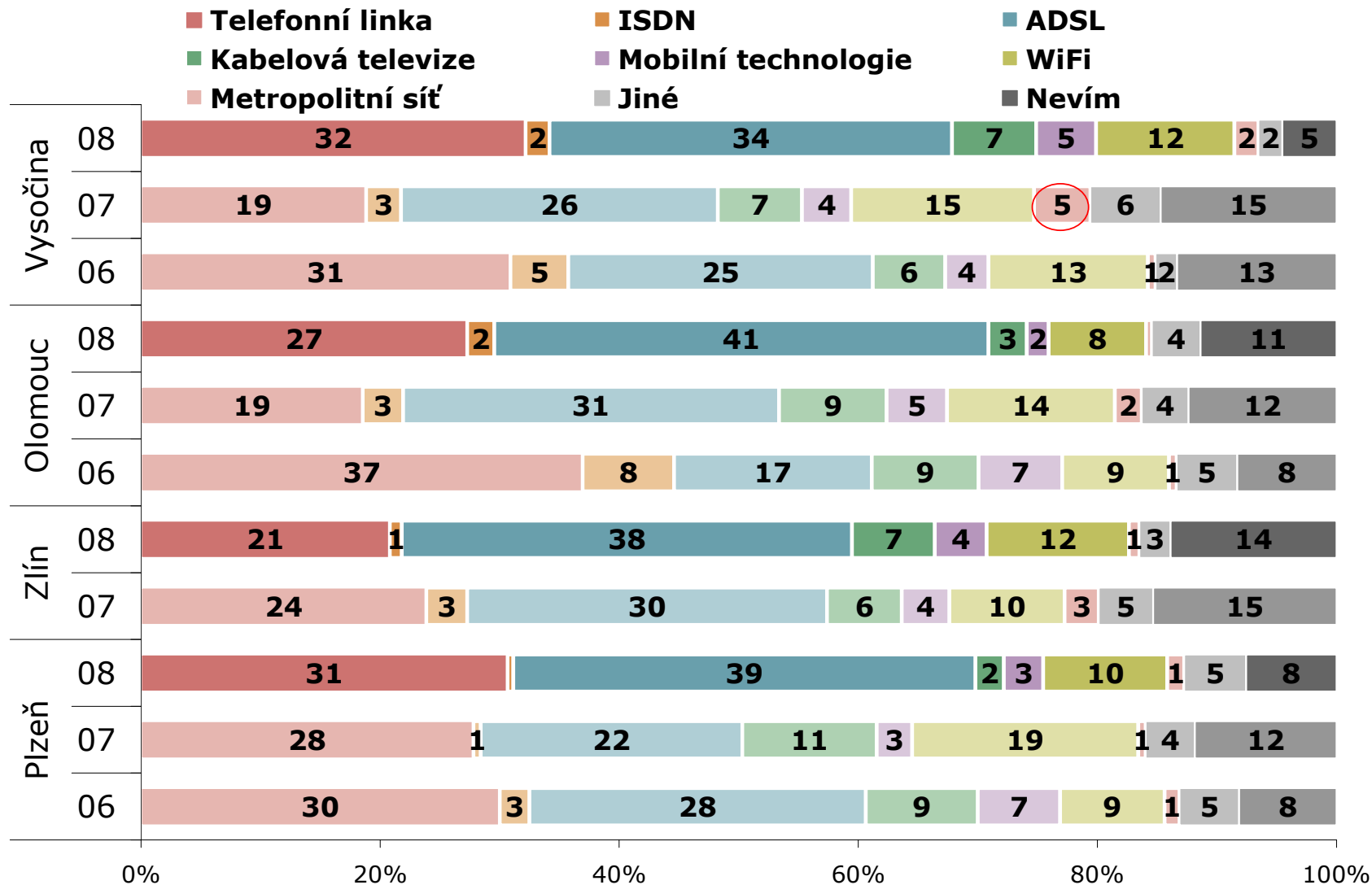


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Využívání informačních technologií: způsob připojení internetu doma

Připojení k internetu v domácnosti

ZÁKLAD: Respondenti, kteří mají doma internet, n=210,165,162 (PLZ), n=212,179,0 (ZL), n=217,177,156 (OLO), n=197,163,154 (VYS)



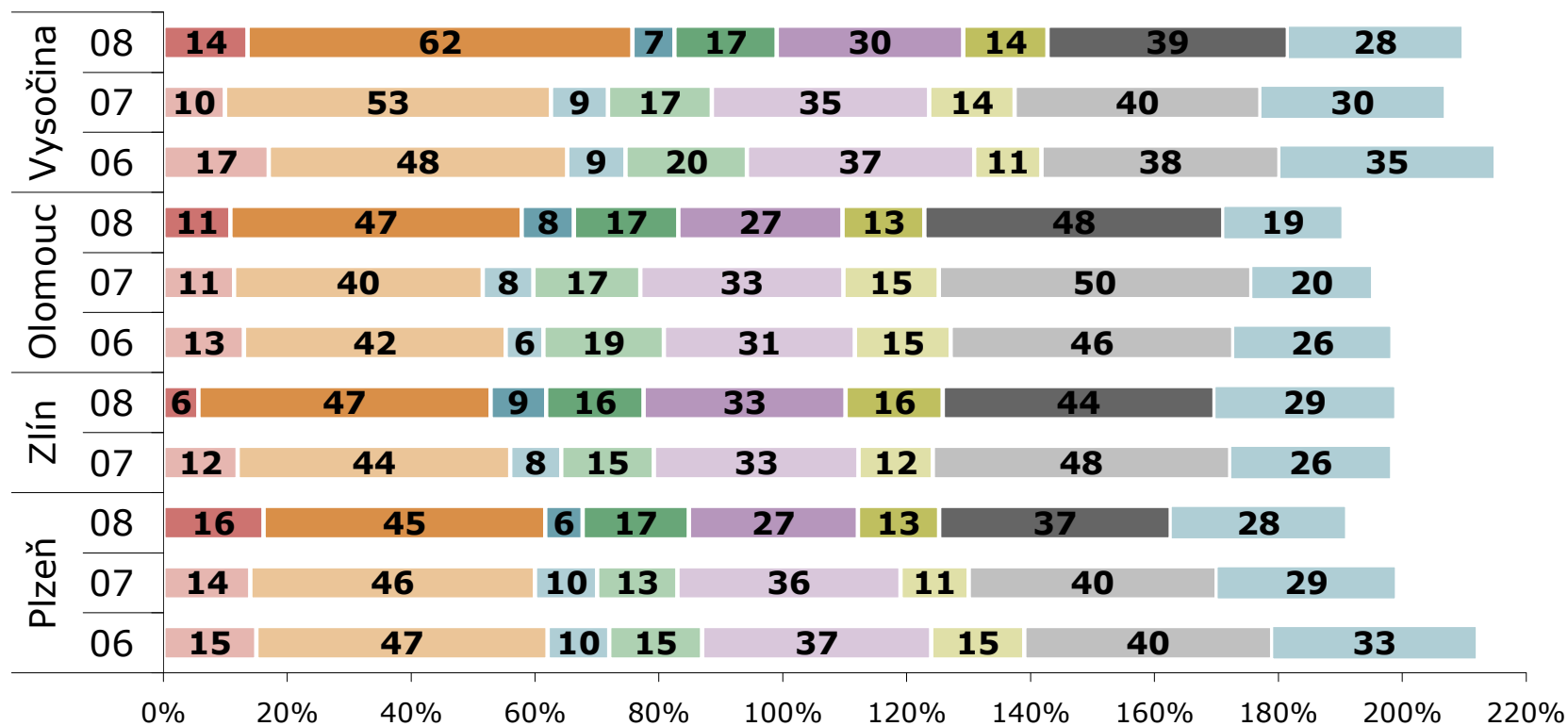
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Využívání informačních technologií: důvody absence internetu

Důvody absence domácího internetu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří nevlastní internet, n=99,135,129 (PLZ), n=89,123,0 (ZL), n=83,124,139 (OLO), n=103,124,146 (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



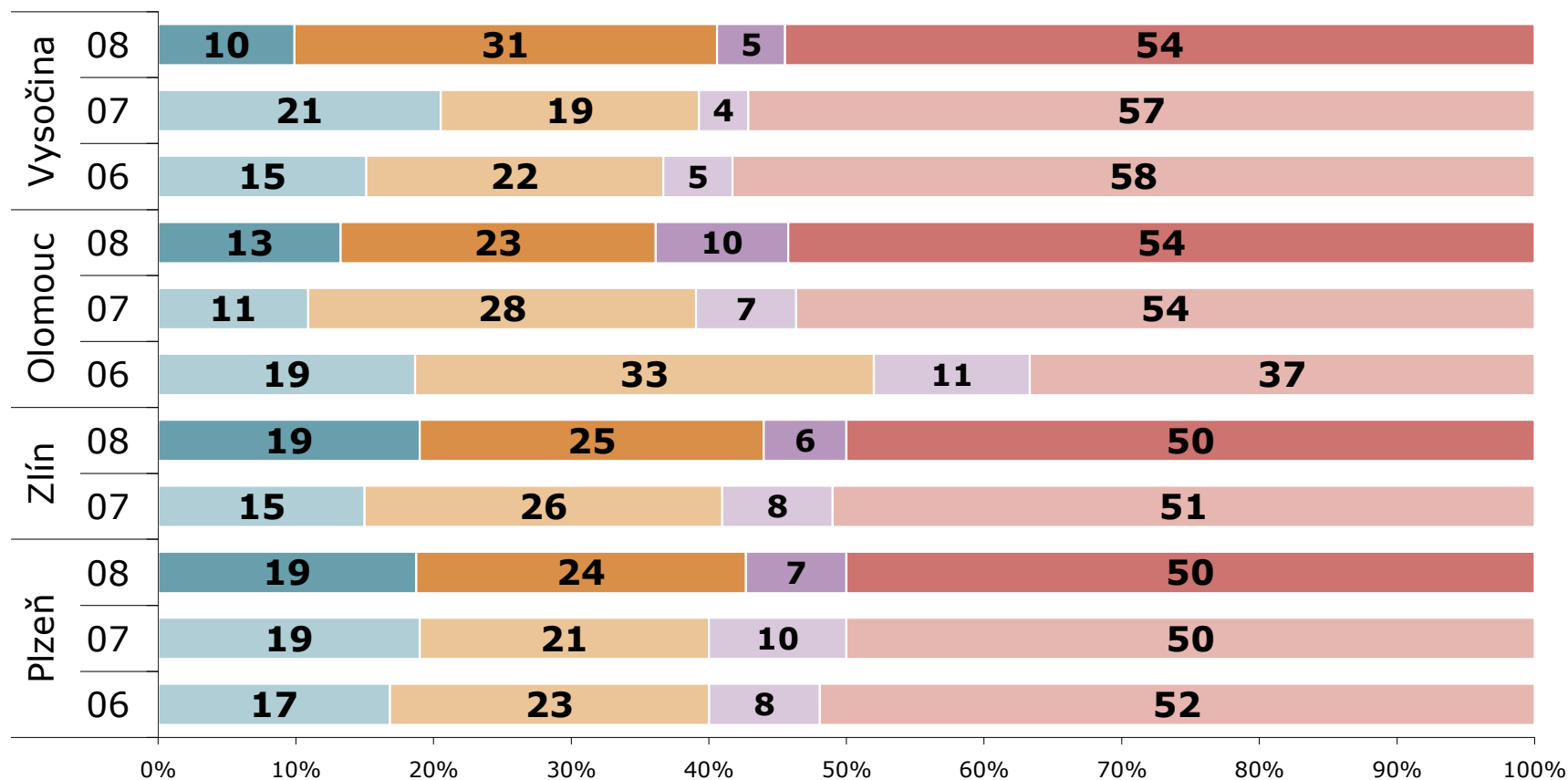
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Využívání informačních technologií: plánování pořízení

Plánované pořízení internetového připojení do domácnosti v příštích pěti letech

ZÁKLAD: Respondenti, kteří nevlastní internet, n=99,135,129 (PLZ), n=89,123,0 (ZL), n=83,124,139 (OLO), n=103,124,146 (VYS)

- 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 11/2008



BEZPLATNÝ INTERNET

K ČEMU INFORMACE Z TÉTO KAPITOLY NAPŘÍKLAD VYUŽÍT

- Při posilování různých forem bezplatného přístupu k internetu

Bezplatný internet: shrnutí

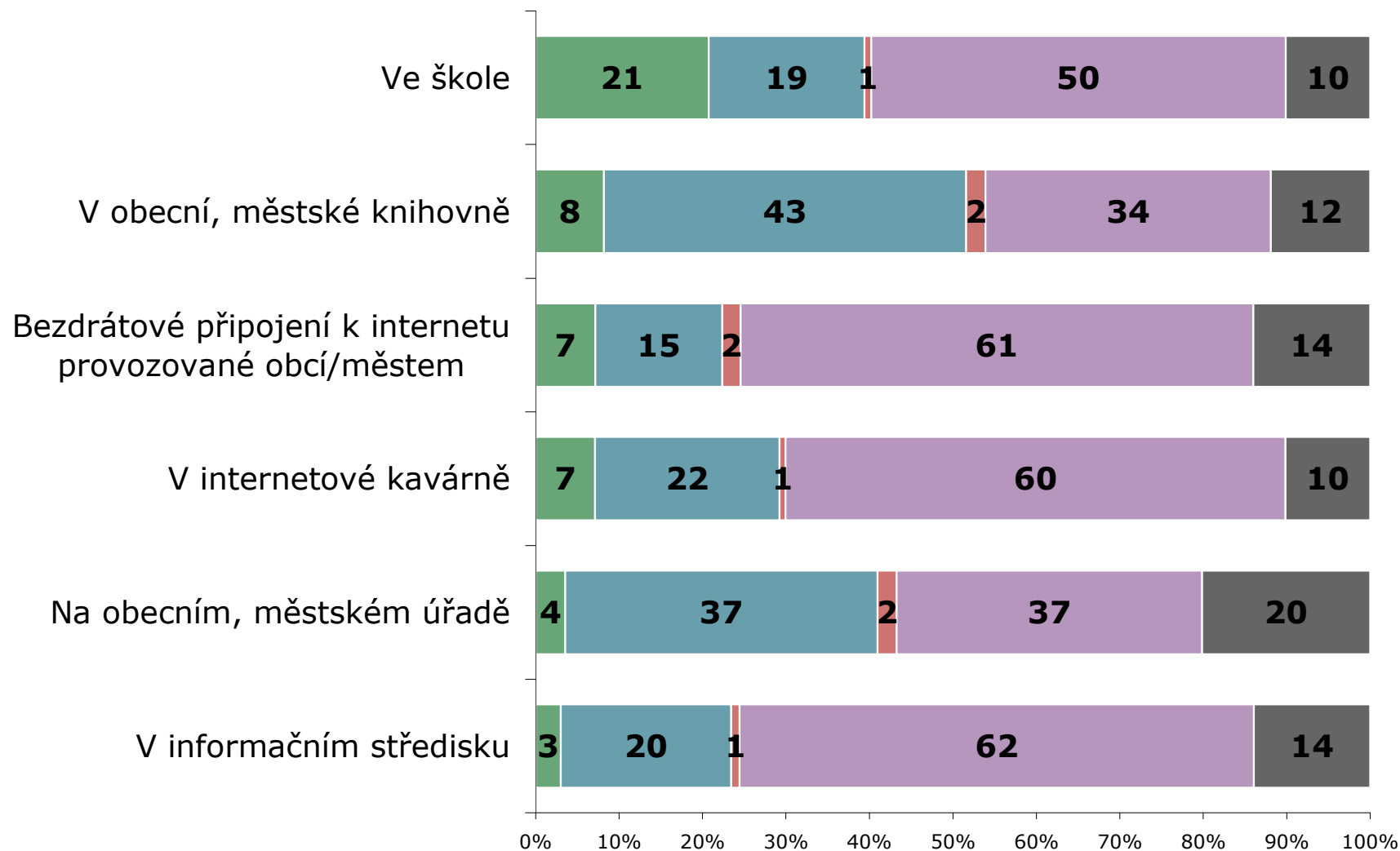
- Následující kapitola přináší informace o různých formách bezplatného internetu, tj. internet na veřejně dostupných místech pro občany. Stejně jako ve všech sledovaných letech jsou nejvíce využívanou možností bezplatného připojení k internetu školy (22 % na Vysočině), následují knihovny (10 % ve Zlínském kraji), internetové kavárny a připojení provozované obcí/městem.
- K zamyšlení je skutečnost, že téměř 2/3 dotazovaných neplánuje využít bezplatné připojení v informačních střediscích (70 % v Plzeňském kraji).

Využívání bezplatného internetu: celkem

Možnost bezplatného připojení na obecním, městském úřadě

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1211

■ Ano, již využívám ■ Ano, ale nevyžívám ■ Ano, plánuji jej využít ■ Ne ■ Nevím

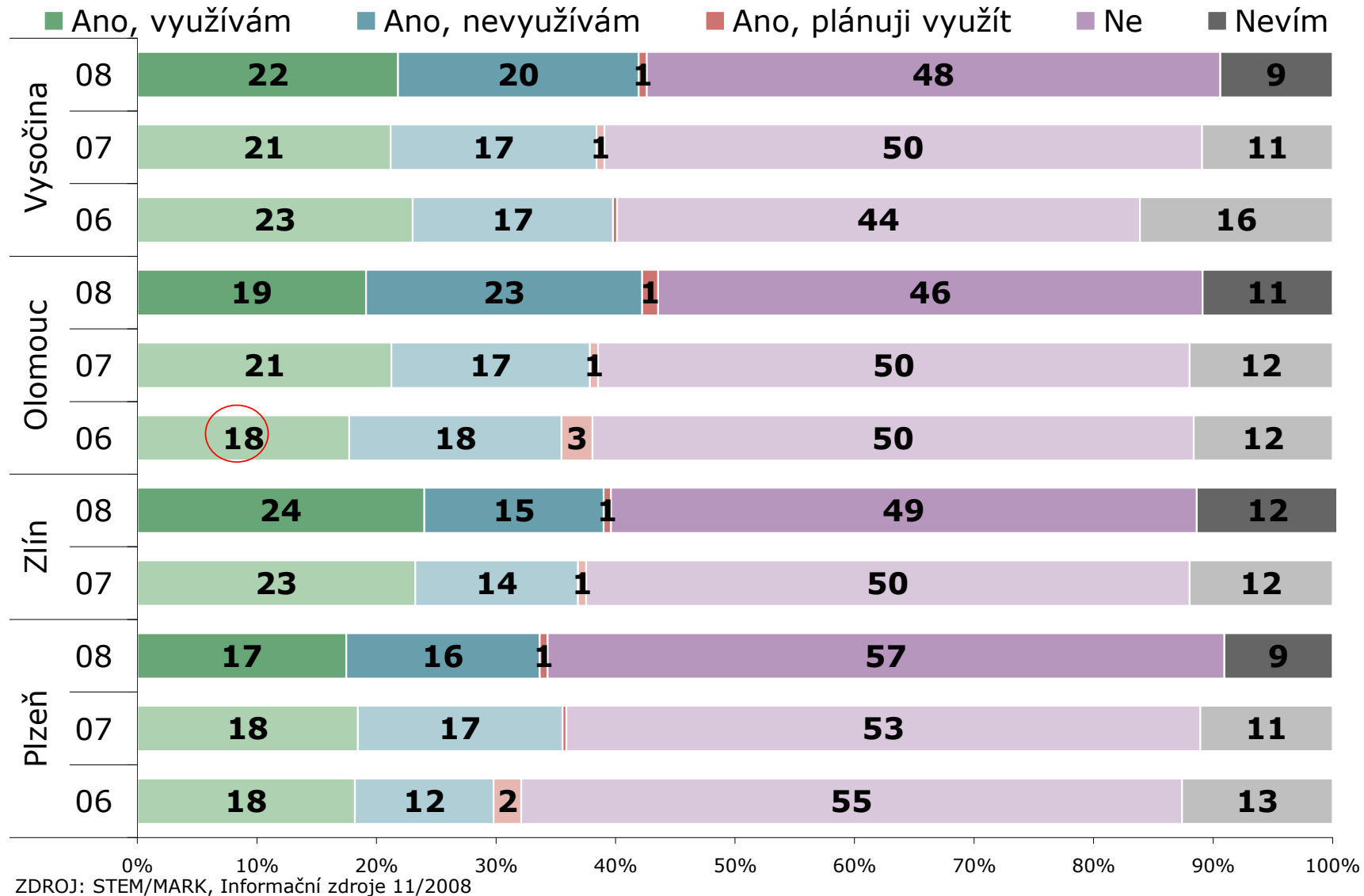


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Využívání bezplatného internetu: škola

Možnost bezplatného připojení ve škole

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

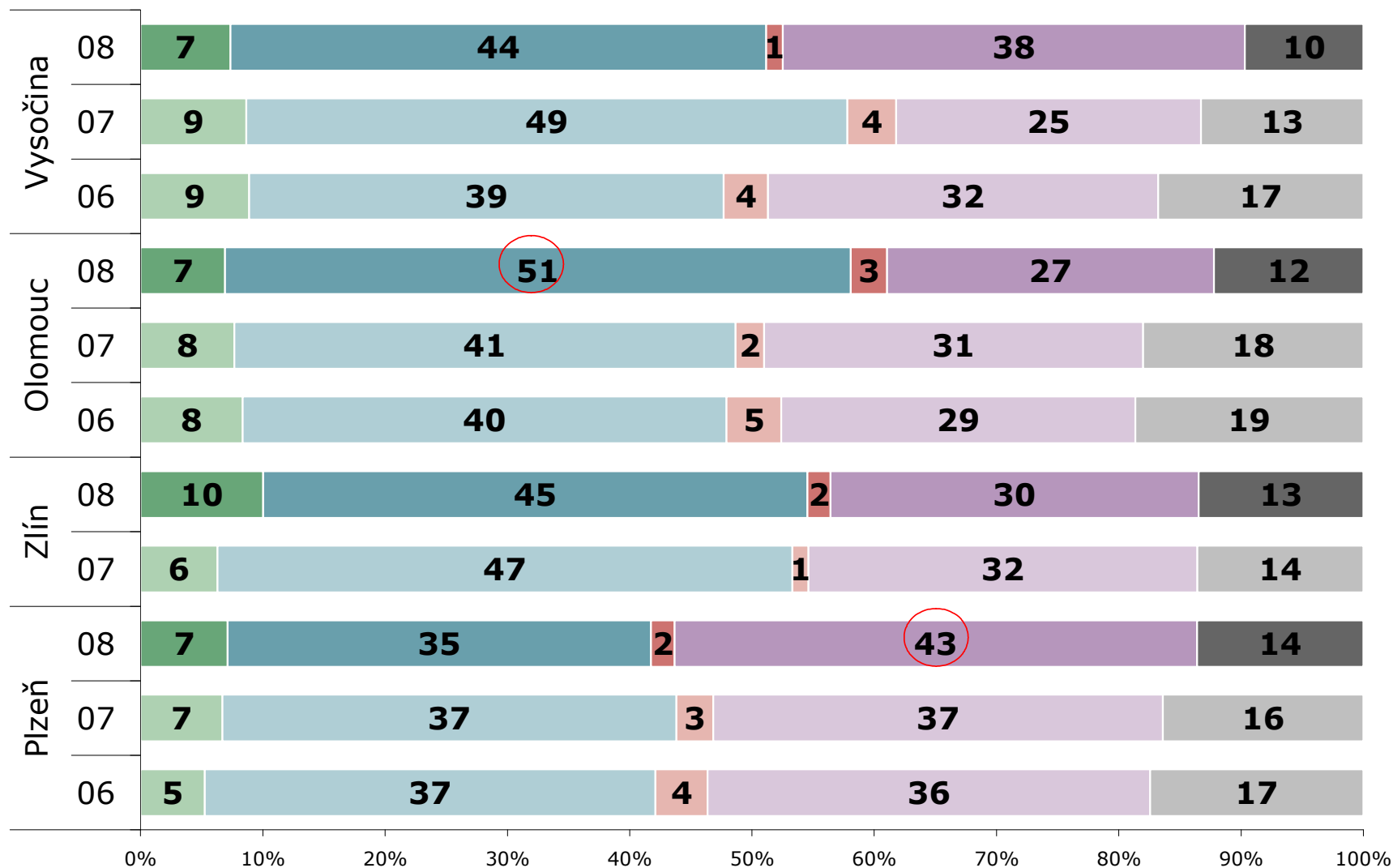


Využívání bezplatného internetu: knihovna

Možnost bezplatného připojení v obecní, městské knihovně

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

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



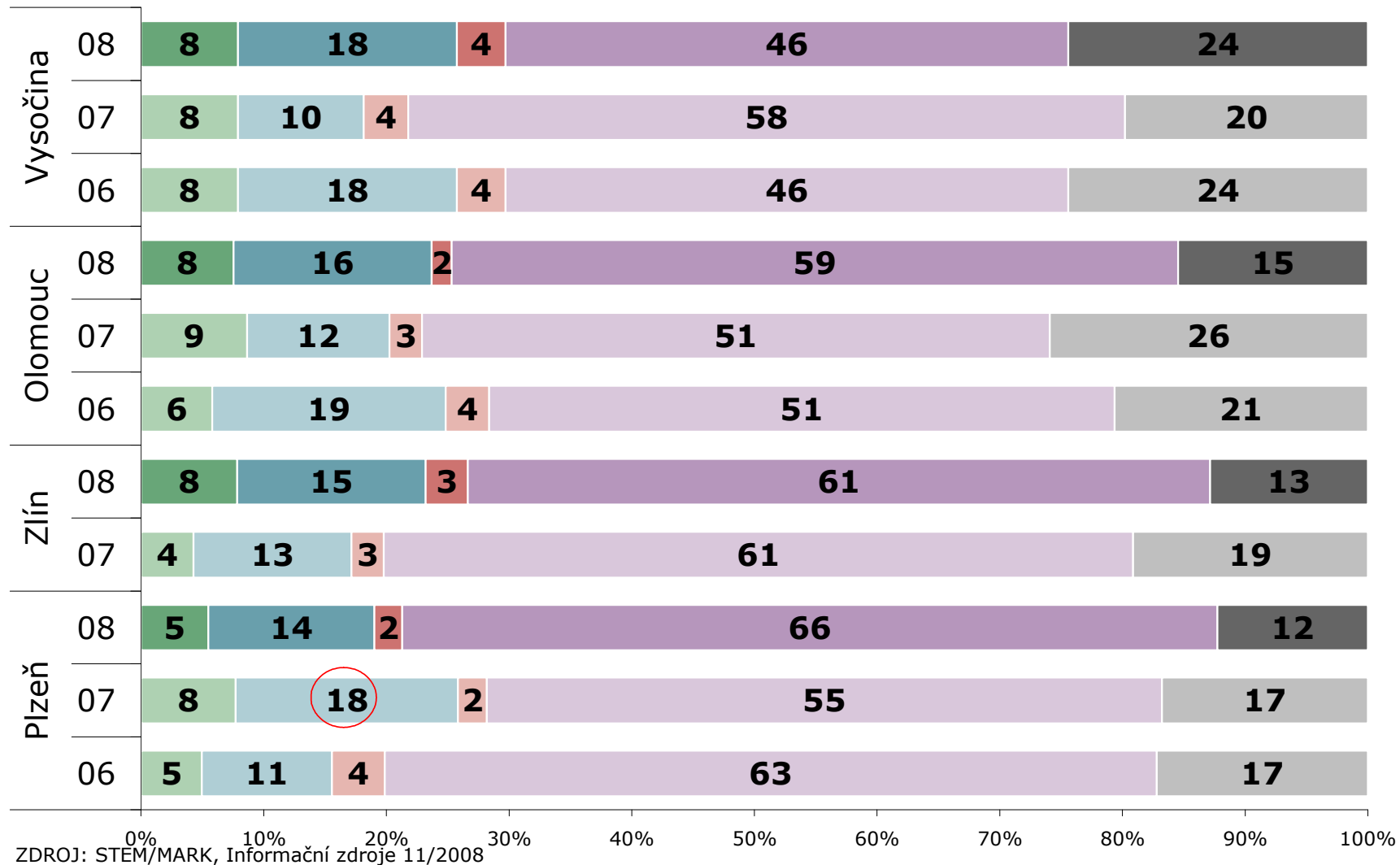
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Využívání bezplatného internetu: **obecní internet**

Možnost bezplatného připojení provozovaného obcí/městem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

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

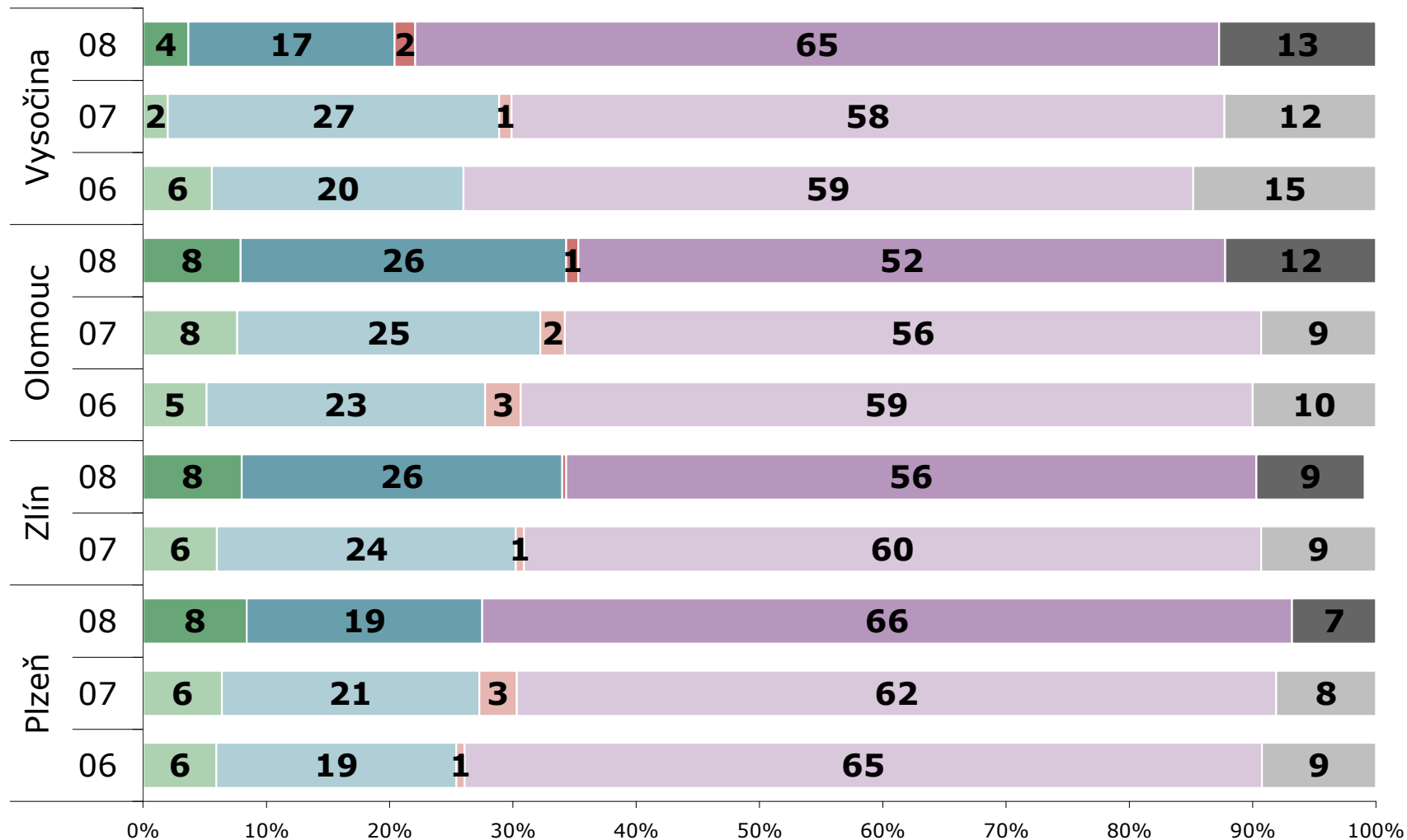


Využívání bezplatného internetu: internetové kavárny

Možnost bezplatného připojení v internetové kavárně

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

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

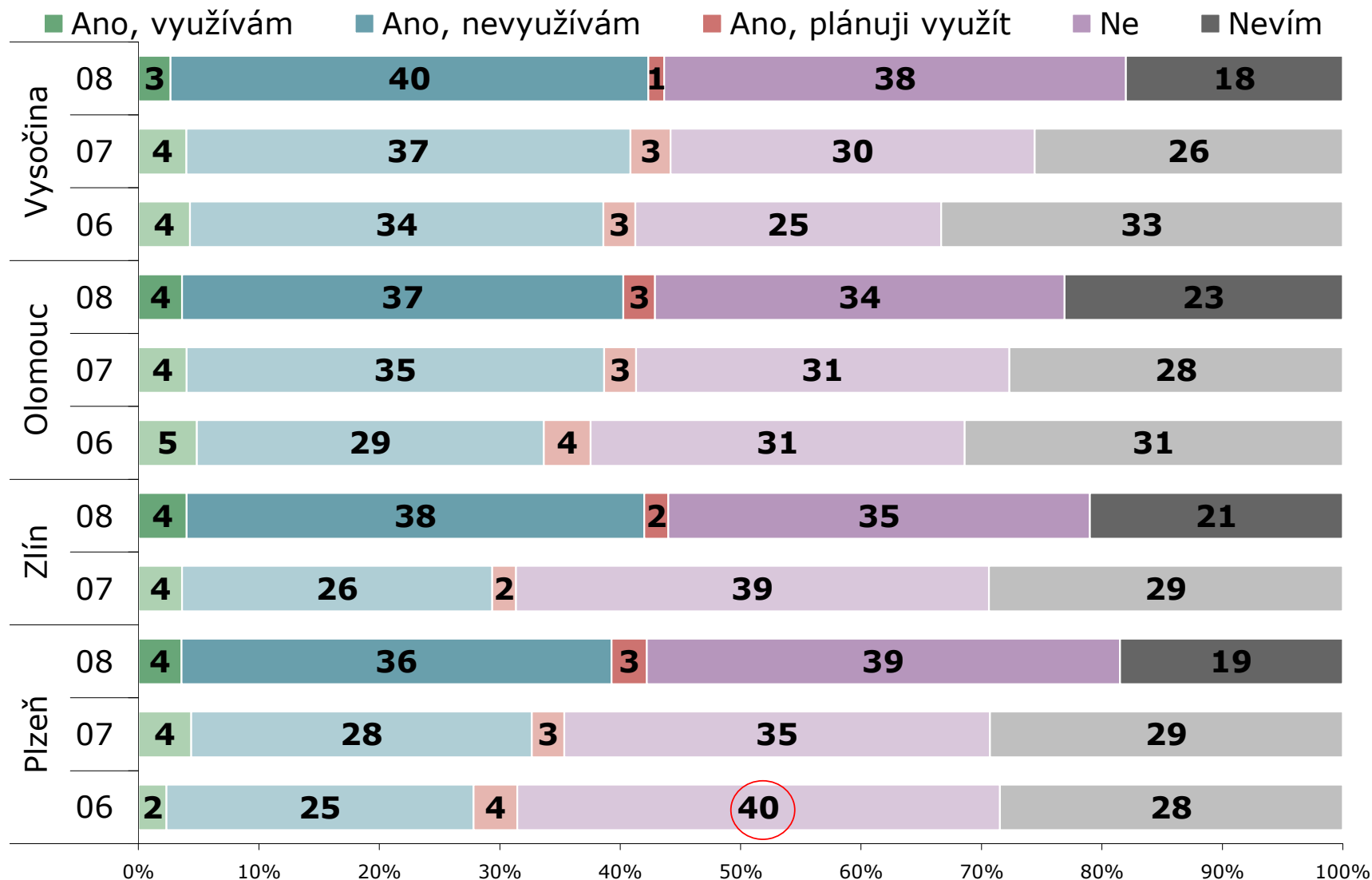


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Využívání bezplatného internetu: **obecní úřad**

Možnost bezplatného připojení na obecním, městském úřadě

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

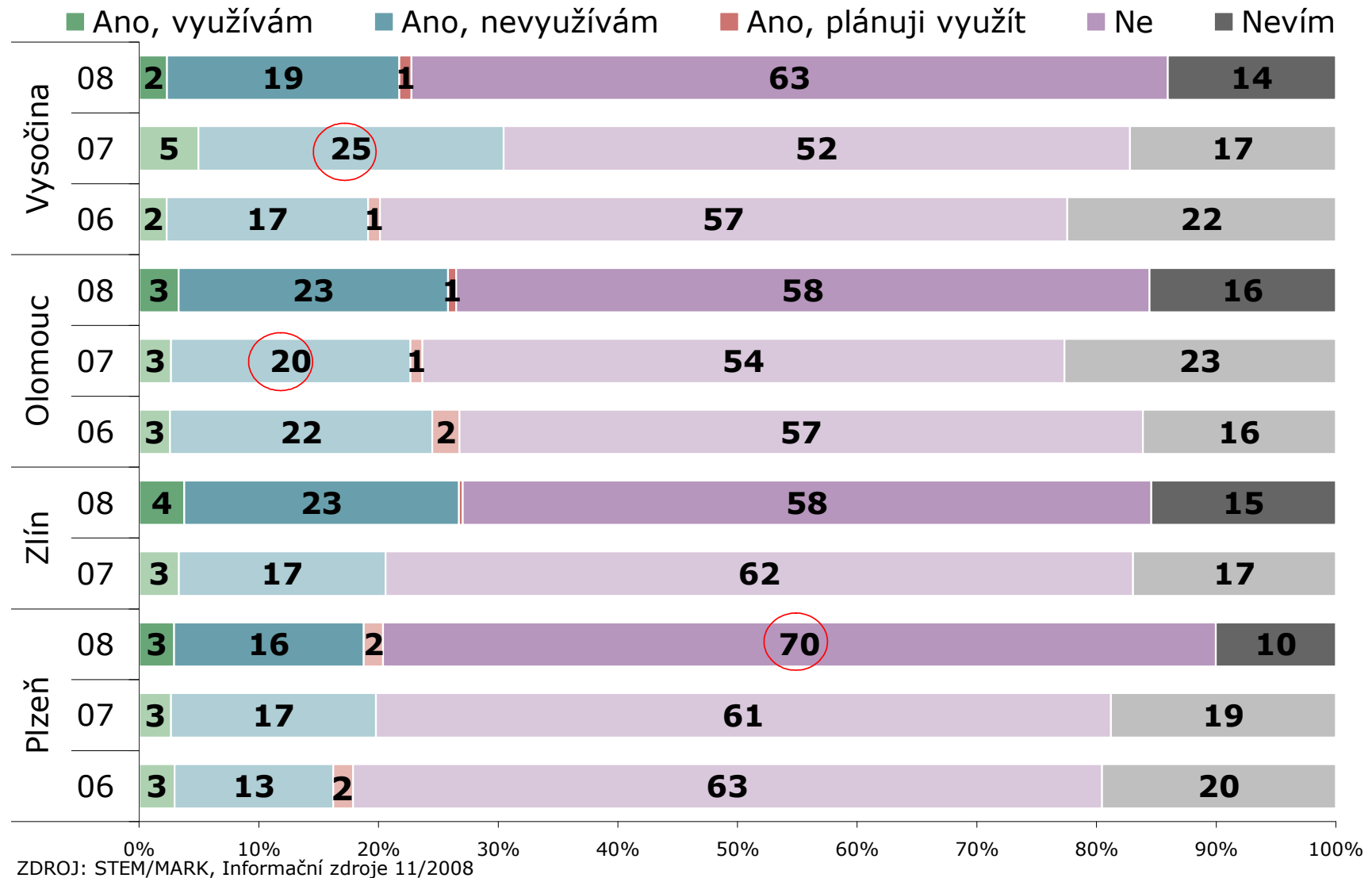


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Využívání bezplatného internetu: informační středisko

