

Marketingový výzkum je dialog



VÝZKUM INFORMAČNÍCH ZDROJŮ - OBČANÉ

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

Listopad 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

Vybavenost a využívání informačních technologií

- Vlastnictví některých stávajících informačních technologií se již stává standardem - mobilní telefon vlastní většina dotázaných (88 %)
- Internet zaznamenává intenzivní rozvoj zejména mezi jednotlivci, kdy jeho využívání zmiňuje více než polovina obyvatel jednotlivých krajů, přičemž nejmarkantnější rozšíření internetu je v Praze
- Na stále vyšší důležitosti nabývá připojení k internetu z domova, kde je nejfrekventovanější forma připojení prostřednictvím telefonní linky
 - V této otázce existují mezi regiony určité rozdíly
 - V Praze lze již ale zaznamenat i výrazné rozšíření připojení prostřednictvím kabelové televize (27 %). Naproti tomu například ve Středočeském kraji tvoří tato forma připojení pouze 3%, avšak je zde výrazněji rozšířeno bezdrátové připojení WiFi (19 %)
- Nejčastějšími důvody pro nevyužívání internetu v domácnostech je možnost přístupu k internetu v zaměstnání, vysoké finanční náklady a nízké možnosti jeho smysluplného využití
- Z dat lze usuzovat, že k většímu rozšíření elektronické komunikace by přispěla atraktivnější cena nebo služby

Informační a komunikační zvyklosti s úřadem

- Většina občanů má dostatečné informace o sídle místního úřadu
- Za nejfrekventovanější zdroj informací o veřejné správě jsou považována především média (celoplošná i lokální), úředníci na místních úřadech, známí, přátelé a rovněž internet

- **V současnosti je internetová komunikace s úřady hodnocena nejednoznačně – převažuje preference osobních návštěv, avšak e-komunikaci je přisuzován potenciál do budoucna**

Frekvence a forma komunikace s úřady a institucemi

- Ve většině případů stále převažuje osobní komunikace s lokálními úřady státní správy, kombinovaná s telefonickým nebo písemným stykem
- V komunikaci s ministerstvy a centrálními úřady je zřejmé rovnoměrnější rozložení různých forem komunikace, včetně jednání v zastoupení (mandátní apod.)

Elektronické podání a podpis

- Přibližně čtvrtina občanů má detailní představu o elektronickém podpisu, ale jeho praktické využití je ojedinělé, stejně tak jako zkušenosti s jeho používáním
- Nejfrekventovanější je elektronická komunikace s úřady na úrovni místní samosprávy

Krajský webový portál

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

Realizátor projektu

Společnost STEM/MARK

- Jsme společností zkušených odborníků v marketingovém výzkumu a řídíme se přesvědčením, že kvalitní výzkum musí být dialog. Dialog mezi námi a klientem a dialog s našimi respondenty otevírají cestu k dobrému výzkumu. Dobrý výzkum je předpokladem úspěšného dialogu našeho klienta s jeho zákazníky. Nejlepší služby se rodí z otevřeného dialogu lidí. **Marketingový výzkum je dialog.**
- V letošním roce vstoupíme do 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 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. 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

Kamil Kalousek

- **E-mail:** kalousek@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

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 – zastupitelé/zaměstnanci, kraj – organizace zřizované krajem, obce, 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.

Východiska a parametry projektu (Projekt A – Občané)

Pozadí projektu

Jedná se ad-hoc realizovaný kvantitativní výzkum v rámci občanů a 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:

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

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 telefonický výzkum
 - Kvótní náhodný výběr
 - Náhodné generování telefonních čísel

Vzorek respondentů

- Reprezentativní vzorek občanů na území kraje ve věku 15ti let a starších
 - Kvóty sledovány u znaků: pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště a okres
 - Jednotlivé okresy zastoupeny alespoň 20 respondenty bez ohledu na celkovou velikost okresu
- Velikost vzorku: 300 rozhovorů / kraj (Praha 450 rozhovorů/kraj)

Detaily terénního šetření

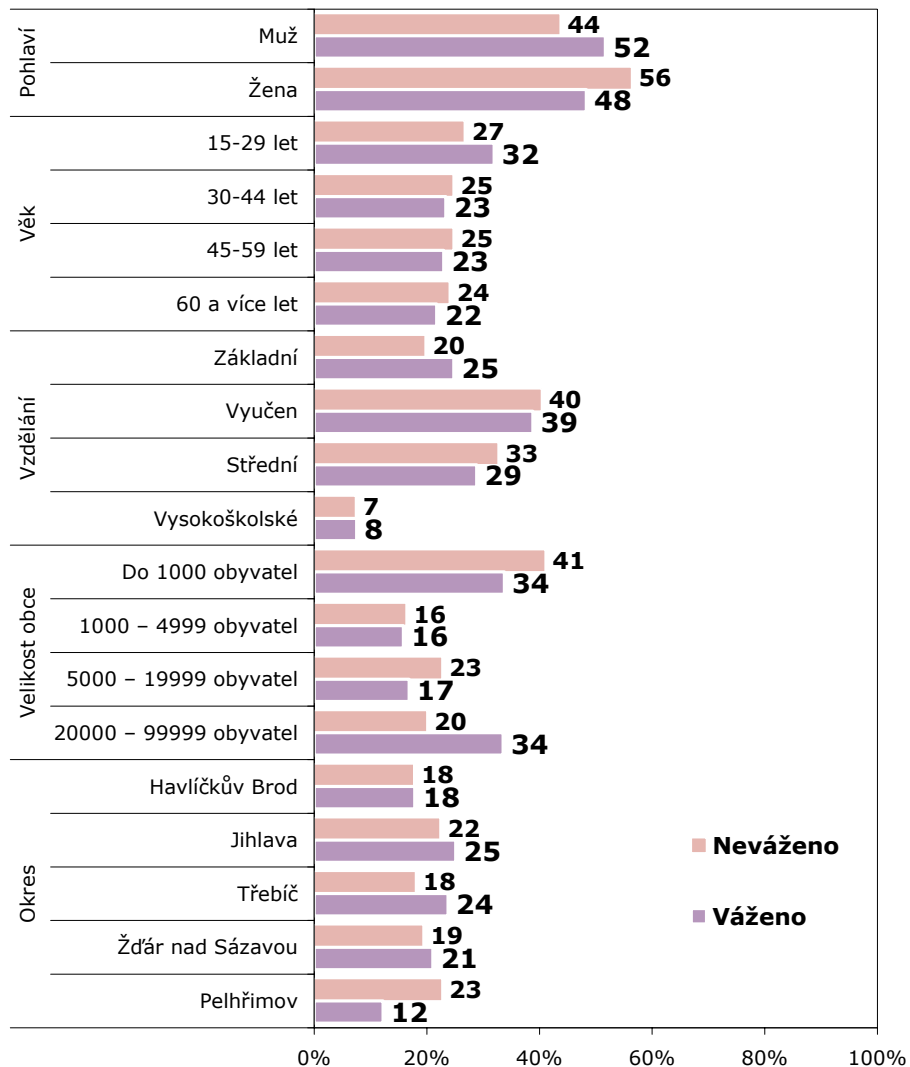
- Termín dotazování: listopad 2006
- Průměrná délka rozhovoru: 20 minut

Datový soubor

- Výsledný datový soubor byl před zpracováním zvážěn tak, aby jeho struktura odpovídala reprezentativnímu složení obyvatel daného okresu (5 znaků včetně váhy jednotlivých okresů)

Struktura vzorku - Vysočina

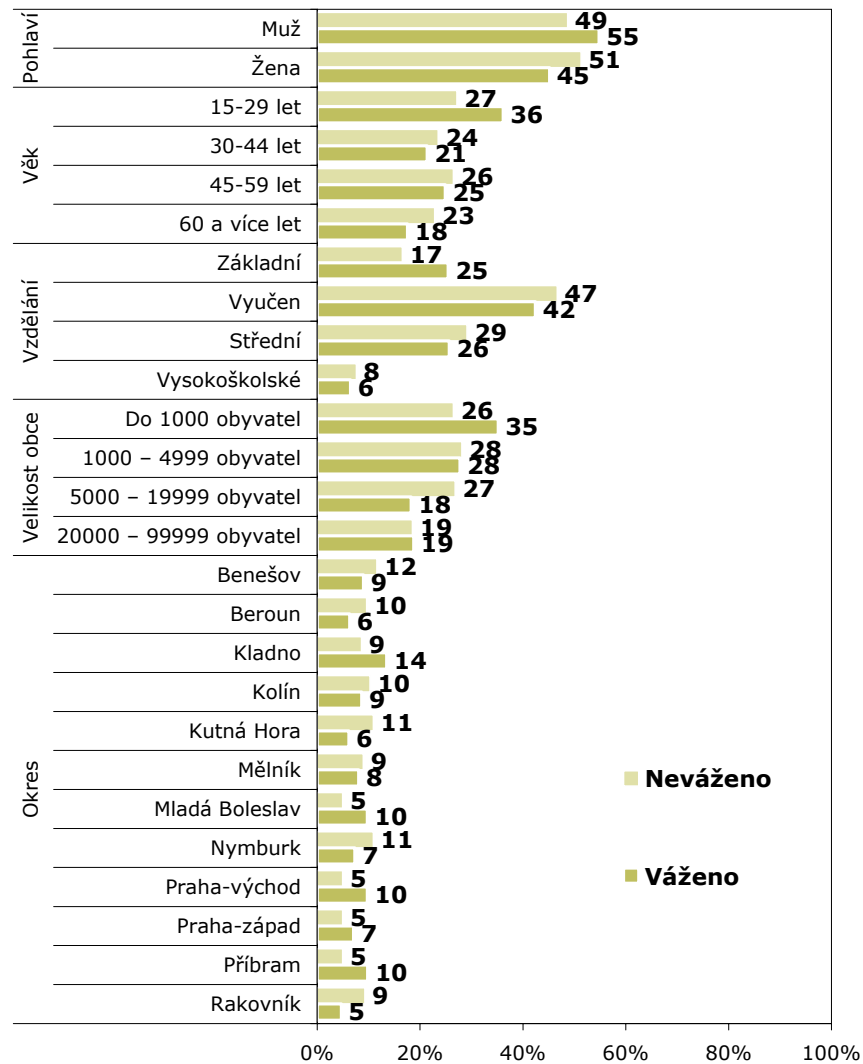
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Struktura vzorku - Středočeský

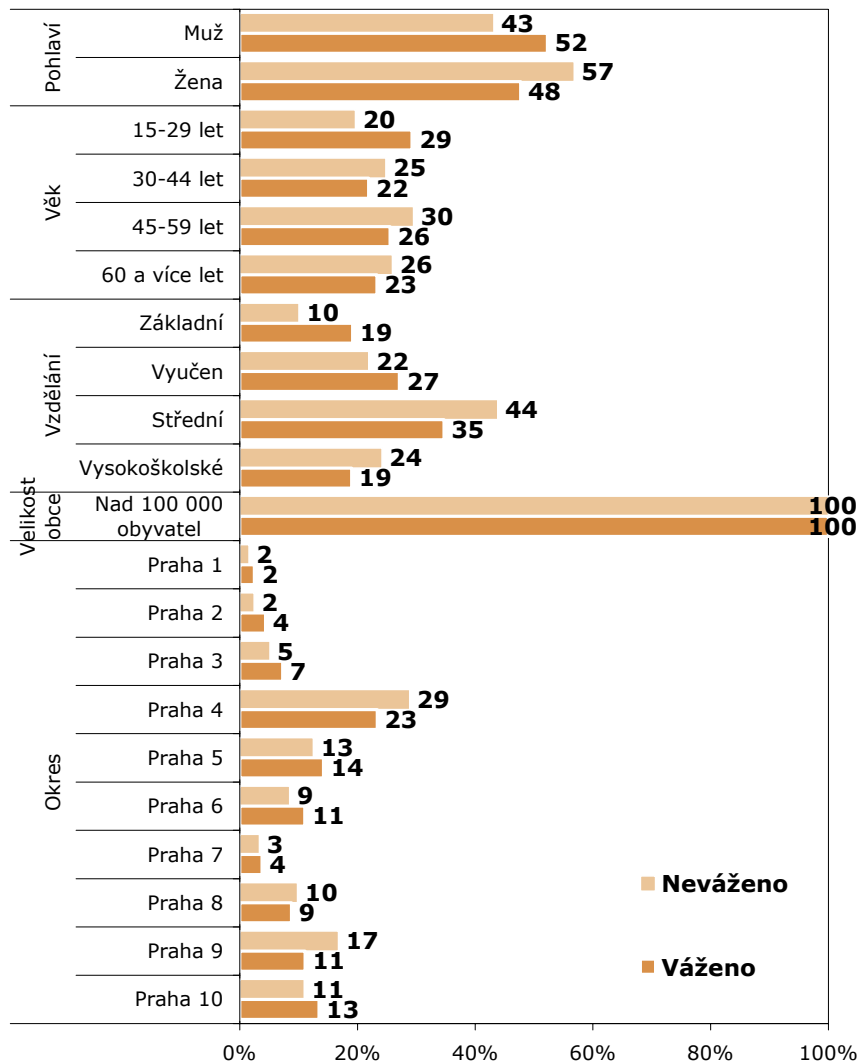
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=302



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Struktura vzorku - Praha

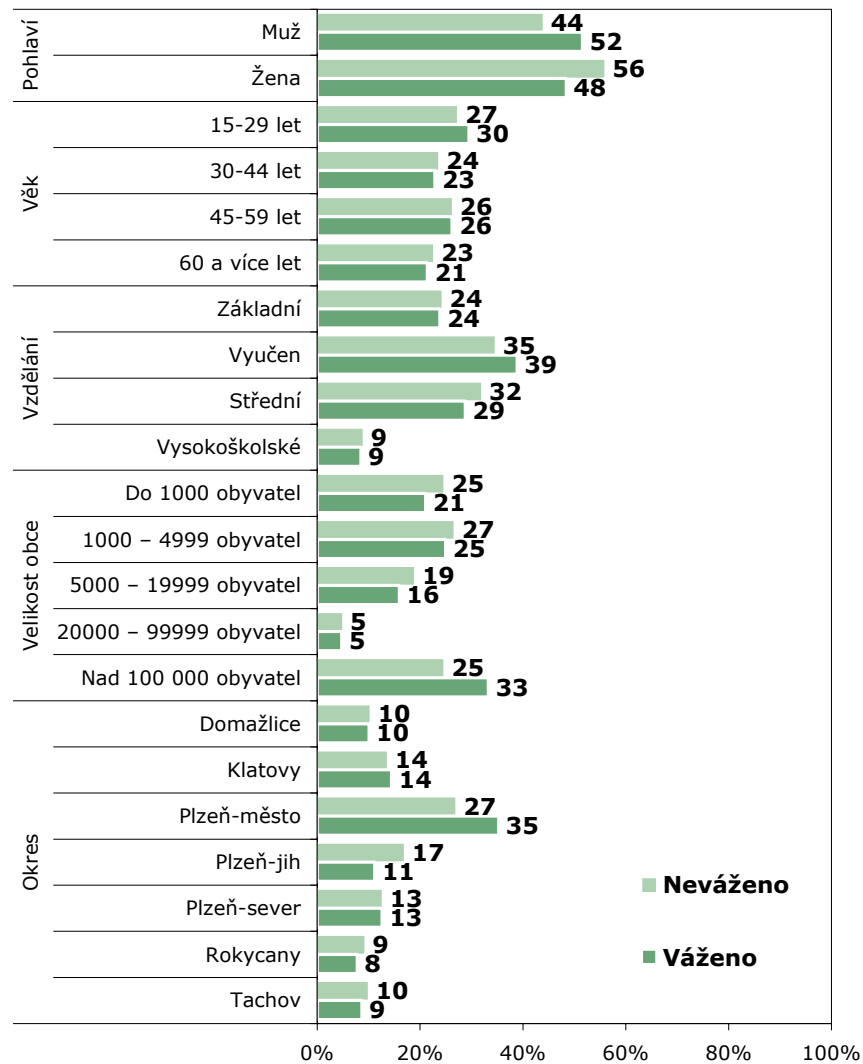
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=447



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Struktura vzorku - Plzeňský

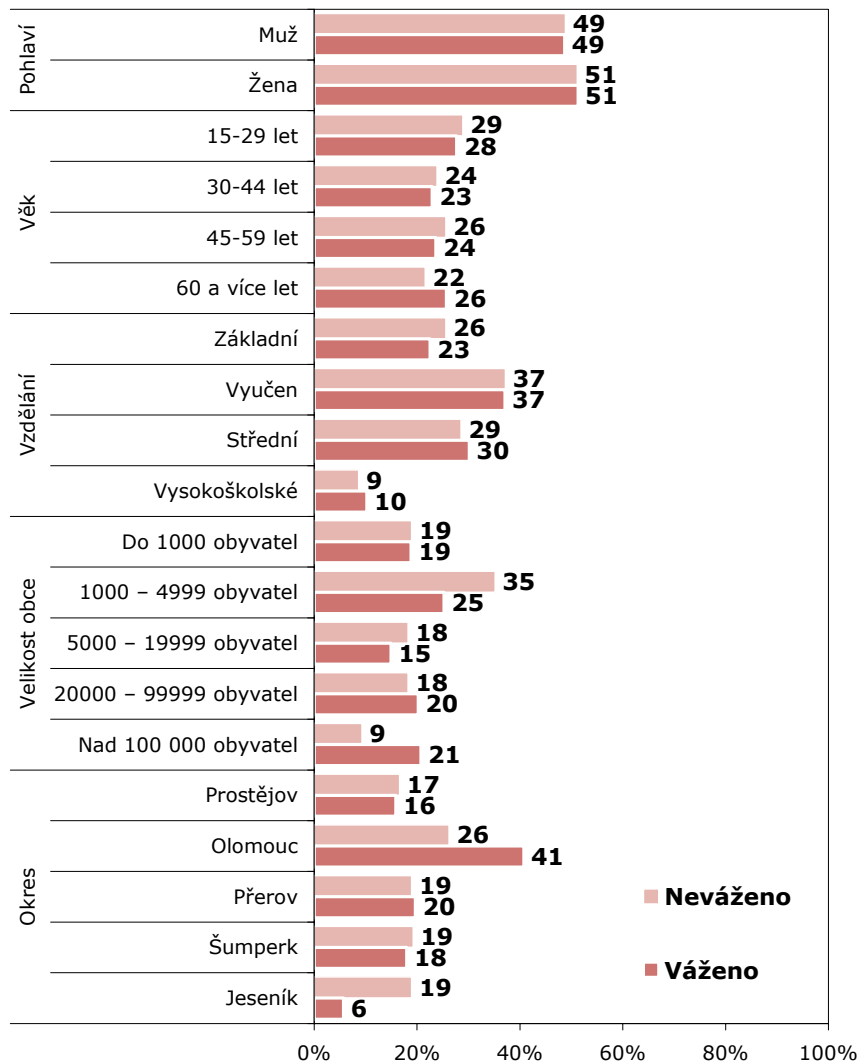
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Struktura vzorku - Olomoucký

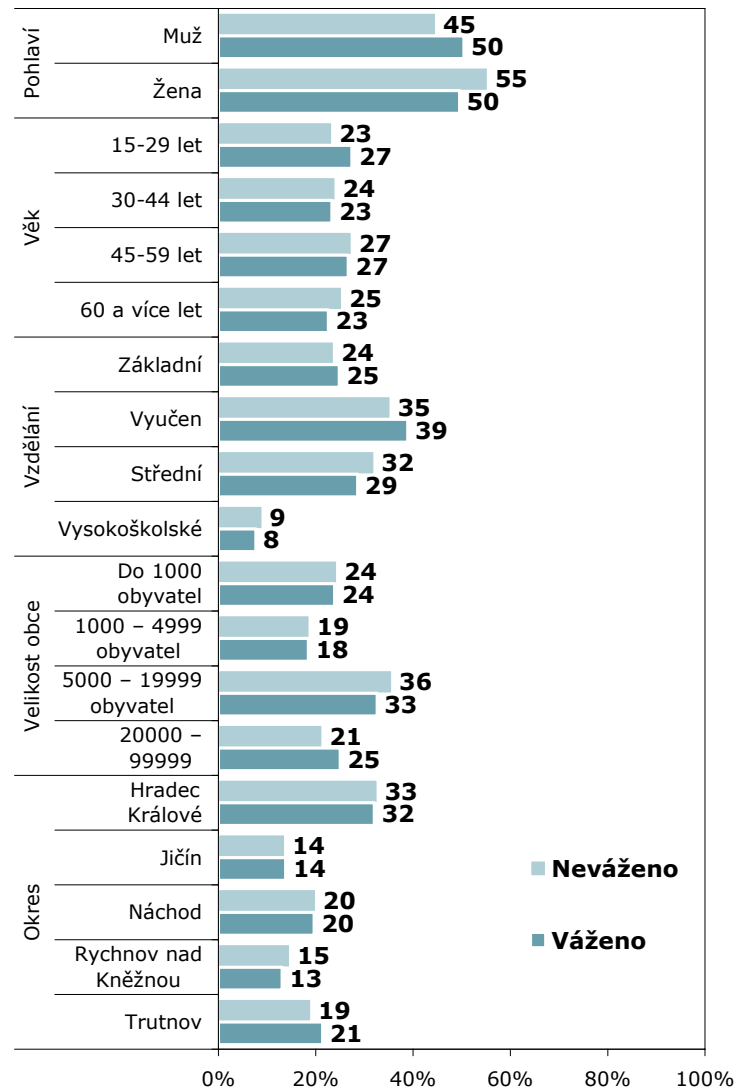
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=301



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Struktura vzorku - Královéhradecký

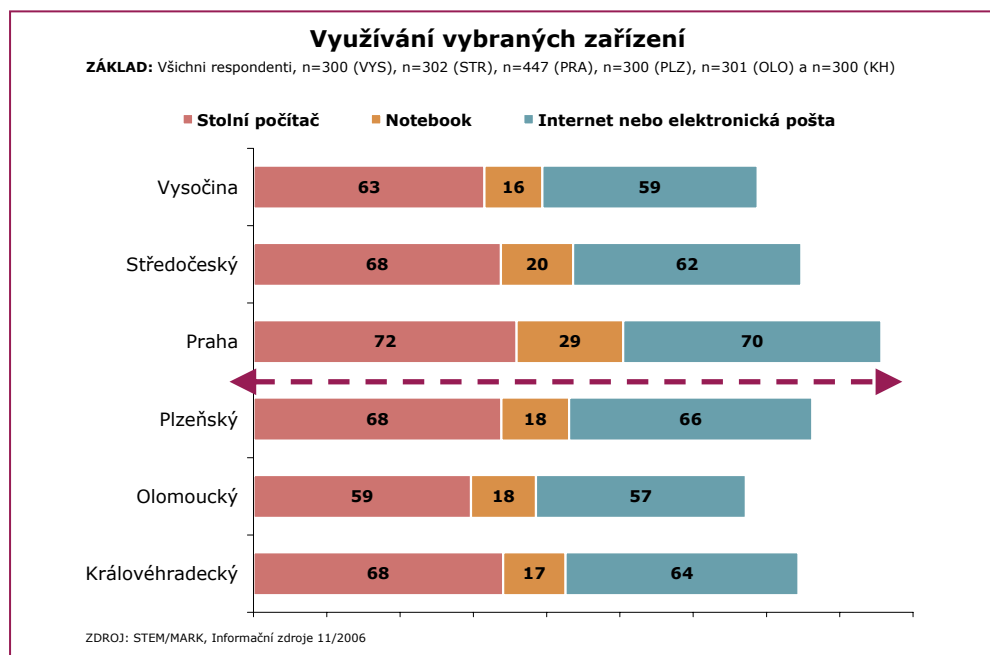
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Příklad pro správnou interpretaci srovnávacích grafů...

