

Marketingový výzkum je dialog



VÝZKUM INFORMAČNÍCH ZDROJŮ – ÚŘADY A INSTITUCE

Kvantitativní internetový výzkum – analýza informačních zdrojů v rámci zastupitelů
Zpráva zahrnuje následující kraje: Středočeský, Plzeňský, Olomoucký, Královéhradecký, Vysočina a Praha

Prosinec 2006 / Závěrečná zpráva ze syndikovaného výzkumu pro vybrané Krajské úřady / Client Service Manager: Petr Žižka / Senior Analyst: Gabriela Vobořilová / Kamil Kalousek / STEM/MARK, a.s.

Hlavní zjištění

Komunikační nástroje a informační zvyklosti

- Převážná většina zastupitelů deklaruje alespoň částečnou představu o zákoně zajišťujícím svobodný přístup k informacím a vlastní dobrou orientaci v problematice veřejné správy
- V otázce vhodnosti komunikačních nástrojů při komunikaci s občany nepadá mezi krajskými reprezentacemi jednotná shoda při akceptaci některých nástrojů
 - Obecně jsou preferovány úřední desky, webové stránky a informační tabule

Využívání informačních technologií

- Přibližně čtvrtina zástupců veřejné správy preferuje vytištění dokumentu před jeho dalším zpracováním
 - Největší část zástupců veřejné správy (přibližně polovina) pracuje s rozsáhlejšími dokumenty pouze v elektronické podobě
- 63 procent respondentů vede svoji komunikaci prostřednictvím internetu a elektronické pošty
- Nejčastěji zmiňovanou bariérou v dalším šíření elektronické komunikace jsou vysoké náklady na IT
- Elektronický podpis využívá 15 % respondentů
 - Přibližně pětina dotázaných má elektronický podpis k dispozici ale nevyužívá jej

Počítačová gramotnost

- Prakticky všichni respondenti deklarovali schopnost práce na počítači
 - Převažuje vyšší úroveň znalostí a vyšší frekvence práce s textovým editorem oproti práci s tabulkovým kalkulátorem
 - Použití prezentačních a databázových programů je pouze minimální – ve srovnání s textovým editorem

Webové stránky úřadů

- Většina dotázaných úředníků zmiňuje existenci webových stránek úřadu
 - Webová stránka je oblíbená forma komunikace mezi úřady
 - Převažuje týdenní aktualizace webových stránek
 - Nejčastěji přítomnou informací je organizační struktura úřadu včetně kontaktních údajů
 - Obvyklou součástí stránek je elektronická úřední deska a možnost elektronického podání žádostí
 - Pouze minoritní část respondentů deklaruje naprosté splnění požadavků plynoucích ze zákona

Bezpečnost

- Míra využívání bezpečnostních prvků je závislá na velikosti úřadu
- Naprostou samozřejmostí je přítomnost antivirového programu. Neméně akcentovaným rizikem je také nevyžádaná pošta, avšak přítomnost programů pro boj se „SPAMem“ není frekventovaná
- K dalším bezpečnostním prvkům patří přihlašovací údaje k počítači, ale pouze menší část respondentů svůj počítač ponechává v době svojí nepřítomnosti uzamčený

E-Služby

- Nabízené služby jsou závislé na velikosti sídla obce, resp. správního celku
- Výrazná část respondentů nezná pojem „e-learning“
- Panuje určitá obava ze zneužití vzájemného propojení více různých úřadů, ale na druhou stranu respondenti se ke vzniku podobného systému vyjadřují celkově pozitivně

Spokojenost s krajským úřadem

- Sledovaná spokojenost se výrazně liší v různých dotazovaných aspektech a mezi jednotlivými územně správními celky existují v jednotlivých hodnocených oblastech výrazné rozdíly

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 dvanáctého 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 společnosti 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. Tím podporujeme jejich růst a zlepšování pozice na trhu.
- Je pro nás radost spolupracovat s těmi, kteří své práci rozumí.

Client Service Manager

Petr ŽIŽKA

- **Telefon:** 225 98 68 22
- **Mobil:** 731 412 921
- **E-mail:** zizka@stemmark.cz



Senior Analyst

Gabriela Vobořilová

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

Kateřina Luňáková

- **E-mail:** lunakova@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: Živnostenská banka, Praha 1

Číslo účtu: 819 010 004 / 0400

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

PROJEKT B: Úřady a instituce veřejné správy

Metoda: internetové dotazování

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

Základní východiska:

- Občané mohou elektronicky komunikovat s veřejnou správou pouze do té míry, do jaké bude 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.

Tato závěrečná zpráva je zaměřena na shrnutí výsledků projektu B.

Východiska a parametry projektu (Projekt B)

Pozadí projektu

Jedná se ad-hoc realizovaný kvantitativní výzkum v rámci veřejných institucí na území krajů.

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.*

Participující kraje, v závorce uvedena zkratka použitá v popisech grafů:

- Středočeský kraj (STR), Plzeňský kraj (PLZ), Olomoucký kraj (OLO), Královéhradecký kraj (KH), kraj Vysočina (VYS) a kraj Praha (PRA).

Navíc při zapojení více krajů bylo možné výsledky srovnávat napříč různými krajskými reprezentacemi a tím získané výsledky získají zcela jiný kvalitativní rozměr.

Metoda projektu

- Kvantitativní internetový výzkum
 - Opora výběru získaná od krajských reprezentací

Vzorek respondentů

- Výběr zástupců veřejných institucí na území kraje
 - Složení a počet respondentů za daný kraj se vzájemně liší
 - Dotazovaná skupina zohledňovala primárně potřeby dané krajské reprezentace a nekladla si za cíl reprezentativně srovnat výsledky krajů navzájem
- Celkový počet rozhovorů (celkem/kompletních rozhovorů)
 - Královéhradecký (441/311)
 - Olomoucký (203/170)
 - Plzeňský (383/321)
 - Středočeský (214/166)
 - Vysočina (552/482)
 - Praha (533/240)

Detaily terénního šetření

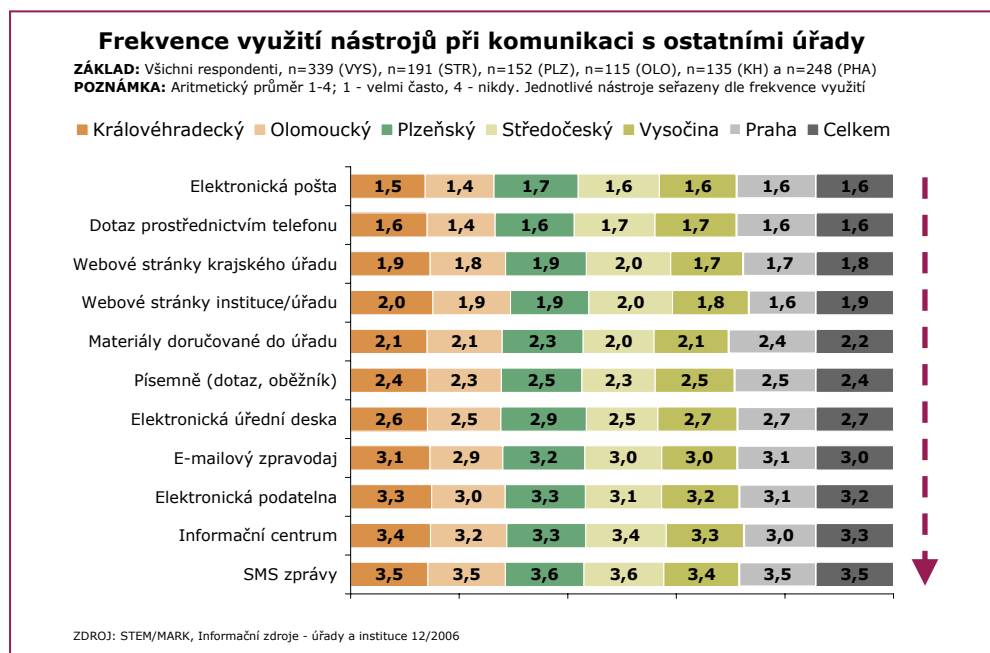
- Termín dotazování: prosinec 2006
- Průměrná délka rozhovoru: 30 minut

Zpracování

- Do zpracování byly zařazeny také nekompletní rozhovory

Příklad pro správnou interpretaci srovnávacích grafů...

Informace obsažené v srovnávacích grafech



- Srovnávací graf zobrazuje průměrný zisk bodů v dané otázce napříč všemi regiony
 - Základem pro výpočet zobrazených průměrů (jeden sloupec v grafu) jsou vždy respondenti z daného regionu
 - *Ihned pod nadpisem je zobrazena informace o základu respondentů (o jakou cílovou skupinu se jedná), ke kterým jsou vztaženy výpočty (průměry)*
 - *Případné upřesňující poznámky jsou umístěny ihned pod informací o základu, například jakých hodnot může dosažený průměr nabývat nebo co znamená nižší, resp. vyšší hodnota*
- U některých otázek je vypočten sloupec CELKEM
 - Tento sloupec slouží pro zjištění, zda hodnota dané vlastnosti z daného regionu je pod průměrem, resp. nad průměrem vůči celku
 - Do výpočtu sloupce celkem vstupují pouze hodnoty sledovaných regionů, tj. nejedná se o celkový průměr z celé ČR



STRUKTURA VZORKU

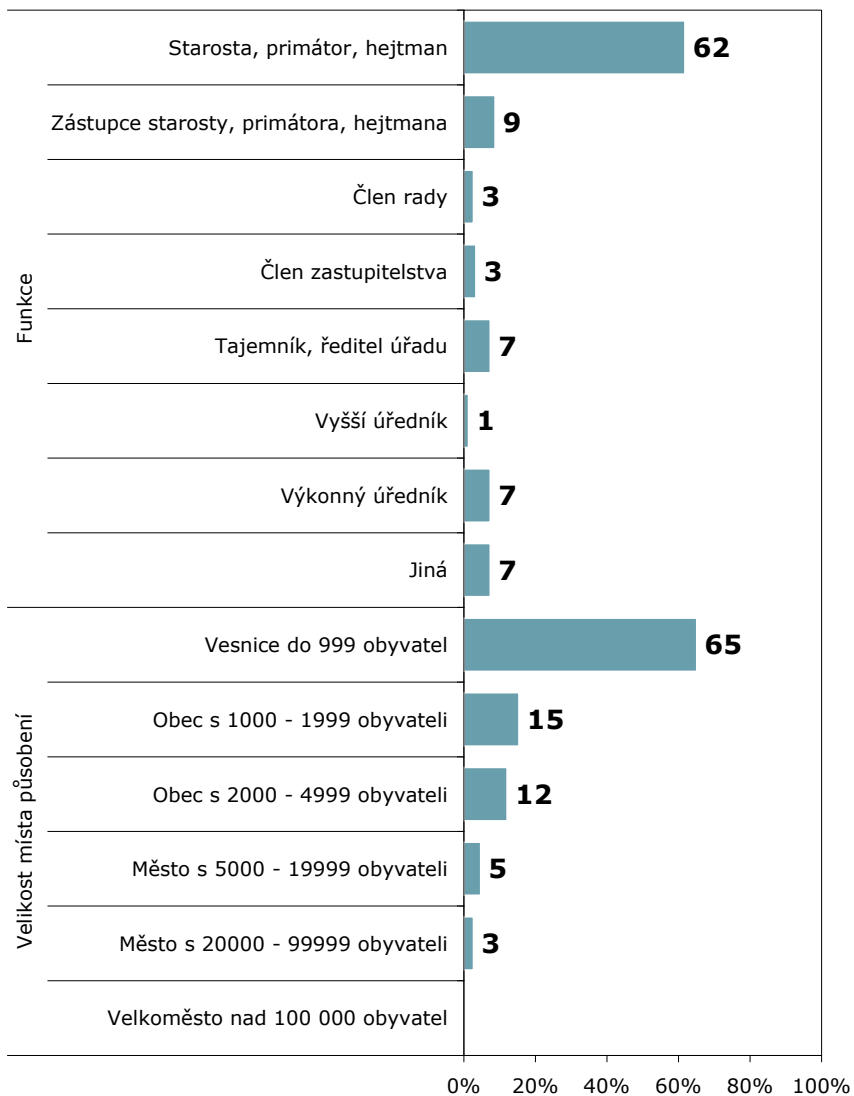
Dotazovaná skupina úřadů a institucí zohledňovala primárně potřeby konkrétní krajské reprezentace a proto může být složení jednotlivých krajských vzorků velice různorodé. Z tohoto důvodu jsme se při srovnávání výsledků omezili výhradně na cílovou skupinu zastupitelů na obecních či městských úřadech, abychom získané výsledky učinili navzájem – alespoň částečně - porovnatelné. I přesto je ovšem zřejmé, že v rámci krajů existují strukturální rozdíly například v poměru výkonných/řídících pracovníků nebo ve struktuře pokrytých obcí (velikost obce). Při hodnocení výsledků je nutné mít tento fakt na zřeteli.

Úplný dotazovaný vzorek je součástí primárního datového souboru pro každý kraj.

- V rámci elektronické komunikace je patrné, že nadpoloviční většina zastupitelů preferuje spíše osobní formu komunikace
 - Na druhou stranu komunikace elektronická je již preferovaná více než písemná
- Rozložení respondentů podle funkčního období v úřadu je v různých krajích mírně odlišné - možným diferencujícím faktorem je 4leté volební období
 - Ve sledovaných úřadech nejsou však výjimečné případy, při kterých je funkční období delší než 10 let
- V rámci hodnocení IT strategie sledujeme, že přibližně třetina z oslovených úřadů má rámcově rozmyšlenou otázku dalšího rozvoje IT
 - Avšak je nutné poznamenat, že pouze malá část z nich má zpracovanou koncepční strategii
 - V této otázce je patrná závislost na velikosti dotazovaného úřadu z pohledu počtu zaměstnanců. U větších úřadů se častěji setkáme s koncepcí nebo promyšlenou dlouhodobější strategií
- V otázce plánovaných výdajů do IT v roce 2006 jsou jednotliví zástupci krajů poměrně jednotní
 - *Zjištění týkající se plánovaných výdajů lze pokládat za pouze orientační, protože primární cílovou skupinou nebyly osoby zabývající se danou problematikou a počet relevantních odpovědí tento fakt potvrzuje*
 - *Odpovědi typu „žádné výdaje“ je také nutno považovat spíše za nerelevantní údaj dokládající neznalost dané problematiky*
- Komunikační zvyklosti z pohledu denní četnosti používání emailové komunikace jsou podobné v rámci zúčastněných krajů
 - Jako nejobvyklejší denní počet odeslaných emailů se ukazuje maximálně 20 emailů denně
- Počet zaměstnanců ve sledovaných úřadech přímo úměrně souvisí - dle předpokladu - s velikostí místa, ve kterém sídlí daný úřad

Struktura vzorku - Královéhradecký

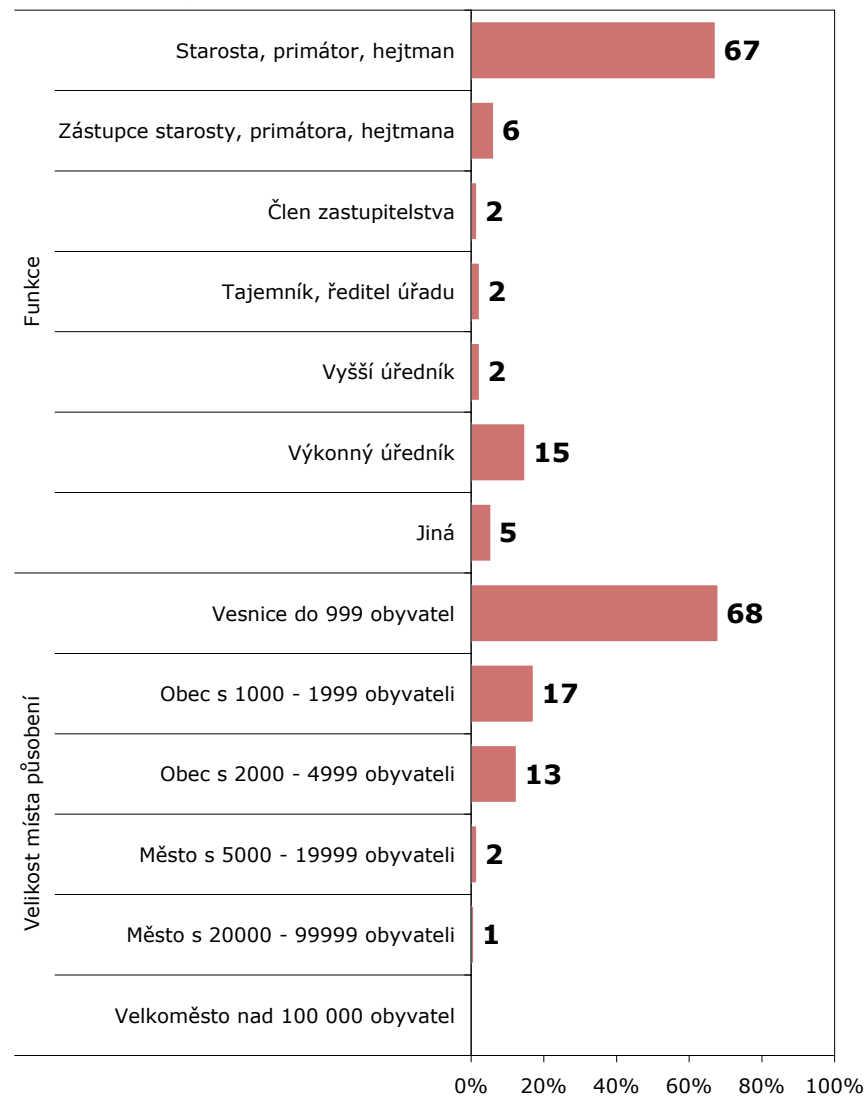
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=149



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Struktura vzorku - Olomoucký

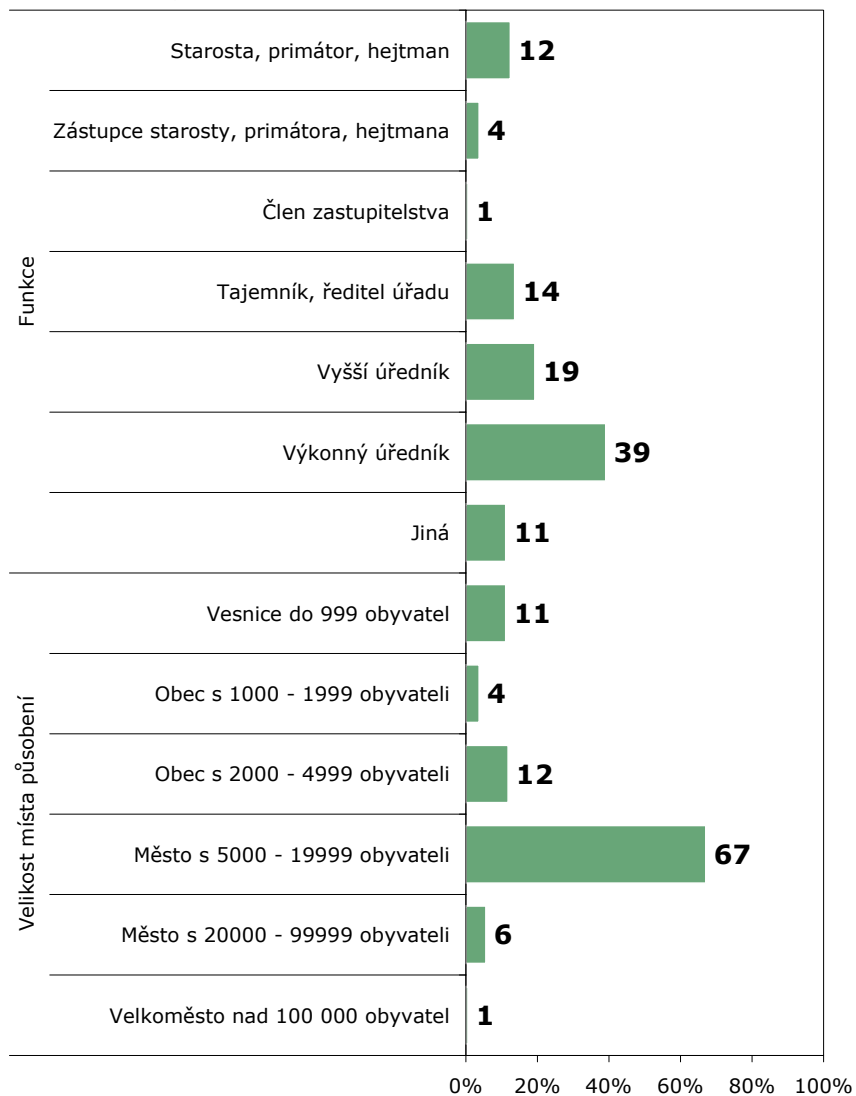
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=128