Možnost bezplatného připojení v informačním středisku

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)





KONTAKTY S PŘÍSLUŠNÝM ÚŘADEM

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

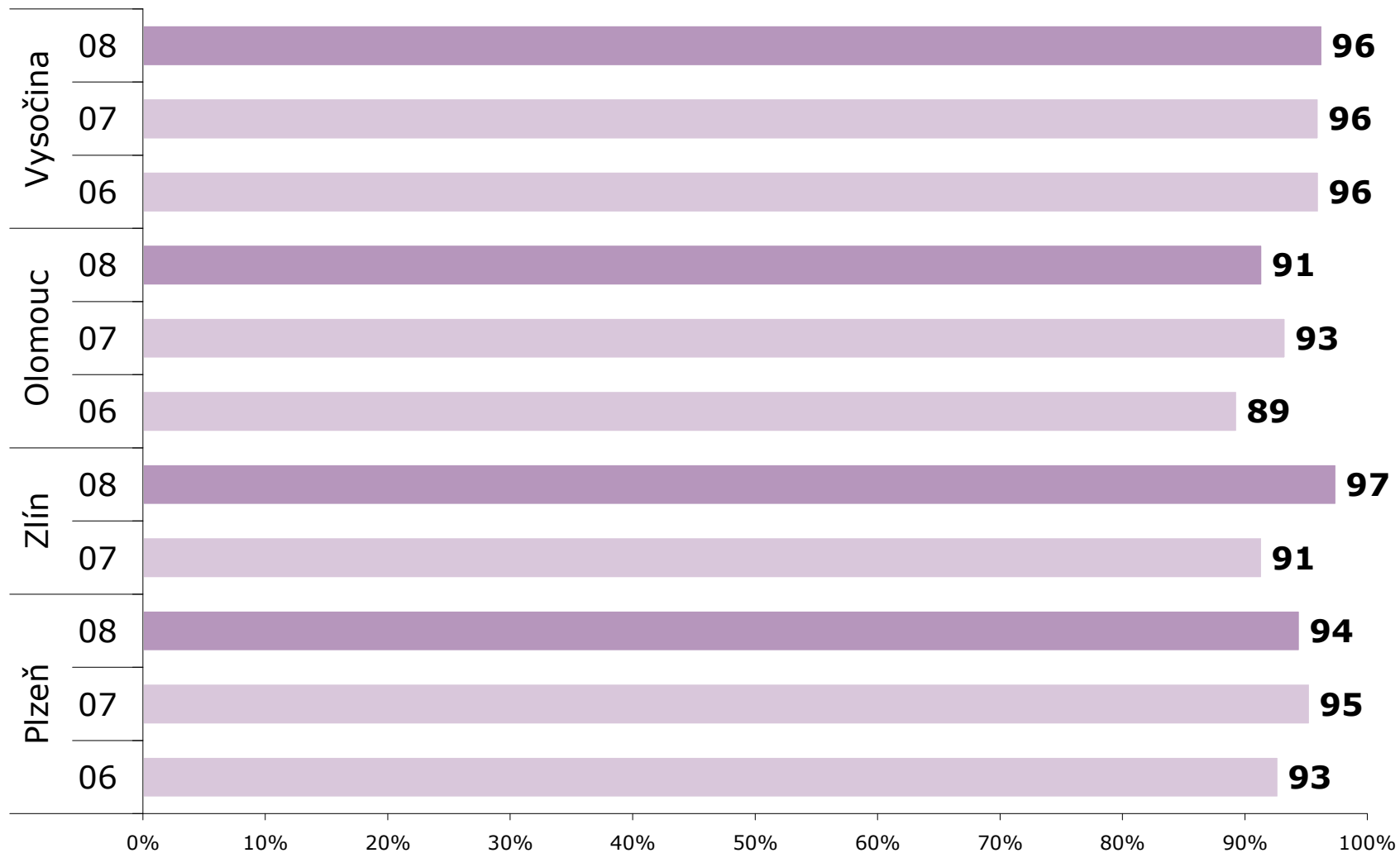
Kontakty s příslušným úřadem: shrnutí

- Zůstává i nadále téměř 100% znalost občanů o sídle svého městského úřadu, hodnocení jeho dostupnosti zůstává na stejné úrovni jako v letech minulých, tj. cca 50 % občanů je zcela spokojeno s jejich časovou i dopravní dostupností.
- Nezhoršilo se posouzení chování úředníků k občanům, přibližně 80 % dotázaných je spokojeno. V roce 2008 se zvýšila spokojenost v oblasti získávání informací při vydávání dokladů (nejvíce v Plzeňském kraji).
- Pokračuje trend zvyšování preferencí internetu před osobní návštěvou nebo telefonickým dotazem při získávání informací, přesto však stále není převládajícím způsobem komunikace.

Kontakty s úřadem: znalost sídla

Znalost sídla městského úřadu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)



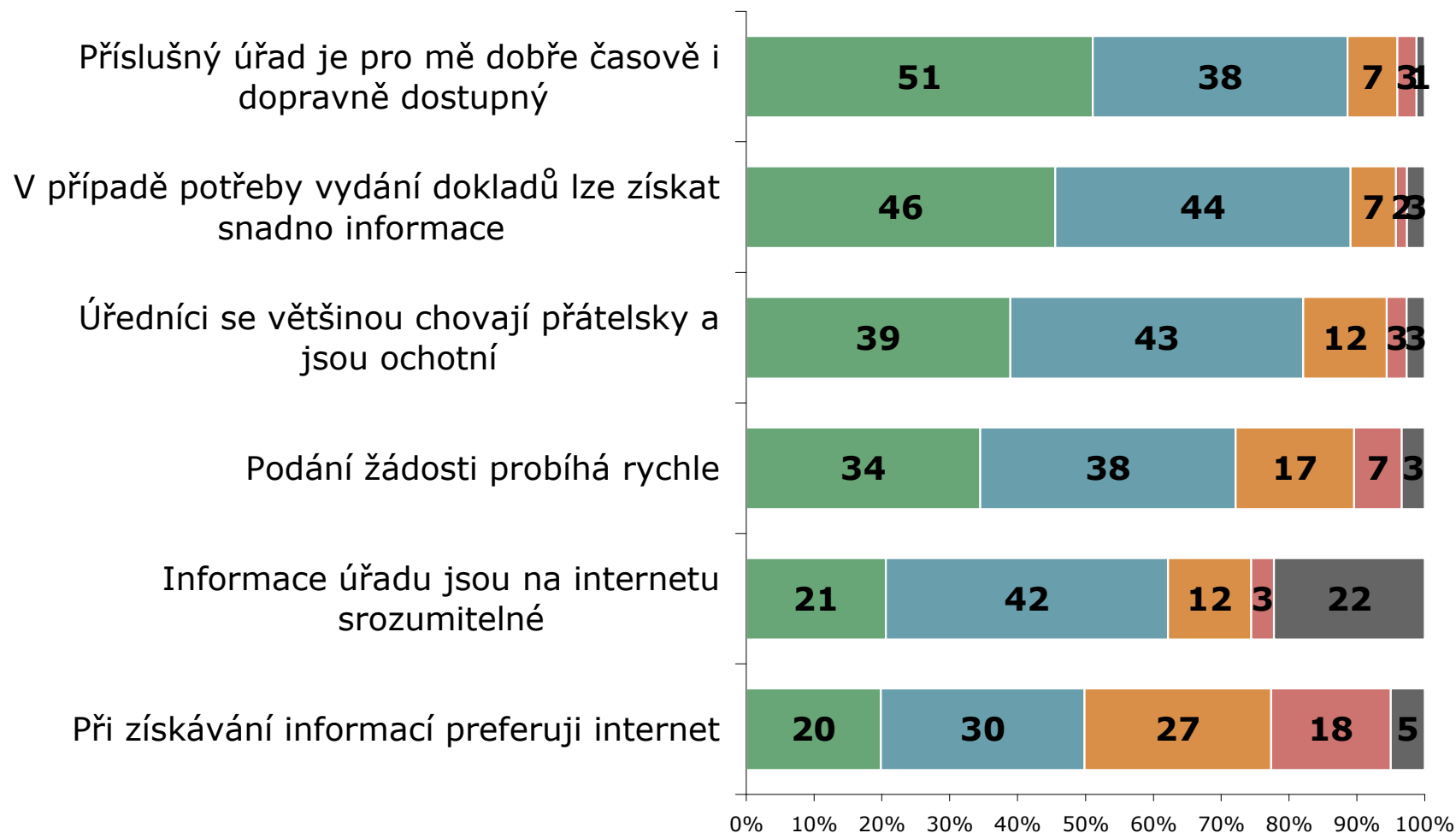
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Kontakty s úřadem: celkem

Příslušný úřad je pro mě dobře časově i dopravně dostupný

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=1162

- Zcela souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Zcela nesouhlasím
- Nemohu posoudit



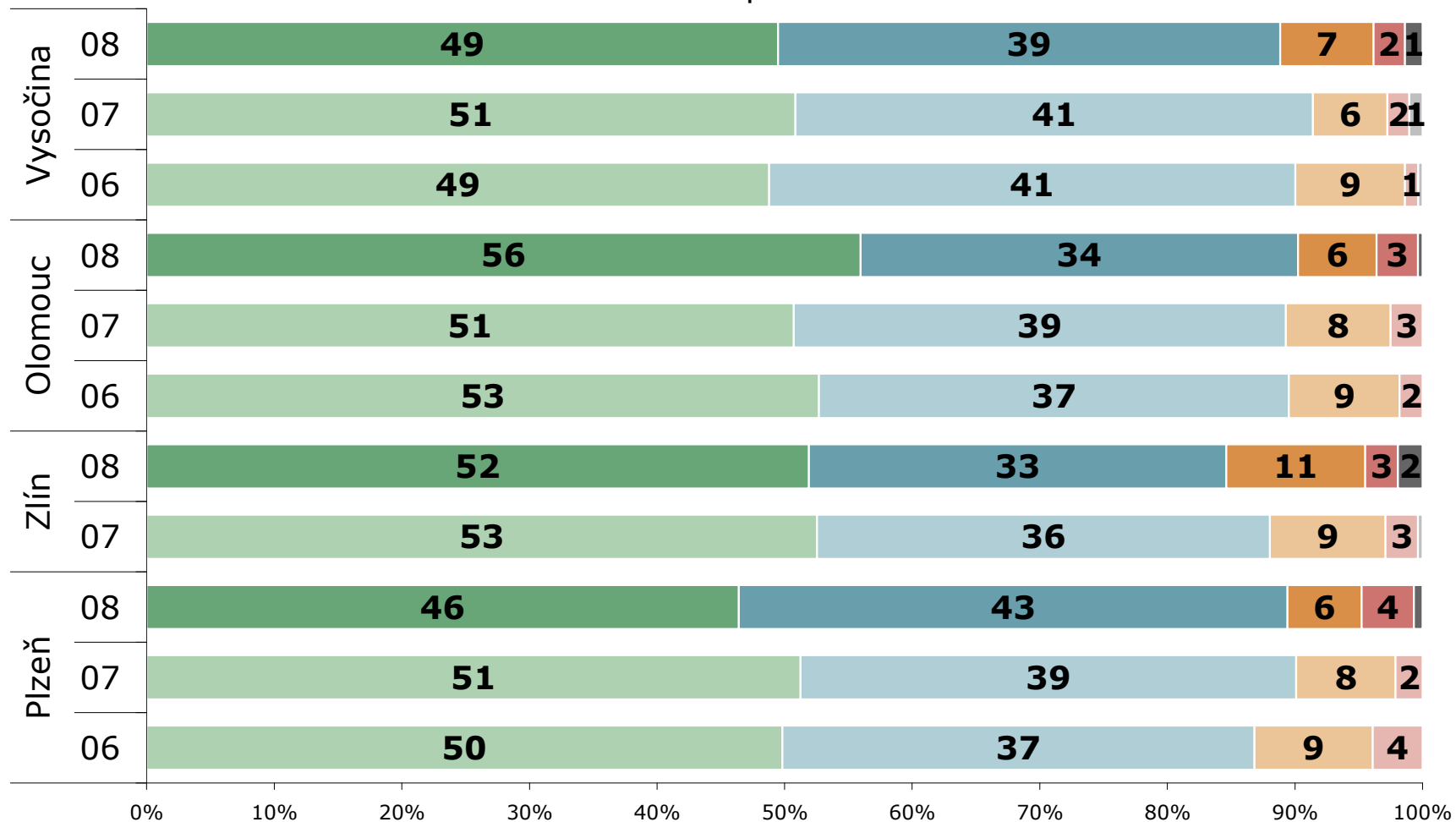
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Kontakty s úřadem: dostupnost

Příslušný úřad je pro mě dobře časově i dopravně dostupný

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=299,290,281 (PLZ), n=292,278,0 (ZL), n=280,282,272 (OLO), n=291,290,289 (VYS)

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

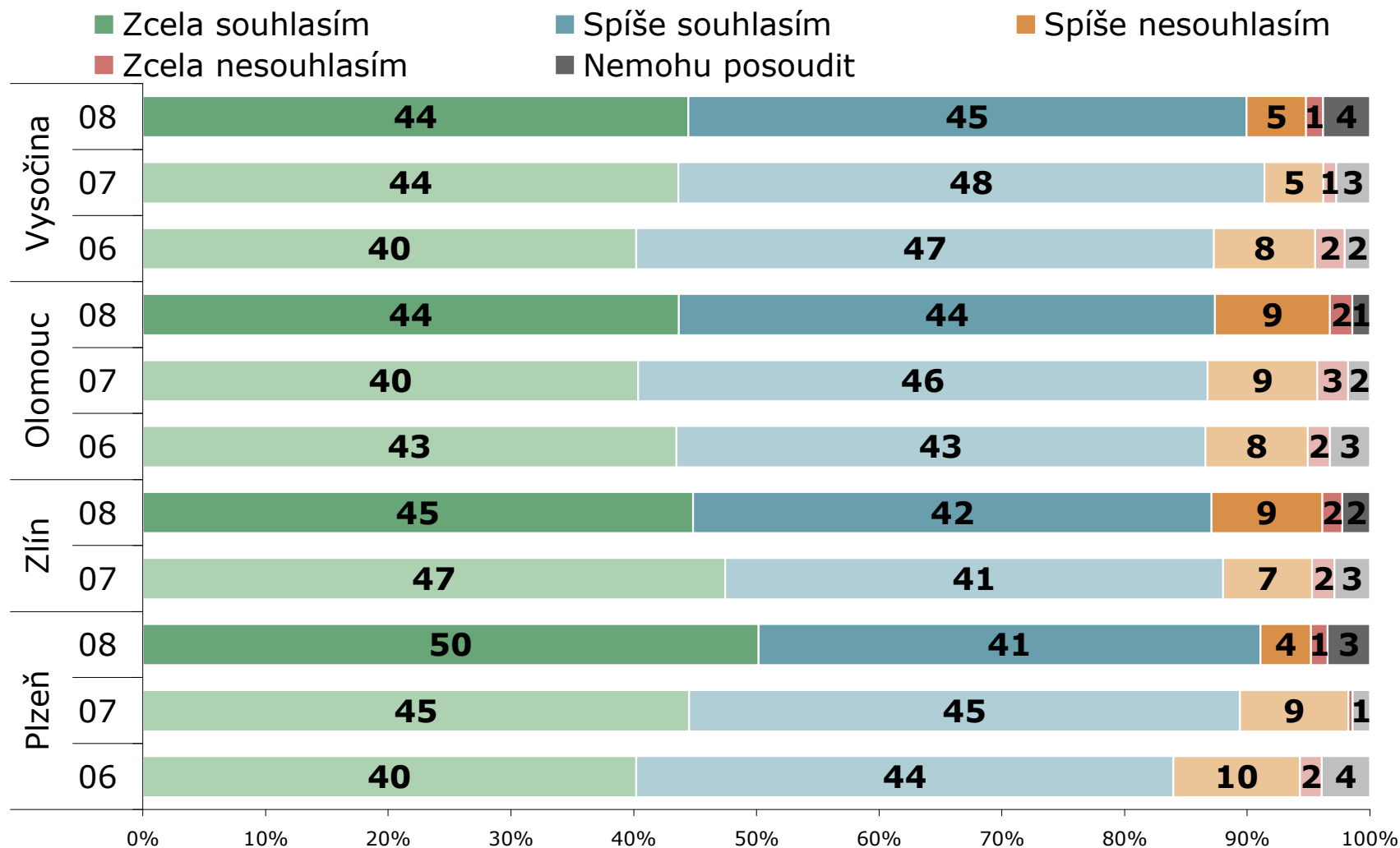


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Kontakty s úřadem: **snadnost získání informací**

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

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=299,290,281 (PLZ), n=292,278,0 (ZL), n=280,282,272 (OLO), n=291,290,289 (VYS)



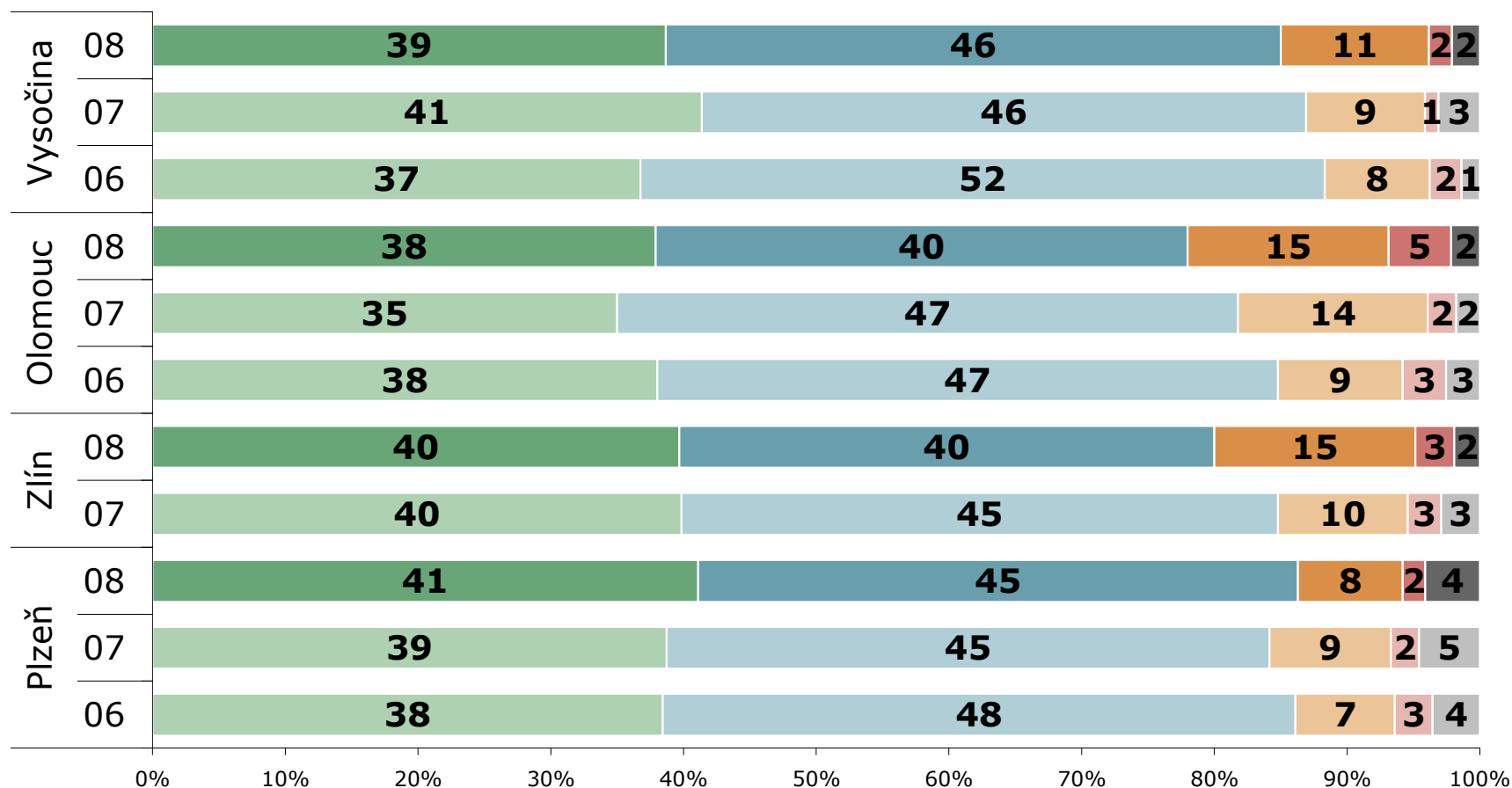
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Kontakty s úřadem: ochota

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

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=299,290,281 (PLZ), n=292,278,0 (ZL), n=280,282,272 (OLO), n=291,290,289 (VYS)

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

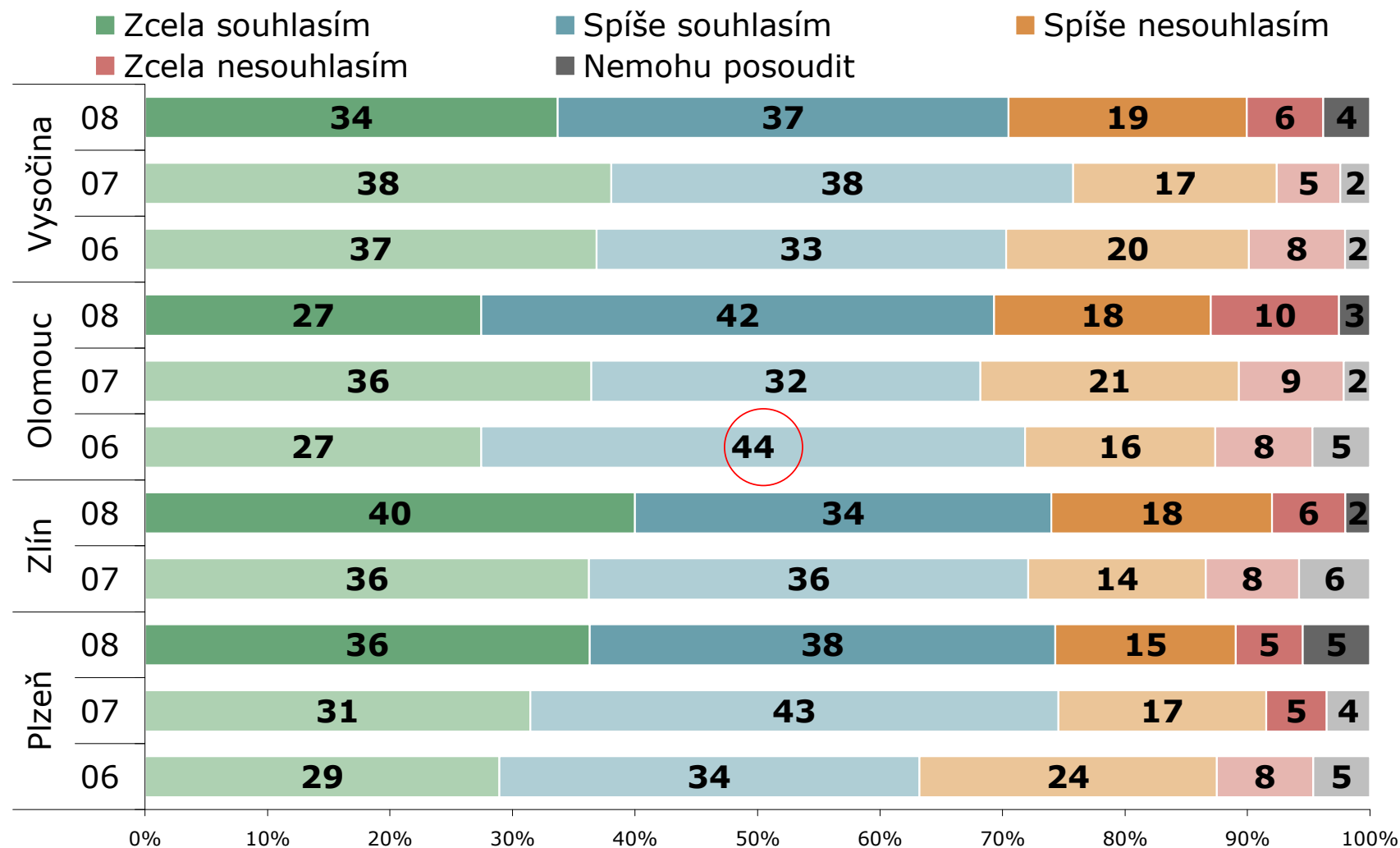


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Kontakty s úřadem: čekací doba

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

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=299,290,281 (PLZ), n=292,278,0 (ZL), n=280,282,272 (OLO), n=291,290,289 (VYS)

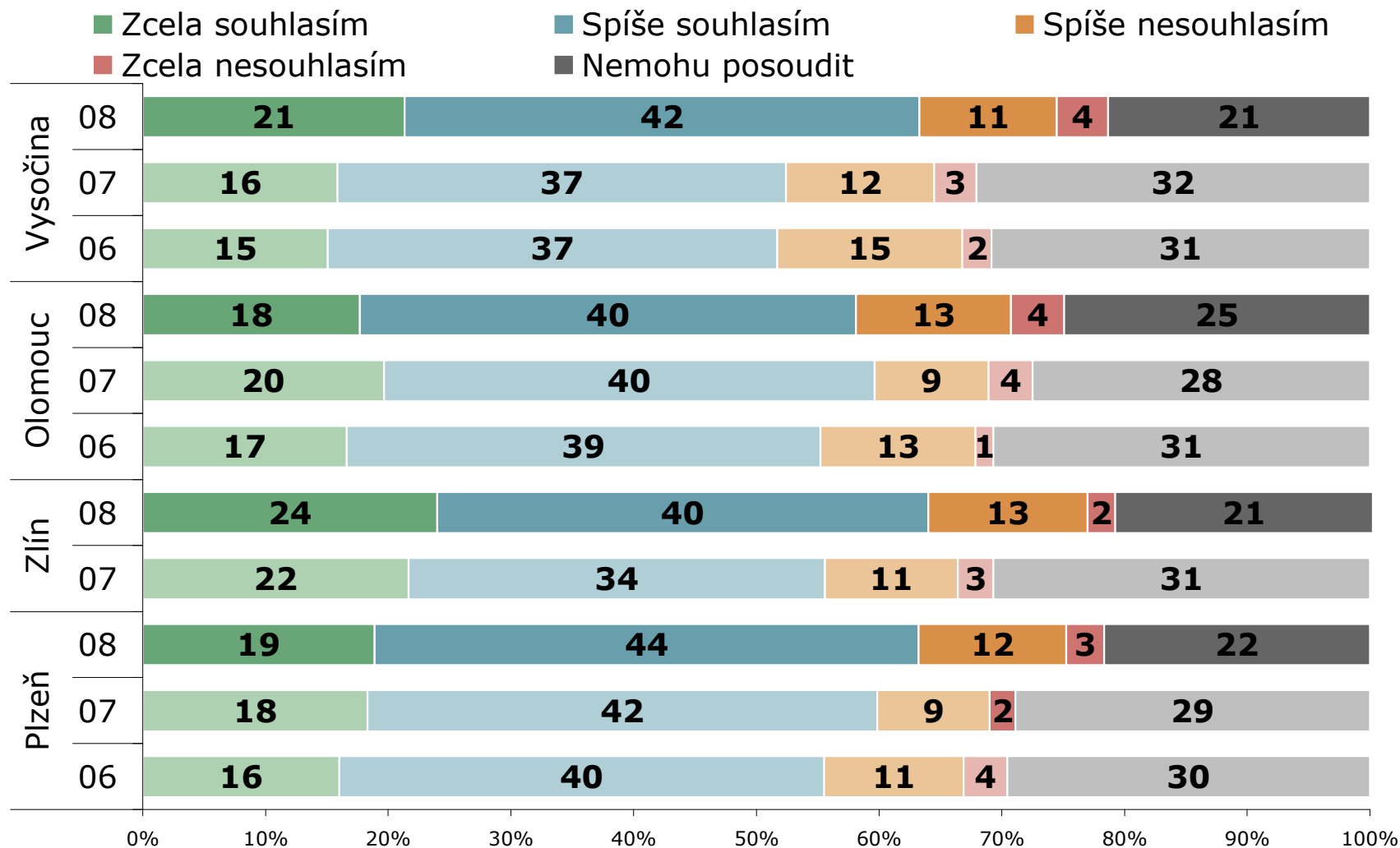


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Kontakty s úřadem: **dostatečnost informací na internetu**

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

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=299,290,281 (PLZ), n=292,278,0 (ZL), n=280,282,272 (OLO), n=291,290,289 (VYS)

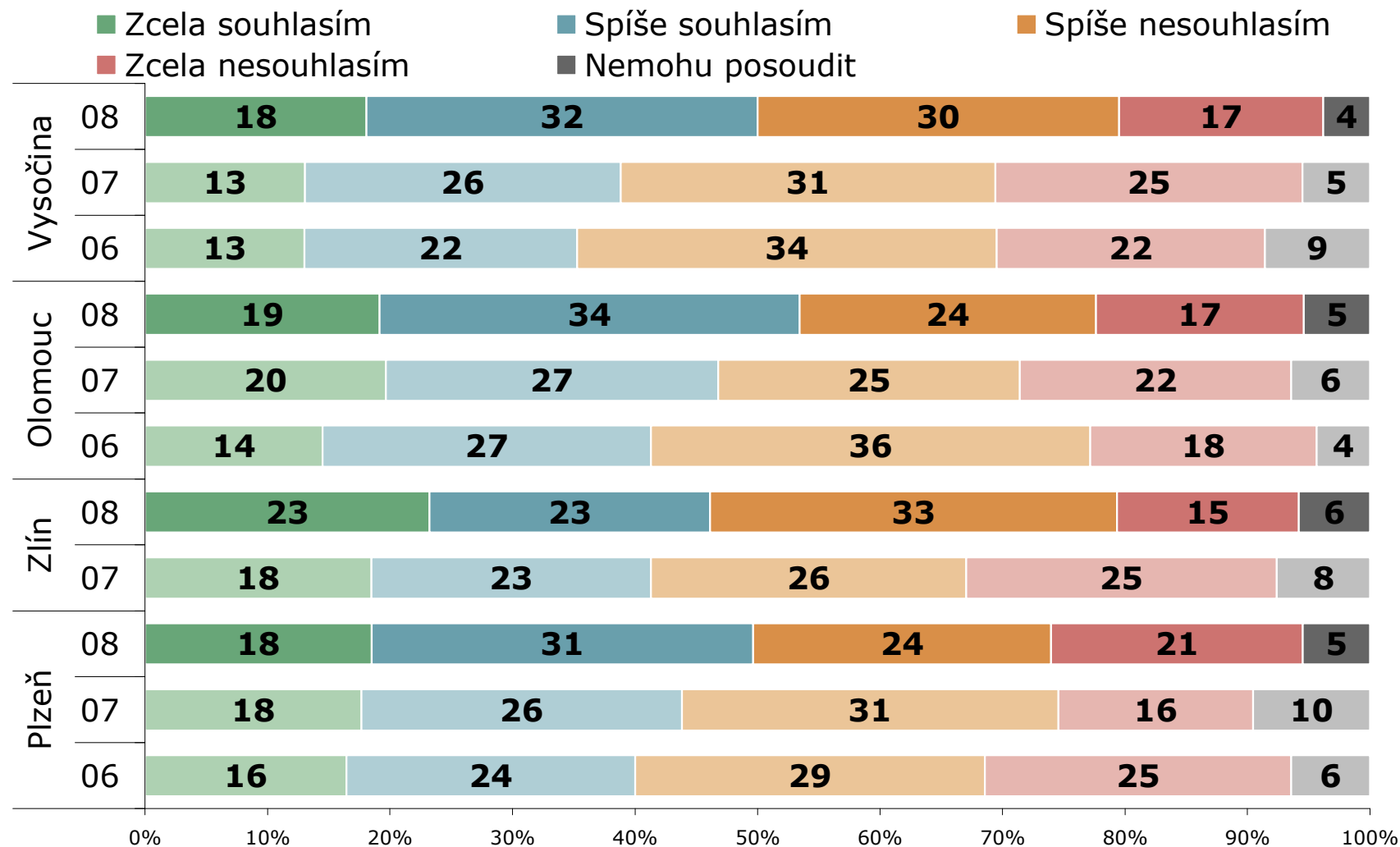


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

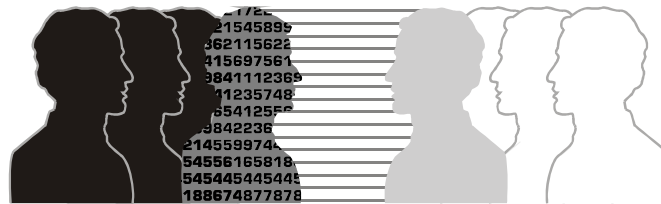
Kontakty s úřadem: preference způsobu komunikace

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

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=299,290,281 (PLZ), n=292,278,0 (ZL), n=280,282,272 (OLO), n=291,290,289 (VYS)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008



ZPŮSOBY ZÍSKÁVÁNÍ INFORMACÍ

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

Způsob získávání informací: shrnutí

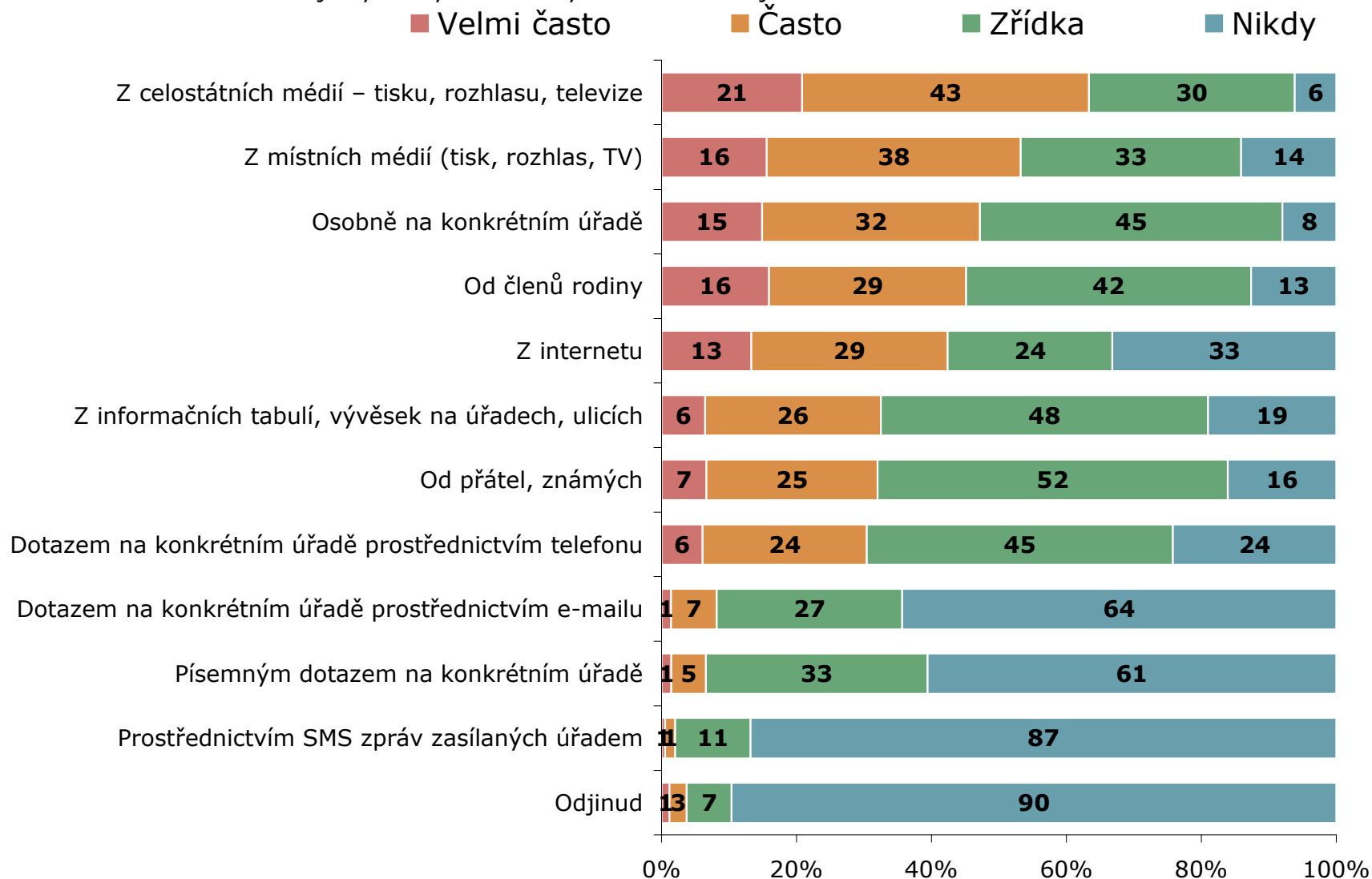
- Za poslední tři sledované roky nedošlo ke změně ve způsobu získávání informací týkající se činnosti úřadů.
- Nejvíce využívanými způsoby jsou:
 - Celostátní média (64 %),
 - Místní média (52 %),
 - Osobní návštěva na úřadě (47 %).
- Ve prospěch internetu nebo jiných forem komunikace s úřady svědčí odpovědi respondentů Olomouckého kraje, kde 13 % z nich uvedlo, že nikdy s úřadem osobně nejednali. Zvyšující se trend využívání internetu při jednání s úřady souvisí s jeho rozšířením.
- Své masivnější uplatnění zatím nenašel způsob předávání informací pomocí SMS zasílaných z úřadů. Zřídka tuto službu využívá cca 1/10 respondentů.
- V jednotlivých grafech této kapitoly jsou způsoby získávání informací zpracovány od nejčastěji využívaných k nejméně.