Informace obsažené v srovnávacích grafech



- Srovnávací graf zobrazuje procentní rozložení odpovědí v dané otázce napříč všemi regiony
 - Základem pro výpočet zobrazených procentních hodnot (jeden řádek 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 (procenta)*
 - *Případné upřesňující poznámky jsou umístěny ihned pod informací o základu*
- Pokud se jedná o otázku, při které mohl respondent zvolit současně více odpovědí, zobrazovaný součet procent odpovědí může překročit 100 %
 - V takovém případě je výhodné porovnávat, kolik různých odpovědí současně respondenti uvedli (zobrazená šipka). V uvedeném případě lze říci, že respondenti z Prahy využívají častěji různé typy technologií současně než v jiných regionech
- Červeně označené výsledky (v kroužku) v některých grafech znamenají, že jsme v daném regionu zaznamenali zajímavý statisticky významný rozdíl oproti průměrnému hodnocení (za všechny sledované regiony)



TYOLOGIE RESPONDENTŮ A VZTAH K VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

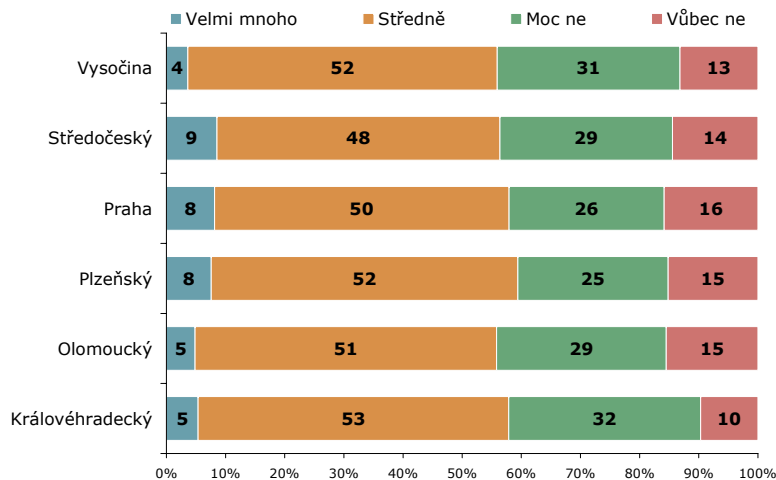
Více než polovina respondentů (56 %) deklaruje osobní zájem o informace veřejné správy určené občanům, který je přibližně vyrovnaný napříč sledovanými regiony. Občané v současnosti preferují spíše pasivní informování od úřadů, které je nejvíce zřetelné mezi občany Vysočiny (57 %). Na druhou stranu pouze necelá třetina (27 %) občanů se cítí být dobře informována, stále převažuje názor, že občané mají k dispozici pouze částečné informace. V rámci sledovaných krajů se cítí být relativně nejméně informovanými občané Prahy (25 % minimálně informovaných).

Průměrně občané učiní vůči úřadům přibližně tři podání ročně. Mezi sledovanými kraji nebyly prokázány významné rozdíly oproti průměrné intenzitě podání.

Vztah k veřejné správě jako celku

Míra zájmu o informace určené občanům

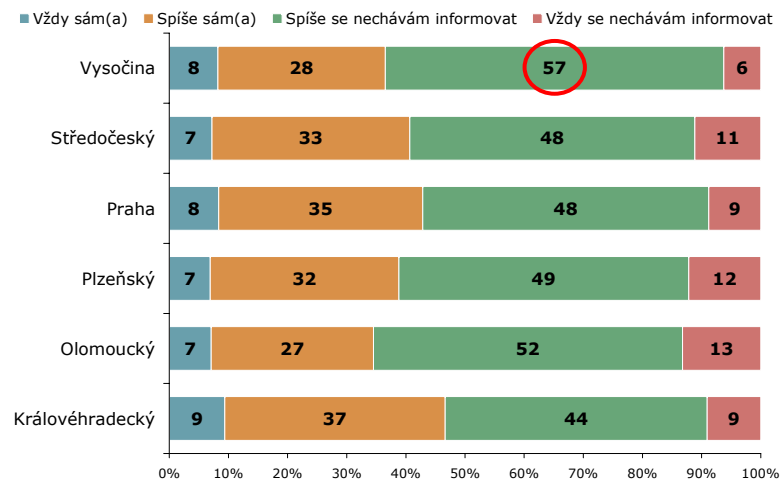
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Aktivní vyhledávání informací určených občanům

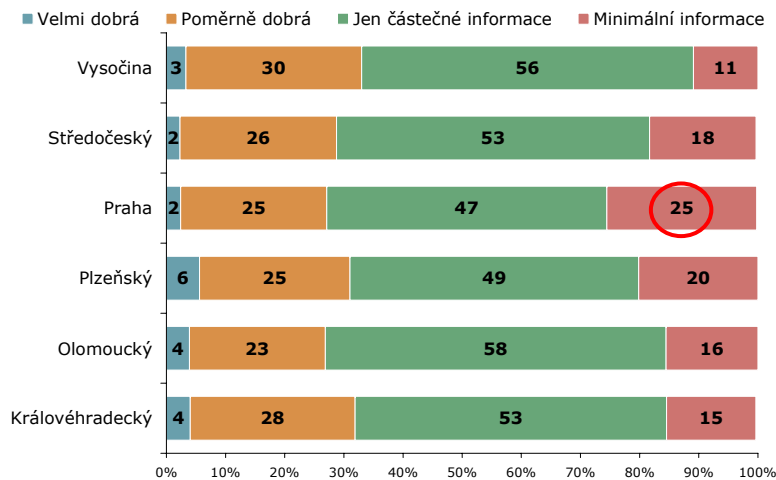
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Dostatečná informovanost o předpisech, nařízeních a zákonech

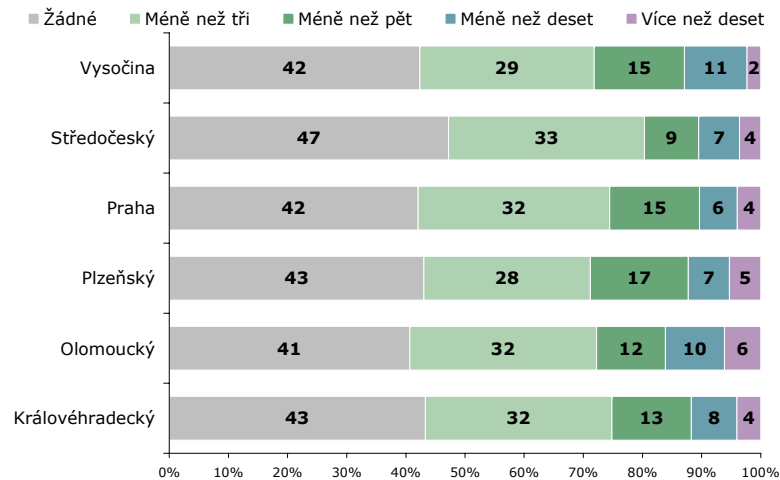
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



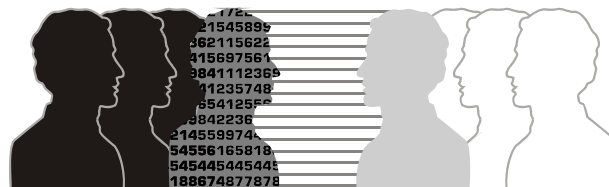
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Počet ročních podání (včetně elektronických) vůči úřadům

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



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006



VYBAVENOST A VYUŽÍVÁNÍ INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

K ČEMU INFORMACE Z TÉTO KAPITOLY NAPŘÍKLAD VYUŽÍT

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

Využívání informačních technologií

Vlastnictví vybraných zařízení

- Mezi běžnou výbavu jednotlivců patří mobilní telefon, jehož vlastnictví deklaruje většina respondentů (88 %). Zde nesledujeme významné rozdíly mezi respondenty v různých krajích
- Mezi kraji existují zajímavé rozdíly ve vlastnictví nových technologií, které se teprve pozvolna „zavádějí“. Například přijímače teresterálního digitální vysílání, jehož vlastnictví deklaruje necelá čtvrtina respondentů (22 %) z Prahy či Středočeského kraje
- Obecně mezi kraji nejsou patrné příliš významné rozdíly při porovnávání penetrace různých informačních technologií – výjimkou zůstává Praha
- S ohlednutím za dynamickým rozvojem v posledních letech se významně zvýšila penetrace internetového připojení mezi jednotlivci – v současnosti deklaruje využívání internetu nadpoloviční část obyvatel kraje
 - I internet významně odlišuje Prahu od ostatních krajů
- Z grafů shrnující vybavenost jednotlivců navíc vyplývá, že v Praze či Středočeském kraji vlastní jednotlivci větší počet sledovaných zařízení současně než v ostatních krajích

Internet

- V rámci pestrých možností typů připojení sledujeme nejvyšší váhu přiřkládanou domácímu připojení
 - Převážně „boom“ internetového připojení v domácnostech stojí za dynamickým rozvojem internetu v posledních třech letech
- Většina obyvatel (bez ohledu zda využívají, či nevyužívají internet) se shoduje v názoru, že obecně elektronizace úředních úkonů zjednoduší komunikaci s úřady
 - Skutečných „odpůrců“ elektronizace je minimální počet a většina respondentů byla schopna deklarovat svůj jednoznačný názor

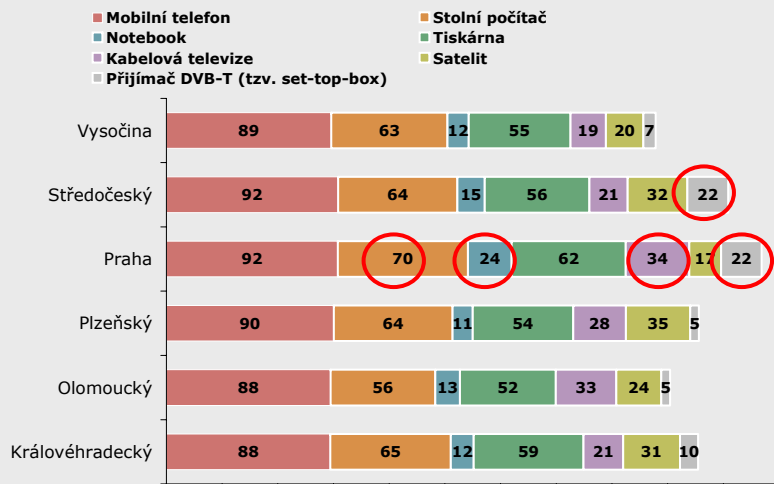
Uživatelé domácího internetu

- Mezi uživateli domácího internetu zcela jednoznačně převládá připojení pomocí telefonní linky (komutované nebo na bázi DSL)
 - V rámci krajů existují rozdíly, ale spíše v poměru těchto dvou různých technologií
- Z výsledku je patrné, že připojení prostřednictvím kabelové televize „kraluje“ v Praze (27 %) a WiFi je významně zastoupeno ve Středočeském kraji (19 %)
 - S pojmem „metropolitní síť“ se nejčastěji – ve srovnání s ostatními kraji - asociovali obyvatelé Královéhradeckého kraje (4 %)
- Přibližně desetina občanů si nedokázala technologii připojení vůbec vybavit
- Při výběru lokality pro bydlení hraje přítomnost internetu podružnou roli. Zejména to může být způsobeno faktem, že internet je již považován za samozřejmost („vždy se nějak připojím“)
- Mezi nejčastějšími důvody pro nevlastnění internetu v domácnosti je existence stávajícího pracovního připojení, absence smysluplného využití a náklady na podobné připojení
- Společně s těmito názory jsou v souladu možné události, které mohou vzbudit o domácí internet zájem. Lze je v kostce shrnout: atraktivnější cena nebo služby (smysluplné využití domácího internetu)
- Pouze přibližně desetina občanů uvádí mezi důvody technickou nemožnost připojit se, což potvrzuje zmíněný názor, že výběr lokality je vzhledem k možnosti připojení k internetu podružný a není to v současnosti problém
- Obecně je zřejmé, že v domácím připojení k internetu existuje potenciál dalšího rozvoje – stále je co zlepšovat v cenách, ale také v nabídce služeb

Využívání a vlastnictví informačních technologií

Vlastnictví vybraných zařízení

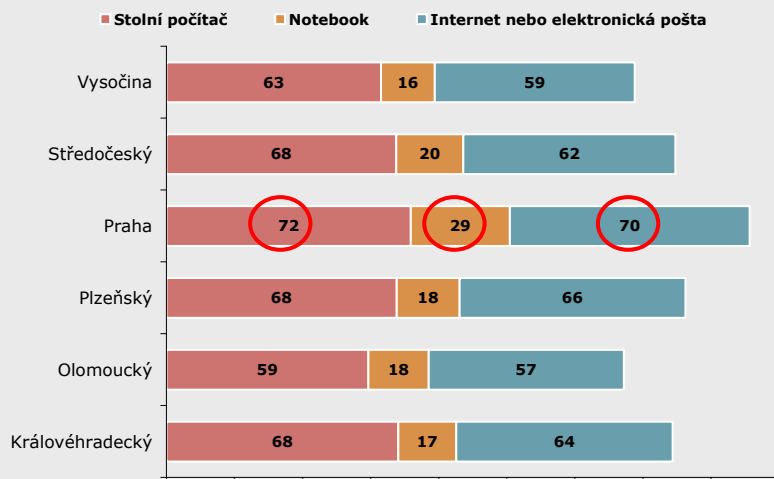
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Využívání vybraných zařízení

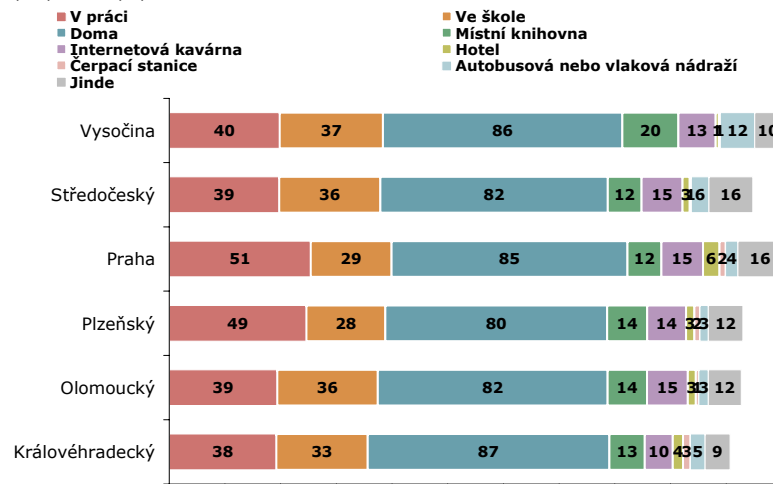
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Využití internetu

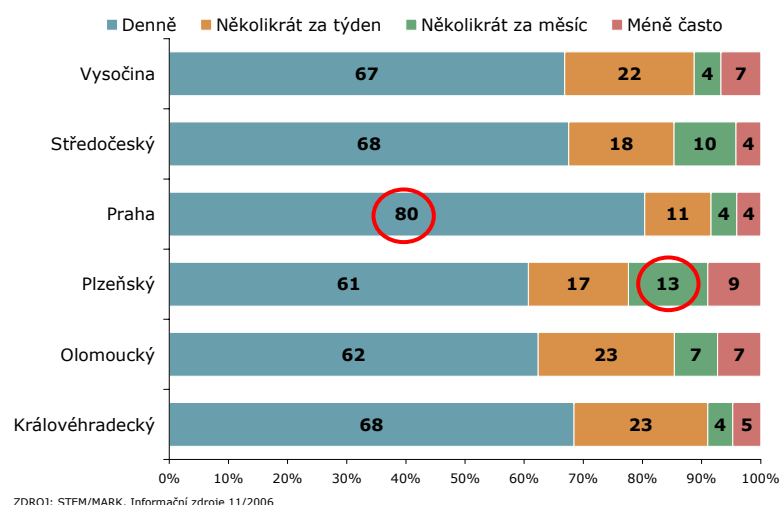
ZÁKLAD: Respondenti, kteří používají internet, n=167 (VYS), n=171 (STR), n=311 (PRA), n=198 (PLZ), n=176 (OLO) a n=184 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Frekvence využití internetu

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

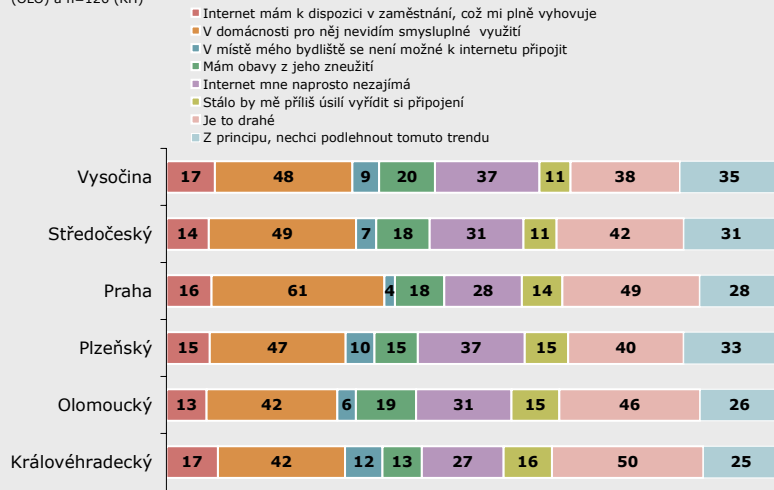


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Využití internetu v domácnosti

Důvody absence domácího internetu

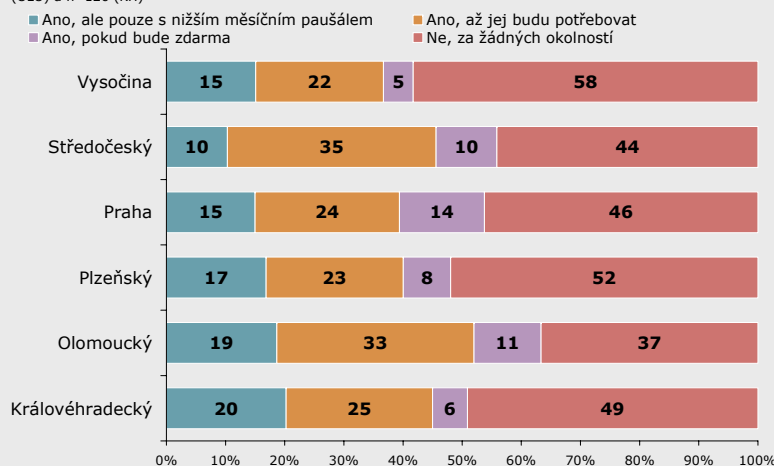
ZÁKLAD: Respondenti, kteří nevládní internet, n=146 (VYS), n=147 (STR), n=158 (PRA), n=129 (PLZ), n=139 (OLO) a n=126 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Plánované pořízení internetového připojení do domácnosti v příštích pěti letech

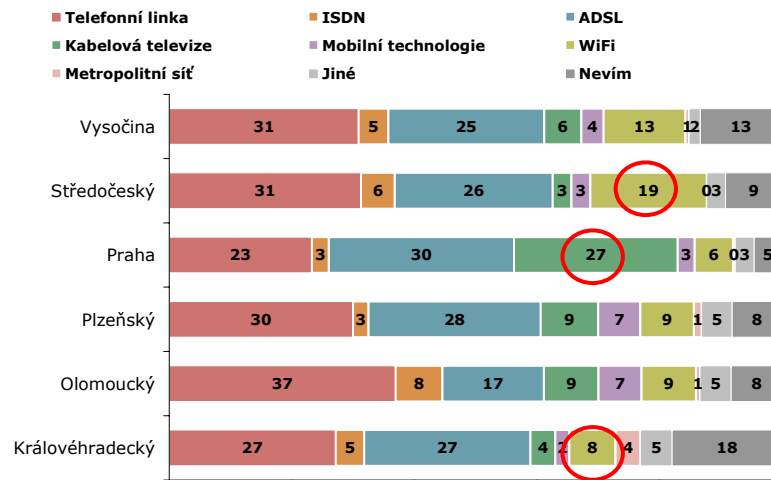
ZÁKLAD: Respondenti, kteří nevládní internet, n=146 (VYS), n=147 (STR), n=158 (PRA), n=129 (PLZ), n=139 (OLO) a n=126 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Připojení k internetu v domácnosti

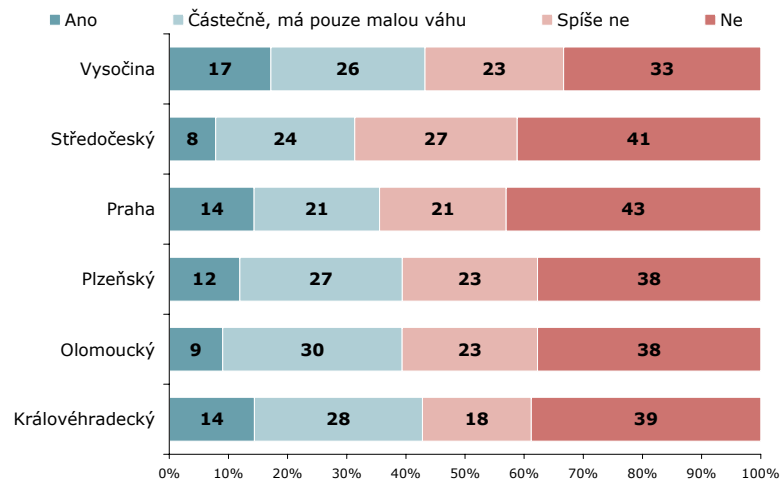
ZÁKLAD: Respondenti, kteří mají doma internet, n=154 (VYS), n=149 (STR), n=282 (PRA), n=162 (PLZ), n=156 (OLO) a n=168 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Vliv připojení k internetu na výběr místa bydliště