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Struktura vzorku - Plzeňský

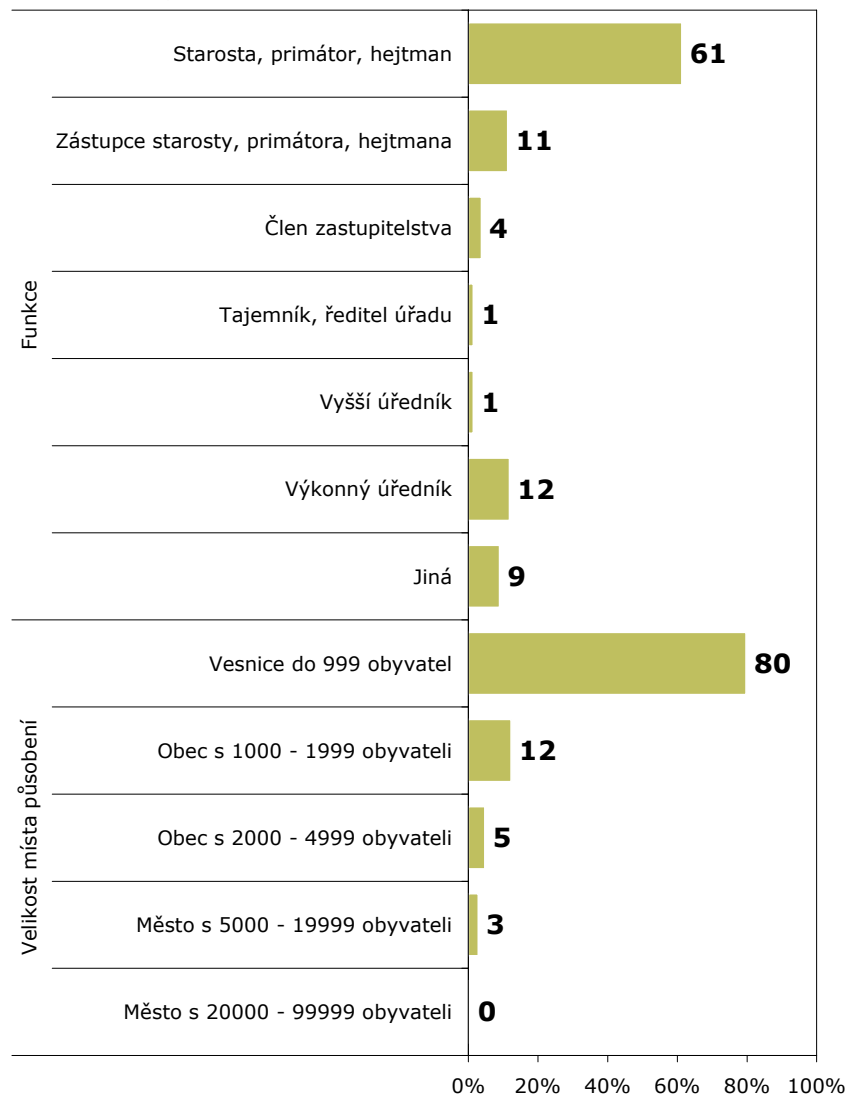
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=161



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Struktura vzorku - Středočeský

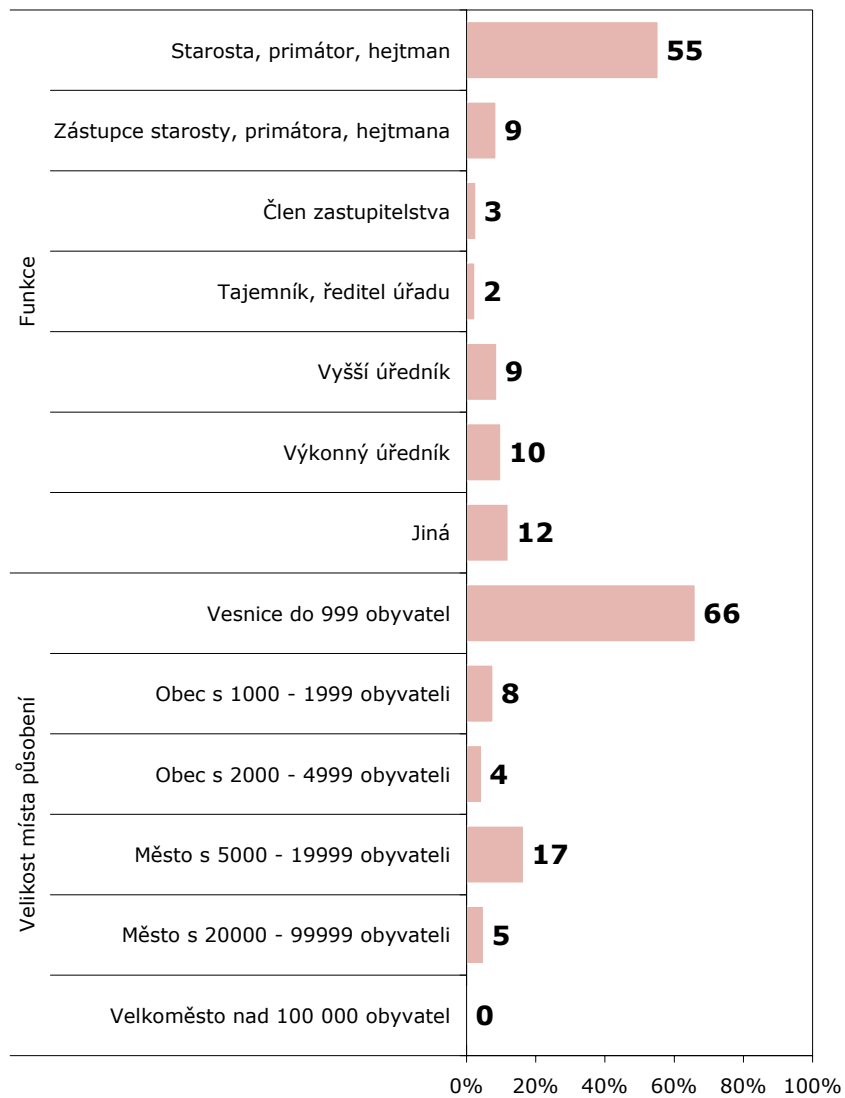
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=212



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Struktura vzorku - Vysočina

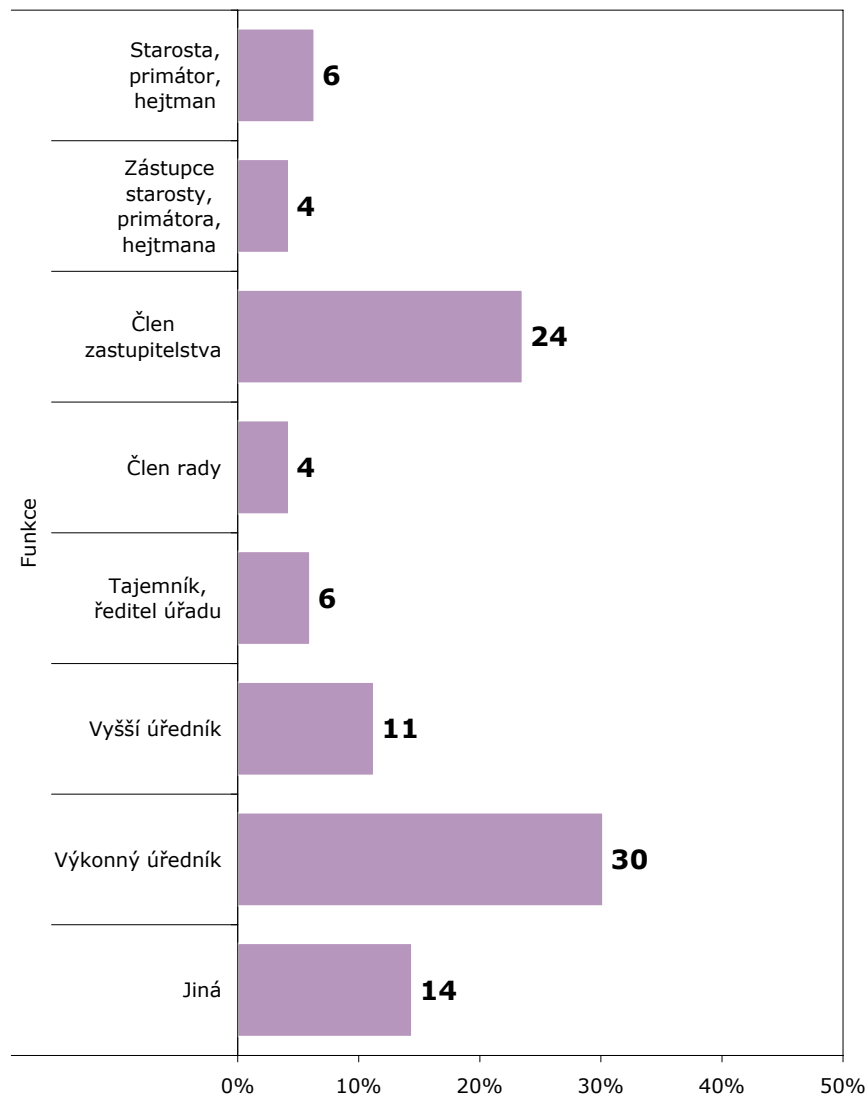
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=363



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Struktura vzorku - Praha

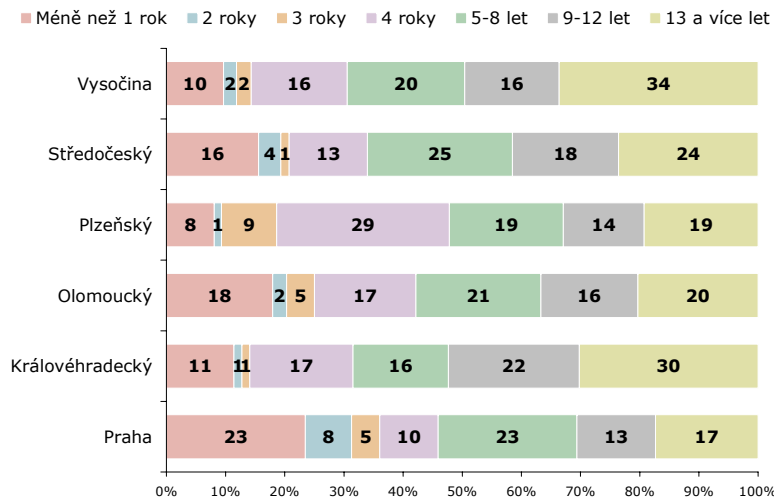
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=285



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Funkční období v úřadě

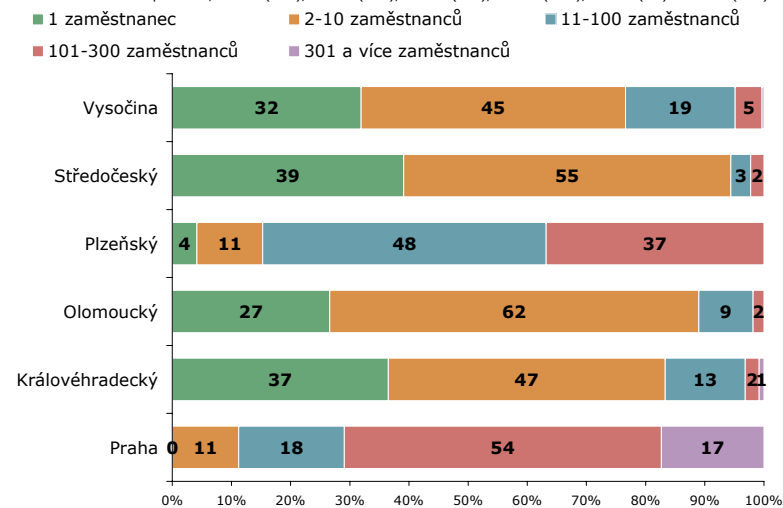
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=363 (VYS), n=212 (STR), n=161 (PLZ), n=128 (OLO), n=149 (KH) a n=294 (PHA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Počet zaměstnanců v úřadu

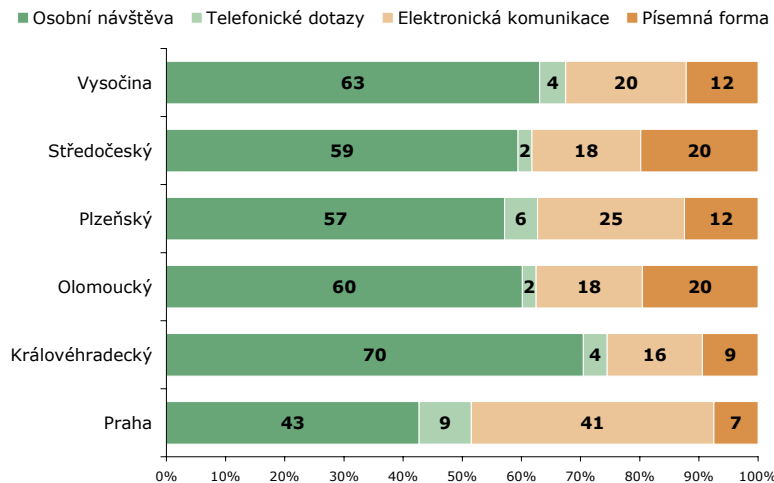
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=329 (VYS), n=176 (STR), n=144 (PLZ), n=109 (OLO), n=126 (KH) a n=196 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Preferovaný způsob komunikace s občany

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=363 (VYS), n=212 (STR), n=161 (PLZ), n=128 (OLO), n=149 (KH) a n=295 (PHA)

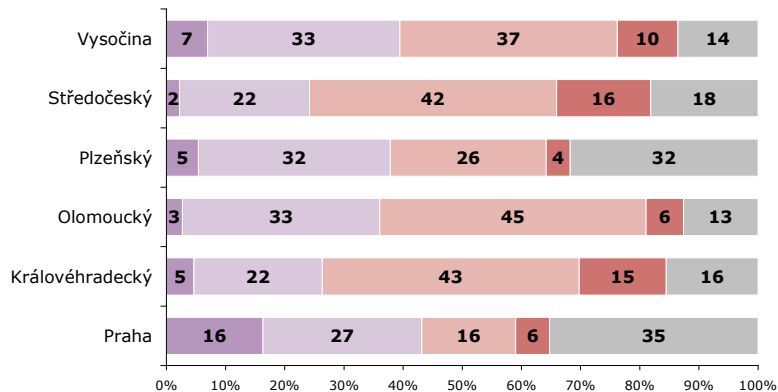


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Rozvoj v oblasti informačních technologií

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=332 (VYS), n=182 (STR), n=148 (PLZ), n=111 (OLO), n=129 (KH) a n=227 (PHA)

- Ano - máme zpracovanou koncepci
- Ano, víme jakým způsobem rozvíjet informační technologie
- Otázku rozvoje informačních technologií řešíme "ad hoc"
- Otázku rozvoje informačních technologií neřešíme
- Nevím, nedokážu posoudit

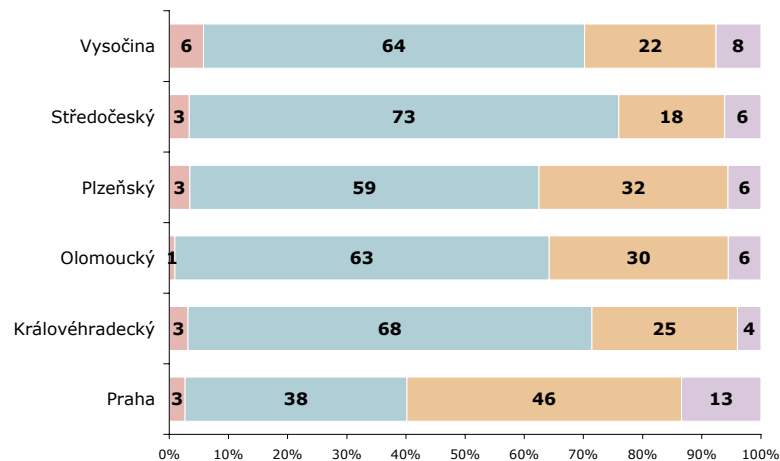


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Počet e-mailových zpráv denně odesílaných

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=329 (VYS), n=176 (STR), n=144 (PLZ), n=109 (OLO), n=126 (KH) a n=224 (PHA)

- Ani jedna
- Do 5 zpráv
- Do 5-20 zpráv
- Více než 20 zpráv

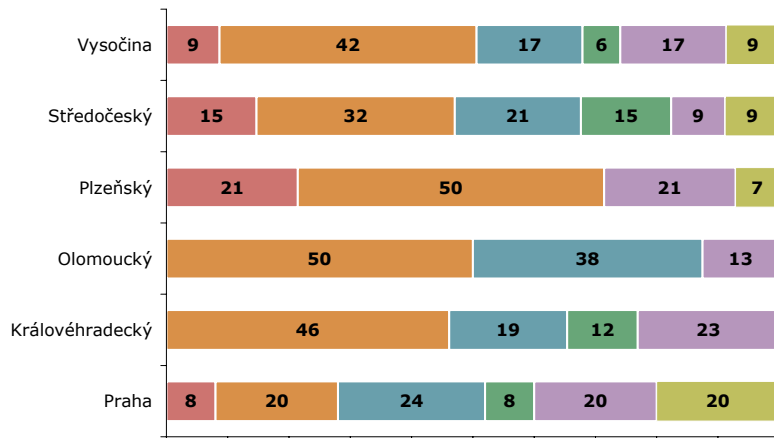


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

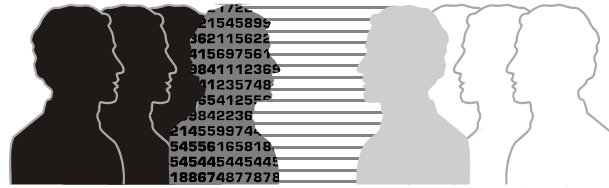
Plánované výdaje úřadu do IT v roce 2006