Způsoby získávání informací: celkem

Získávání informací týkajících se úřadů

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1211

POZNÁMKA: Graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje

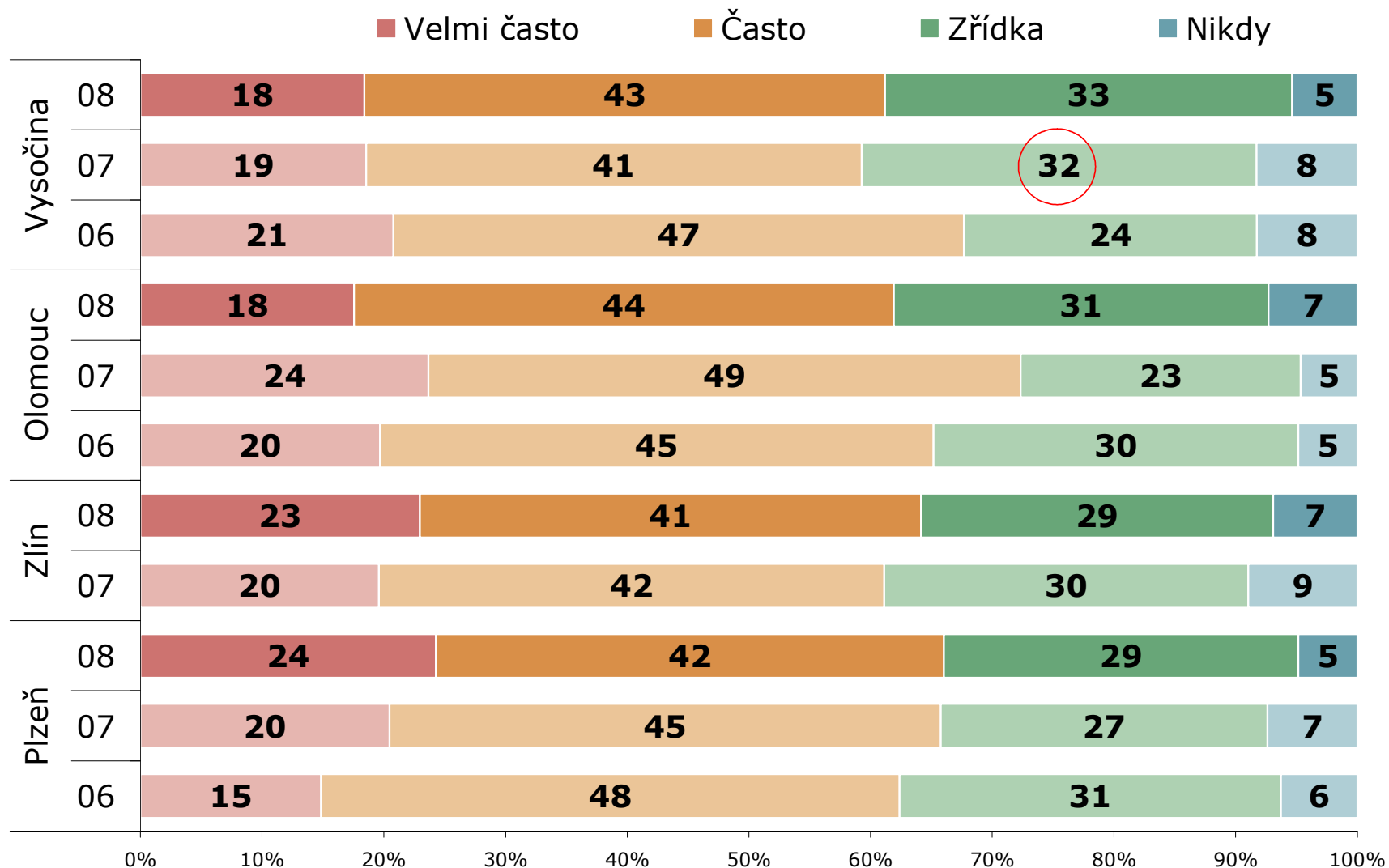


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Způsoby získávání informací: celostátní média

Získávání informací týkajících se úřadů - celostátní média

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

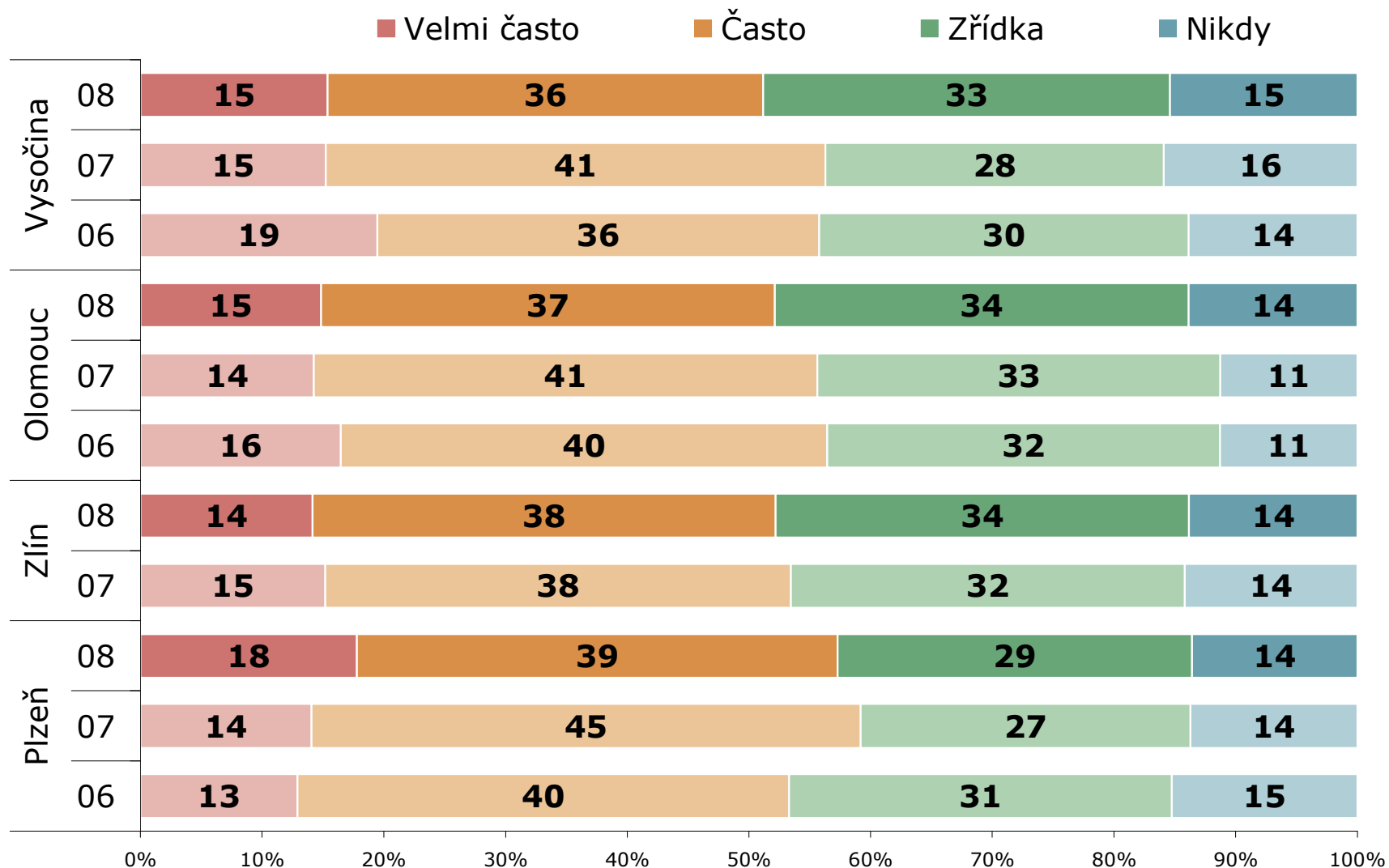


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Způsoby získávání informací: **místní média**

Získávání informací týkajících se úřadů - místní média

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

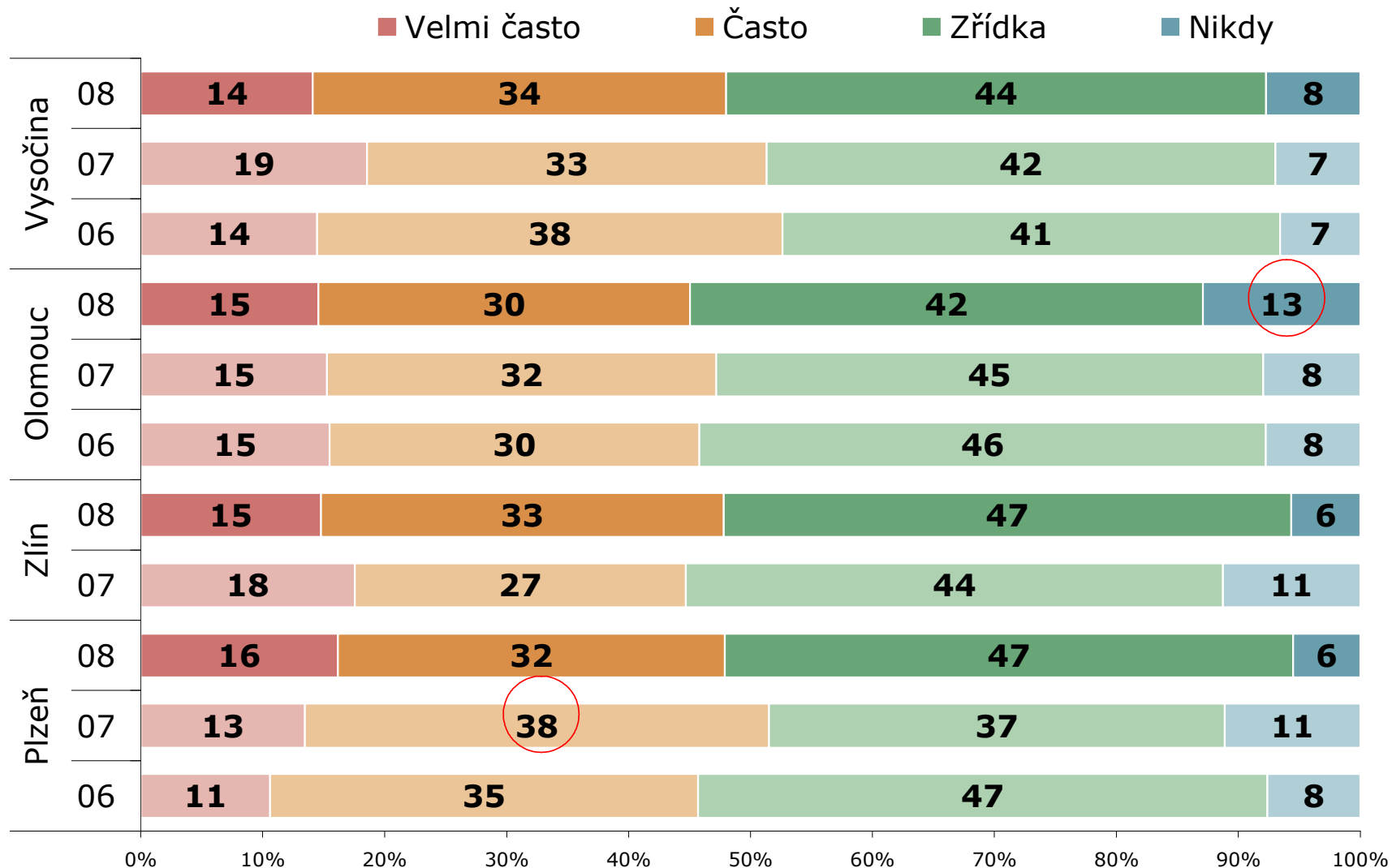


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Způsoby získávání informací: **osobní dotaz**

Získávání informací týkajících se úřadů - osobní dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

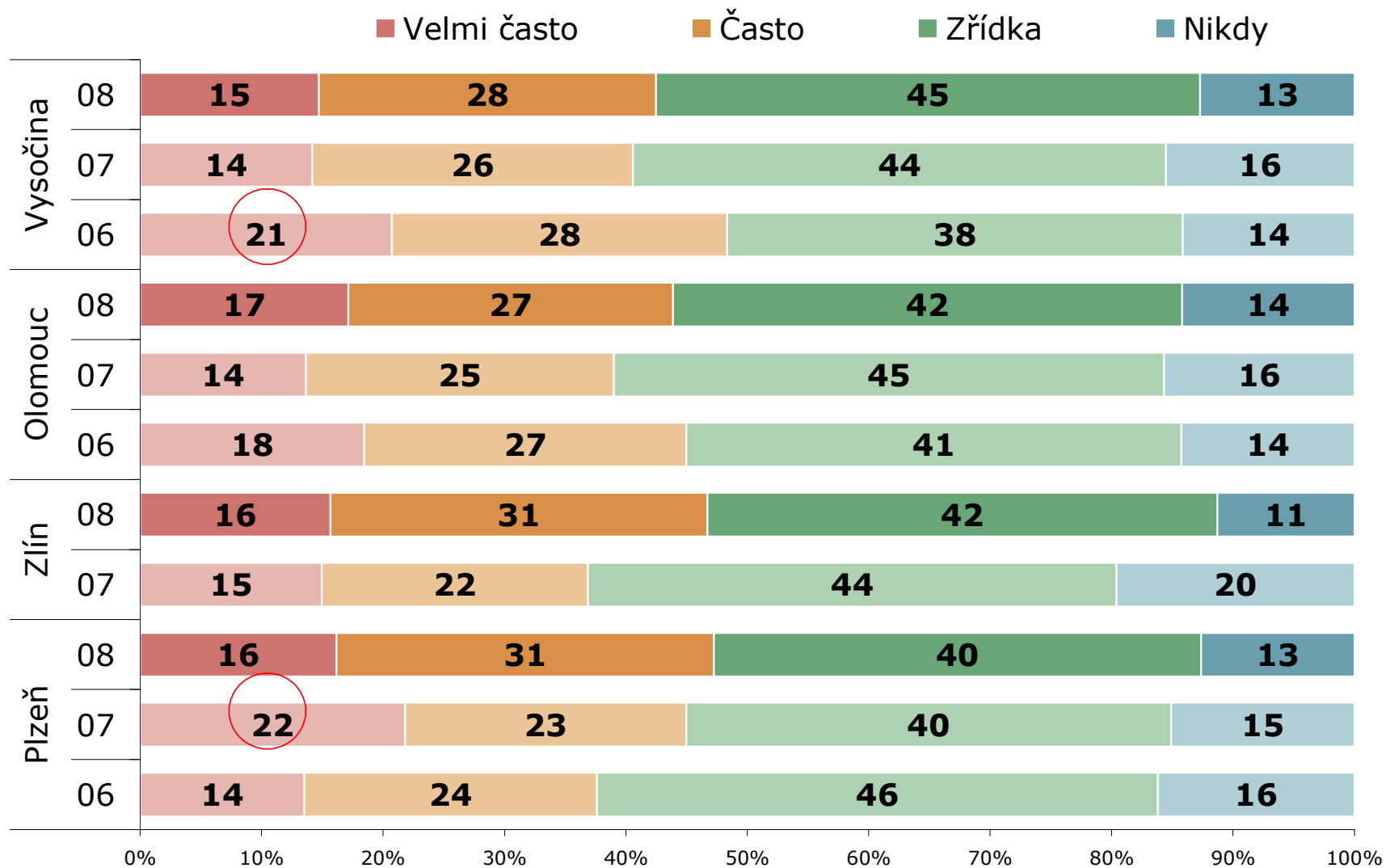


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Způsoby získávání informací: členové rodiny

Získávání informací týkajících se úřadů - členové rodiny

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

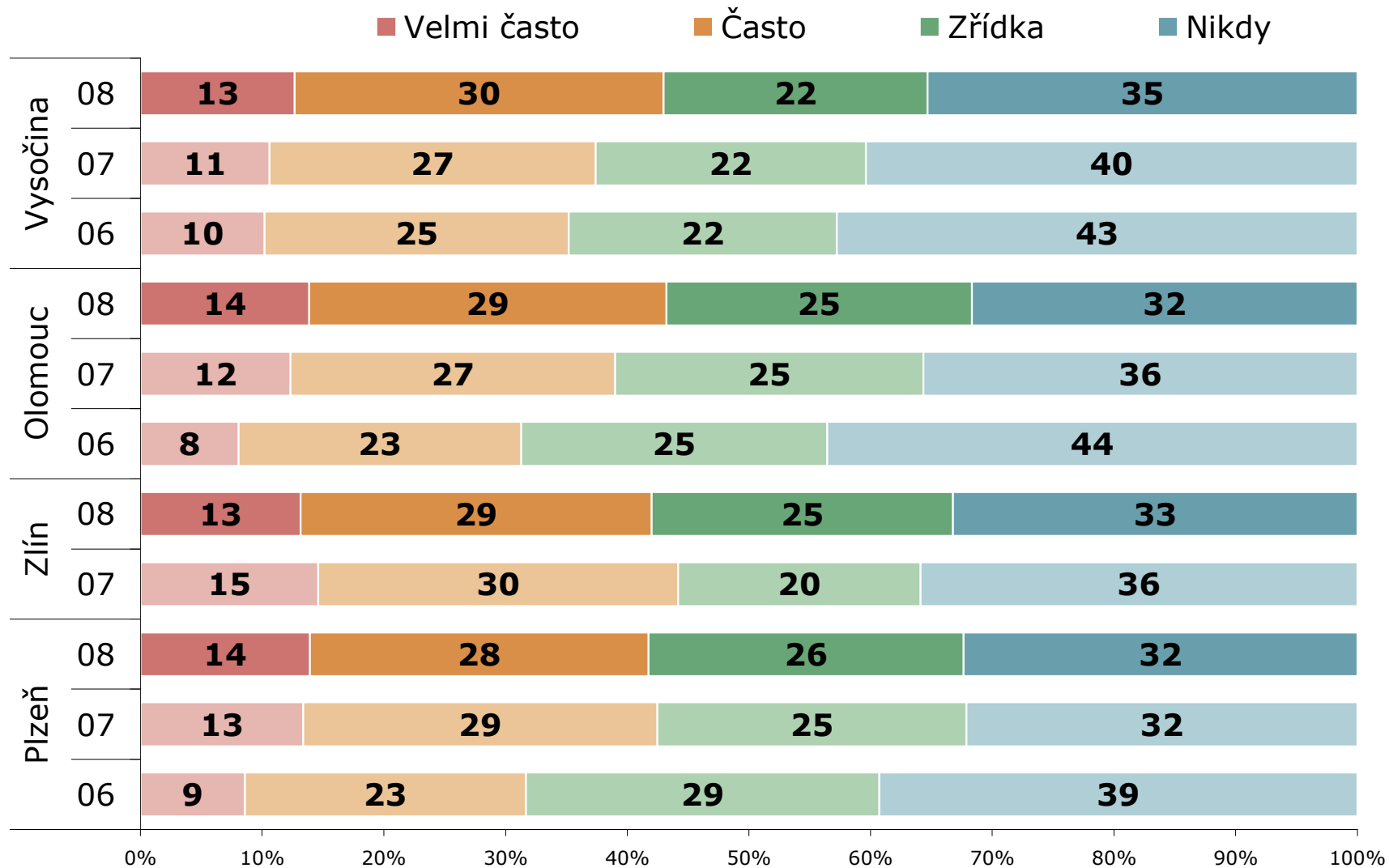


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Způsoby získávání informací: internet

Získávání informací týkajících se úřadů - internet

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

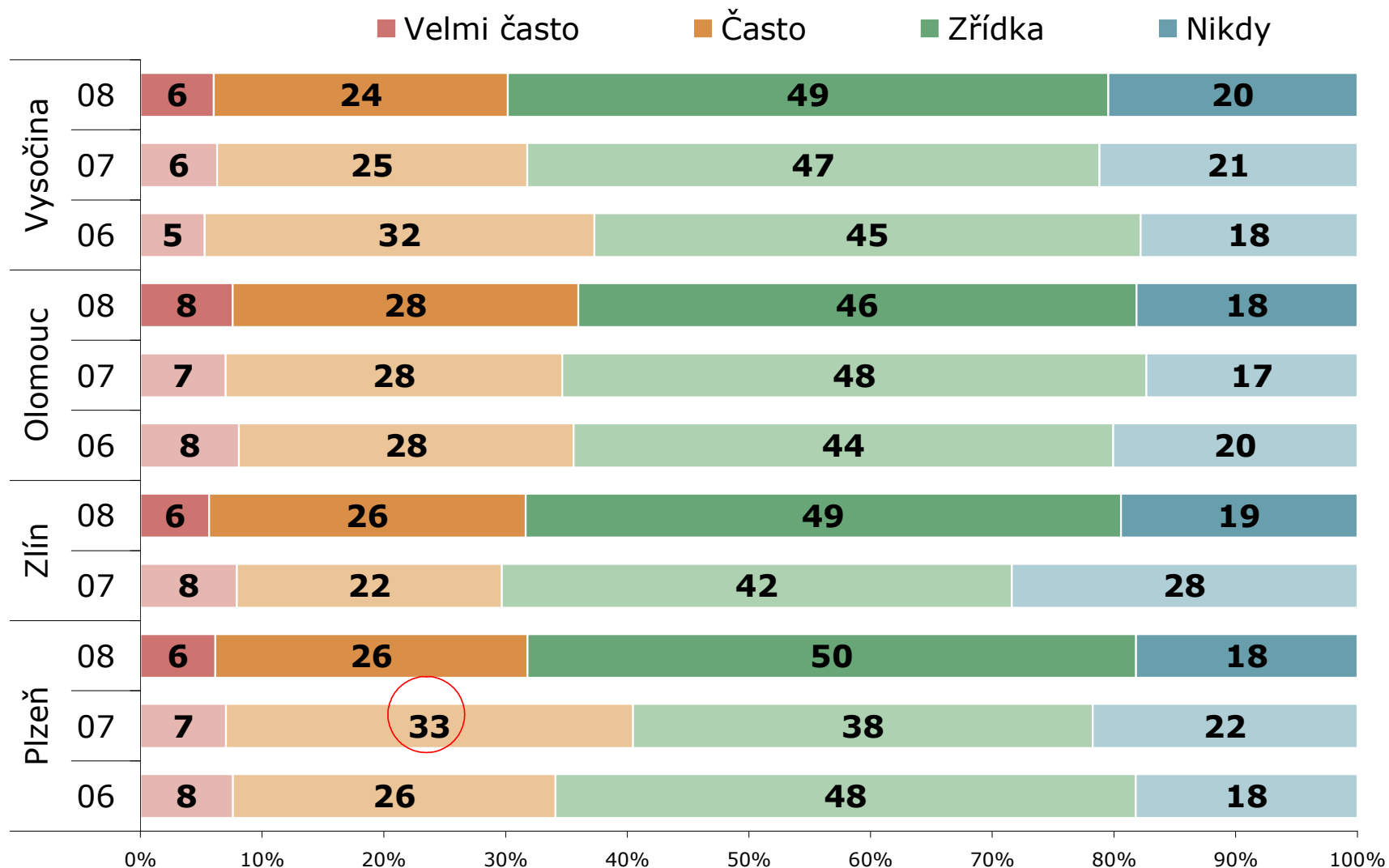


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Způsoby získávání informací: informační vývěsky

Získávání informací týkajících se úřadů - inform. tabule,

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

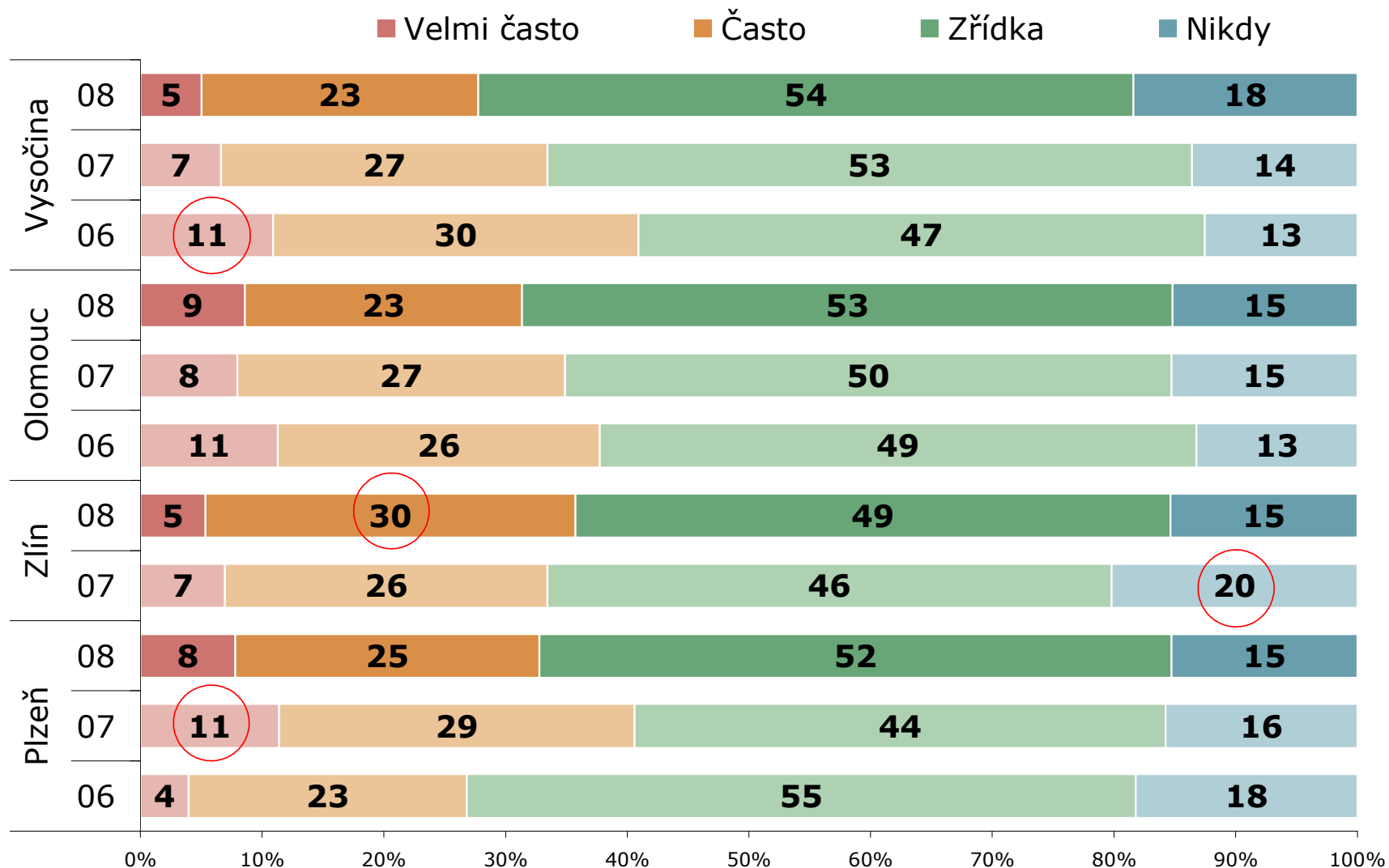


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Způsoby získávání informací: přátelé

Získávání informací týkajících se úřadů - přátelé, známí

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

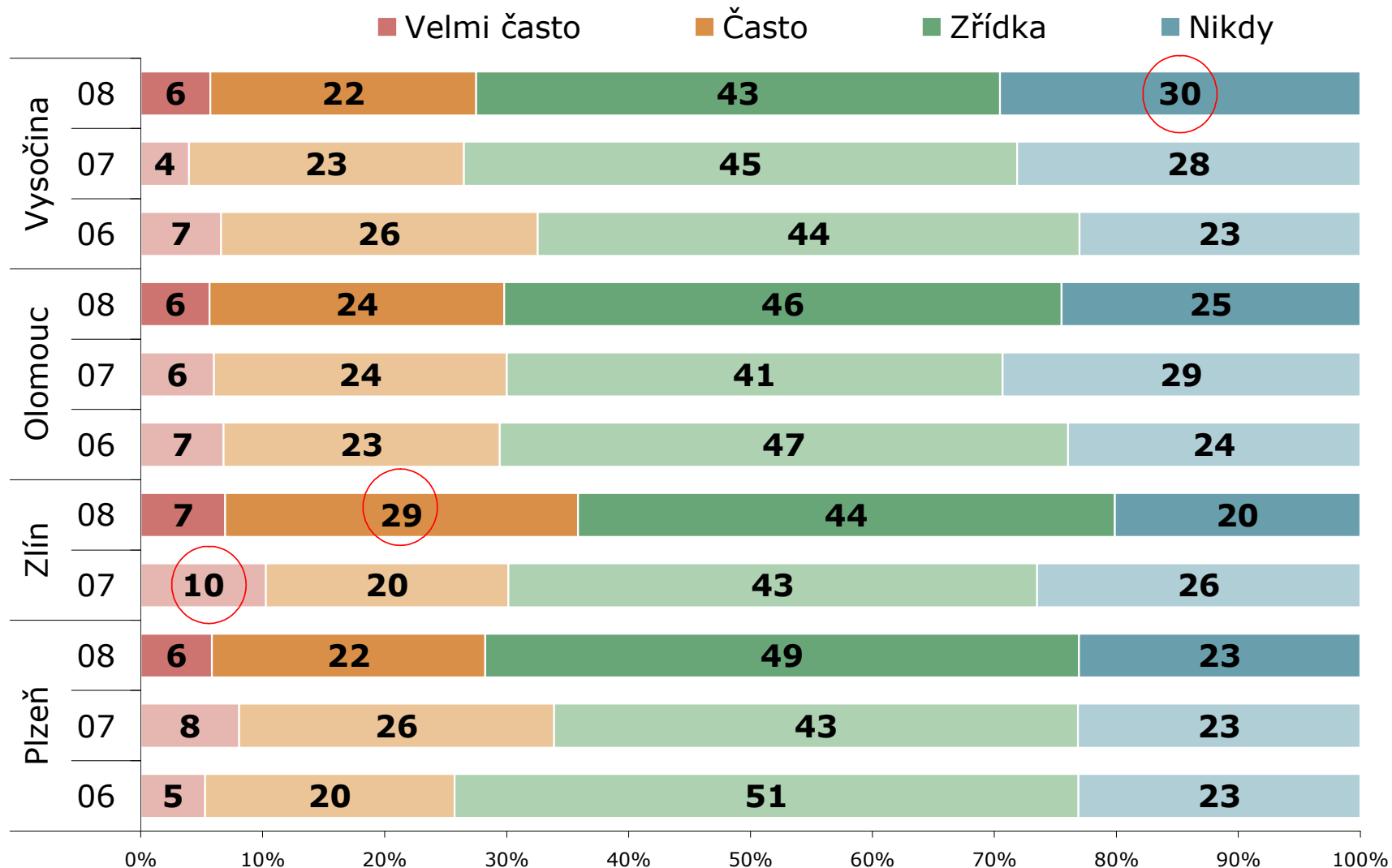


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Způsoby získávání informací: telefon

Získávání informací týkajících se úřadů - telefonický dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

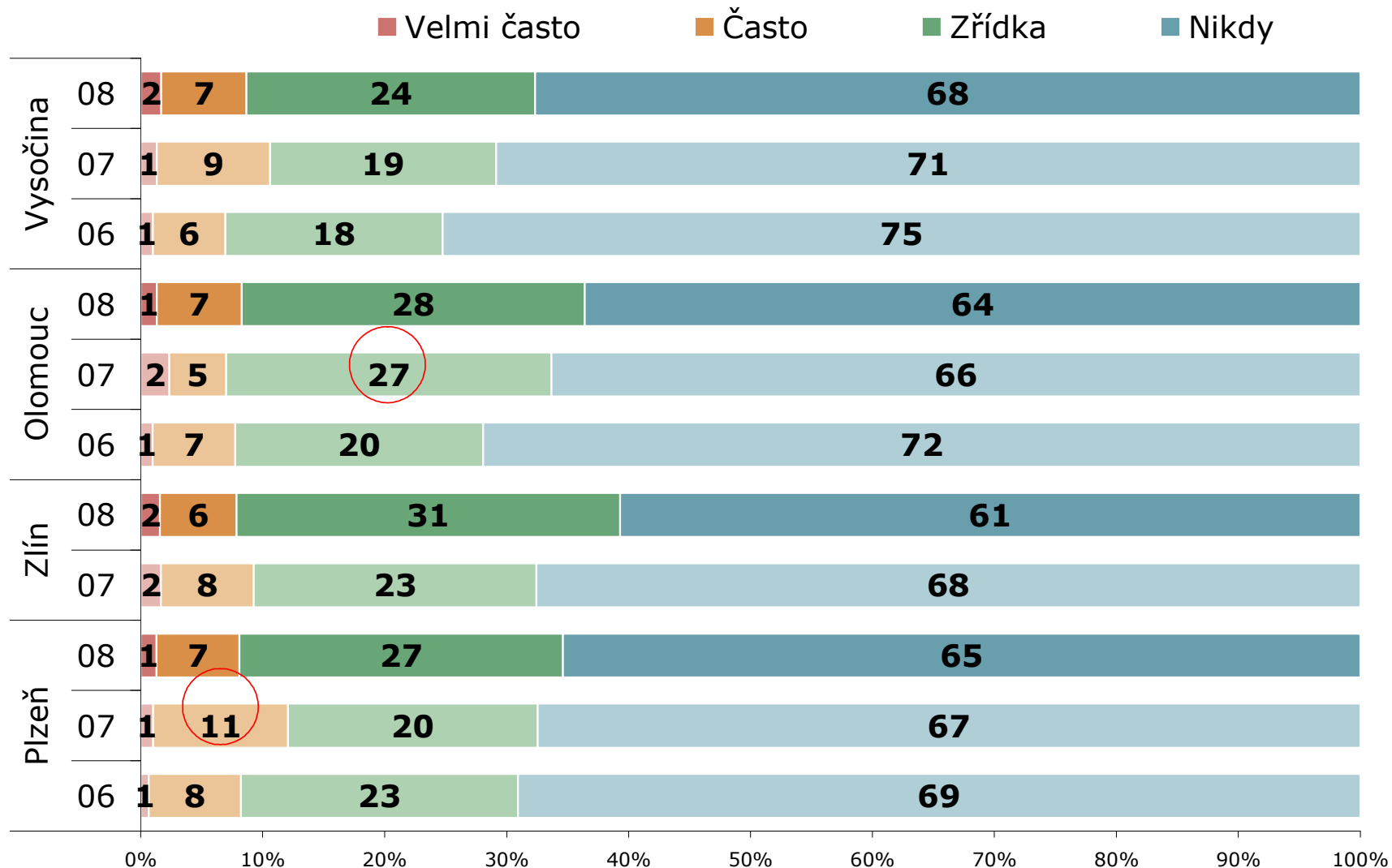


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Způsoby získávání informací: e-mail

Získávání informací týkajících se úřadů - dotaz e-mailem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

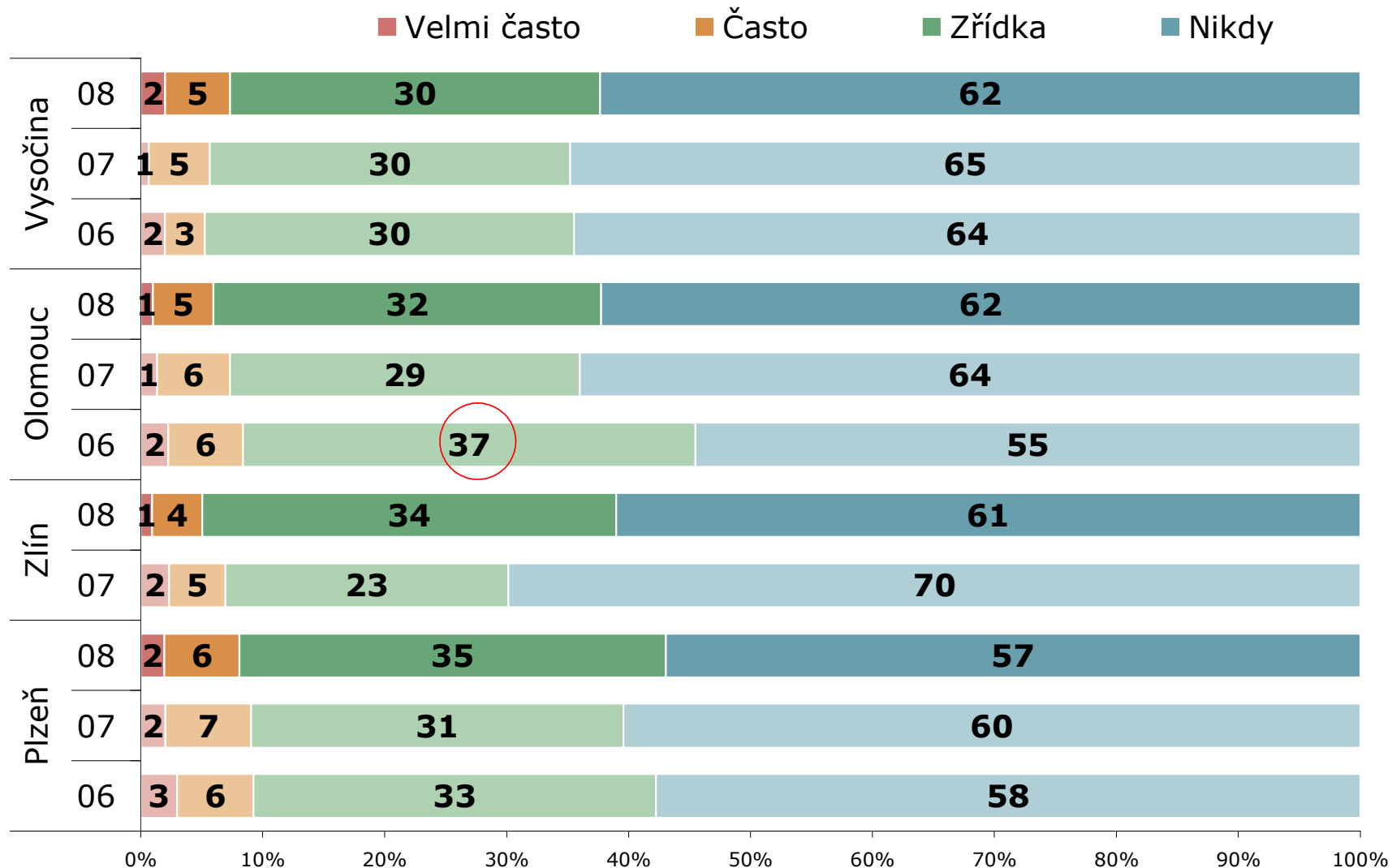


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Způsoby získávání informací: písemný dotaz