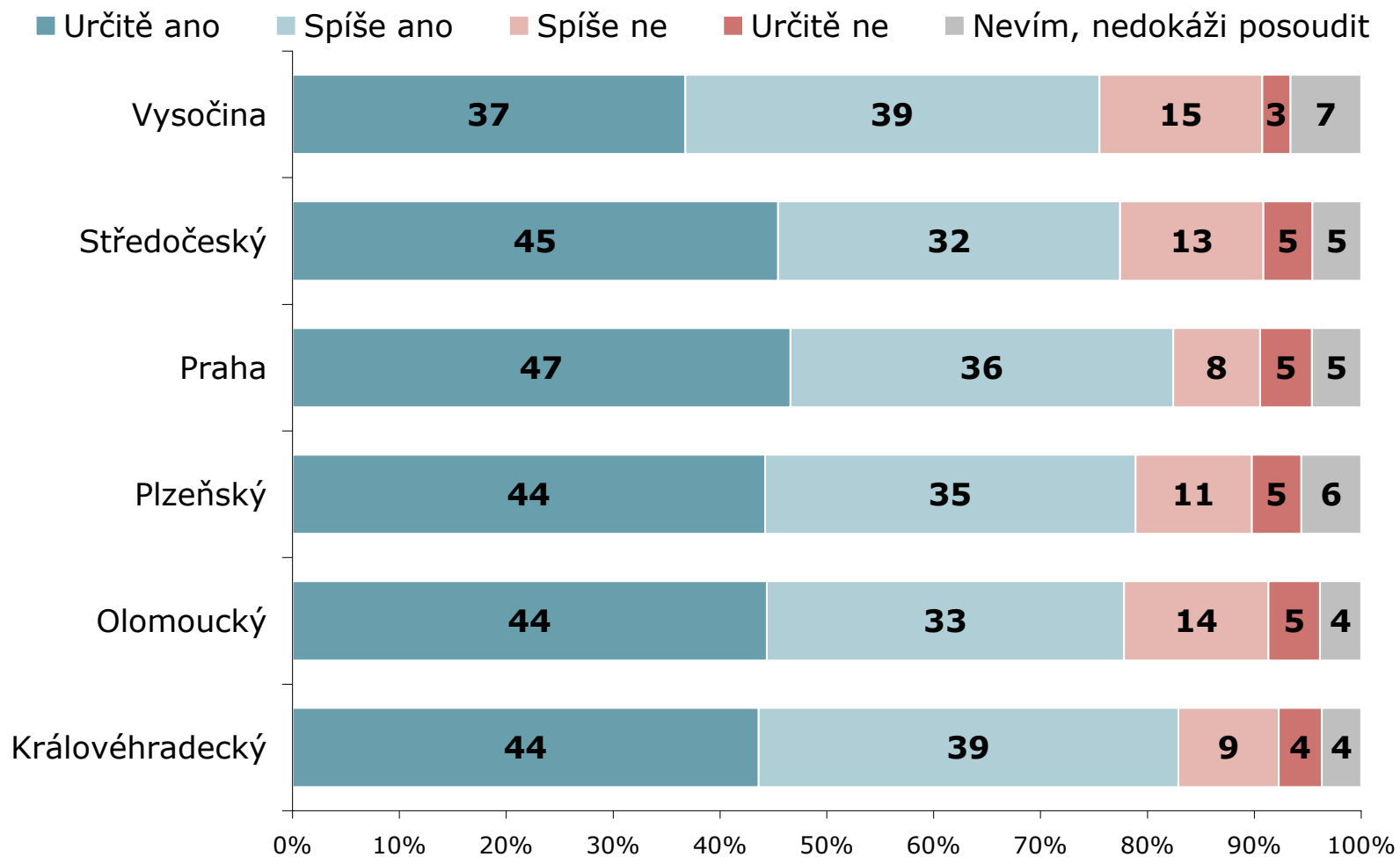
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Elektronizace zjednoduší komunikaci občanů s úřady

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

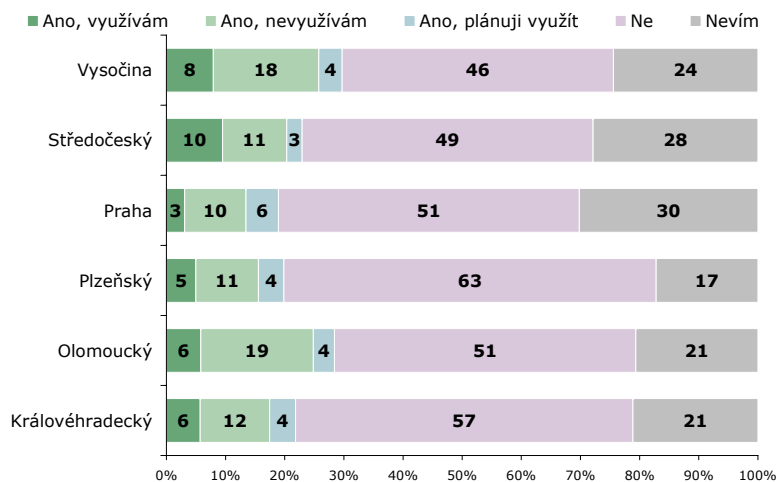


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Využívání bezplatného internetu

Možnost bezplatného připojení provozovaného obcí/městem

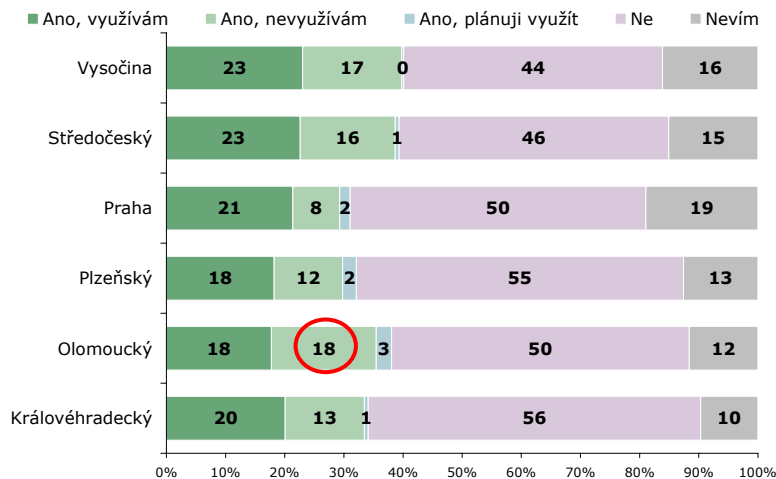
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Možnost bezplatného připojení ve škole

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



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

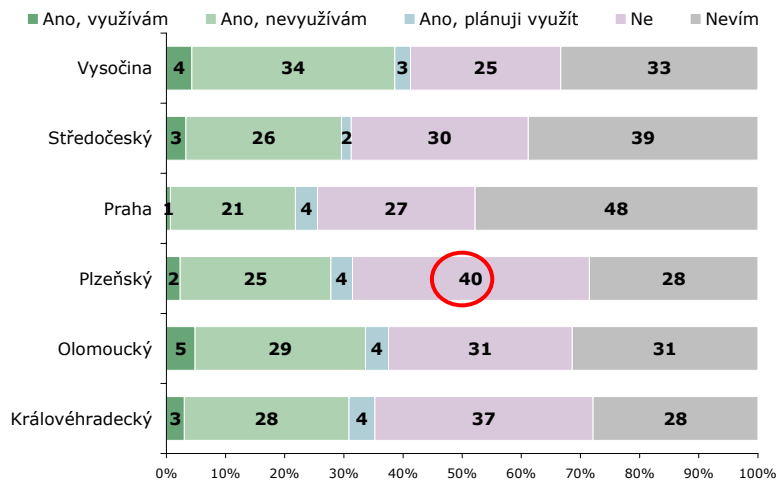
Bezplatný internet

- Z grafů shrnující výsledky z oblasti využívání bezplatného internetu sledujeme, že z různých forem a způsobů připojení prozatím „vyčnívají“ školy, které jsou již jako poskytovatel možného internetu zdarma dostatečně etablované (převážně pro studenty)
 - Co se týče „širšího pokrytí“ občanů jsou také častěji jmenovány knihovny a městské úřady
 - Z „alternativních“ způsobů připojení nabízejí také zajímavý potenciál připojení provozované obcí nebo městem

Využívání bezplatného internetu

Možnost bezplatného připojení na obecním, městském úřadě

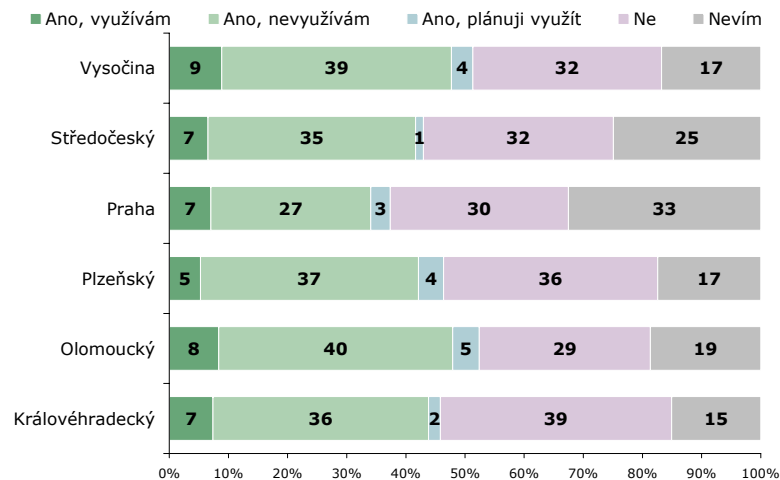
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Možnost bezplatného připojení v obecní, městské knihovně

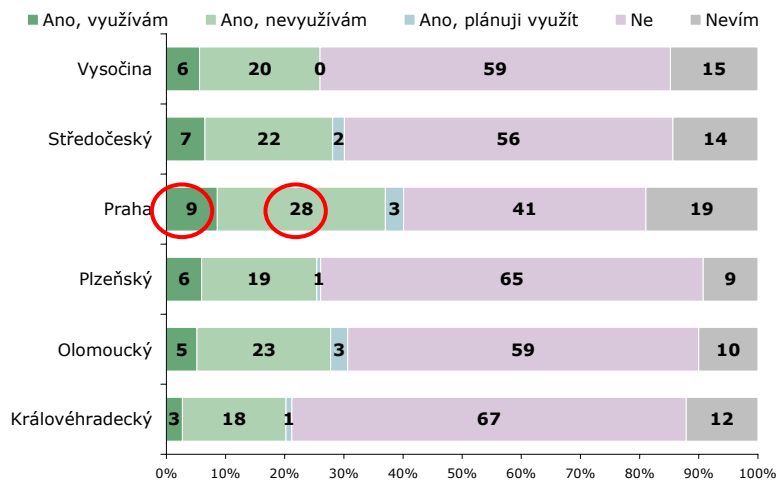
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Možnost bezplatného připojení v internetové kavárně

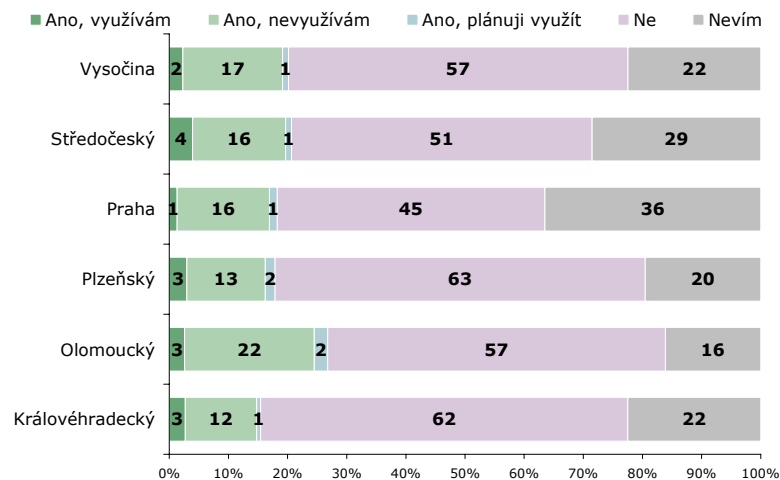
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Možnost bezplatného připojení v informačním středisku

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



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006



INFORMAČNÍ A KOMUNIKAČNÍ ZVYKLOSTI S PŘÍSLUŠNÝM ÚŘADEM

Většina občanů má velice dobré povědomí o sídle a místním úřadě jako celku. Prakticky ve všech (mimo internetu) sledovaných kritériích byla schopna se většina osob vyjádřit.

Následující grafy z této kapitoly poskytnou přehled o slabých a případně silných stránkách v rámci vybraných aspektů komunikace občanů s úřadem. Za slabší stránku celkově respondenti označují čekací lhůty a nejednoznačně hodnotí také přínos internetové komunikace (převládá příklon k osobní návštěvě)

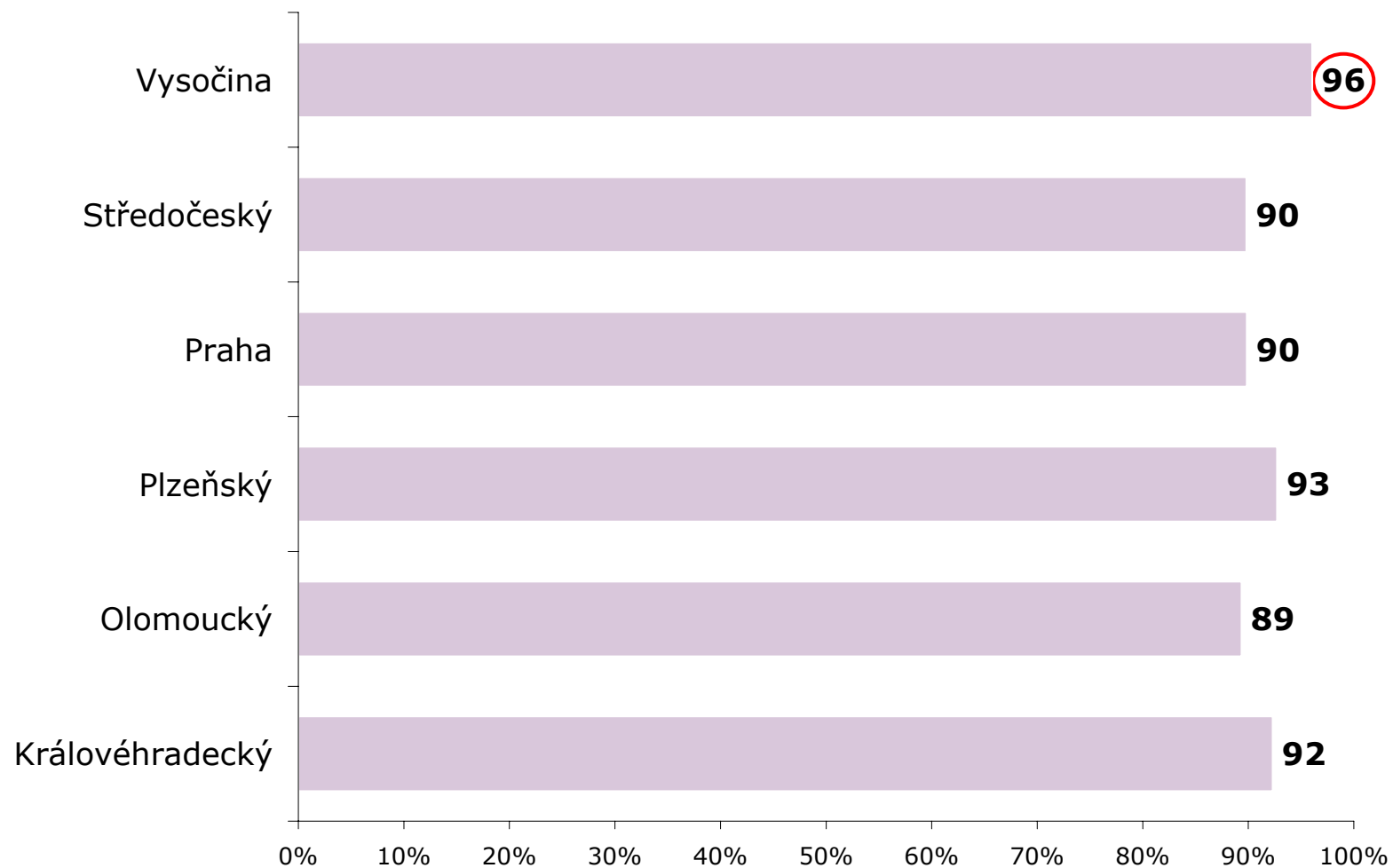
Mezi nejčastější zdroje informací o veřejné správě respondenti zařadili celoplošná a lokální média, kontaktní osoby na místních úřadech, své známé, přátele a v neposlední řadě také internet. Internet již v některých krajích stojí vysoko před informačními tabulemi (v Praze) jako zdroj čerpání informací.

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

Znalost sídla městského úřadu

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

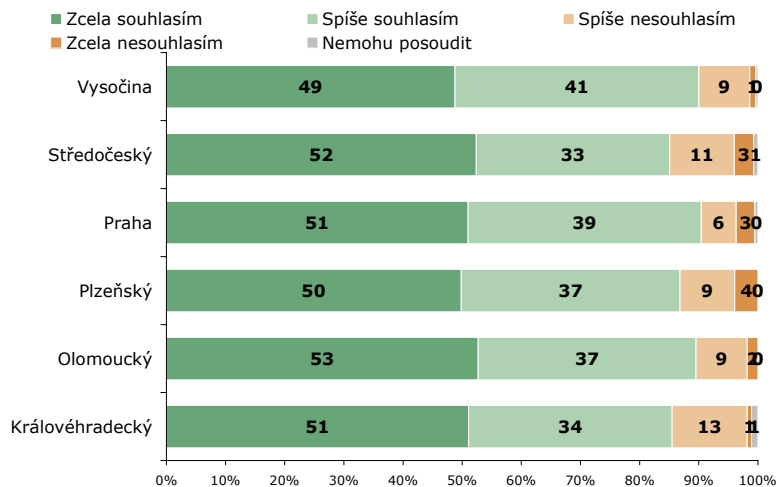


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Vztah k příslušnému úřadu

Příslušný úřad je pro mě dobře časově i dopravně dostupný

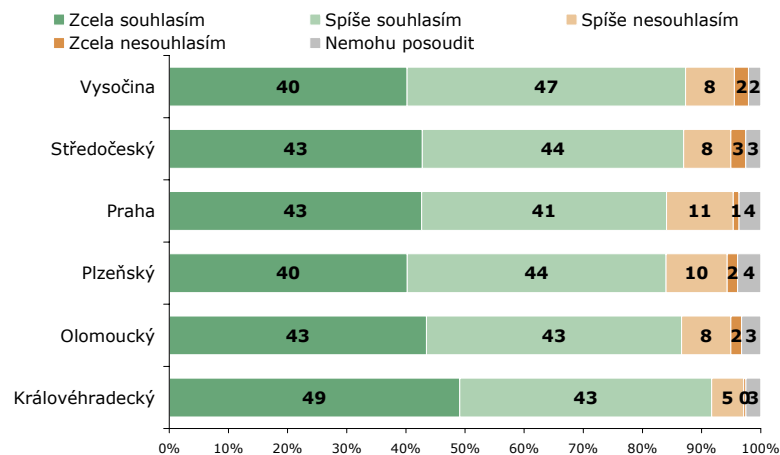
ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=289 (VYS), n=280 (STR), n=414 (PRA), n=281 (PLZ), n=272 (OLO) a n=278 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

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

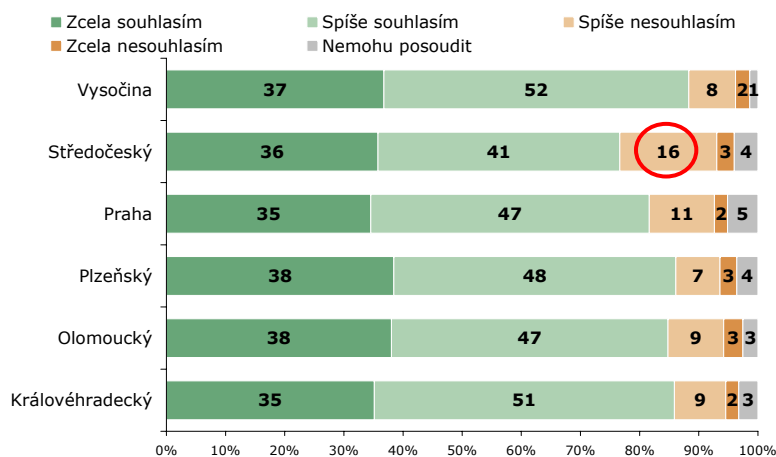
ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=289 (VYS), n=280 (STR), n=414 (PRA), n=281 (PLZ), n=272 (OLO) a n=278 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

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

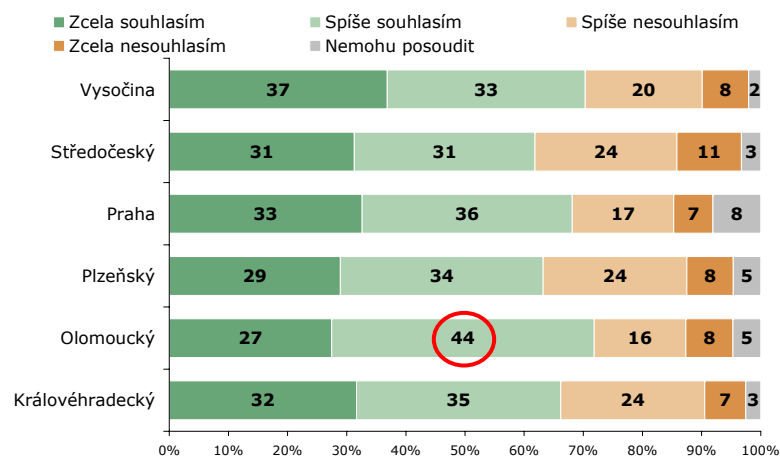
ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=289 (VYS), n=280 (STR), n=414 (PRA), n=281 (PLZ), n=272 (OLO) a n=278 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

