

Marketingový výzkum je dialog



VÝZKUM INFORMAČNÍCH ZDROJŮ – ÚŘADY A INSTITUCE

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

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



OBSAH - 1

Hlavní zjištění	strana 4
Realizátor projektu	strana 5
Celkové záměry výzkumu	strana 6
Východiska a parametry projektu	strana 7
Výsledková část: reprezentanti	strana 10
Výsledková část: reprezentanti kraje	strana 87
Dotazník	strana 124



OBSAH - 2

Výsledková část reprezentanti	
Struktura vzorku	strana 10
Charakteristika reprezentantů	strana 13
Komunikační nástroje a informační zvyklosti	strana 18
Frekvence využívání komunikačních nástrojů	strana 25
Využívání informačních technologií	strana 38
Počítačová gramotnost	strana 48
Webové stránky úřadu	strana 55
Bezpečnost	strana 61
E-slужby	strana 66
Spokojenost s krajským úřadem	strana 74
Výsledková část reprezentanti kraje	strana 87

Hlavní zjištění

Komunikační nástroje a informační zvyklosti

- Téměř každý reprezentant deklaruje alespoň částečnou představu o zákoně zajišťujícím svobodný přístup k informacím. Více než polovina z nich pak uvádí dobrou znalost zákona.
- V otázce vhodnosti komunikačních nástrojů při předávání informací občanům jsou obecně nejvíce preferovány úřední desky, informační tabule a materiály a webové stránky.

Využívání informačních technologií

- Přibližně pětina reprezentantů pracuje s dokumenty pouze v elektronické podobě, čtvrtina si dokumenty vždy tiskne, zbytek se rozhoduje podle délky dokumentu, krátké tiskne, s delšími pracuje elektronicky.
- Tři čtvrtiny reprezentantů vedou svoji komunikaci prostřednictvím internetu a elektronické pošty.
- Více než čtvrtina respondentů má k dispozici elektronický podpis, využívá ho však pouze polovina z nich.

Počítačová gramotnost

- Téměř všichni reprezentanti používají některý z textových i tabulkových editorů. Co se týká schopnosti práce s nimi, tak většina deklaruje alespoň částečnou schopnost práce s textovým i tabulkovým editorem. U tabulkové editoru je tato schopnost výrazně slabší.

Webové stránky úřadů

- Prakticky všichni dotázaní reprezentanti zmiňují existenci webových stránek úřadu.
 - Nejčastěji lze na nich nalézt elektronickou úřední desku, úřední formuláře ke stažení případně možnost elektronického podání žádosti.
 - Převažuje týdenní aktualizace webových stránek.

E-Služby

- Nabízené služby jsou závislé na velikosti sídla obce, resp. správního celku.
- Polovina úřadů dokáže přijmout a zpracovat kompletně elektronickou žádost, většina úřadu si pak s touto žádostí poradí alespoň částečně.
- Třetina respondentů má možnost využití e-learningu. Výrazná část respondentů tento pojem nezná.

Spokojenost s krajským úřadem

- Převládá spokojenost reprezentantů s činností krajských úřadů. Nejlépe je hodnoceno přátelské vystupování představitelů krajského úřadu a rozsah poskytovaných informací na stránkách úřadu. Naopak nejhůře hodnocen je zájem o dění v regionu a o profesní problémy respondentů.

Realizátor projektu

Společnost STEM/MARK

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

Client Service Manager

Ivan BRHLÍK

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



Senior Analyst

Kateřina Šmídová

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



STEM/MARK, a.s.

Na Hrázi 17/176, 180 00 Praha 8

Telefon: 225 98 68 11

Fax: 225 98 68 60

E-mail: Info@stemmark.cz

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

IČO: 6185 9591, DIČ: CZ6185 9591

Bankovní spojení: UniCredit Bank ČR, Praha 1

Číslo účtu: 819 010 004 / 2700

Celkové záměry výzkumu – Projekt A+B

PROJEKT A: Občané

Metoda: telefonické dotazování

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

Základní východisko:

- Elektronická komunikace s občany veřejné správy je ovlivněna faktorem schopnosti a možnostmi elektronické komunikace samotnými občany.

Cíl projektu:

- Analýza kontaktu občanů s orgány veřejné správy a jejich využívání elektronické komunikace s krajskou reprezentací.

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 – reprezentanti/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 sama schopna jejich podněty elektronicky zpracovat.

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

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

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

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

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

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

Metoda projektu

- Kvantitativní internetový výzkum
 - Opora výběru získaná od krajských reprezentací.

Vzorek respondentů

- Výběr reprezentantů veřejných institucí na území kraje
 - Složení a počet respondentů se za daný kraj vzájemně liší.
 - Dotazovaná skupina zohledňovala primárně potřeby dané krajské reprezentace.
- Celkový počet rozhovorů (reprezentanti/krajští úředníci)
 - Olomoucký: celkem 220 (214/6)
 - Plzeňský: celkem 401 (256/145)
 - Vysočina: celkem 251 (249/2)
 - Zlínský: celkem 235 (111/124)

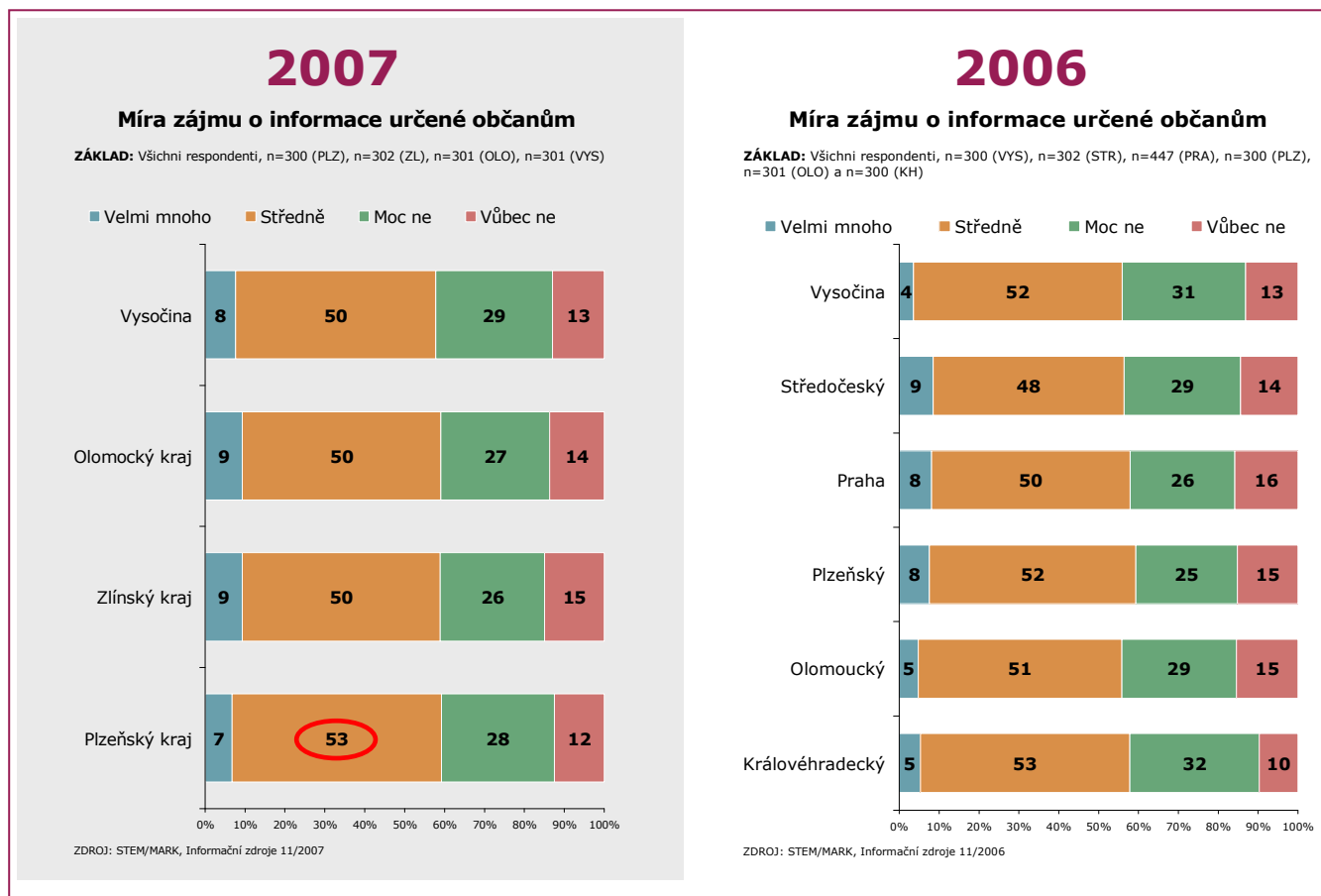
Detaily terénního šetření

- Termín dotazování: listopad 2007
- Průměrná délka rozhovoru: 30 minut
- Do zpracování byly zařazeny i nekompletní rozhovory

Datový soubor

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

Příklad pro správnou interpretaci srovnávacích grafů...

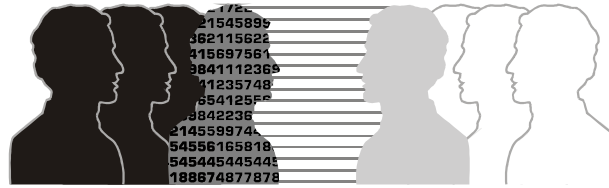


Srovnávací graf zobrazuje procentní rozložení odpovědí v dané otázce napříč sledovanými regiony.

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

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

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



VÝSLEDKOVÁ ČÁST: REPREZENTANTI



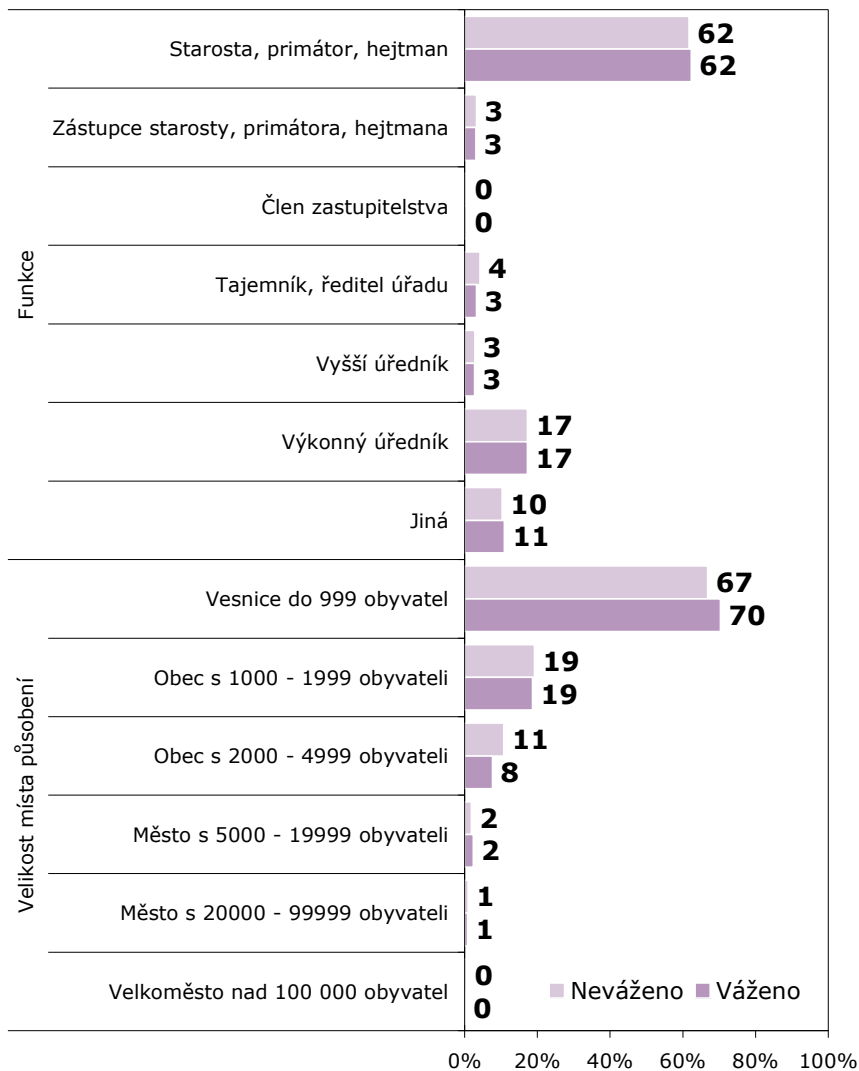
STRUKTURA VZORKU

Dotazovaná skupina reprezentantů a krajských úředníků zohledňovala primárně potřeby konkrétní krajské reprezentace. Z tohoto důvodu je pochopitelné různorodé složení jednotlivých krajských vzorků. Abychom získané výsledky učinili navzájem srovnatelné, omezili jsme se výhradně na cílovou skupinu reprezentantů na obecních či městských úřadech (výsledková část reprezentanti). Krajské úředníky jsme poté zařadili do samostatného modulu, pokud to četnosti odpovědí za kraj umožňovala (výsledková část krajských úředníků).