Získávání informací týkajících se úřadů - písemný dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

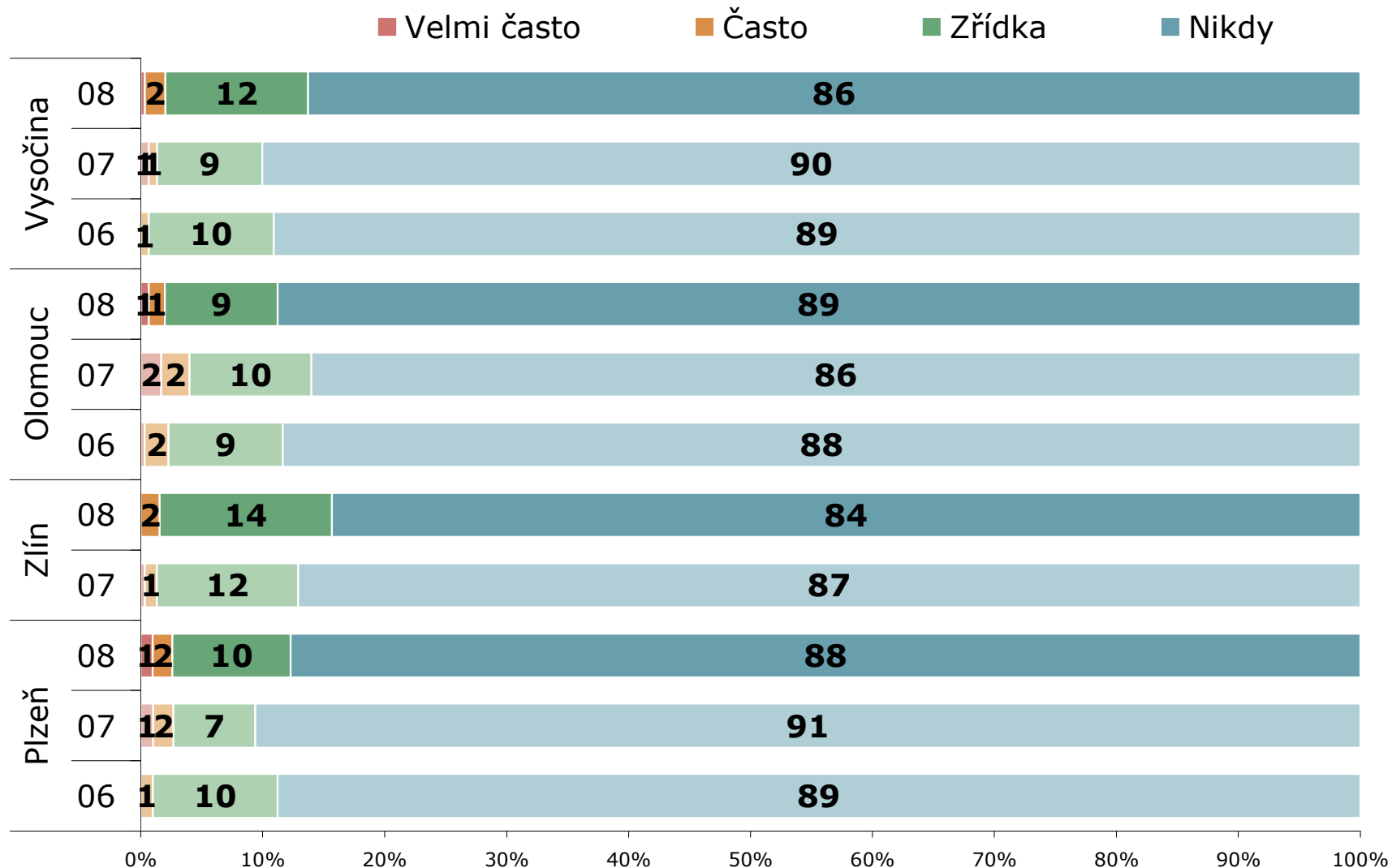


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Způsoby získávání informací: sms zprávy z úřadů

Získávání informací týkajících se úřadů - sms zprávy z úřadu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008



FREKVENCE A FORMA KOMUNIKACE S ÚŘADY A INSTITUCEMI

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: shrnutí

- Následující kapitola poskytuje přehled frekvence a četnosti komunikace občanů s vybranými úřady/institucemi. Ve sledovaných krajích se oproti minulým rokům nezměnilo pořadí úřadu/institucí s kterými občané nejčastěji komunikují.
- Jsou to:
 - Místní samospráva (84 % osobní komunikace),
 - Zdravotní pojišťovny (73 % osobní komunikace),
 - Finanční úřady (79 % osobní komunikace).
- Při komunikaci s místní samosprávou v Olomouckém kraji se v roce 2008 zvýšila telefonická forma na úkor osobní návštěvy, v ostatních krajích nedošlo k výraznějším změnám.
- Přibližně každý devátý občan Plzeňského kraje komunikuje s úřady samosprávy minimálně 1x týdně. Došlo ke zvýšení oproti letům minulým, kraj se tím výrazně odlišuje od ostatních. Tomu odpovídá i vyšší četnost komunikace s krajským úřadem (několikrát do roka 16 %).

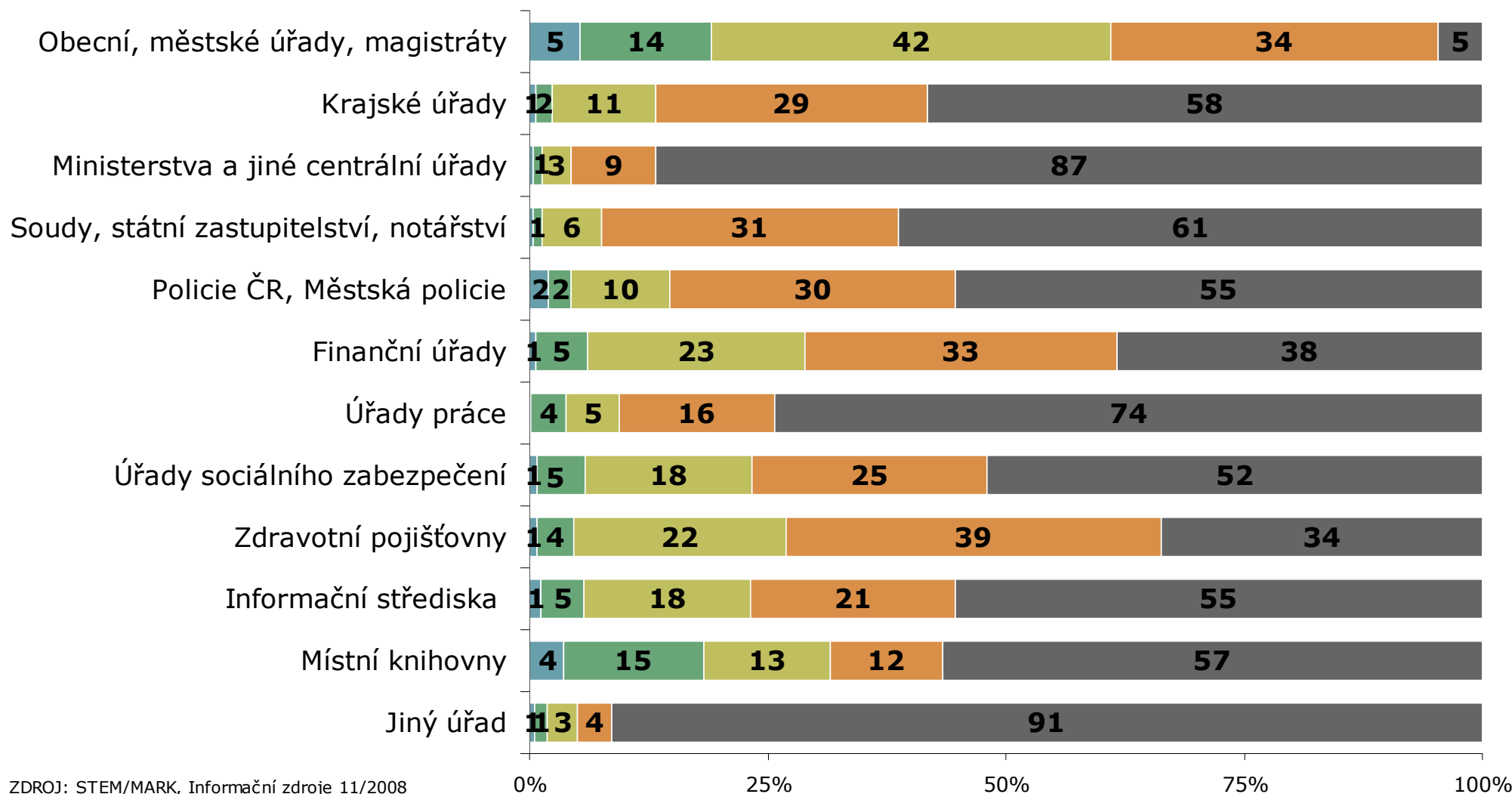
Komunikace s úřady: frekvence - celkem

Četnost komunikace s úřady/institucemi

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1211

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 11/2008

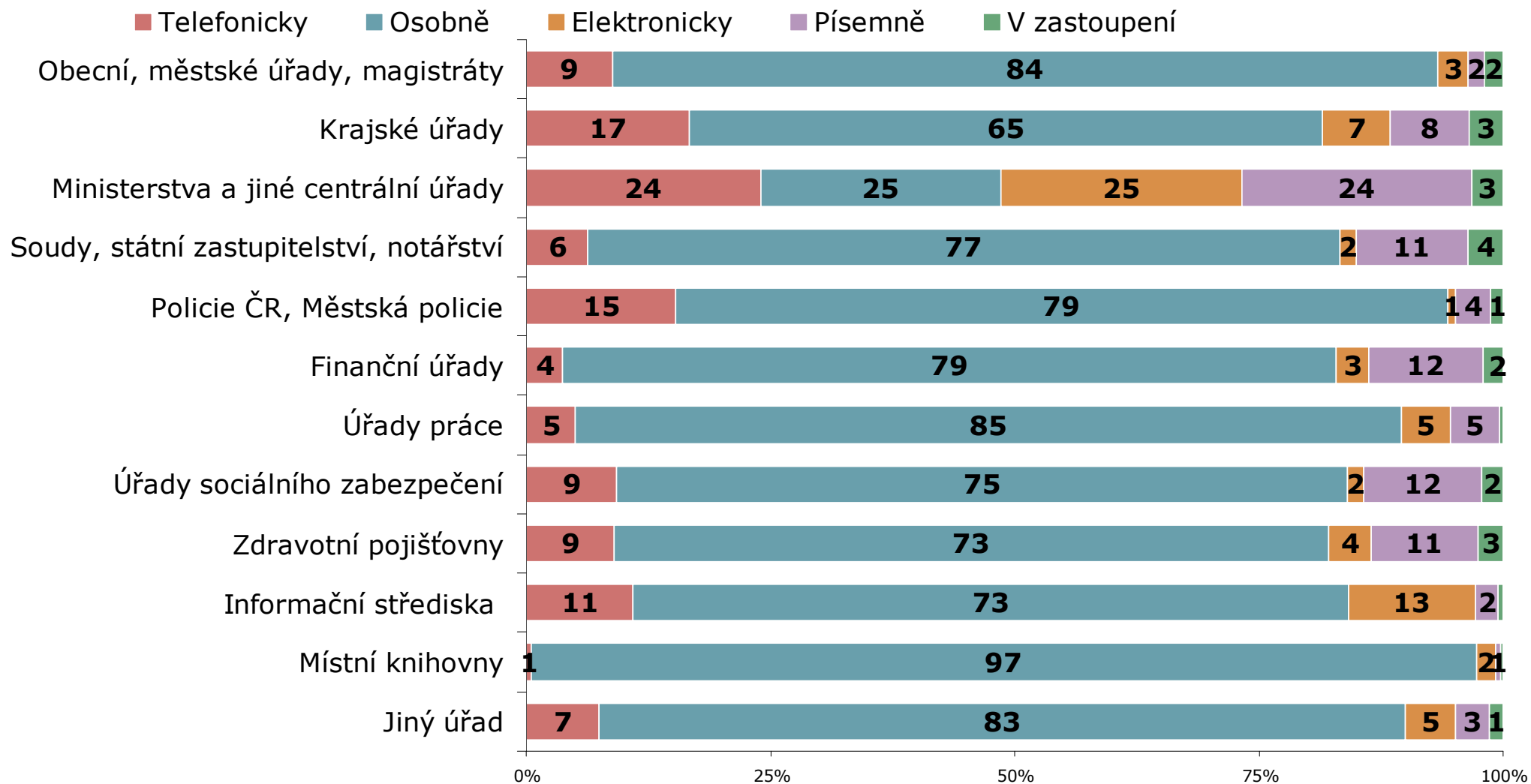
0% 25% 50% 75% 100%

Komunikace s úřady: forma - celkem

Forma komunikace s úřady/institucemi

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1211

POZNÁMKA: Graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje

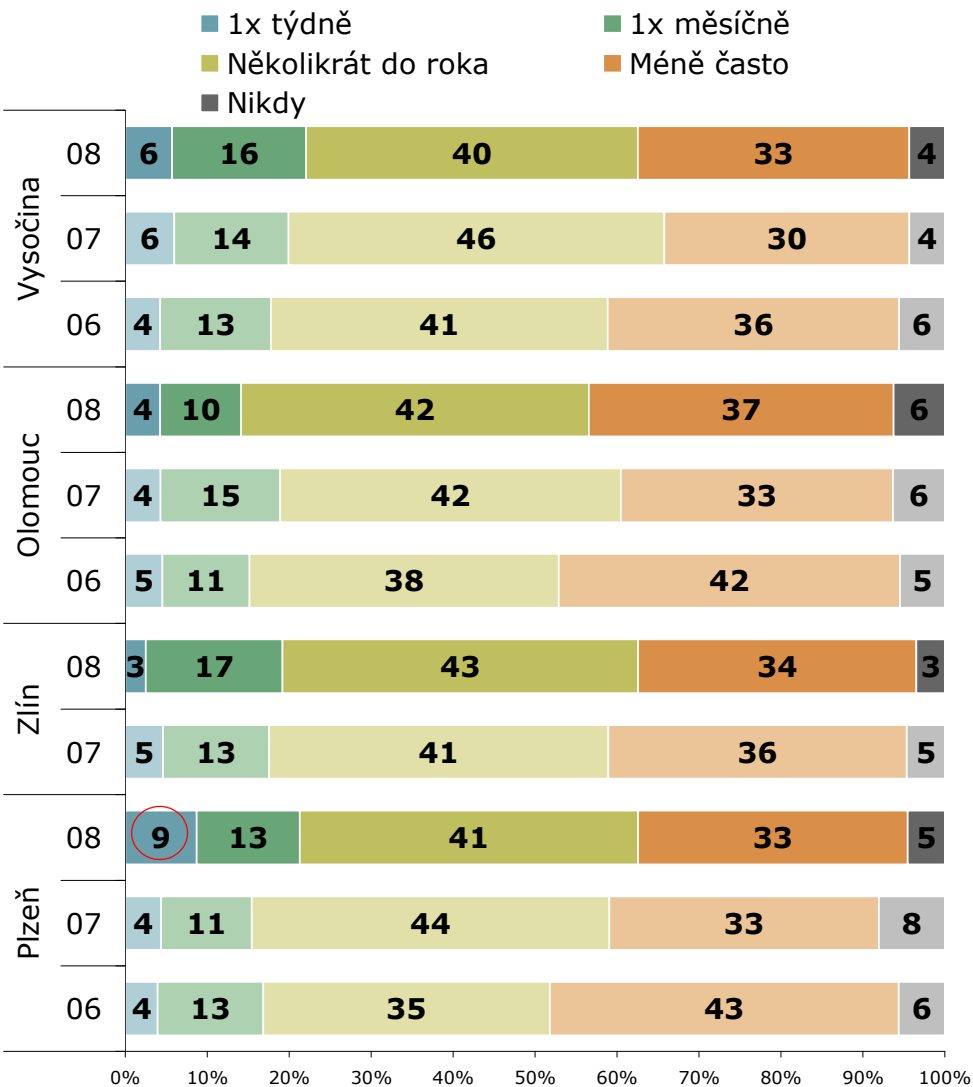


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Komunikace a frekvence s úřady: OÚ, MÚ, magistrát

Četnost komunikace s OÚ, MÚ, magistrátem

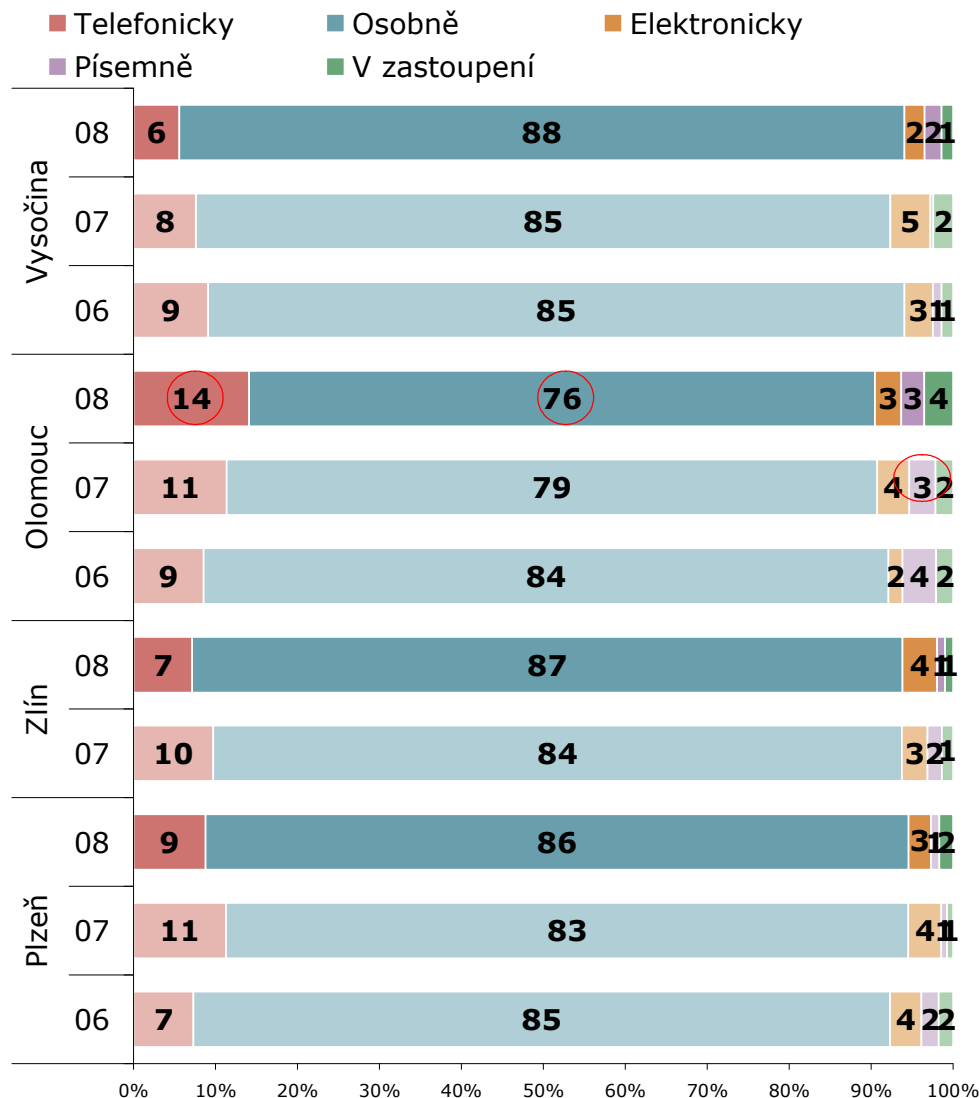
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Forma komunikace s OÚ, MÚ, magistrátem

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem



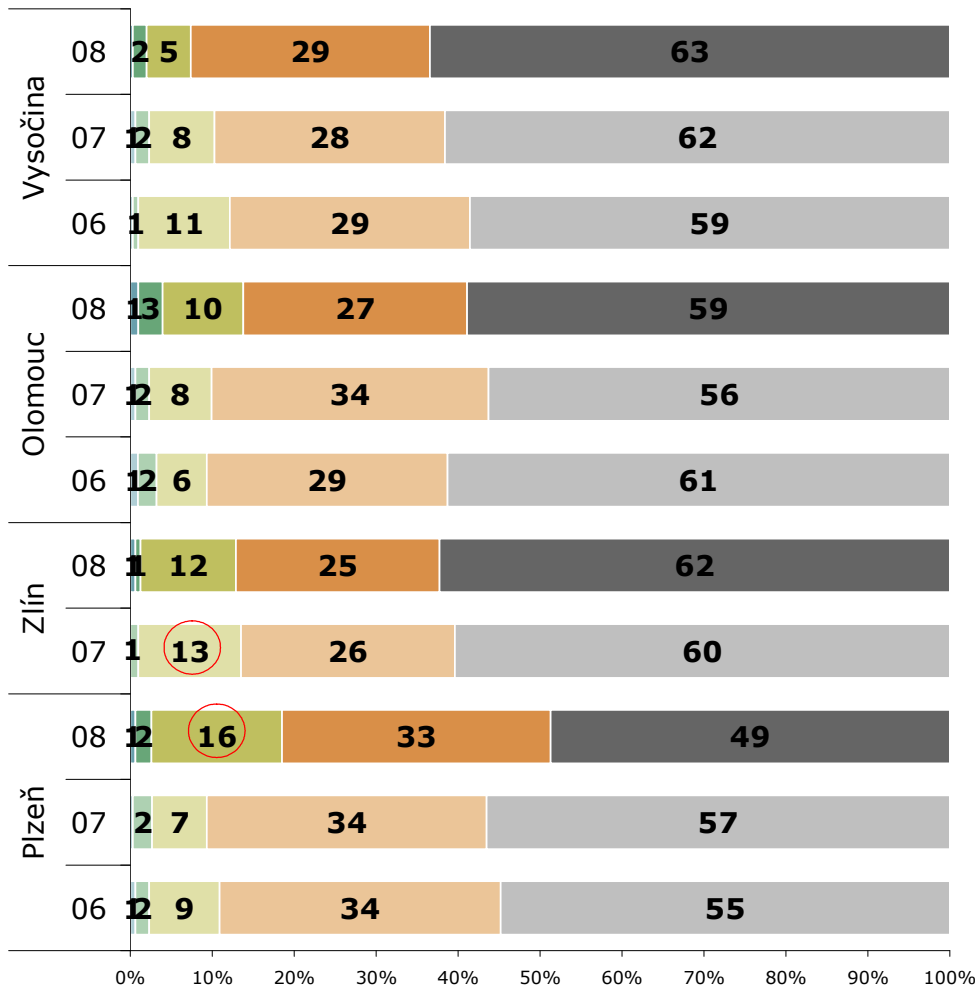
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Komunikace a frekvence s úřady: **krajský úřad**

Četnost komunikace s krajským úřadem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

- 1x týdně
- 1x měsíčně
- Několikrát do roka
- Méně často
- Nikdy

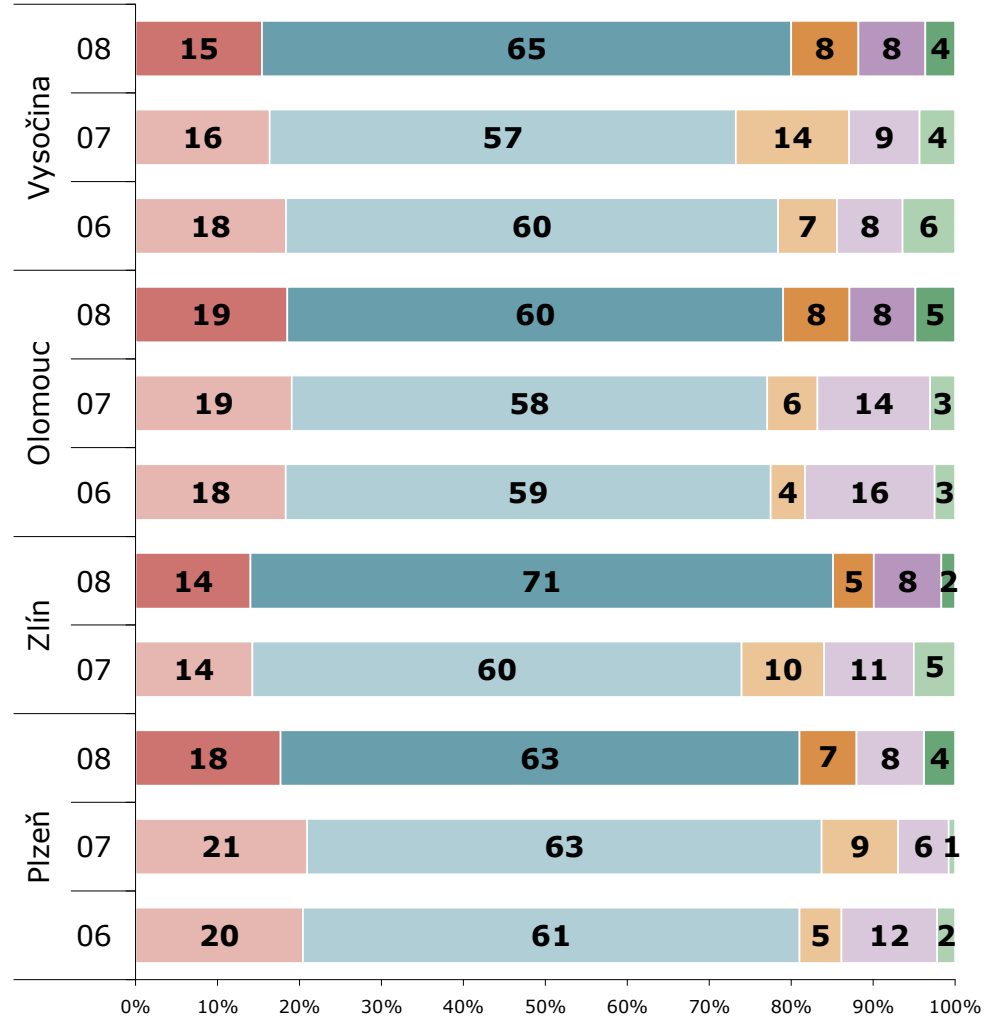


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Forma komunikace s krajským úřadem

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem

- Telefonicky
- Osobně
- Elektronicky
- Písemně
- V zastoupení



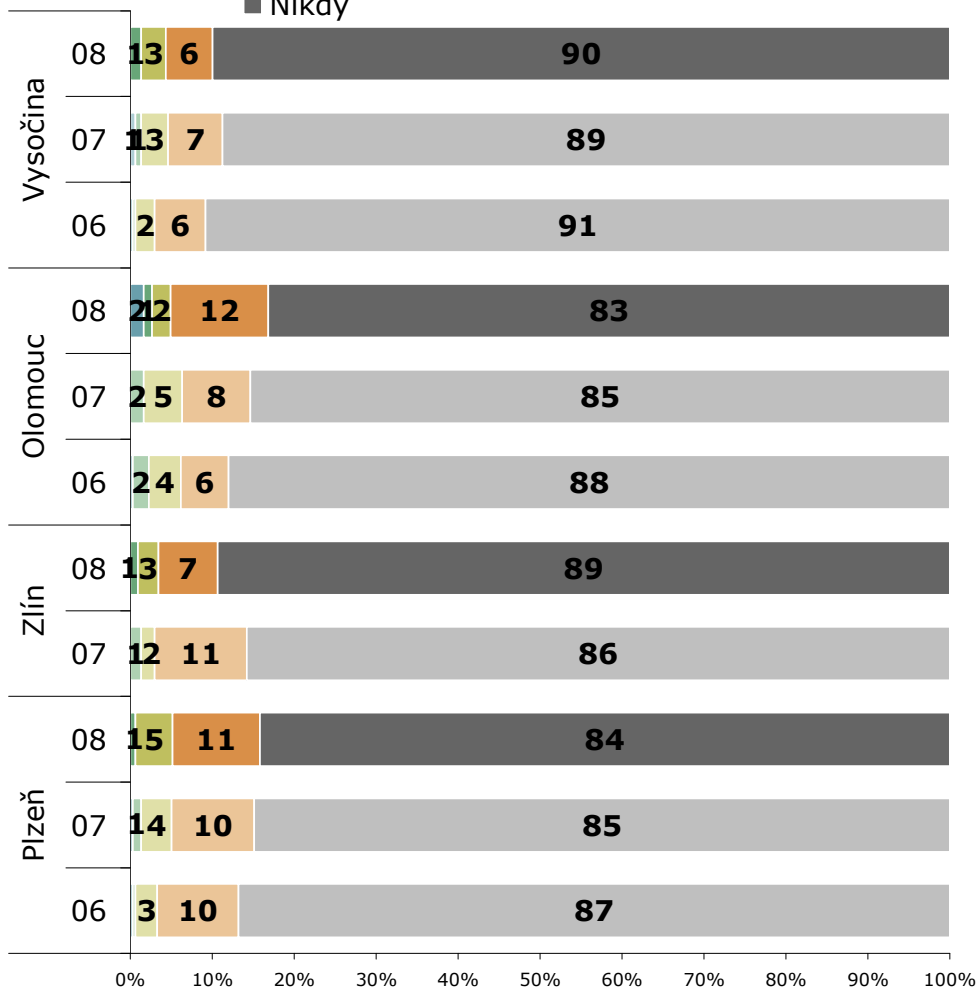
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Komunikace a frekvence s úřady: **ministerstva**

Četnost komunikace s ministerstvem, jinými centrálními úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

- 1x týdně
- Několikrát do roka
- Nikdy
- 1x měsíčně
- Méně často

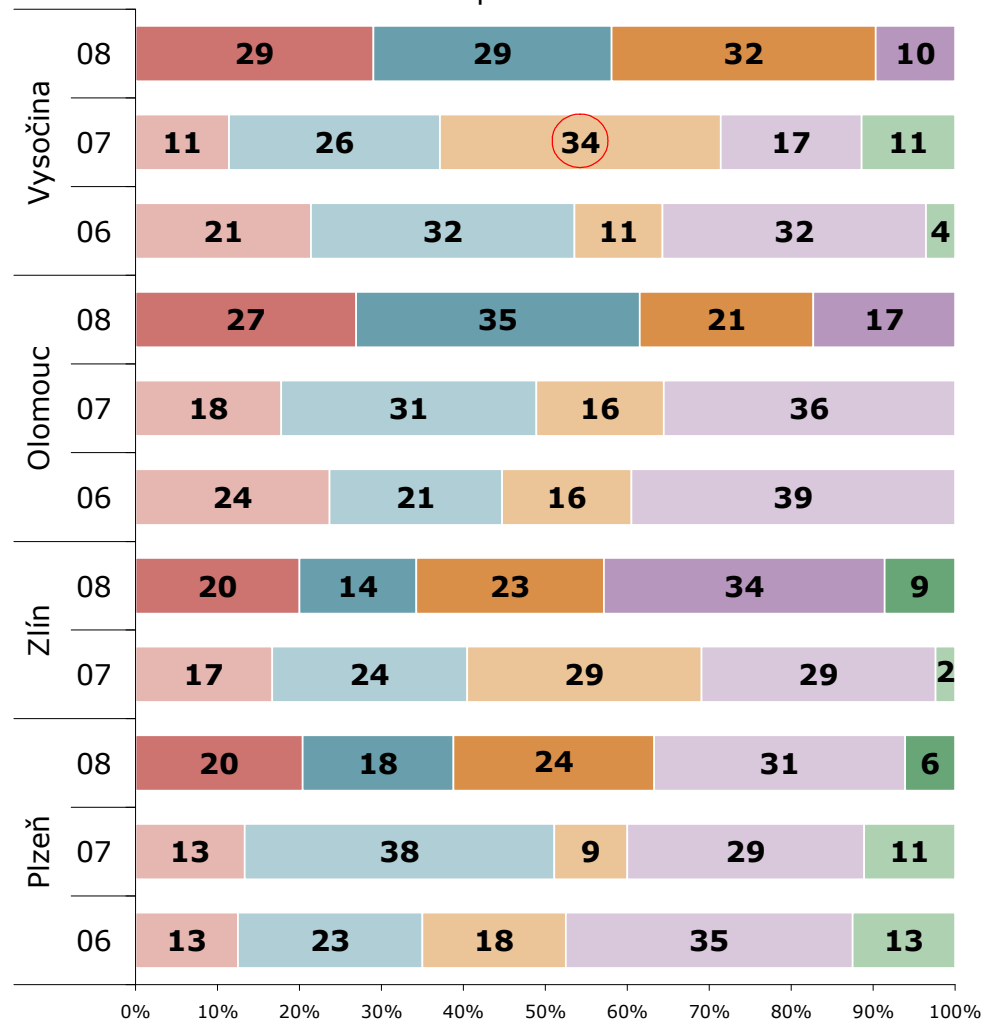


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Forma komunikace s ministerstvem, jinými centrálními úřady

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem

- Telefonicky
- Osobně
- Elektronicky
- Písemně
- V zastoupení



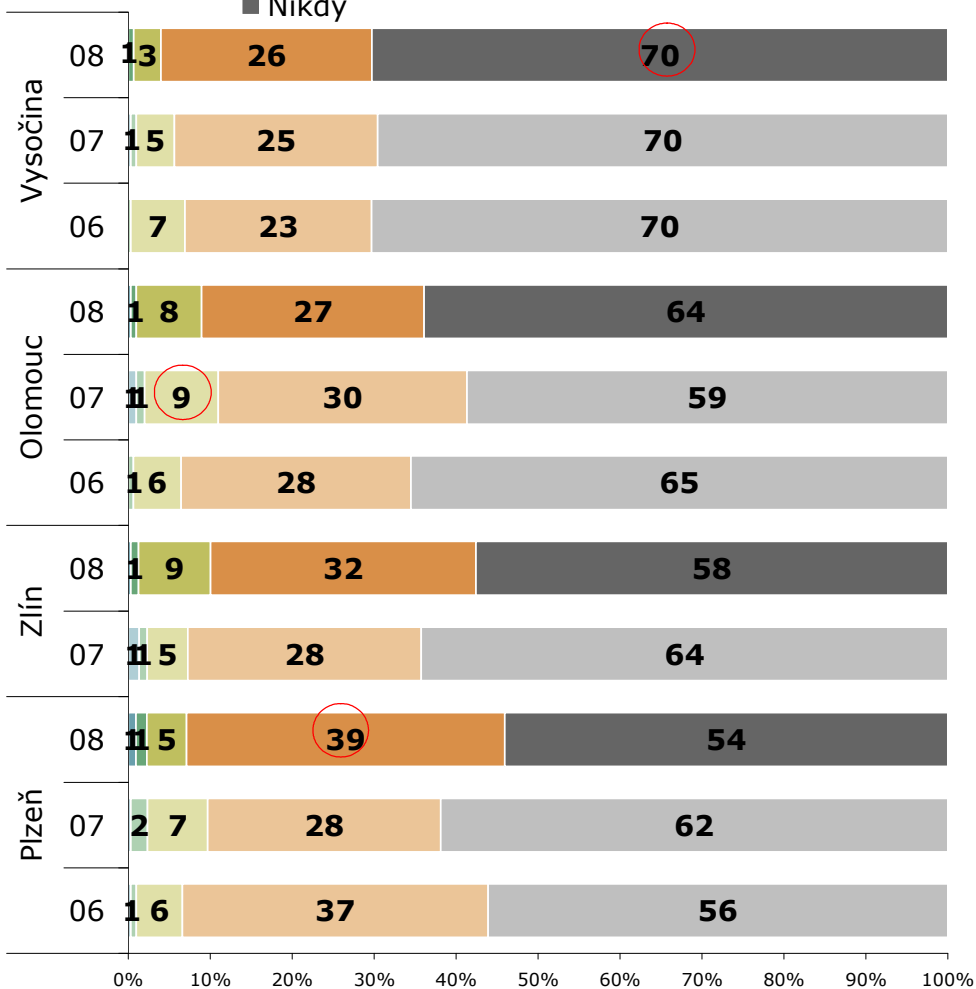
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Komunikace s úřady: soudy, státní zastupitelství, notářství