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

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

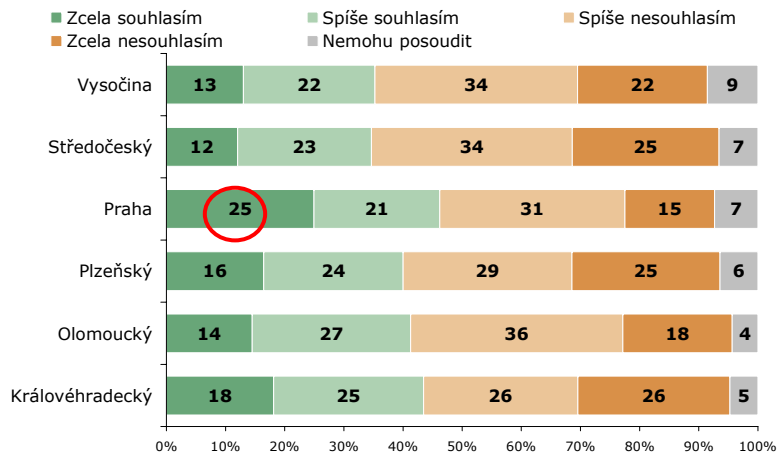


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Vztah k příslušnému úřadu

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

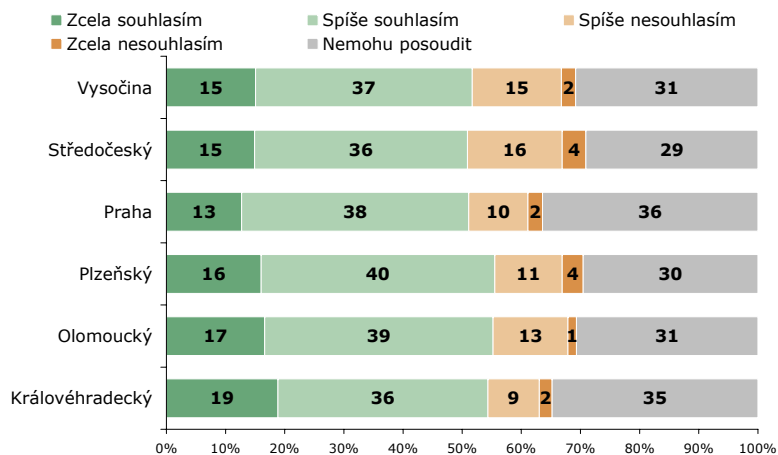
ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají sídlo svého MÚ, n=289 (VYS), n=280 (STR), n=414 (PRA), n=281 (PLZ), n=272 (OLO) a n=278 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

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

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



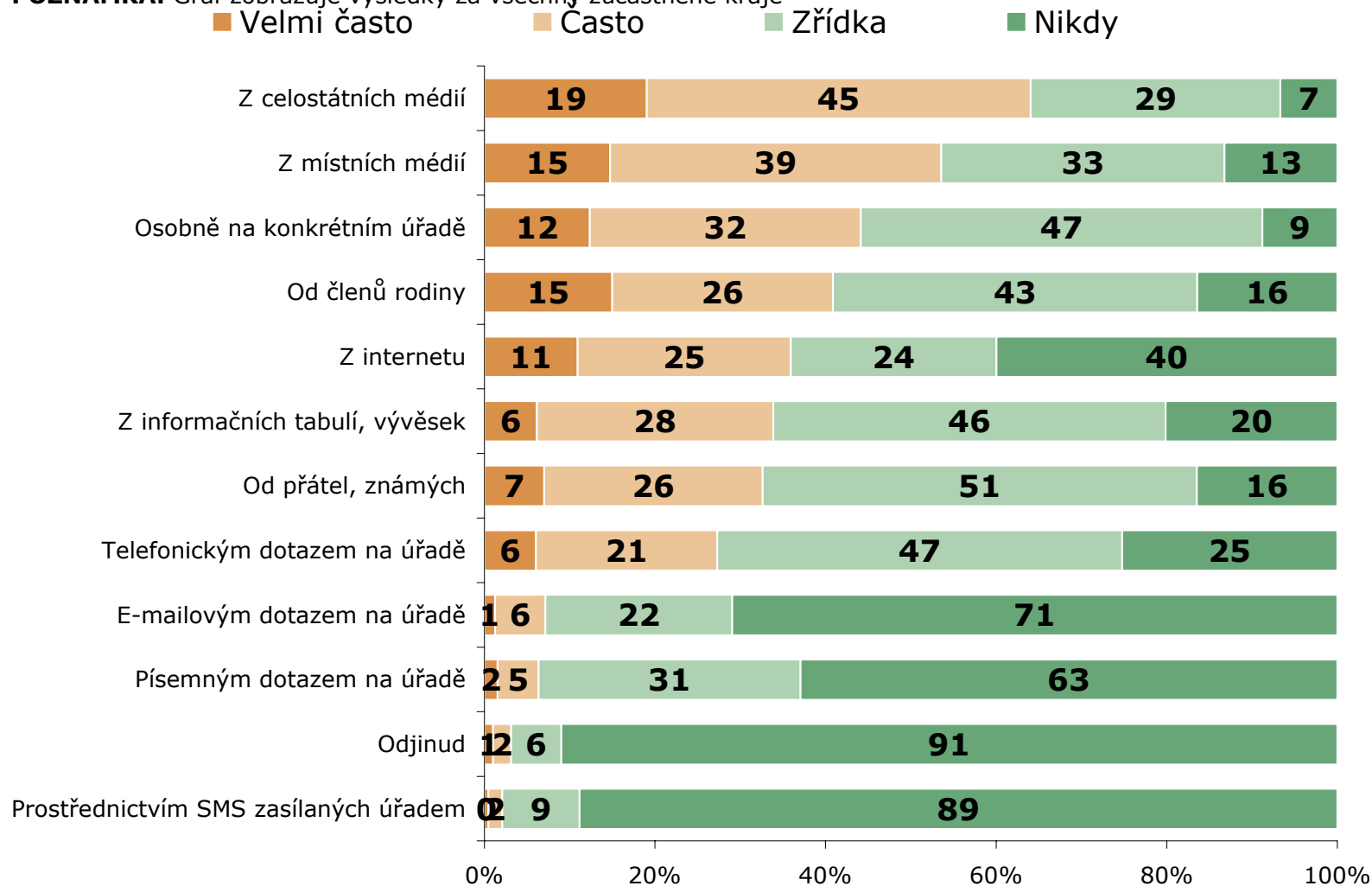
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Způsoby získávání informací

Získávání informací týkajících se úřadů

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1950

POZNÁMKA: Graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje

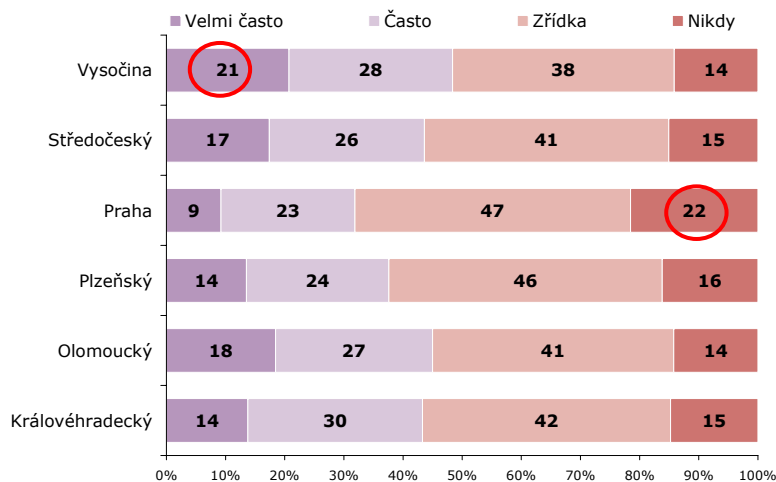


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Způsoby získávání informací

Získávání informací týkajících se úřadů - členové rodiny

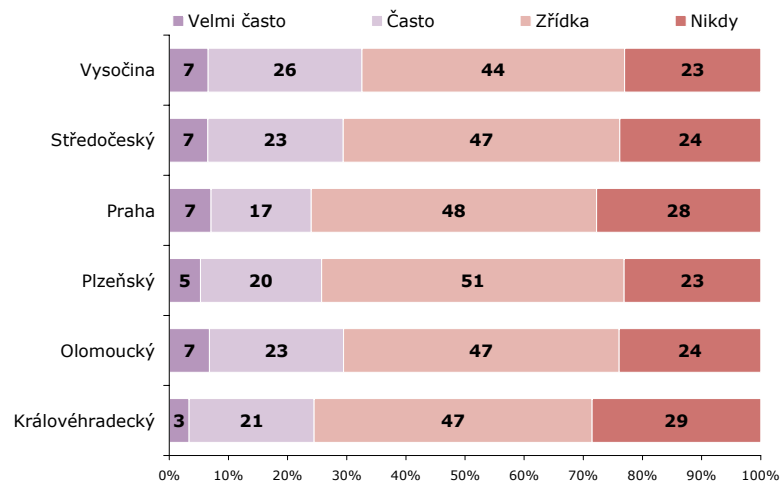
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Získávání informací týkajících se úřadů - telefonický dotaz

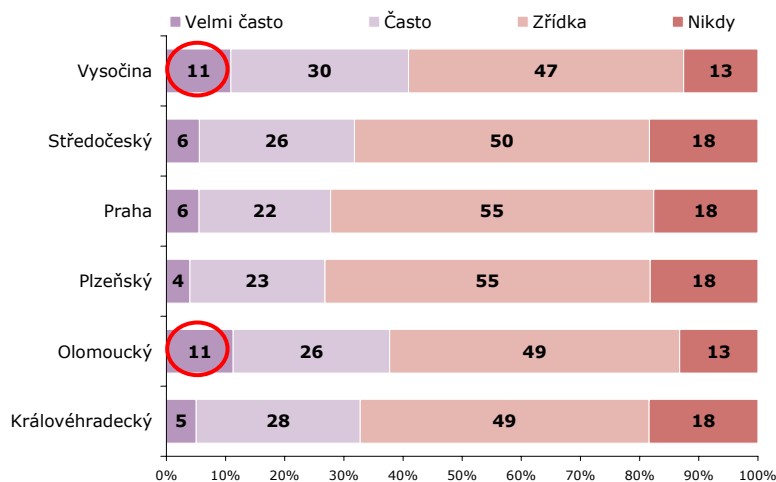
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Získávání informací týkajících se úřadů - přátelé, známí

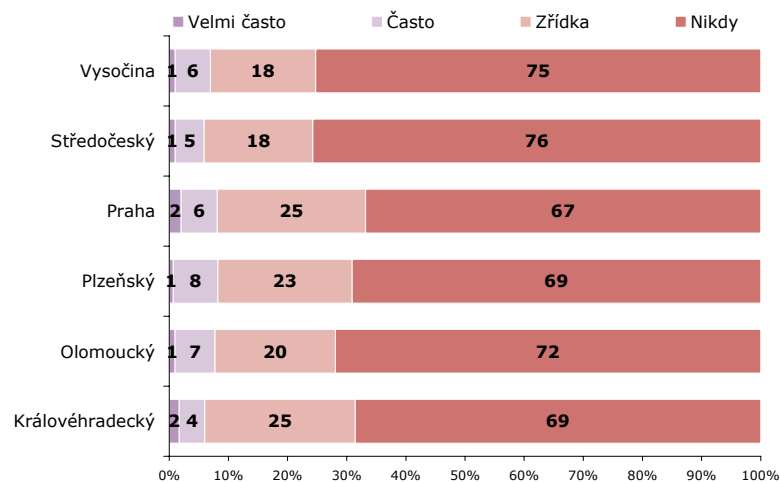
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Získávání informací týkajících se úřadů - dotaz e-mailem

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

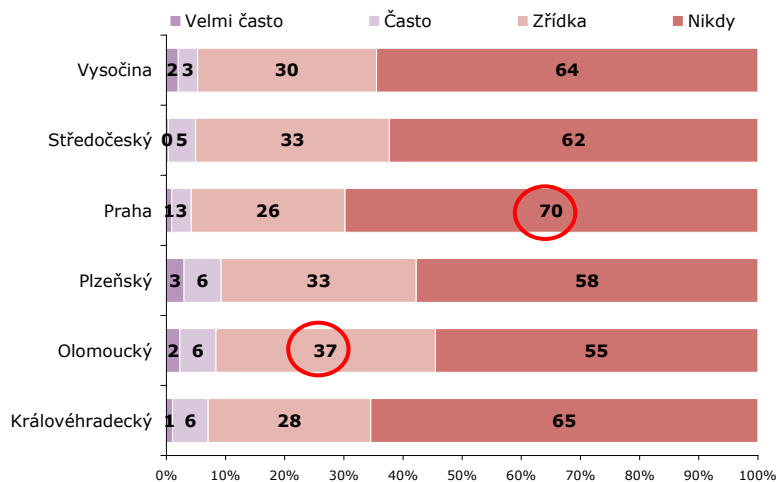


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Způsoby získávání informací

Získávání informací týkajících se úřadů - písemný dotaz

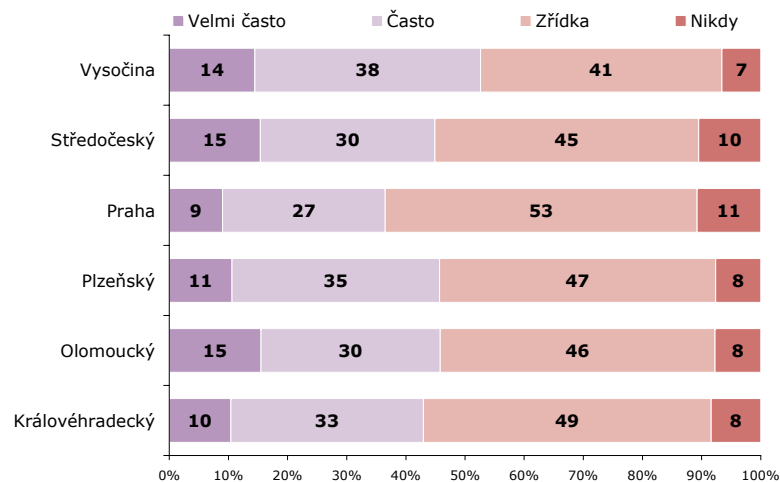
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Získávání informací týkajících se úřadů - osobní dotaz

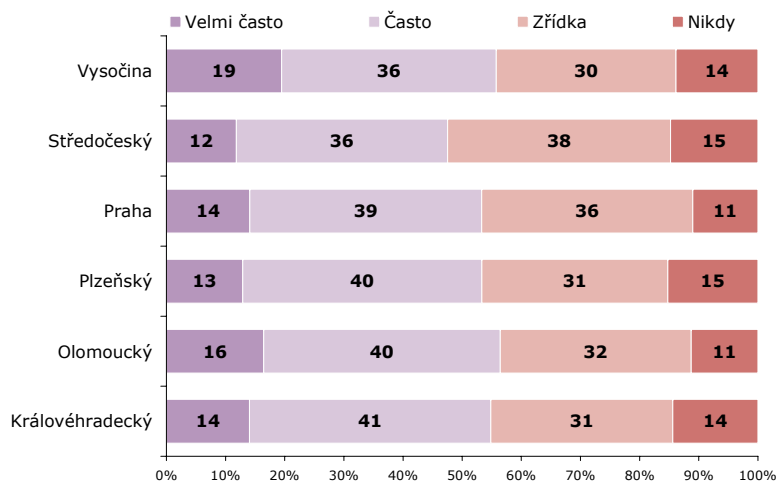
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Získávání informací týkajících se úřadů - místní média

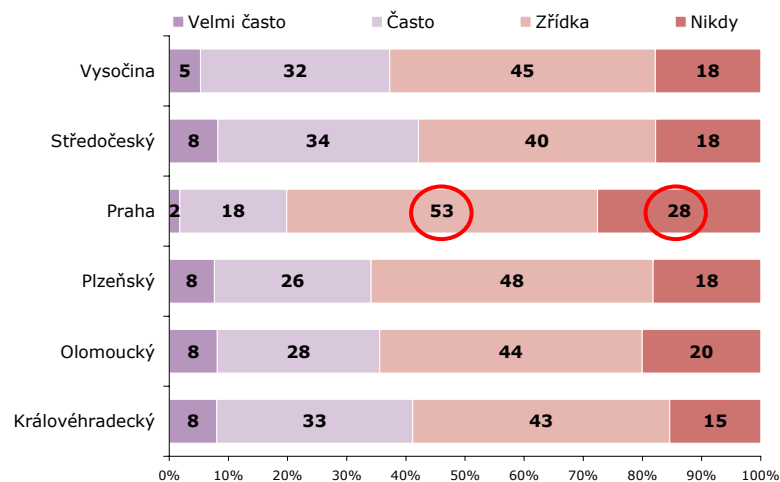
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Získávání informací týkajících se úřadů - inform. tabule, vývěsky

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

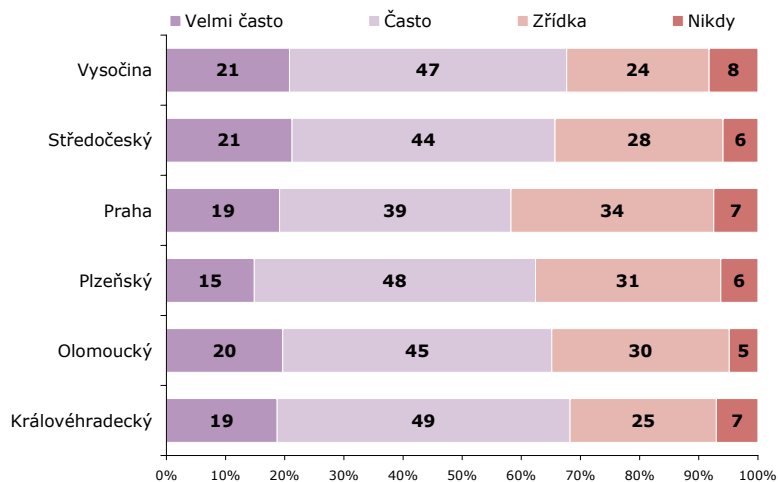


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Způsoby získávání informací

Získávání informací týkajících se úřadů - celostátní média

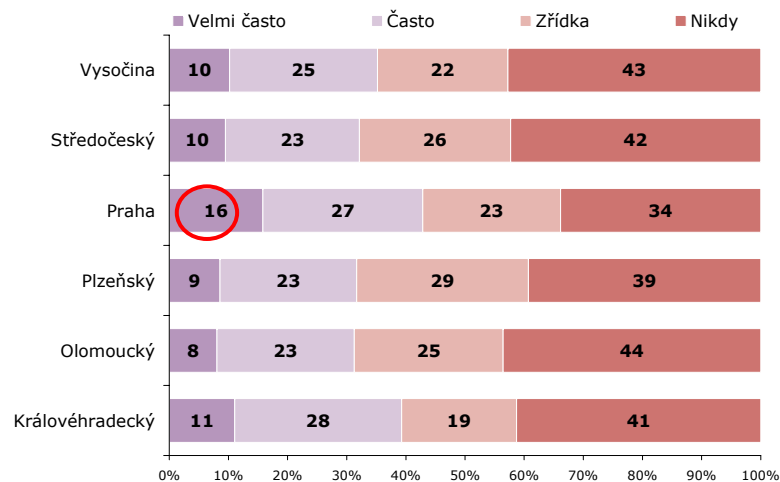
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Získávání informací týkajících se úřadů - internet

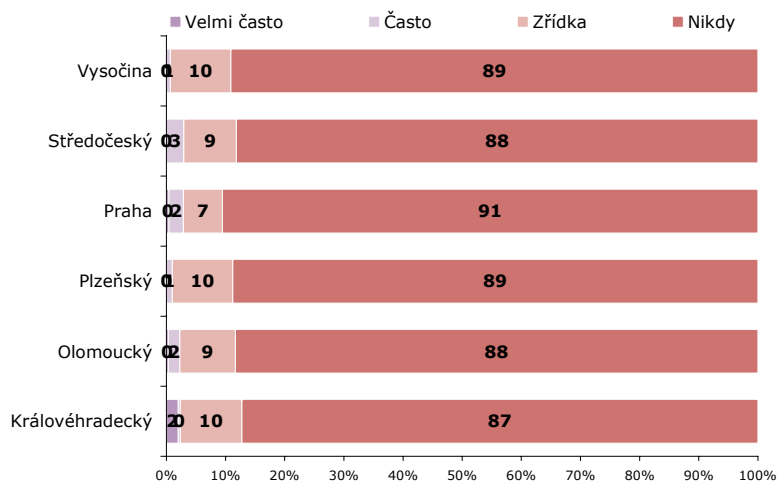
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Získávání informací týkajících se úřadů - sms zprávy z úřadu

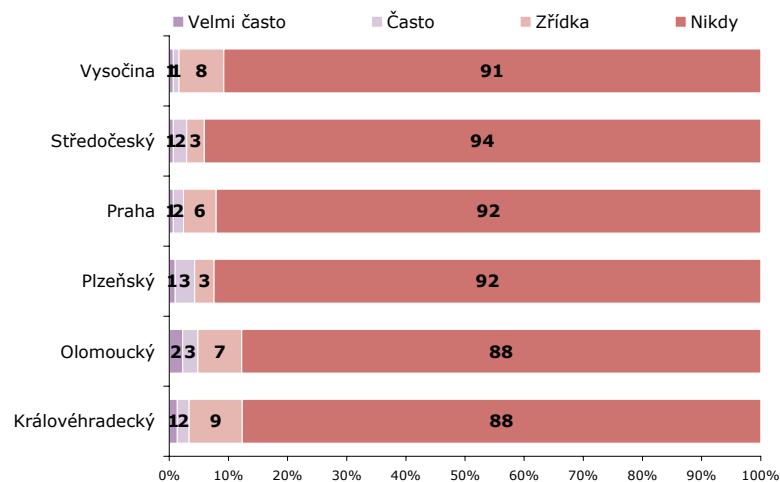
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Získávání informací týkajících se úřadů - jiné zdroje

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



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006



FREKVENCE A FORMA KOMUNIKACE S ÚŘADY A INSTITUCEMI

Následující kapitola poskytuje přehled frekvence komunikace občanů s vybranými úřady/institucemi. Dle předpokladů na předních místech převažují zástupci úřadů zajišťující výkon veřejné správy na lokální úrovni. Ve většině případů významně převažuje osobní komunikace, která je v menším měřítku doplněna písemným stykem. Internetová komunikace vystupuje do popředí při komunikaci s informačními centry.