Struktura respondentů v jednotlivých krajích

Struktura vzorku - Olomoucký

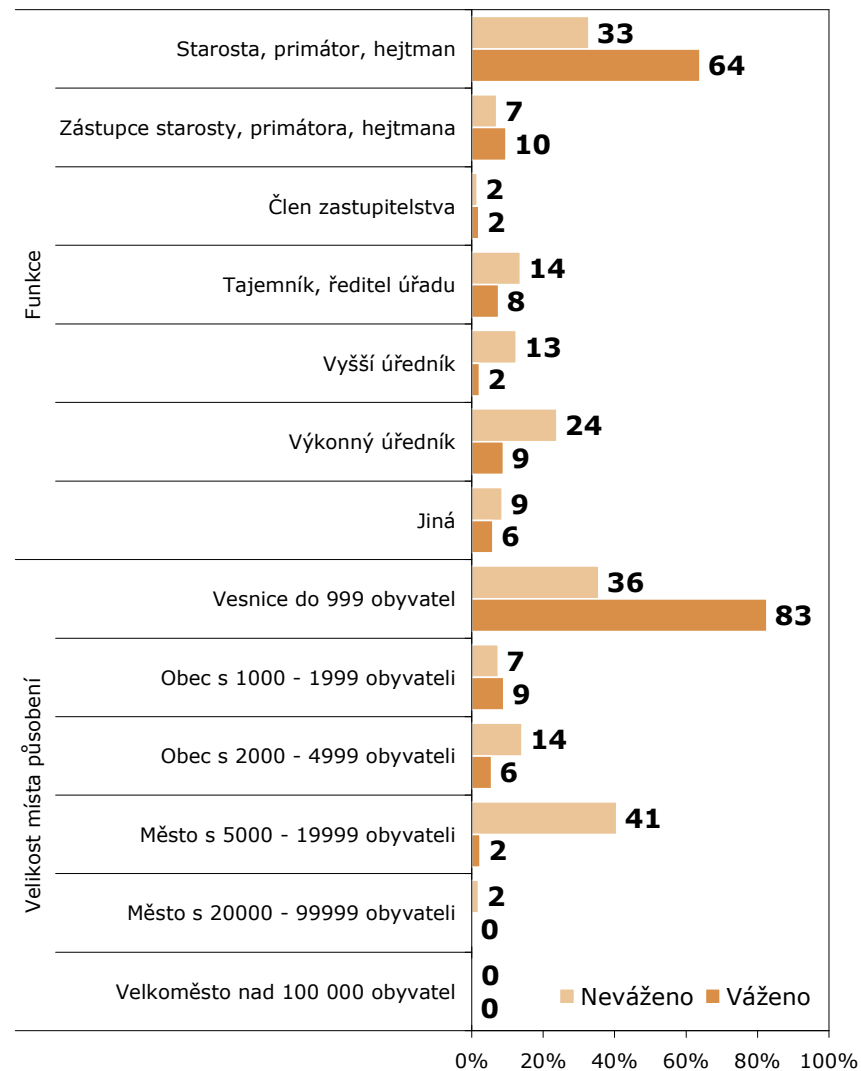
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=214



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Struktura vzorku - Plzeňský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=256

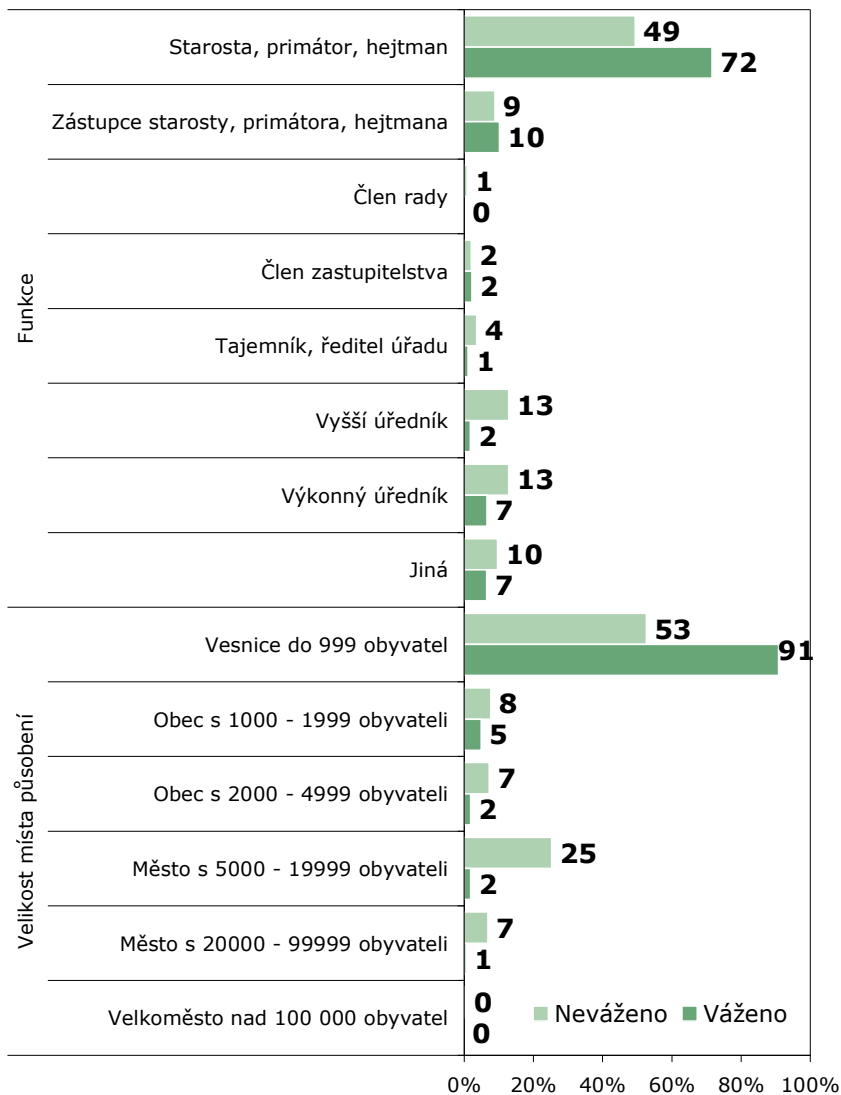


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Struktura respondentů v jednotlivých krajích

Struktura vzorku - Vysočina

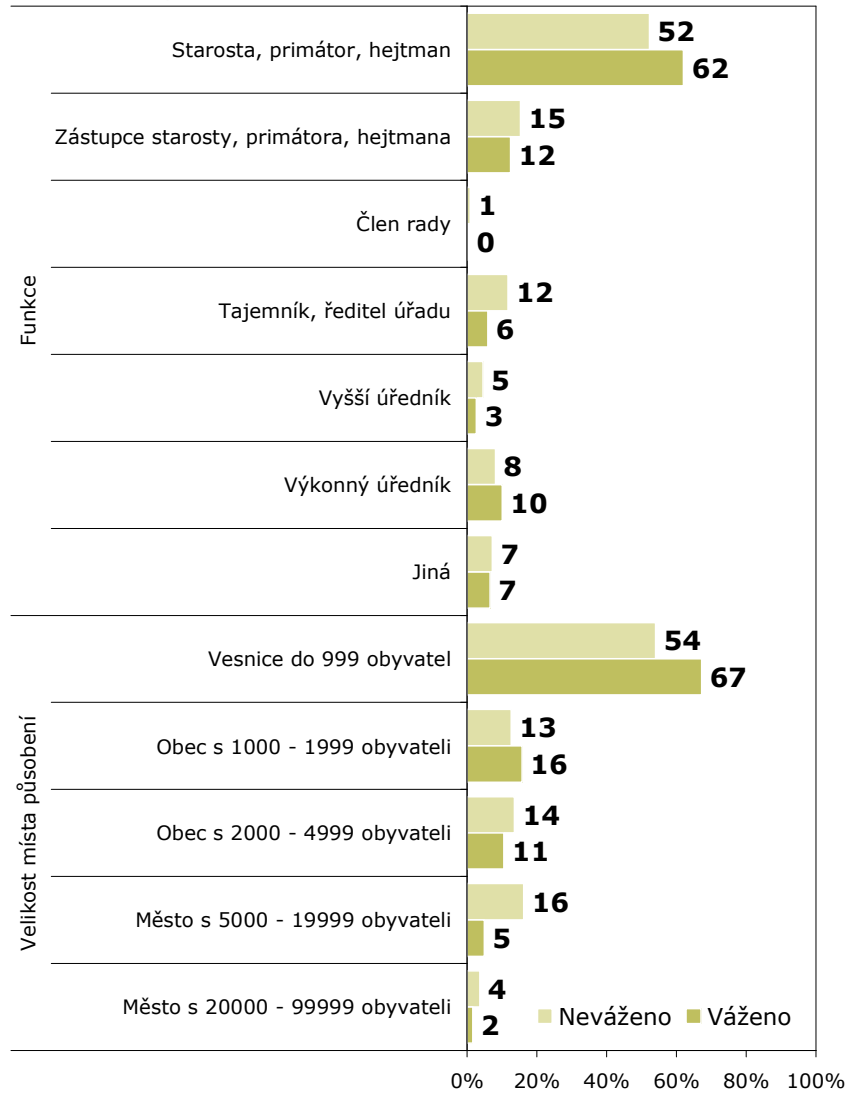
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=249



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Struktura vzorku - Zlínský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=111



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007



CHARAKTERISTIKA REPREZENTANTŮ

V rámci sledovaných krajů reprezentanti preferují osobní návštěvu občanů (nadpoloviční většina respondentů). Při porovnání s rokem 2006 je patrný mírný nárůst tohoto druhu komunikace. Reprezentanti Olomouckého kraje preferují nejvýrazněji elektronickou komunikaci. Stejně jako v roce minulém je elektronická komunikace preferovaná před komunikací písemnou. Rozložení respondentů podle funkčního období v úřadu je v jednotlivých krajích mírně odlišné - možným diferencujícím faktorem je 4leté volební období. Rozdíl oproti roku 2006 je ve složení respondentů v závislosti na délce funkčního období v úřadech. V roce 2007 je zaznamenán rozdíl v počtech respondentů, kteří jsou v úřadě 4 roky (3%) a těmi, kteří pracují na úřadech 5-8 let (25 %). Téměř polovina z oslovených úřadů řeší otázku rozvoje technologie „ad hoc“. Mírně alarmujícím zjištěním je skutečnost, že ve všech sledovaných krajích došlo ve srovnání s rokem 2006 k poklesu úřadů, které by měly zpracovanou koncepci rozvoje v oblasti informačních technologií.

Komunikační zvyklosti z pohledu denní četnosti používání emailové komunikace nevykazují velké rozdíly. Největší počet e-mailových zpráv se vyskytoval ve Zlínském kraji. Nejobvyklejší denní počet odeslaných emailů je 5. Porovnáním s rokem předešlým je vidět neparný pokles počtu denně odeslaných e-mailových zpráv do počtu 20 a naopak vzrůst denního počtu odpovědí do 5.

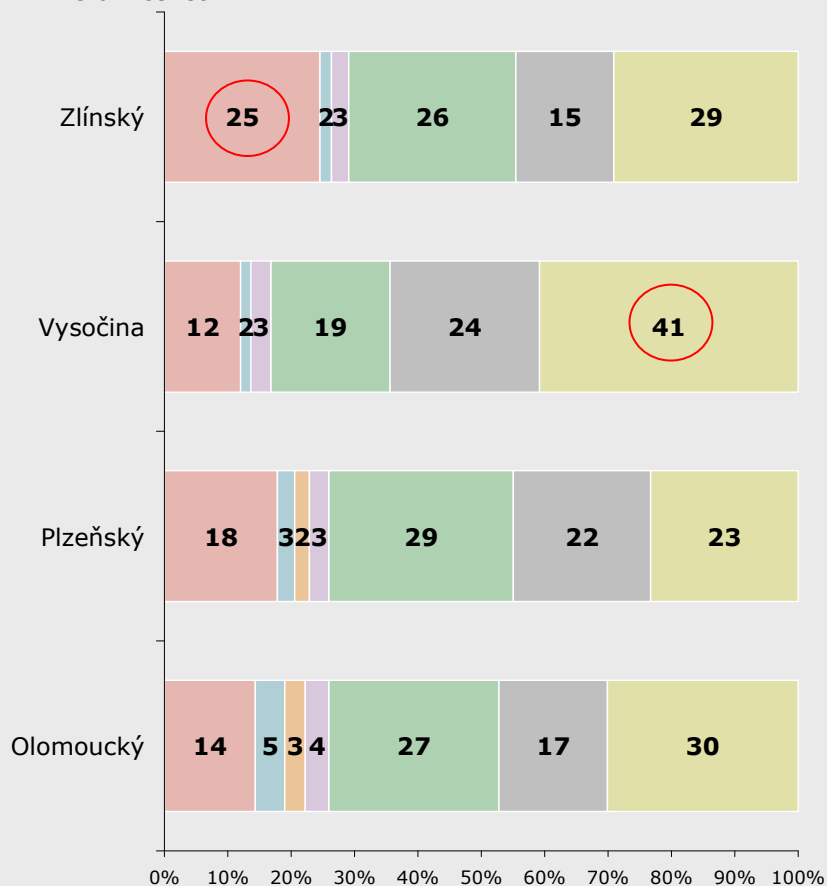
Charakteristika reprezentantů: funkční období v úřadě

2007

Funkční období v úřadě

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=214 (OLO), n=256 (PLZ), n=249 (VYS), n=111 (ZL)

- Méně než 1 rok
- 2 roky
- 3 roky
- 4 roky
- 5-8 let
- 9-12 let
- 13 a více let



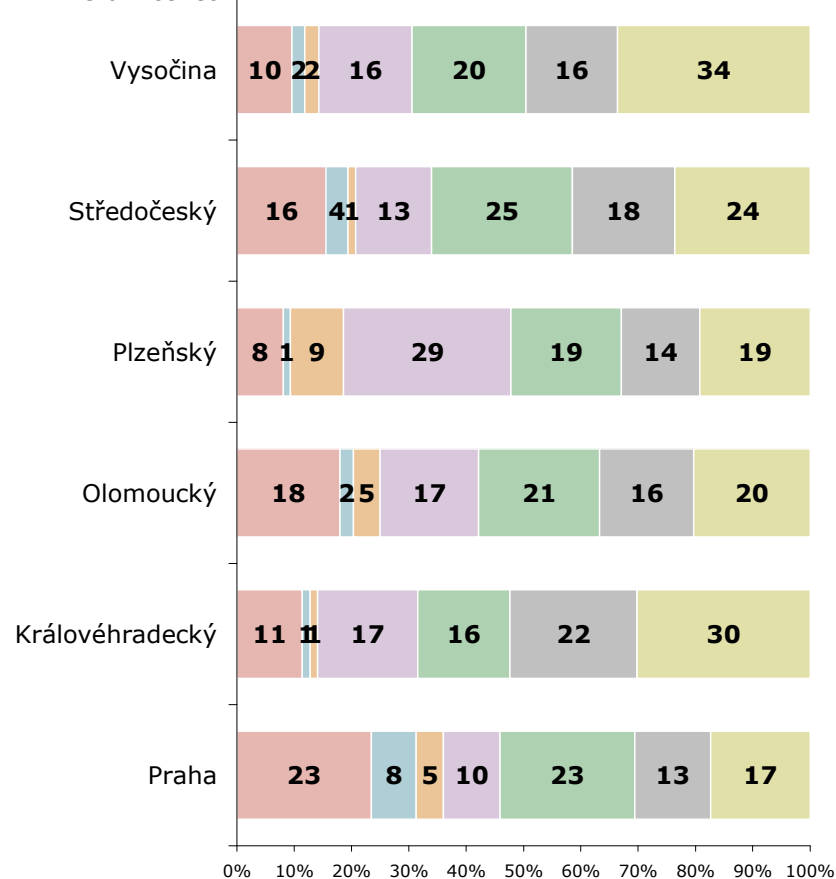
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)