Četnost komunikace se soudy, státním zastupitelstvím, notářstvím

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

- 1x týdně
- Několikrát do roka
- Nikdy
- 1x měsíčně
- Méně často

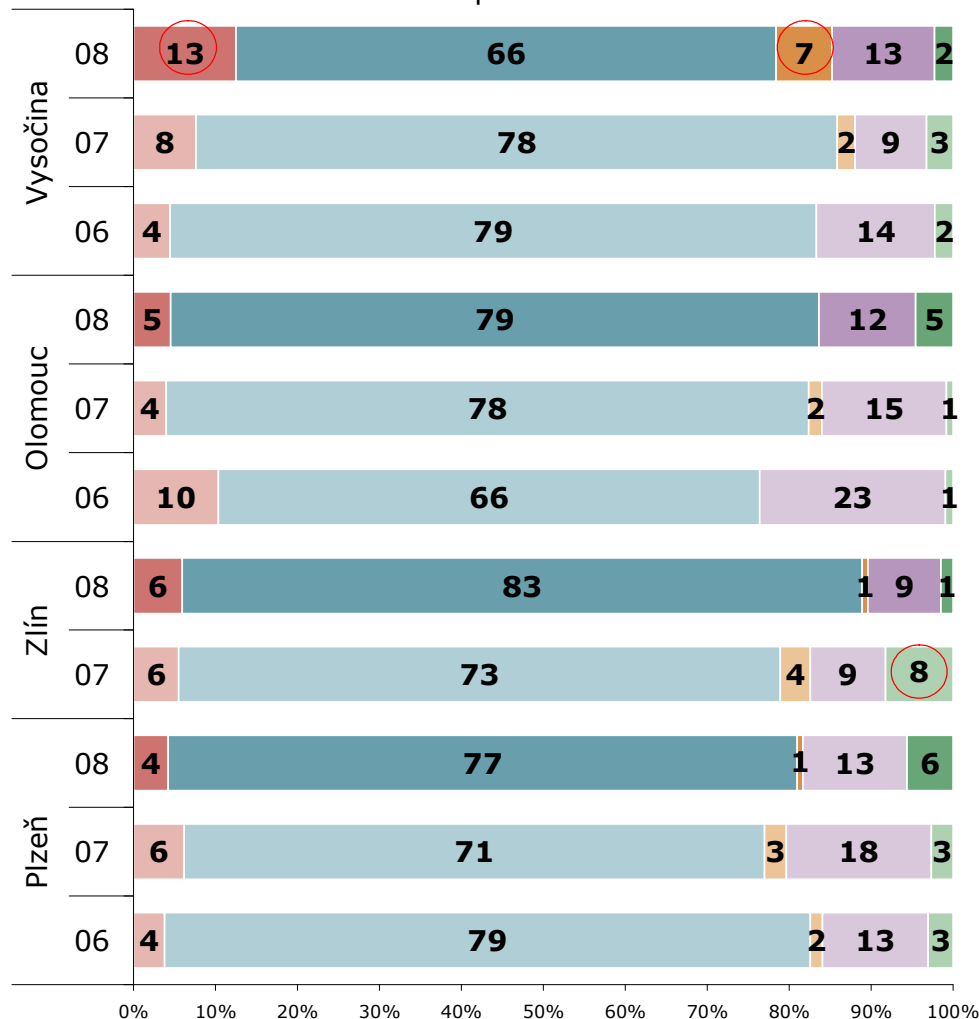


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Forma komunikace se soudy, státním zastupitelstvím, notářstvím

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem

- Telefonicky
- Osobně
- Elektronicky
- Písemně
- V zastoupení



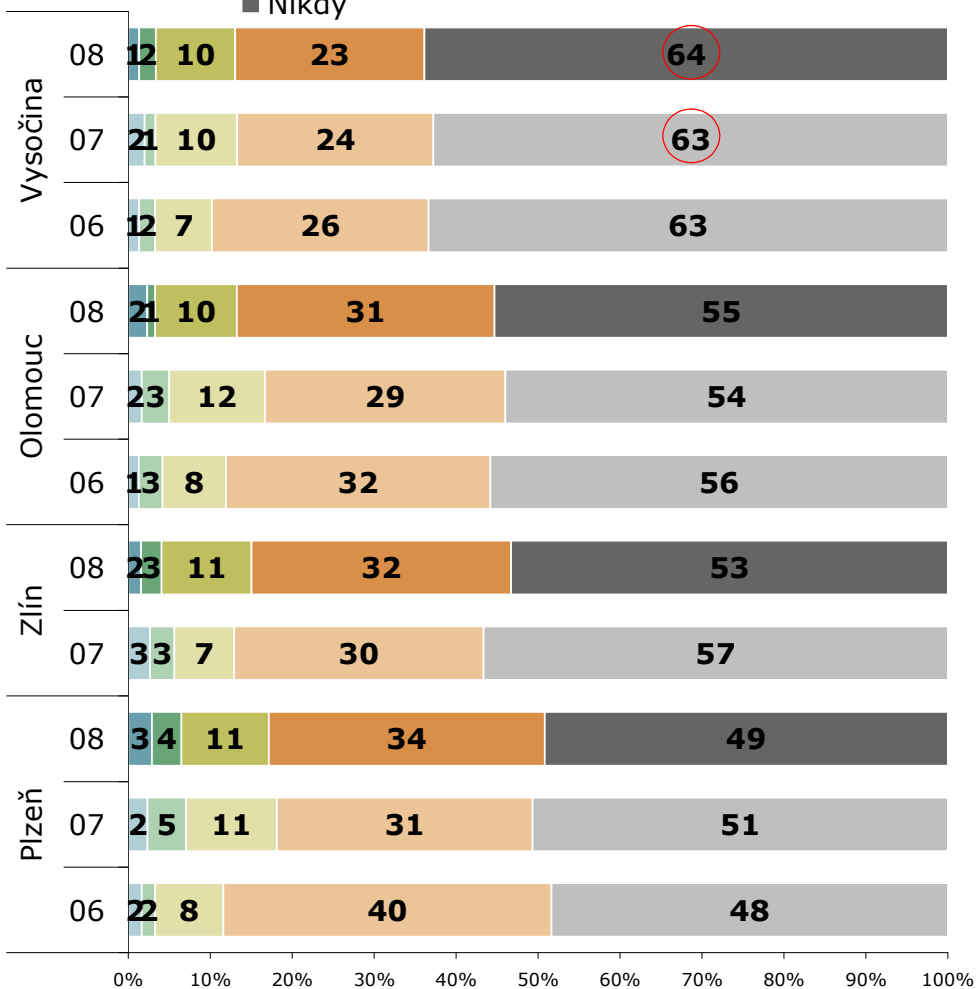
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Komunikace s úřady: **policie**

Četnost komunikace s Policií ČR, Městskou policií

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

- 1x týdně
- 1x měsíčně
- Několikrát do roka
- Méně často
- Nikdy

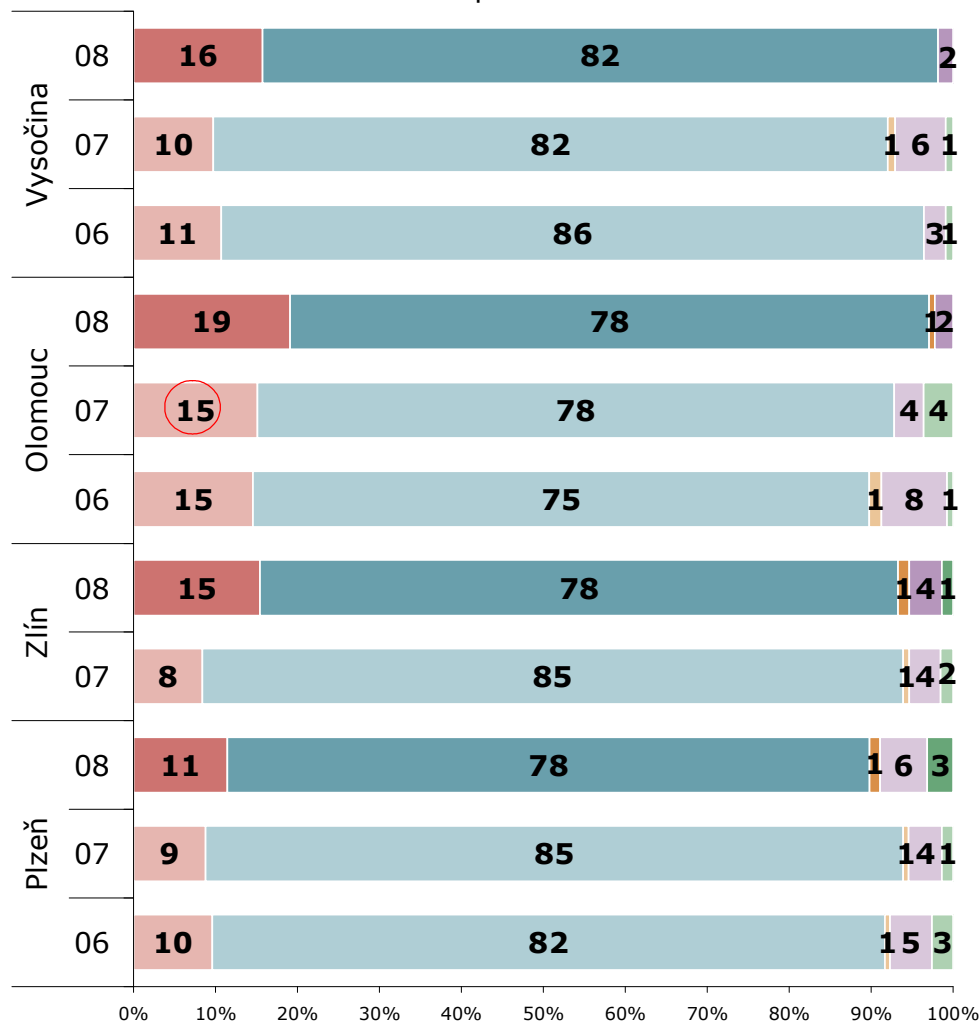


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Forma komunikace s Policií ČR, Městskou policií

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem

- Telefonicky
- Osobně
- Elektronicky
- Písemně
- V zastoupení

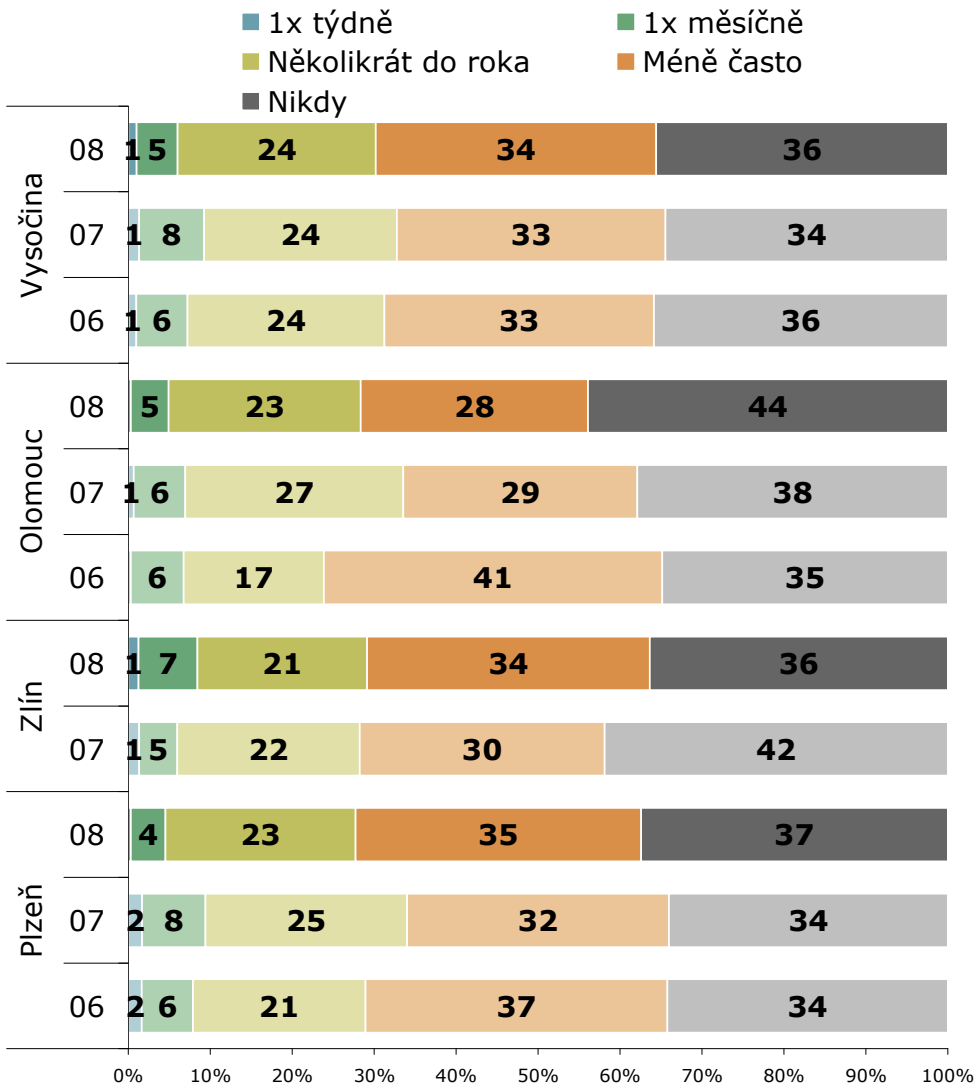


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Komunikace s úřady: **finanční úřady**

Četnost komunikace s finančními úřady

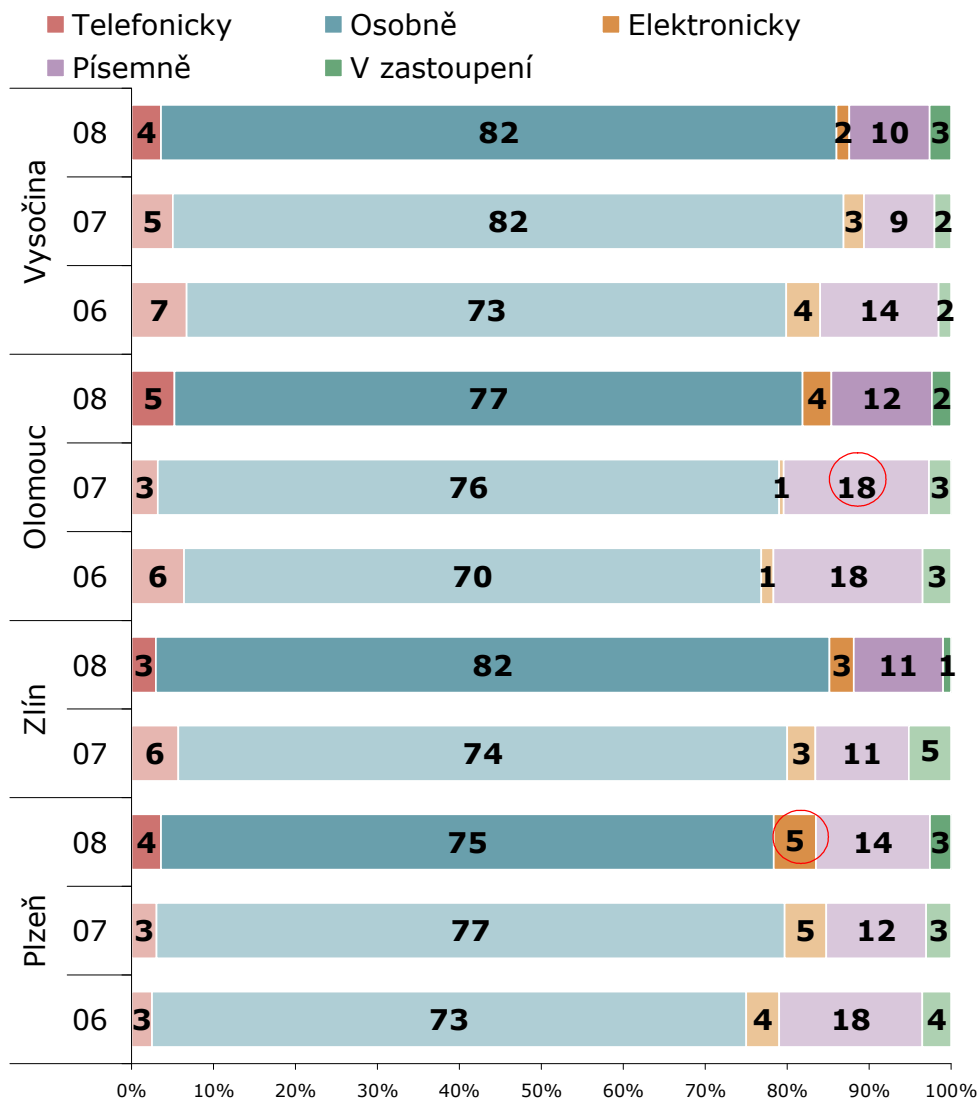
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Forma komunikace s finančními úřady

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem



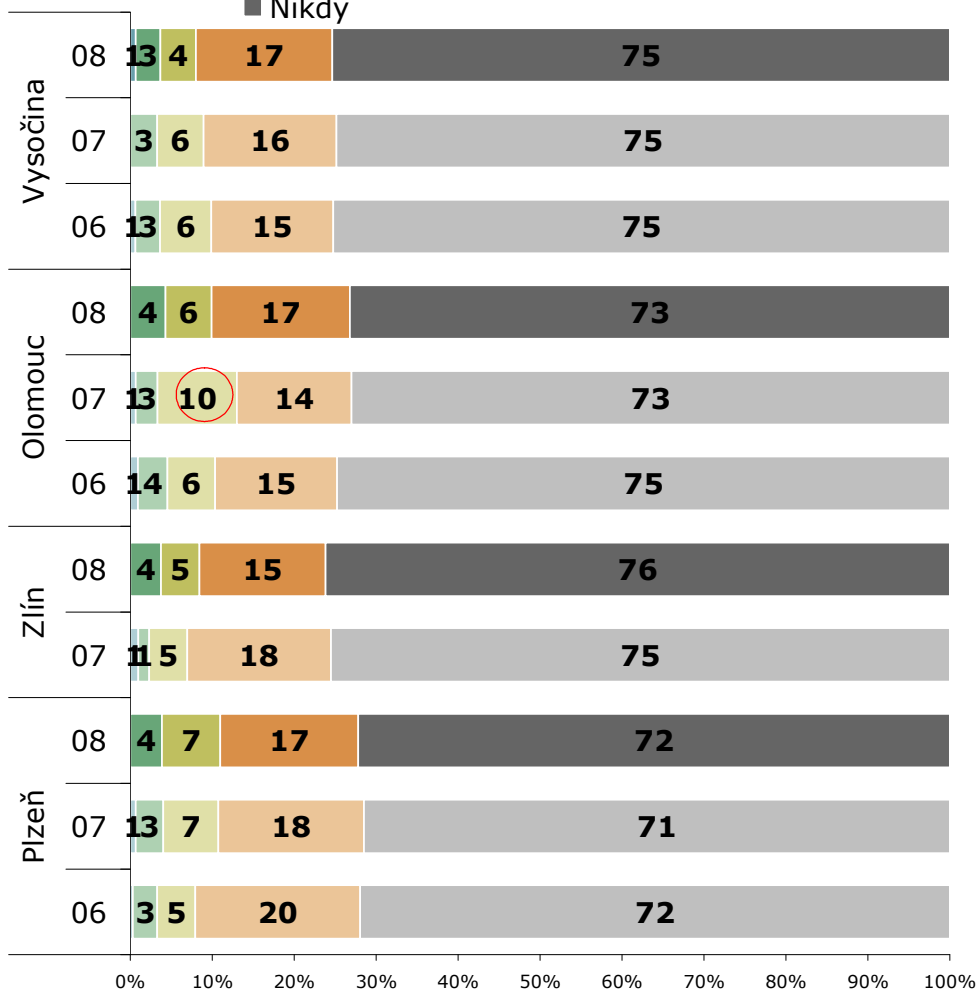
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Komunikace s úřady: úřady práce

Četnost komunikace s úřady práce

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

- 1x týdně
- Několikrát do roka
- Nikdy
- 1x měsíčně
- Méně často

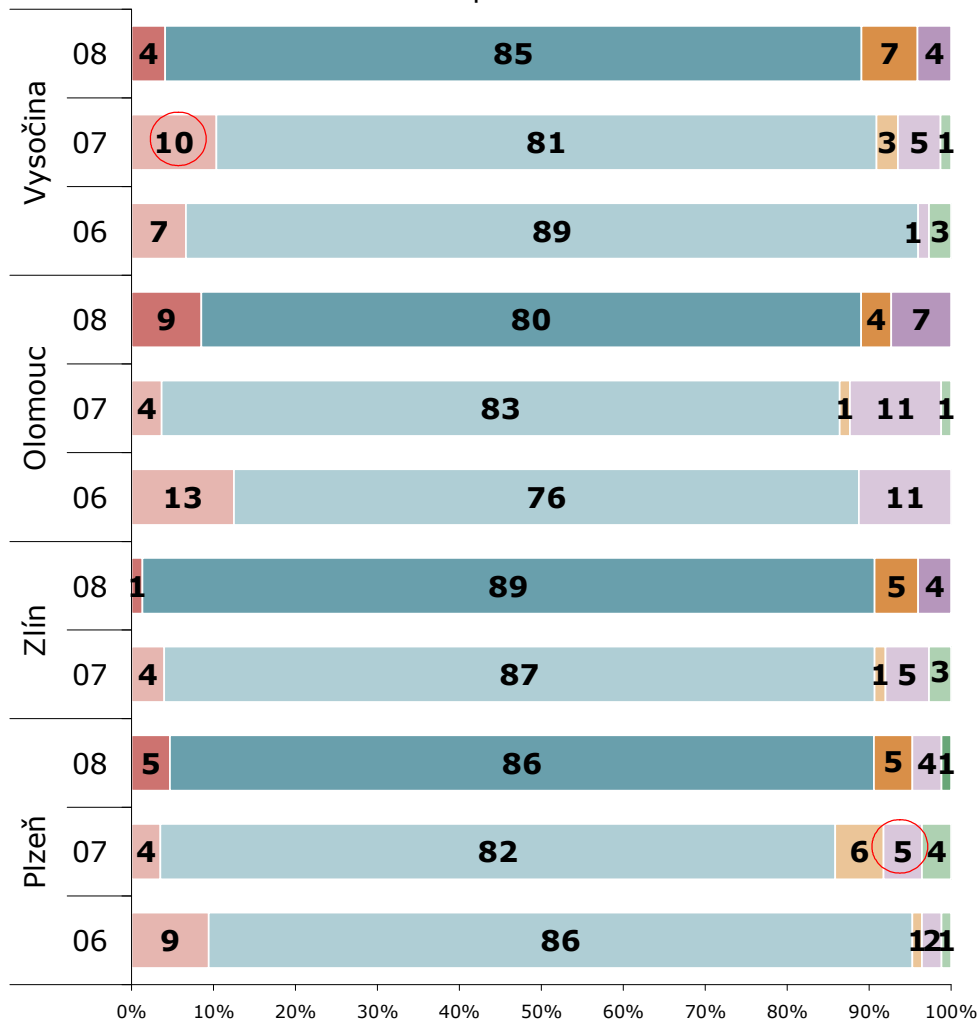


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Forma komunikace s úřady práce

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem

- Telefonicky
- Osobně
- Elektronicky
- Písemně
- V zastoupení



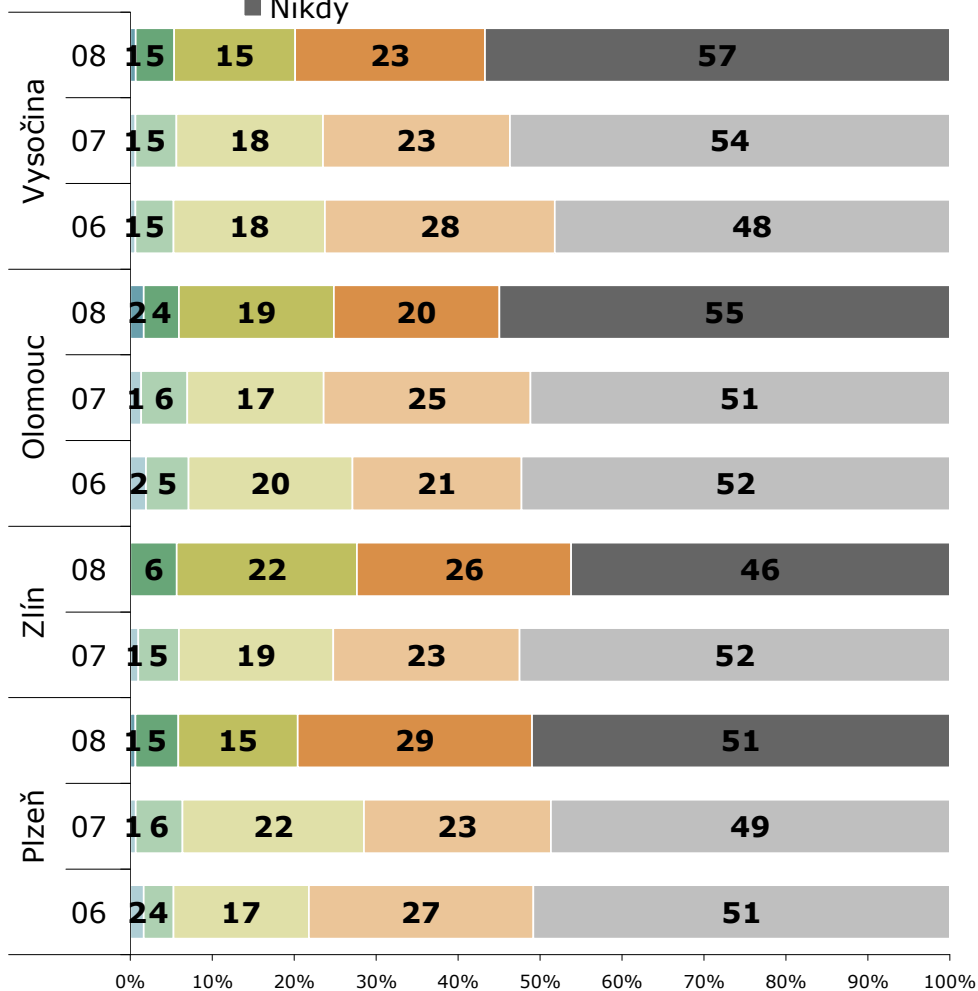
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Komunikace s úřady: úřady sociálního zabezpečení

Četnost komunikace s úřady sociálního zabezpečení

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

- 1x týdně
- Několikrát do roka
- Nikdy
- 1x měsíčně
- Méně často

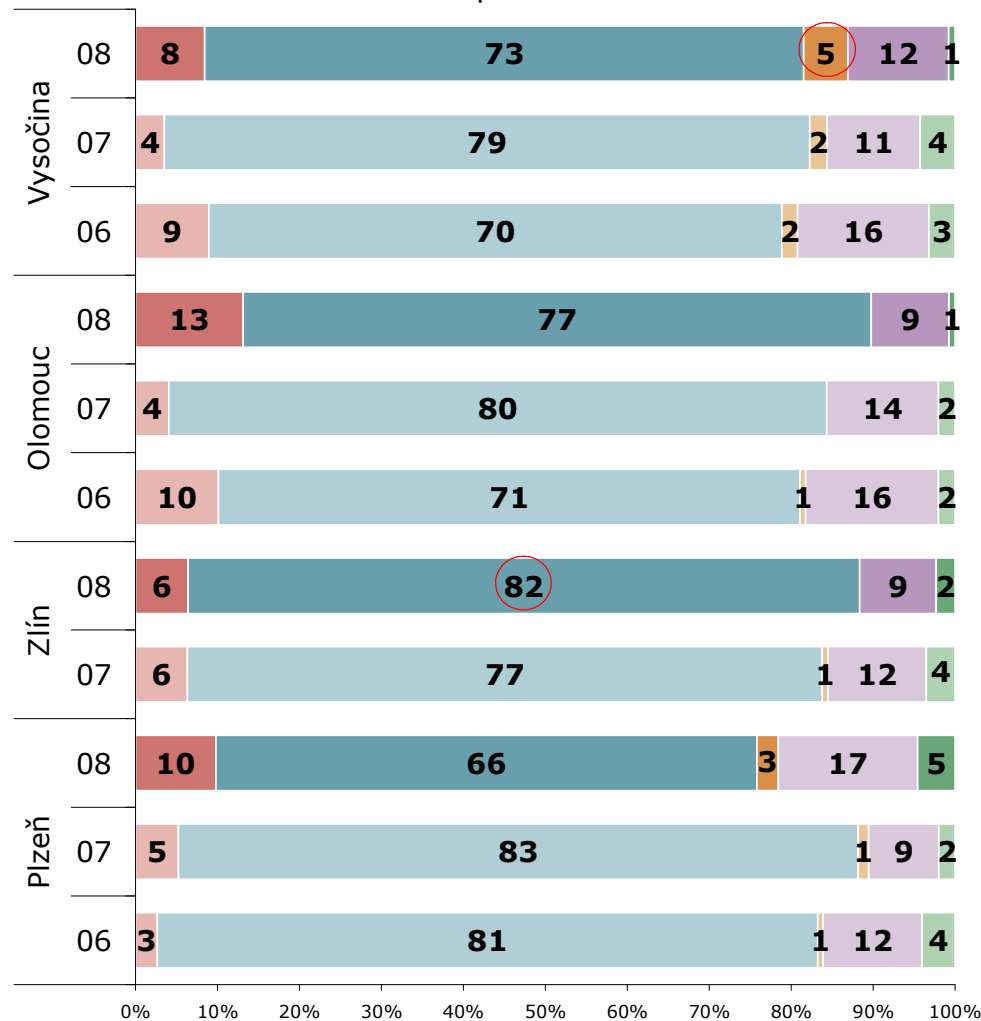


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Forma komunikace s úřady sociálního zabezpečení

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem

- Telefonicky
- Osobně
- Elektronicky
- Písemně
- V zastoupení



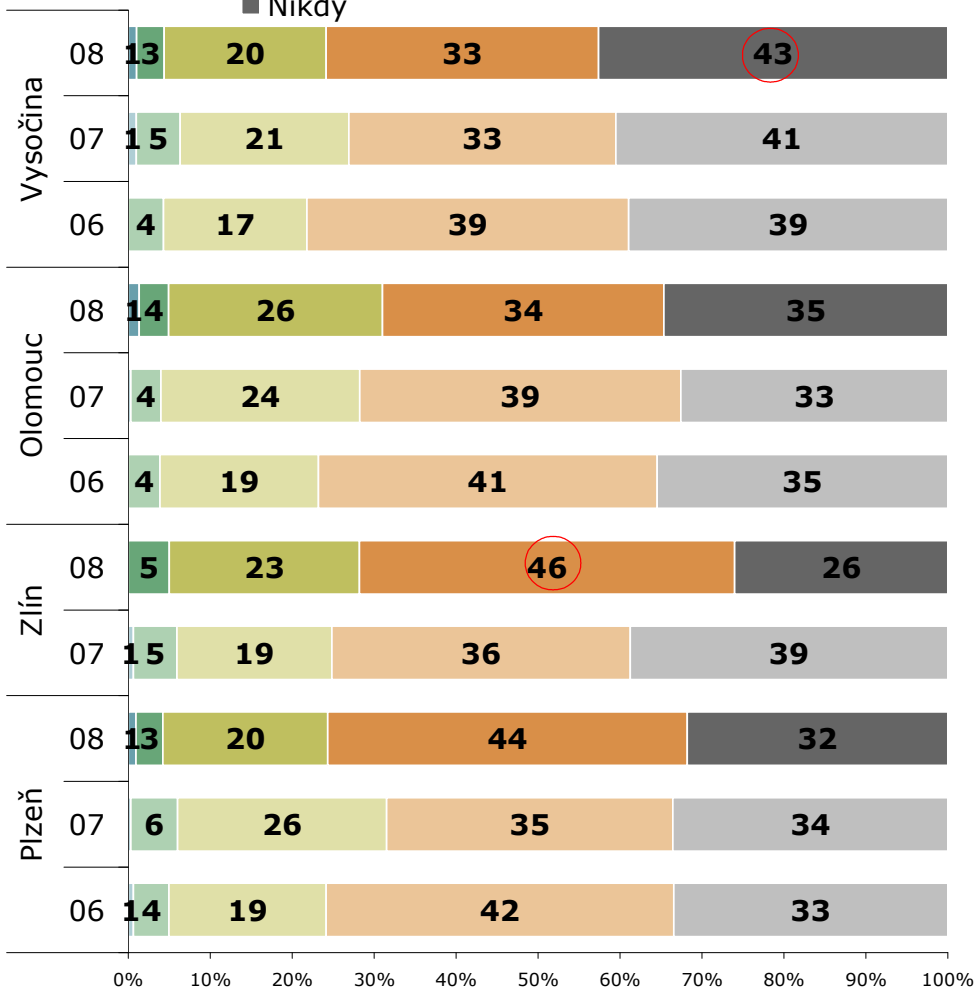
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Komunikace s úřady: zdravotní pojišťovna

Četnost komunikace se zdravotní pojišťovnou

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

- 1x týdně
- Několikrát do roka
- Nikdy
- 1x měsíčně
- Méně často

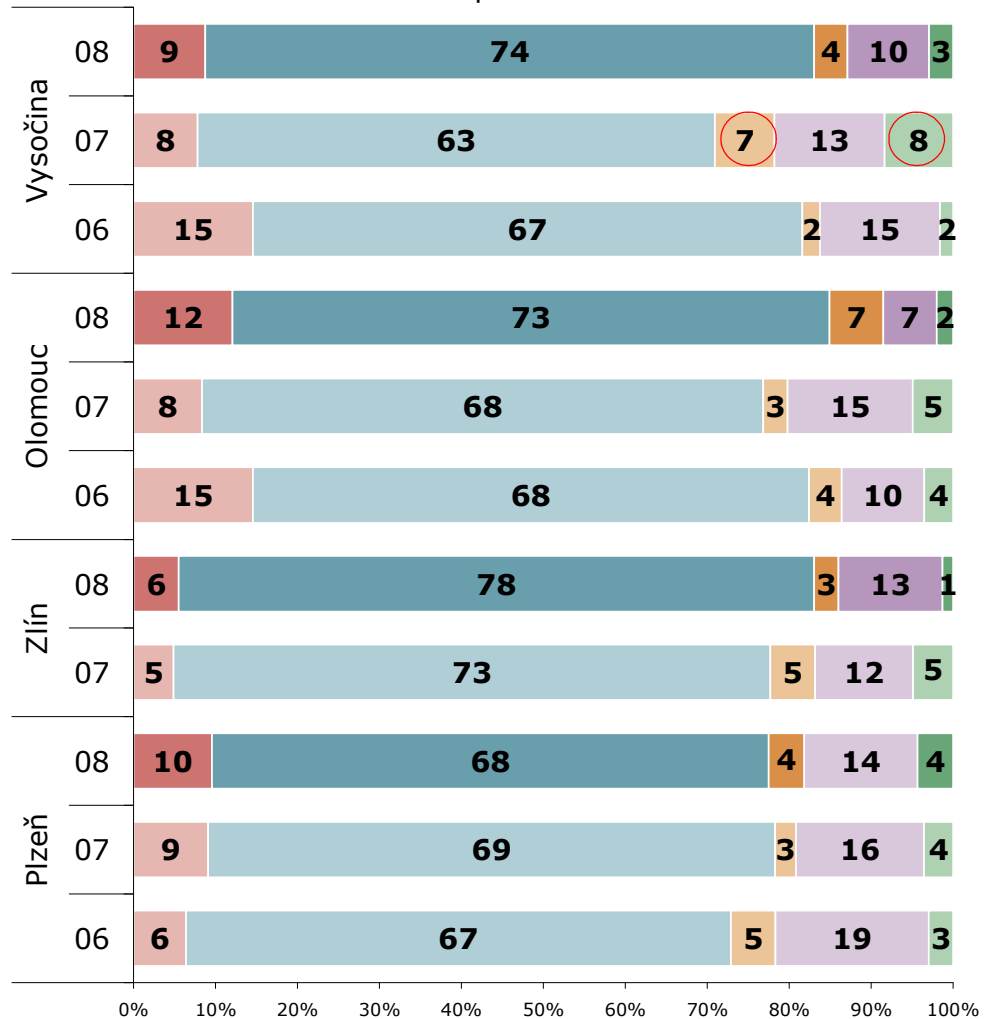


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Forma komunikace se zdravotní pojišťovnou

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem

- Telefonicky
- Osobně
- Elektronicky
- Písemně
- V zastoupení



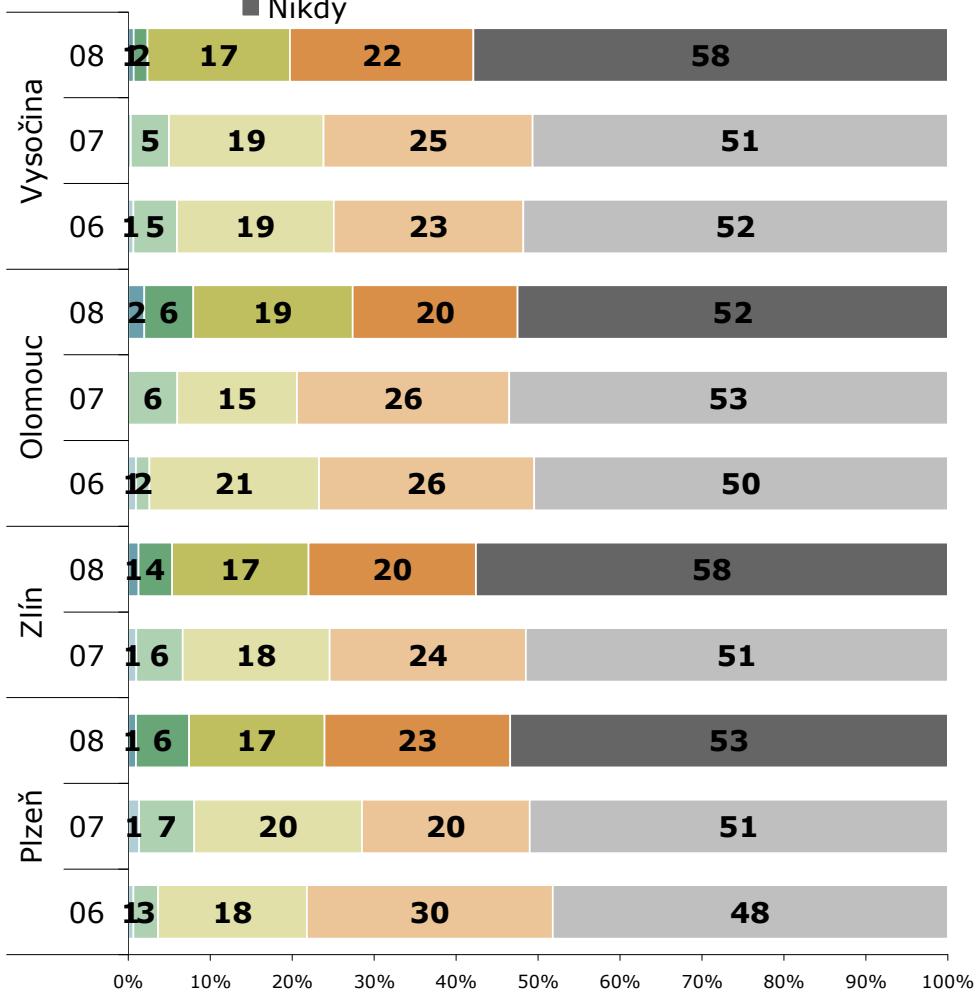
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Komunikace s úřady: informační střediska