Komunikace s ministerstvy a centrálními úřady obecně se mírně liší od komunikace s ostatními vybranými institucemi. Je patrná rovnoměrnější preference pestré škály různých komunikačních forem včetně jednání v zastoupení (např. mandátní apod.).

K ČEMU INFORMACE Z TÉTO KAPITOLY NAPŘÍKLAD VYUŽÍT

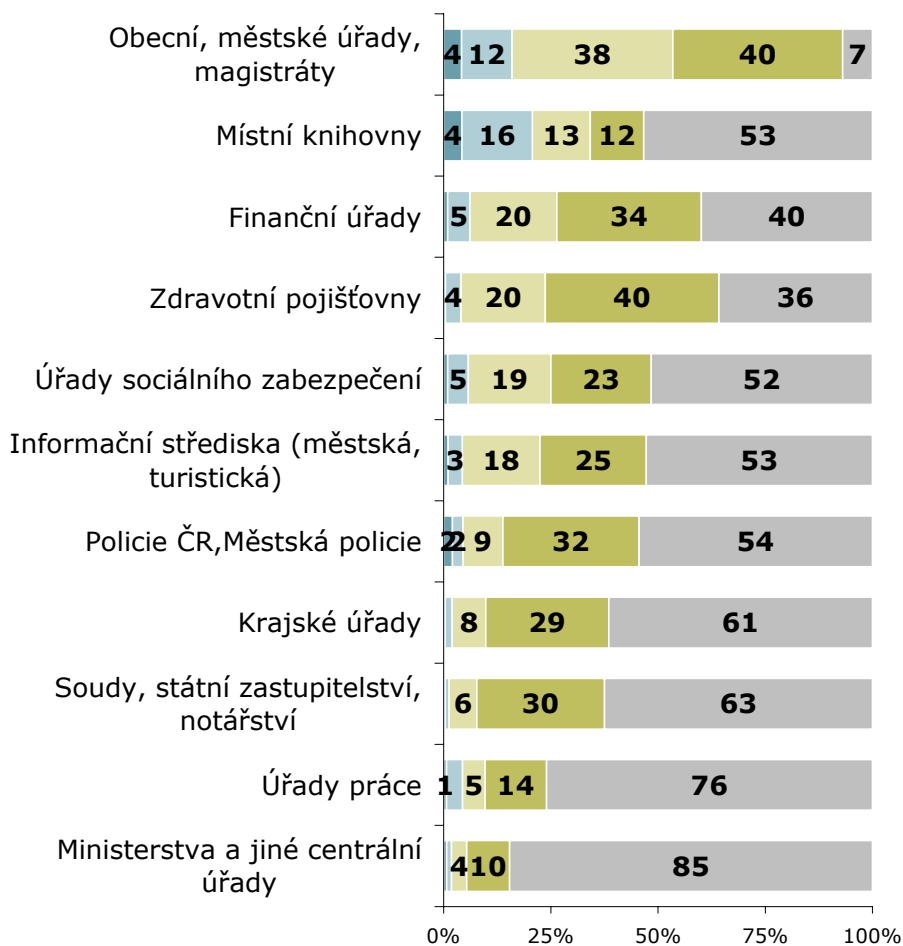
- Při možném propojování různých informačních služeb díky podobnosti z hlediska frekvence či formy jejich sledování občany

Četnost komunikace s úřady/institucemi

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1950

POZNÁMKA: Graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje

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



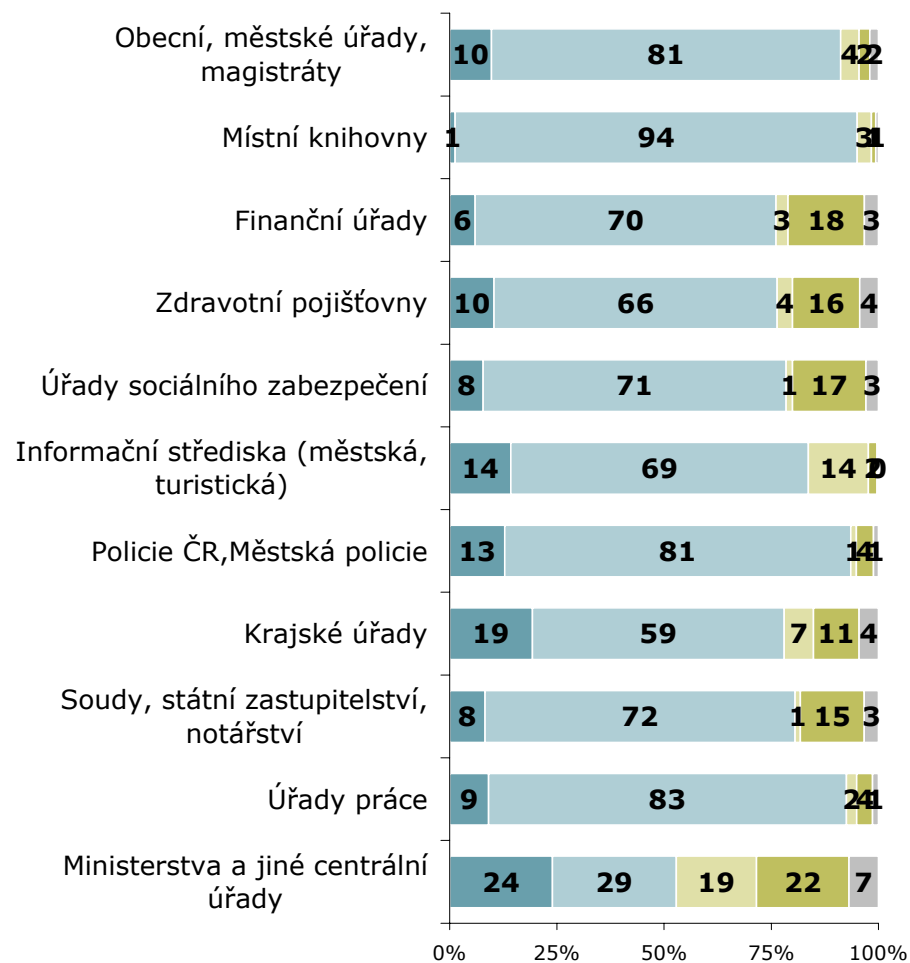
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s úřady/institucemi

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1950

POZNÁMKA: Graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje

■ Telefonicky ■ Osobně ■ Elektronicky
■ Písemně ■ V zastoupení

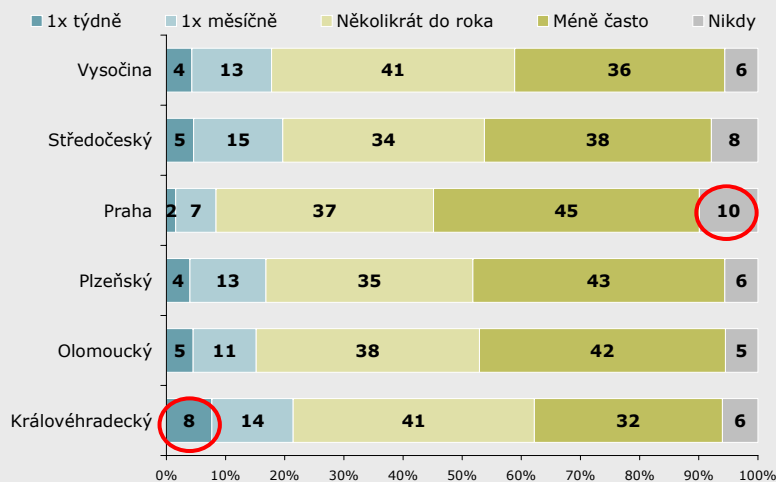


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace s OÚ, MÚ, magistrátem a krajským úřadem

Četnost komunikace s OÚ, MÚ, magistrátem

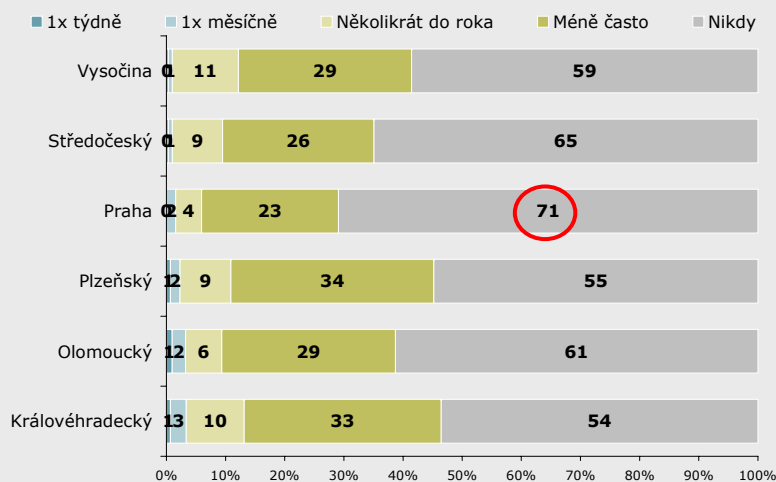
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Četnost komunikace s krajským úřadem

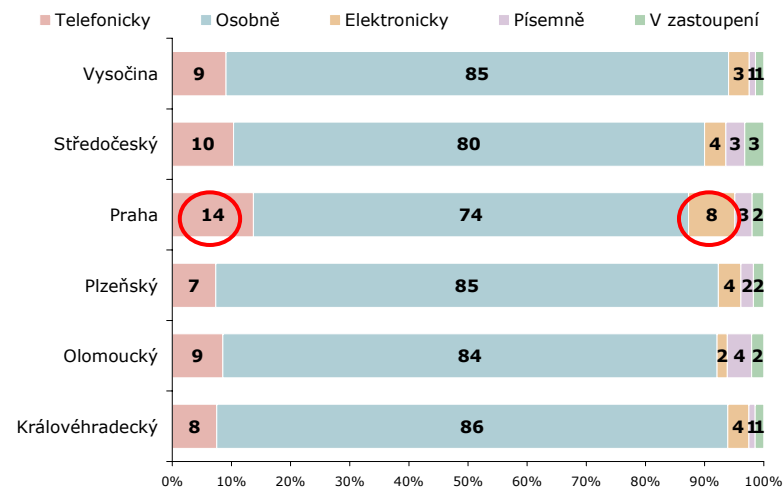
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s OÚ, MÚ, magistrátem

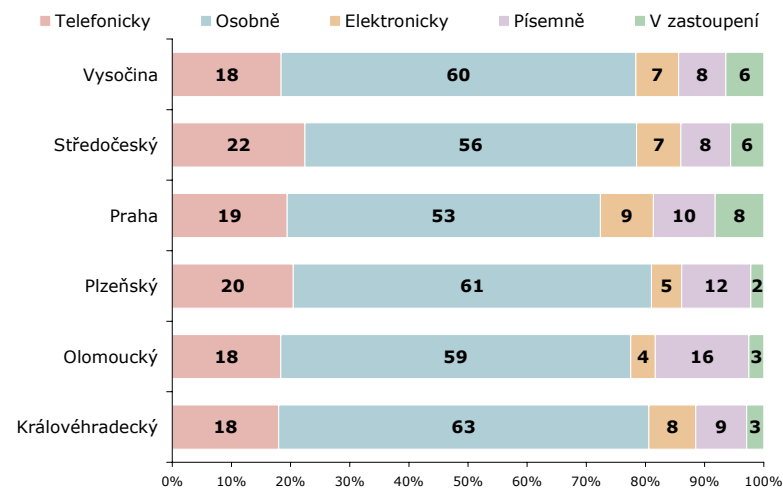
ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=282 (VYS), n=280 (STR), n=408 (PRA), n=283 (PLZ), n=284 (OLO) a n=282 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s krajským úřadem

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

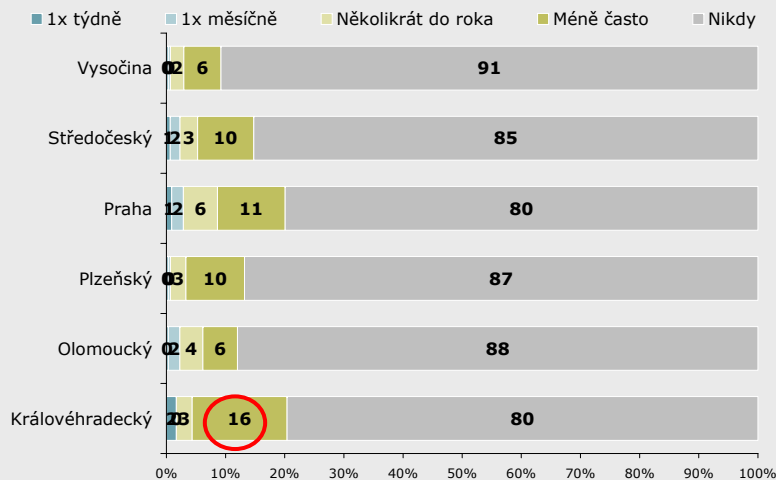


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace s ministerstvem a soudy

Četnost komunikace s ministerstvem, jinými centrálními úřady

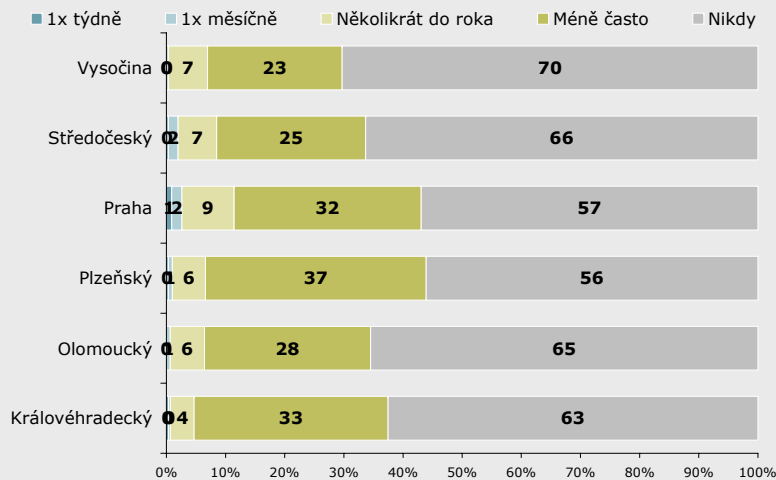
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (Vysočina), n=302 (Střední Čechy), n=447 (Praha), n=300 (Plzeň), n=301 (Olomouc) a n=300 (Hradec Králové)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Četnost komunikace se soudy, státním zastupitelstvím, notářstvím

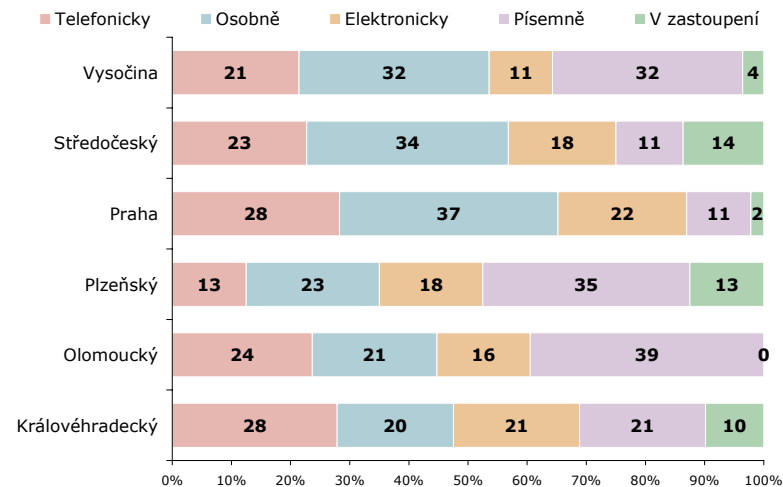
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s ministerstvem, jinými centrálními úřady

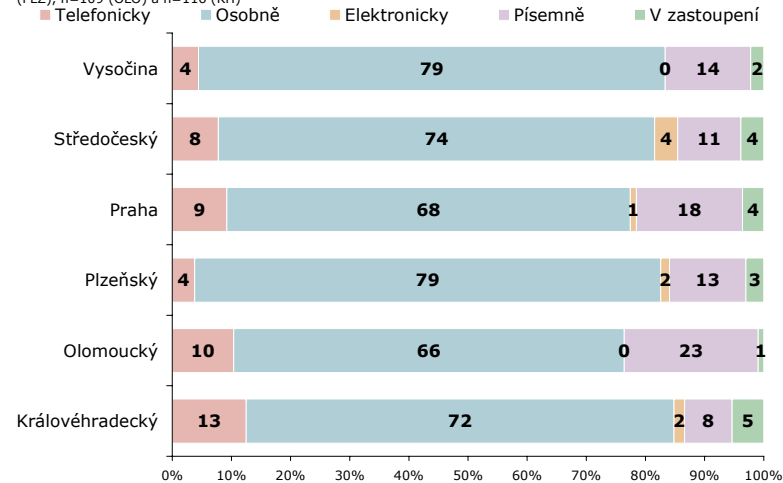
ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=27 (VYS), n=43 (STR), n=99 (PRA), n=40 (PLZ), n=35 (OLO) a n=60 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace se soudy, státním zastupitelstvím, notářstvím

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

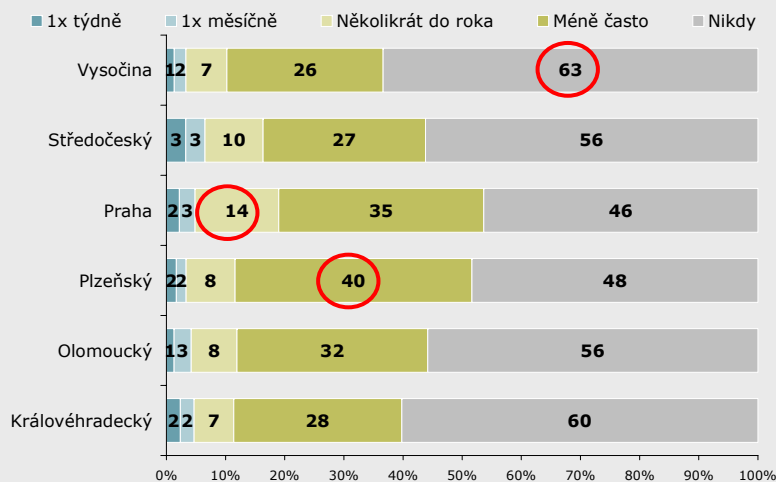


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace s policií a finančními úřady

Četnost komunikace s Policií ČR, Městskou policií

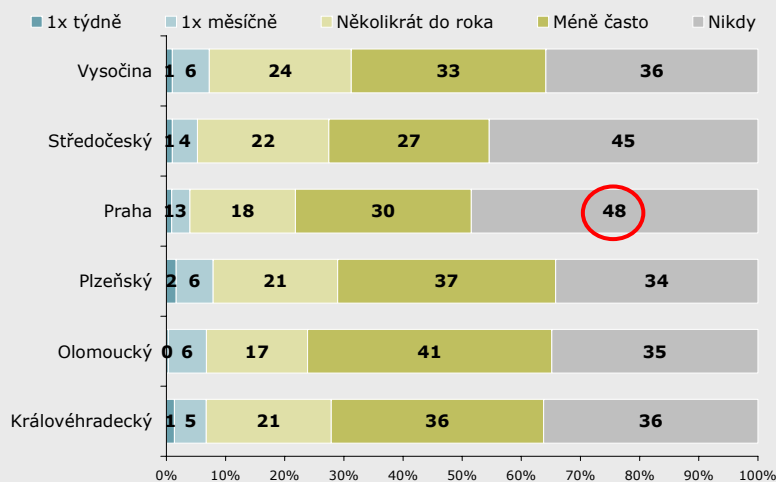
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Četnost komunikace s finančními úřady

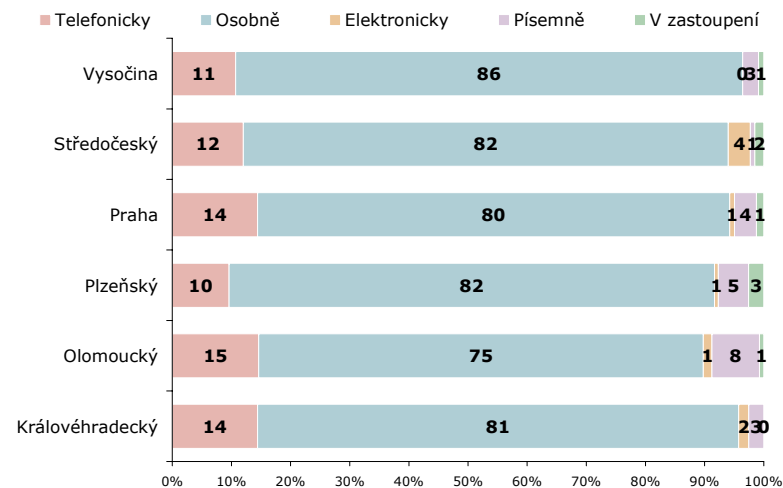
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s Policií ČR, Městskou policií

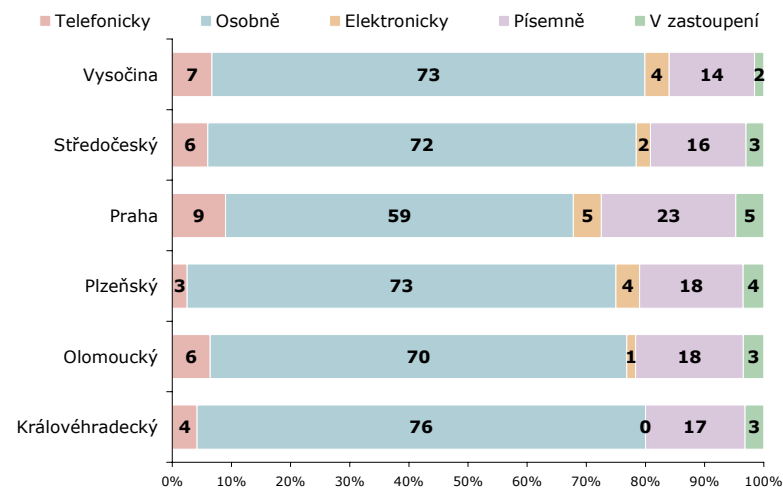
ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=104 (VYS), n=130 (STR), n=243 (PRA), n=150 (PLZ), n=130 (OLO) a n=114 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s finančními úřady