- Méně než 1 rok
- 2 roky
- 3 roky
- 4 roky
- 5-8 let
- 9-12 let
- 13 a více let



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

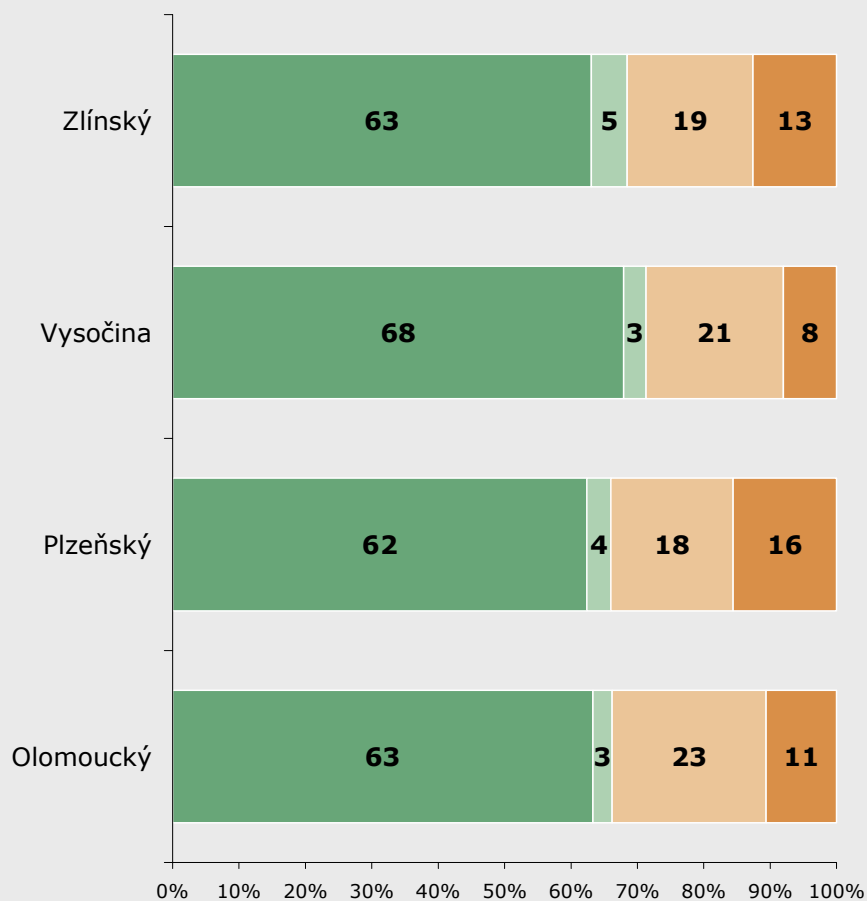
Charakteristika reprezentantů: způsob komunikace s občany

2007

Preferovaný způsob komunikace s občany

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=214 (OLO), n=256 (PLZ), n=249 (VYS), n=111 (ZL)

- Osobní návštěvu
- Telefonické dotazy
- Elektronickou komunikaci
- Písemná forma



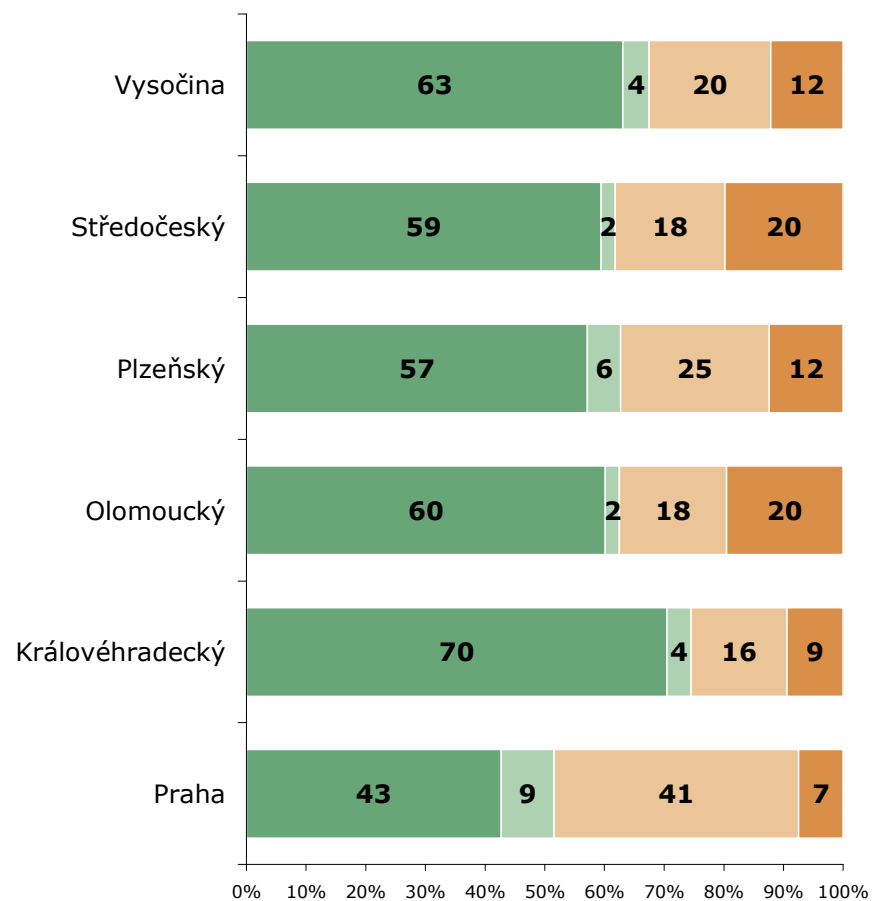
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)

- Osobní návštěvu
- Telefonické dotazy
- Elektronická komunikace
- Písemná forma



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

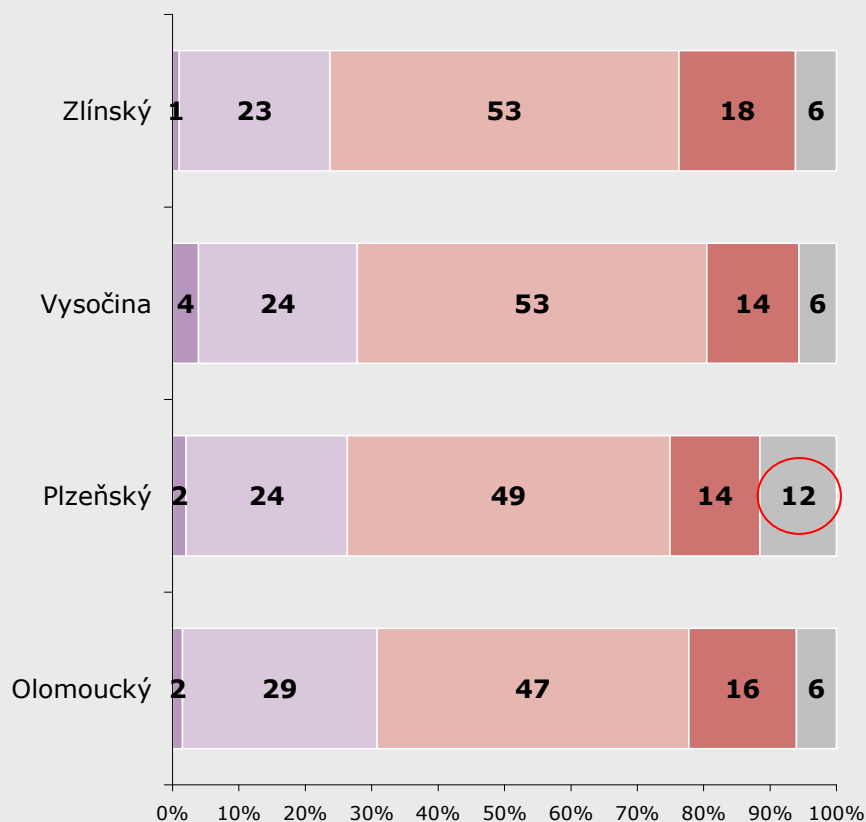
Charakteristika reprezentantů: **rozvoj IT**

2007

Rozvoj v oblasti informačních technologií

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=198 (OLO), n=243 (PLZ), n=230 (VYS), n=97 (ZL)

- 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



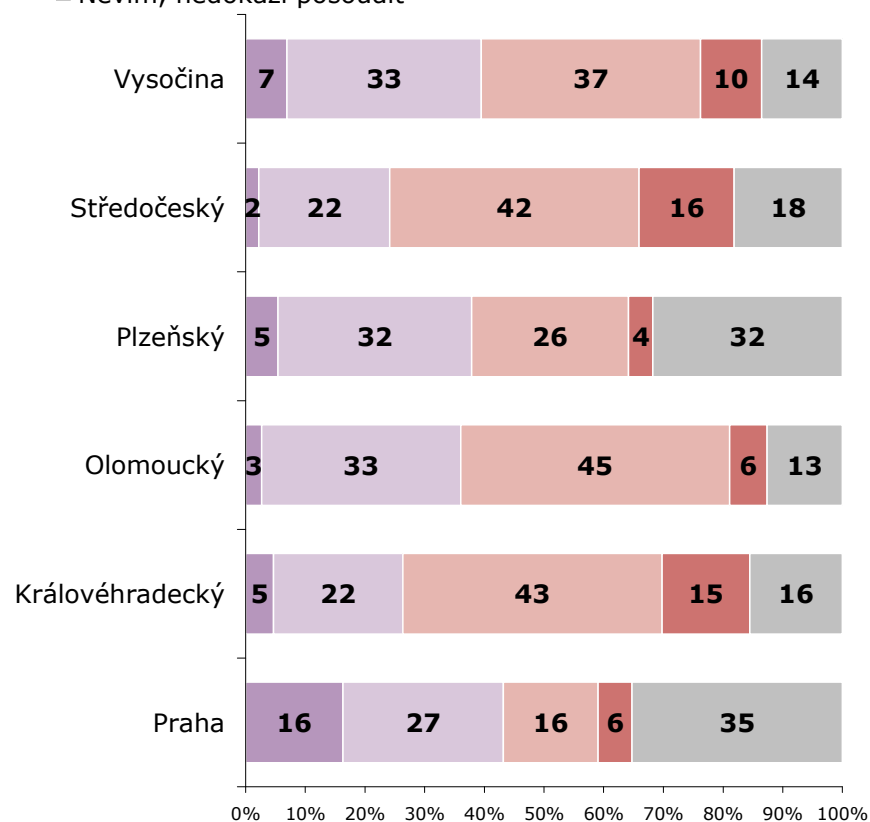
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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

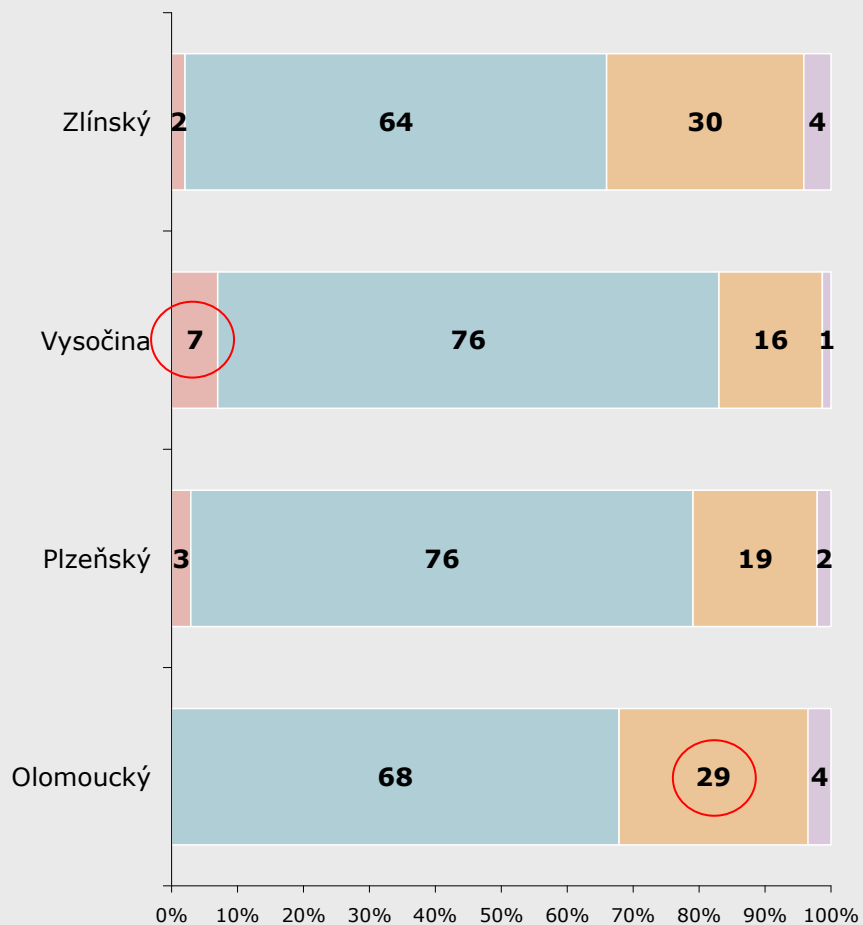
Charakteristika reprezentantů: počet e-mailových zpráv