Četnost komunikace s informačními středisky

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

- 1x týdně
- Několikrát do roka
- Nikdy
- 1x měsíčně
- Méně často

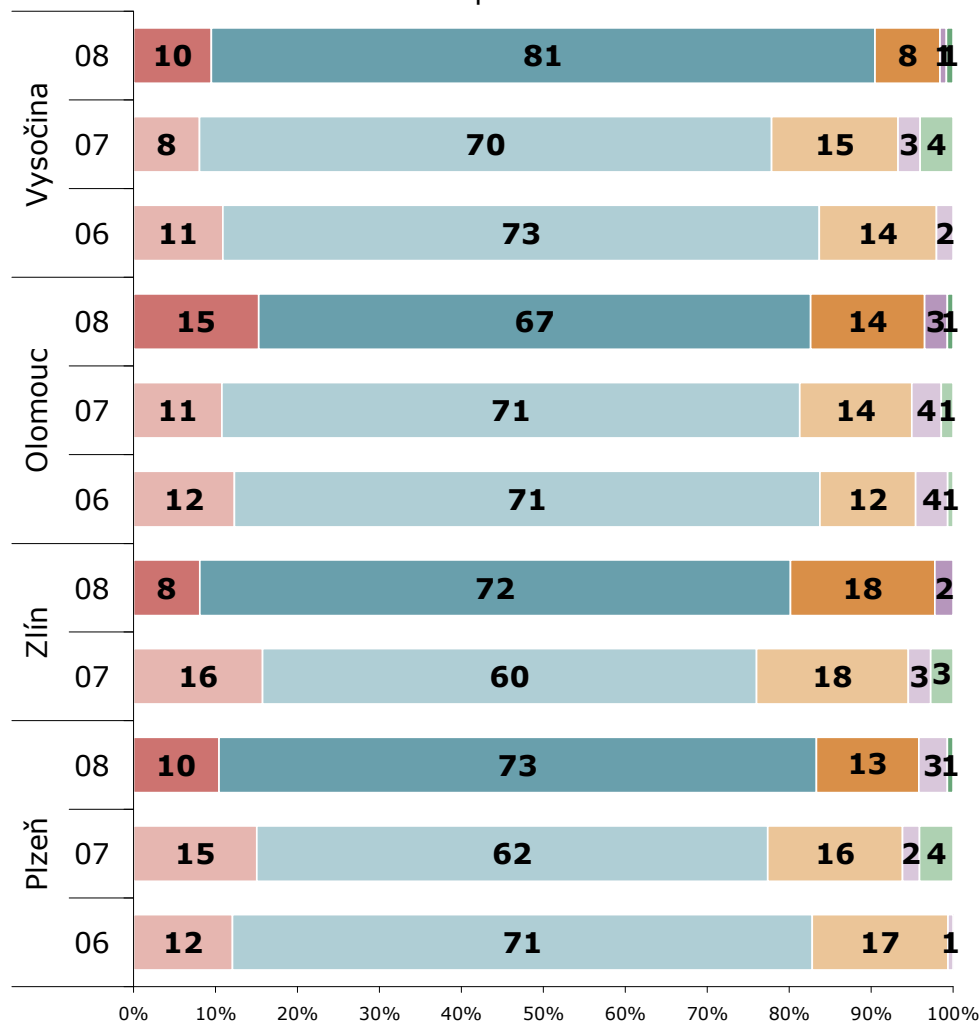


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Forma komunikace s informačními středisky

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem

- Telefonicky
- Osobně
- Elektronicky
- Písemně
- V zastoupení



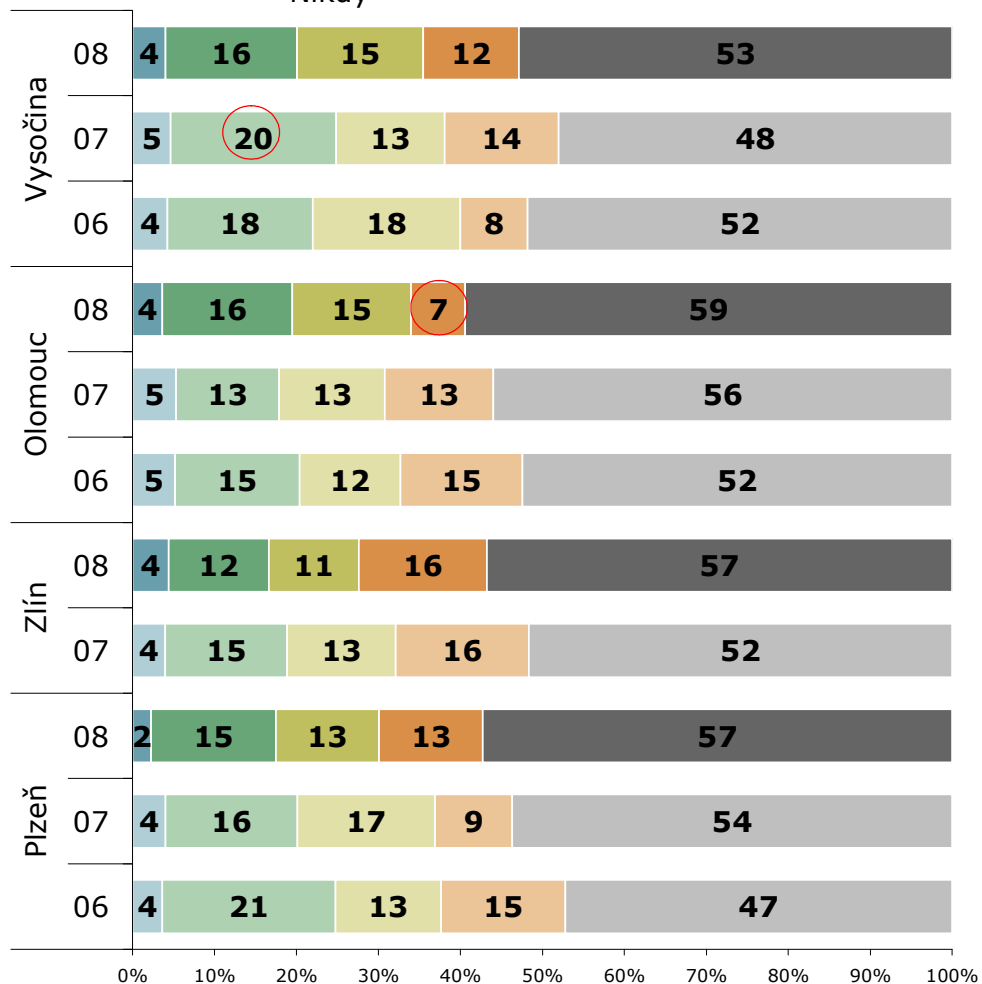
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Komunikace s úřady: knihovna

Četnost komunikace s místní knihovnou

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

- 1x týdně
- 1x měsíčně
- Několikrát do roka
- Méně často
- Nikdy

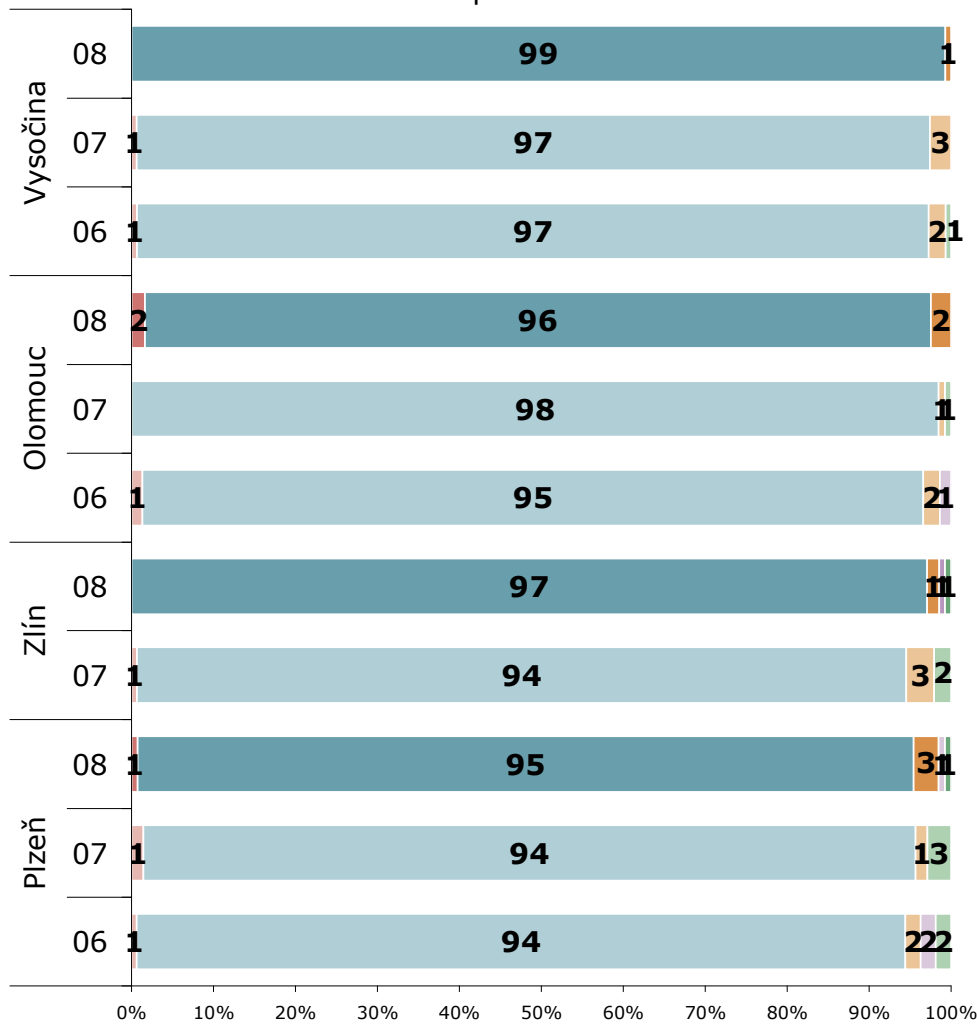


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Forma komunikace s místní knihovnou

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem

- Telefonicky
- Osobně
- Elektronicky
- Písemně
- V zastoupení



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008



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

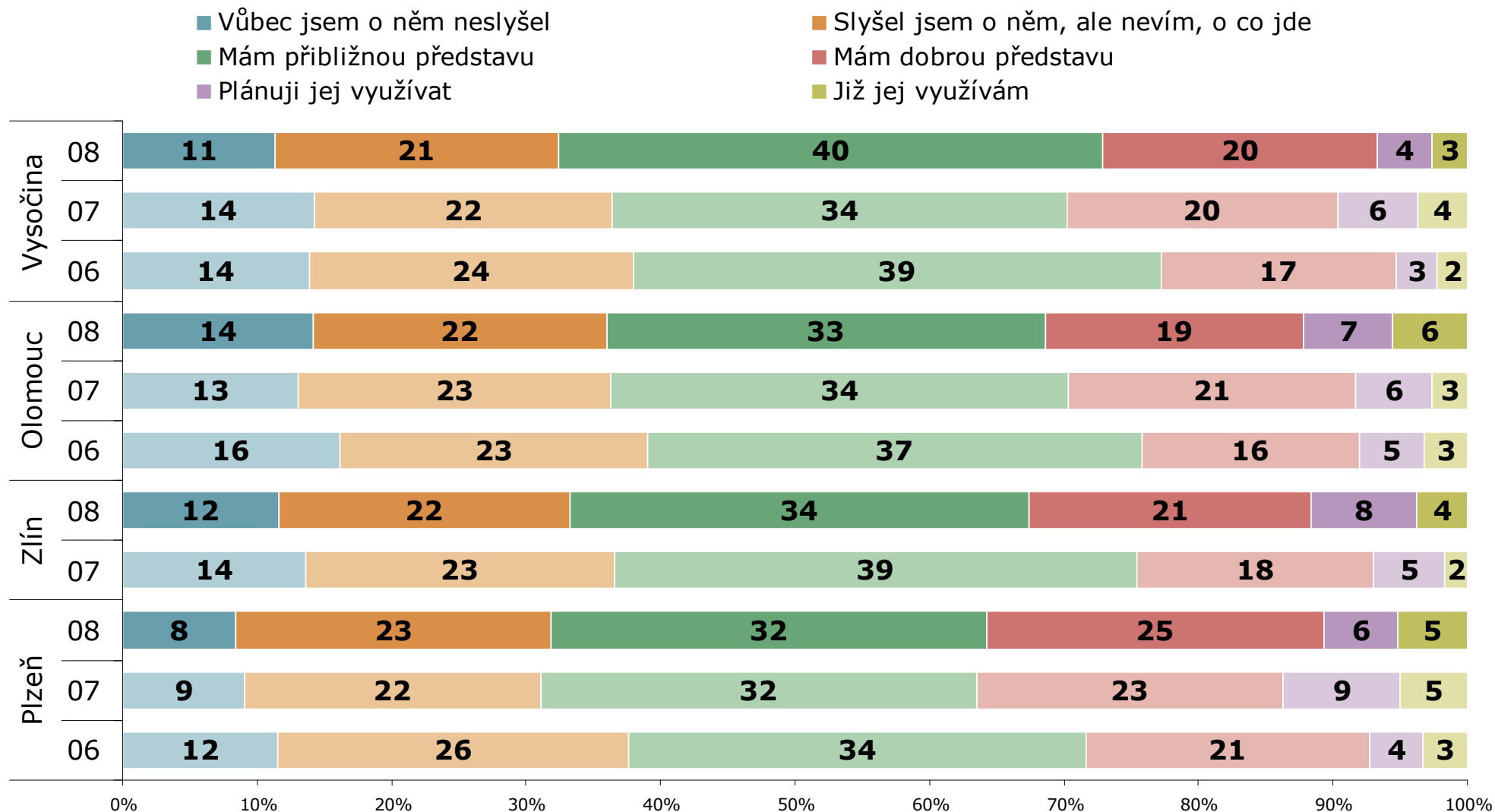
Elektronické podání a podpis: shrnutí

- Ve znalosti elektronického podpisu v průběhu tří let je patrná vyšší informovanost, jeho využitelnost se však výrazně nezvyšuje.
 - Plzeňský kraj se odlišuje od ostatních, je zde nejnižší neinformovanost (8 %) a zároveň po Olomouckém kraji nejvyšší frekvence využívání elektronického podpisu (5 %).
- Respondenti, kteří nevyužívají elektronickou formu podání, ale plánují využití v následujícím roce, jsou nejvíce z Plzeňského a Zlínského kraje. Občané v Olomouckém kraji výrazně více plánují využít elektronické podání na finančních úřadech (78 %); v kraji Vysočina na úřadech sociálního zabezpečení (45 %).
- 1/5 občanů Plzeňského kraje využila v roce 2008 elektronické podání na soudech, státních zastupitelstvích nebo notářstvích, což představuje více než sto procentní nárůst oproti roku 2007.
- Došlo k mírnému nárůstu použití podání dokumentu s elektronickým podpisem (s výjimkou PK), i nadále zůstává podání dokumentu u části respondentů ve stavu „použiji v nejbližší době“.
- Upřednostnění osobního kontaktu je pro necelou polovinu respondentů hlavním důvodem, proč nepreferují elektronikou komunikace a pro jednu třetinu důvodem nevyužití elektronického podání dokumentů.
- V upřednostnění elektronické komunikace při styku s úřady byly zaznamenány posuny v jednotlivých letech, nedá se ovšem jednoznačně říci, zda je elektronická komunikace více preferována.

Elektronické podání a podpis: **vztah k podpisu**

Vztah dotázaných k elektronickému podpisu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)



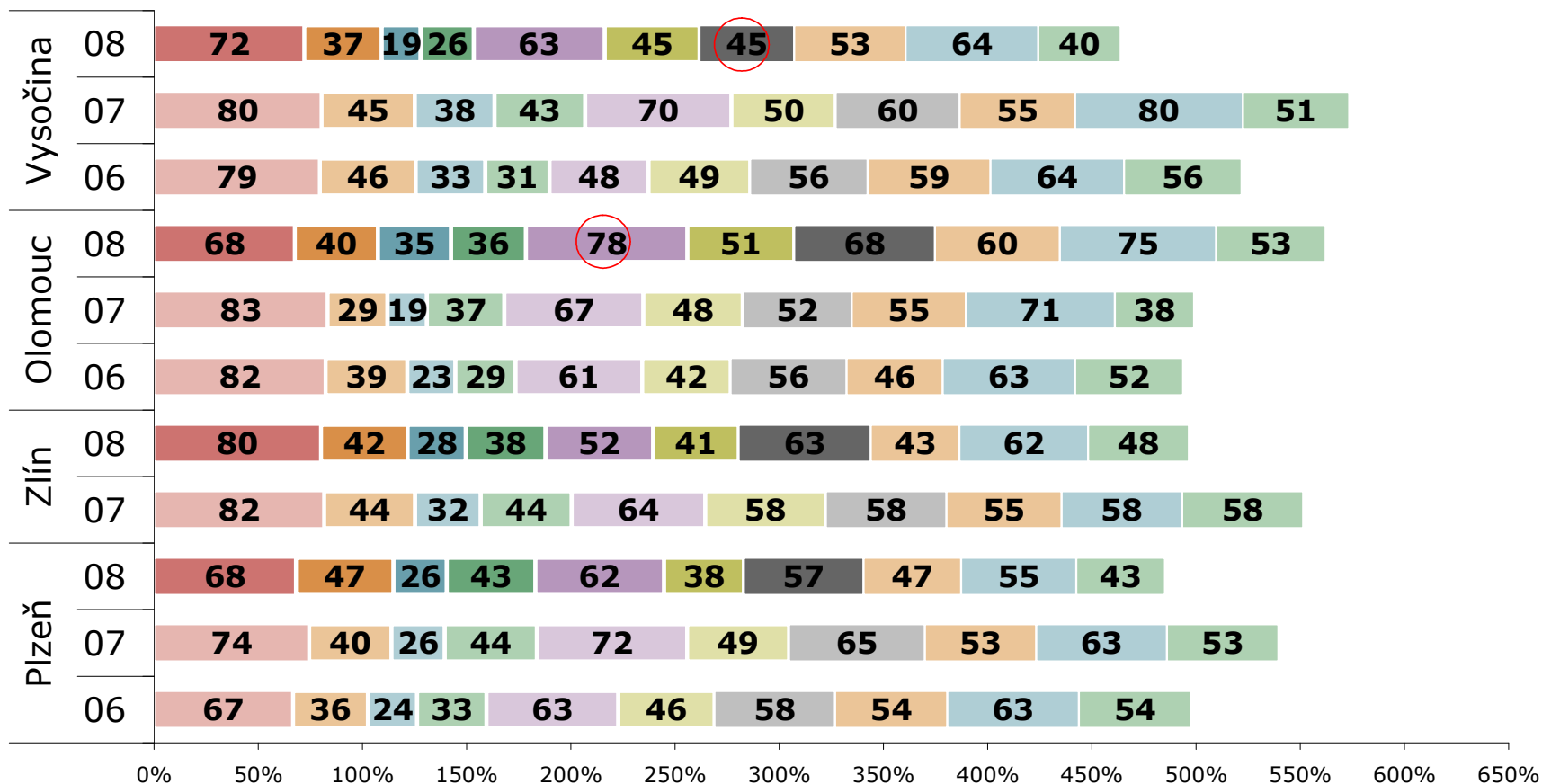
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Elektronické podání a podpis: plánování podání

Instituce, u kterých je plánováno použití elektronické podání

ZÁKLAD: Respondenti, kteří nevyužívají, ale plánují elektronickou formu podání

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



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Elektronické podání a podpis: zkušenosti

Instituce, u kterých již bylo využito elektronického podání

ZÁKLAD: Respondenti, kteří využívají elektronickou formu podání

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

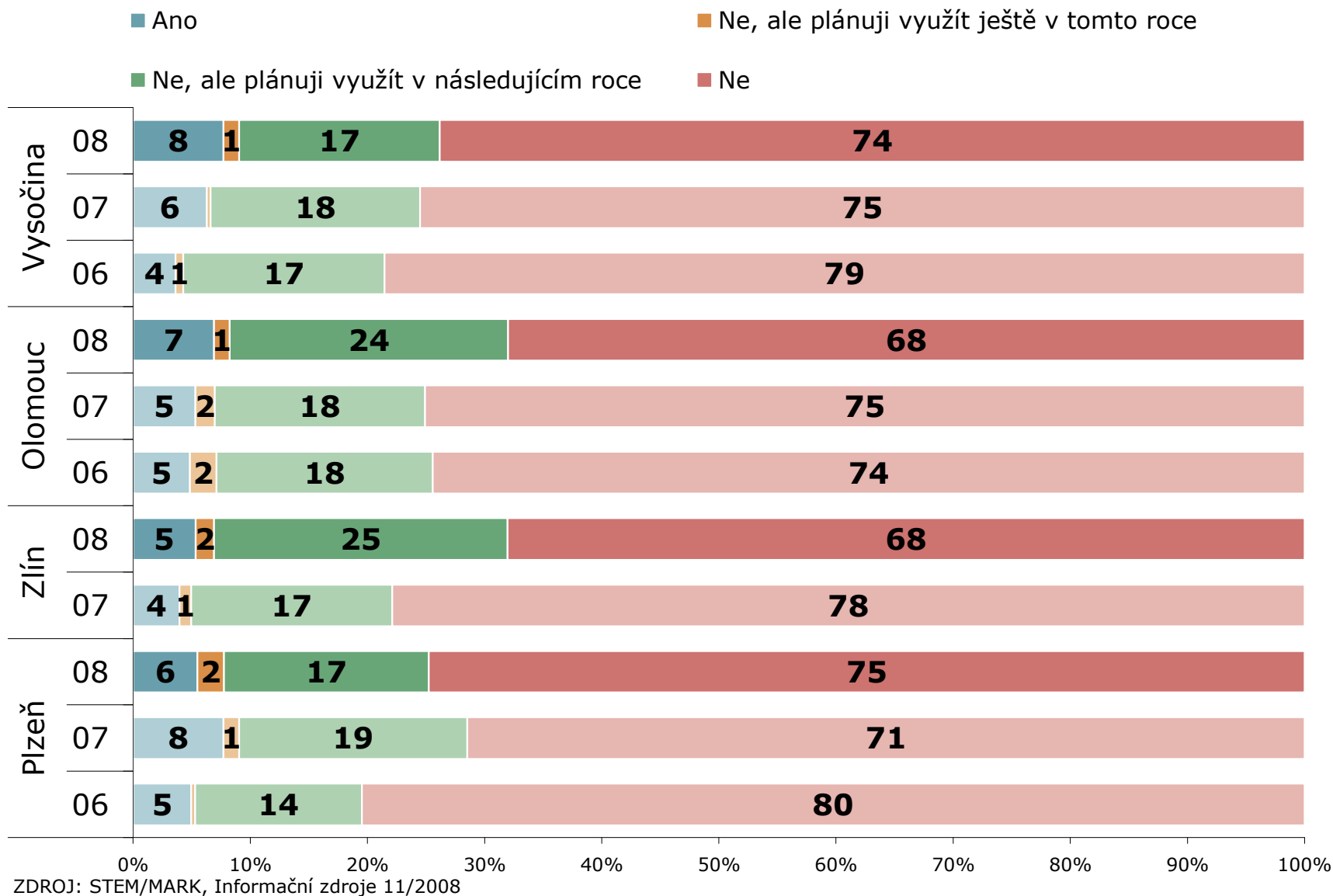


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Elektronické podání a podpis: využití při podání dokumentu

Využití možnosti podání dokumentu s elektronickým podpisem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

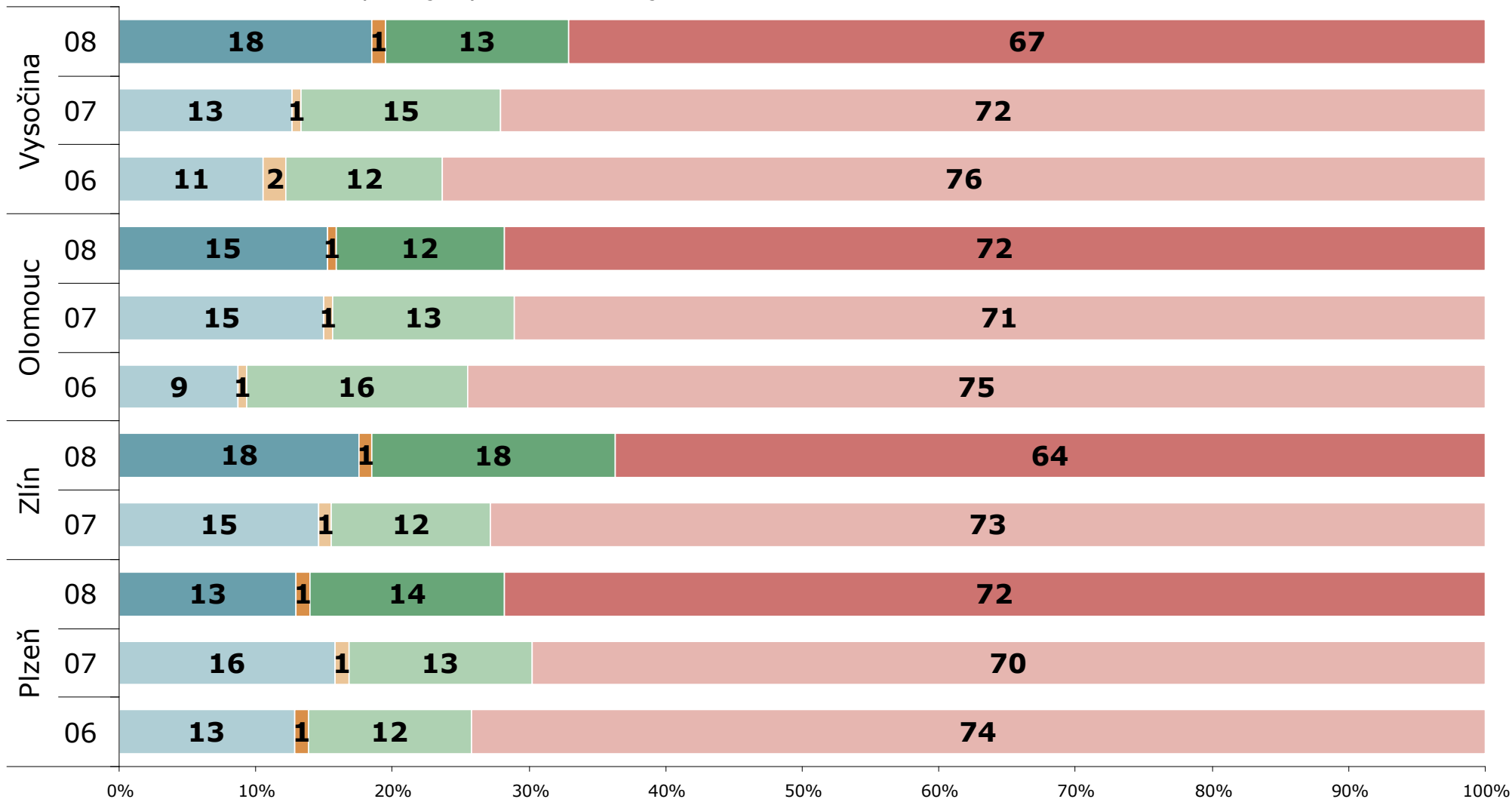


Elektronické podání a podpis: na úřadech veřejné správy

Elektronické podání na úřadech veřejné správy

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

■ Ano
■ Ne, ale plánuji využít ještě v tomto roce
■ Ne, ale plánuji využít v následujícím roce
■ Ne



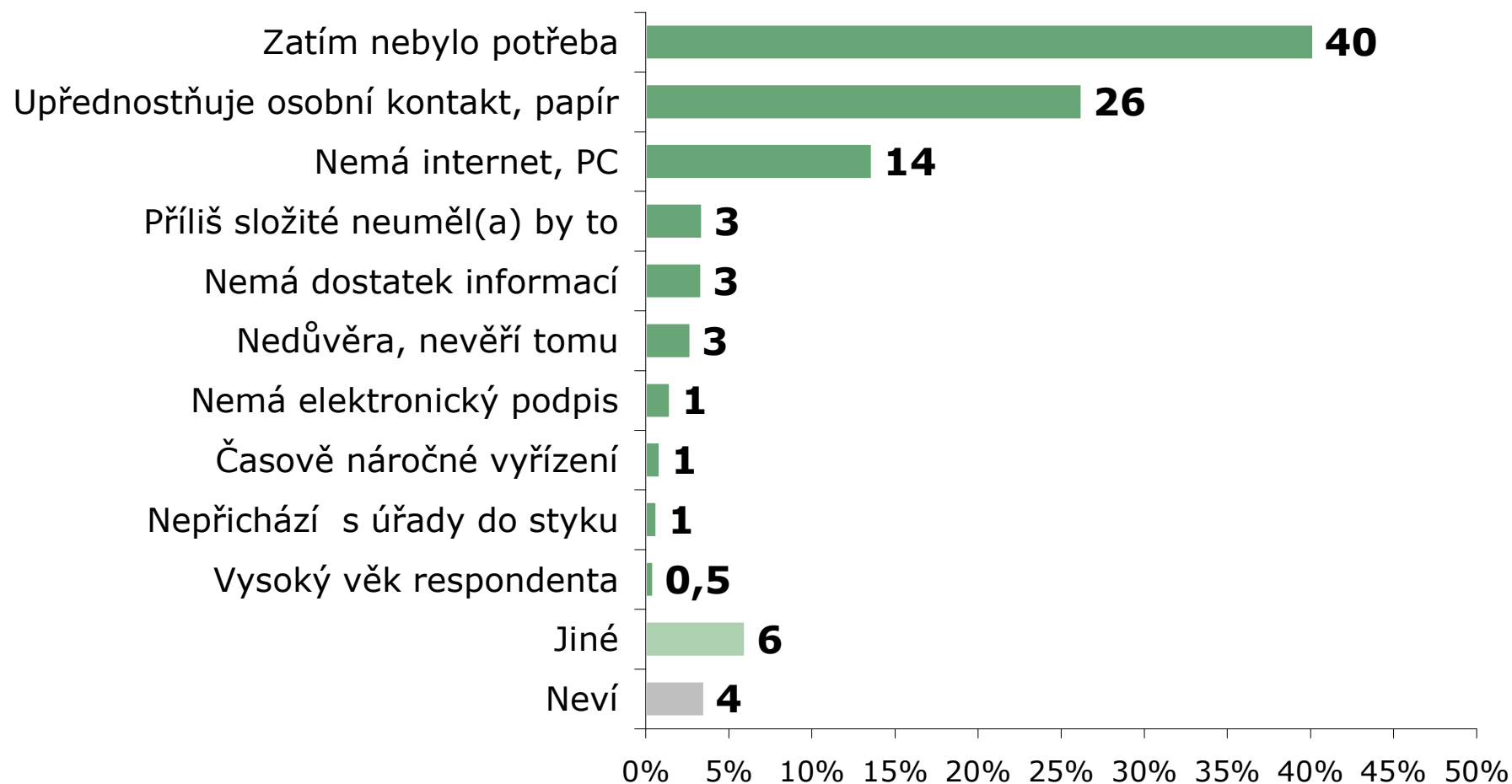
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Elektronické podání a podpis: důvody nevyužití

Důvody nevyužití elektronického podání dokumentů

ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří nevyužívají elektronické podání vůči úřadům veřejné zprávy, n=763

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

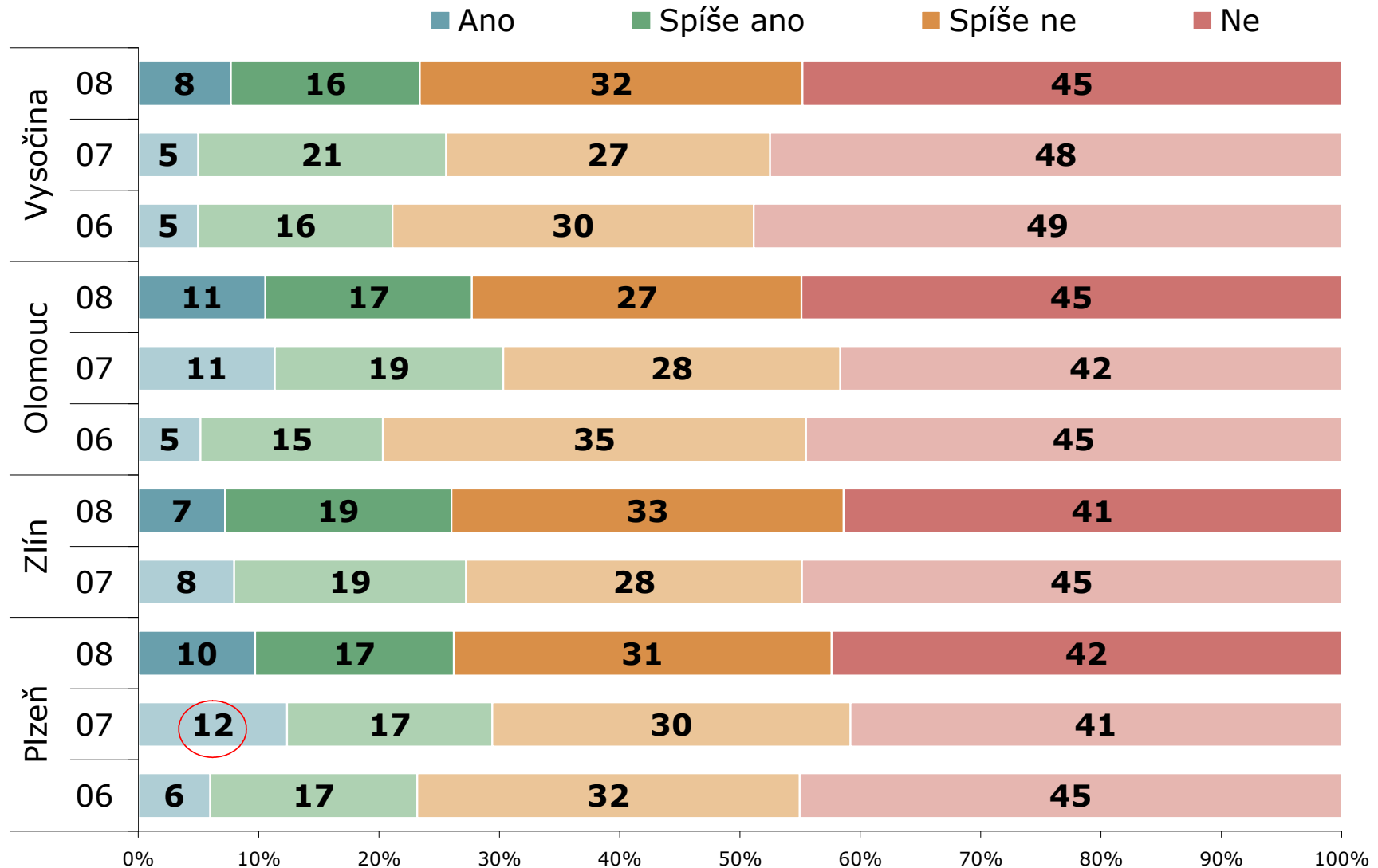


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Elektronické podání a podpis: preference komunikace

Upřednostnění elektronické komunikace při styku s úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)



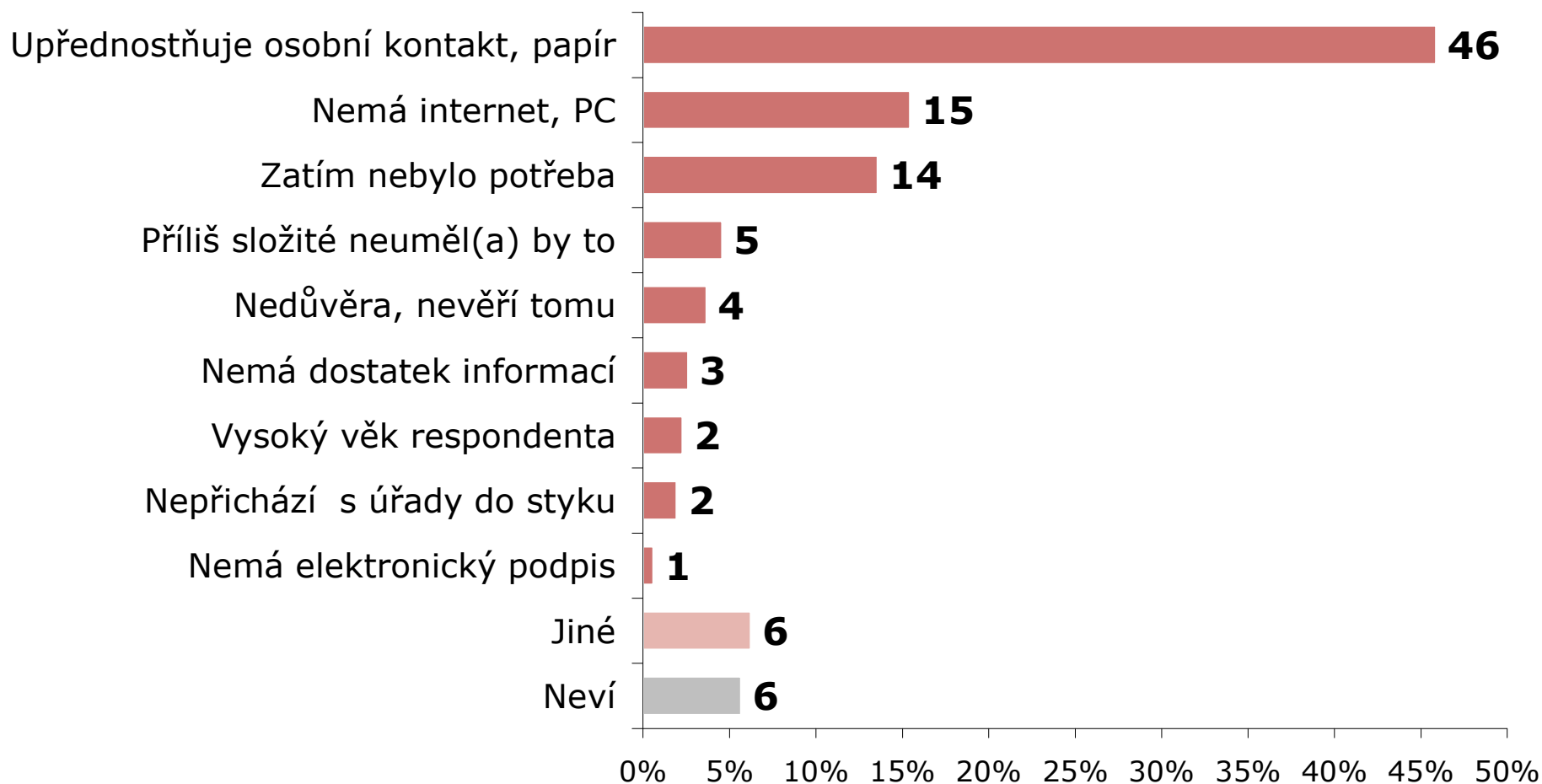
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Elektronická komunikace: důvody nepreference

Důvody proč nepreferuje elektronickou komunikaci

ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří nepreferují elektronickou komunikaci při styku s úřady, n=533

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



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008



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 zdroje informací: shrnutí

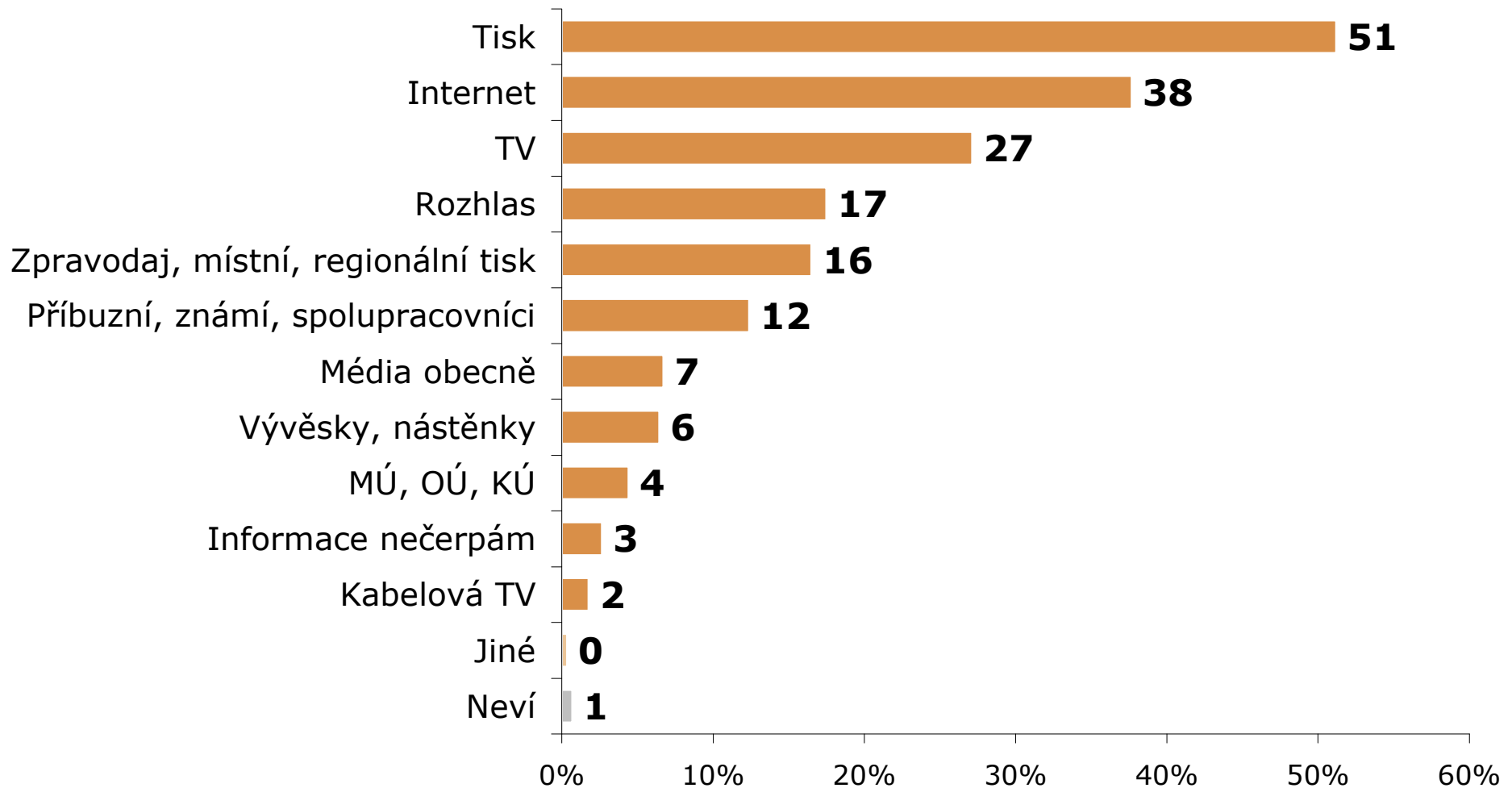
- Více než polovina respondentů získává informace o dění v regionu z tisku, ve sledovaných letech ale dochází k výraznějšímu využívání internetu (1/3 v roce 2008).
- Obecně lze říci, že občané v jednotlivých krajích preferují čerpání informací z informačních webových stránek s lokálním zaměřením a webových stránek místních samospráv (obecní a městské úřady).
- 1/3 občanů Zlínského kraje zná a opakovaně navštěvuje webové stránky obecního nebo městského úřadu; nižší návštěvnost a znalost stránek místní samosprávy je v PK a KV (cca 1/4 nezná).
- V PK jsou občané o krajském portálu výrazně více (v porovnání s ostatními sledovanými kraji) informováni z TV (27 %), z tisku (51 %).
- Výrazně více občanů ZK (14 %) se kriticky vyjádřilo k přehlednosti krajského portálu.
- Ve všech sledovaných krajích poklesla znalost možnosti využití elektronické podatelny, což může být způsobeno opomíjenou stálou informovaností.