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

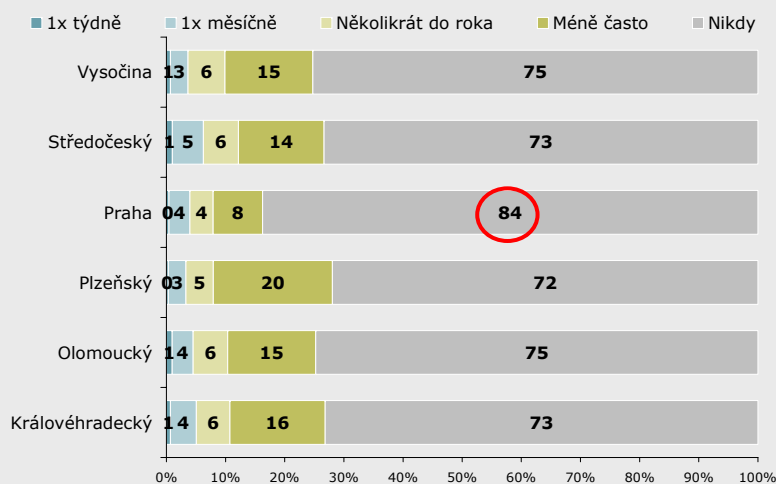


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace s úřady práce a sociálního zabezpečení

Četnost komunikace s úřady práce

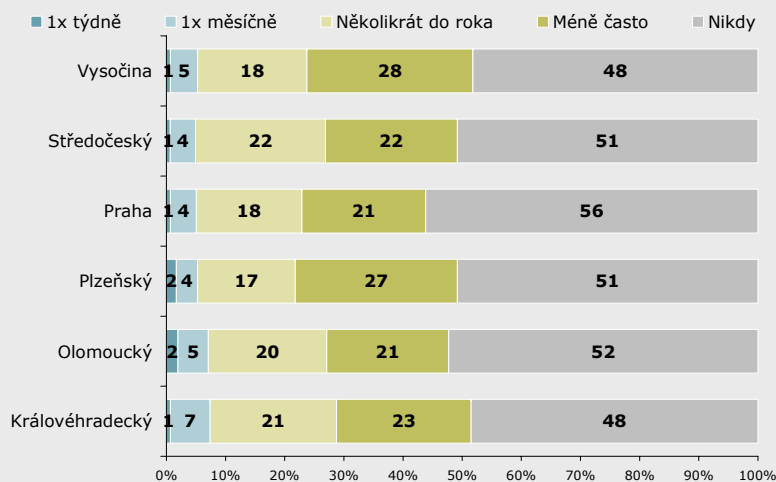
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Četnost komunikace s úřady sociálního zabezpečení

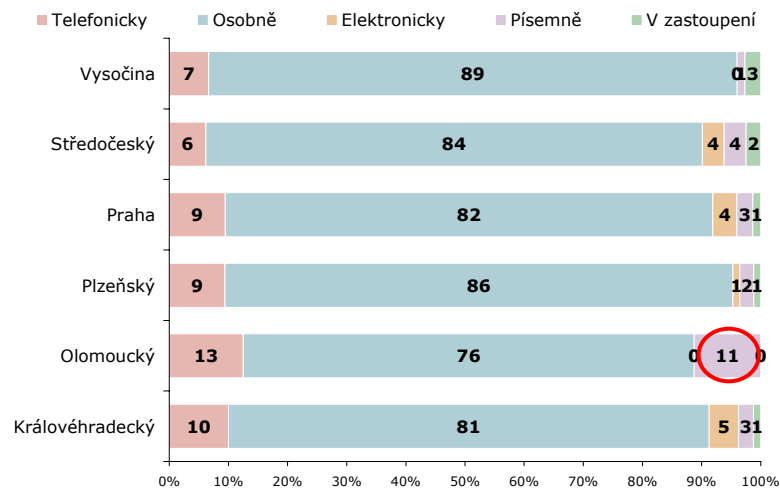
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s úřady práce

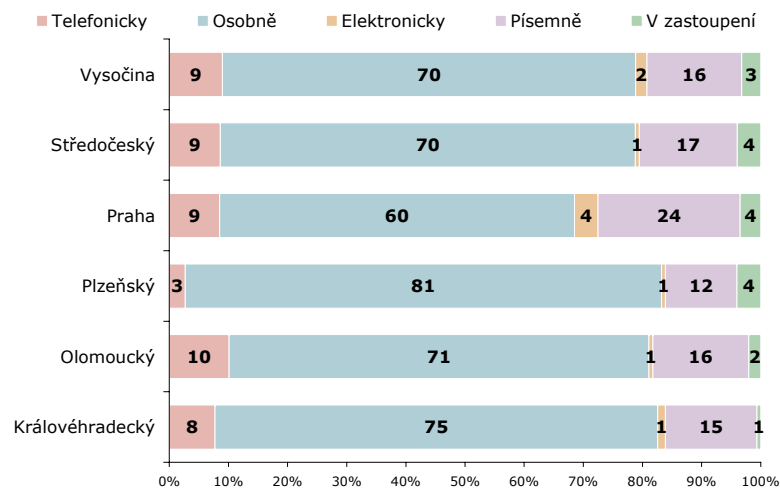
ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=76 (VYS), n=81 (STR), n=74 (PRA), n=85 (PLZ), n=87 (OLO) a n=810 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s úřady sociálního zabezpečení

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

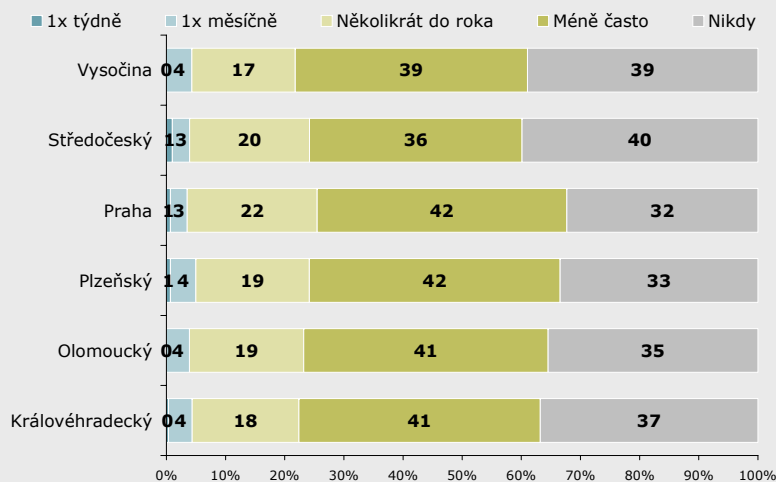


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace se zdravotní pojišťovnou a informačními středisky

Četnost komunikace se zdravotní pojišťovnou

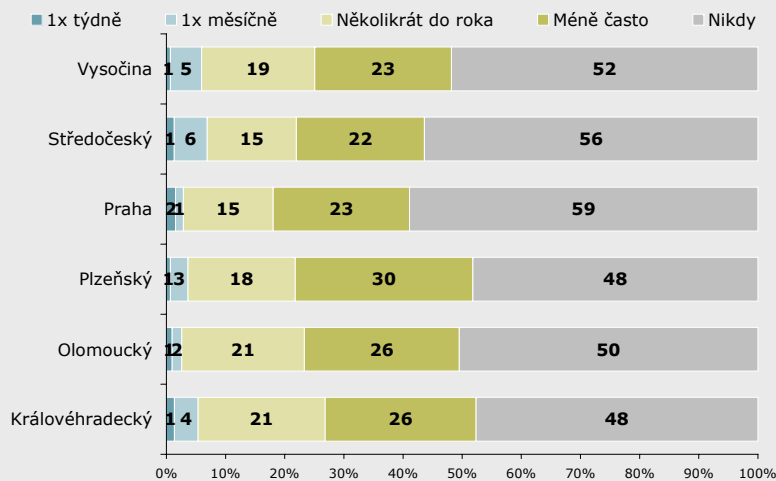
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Četnost komunikace s informačními středisky

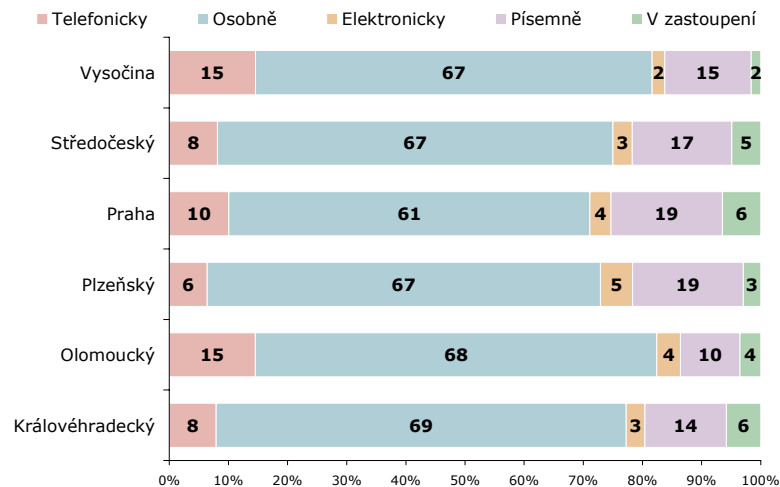
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace se zdravotní pojišťovnou

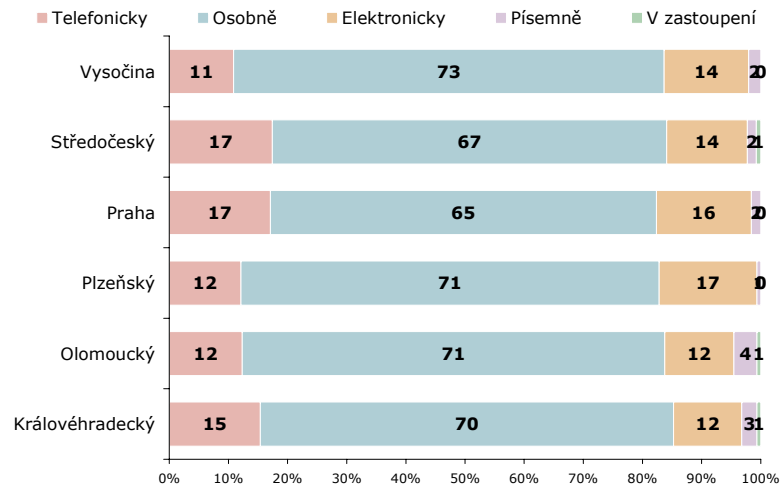
ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=182 (VYS), n=182 (STR), n=312 (PRA), n=199 (PLZ), n=190 (OLO) a n=190 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s informačními středisky

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

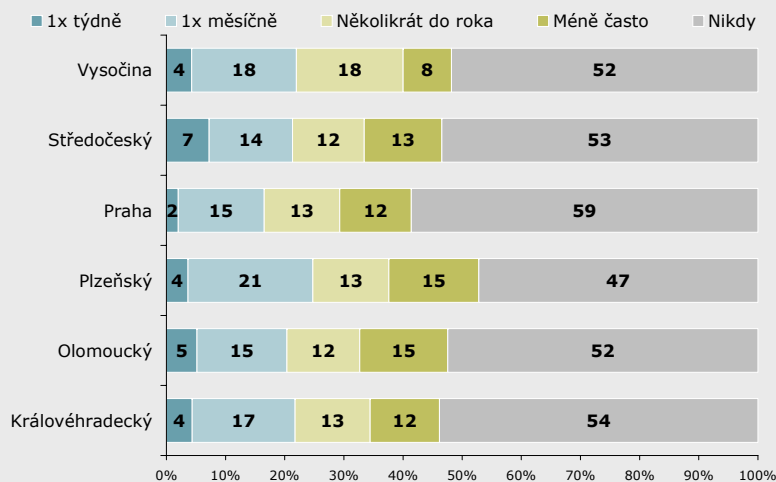


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Komunikace s místní knihovnou a jinými úřady

Četnost komunikace s místní knihovnou

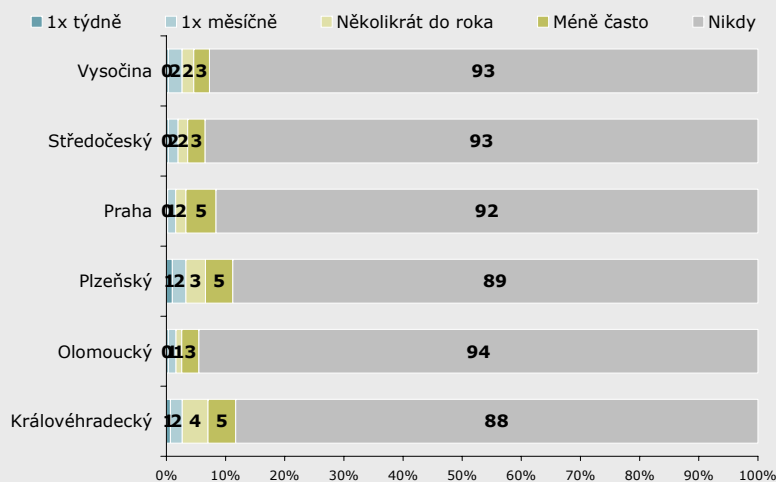
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Četnost komunikace s jinými úřady

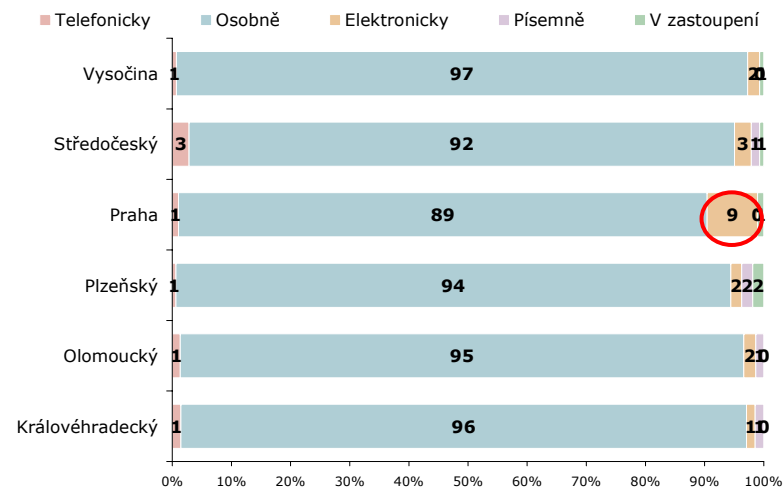
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s místní knihovnou

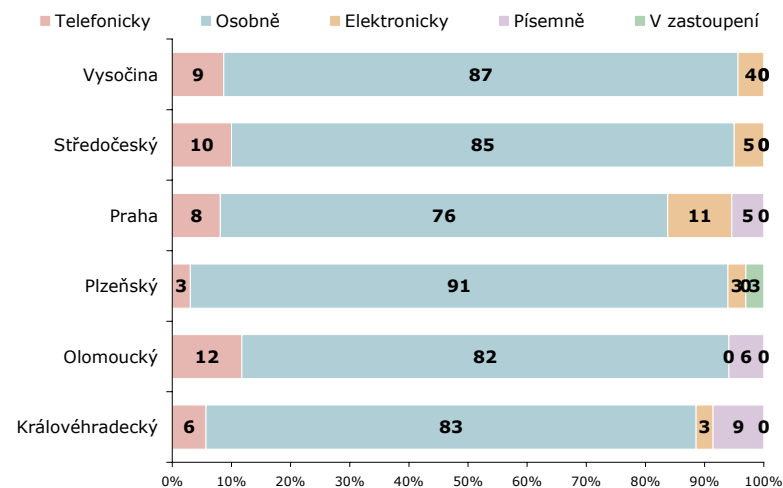
ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=145 (VYS), n=138 (STR), n=175 (PRA), n=159 (PLZ), n=144 (OLO) a n=141 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Forma komunikace s jinými úřady

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň někdy komunikují s úřadem, n=23 (VYS), n=21 (STR), n=43 (PRA), n=33 (PLZ), n=20 (OLO) a n=35 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006



ELEKTRONICKÉ PODÁNÍ A PODPIS

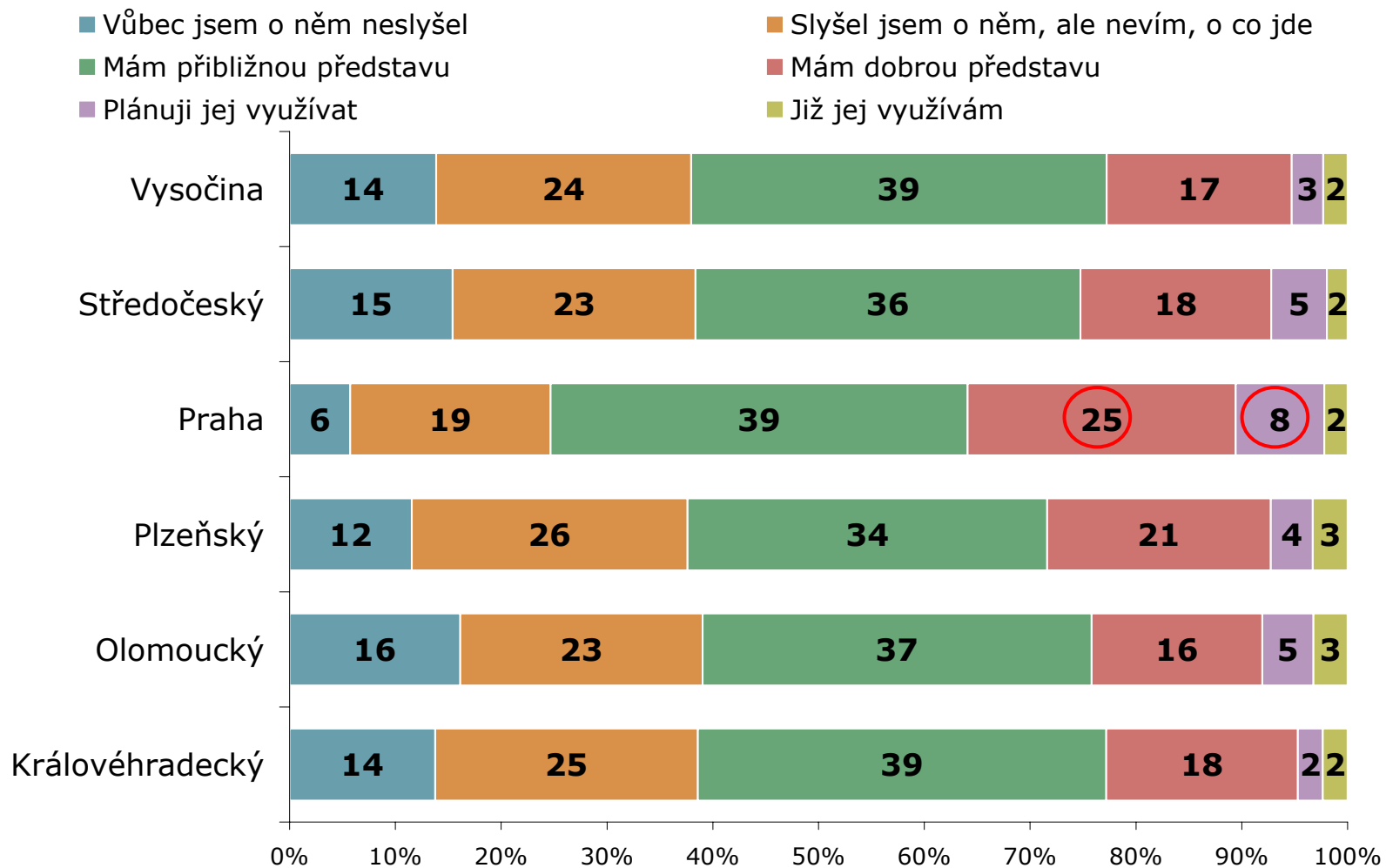
K ČEMU INFORMACE Z TÉTO KAPITOLY NAPŘÍKLAD VYUŽÍT

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

- Poměrně detailní představu o elektronickém podpisu má přibližně čtvrtina obyvatel kraje
- Dle výsledků je jeho praktické využívání zatím spíše sporadické (2 %)
 - V rámci sledovaných krajů se odlišuje Praha, ve které je povědomí o elektronickém podpisu rozšířenější, ale také jeho využívání frekventovanější
- Historická zkušenost s elektronicky podepsaným dokumentem a jeho posláním prostřednictvím elektronické pošty je opět spíše ojedinělá (5 %)
- Elektronická komunikace s úřady v obecné rovině je více obvyklá (11 %) než zkušenosti s elektronickým podpisem jako takovým
 - Nejčastěji je v současnosti využívána při komunikaci s obecním úřadem na lokální úrovni
 - Z výsledků na druhou stranu vyplývá, že jak elektronické komunikaci s úřady, tak i využívání elektronického podpisu je respondenty připsována budoucnost a potenciál
 - Plánovaná potřeba frekventovanější elektronické komunikace se neopírá pouze o úřady na zmiňované lokální úrovni, ale prolíná se prakticky do všech úrovní veřejné správy
- Možnou překážkou dalšího rozšíření e-komunikace může být absence příležitostí či e-slужeb, které dokáží plnohodnotně nahradit osobní komunikaci, v současnosti občany favorizovanou

Vztah dotázaných k elektronickému podpisu

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

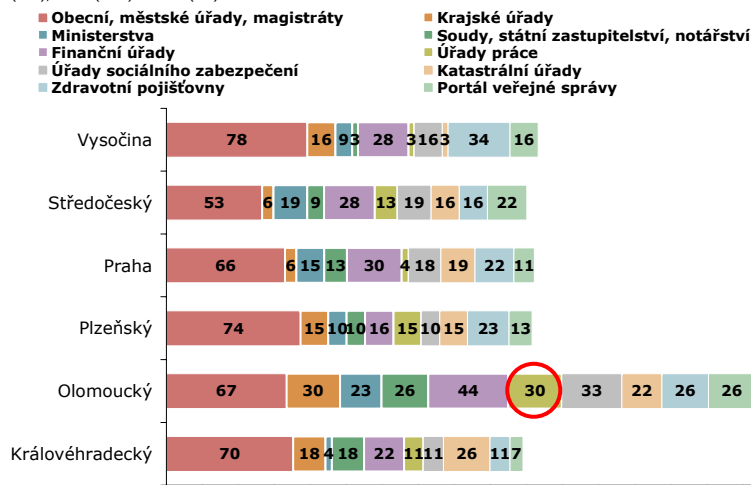


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Elektronické podání a podpis