2007

Počet e-mailových zpráv denně odesílaných

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=199 (OLO), n=239 (PLZ), n=229 (VYS), n=97 (ZL)

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



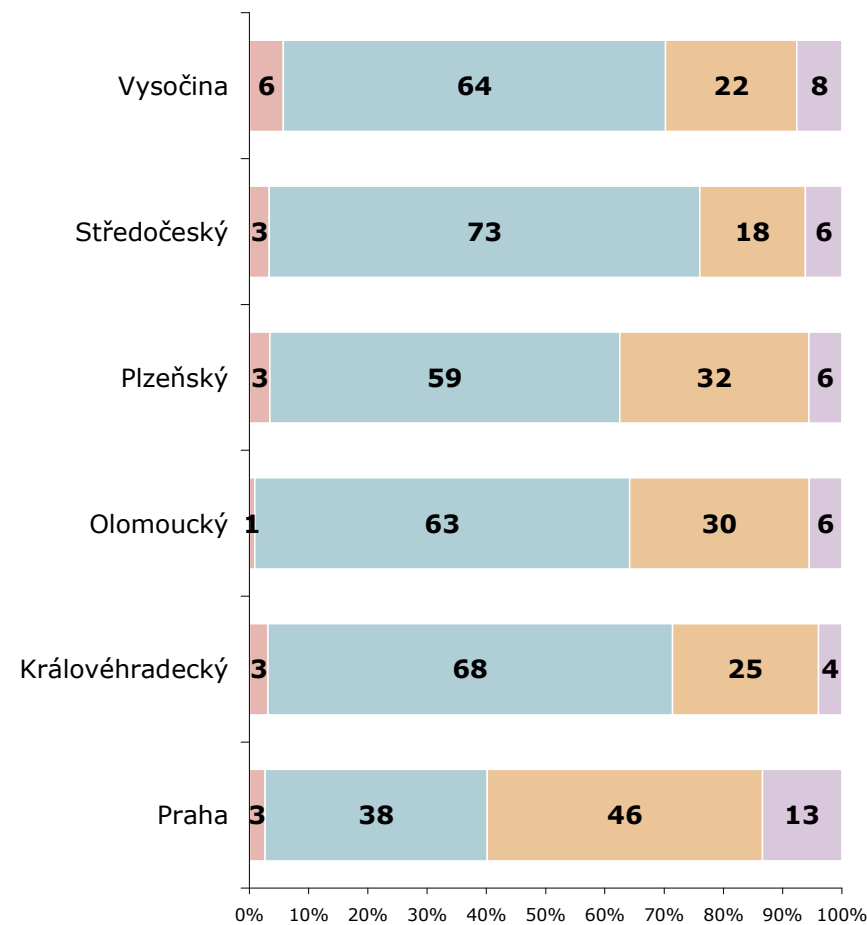
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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



KOMUNIKAČNÍ NÁSTROJE A INFORMAČNÍ ZVYKLOSTI

Převážná většina reprezentantů deklaruje dobrou znalost zákona upravující problematiku svobodného přístupu k informacím a celkově dobrou orientaci na úseku veřejné správy (kromě kraje Vysočina). Nadpoloviční většina dotázaných se shoduje v názoru, že přijetím zákona se příliš nezvýšil počet žádostí uskutečněných vůči úřadům. Necelá pětina dotázaných reprezentantů nevyklučuje mírný nárůst žádostí.

V otázce vhodnosti různých komunikačních nástrojů při komunikaci s občany mezi krajskými reprezentacemi nepanuje přílišná shoda. Reprezentanti nejčastěji preferují úřední desky, regionální rozhlas nebo informační tabule. V některých regionech jsou jednotlivé druhy komunikačních nástrojů používány více, např. kabelová TV a vlastní noviny.

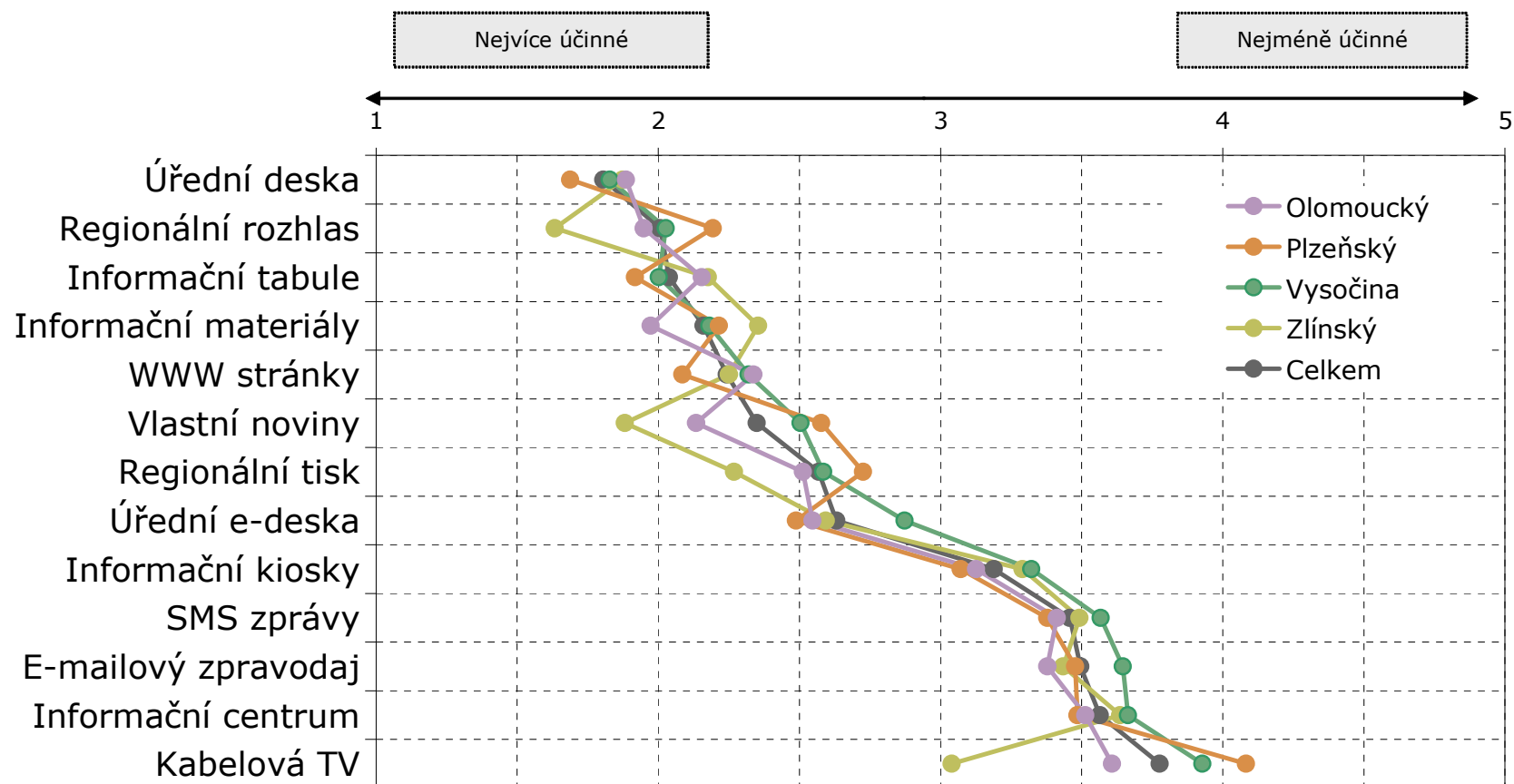
Z hlediska frekvence využívání jednotlivých komunikačních nástrojů mezi úřady se sledované kraje příliš neliší, pouze u elektronické podatelny a materiálů doručovaných do úřadu dochází k nepatrné diferenciaci a to především u kraje Vysočina.

Komunikační nástroje: účinnost

Účinnost nástrojů při předávání informací občanům

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=205 (OLO), n=243 (PLZ), n=231 (VYS), n=101 (ZL)

POZNÁMKA: Aritmetický průměr 1-5; 1 - nejvíce účinné, 5 - nejméně účinné



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

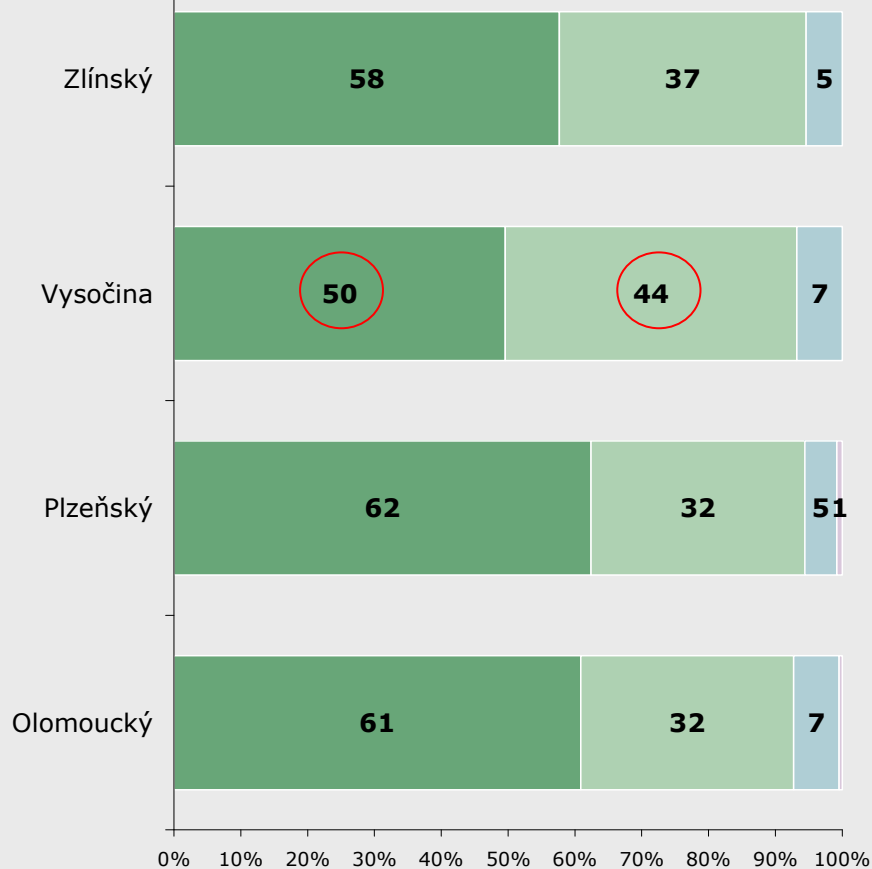
Komunikační nástroje: znalost zákona o informacích

2007

Znalost nového zákona o informacích

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=207 (OLO), n=250 (PLZ), n=237 (VYS), n=111 (ZL)

- Jsem s ním dobře seznámem/a
- Mám částečnou představu
- Slyšel(a) jsem o přijetí zákona, ale neznám ho
- Nikdy jsem o něm neslyšel(a)



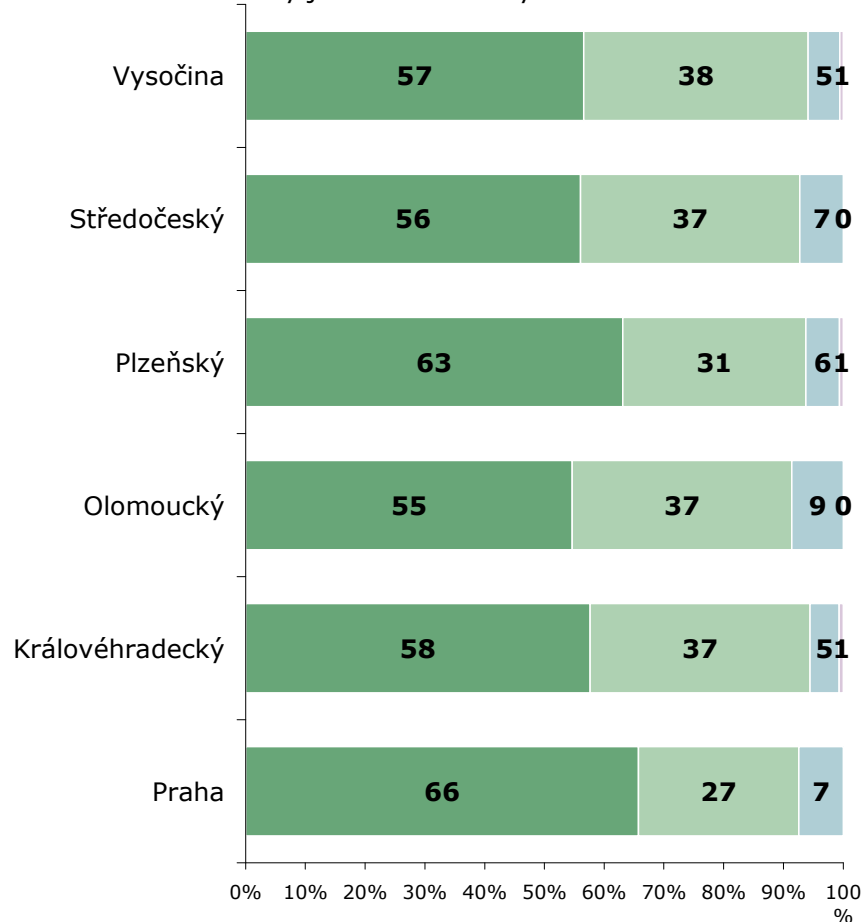
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

2006

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)

- Jsem s ním dobře seznámem
- Mám částečnou představu
- Slyšel jsem o přijetí, ale neznám ho
- Nikdy jsem o něm neslyšel