Zdroje informací o dění v regionu

Zdroje informací o dění v regionu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří uvedli odpověď

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



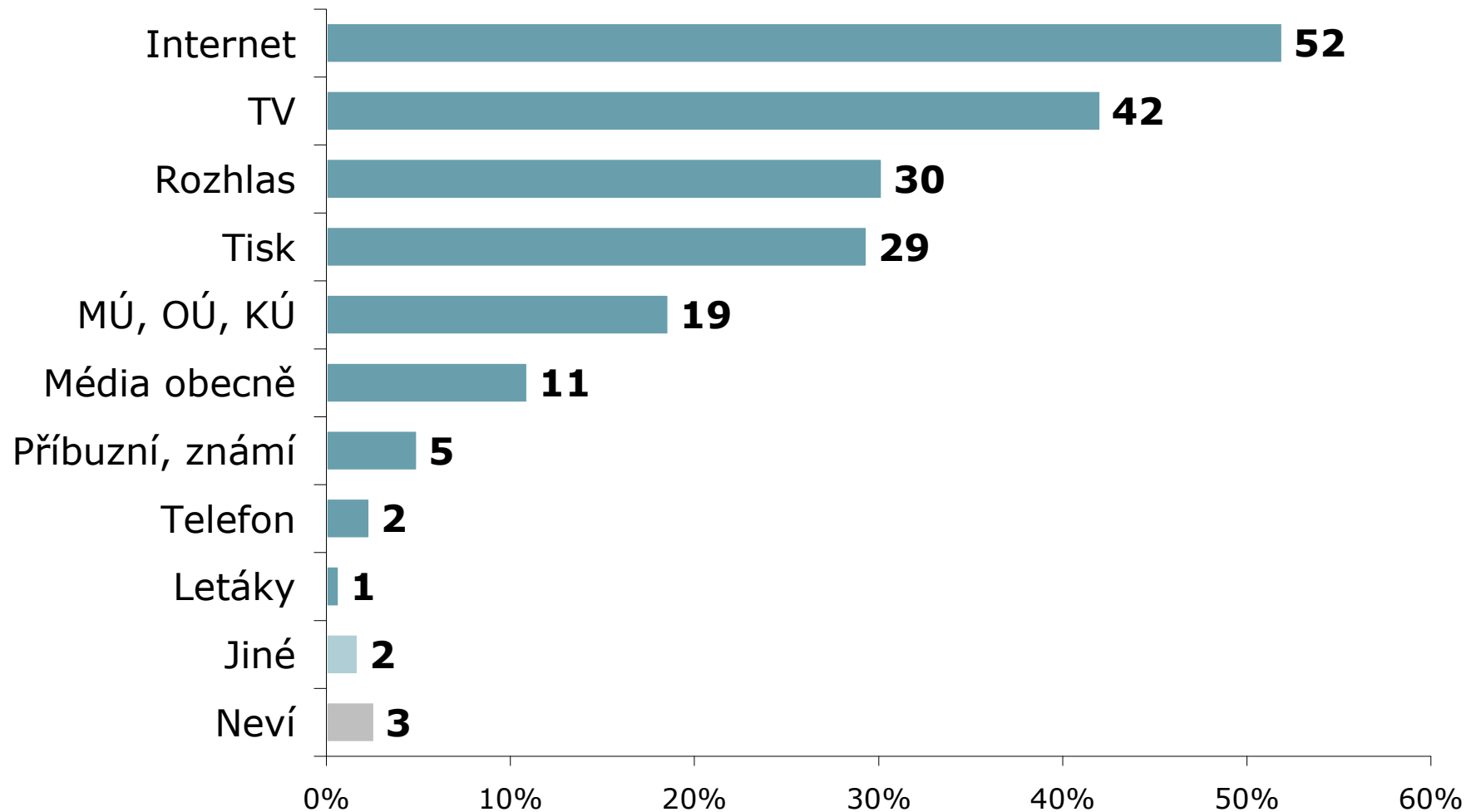
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Zdroje informací v případě významné události: preference

Zdroje informací v případě významné události

ZÁKLAD: Všichni respondenti, uvedli odpověď

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



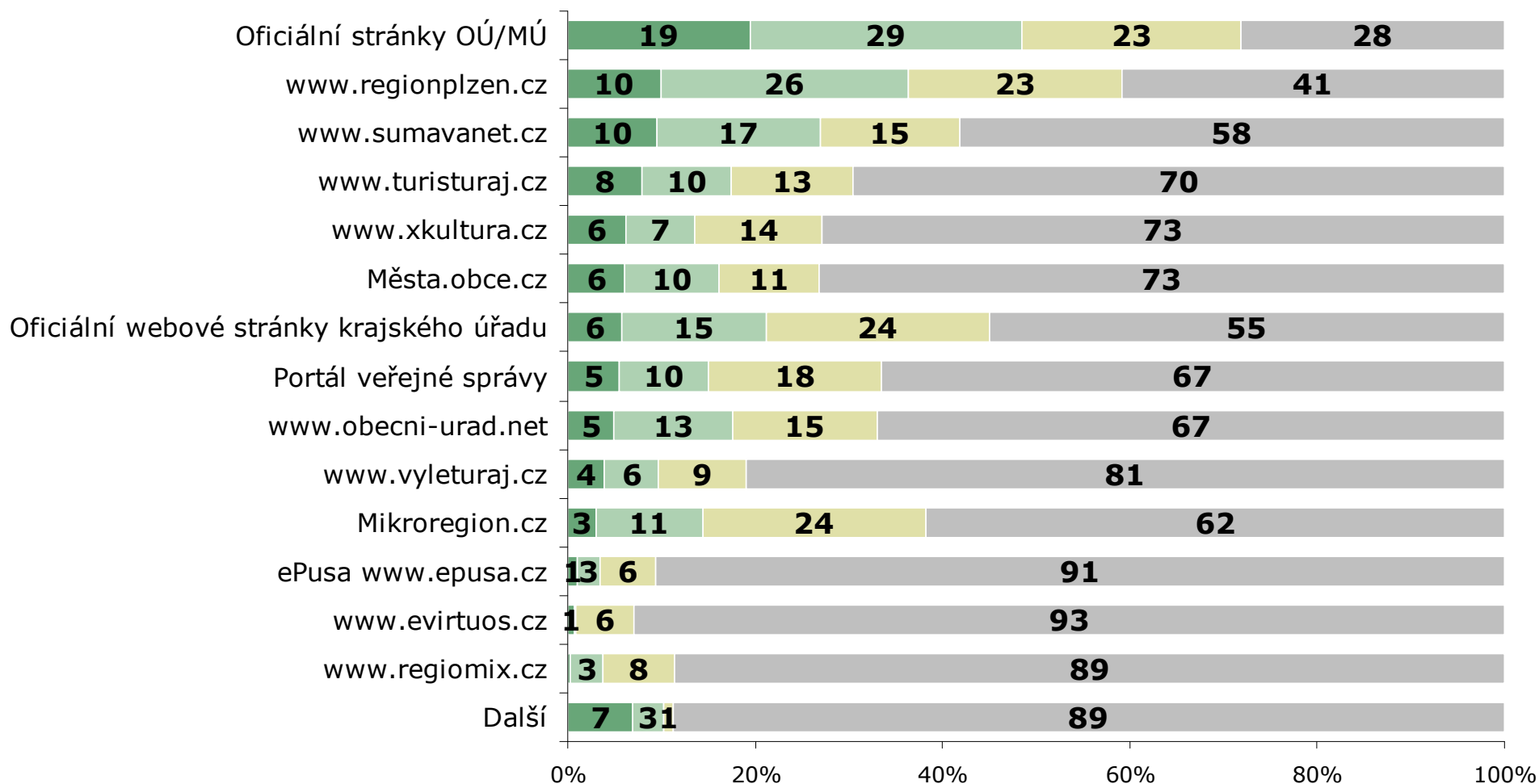
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Znalost webových stránek: Plzeňský kraj

Znalost webových stránek - Plzeňský

ZÁKLAD: Respondenti s internetovým připojením

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



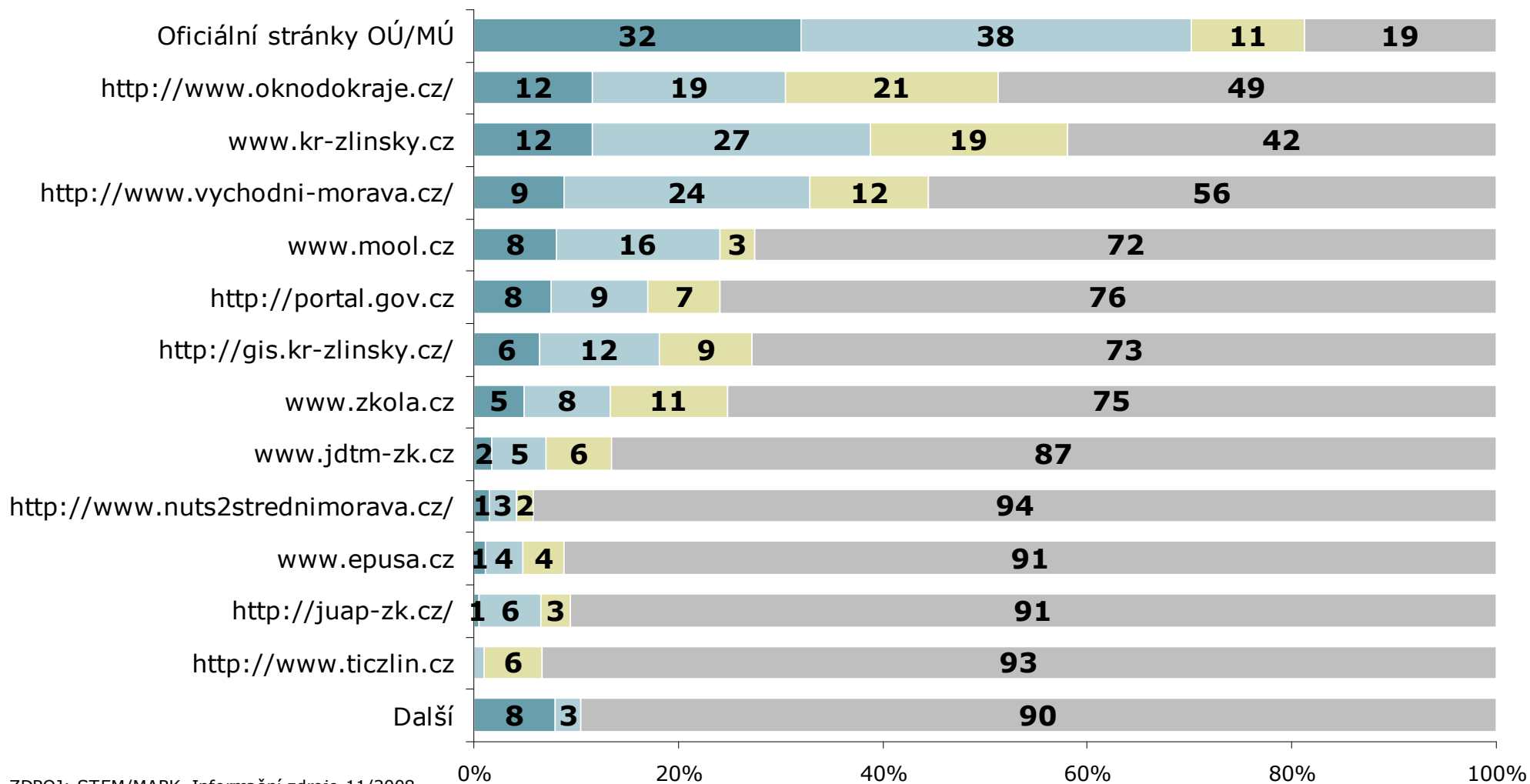
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Znalost webových stránek: Zlínský kraj

Znalost webových stránek - Zlínský kraj

ZÁKLAD: Respondenti využívající internetové připojení

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



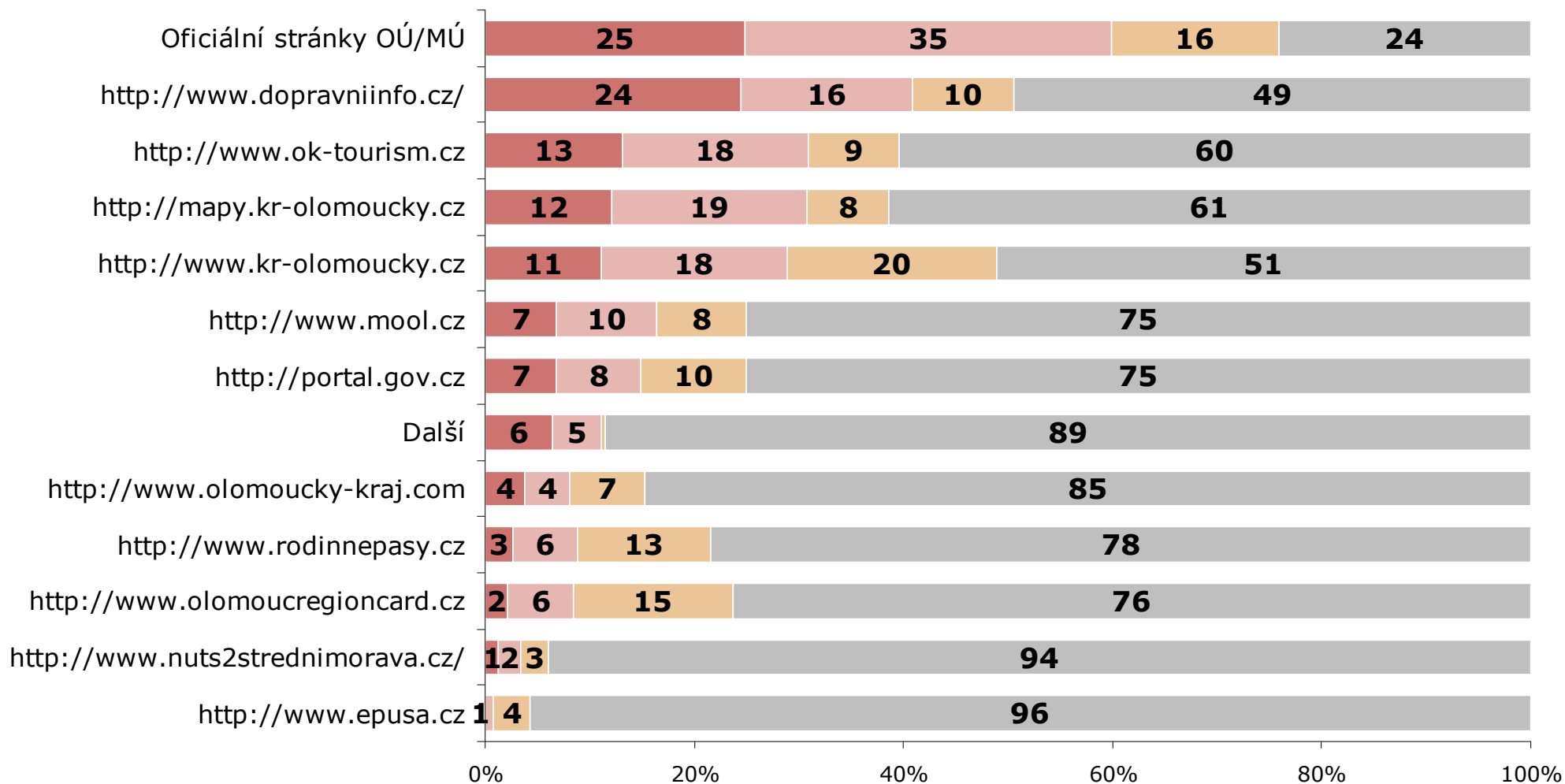
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Znalost webových stránek: Olomoucký kraj

Znalost webových stránek - Olomoucký

ZÁKLAD: Respondenti s internetovým připojením

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



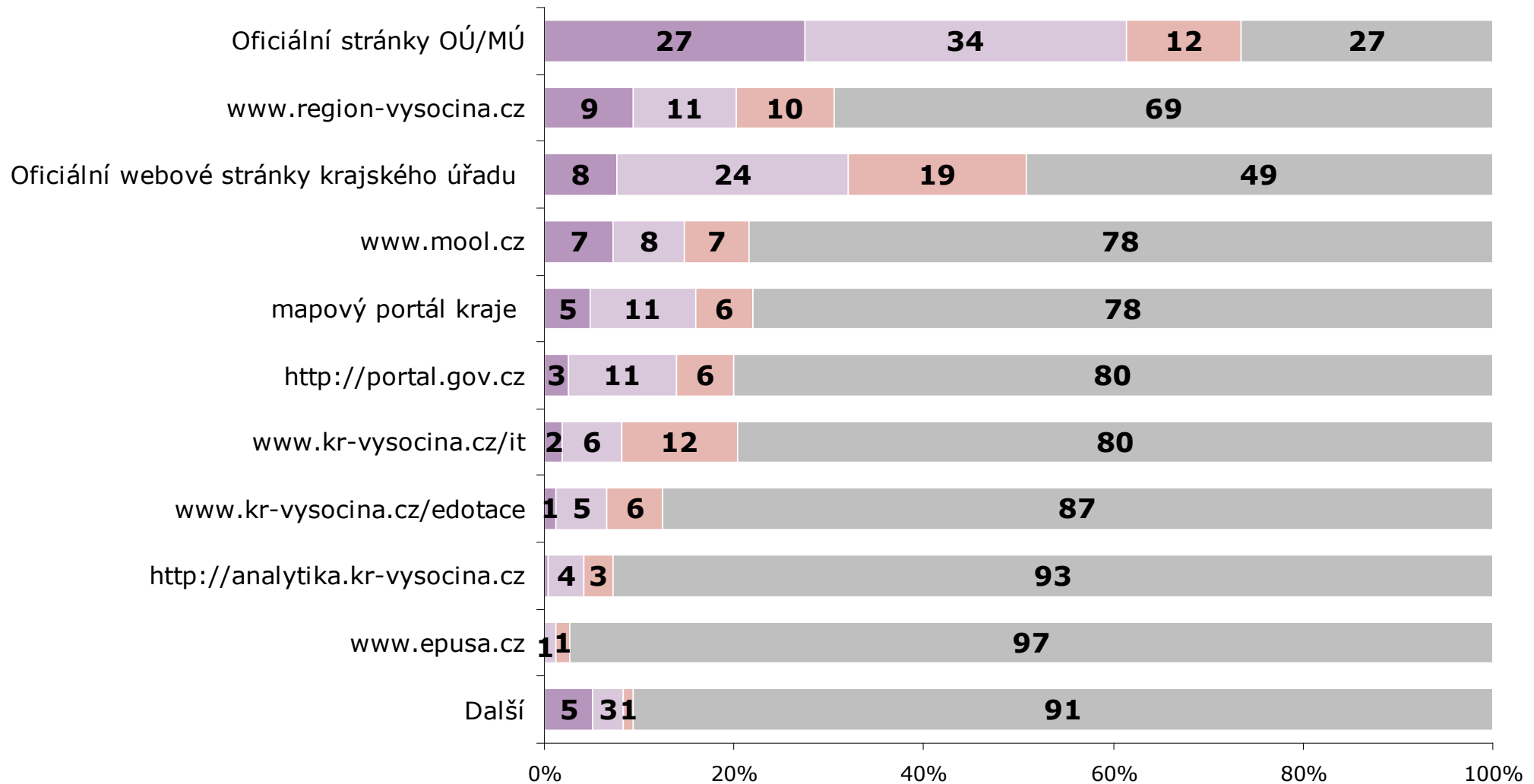
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Znalost webových stránek: Kraj Vysočina

Znalost webových stránek - Vysočina

ZÁKLAD: Respondenti využívající internetové připojení

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

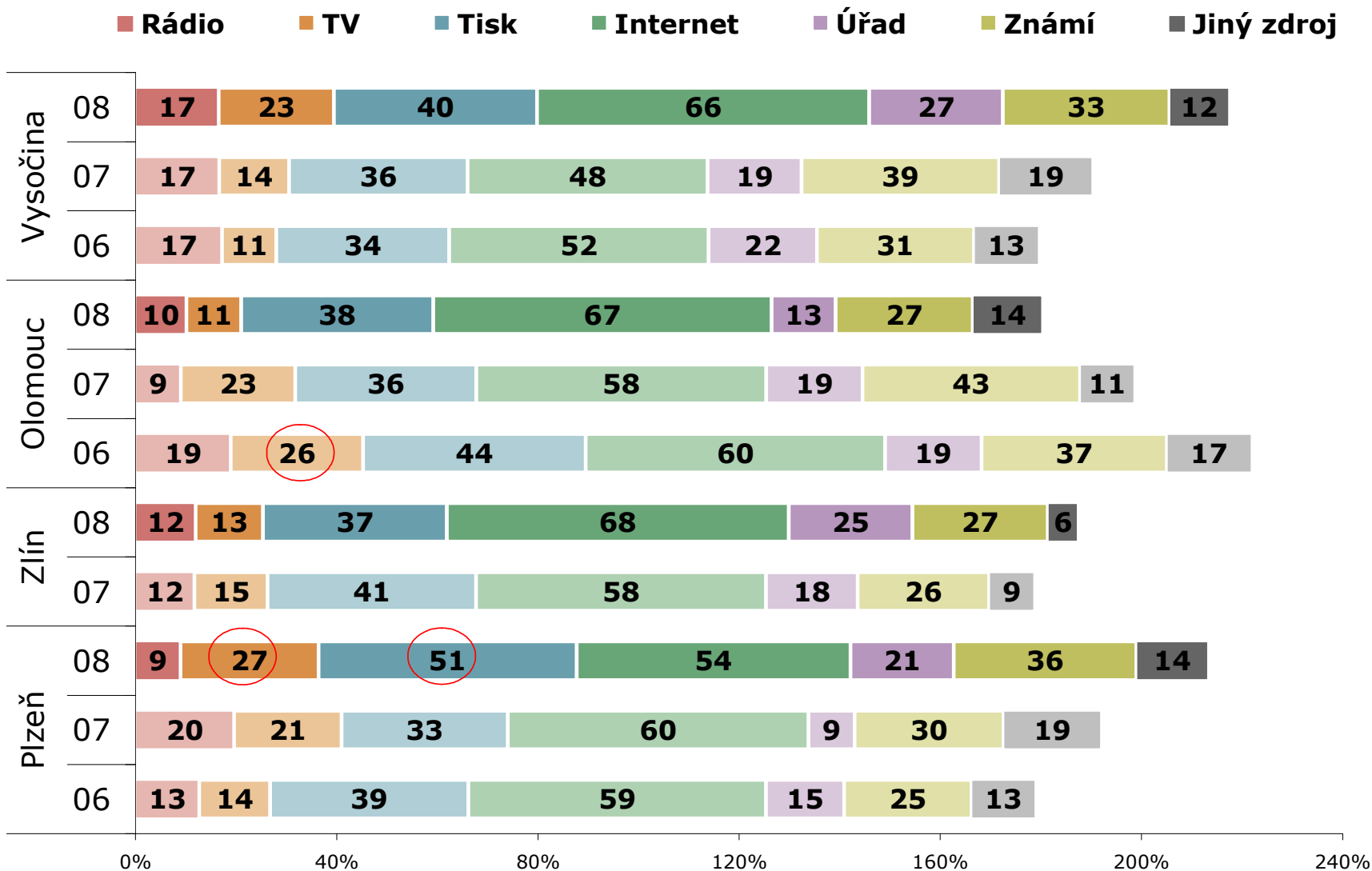


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Internetové informační zdroje: krajský portál

Zdroj informací o krajském portálu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají webové stránky krajského portálu

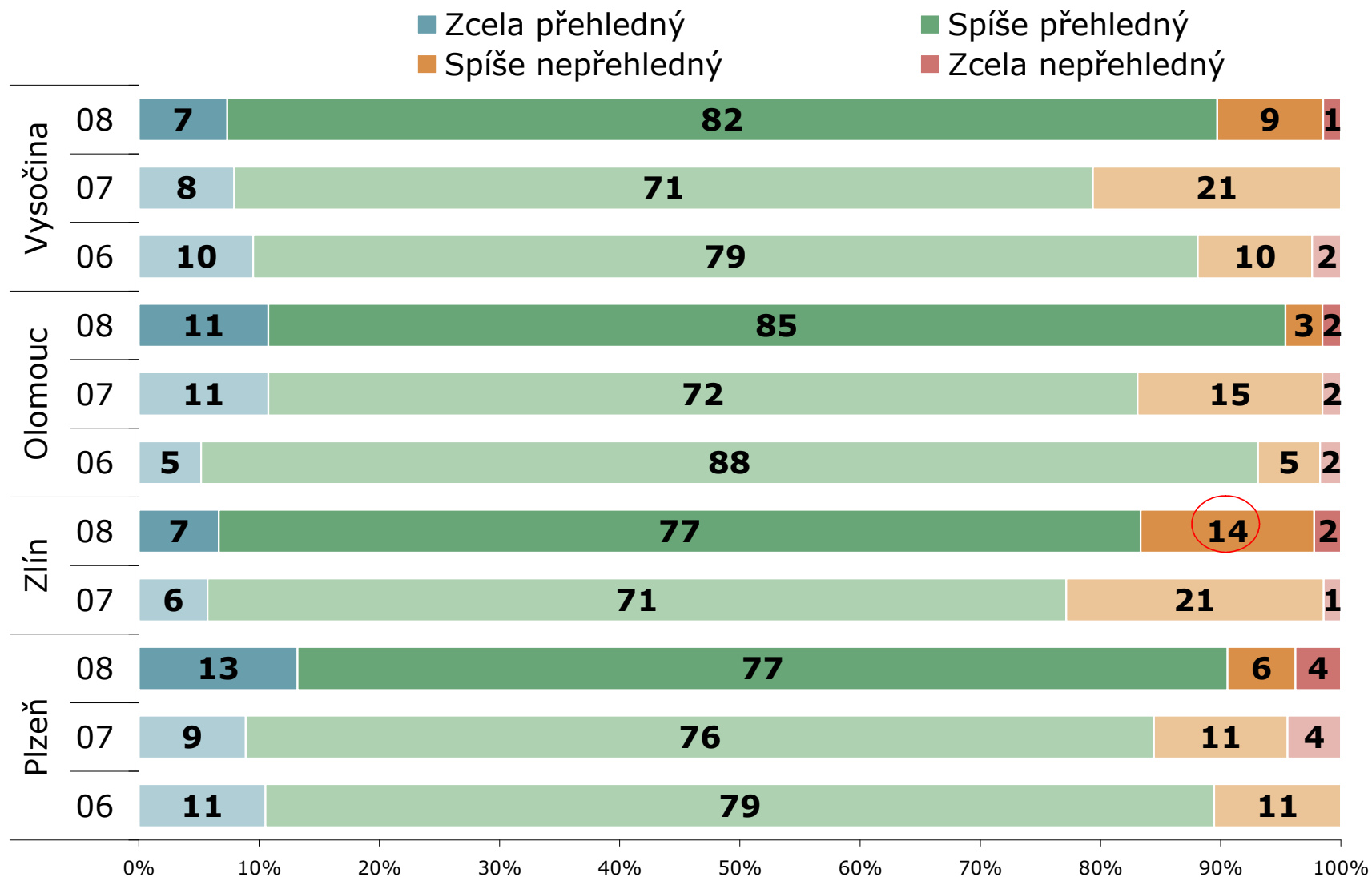


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2007

Internetové informační zdroje: přehlednost krajského portálu

Přehlednost krajského portálu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří navštívili webové stránky krajského portálu



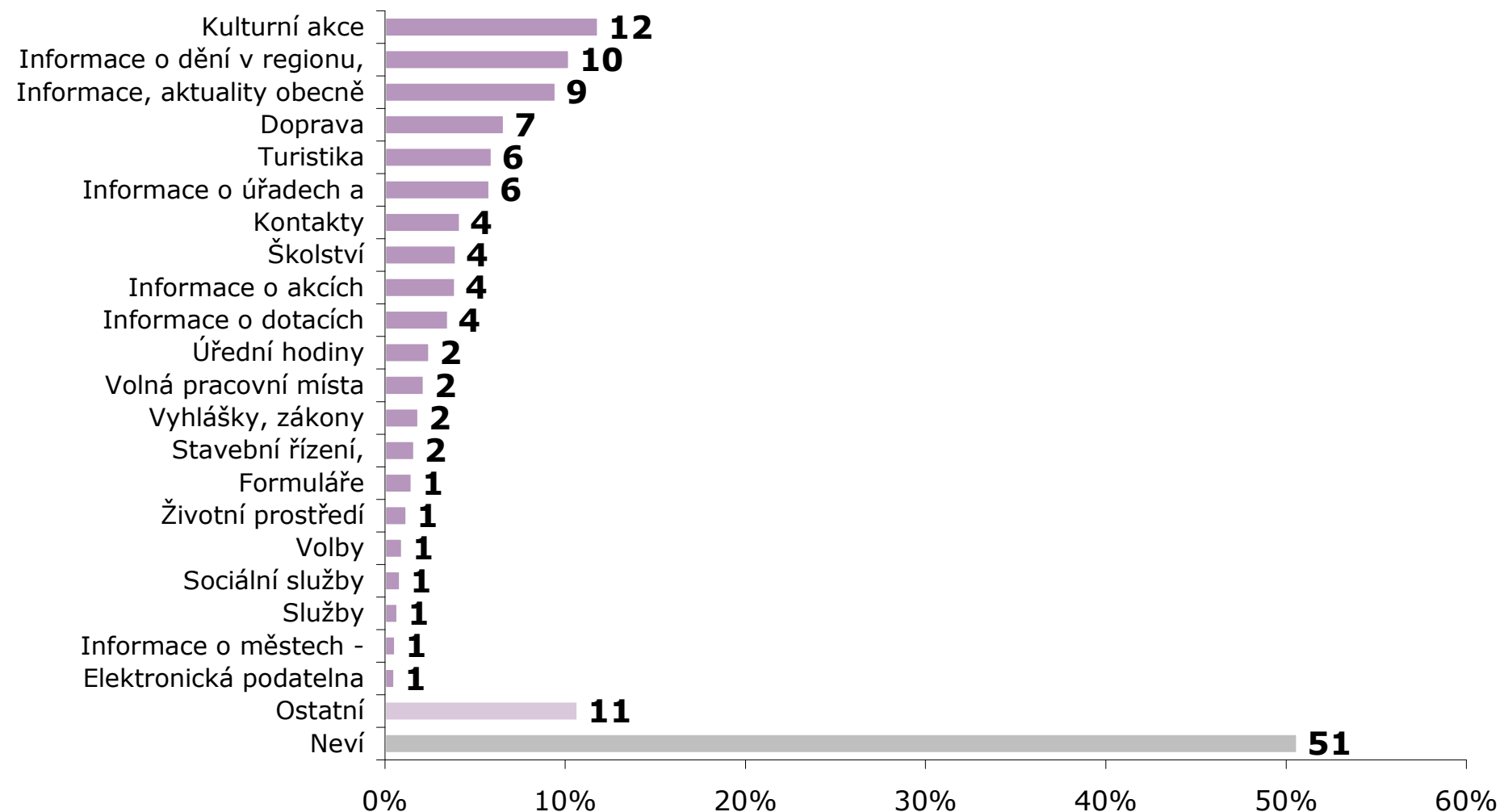
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Internetové informační zdroje: **poskytované služby**

Služby poskytované krajským portálem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří uvedli, že navštívili krajský portál

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

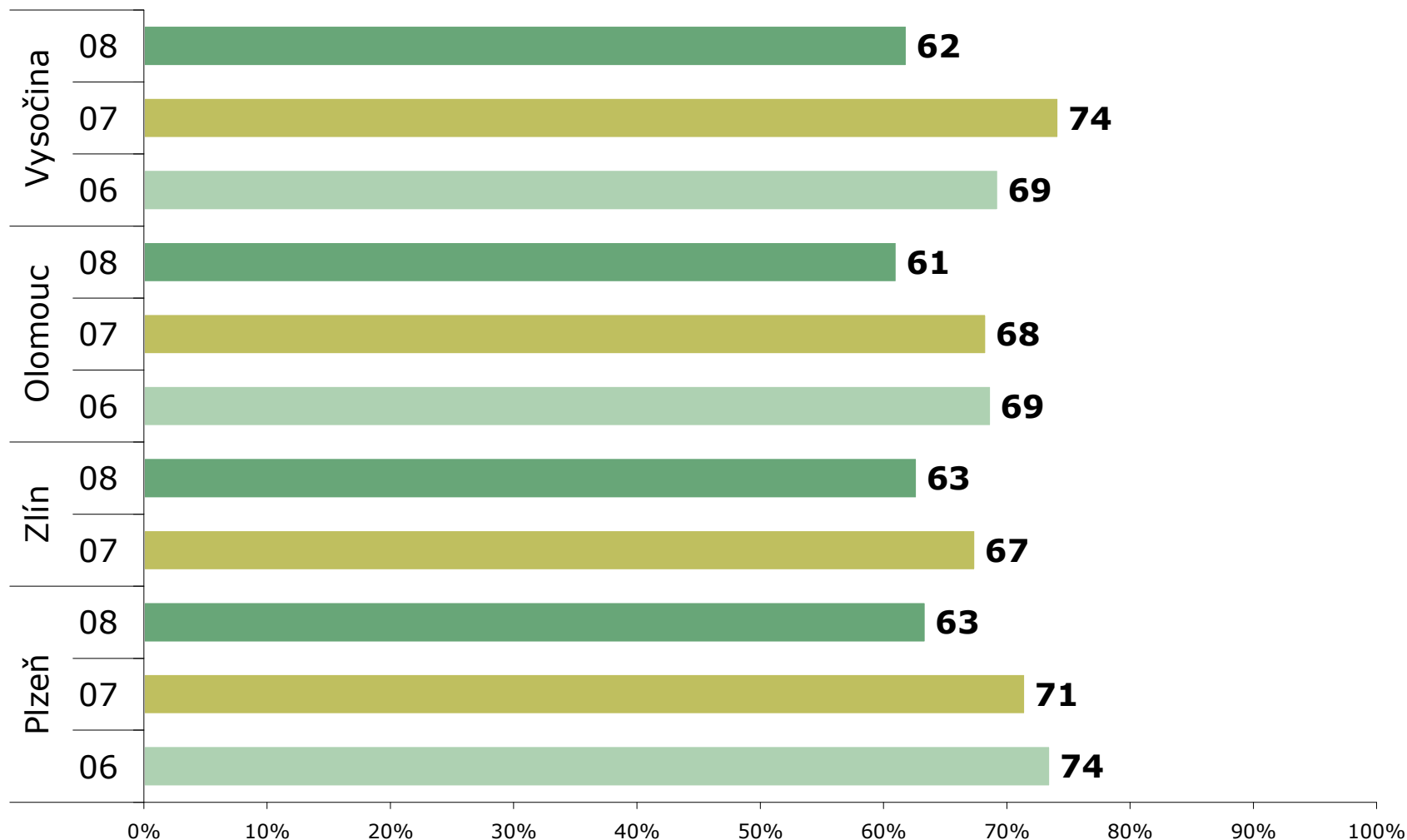


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Internetové informační zdroje: znalost elektronické podatelny

Znalost elektronického předávání dokumentů a informací prostřednictvím elektronické podatelny

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008



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

- Občané ve všech sledovaných krajích jsou oproti minulému roku výrazně více informováni o této službě (více než 1/5 respondentů navštívila nebo přibližně ví, o co se jedná).
- I přes to, že se zvýšilo povědomí o této službě, stále existuje velká skupina občanů (přibližně 1/2), která o službě nic neslyšela.
- O službě Czech POINT jsou nejvíce informováni občané Zlínského kraje, znalost služby vzrostla o více než dvě stě procent (proti minulému roku).