Instituce, u kterých již bylo využito elektronického podání

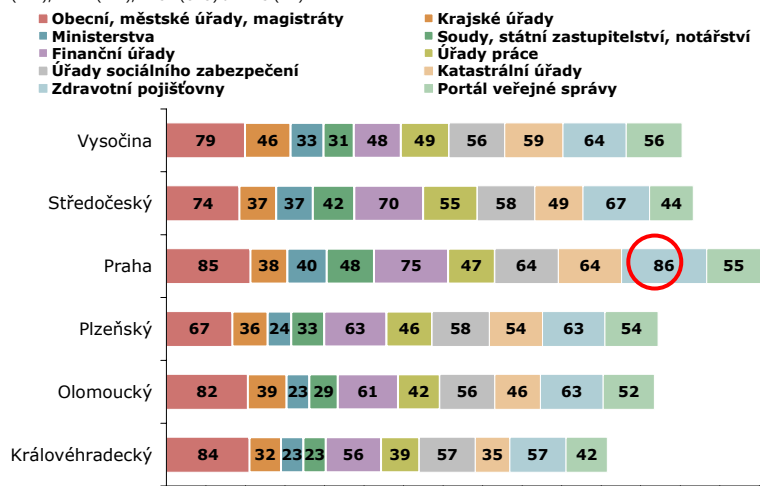
ZÁKLAD: Respondenti, kteří využívají elektronickou formu podání, n=29 (VYS), n=27 (STR), n=80 (PRA), n=37 (PLZ), n=26 (OLO) a n=27 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Instituce, u kterých je plánováno použití elektronické podání

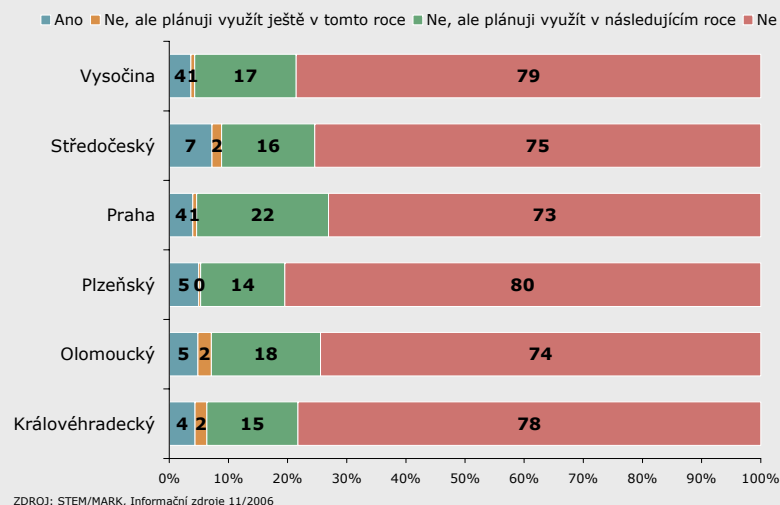
ZÁKLAD: Respondenti, kteří nevyužívají, ale plánují elektronickou formu podání, n=39 (VYS), n=41 (STR), n=78 (PRA), n=41 (PLZ), n=54 (OLO) a n=43 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Využití možnosti podání dokumentu s elektronickým podpisem

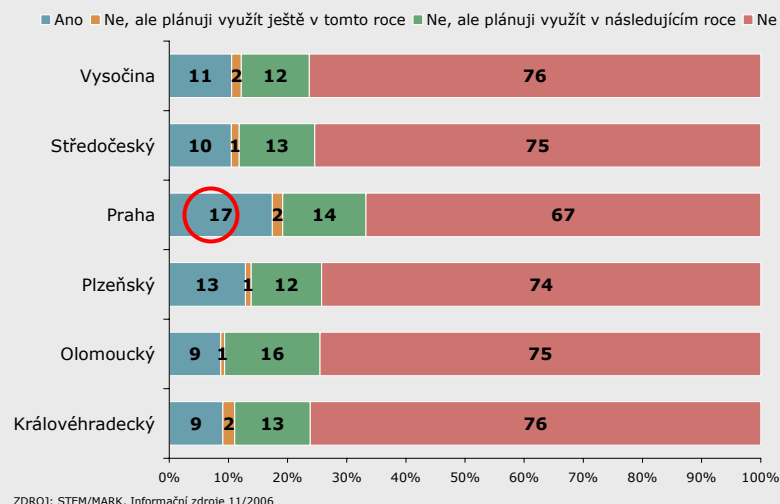
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Elektronické podání na úřadech veřejné správy

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

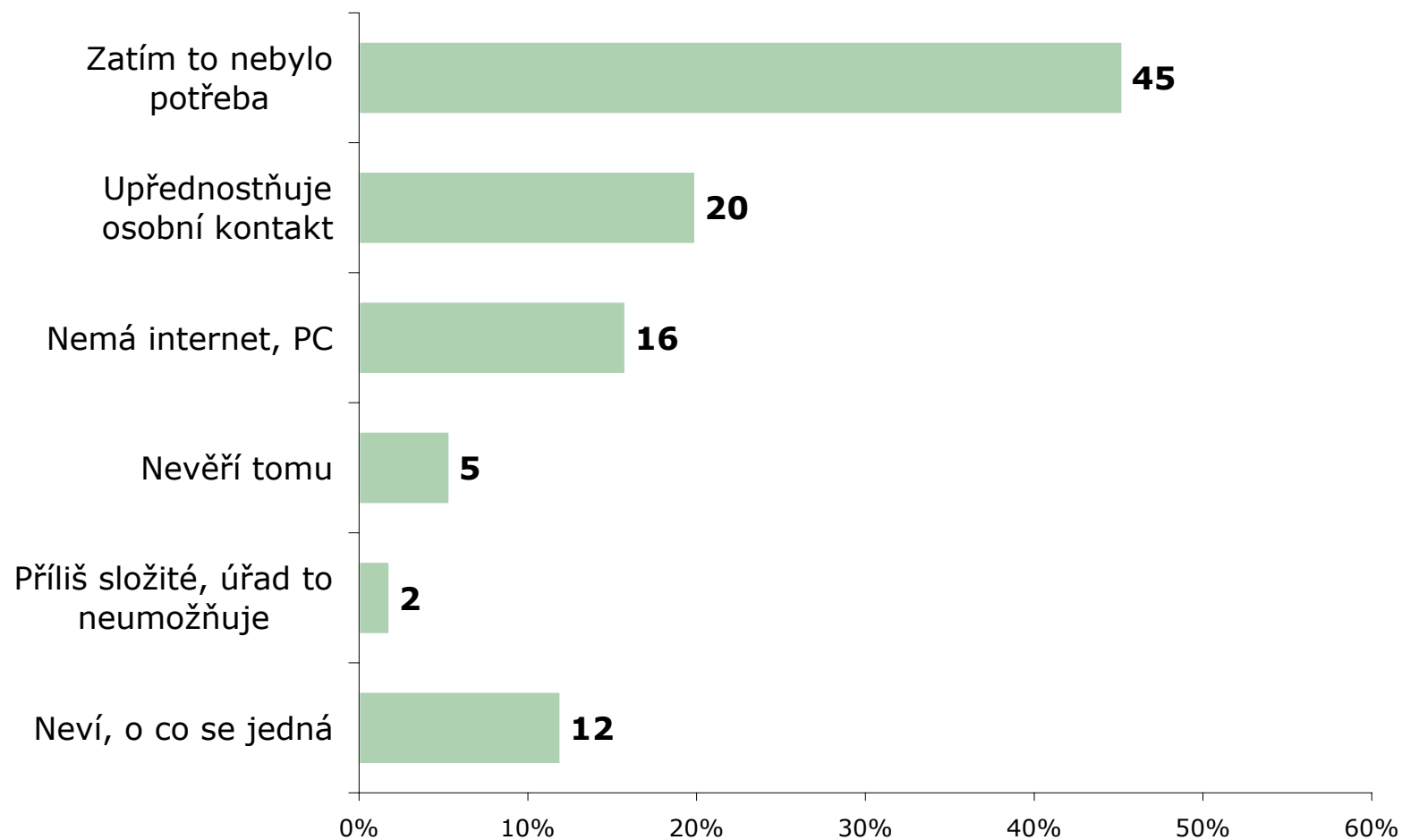


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Důvody nevyužití elektronického podání dokumentů

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

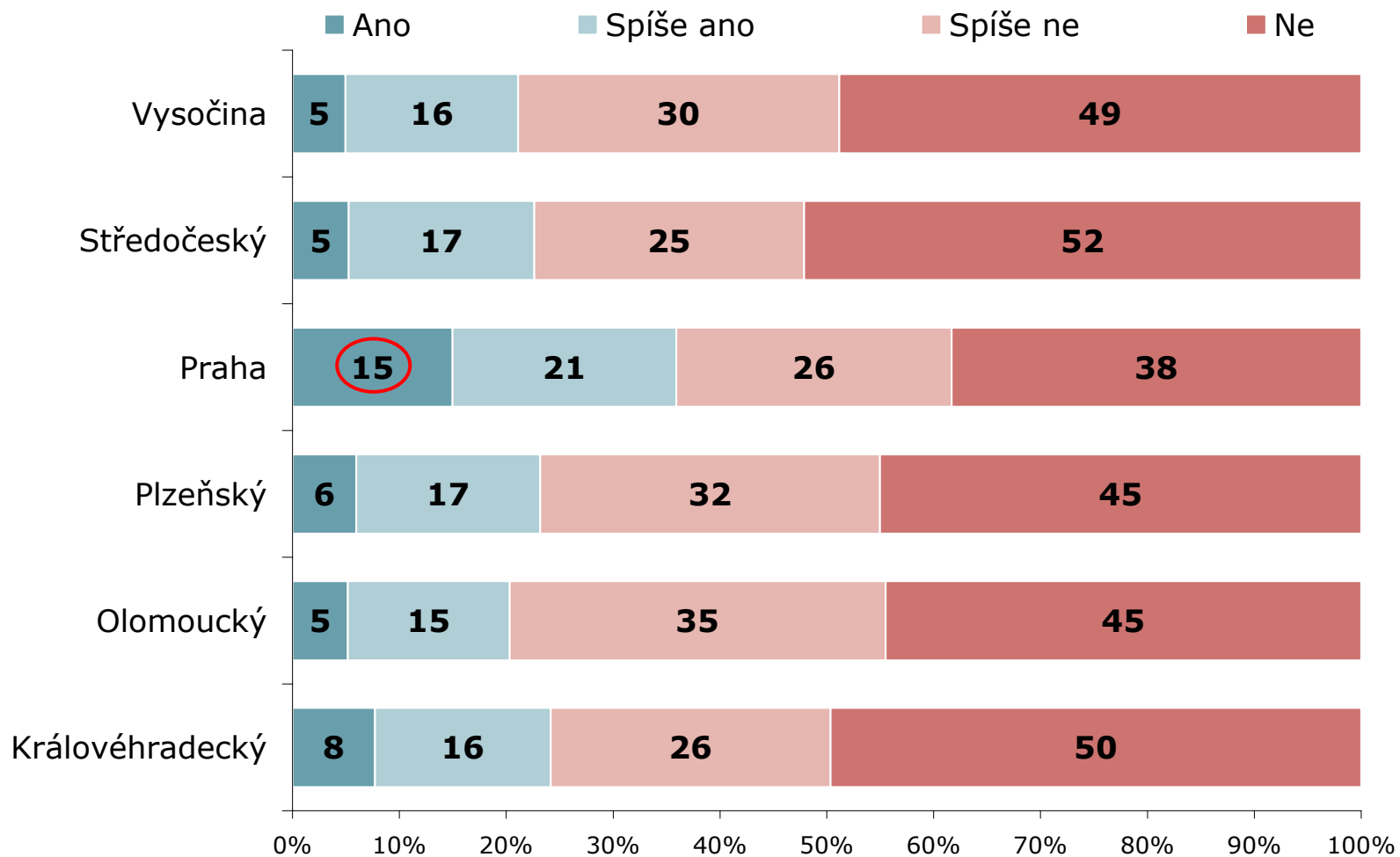
POZNÁMKA: Přesné odpovědi dotázaných byly nakódovány podle vzájemné podobnosti; graf zobrazuje výsledky za všechny zúčastněné kraje



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Upřednostnění elektronické komunikace při styku s úřady

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

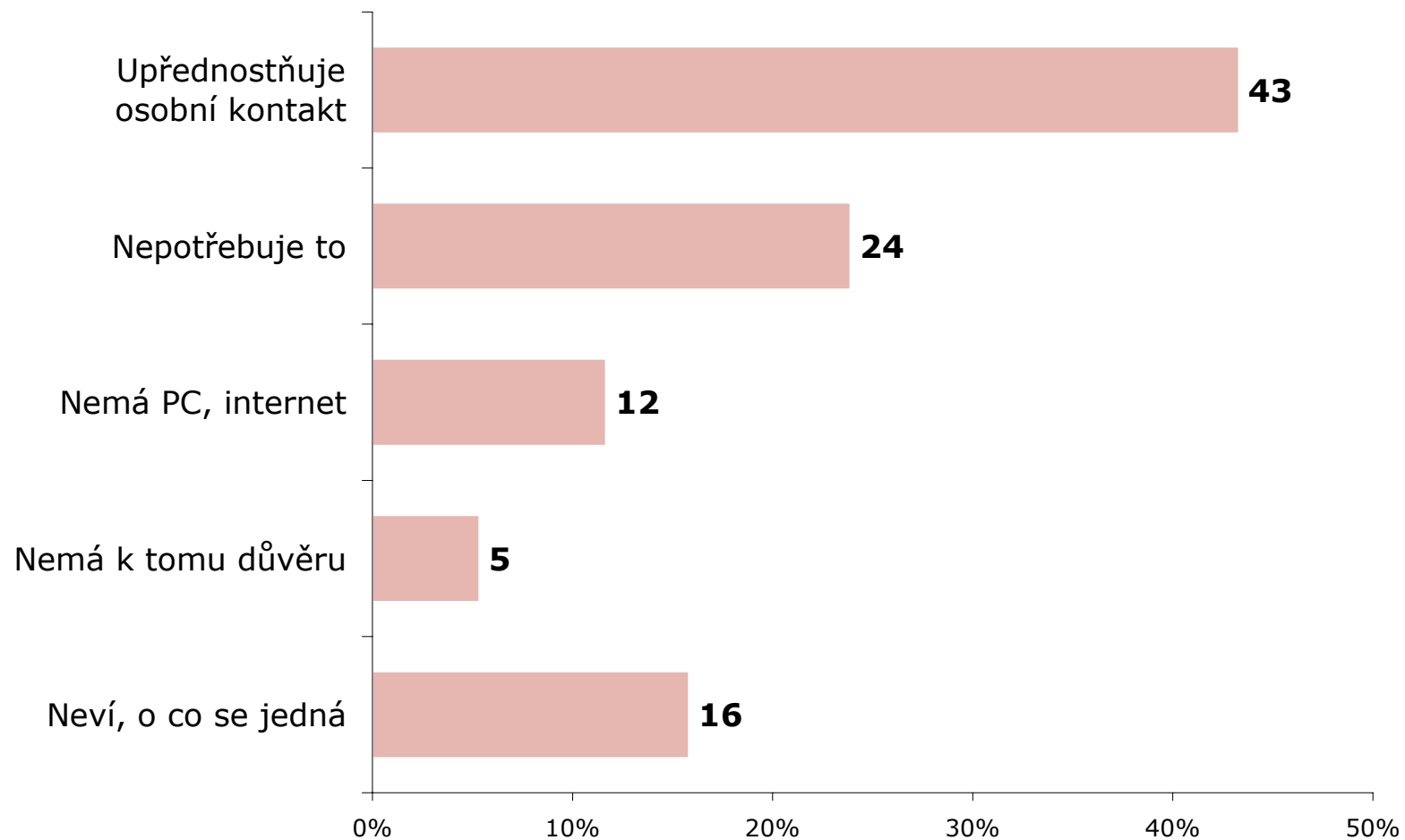


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Důvody proč nepreferuje elektronickou komunikaci

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

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



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006



KRAJSKÝ PORTÁL A INTERNETOVÉ INFORMAČNÍ ZDROJE

Kapitola poskytuje přehled o získávání informací prostřednictvím webových informačních stránek a portálů. Obecně lze říci, že občané v jednotlivých krajích preferují čerpání informací z informačních webových stránek s lokálním zaměřením a webových stránek místních samospráv (obecní a městské úřady).

Mezi nejčastěji zmiňovanými zdroji informací o významných událostech sledáváme internet či televizi – jedním z důvodů (tímto výzkumem neověřeným) může být významná preference rychlosti.

Téměř 70% občanů má povědomí o možnosti elektronického podávání dokumentů a informací prostřednictvím elektronické podatelny

K ČEMU INFORMACE Z TÉTO KAPITOLY NAPŘÍKLAD VYUŽÍT

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

Stránky obecních/místních úřadů

- Je patrné, že mezi občany převažuje zájem o webové stránky místních úřadů, které zná a opakovaně navštěvuje přibližně 20% všech dotázaných
 - Příkladem může být návštěvnost stránek místních úřadů v Královéhradeckém kraji (30%)
- Z grafů také vyplývá, že k získávání informací jsou preferovány webové stránky poskytující rovněž doplňkové informace z regionů a další přidružené informační služby, např. mapy, turistika, kultura, životní prostředí atd.
- Celkově lze říci, že nejzajímavější je obsah zaměřený na poskytování témat s lokální tematikou

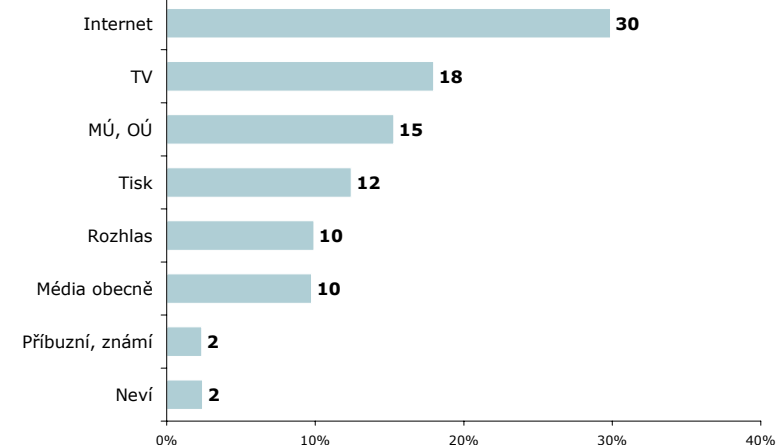
Portál veřejné správy, krajský portál

- Portál veřejné správy a krajské portály jsou občany navštěvovány poměrně zřídka, avšak na druhou stranu o jejich existenci občané ví
- Nejčastěji jsou na krajských portálech vyhledávány informace o úřadech a jejich odborech (36 %), což může zdůvodňovat nižší frekvence návštěv na podobných portálech („navštívím pokud to budu potřebovat“)
- Jako nejčastější zdroj informací o krajském portálu je zmiňován internet a následně tisk
 - V některých regionech je navíc významně zastoupena televize či rádio
 - Nezanedbatelným zdrojem informací je také místní úřad – avšak již s viditelným odstupem od favorizovaných informačních forem
- Obecně považují krajské portály občané za přehledné, avšak v některých regionech sledujeme znatelnou skupinu občanů zcela opačného názoru

Zdroje informací v případě významné události

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

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

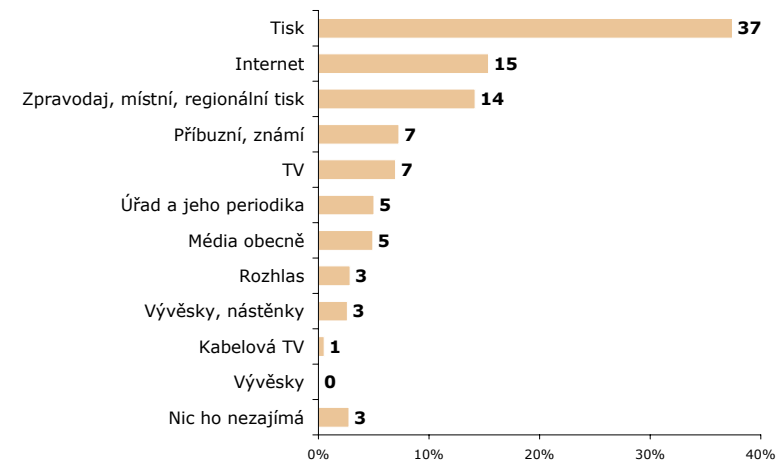


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Zdroje informací o dění v regionu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1950

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

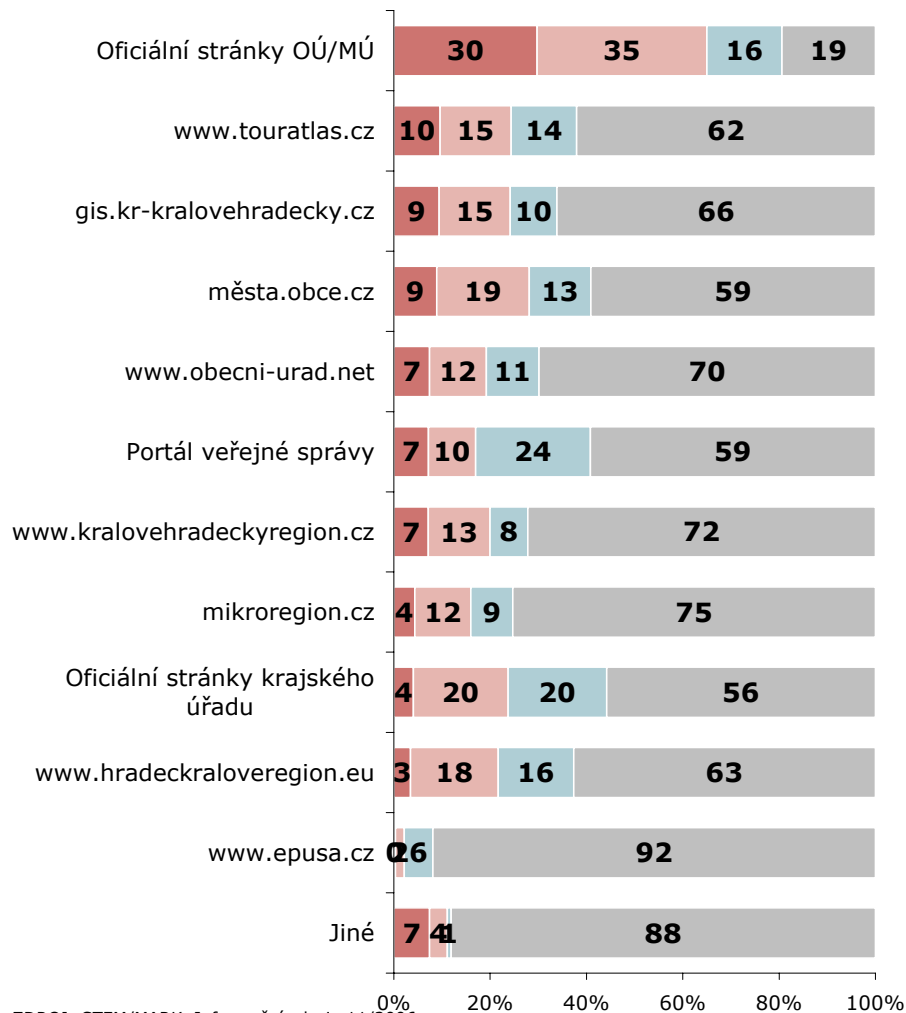


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Znalost webových stránek - Královéhradecký