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

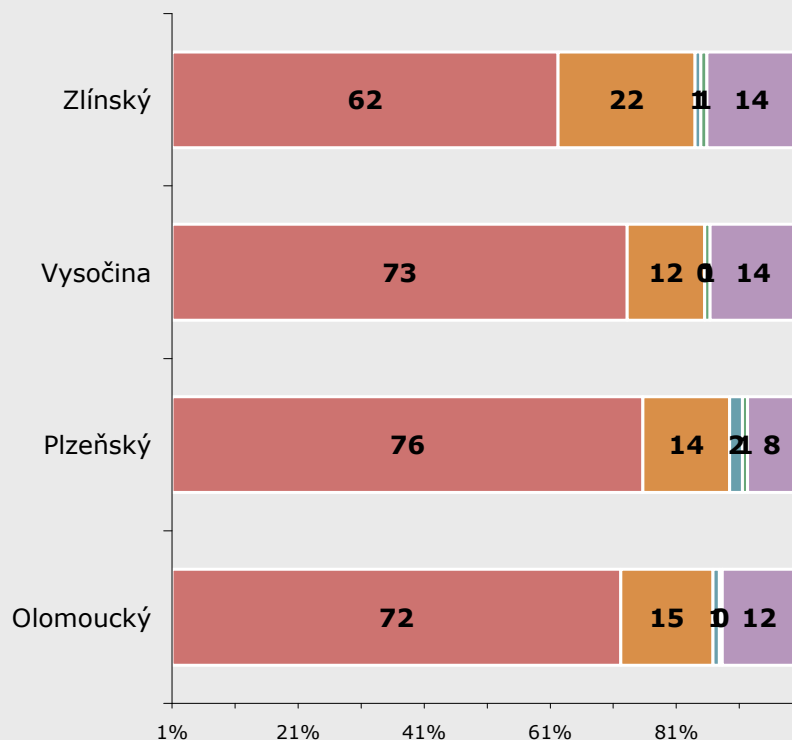
Komunikační nástroje: množství žádostí

2007

Množství žádostí občanů o informace v souvislosti s novým zákonem

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň slyšeli o přijetí zákona, n=205 (OLO), n=247 (PLZ), n=235 (VYS), n=106 (ZL)

- Množství žádostí se nezměnilo
- Zaznamenali jsme mírný nárůst
- Zaznamenali jsme velký nárůst
- Zájem o informace se snížil
- Nedokáží posoudit



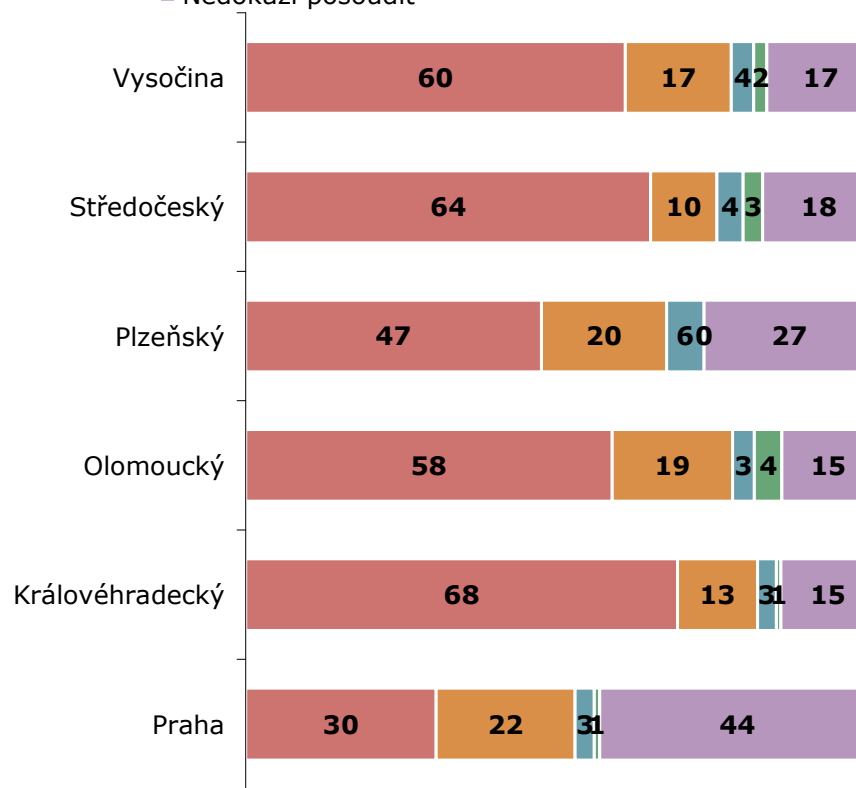
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)

- Množství žádostí se nezměnilo
- Zaznamenali jsme mírný nárůst
- Zaznamenali jsme velký nárůst
- Zájem o informace se snížil
- Nedokáží posoudit



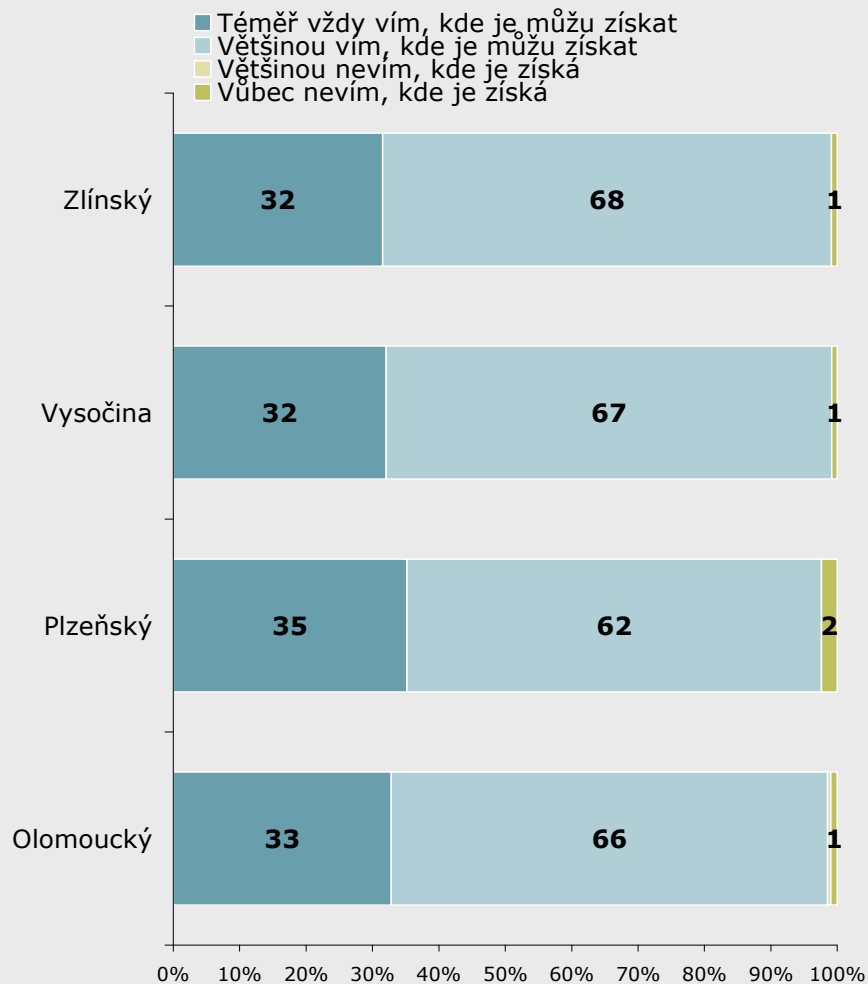
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Komunikační nástroje: získávání informací z jiných zdrojů

2007

Získání informací, které nejsou v působnosti úřadu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=214 (OLO), n=256 (PLZ), n=249 (VYS), n=111 (ZL)

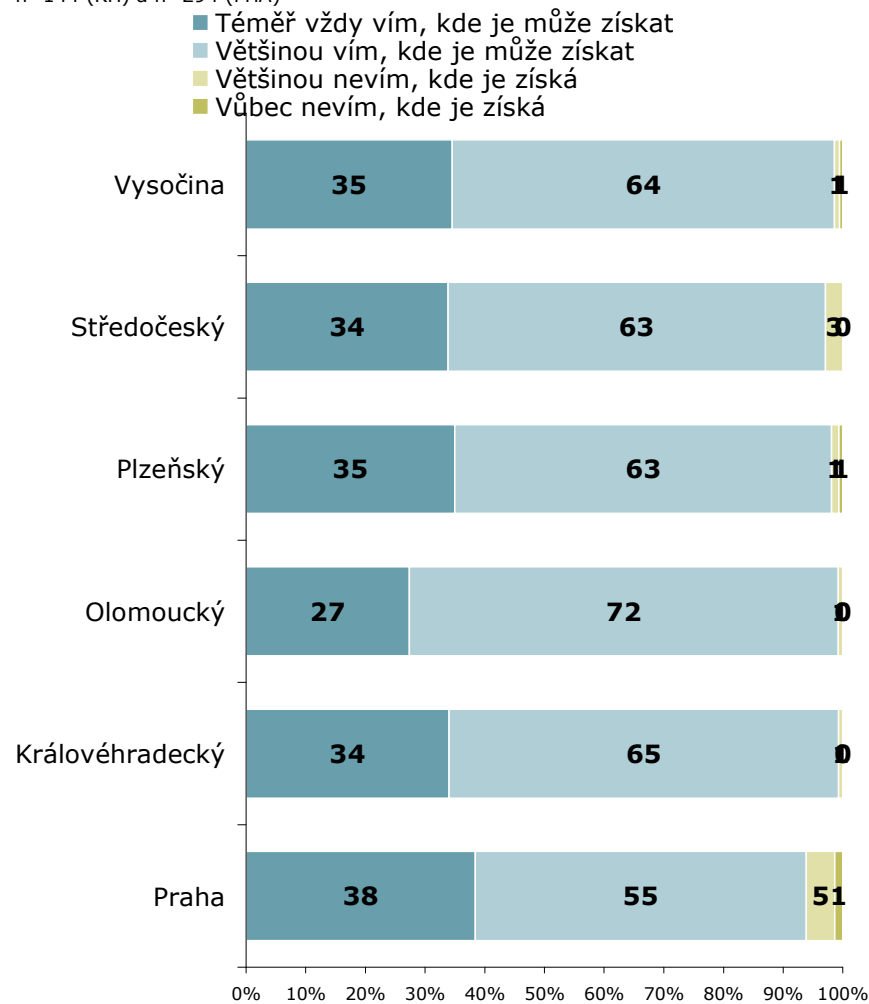


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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

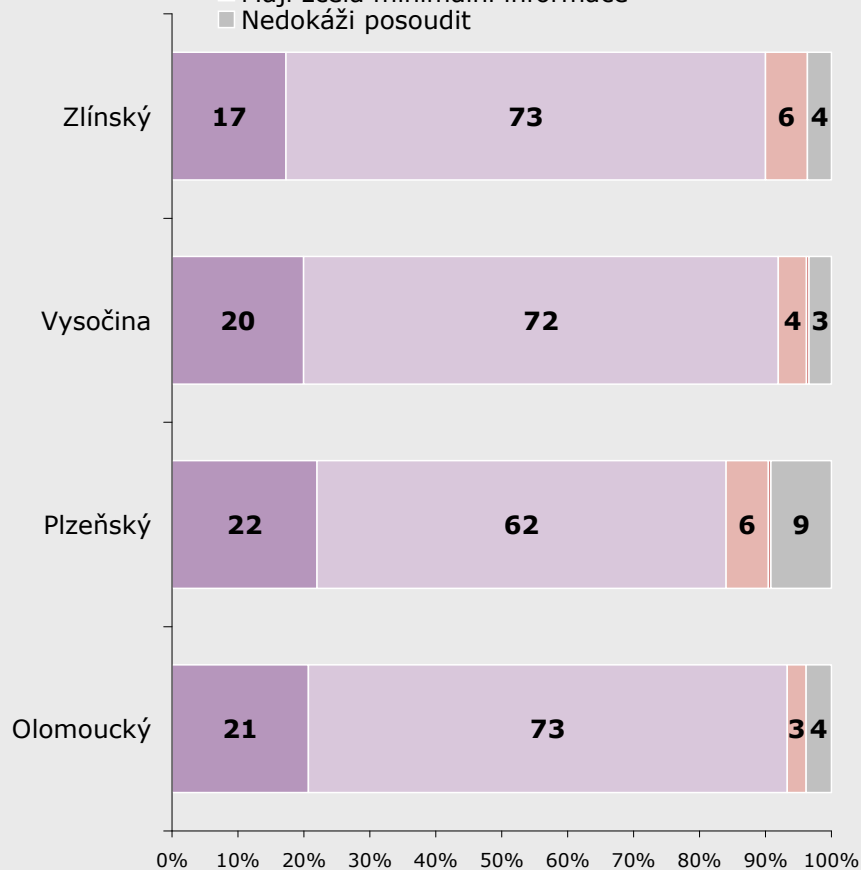
Komunikační nástroje: informovanost pro jednání s úřady

2007

Informovanost občanů pro potřeby jednání s úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=214 (OLO), n=256 (PLZ), n=249 (VYS), n=111 (ZL)

- Jsou velmi dobře informováni
- Jsou poměrně dobře informováni
- Mají jen částečné informace
- Mají zcela minimální informace
- Nedokáží posoudit