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli procento celkového rozpočtu na rok 2006, n=81 (VYS), n=34 (STR), n=14 (PLZ), n=8 (OLO), n=26 (KH) a n=25 (PRA)

- Žádné výdaje
- 1 %
- 2 %
- 3 %
- 4-10 %
- 11 % a více



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006



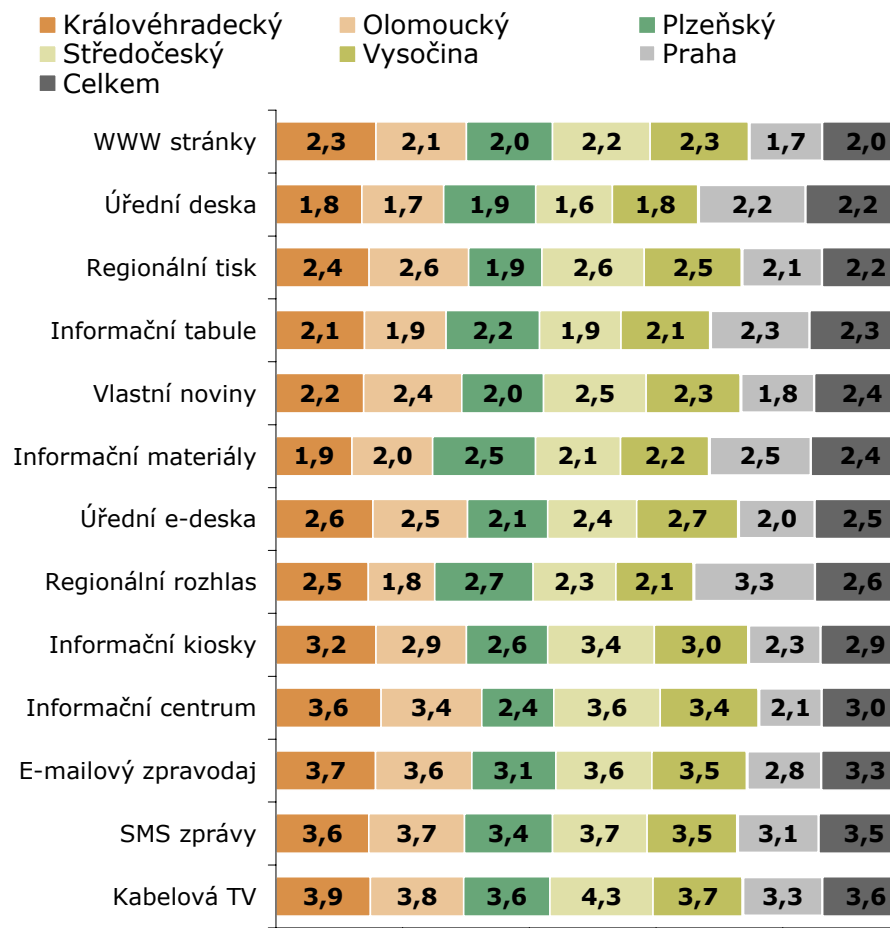
KOMUNIKAČNÍ NÁSTROJE A INFORMAČNÍ ZVYKLOSTI

- Drtivá většina zastupitelů deklaruje alespoň částečnou představu o zákoně zajišťujícím svobodný přístup k informacím a celkově dobrou orientaci v problematice veřejné správy (bez výrazných rozdílů v rámci regionů)
 - Podobně se také většina shoduje v názoru, že přijetí zákona příliš nezvýšilo počet žádostí uskutečněných vůči úřadům
 - Na druhou stranu přibližně pětina všech zastupitelů nevyklučuje mírný nárůst žádostí
- V otázce vhodnosti různých komunikačních nástrojů při komunikaci s občany již mezi krajskými reprezentacemi nepanuje přílišná shoda
 - Celkově se zastupitelé nejčastěji soustřeďují na úřední desky, webové stránky nebo informační tabule
 - V některých regionech jsou některé komunikační nástroje vyzdvihovány více, např. regionální rozhlas
- Ve škále možných nástrojů při komunikaci s ostatními úřady VS hrají nejčastější úlohu nástroje, které umožní řešit aktuální problémy (email, telefon, webové stránky)
- V rámci komunikačních nástrojů, které předávají spíše obecnější „pasivní“ přehled informací, jsou nejvíce preferovanými materiály zasílané přímo do úřadů

Účinnost nástrojů při předávání informací občanům

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=339 (VYS), n=191 (STR), n=152 (PLZ), n=115 (OLO), n=135 (KH) a n=252 (PHA)

POZNÁMKA: Aritmetický průměr 1-5; 1 - nejvíce účinné, 5 - nejméně účinné. Jednotlivé nástroje seřazeny dle účinnosti

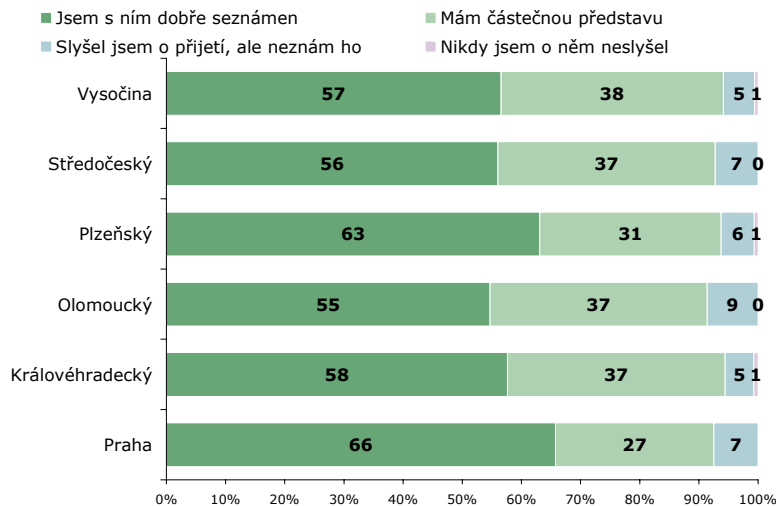


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Informační zvyklosti

Znalost nového zákona o informacích

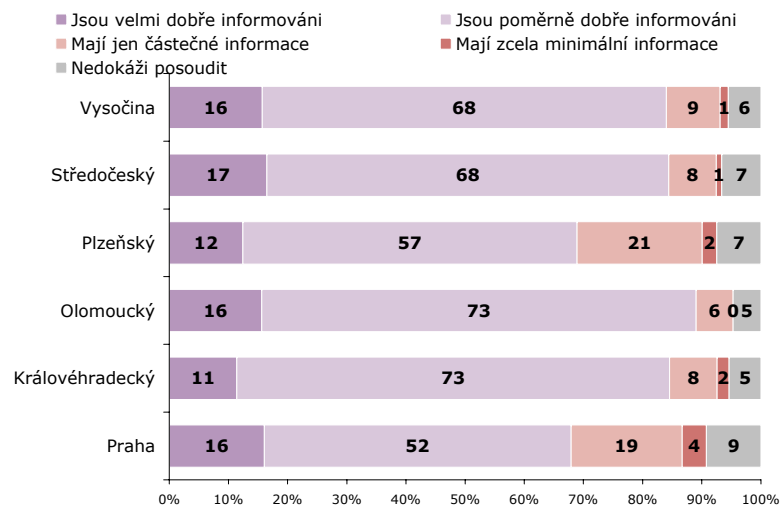
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=359 (VYS), n=207 (STR), n=160 (PLZ), n=128 (OLO), n=144 (KH) a n=295 (PHA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Informovanost občanů pro potřeby jednání s úřady

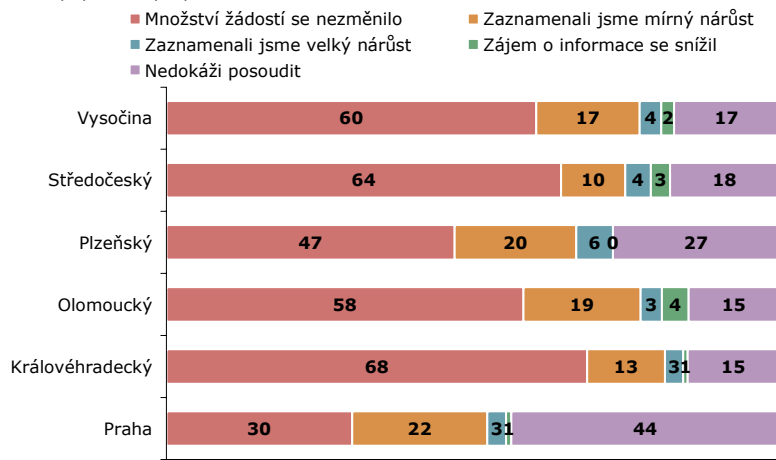
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=363 (VYS), n=212 (STR), n=161 (PLZ), n=128 (OLO), n=149 (KH) a n=293 (PHA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Množství žádostí občanů o informace v souvislosti s novým zákonem

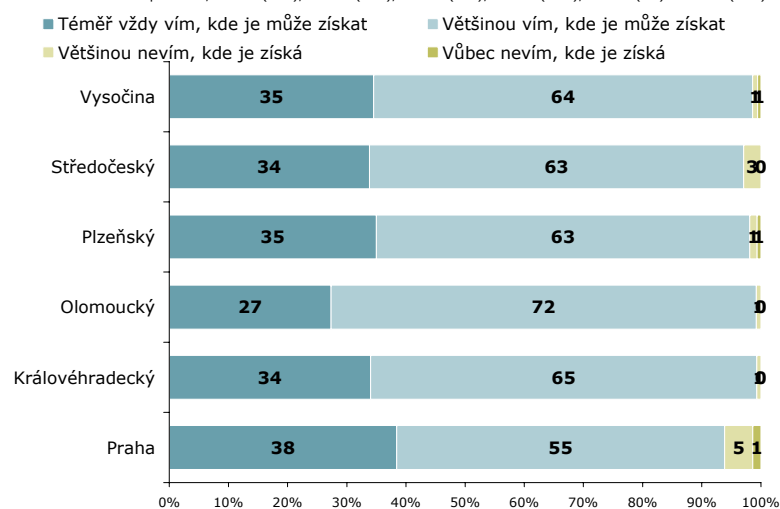
ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň slyšeli o přijetí zákona, n=338 (VYS), n=191 (STR), n=151 (PLZ), n=115 (OLO), n=134 (KH) a n=231 (PHA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Získání informací, které nejsou v působnosti úřadu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=359 (VYS), n=207 (STR), n=160 (PLZ), n=128 (OLO), n=144 (KH) a n=294 (PHA)

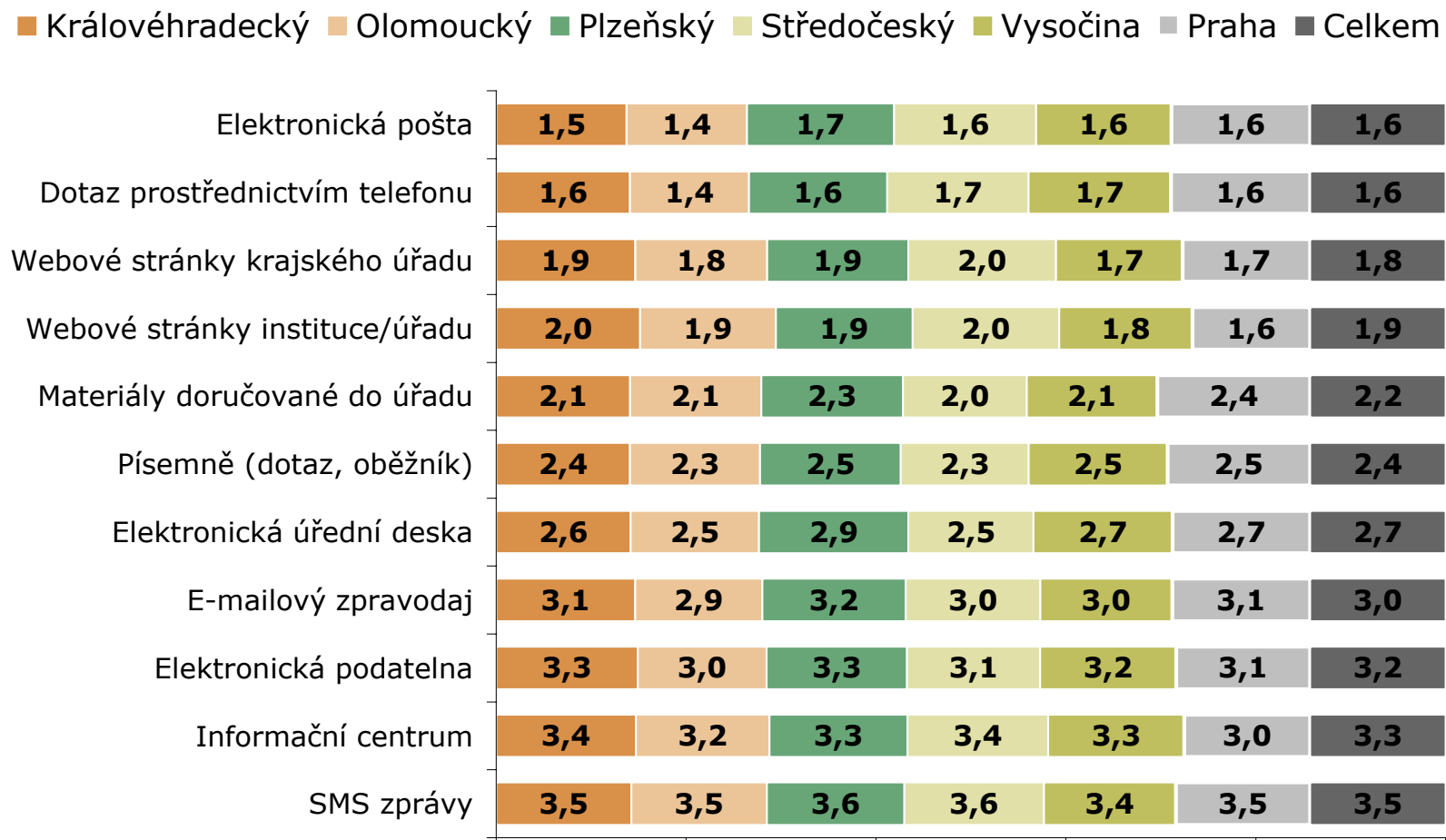


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využití nástrojů při komunikaci s ostatními úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=339 (VYS), n=191 (STR), n=152 (PLZ), n=115 (OLO), n=135 (KH) a n=248 (PHA)

POZNÁMKA: Aritmetický průměr 1-4; 1 - velmi často, 4 - nikdy. Jednotlivé nástroje seřazeny dle frekvence využití

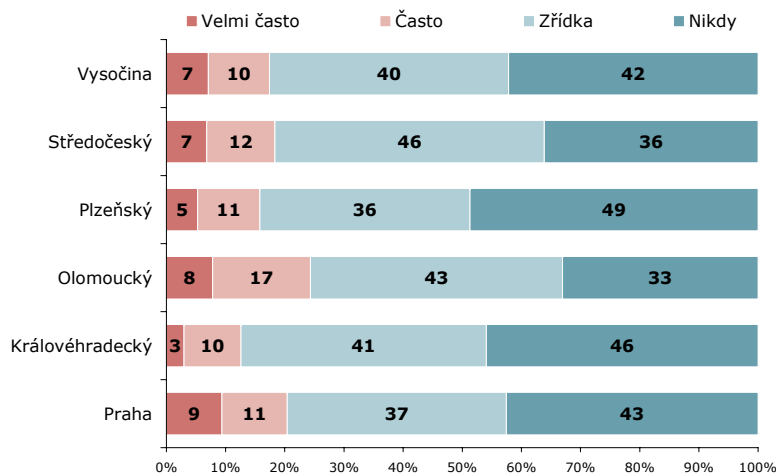


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Detailní pohled: frekvence využívání nástrojů

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická podatelna

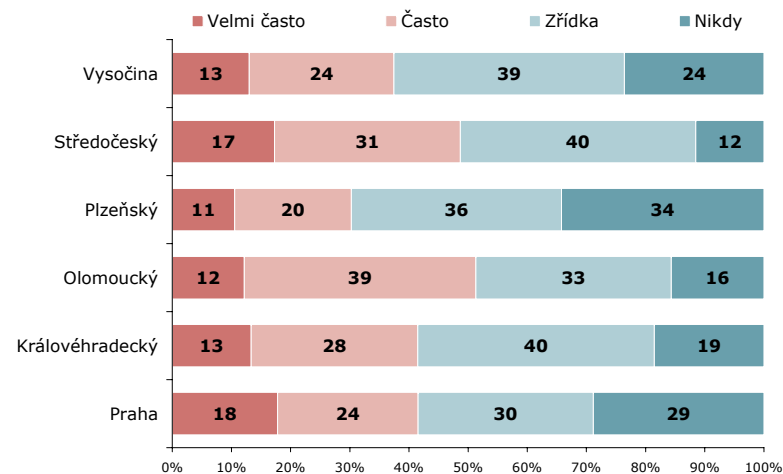
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=339 (VYS), n=191 (STR), n=152 (PLZ), n=115 (OLO), n=135 (KH) a n=235 (PHA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická úřední deska

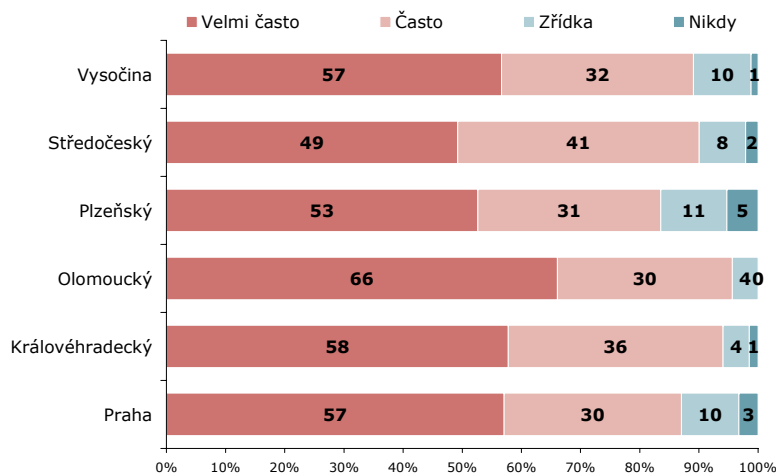
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=339 (VYS), n=191 (STR), n=152 (PLZ), n=115 (OLO), n=135 (KH) a n=236 (PHA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická pošta

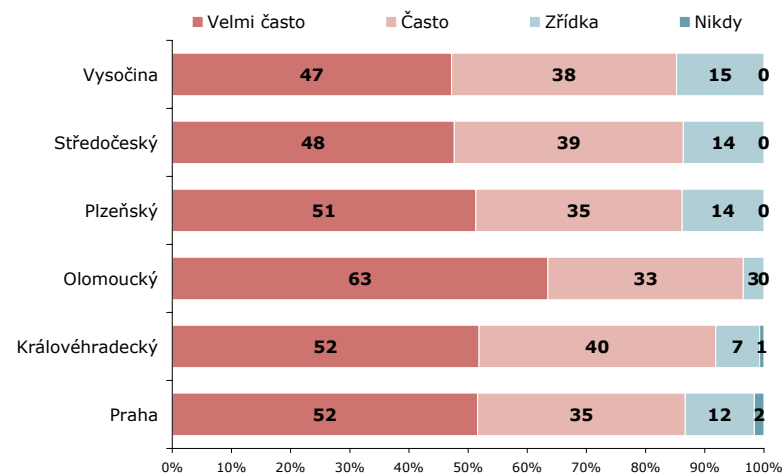
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=339 (VYS), n=191 (STR), n=152 (PLZ), n=115 (OLO), n=135 (KH) a n=247 (PHA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - telefonický dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=339 (VYS), n=191 (STR), n=152 (PLZ), n=115 (OLO), n=135 (KH) a n=248 (PHA)