ZÁKLAD: Respondenti využívající internetové připojení, n=184 (KH)

- Znáám a opakovaně navštívují
- Znáám a navštívil jsem
- Znáám, ale dosud jsem nenavštívil
- Neznám

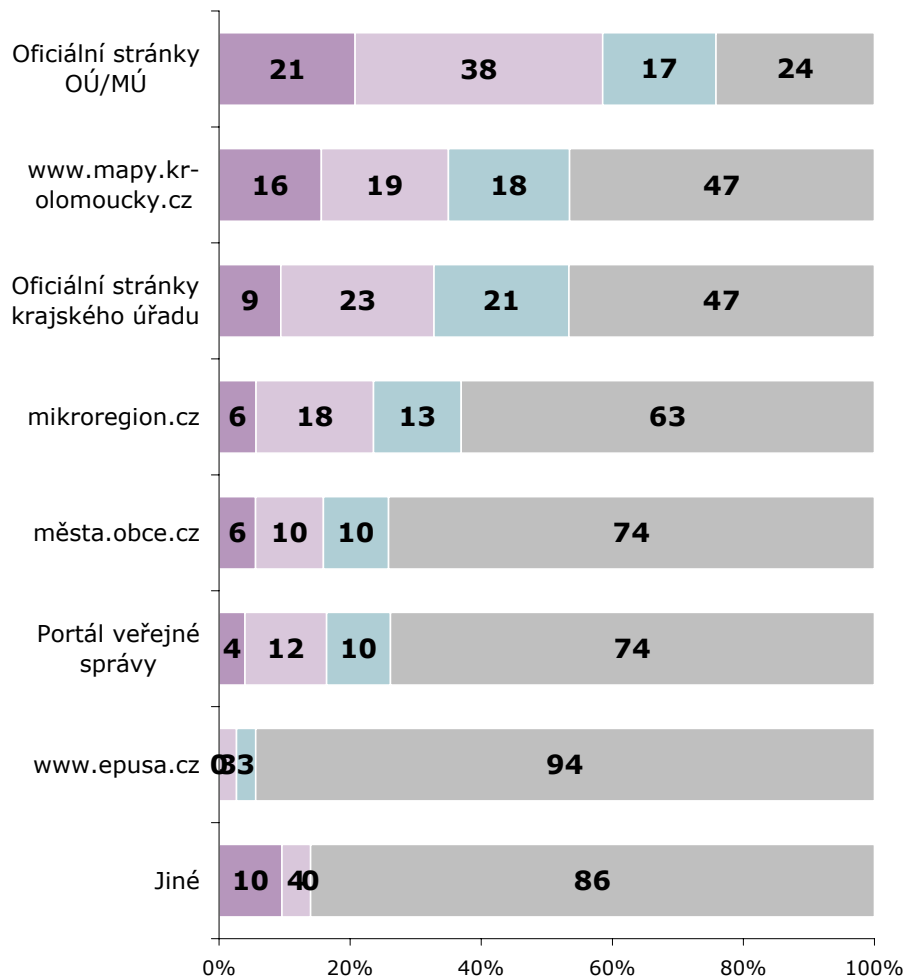


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Znalost webových stránek - Olomoucký

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

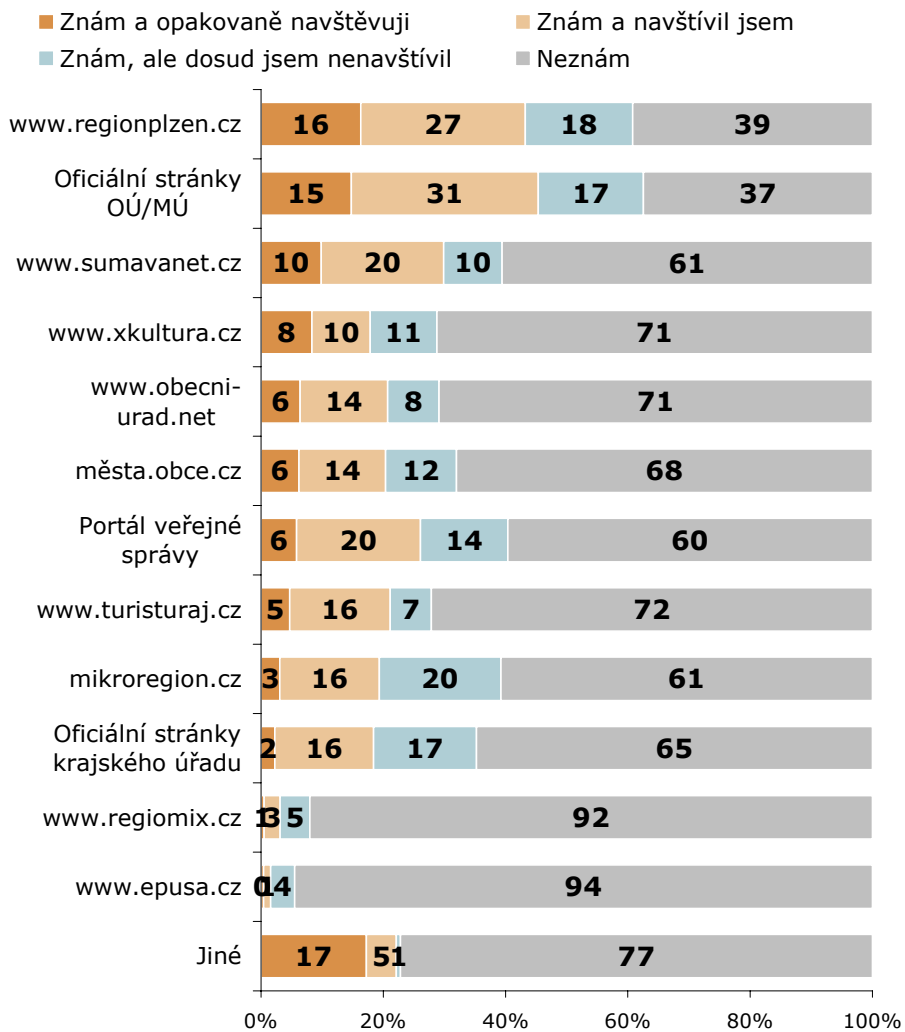
- Znáám a opakovaně navštívují
- Znáám a navštívil jsem
- Znáám, ale dosud jsem nenavštívil
- Neznám



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Znalost webových stránek - Plzeňský

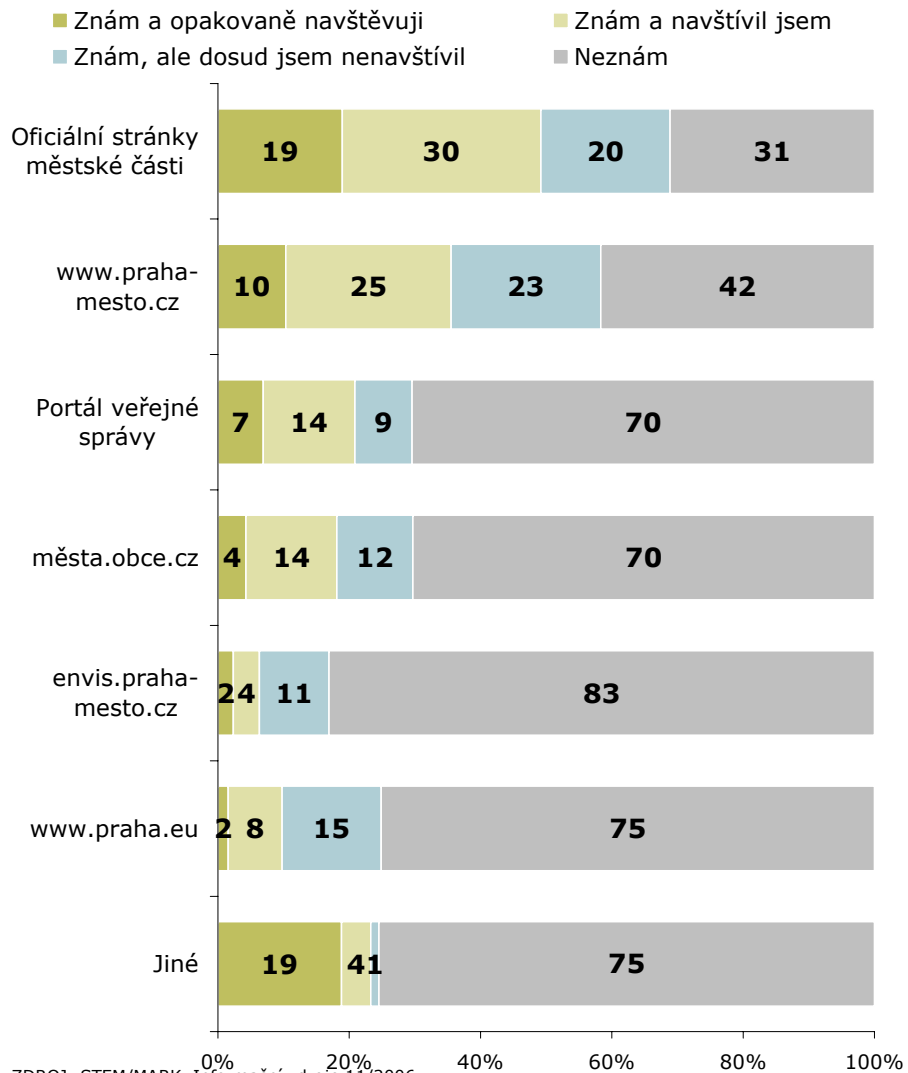
ZÁKLAD: Respondenti s internetovým připojením, n=198 (PLZ)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Znalost webových stránek - Praha

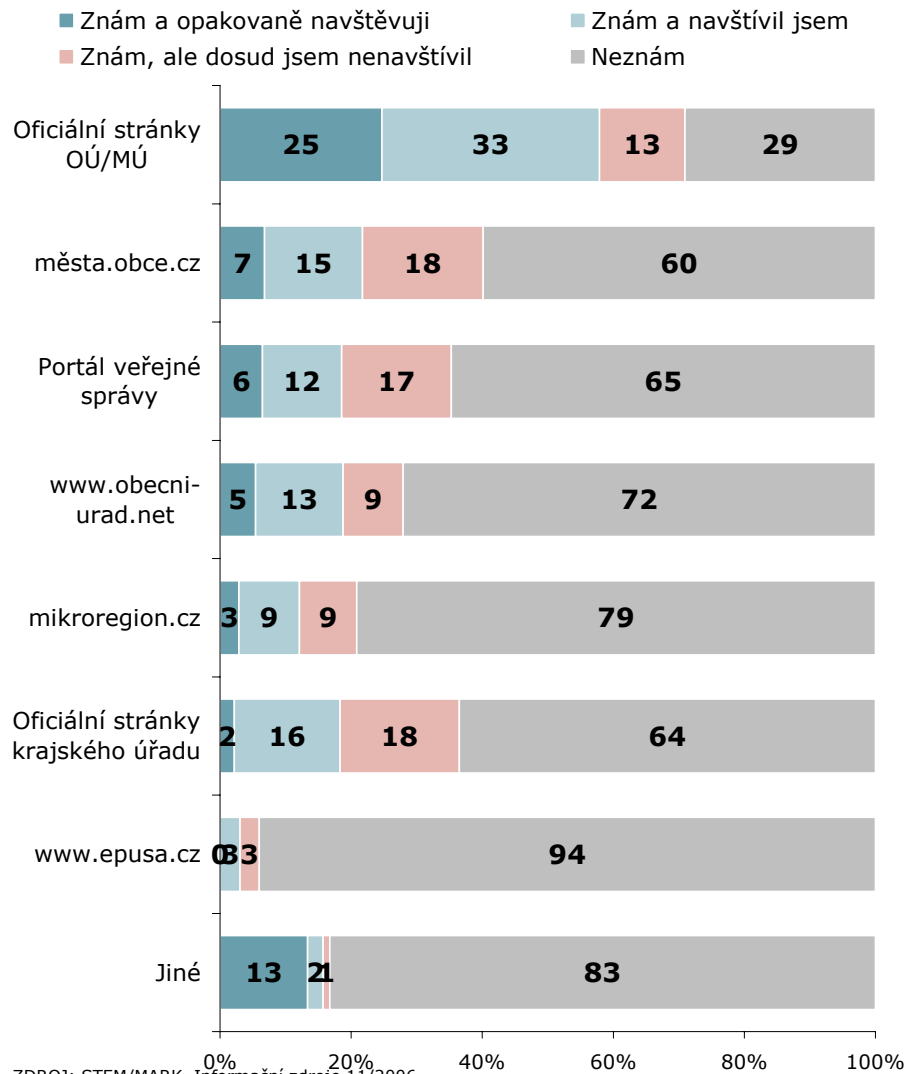
ZÁKLAD: Respondenti využívající internetové připojení, n=311 (PRA)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Znalost webových stránek - Středočeský

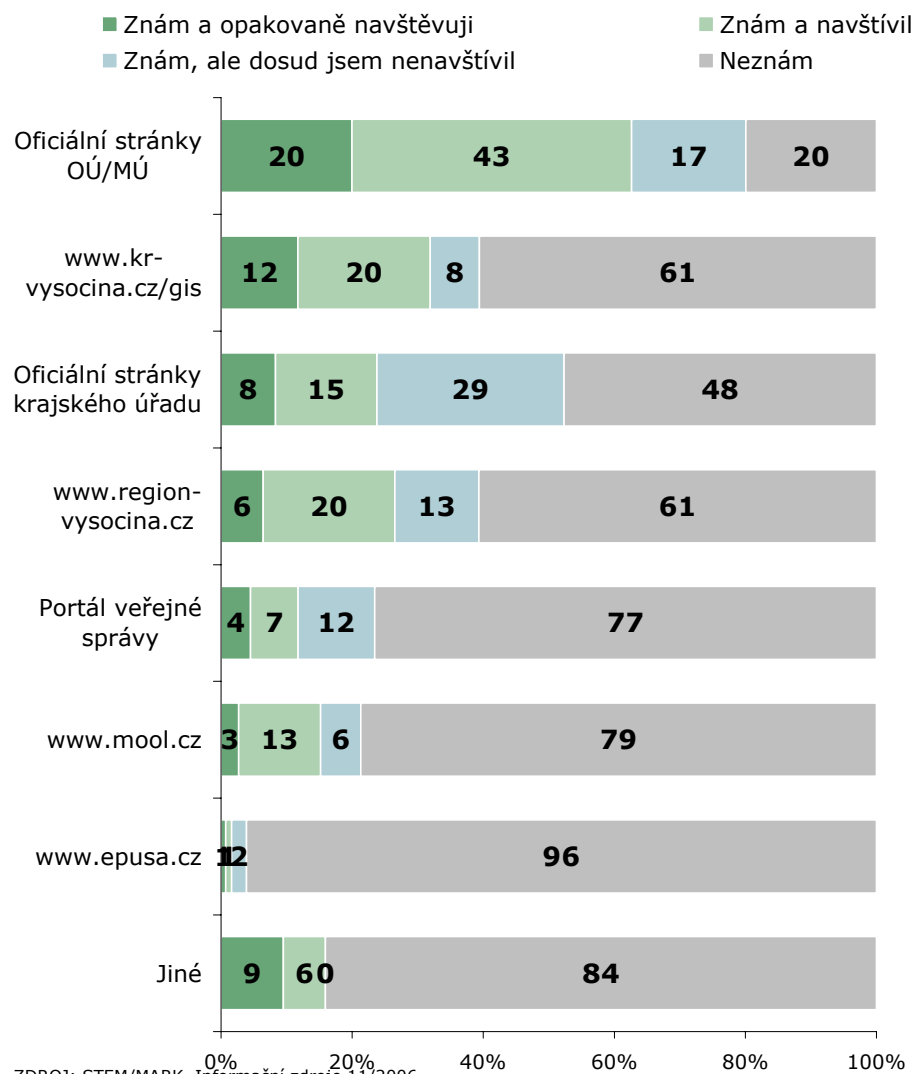
ZÁKLAD: Respondenti s internetovým připojením, n=171 (STR)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Znalost webových stránek - Vysočina

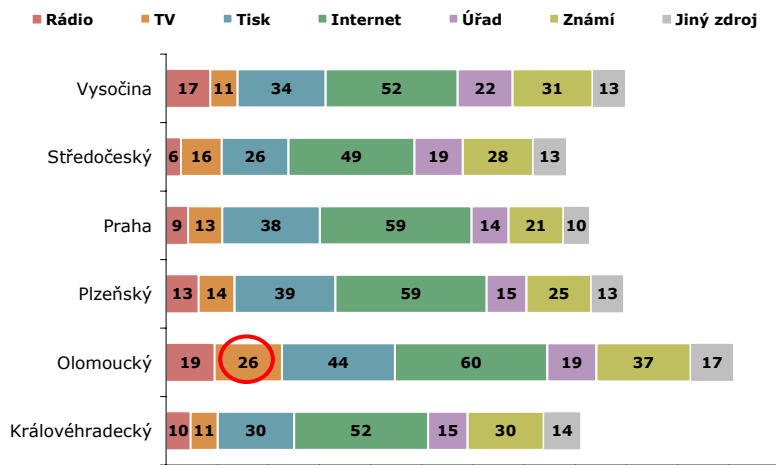
ZÁKLAD: Respondenti využívající internetové připojení, n=300 (VYS)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Zdroj informací o krajském portálu

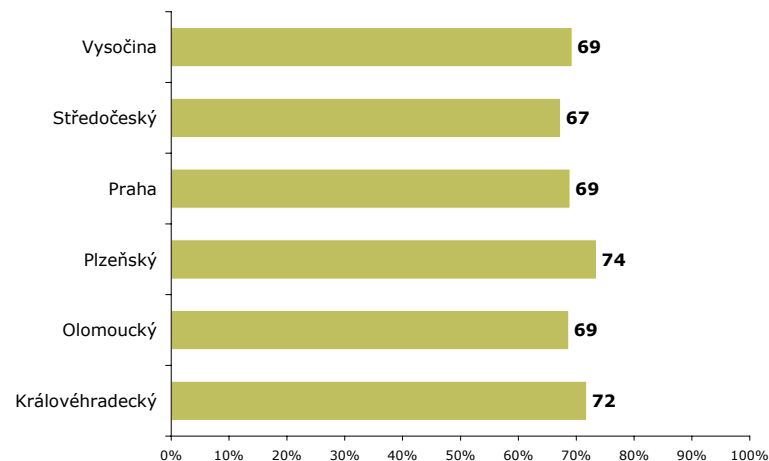
ZÁKLAD: Respondenti, kteří znají webové stránky krajského portálu, n=94 (VYS), n=71 (STR), n=200 (PRA), n=90 (PLZ), n=101 (OLO) a n=121 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Znalost elektronického předávání dokumentů a informací prostřednictvím elektronické podatelny

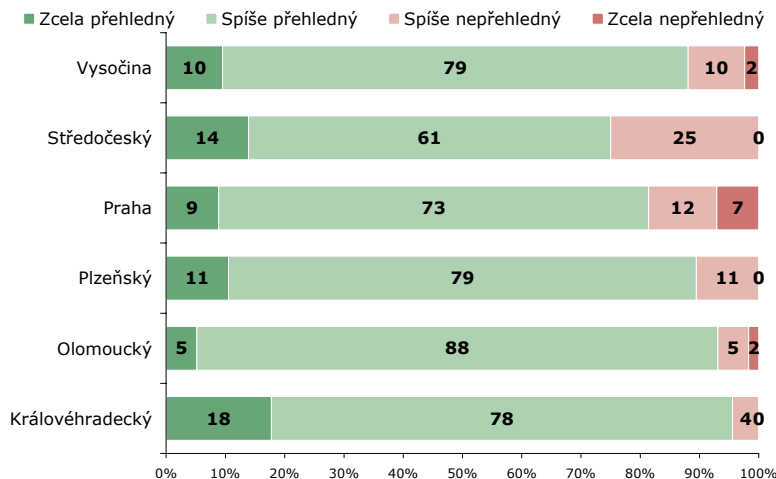
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=300 (VYS), n=302 (STR), n=447 (PRA), n=300 (PLZ), n=301 (OLO) a n=300 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Přehlednost krajského portálu

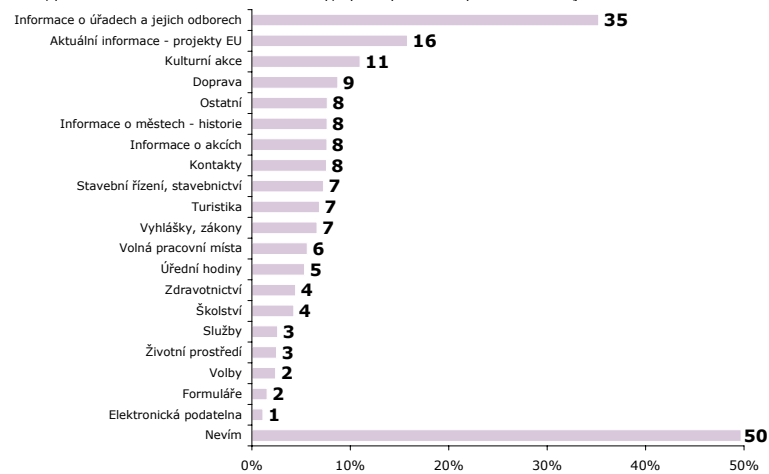
ZÁKLAD: Respondenti, kteří navštívili webové stránky krajského portálu, n=42 (VYS), n=36 (STR), n=113 (PRA), n=38 (PLZ), n=58 (OLO) a n=45 (KH)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006

Služby poskytované krajským portálem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří uvedli, že navštívili krajský portál, n=327
POZNÁMKA: Přesné odpovědi dotázaných byly nakódovány podle vzájemné podobnosti, součet odpovědí je vyšší než 100 %, protože dotázaní mohli uvádět až tři služby; výsledky za všechny zúčastněné kraje



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2006