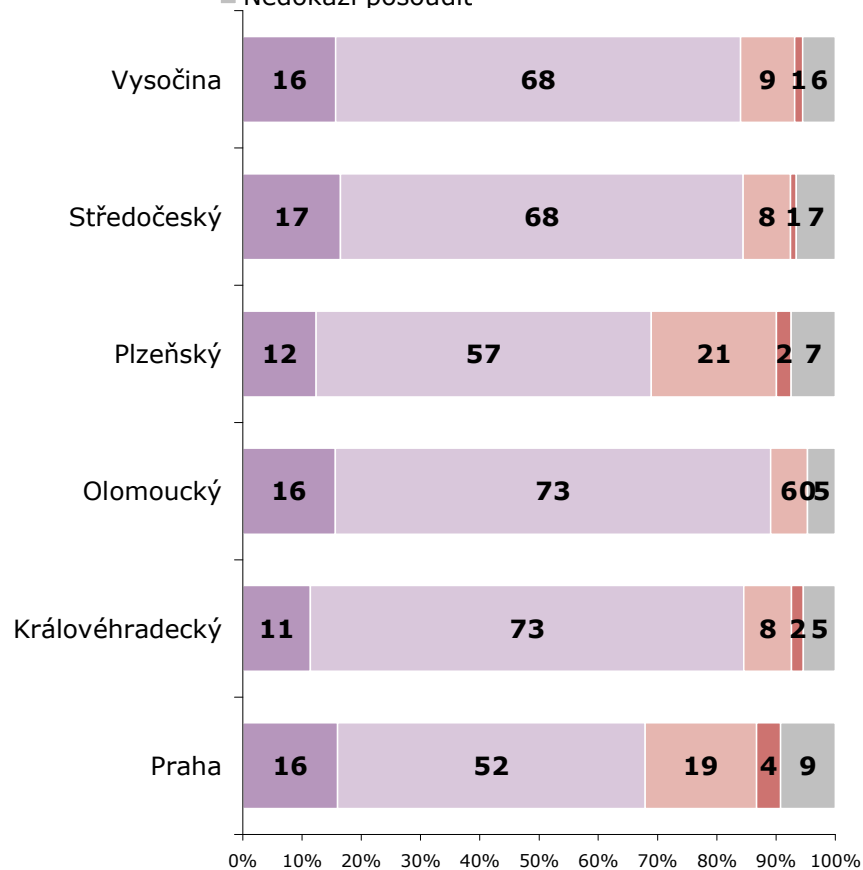
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)

- Jsou velmi dobře informováni
- Jsou poměrně dobře informováni
- Mají jen částečné informace
- Mají zcela minimální informace
- Nedokáží posoudit



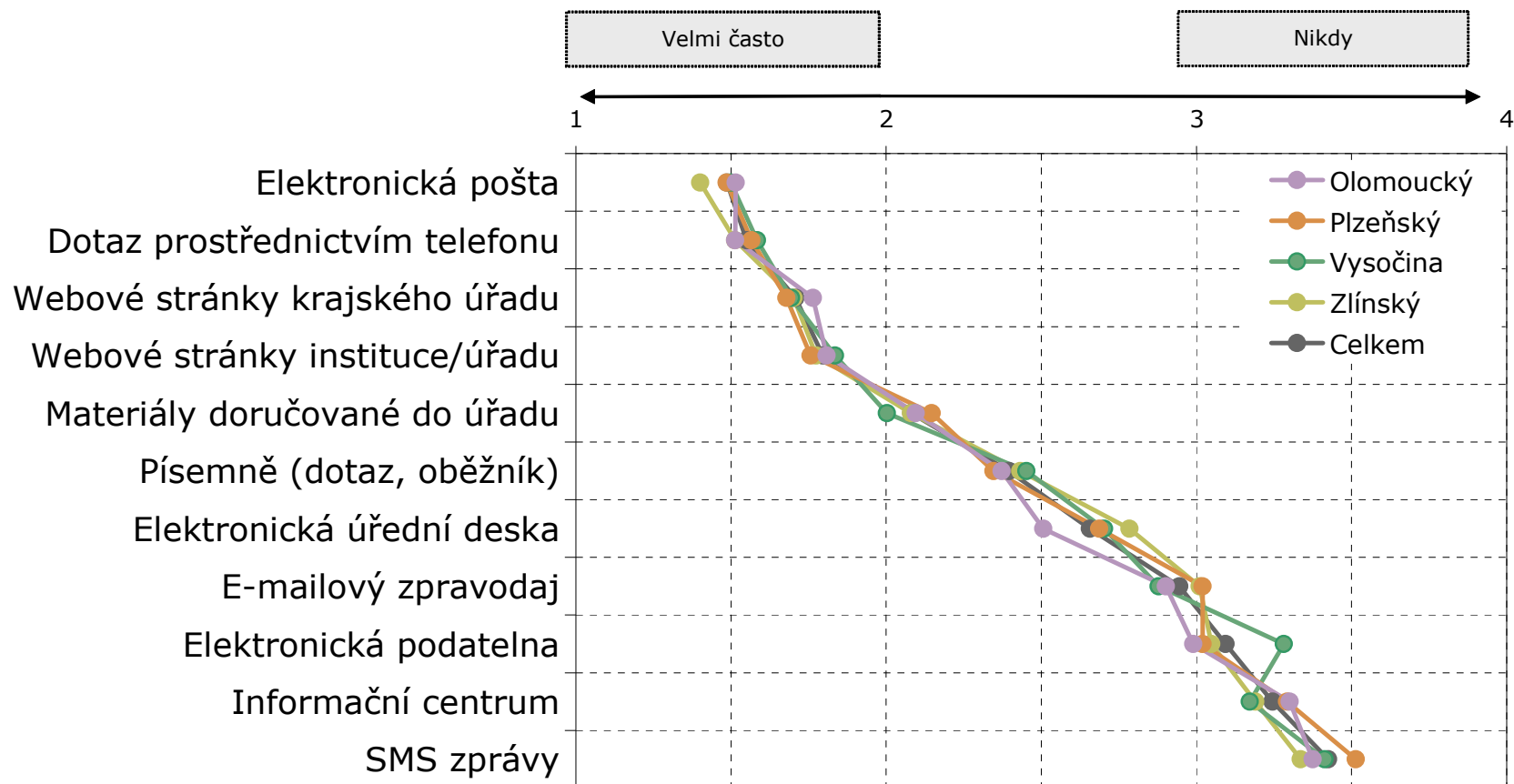
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Komunikační nástroje: komunikace úřadů mezi sebou

Frekvence využití nástrojů při komunikaci s ostatními úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=201 (OLO), n=242 (PLZ), n=230 (VYS), n=100 (ZL)

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



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007



FREKVENCE VYUŽÍVÁNÍ NÁSTROJŮ

Frekvence využívání elektronické podatelny i elektronické úřední desky zůstala na přibližně stejné úrovni jako v loňském roce.

Nejčastěji používaným nástrojem komunikace mezi úřady je elektronická pošta (až 92 %).

Na stejné úrovni (přes 90 %) je využívána komunikace za pomoci telefonu (v Olomouckém kraji se snížil počet častého telefonování).

Forma písemného dotazu zůstává na stejné úrovni (cca 50:50 s operativnějšími formami dotazování – telefonicky či e-mailovou poštou).

Okolo 90 % je často a velmi často využívána komunikace návštěvou webových stránek (stejně u stránek institucí/úřadů), nedošlo k podstatným změnám oproti roku 2006.

Pozoruhodné je, že již druhým rokem se opakují zjištění, že materiály jsou doručované do úřadu jsou využívána zřídka. V jednotlivých krajích tato skutečnost svědčí o rezervách v organizaci řízení.

V kraji Vysočina a kraji Plzeňském se zvýšil počet reprezentantů, kteří komunikují s ostatními úřady pomocí e-mailových zpravodajů.

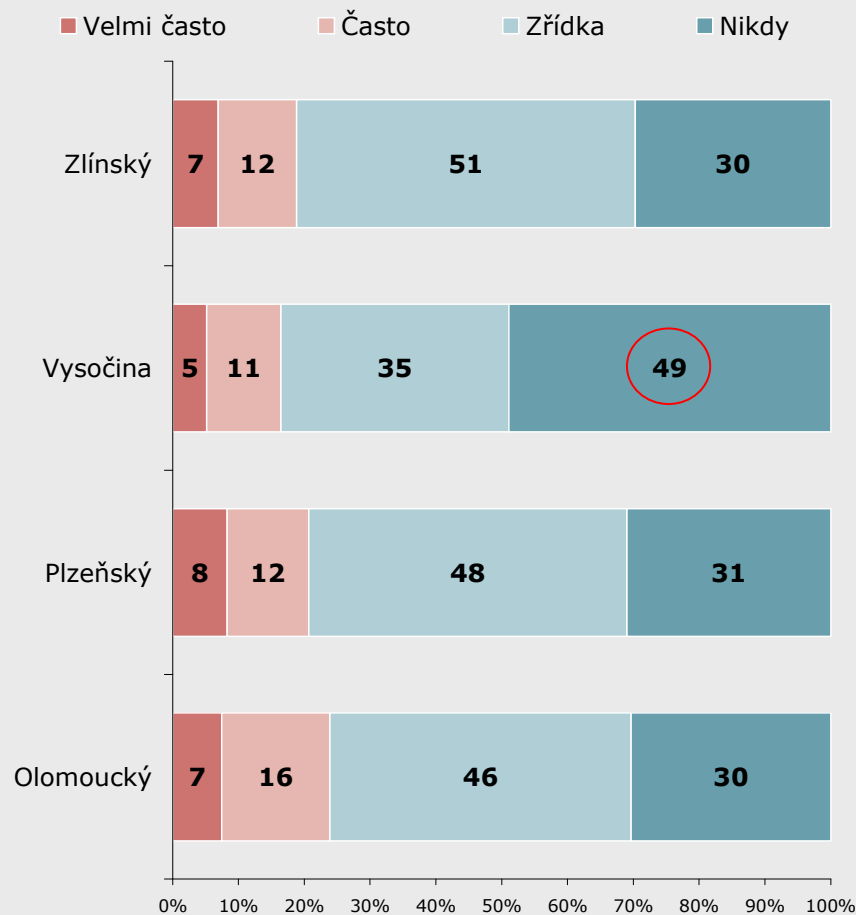
U informačních center převládá jejich malá využitelnost stejně jako minulý rok.

Frekvence využívání nástrojů: elektronická podatelna

2007

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická podatelna

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=201 (OLO), n=242 (PLZ), n=230 (VYS), n=100 (ZL)

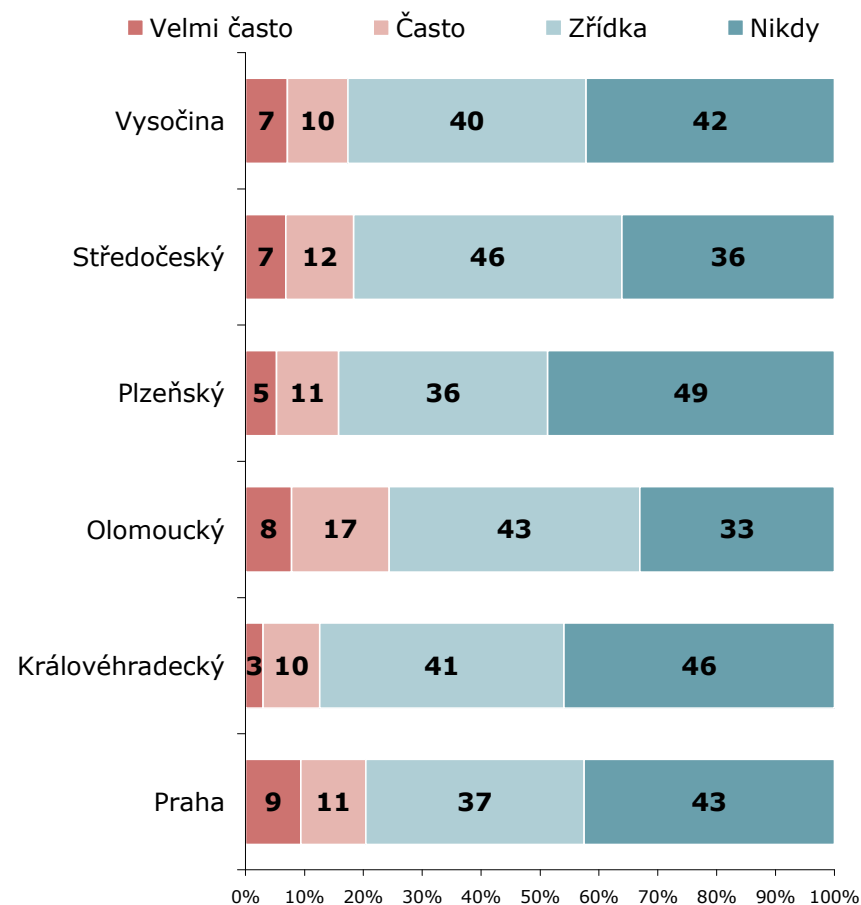


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

2006

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), n=235 (PHA)



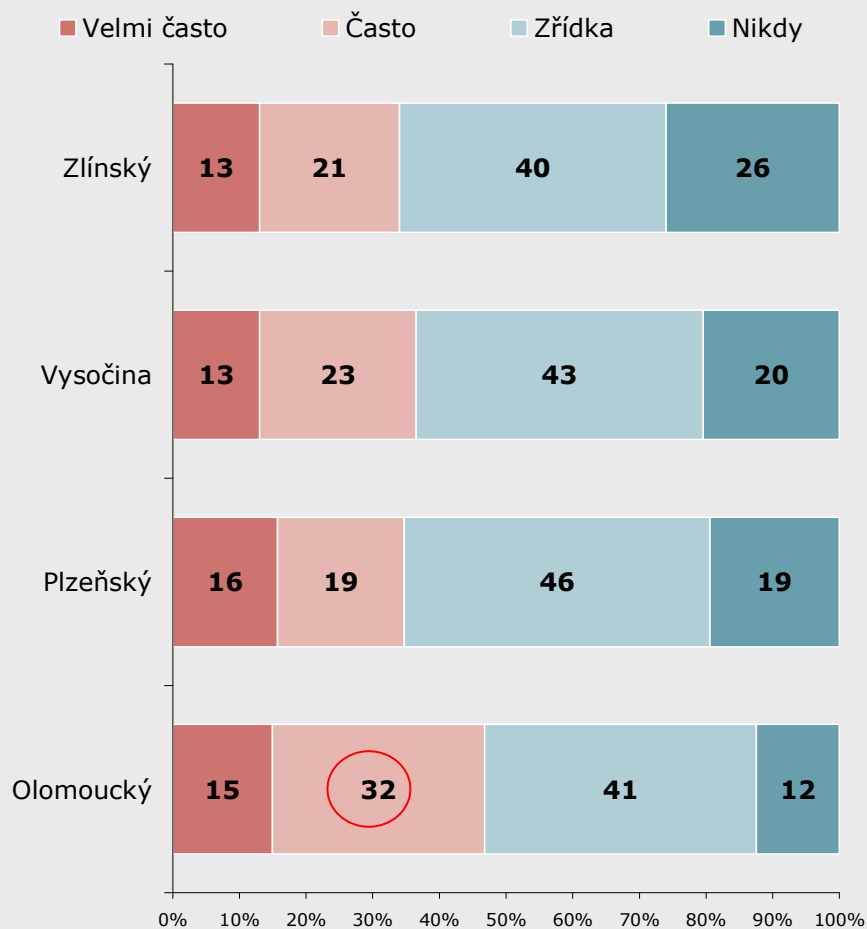
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využívání nástrojů: elektronická úřední deska