Projekt Virtuos

- Stejně jako v loňském roce nejvíce informováni o službě občané PK, mírný nárůst oproti loňskému roku ve vyzkoušení služby i povědomí o této službě.
- V ostatních krajích je míra znalosti přibližně poloviční (s výjimkou OK).
- Obecně platí, že o projektu VIRTUOS občané spíše nic nevědí.

Vnímání veřejné správy: elektronická komunikace

- Více než 1/3 respondentů se domnívá, že úřady při zavádění elektronické komunikace pouze plní nařízení od nadřízených orgánů.
- Necelá 1/4 kladně hodnotí práci úřadů tím, že vyjádřila souhlas s výrokem „úřad sám aktivně prosazuje elektronickou komunikace“.
- Téměř polovina občanů je přesvědčena, že elektronizace zjednoduší komunikaci občanů s úřady; další třetina ve svém hodnocení doplnila „spíše“ ano.

Obavy a ohrožení riziky

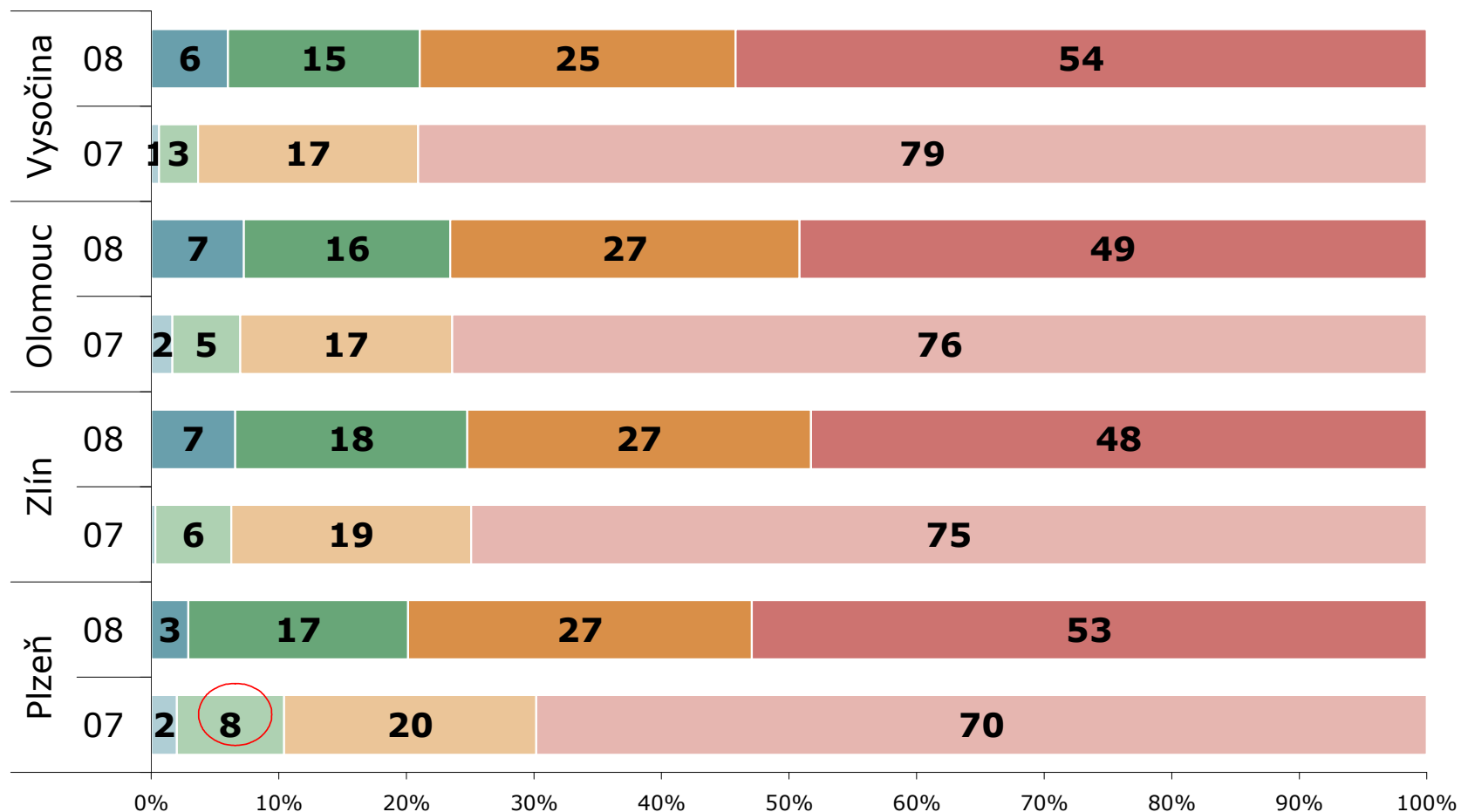
- Občané jednotlivých sledovaných krajů mají největší obavy z podvodných emailů (52 %), počítačových virů (51 %) a nevyžádané pošty (47 %); všechny tyto obavy mají rostoucí tendenci.

Projekty veřejné správy: služba Czech POINT

Znalost spuštění pilotního provozu služby Czech POINT

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

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



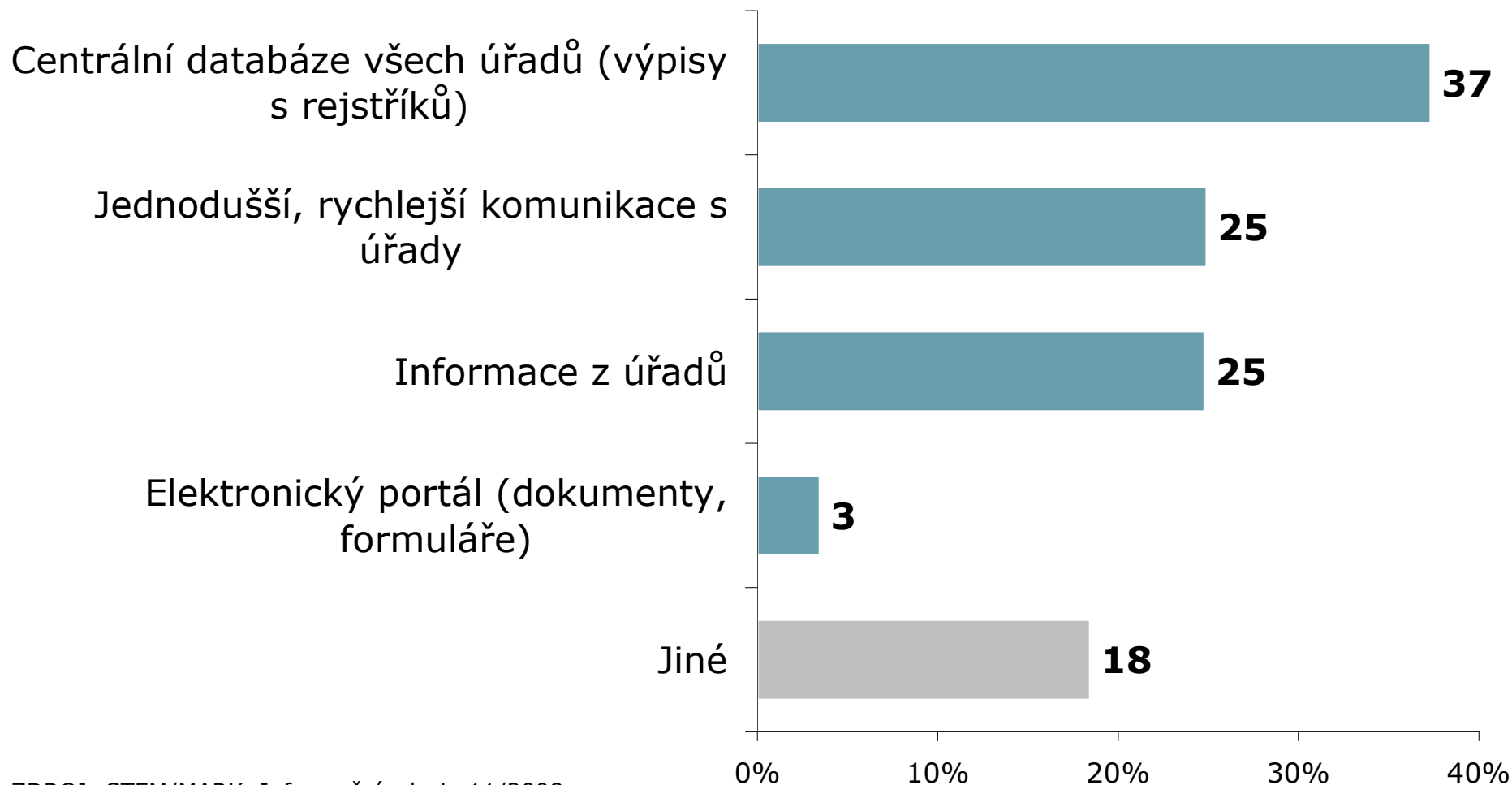
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Projekty veřejné správy: služba Czech POINT

K čemu podle Vás projekt Czech POINT slouží?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, k čemu slouží projekt Czech POINT, n=323

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



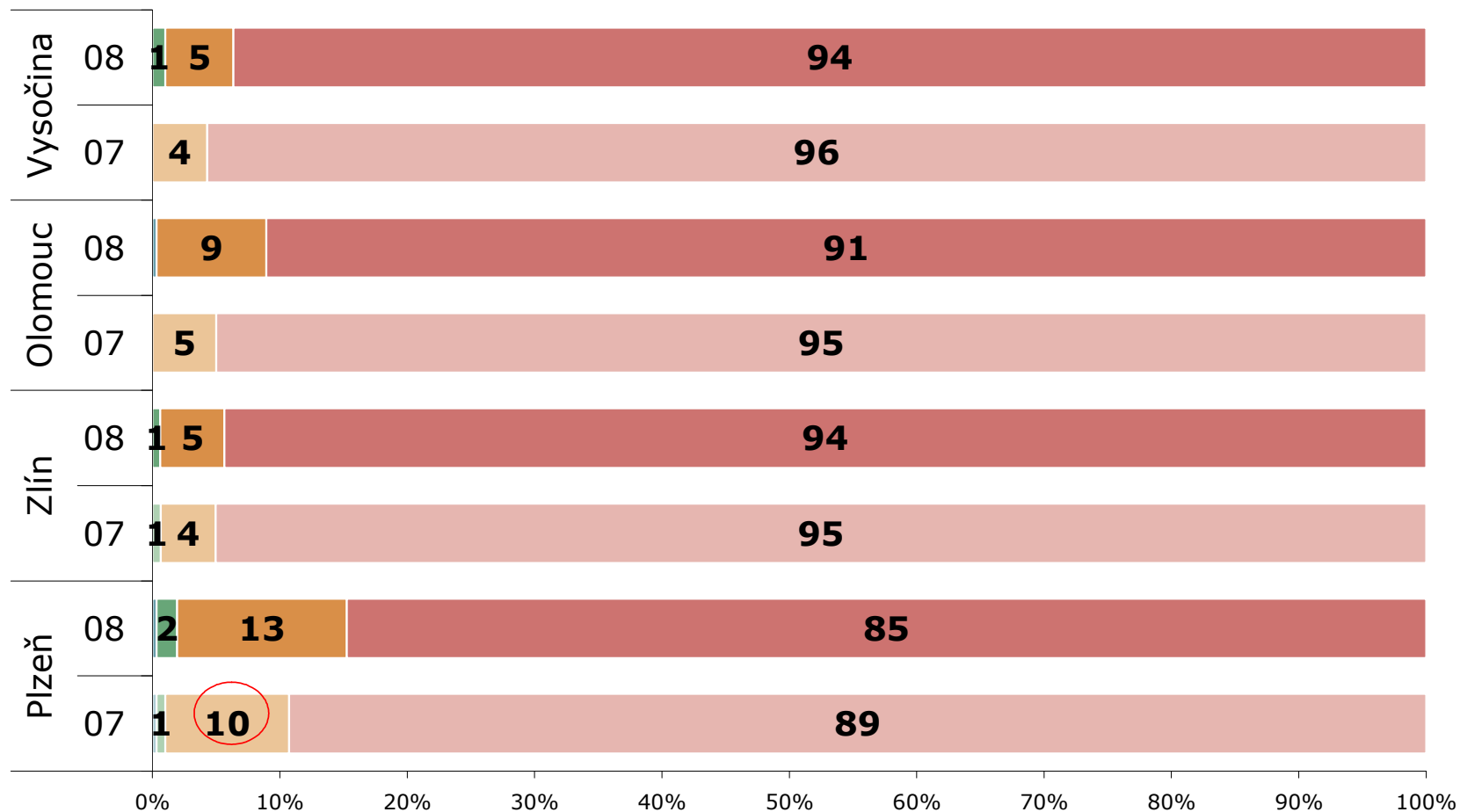
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Projekty veřejné správy: projekt VIRTUOS

Znalost spuštění projektu VIRTUOS

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

- Víím, slyšel/a jsem a navštívil/a
- Slyšel/a jsem o tom a víím, k čemu využít
- Slyšel/a jsem o tom, ale nic konkrétního nevím
- Nevím o tom



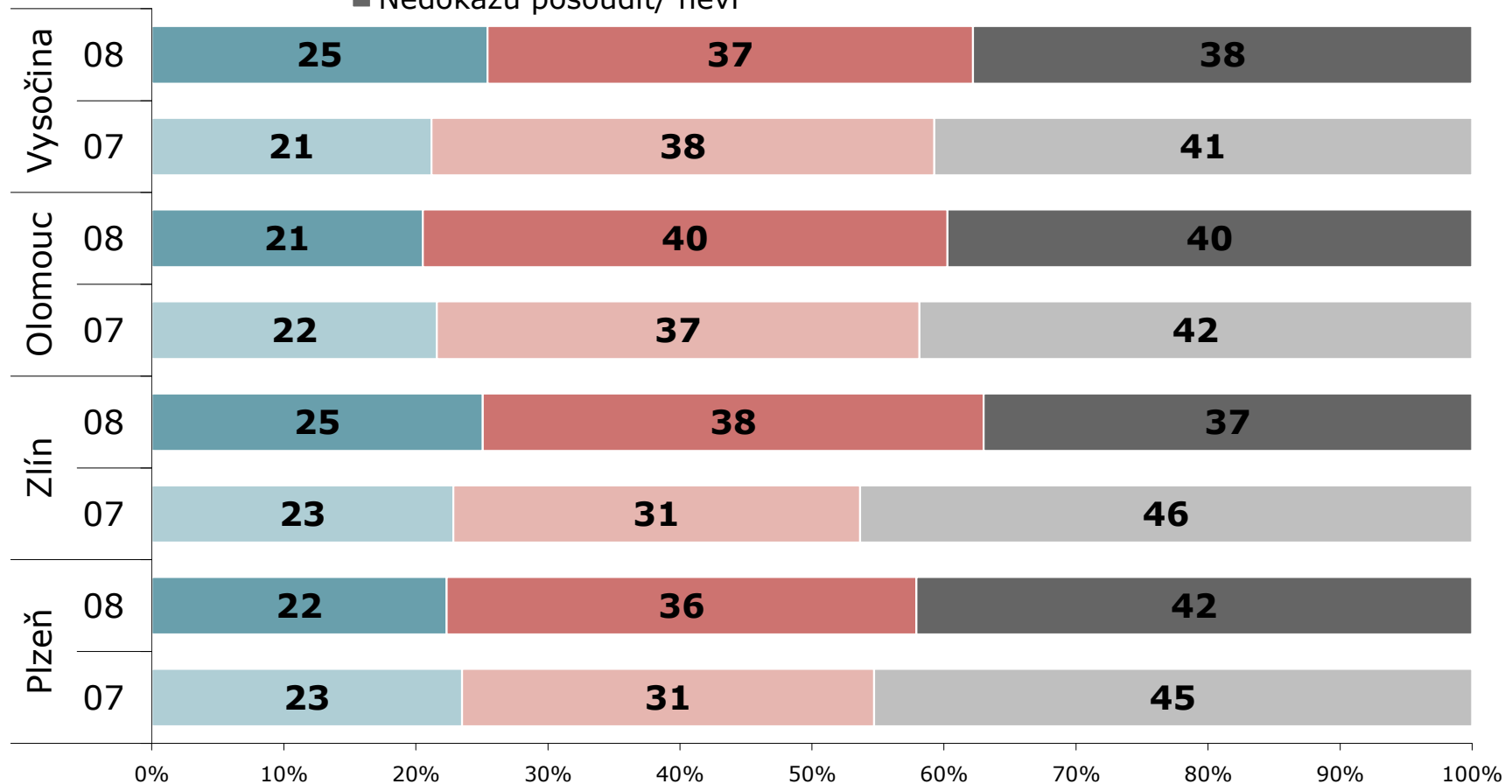
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Vnímání veřejné správy: forma aktivity

Aktivní prosazování elektornické komunikace obecními/městskými úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

- Úřad sám aktivně prosazuje elektronickou komunikaci
- Úřad plní pouze nařízení od nadřízených orgánů
- Nedokážu posoudit/ neví



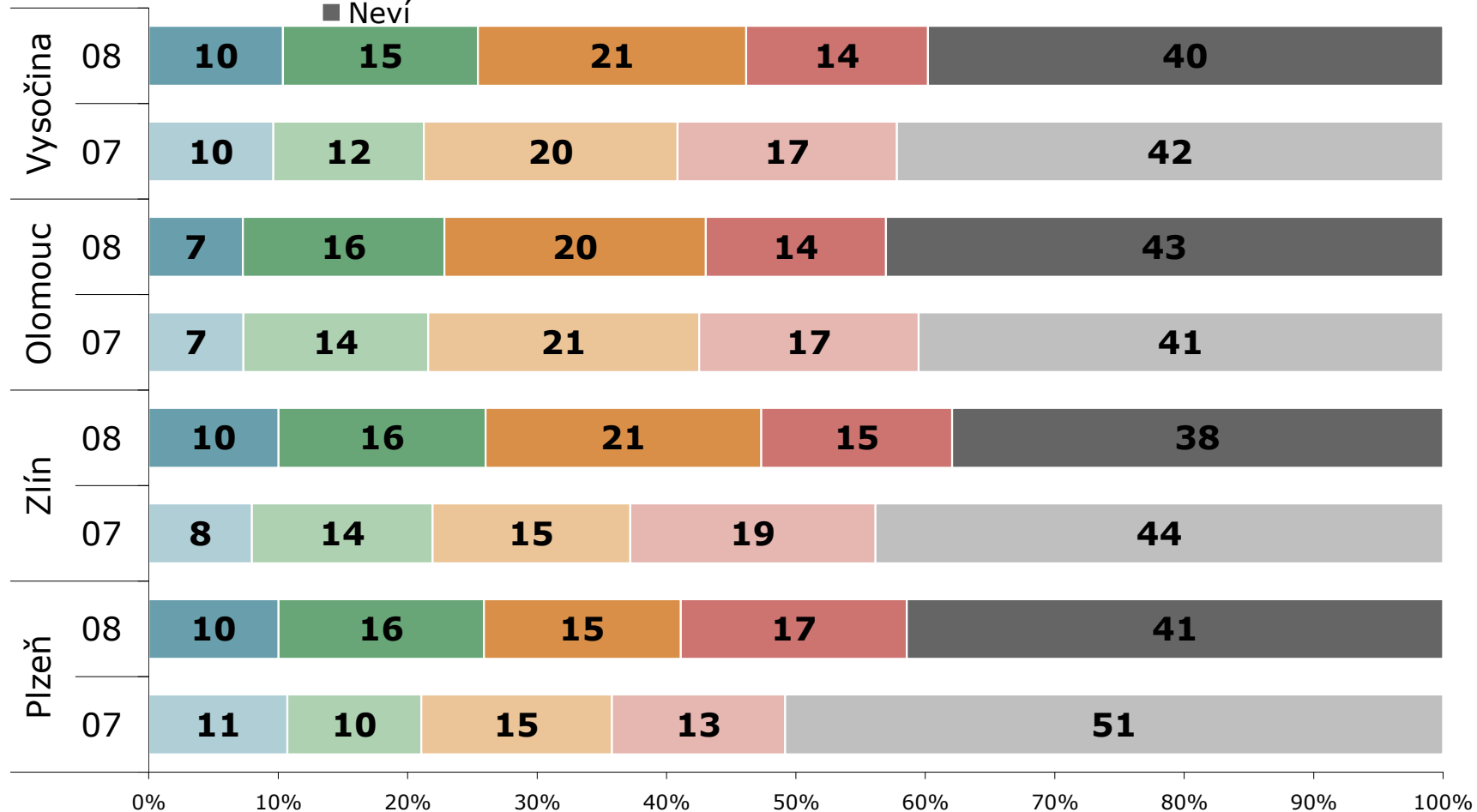
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Vnímání veřejné správy: míra aktivity

Prosazování elektronické komunikace s úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

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



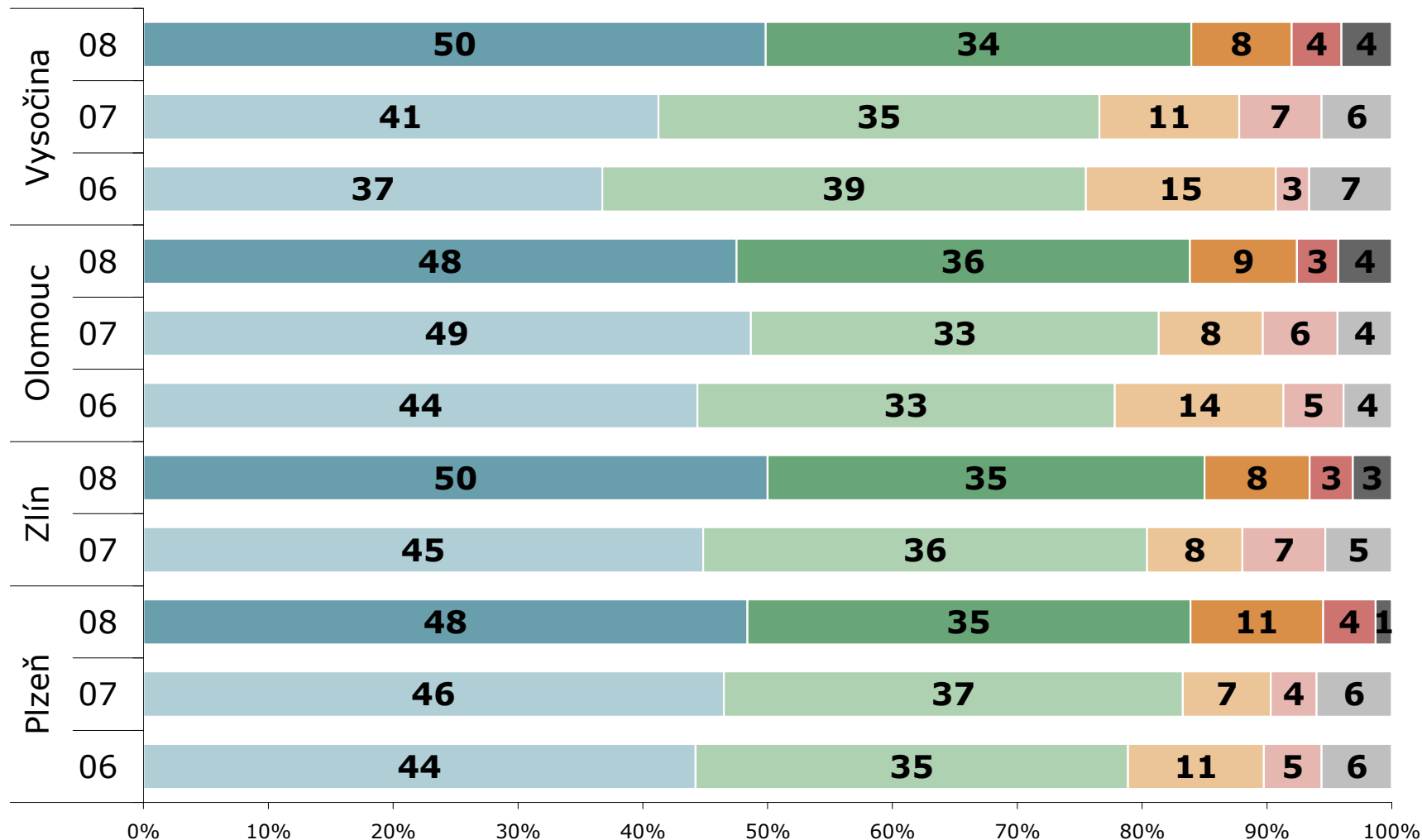
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Vnímání veřejné správy: **přínos elektronizace**

Elektronizace zjednoduší komunikaci občanů s úřady

ZÁKLAD: Respondenti, kteří používají internet, n=217,196,198 (PLZ), n=211,203,0 (ZL), n=211,204,176 (OLO), n=197,187,167 (VYS)

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



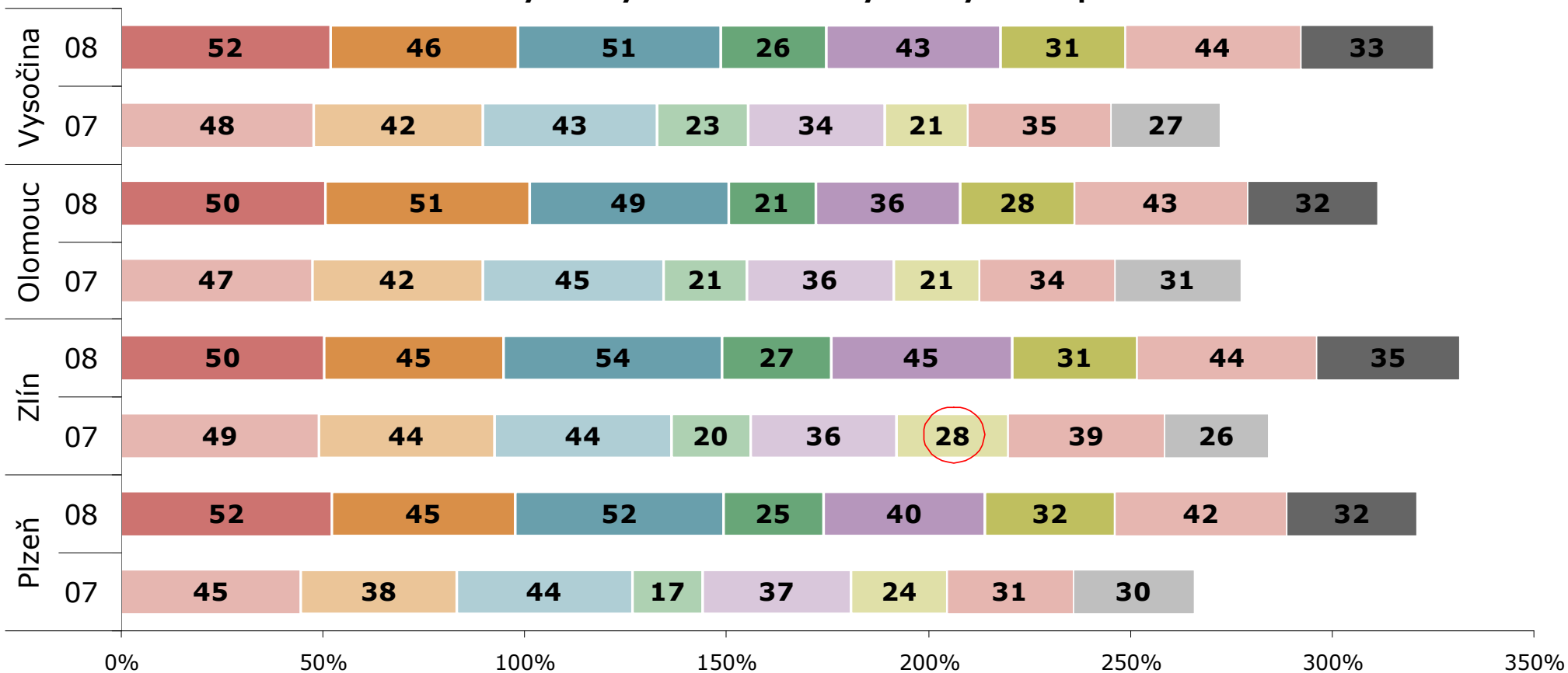
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

Obavy z ohrožení riziky

Obavy z ohrožení riziky

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=310,300,300 (PLZ), n=301,302,0 (ZL), n=300,301,301 (OLO), n=300,301,300 (VYS)

- Počítačové viry
- Nevyžádaná pošta
- Podvodné maily
- 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 vytisknutých dokumentů vyhozených v odpadkovém koši



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008



DOTAZNÍK

Základní typologie respondentů ve vztahu k veřejné správě

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

1. Velmi mnoho
2. Středně
3. Měrně
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

Co Vám nejvíce chybí, pokud se informujete na úřadech a veřejných institucích?

...

Kolik podání (většně 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 (nezahnuje WiFi) prostřednictvím mobilního operátora
- WiFi
- Metropolitan 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 amsylupině využití
- V místě mého bydliště se není možné k internetu připojit
- Mám obavy z jeho zneužití
- Internet mě 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
- Dezinfekční připojení k internetu provozované obcíměstem (např. WiFi apod.)

Pouze respondenti, kteří mají možnost přístupu na Internet

Dotazník

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 (nečtíte)

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 (ten. 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

Vyjádrte 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

Dotazník

Využila 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 využila? (možno více odpovědí)

Ti, co nevyužívají, ale plánují

S jakou z následujících veřejných institucí nebo služeb byste o této možnosti nejvíce uvažovala? (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, slyšela jsem o tom a již jsem jej navštívila
2. Slyšela jsem o tom a přibližně vím, k čemu bych jej mohla využít
3. Slyšela jsem o tom, ale nic konkrétního nevím
4. Nevím o tom

Jen ti, kteří 1-3

K čemu podle Vás projekt Czech POINT slouží?

...

Jakou službu (vypis) jste již využili?

1. Vypis z Katastru nemovitosti
2. Vypis z Obchodního rejstříku
3. Vypis z Živnostenského rejstříku
4. Vypis z Rejstříku trestů
5. Jiná

strana 5

A kolikrát?

1. Jednou
2. Opakovaně

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

1. Vím, slyšela jsem o tom a již jsem jej navštívila
2. Slyšela jsem o tom a přibližně vím, k čemu bych jej mohla využít
3. Slyšela jsem o tom, ale nic konkrétního nevím
4. Nevím o tom

Jen ti, kteří 1-3

K čemu podle Vás projekt VIRTUOS slouží?

...

Slyšela jste již o možnosti vlastní elektronické datové schránky pro komunikaci s úřady?

1. Ano
2. Ne

A víte k čemu by měla sloužit elektronická datová schránka?

...

Víte co to je autorizovaná konverze dokumentů do elektronické podoby?

1. Ano
2. Ne

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 jale nečíst / otevřená otázka

.....

Pouze respondenti s internetovým připojením

Do jaké míry znáte některé z následujících webových stránek?

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

Zlínský kraj:

- Oficiální webové stránky Vašeho obecního/městského úřadu (samosprávy)
- Oficiální webové stránky Zlínského kraje a krajského úřadu <http://www.kr-zlinsky.cz>
- Mapový portál kraje <http://gis.kr-zlinsky.cz/>
- Informační a vzdělávací portál školství Zlínského kraje <http://www.zkola.cz>
- Portál Jednotné digitální technické mapy Zlínského kraje <http://www.jdtm-zk.cz>
- Portál územně analytických plánů a územních plánů <http://juap-zk.cz/>
- Turistický informační portál Zlínského kraje <http://www.vychodni-morava.cz/>
- Portál NUTSII <http://www.nutszstrednimorava.cz/>
- Technologické inovační centrum Zlín <http://www.ticzlin.cz>
- Magazín o životě a dění ve Zlínském kraji Okno do kraje <http://www.oknodokraje.cz>
- Portál veřejné správy <http://portal.gov.cz>
- Portál územních samospráv ePusa <http://www.epusa.cz>
- Města.obce.cz <http://www.mool.cz>

strana 6

Dotazník

- Další

Plzeň

- Oficiální webové stránky vašeho obecního/městského úřadu (samospráva)
- Oficiální webové stránky krajského úřadu
- Portál veřejné správy
- ePusa <http://www.epusa.cz>
- <http://Mikroregion.net>
- <http://www.sumavanet.cz>
- <http://www.regionplzen.cz>
- <http://www.ckultura.cz>
- <http://www.regionix.cz>
- <http://mesta.obce.cz>
- <http://www.obecní-urad.net>
- <http://www.turisturaj.cz>
- Další

Vysočina

- Oficiální webové stránky vašeho obecního/městského úřadu (samospráva)
- Oficiální webové stránky krajského úřadu <http://www.kr-vysocina.cz>
- Oficiální webové stránky odboru informatiky <http://www.kr-vysocina.cz/it>
- Webové stránky nové služby kraje - portál eDotace
- <http://www.kr-vysocina.cz/edotace>
- Portál "Analytické a statistické služby kraje Vysočina" <http://analytika.kr-vysocina.cz>
- Mapový portál kraje <http://www.kr-vysocina.cz/qis>
- Portál cestovního ruchu http://www.region_vysocina.cz
- Portál veřejné správy <http://portal.gov.cz>
- Portál uzemních samospráv ePusa <http://www.epusa.cz>
- Města.obce.cz <http://www.mool.cz>
- Další

Olomouc

- Oficiální webové stránky vašeho obecního/městského úřadu (samospráva)
- Oficiální webové stránky Olomouckého kraje a krajského úřadu <http://www.kr-olomoucky.cz>
- Mapový portál kraje <http://mapy.kr-olomoucky.cz>
- Portál NUTSII <http://www.nuts2strednimorava.cz/>
- Portál veřejné správy <http://portal.gov.cz>
- ePusa <http://www.epusa.cz> Města.obce.cz
- <http://www.mool.cz>
- Turistický informační portál Olomouckého kraje <http://www.ok-tourism.cz>
- Slevová karta <http://www.olomouckeregioncard.cz>
- Slevová karta pro rodiny s dětmi <http://www.rodinnospasy.cz>
- Virtuální procházka <http://www.olomoucky-kraj.com>
- Dopravní informace <http://www.dopravninfo.cz/>
- Další

Pouze pro krajské portály...

Odkud jste se o krajském portálu dozvěděli(a)?

- možná více odpovědí

1. Z rádia
1. Z televize
1. Z tisku

1. Z Internetu
1. Při návštěvě místního úřadu (od úřednicka/nice, z nástánky apod.)
1. Od známého
1. Odjinud

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

Bud' vypsat vanenty / 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. .

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

Dotazník

- 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 vytisknutých 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: Rodinný stav:

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

X10: Do které skupiny byste zařadila 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
5. 6 001 – 8 000 Kč

6. 8 001 – 10 000 Kč
7. 10 001 – 12 500 Kč
8. 12 501 – 15 000 Kč
9. 15 001 – 17 500 Kč
10. 17 501 – 20 000 Kč
11. 20 001 – 25 000 Kč
12. 25 001 – 30 000 Kč
13. 30 001 – 40 000 Kč
14. 40 001 – 50 000 Kč
15. 50 001 – 75 000 Kč
16. 75 001 – 100 000 Kč
17. Více než 100 tisíc Kč
18. Neví
19. Odmítl

X11: A do které skupiny byste zařadila průměrný celkový čistý měsíční příjem Vaší domácnosti?

1. Bez příjmu
2. Do 2 500 Kč
3. 2 501 – 4 000 Kč
4. 4 001 – 6 000 Kč
5. 6 001 – 8 000 Kč
6. 8 001 – 10 000 Kč
7. 10 001 – 12 500 Kč
8. 12 501 – 15 000 Kč
9. 15 001 – 17 500 Kč
10. 17 501 – 20 000 Kč
11. 20 001 – 25 000 Kč
12. 25 001 – 30 000 Kč
13. 30 001 – 40 000 Kč
14. 40 001 – 50 000 Kč
15. 50 001 – 75 000 Kč
16. 75 001 – 100 000 Kč
17. Více než 100 tisíc Kč
18. Neví
19. Odmítl