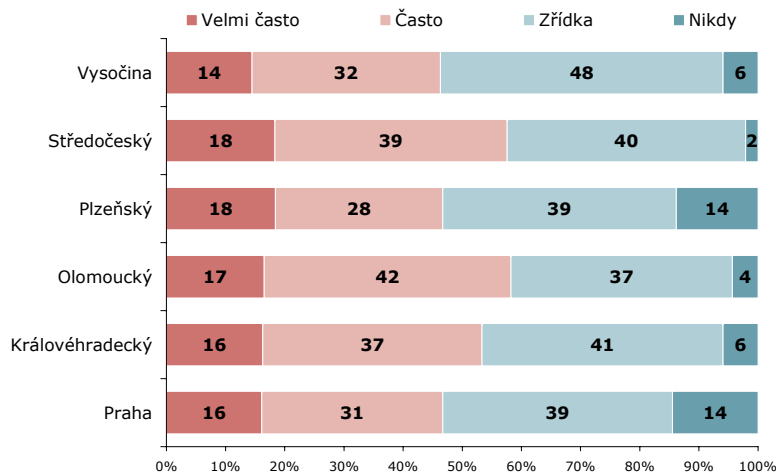


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Detailní pohled: frekvence využívání nástrojů

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - písemný dotaz

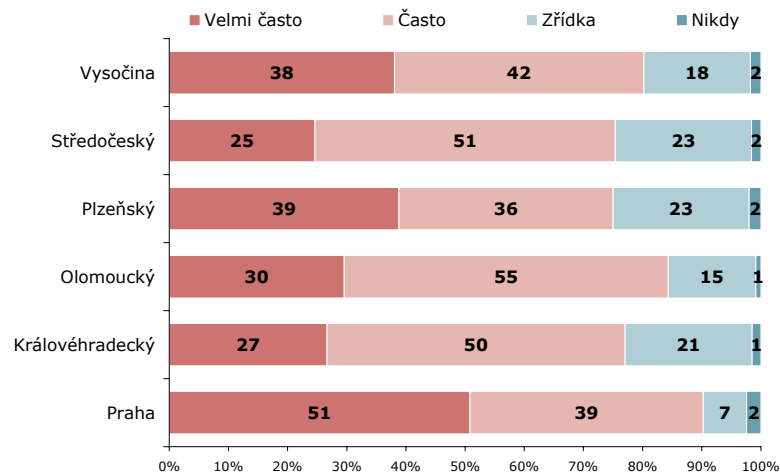
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=339 (VYS), n=191 (STR), n=152 (PLZ), n=115 (OLO), n=135 (KH) a n=242 (PHA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - webové stránky instituce/úřadu

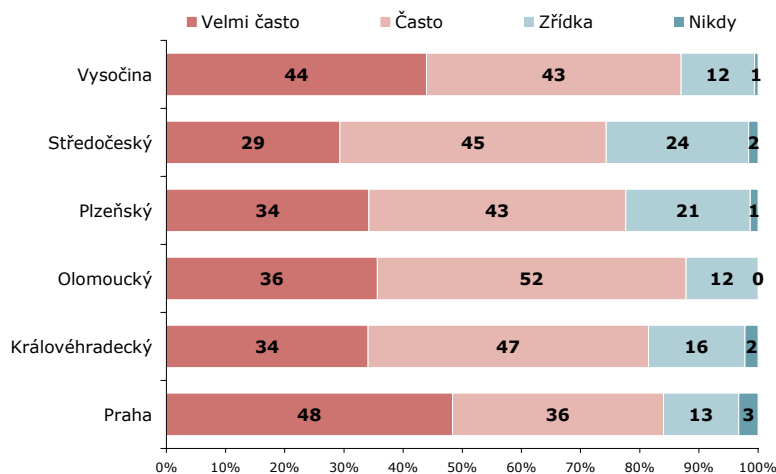
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=339 (VYS), n=191 (STR), n=152 (PLZ), n=115 (OLO), n=135 (KH) a n=246 (PHA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - návštěva webových stránek krajského úřadu

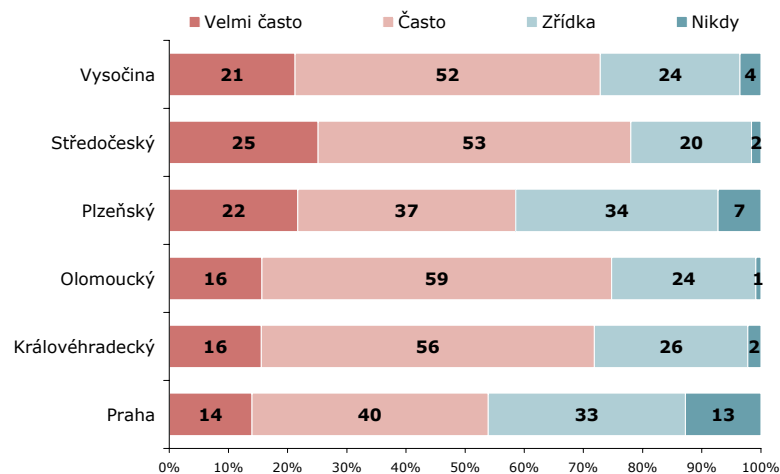
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=339 (VYS), n=191 (STR), n=152 (PLZ), n=115 (OLO), n=135 (KH) a n=244 (PHA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - informační materiály doručované do úřadu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=339 (VYS), n=191 (STR), n=152 (PLZ), n=115 (OLO), n=135 (KH) a n=243 (PHA)

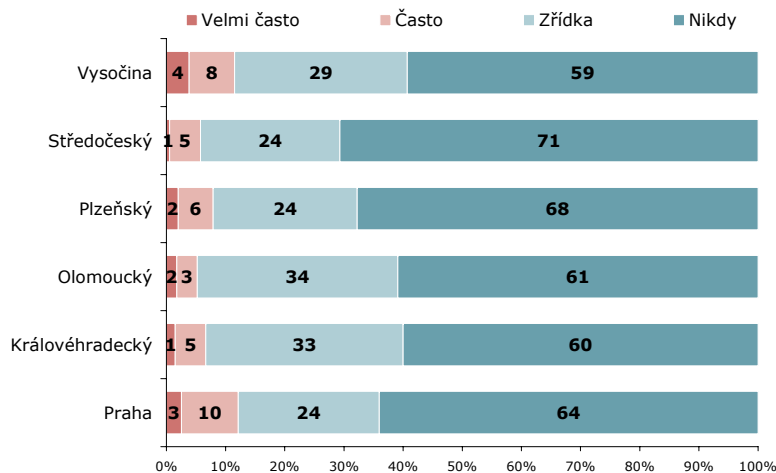


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Detailní pohled: frekvence využívání nástrojů

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - SMS zprávy zasílané úřadem

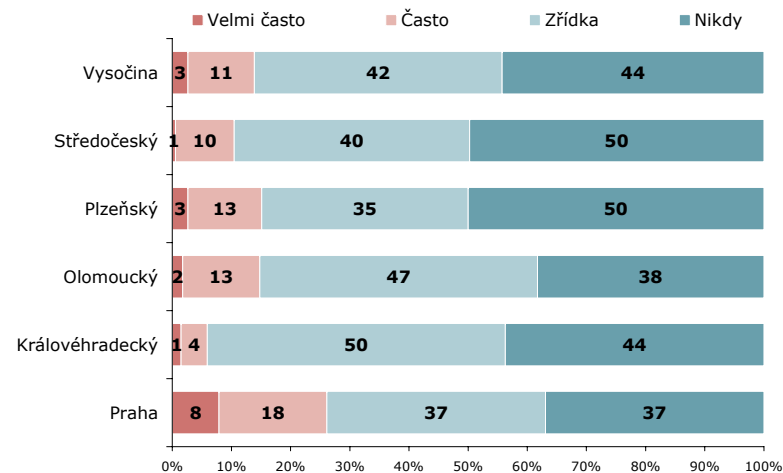
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=339 (VYS), n=191 (STR), n=152 (PLZ), n=115 (OLO), n=135 (KH) a n=239 (PHA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - informační centrum

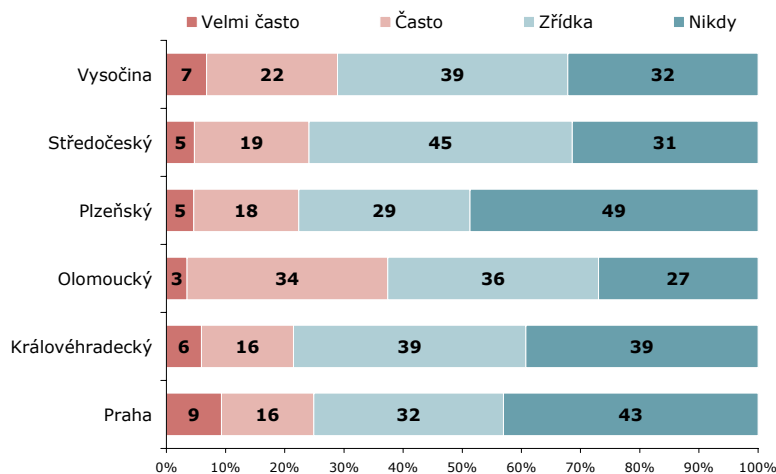
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=339 (VYS), n=191 (STR), n=152 (PLZ), n=115 (OLO), n=135 (KH) a n=241 (PHA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - e-mailový zpravodaj

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=339 (VYS), n=191 (STR), n=152 (PLZ), n=115 (OLO), n=135 (KH) a n=237 (PHA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006



VYUŽÍVÁNÍ INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

V rámci pracovních návyků v oblasti využívání informačních technologií existuje přibližně čtvrtina zástupců, kteří vždy preferují vytištění dokumentu, než s ním začnou pracovat. Největší část – takřka polovina – zástupců se shodne ve zvyku pracovat s delšími dokumenty výhradně elektronicky. Velká část zástupců (63 %) se snaží většinu své komunikace vést prostřednictvím internetu.

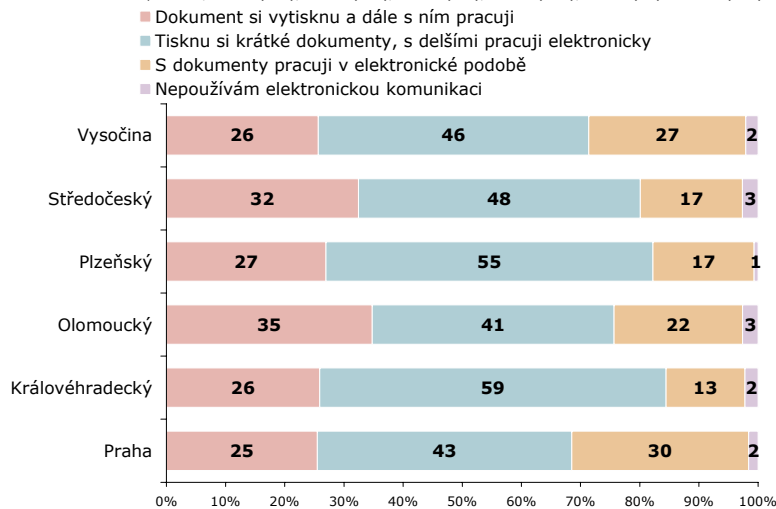
V rámci sledovaných bariér dalšího rozšiřování internetové komunikace nelze říci, že by některá z nich s výraznou převahou převyšovala ostatní, avšak nad ostatními výrazněji vyčnívá problém s vysokými náklady na IT.

15 procent dotázaných již využívá elektronický podpis, ostatní poměrně dobře ví, co elektronický podpis je. Zajímavé je, že existuje neméně početná skupina zástupců, kteří e-podpis mají k dispozici, ale nevyužívají jej.

V otázce využívání různých částí „vnitropodnikových“ informačních systémů je zřejmá signifikantní závislost na velikosti úřadu, resp. velikosti obce, ve které úřad sídlí. Dle výsledků jsou vnitropodnikové systémy doménou spíše větších územních celků.

Práce s dokumenty v elektronické podobě

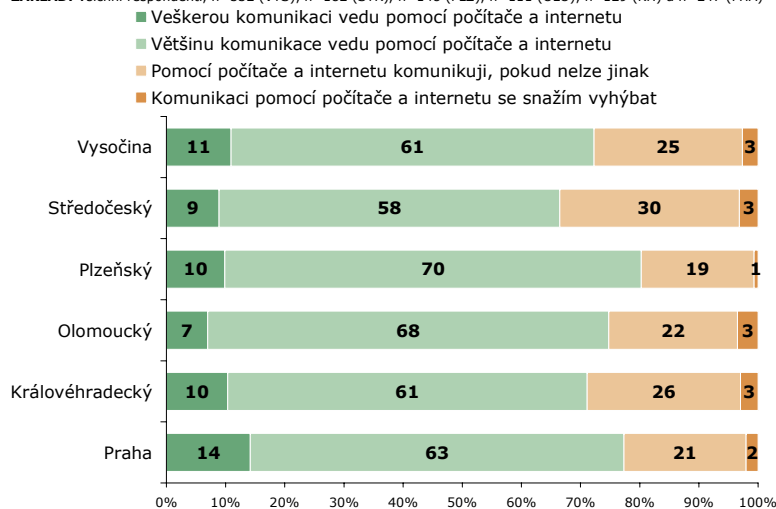
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=332 (VYS), n=182 (STR), n=148 (PLZ), n=111 (OLO), n=129 (KH) a n=251 (PHA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Osobní hodnocení v oblasti komunikace

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=332 (VYS), n=182 (STR), n=148 (PLZ), n=111 (OLO), n=129 (KH) a n=247 (PHA)

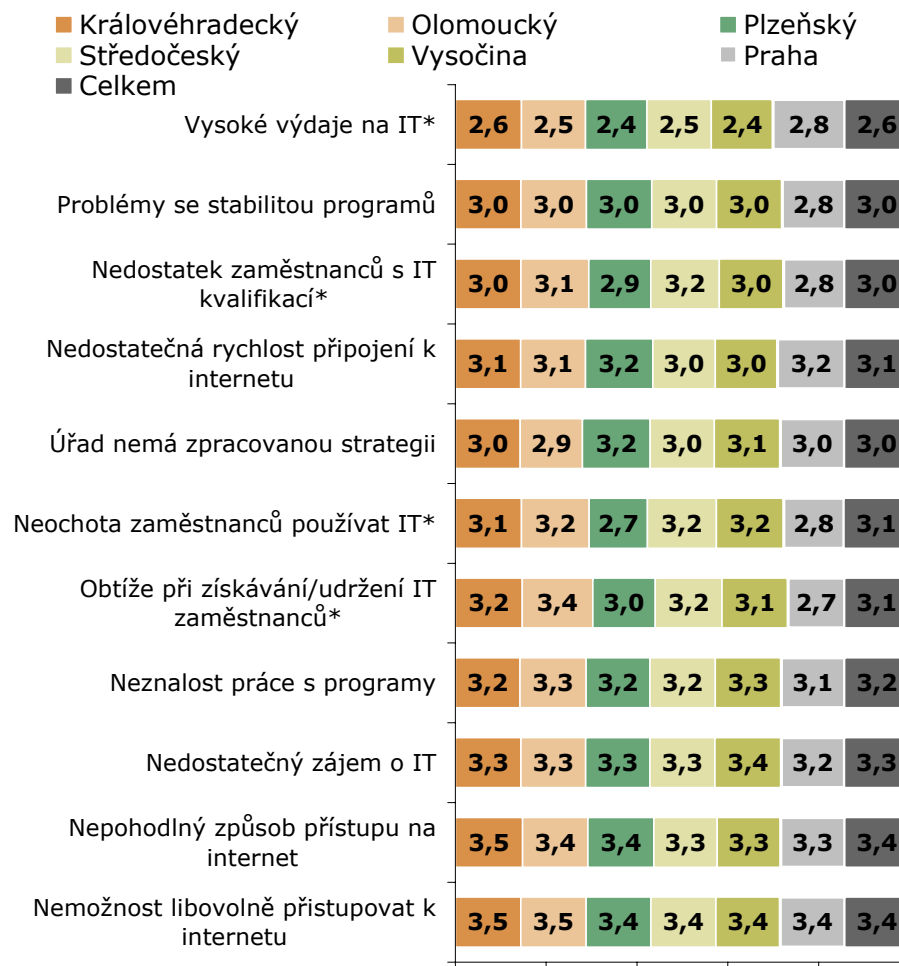


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Omezující faktory využívání internetu/ e-komunikace

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=332 (VYS), n=182 (STR), n=148 (PLZ), n=111 (OLO), n=129 (KH) a n=226 (PRA)

POZNÁMKA: Aritmetický průměr 1-4; 1 - rozhodně omezuje, 4 - neomezuje. Faktory označené * - odpovídali pouze zástupci managementu

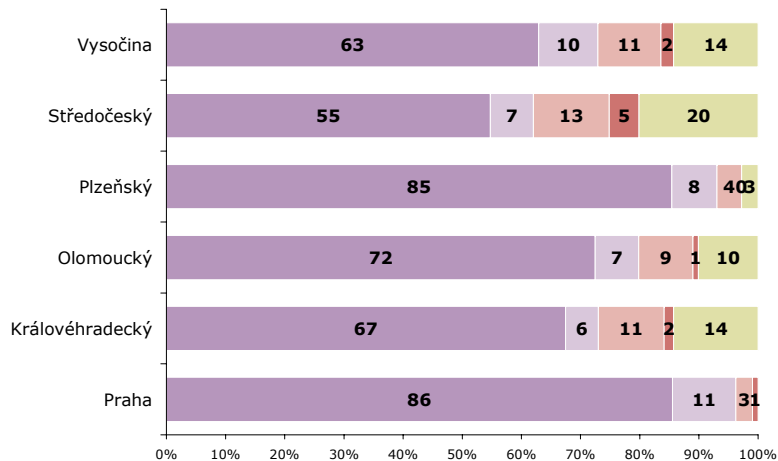


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Zaměstnanci s přístupem k osobnímu počítači nebo notebooku

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=329 (VYS), n=176 (STR), n=144 (PLZ), n=109 (OLO), n=126 (KH) a n=214 (PHA)

Skoro každý pracovník Zhruba 75% Zhruba 50% Zhruba 25% Méně jak 25%

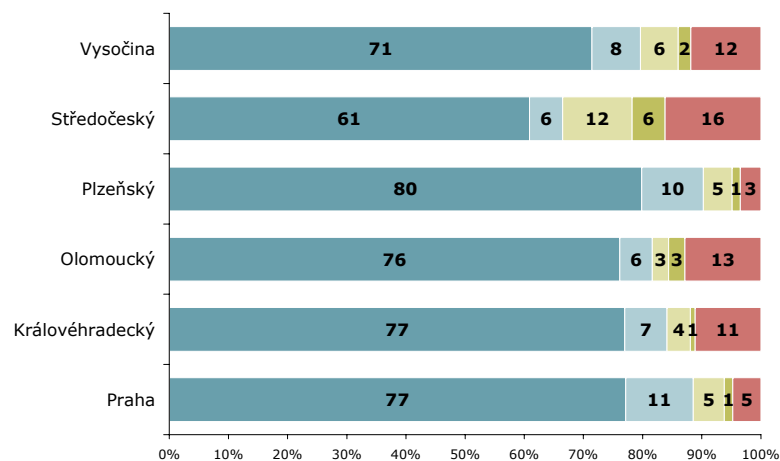


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Pracovníci s přístupem k internetu ze svého počítače