2007

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická úřední deska

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=201 (OLO), n=242 (PLZ), n=230 (VYS), n=100 (ZL)

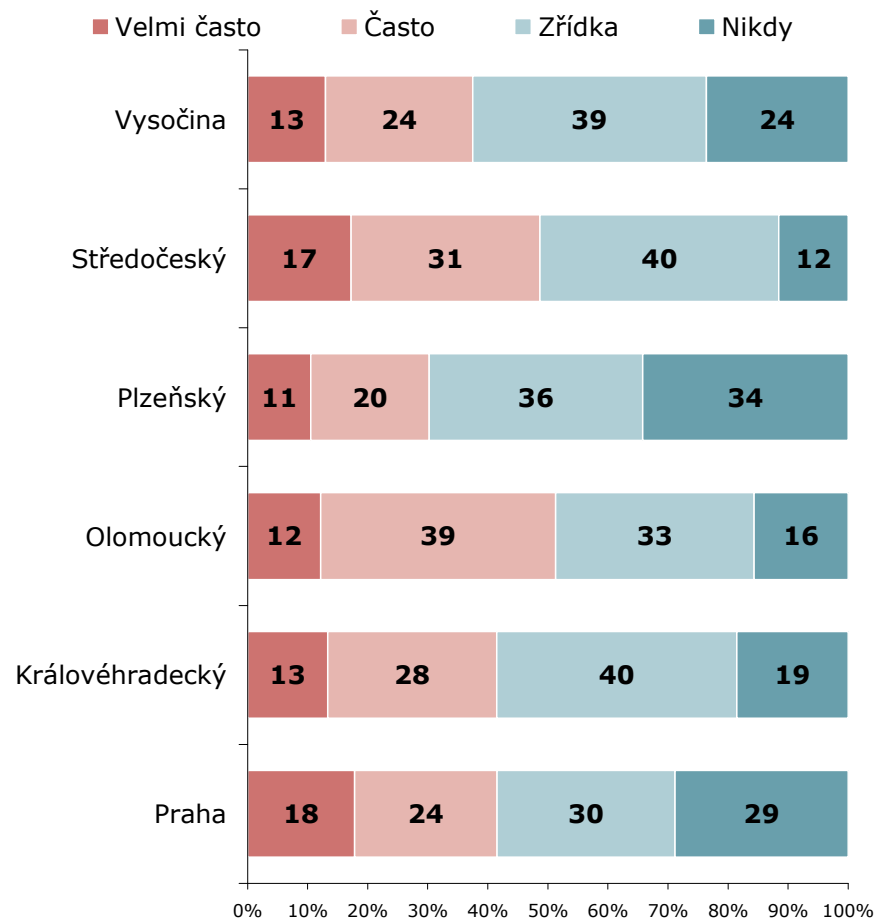


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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), n=236 (PHA)



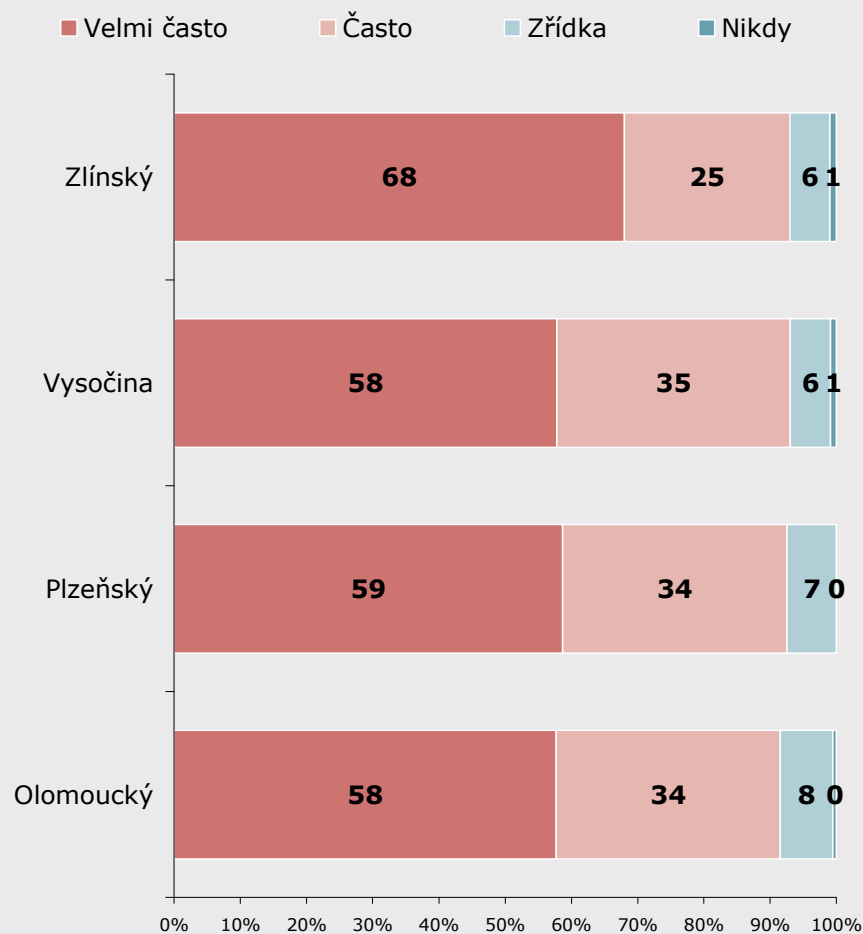
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využívání nástrojů: elektronická pošta

2007

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická pošta

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=201 (OLO), n=242 (PLZ), n=230 (VYS), n=100 (ZL)

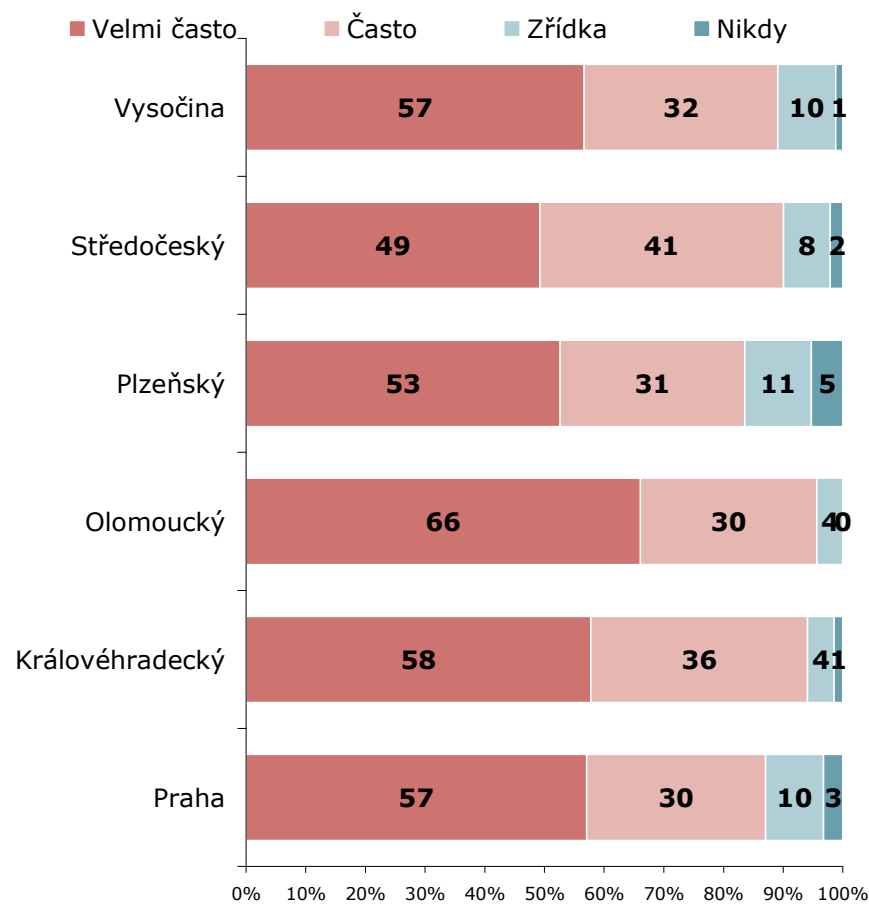


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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), n=247 (PHA)



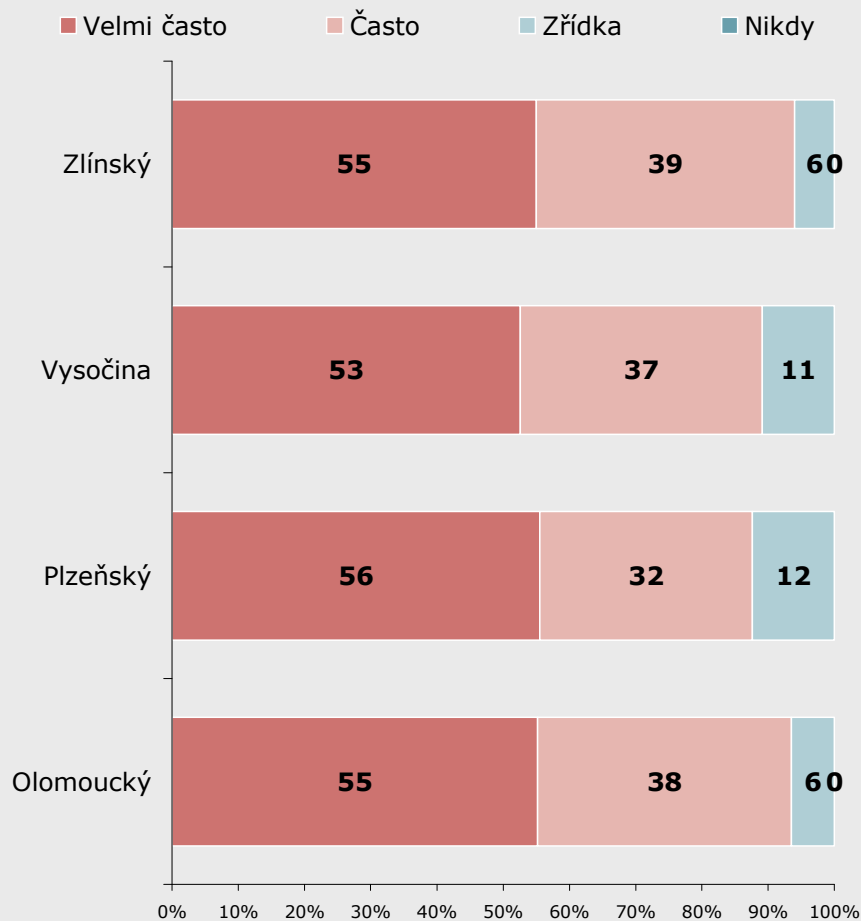
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využívání nástrojů: telefonický dotaz

2007

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - telefonický dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=201 (OLO), n=242 (PLZ), n=230 (VYS), n=100 (ZL)

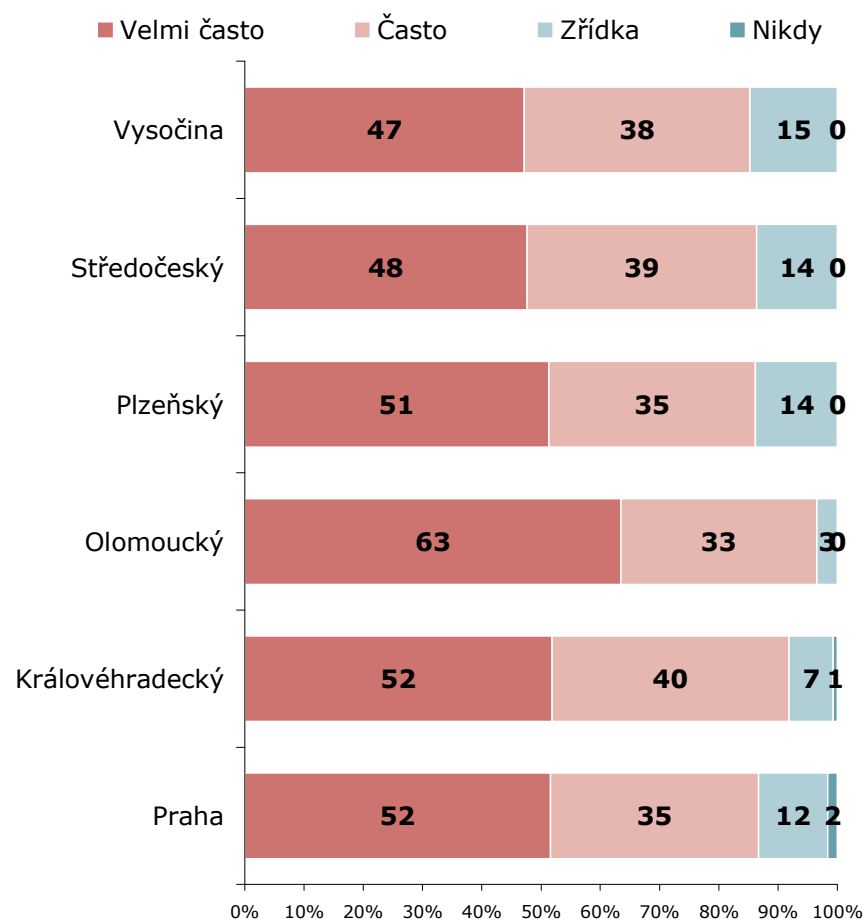


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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), n=248 (PHA)