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=329 (VYS), n=176 (STR), n=144 (PLZ), n=109 (OLO), n=126 (KH) a n=210 (PHA)

Každý nebo skoro každý Zhruba 75% Zhruba 50% Zhruba 25% Méně jak 25%

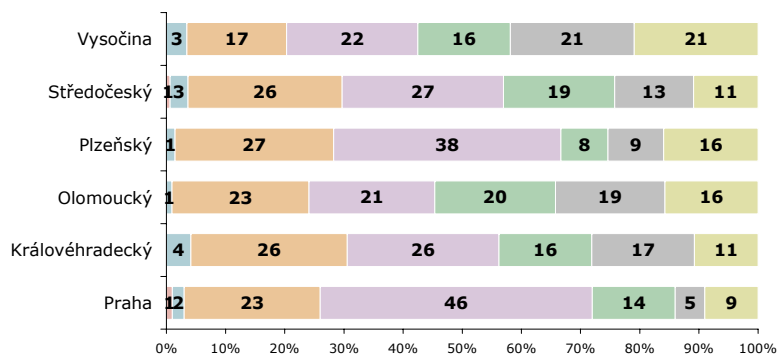


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Elektronický podpis

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=320 (VYS), n=165 (STR), n=138 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=196 (PRA)

Dosud jsem o něm neslyšel Slyšel jsem o něm, nevím, o co jde
 Mám přibližnou představu Mám dobrou představu
 Plánuji jej využívat Mám ho k dispozici, ale nevyužívám jej
 Již jej využívám

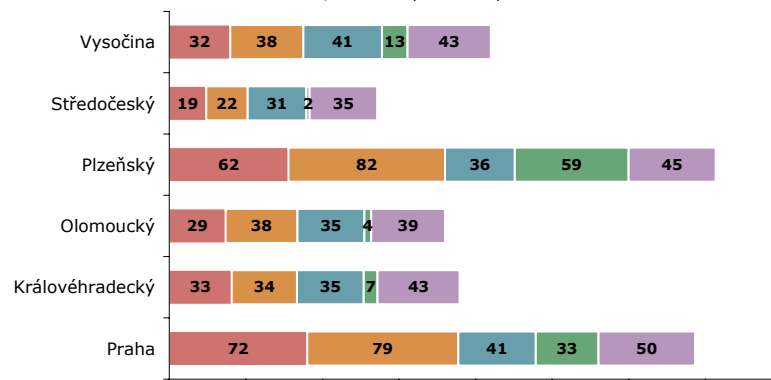


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Vnitřní informační systém

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=327 (VYS), n=176 (STR), n=143 (PLZ), n=109 (OLO), n=126 (KH) a n=232 (PHA)

Úřad má zaveden vnitřní systém (zaměstnanec úřadu)
 Pro interní komunikaci se využívá e-mail
 Úřad má zaveden systém pro zpracování faktur
 Úřad má zaveden systém pro zpracování docházky
 Žádosti, formuláře pro vnitřní potřebu



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006



POČÍTAČOVÁ GRAMOTNOST

Metoda výpočtu počítačové gramotnosti byla částečně převzata z metody zpracované za účelem realizace projektu „Informační gramotnost populace ČR“ pro Ministerstvo informatiky ČR společností STEM/MARK v roce 2005.

Více informací o této metodě naleznete na: <http://www.micr.cz/scripts/detail.php?id=2578>

Bohužel, díky celkovému rozsahu a omezené kapacitě dotazníku nemohla být využita úplná varianta metody, ale pouze její minimální část, která umožní alespoň naznačit situaci v oblasti počítačové gramotnosti a zpracování informací na počítači ve sledované cílové skupině.

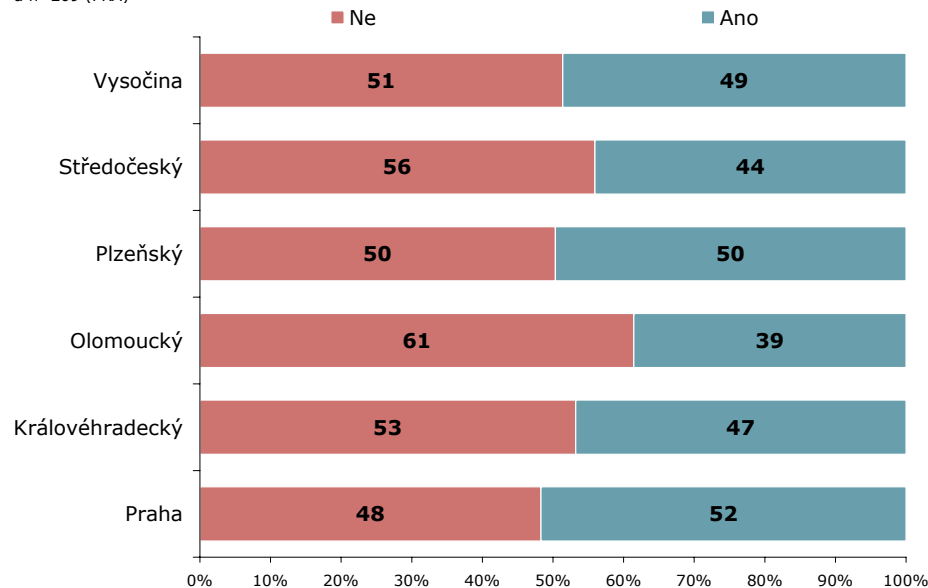
- Prakticky všichni respondenti deklarovali schopnost práce na počítači alespoň na zcela základní úrovni
 - Avšak při detailním hodnocení je patrné, že respondenti dosahují různých úrovní schopností práce s počítačem v jednotlivých oblastech a dané tvrzení bylo pro ně spíše synonymem pro používání textového editoru a emailu
- Většina zastupitelů deklaruje schopnost používání textového editoru a zároveň uvádí, že s ním pravidelně pracuje
 - Dá se říci, že textový editor je pro většinu „denní chleba“
- Práce s tabulkovým editorem je pouze o něco méně obvyklá, ale je patrné, že v oblasti zpracování tabulek si již respondenti nejsou zřetelně jisti svými konkrétními schopnostmi
 - Nejméně sebejistě respondenti hodnotí své celkové znalosti školní známkou – necelá polovina dotázaných se hodnotí chvalitebně nebo lépe
 - Ostatní respondenti o svých schopnostech mají více či méně pochybnosti
- Z dat je patrné, že právě znalost tabulkového editoru je předpokladem pro celkově vlastní příznivé hodnocení a je to brána k PG, tzn. kdo si věří v oblasti zpracování tabulek, s vyšší pravděpodobností si také bude věřit v ostatních, všestranných oblastech zpracování informací na počítači
- Využívání prezentačních programů nebo databázových aplikací je „okrajovou“ záležitostí ve srovnání s TEXTY nebo TABULKAMI

Počítačová gramotnost

- Pro výpočet podílu PG jsme použili následující předpoklad: „aby byl člověk označen za počítačově gramotného, musí zvládat rutinně INTERNET, program na úpravu TEXTŮ, TABULEK a orientovat se v oblasti IT na základní úrovni“
- Jak již bylo zmíněno, základním předpokladem bylo rutinní ovládání tabulkového editoru, protože tento faktor nejvíce odlišoval jednotlivé respondenty

Podíl počítačově gramotných

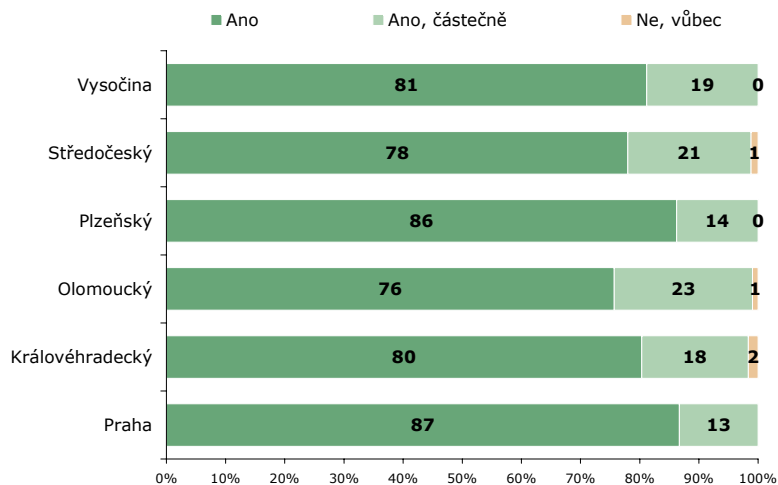
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=325 (VYS), n=168 (STR), n=141 (PLZ), n=109 (OLO), n=124 (KH) a n=209 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Umí pracovat s textovým editorem

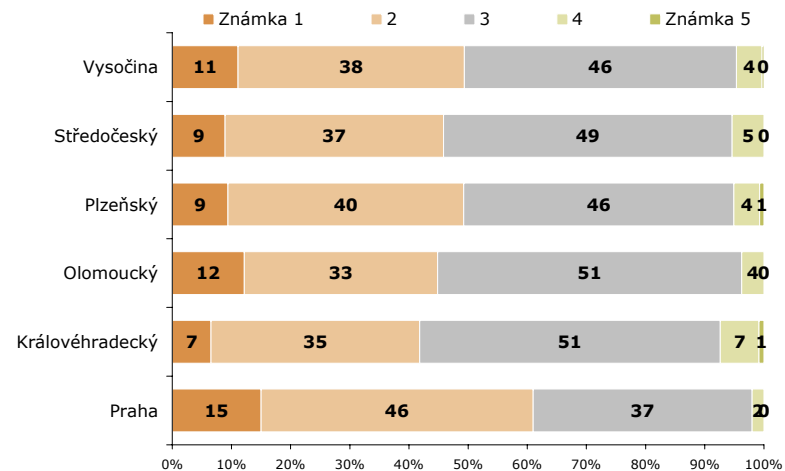
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=324 (VYS), n=168 (STR), n=138 (PLZ), n=107 (OLO), n=122 (KH) a n=210 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Vlastní hodnocení celkových počítačových znalostí a dovedností

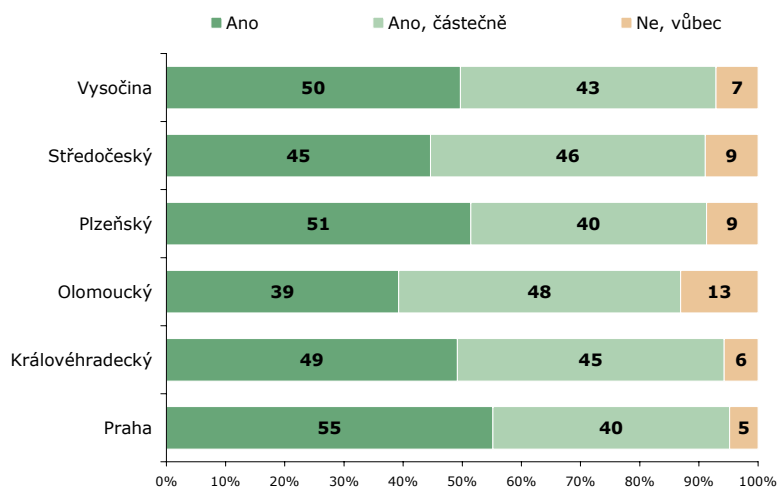
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=324 (VYS), n=168 (STR), n=138 (PLZ), n=107 (OLO), n=122 (KH) a n=205 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Umí pracovat s tabulkovým editorem

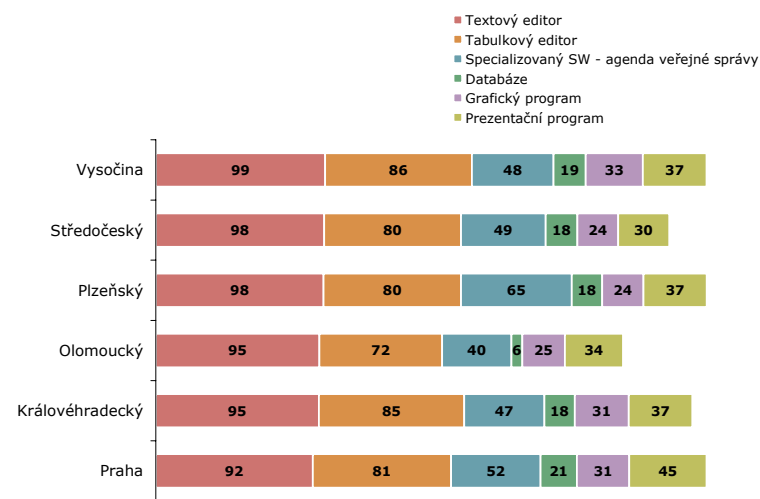
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=324 (VYS), n=168 (STR), n=138 (PLZ), n=107 (OLO), n=122 (KH) a n=210 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Využívání aplikací

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=325 (VYS), n=168 (STR), n=141 (PLZ), n=109 (OLO), n=124 (KH) a n=226 (PRA)

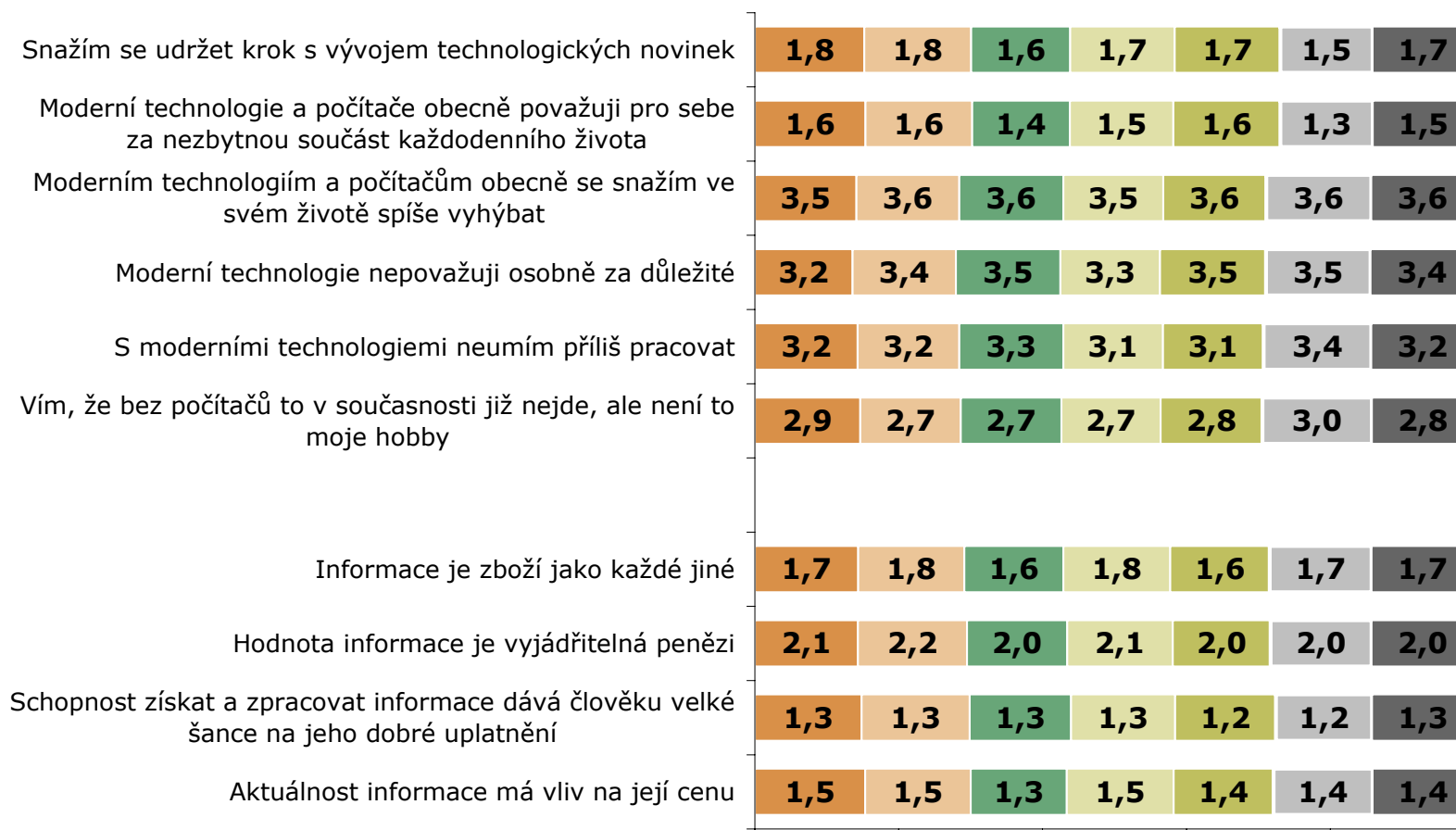


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

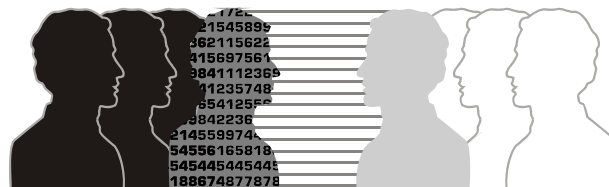
Vztah k IT a hodnota informace

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=325 (VYS), n=170 (STR), n=141 (PLZ), n=109 (OLO), n=124 (KH) a n=214 (PRA)

POZNÁMKA: Aritmetický průměr 1-4; 1 - určitě souhlasím, 4 - určitě nesouhlasím



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

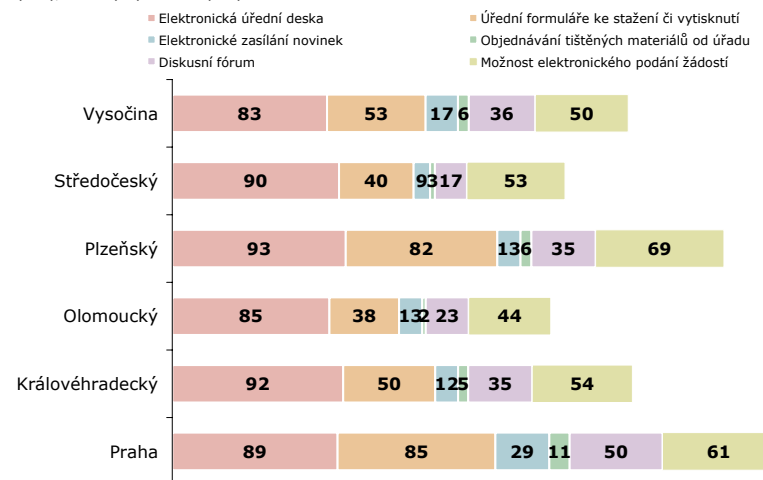


WEBOVÉ STRÁNKY ÚŘADŮ

- Většina oslovených úředníků deklaruje existenci webových stránek „svého“ úřadu
 - Tento jev dokládá, že webové stránky jsou oblíbenou formou komunikace a zjišťování informací také mezi úřady
 - Z pohledu frekvence aktualizací nejsou výjimkou případy denních aktualizací webových stránek, avšak nejčastěji jsou stránky aktualizovány týdně nebo měsíčně
- Nejčastěji stránky obsahují informace o organizační struktuře úřadu včetně kontaktních údajů, usnesení zastupitelstva nebo oznamování aktualit
- Na druhou stranu opomíjenými oblastmi informací jsou možnosti vzdělávání v regionu, informace o dopravě v regionu nebo například témata související se sociální tematikou
- Zajímavým faktem je, že se většina neztotožnila s názorem, že webové stránky obsahují alespoň většinu věcí předepsaných zákonem. Ale na druhou stranu to může souviset se skutečností, že ne každý respondent je důkladně obeznámen s literou zákona v této oblasti
- V rámci nabízených internetových služeb je zřejmé, že obvyklou součástí stránek jsou elektronická úřední deska nebo možnost elektronického podání žádostí
 - V neposlední řadě jsou tu také služby s možností „stažení“ úředních formulářů k vytištění

Dostupné funkce na internetových stránkách úřadu

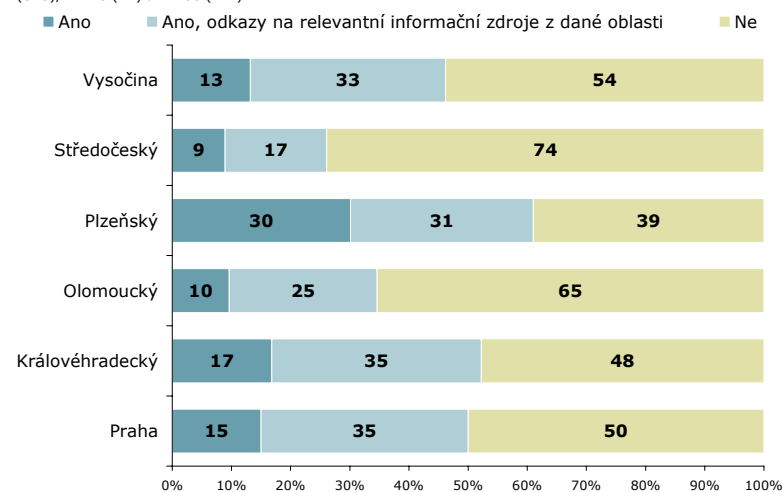
ZÁKLAD: Respondenti, jejichž úřad má vlastní webovou stránku, n=288 (VYS), n=157 (STR), n=136 (PLZ), n=104 (OLO), n=113 (KH) a n=205 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Zvěřejnění informací o cestovním ruchu na stránkách úřadu

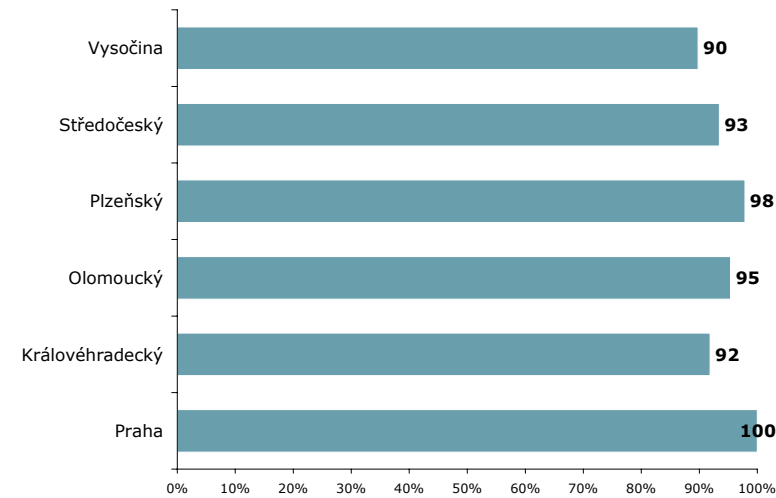
ZÁKLAD: Respondenti, jejichž úřad má vlastní webovou stránku, n=288 (VYS), n=157 (STR), n=136 (PLZ), n=104 (OLO), n=113 (KH) a n=195 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Vlastní internetová stránka úřadu

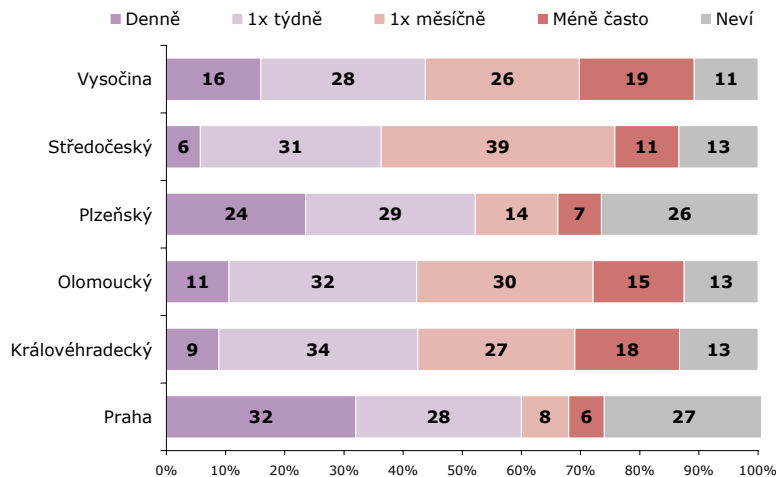
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=324 (VYS), n=168 (STR), n=141 (PLZ), n=109 (OLO), n=123 (KH) a n=220 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Aktualizace internetových stránek úřadu

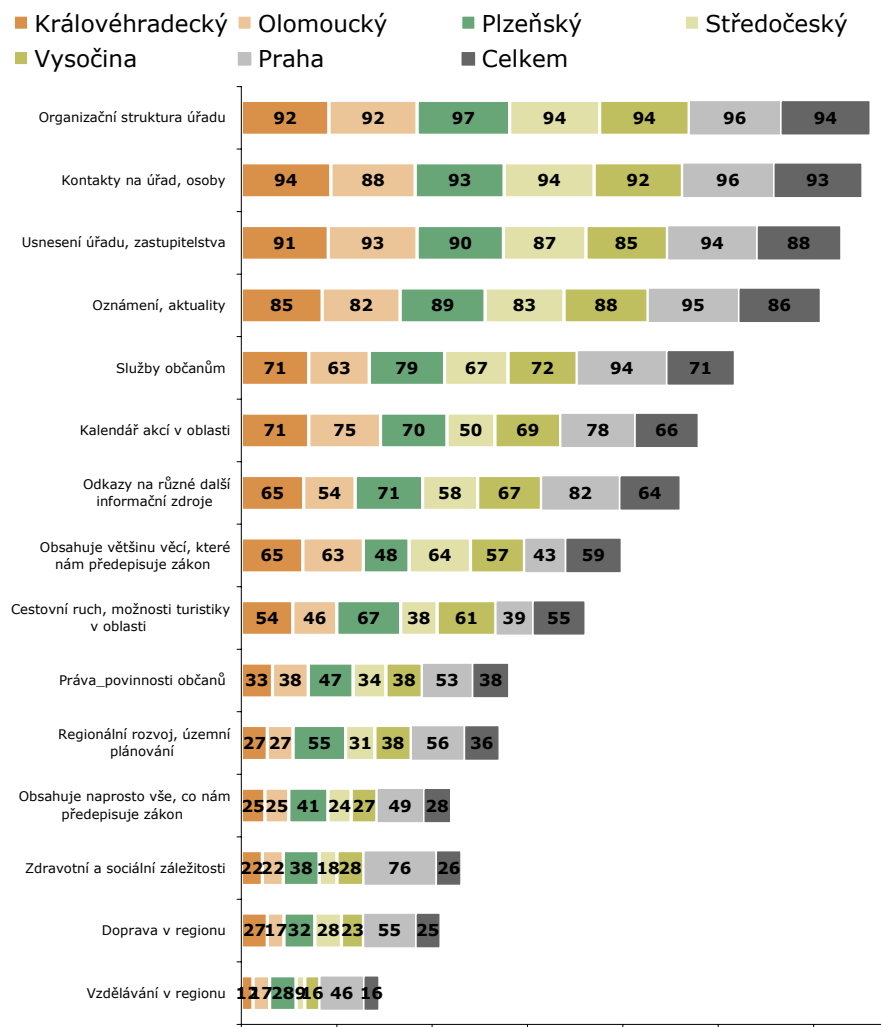
ZÁKLAD: Respondenti, jejichž úřad má vlastní webovou stránku, n=288 (VYS), n=157 (STR), n=136 (PLZ), n=104 (OLO), n=113 (KH) a n=201 (PRA)



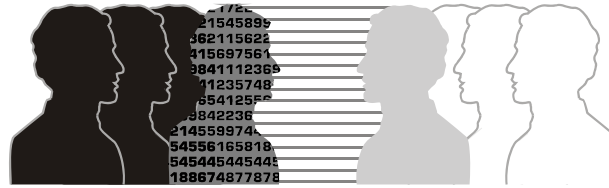
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Dostupné informace na webové stránce úřadu

ZÁKLAD: Respondenti, jejichž úřad má vlastní webovou stránku, n=288 (VYS), n=157 (STR), n=136 (PLZ), n=104 (OLO), n=113 (KH) a n=205 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006



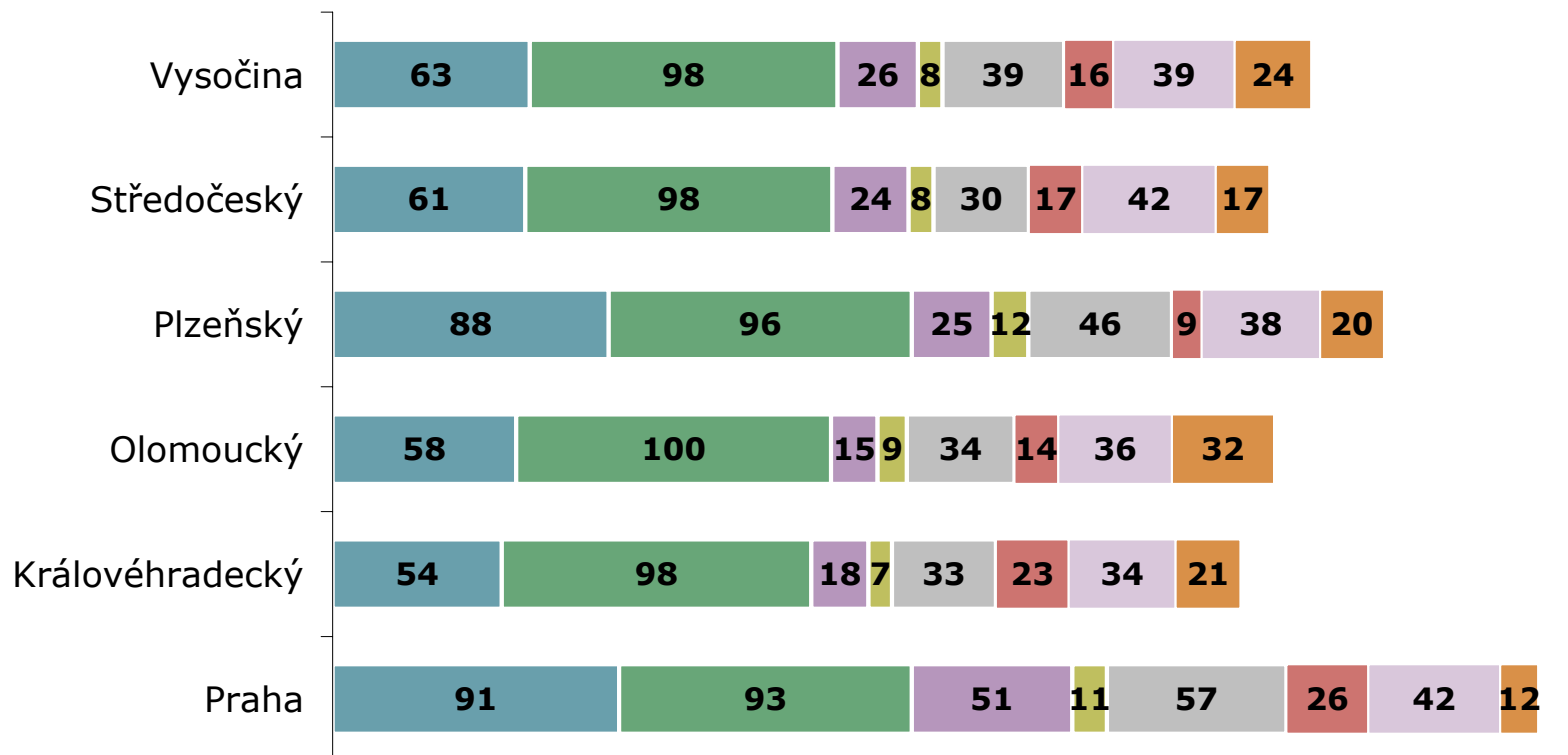
BEZPEČNOST

- Také v otázce bezpečnostních prvků se potvrzuje závislost na velikosti úřadu, resp. obce a míře využívání různých bezpečnostních prvků
- Za naprostou samozřejmost můžeme označit přítomnost antivirového programu
 - Výsledky zároveň potvrdily, že viry jsou označovány za jedno z nejnebezpečnějších rizik současnosti (zároveň jedním z nejstarších)
 - Mezi další rizika respondenti také zařadili nevyžádanou poštu nebo podvodné emaily
 - Přítomnost programů proti nevyžádané poště je znatelná, ale zdaleka nedosahuje úrovně programů určených pro boj s viry
- Mezi dalšími často využívanými bezpečnostními prvky dále nalézáme použití přihlašovacích údajů k počítači (opět se potvrzuje závislosti na velkých úřadech, tj. nutnosti zapojení počítače do sítě a tím pádem nutnost použití síťového hesla)
 - Avšak na druhou stranu, pouze menší část respondentů zamyká svůj počítač při dočasném vzdálení, což může znamenat potenciální bezpečnostní riziko stejné úrovně
- V otázce bezpečnosti je také patrné, že reprezentanti regionální veřejné správy celkově elektronické komunikaci důvěřují, avšak znají možná rizika
 - Z nabízených řešení se respondenti nejčastěji domnívají, že rizikům může předejít právě elektronický podpis
 - Z toho můžeme nepřímo částečně usuzovat, že otázka bezpečnosti může být silně asociována s otázkou osobní identity a osobních údajů

Využívané bezpečnostní prvky

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=321 (VYS), n=165 (STR), n=138 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=201 (PRA)

- Přihlašování autorizačními údaji
 - Uzamykání počítače při dočasném vzdálení
 - Program pro zamezení nevyžádané pošty
 - Skartování dokumentů
- Funkční antivirový program
 - Šifrování dokumentů
 - Osobní firewall
 - Odesílání emailů s elektronickým podpisem

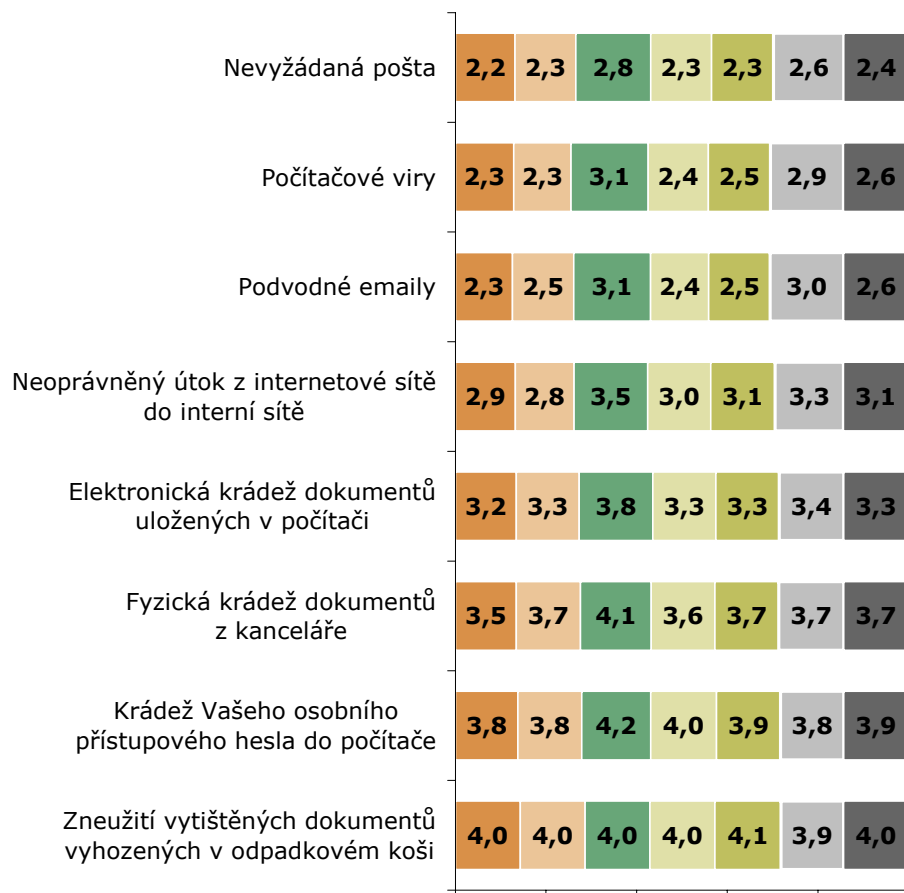
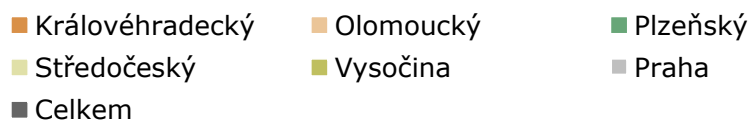


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Subjektivní vnímání bezpečnostních rizik

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=321 (VYS), n=165 (STR), n=138 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=202 (PRA)

POZNÁMKA: Aritmetický průměr 1-5; 1 - velmi ohrožen, 5 - žádná hrozba

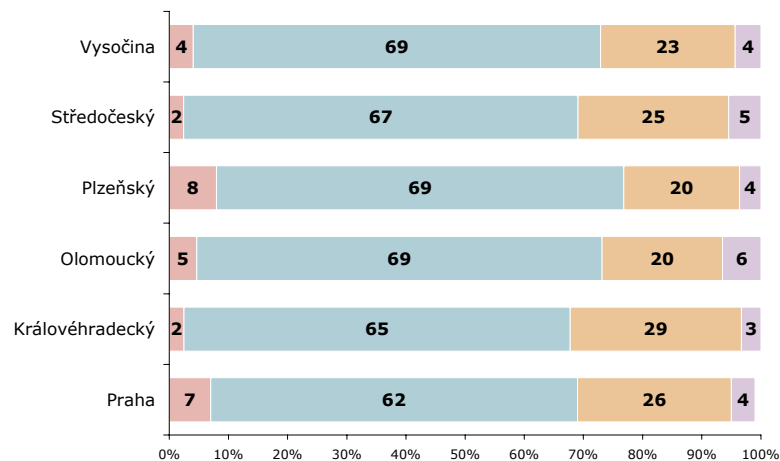


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Pocit zabezpečení elektronické komunikace na internetu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=321 (VYS), n=165 (STR), n=138 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=202 (PRA)

■ Zcela zabezpečená ■ Spíše zabezpečená ■ Spíše nezabezpečená ■ Zcela nezabezpečená

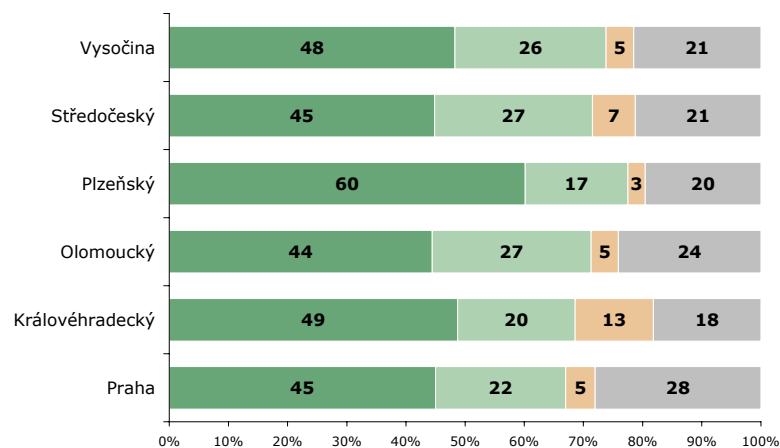


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Schopnost úřadu přijmout a zpracovat elektronickou žádost

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=321 (VYS), n=165 (STR), n=138 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=201 (PRA)

■ Ano ■ Ano, částečně ■ Ne ■ Nedokáží posoudit

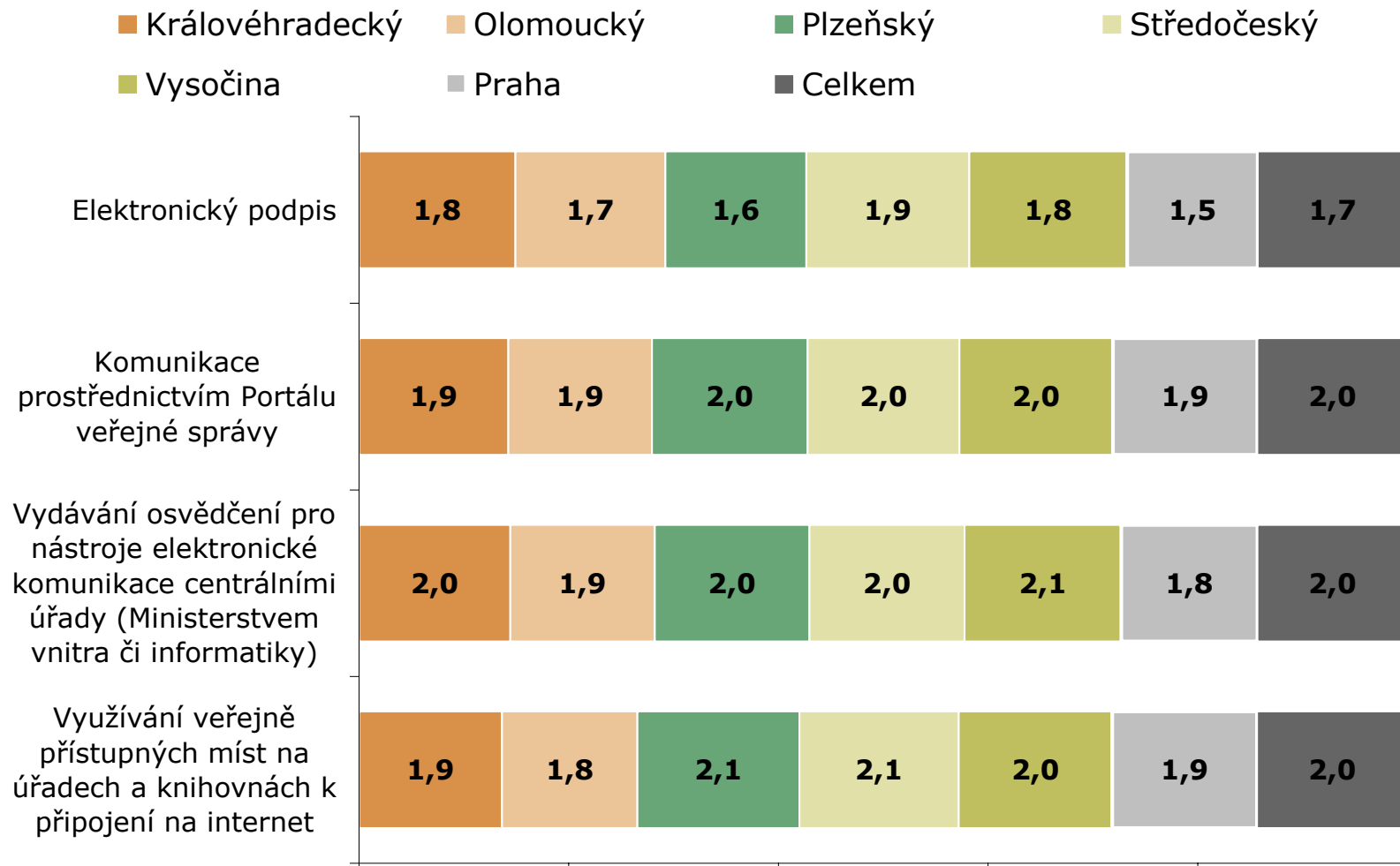


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Posílení bezpečnosti elektronické komunikace

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=321 (VYS), n=165 (STR), n=138 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=199 (PRA)

POZNÁMKA: Aritmetický průměr 1-3; 1 - značně, 3 - vůbec ne

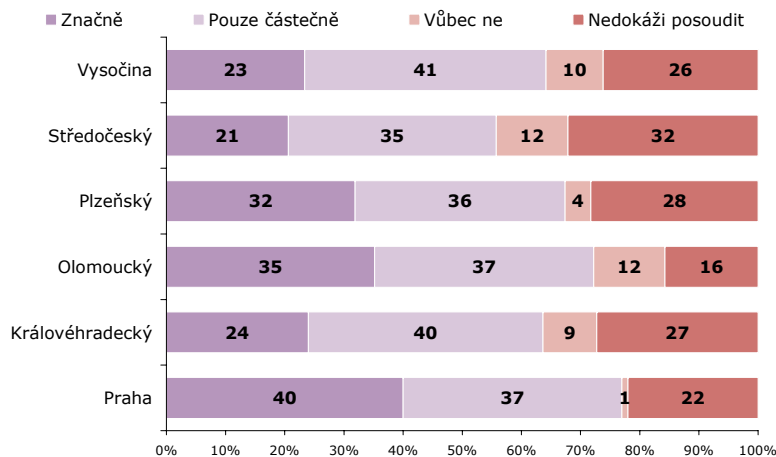


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Nástroje pro posílení pocitu bezpečí

Posílení bezpečnosti elektronické komunikace - elektronický podpis

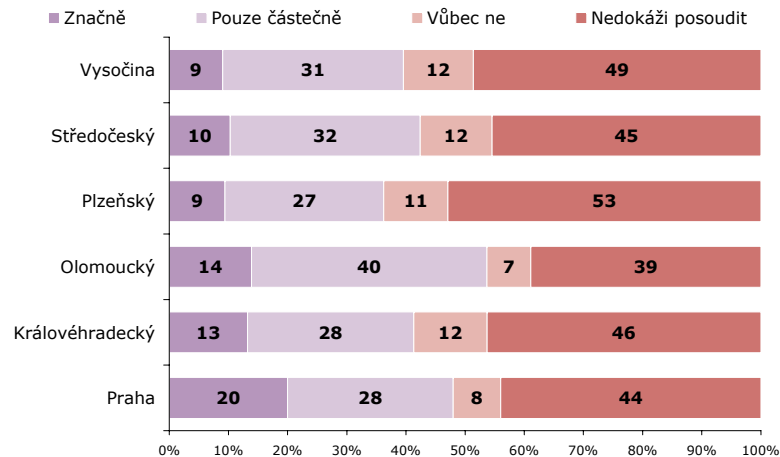
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=321 (VYS), n=165 (STR), n=138 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=199 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Posílení bezpečnosti elektronické komunikace - vydávání osvědčení pro komunikaci centrálními úřady

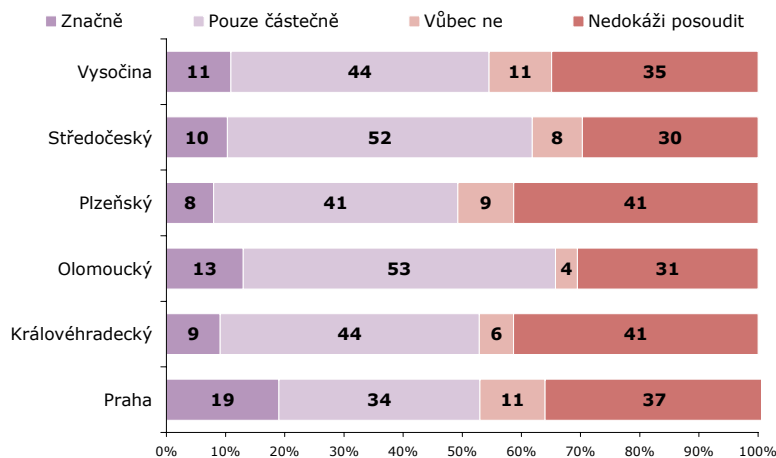
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=321 (VYS), n=165 (STR), n=138 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=192 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Posílení bezpečnosti elektronické komunikace - komunikace prostřednictvím Portálu veřejné správy

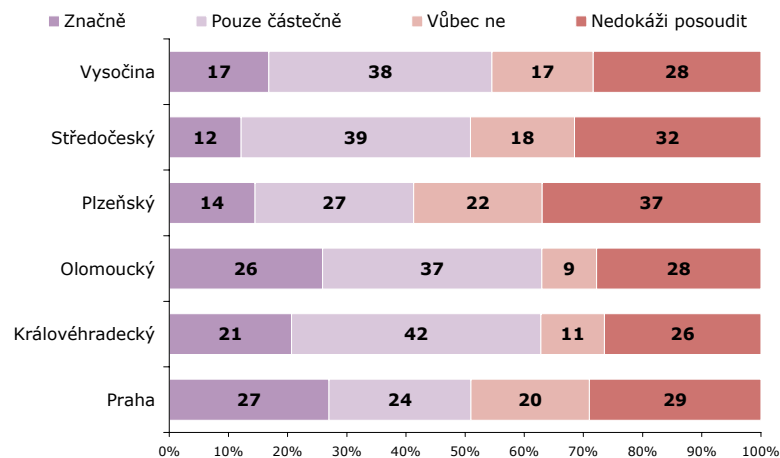
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=321 (VYS), n=165 (STR), n=138 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=194 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Posílení bezpečnosti elektronické komunikace - využívání veřejně přístupných míst na úřadech a knihovnách

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=321 (VYS), n=165 (STR), n=138 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=194 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006



E-SLUŽBY

Opět se potvrzuje závislost nabízených služeb na velikosti sídla obce, resp. velikost správního celku. Čím větší obec/město, tím větší a pestřejší nabídka internetu pro občany zdarma.

V sadě otázek zaměřených na e-sloužby se dále zabýváme možnostmi využití e-learningu.

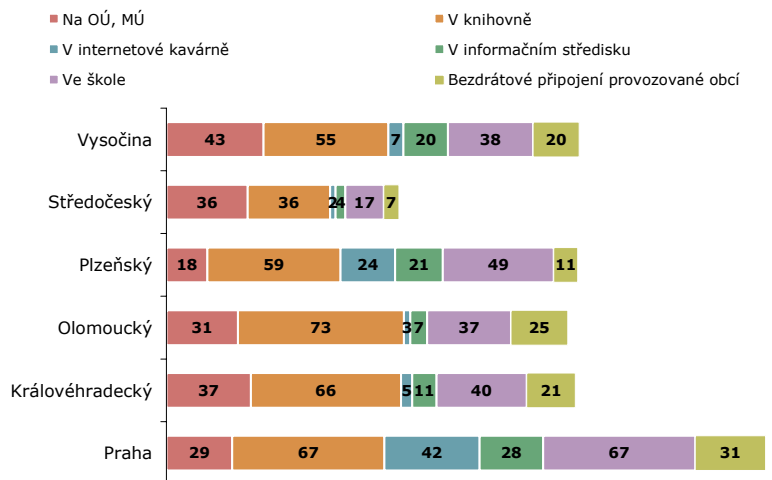
Důležitou a překvapující skutečností je, že existuje výrazná část respondentů, kteří neví, co pojem „e-learning“ znamená. V tomto směru je opět třeba podotknout, že i tento jev je závislý na velikosti obce, ve které úřad sídlí, resp. velikosti úřadu.

V neposlední řadě jsme také zjišťovali potenciální zájem o službu, která by umožňovala elektronicky propojit více různých úřadů a informace o občanech zjišťovat bez nutné osobní asistence občana.

Celkově převážil u respondentů pozitivní dojem a většina by podobný systém uvítala. Avšak ne bezvýhradně a stále s pozorností na možné komplikace a bezpečnostní rizika. Nejčastější obava vyplývá z možného zneužití. Naopak na druhé misce vah existuje deklarovaná časová úspora podobného řešení.

Možné využití internetového připojení zdarma občany

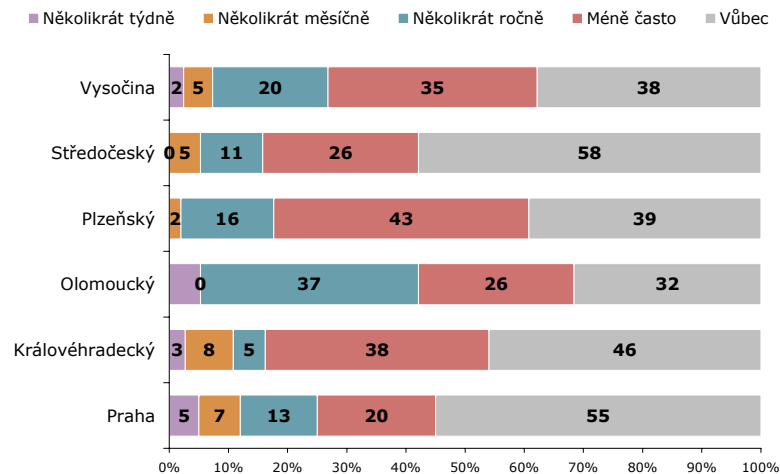
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=320 (VYS), n=165 (STR), n=133 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=170 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Četnost využívání e-learningu

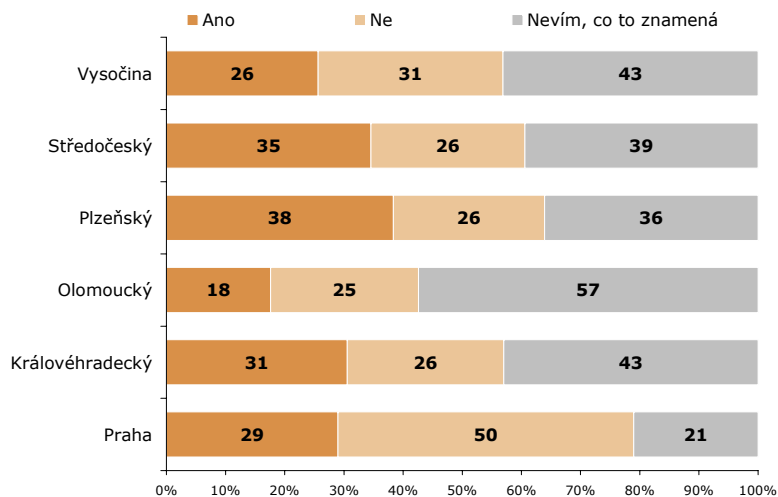
ZÁKLAD: Respondenti, kteří využívají e-learning, n=82 (VYS), n=57 (STR), n=51 (PLZ), n=19 (OLO), n=37 (KH) a n=56 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Možnost využití e-learningu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=320 (VYS), n=165 (STR), n=133 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=202 (PRA)

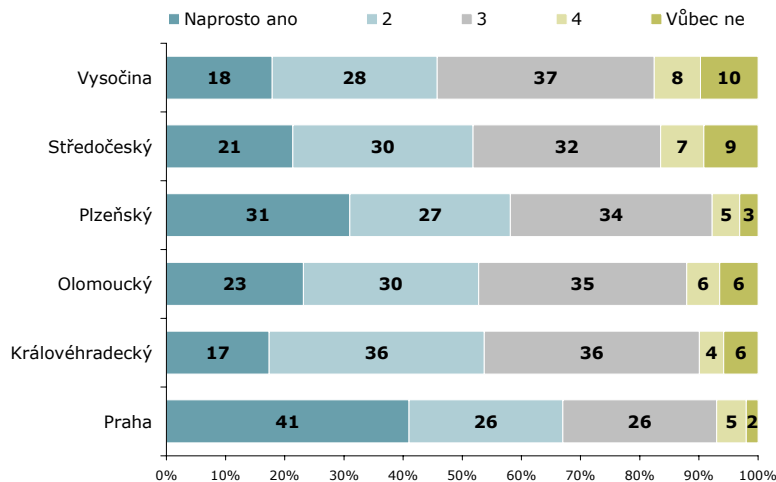


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Služba užšího „elektronického propojení“

Služba užšího "elektronického propojení" žádostí bez účasti občana

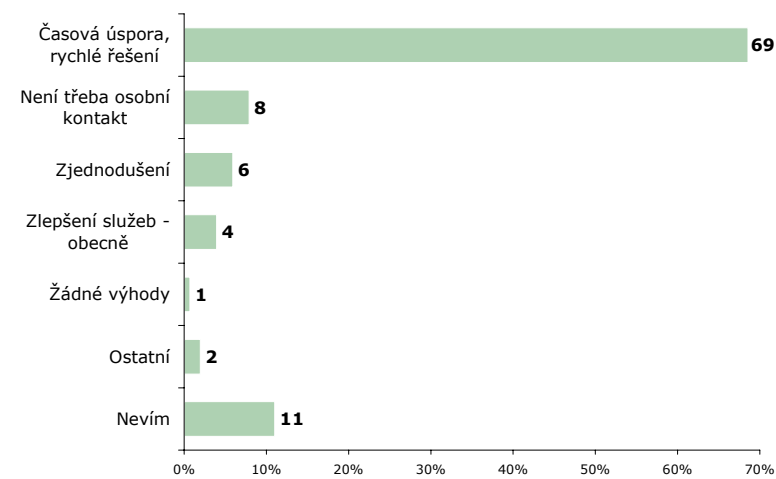
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=319 (VYS), n=164 (STR), n=129 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=177 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Výhody služby užšího "elektronického propojení" žádostí bez účasti občana

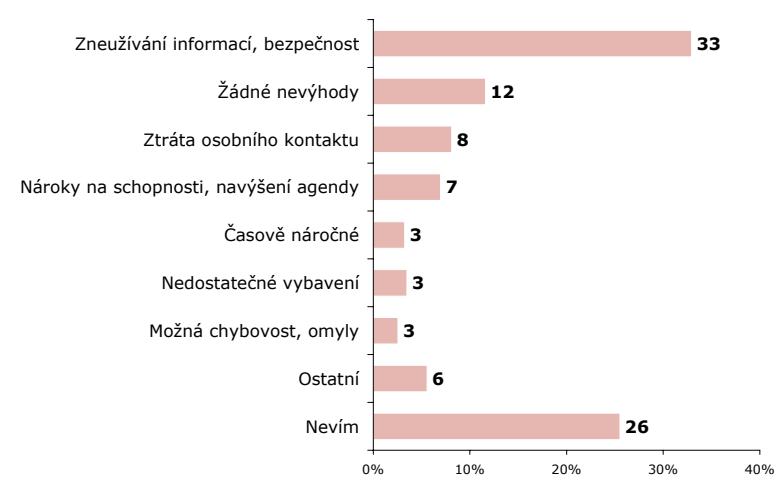
ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli konkrétní odpověď, n=862



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Nevýhody služby užšího "elektronického propojení" žádostí bez účasti občana

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli konkrétní odpověď, n=862



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006



SPOKOJENOST S KRAJSKÝM ÚŘADEM

Lze říci, že občané jsou obecně nejspokojenější s činností krajského úřadu zejména v kraji Vysočina. Nejnižší relativní spokojenost lze naopak sledovat mezi občany Prahy a Středočeského kraje.

Spokojenost se v různých aspektech výrazně liší a proto by nebylo objektivní sledovat pouze jednu celkovou spokojenost.

Metodická pomoc ze strany kraje

- S metodickou pomocí ze strany kraje jsou nejspokojenější občané kraje Vysočina (85 %), nejméně spokojeni jsou občané Prahy a kraje Plzeňského, kde nespokojenost vyjádřila více než jedna třetina respondentů (35 %)

Včasnost vyřizování dotazů a žádostí

- Nejvyšší spokojenost občanů (přes 90%) s vyřizováním dotazů a žádostí lze pozorovat mezi občany v kraji Vysočina a v Olomouckém kraji
- Nejméně jsou s těmito službami spokojeni obyvatelé Prahy, kde je nespokojená téměř třetina dotázaných (30 %)

Úplnost poskytovaných informací

- S úplností poskytovaných informací jsou nejspokojenější obyvatelé kraje Vysočina (91 %)
- Naproti tomu nejméně spokojení s úplností poskytovaných informací jsou opět Pražané (32 %) a občané v Plzeňském kraji, kde nespokojenost uvádí více než čtvrtina respondentů (26 %)

Přátelské a vlídné vystupování představitelů a zaměstnanců krajského úřadu

- Ve všech vybraných krajích (kromě Prahy) je s přátelským a vlídným vystupováním úředníků spokojeno přes 90 % dotázaných (resp. 81 %).

Aktivity v oblasti informačních technologií

- Nejvyšší spokojenost v této oblasti lze zaznamenat u občanů Vysočiny (89 %)
- Nejméně spokojeni jsou v tomto ohledu občané Středočeského kraje a Prahy, kde nespokojenost uvádí přibližně třetina dotázaných (32 %)

Množství zasílaných informací, spisů a dokumentů ze strany KÚ

- Nespokojenější v hodnoceném kritériu jsou občané Olomouckého kraje (87 %)
- Naopak v Plzeňském a Královéhradeckém kraji je s množstvím informací nespokojena až čtvrtina dotázaných respondentů, v Praze dokonce třetina

Zájem o profesní problémy občanů

- Nejvyšší spokojenost občanů lze sledovat v Olomouckém kraji (73 %)
- Více než polovina respondentů z Prahy (53 %) vyjádřila svoji nespokojenost se zájmem o jejich profesní problémy

Zájem o dění v regionu dotázaného

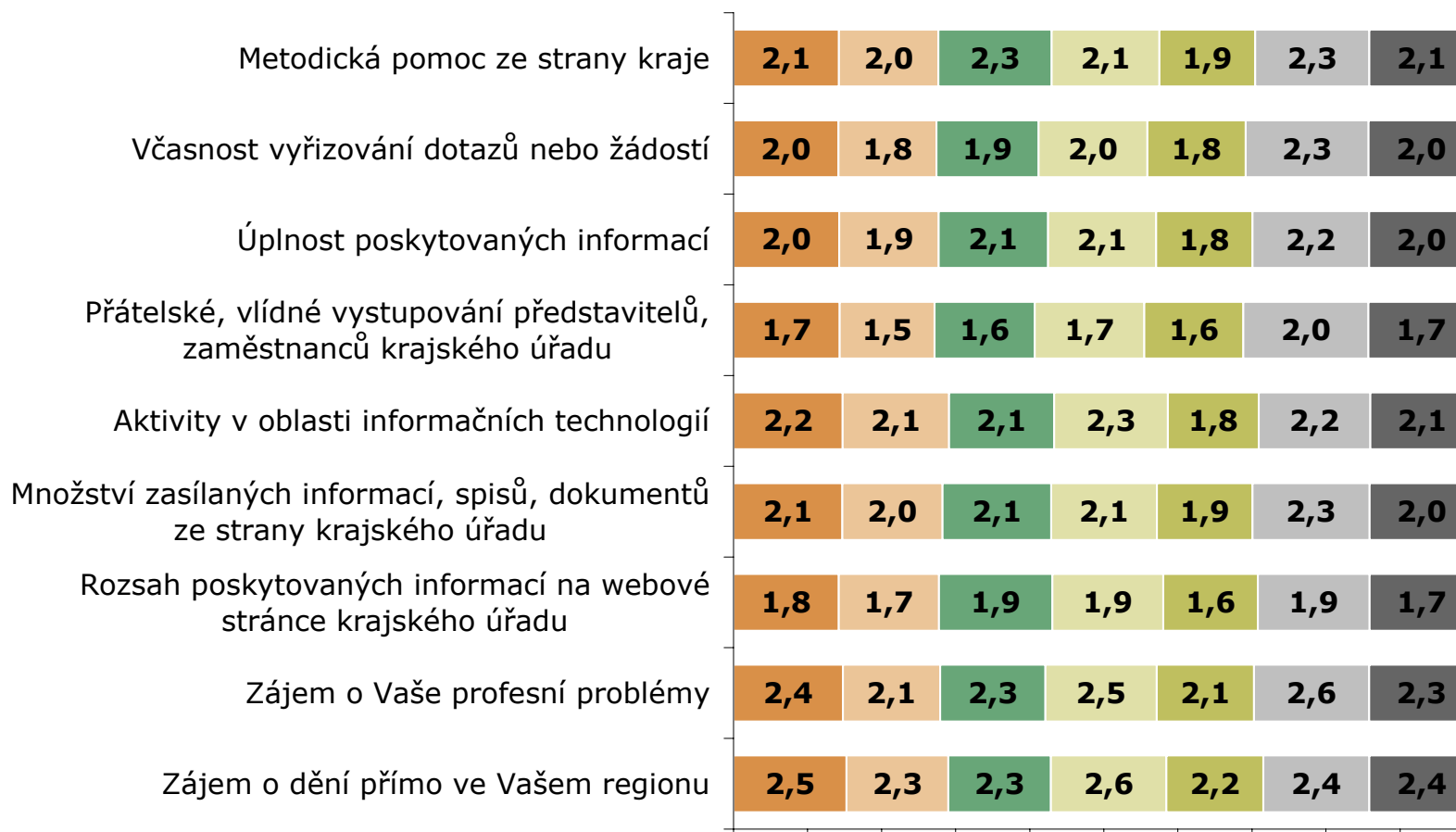
- Nespokojenější jsou obyvatelé Vysočiny (71 %)
- Naproti tomu největší nespokojenost je mezi občany Středočeského a Královéhradeckého kraje (50 %)

Spokojenost s krajským úřadem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=319 (VYS), n=164 (STR), n=127 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=181 (PRA)

POZNÁMKA: Aritmetický průměr 1-4; 1 - naprosto spokojen, 4 - naprosto nespokojen

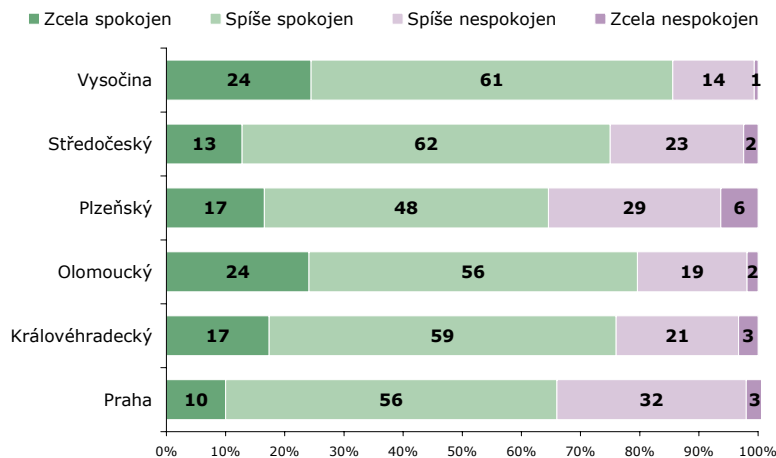
■ Královéhradecký
 ■ Olomoucký
 ■ Plzeňský
 ■ Středočeský
■ Vysočina
 ■ Praha
 ■ Celkem



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Spokojenost s krajským úřadem - metodická pomoc ze strany kraje

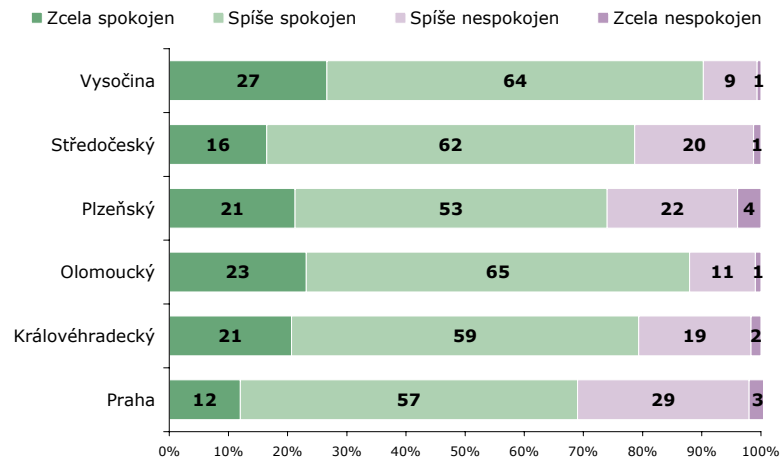
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=319 (VYS), n=164 (STR), n=127 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=178 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Spokojenost s krajským úřadem - úplnost poskytovaných informací

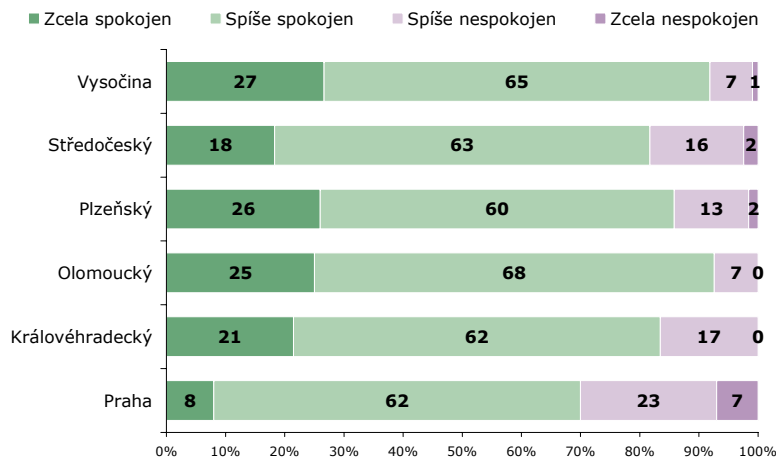
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=319 (VYS), n=164 (STR), n=127 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=181 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Spokojenost s krajským úřadem - včasnost vyřízení dotazů nebo žádostí

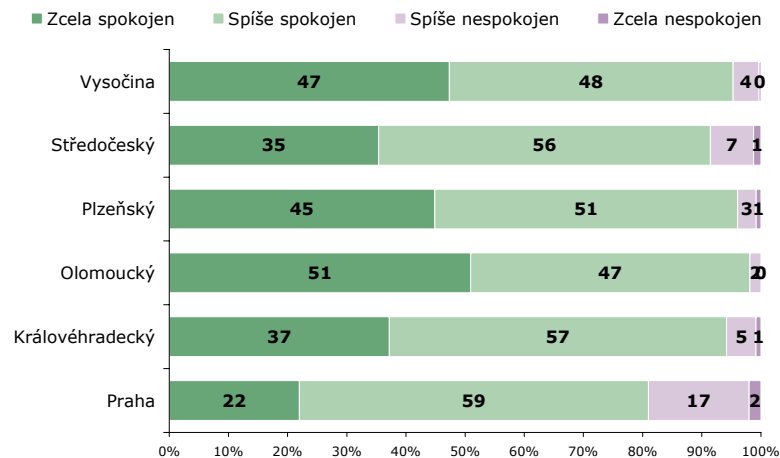
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=319 (VYS), n=164 (STR), n=127 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=180 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Spokojenost s krajským úřadem - přátelské, vlídné vystupování

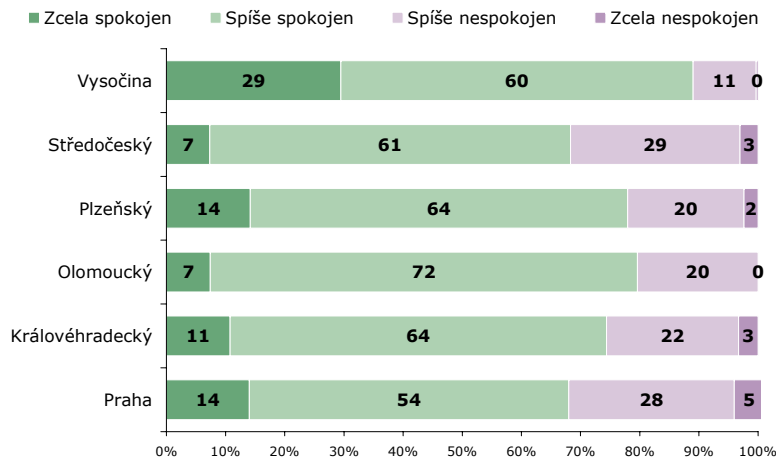
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=319 (VYS), n=164 (STR), n=127 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=180 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Spokojenost s krajským úřadem - aktivity v oblasti informačních technologií

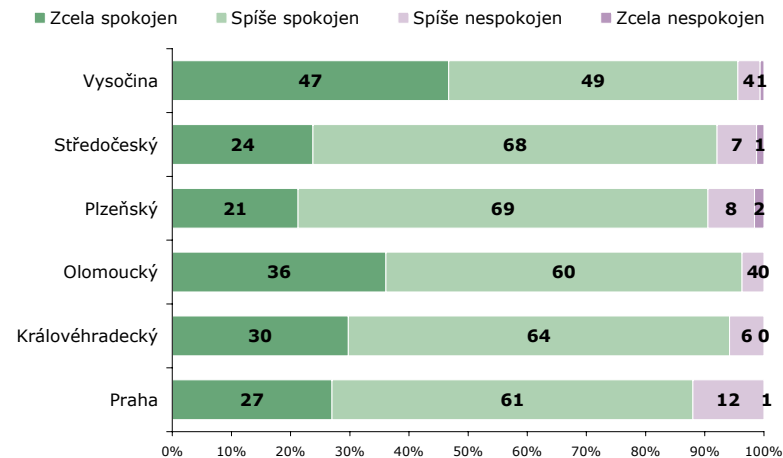
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=319 (VYS), n=164 (STR), n=127 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=170 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Spokojenost s krajským úřadem - rozsah informací na webové stránce krajského úřadu

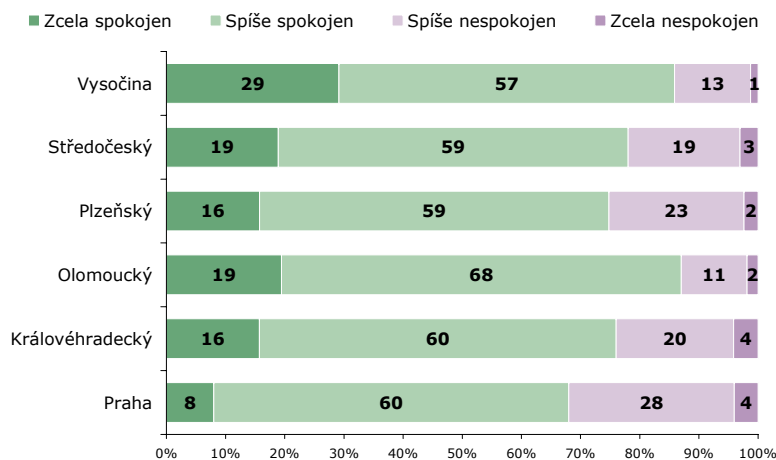
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=319 (VYS), n=164 (STR), n=127 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=173 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Spokojenost s krajským úřadem - množství zasílaných informací, spisů, dokumentů

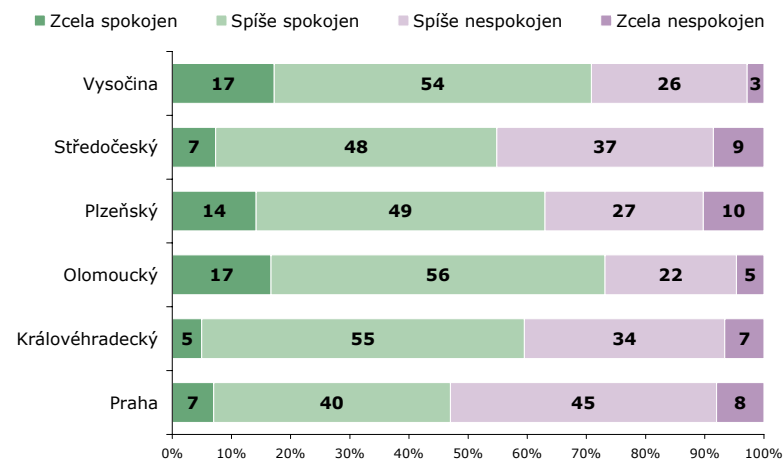
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=319 (VYS), n=164 (STR), n=127 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=174 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Spokojenost s krajským úřadem - zájem o profesní problémy dotázaného

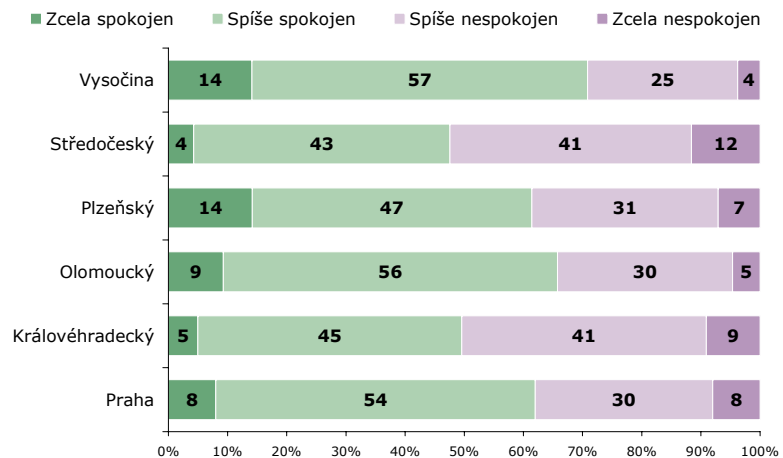
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=319 (VYS), n=164 (STR), n=127 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=167 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Spokojenost s krajským úřadem - zájem o dění v regionu dotázaného

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=319 (VYS), n=164 (STR), n=127 (PLZ), n=108 (OLO), n=121 (KH) a n=169 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006