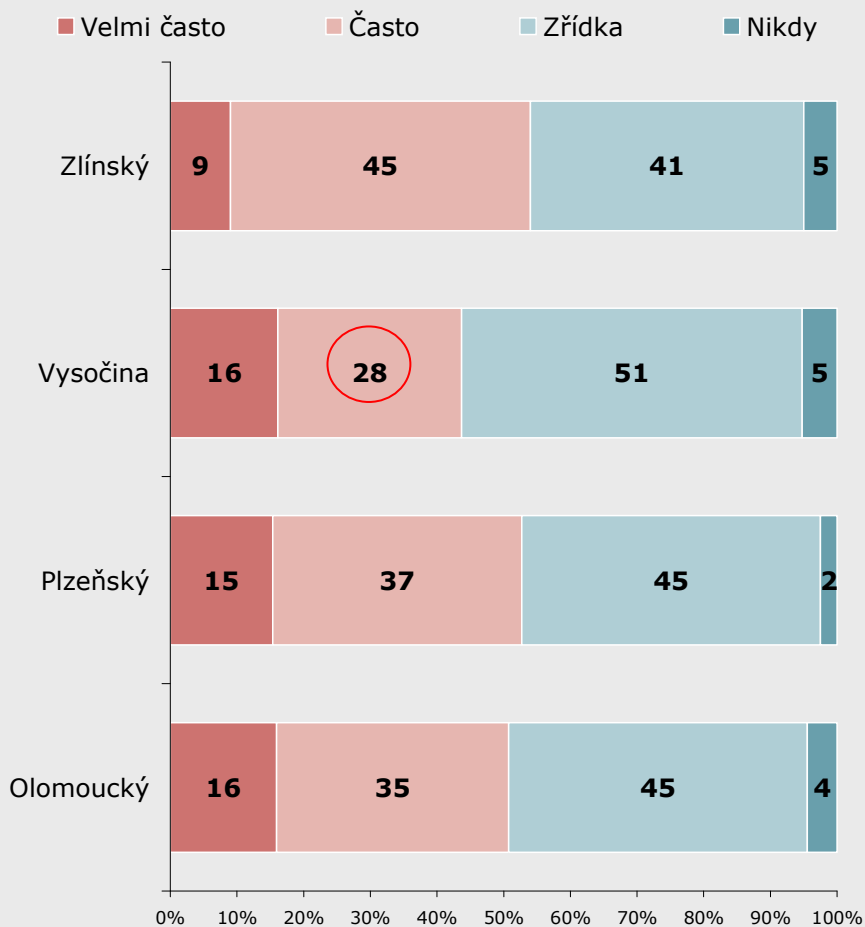
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využívání nástrojů: písemný dotaz

2007

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - písemný dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=201 (OLO), n=242 (PLZ), n=230 (VYS), n=100 (ZL)

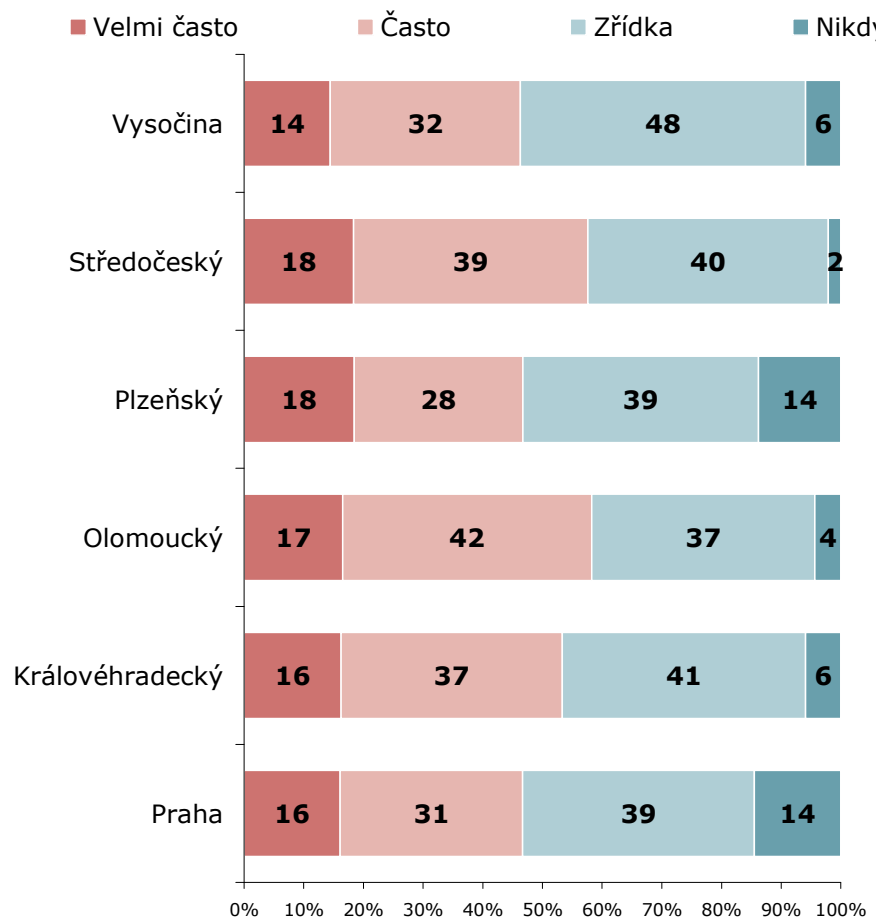


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

2006

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), n=242 (PHA)



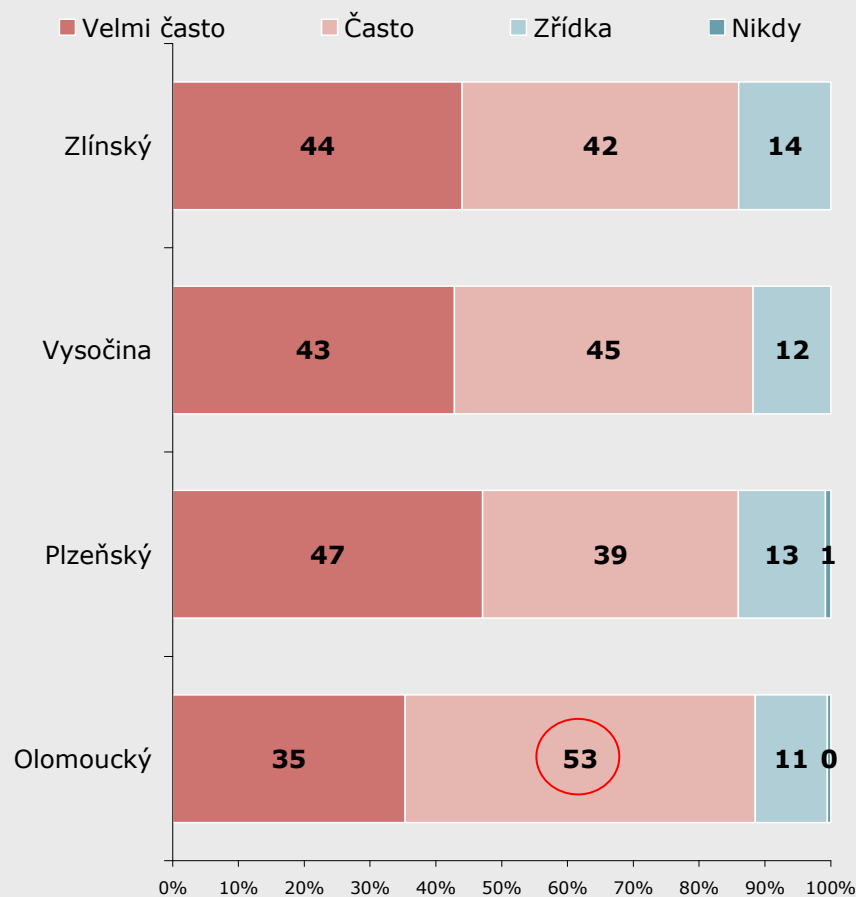
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využívání nástrojů: návštěva webových stránek

2007

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=201 (OLO), n=242 (PLZ), n=230 (VYS), n=100 (ZL)

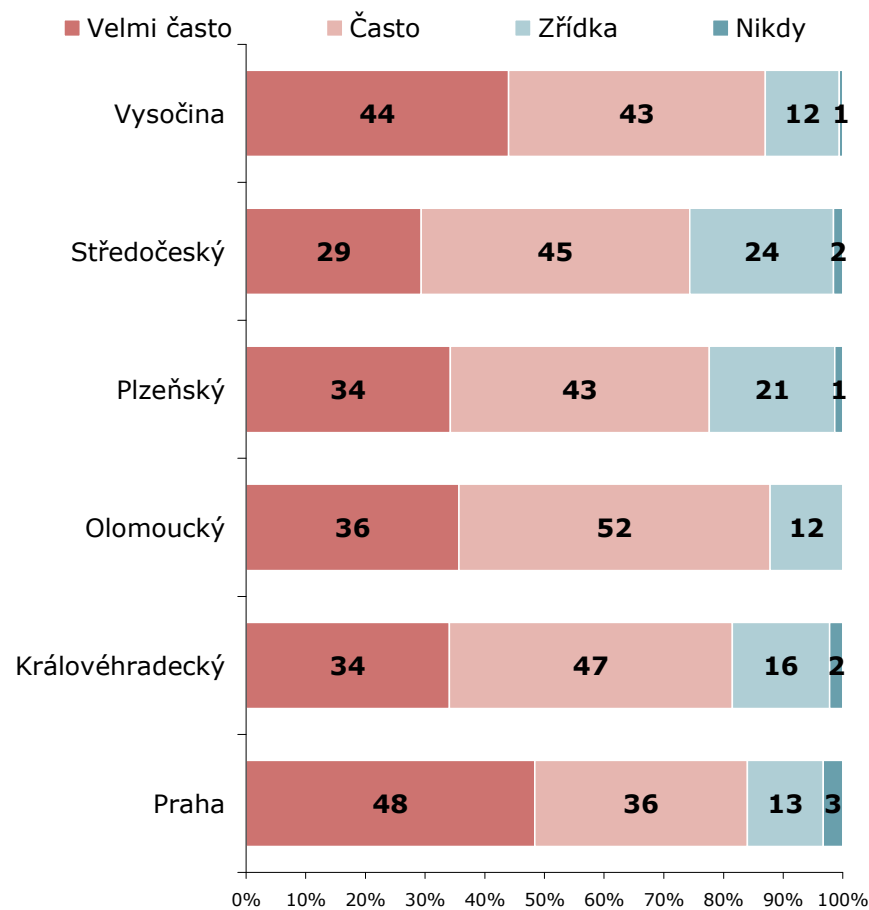


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)



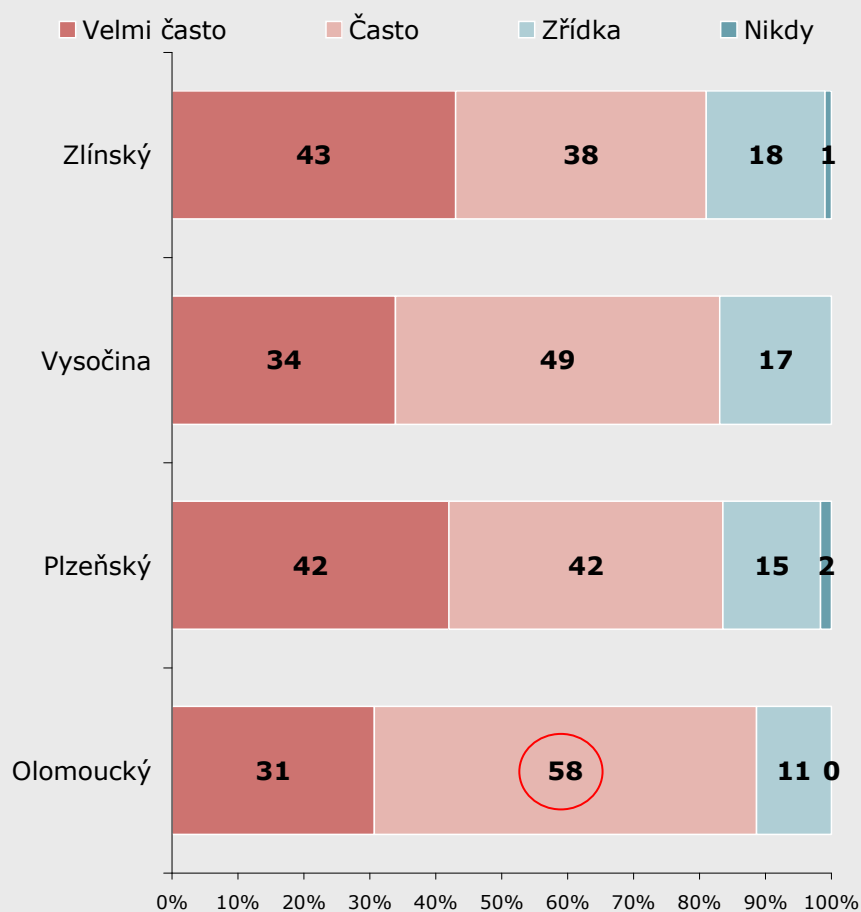
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využívání nástrojů: **webové stránky instituce**

2007

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=201 (OLO), n=242 (PLZ), n=230 (VYS), n=100 (ZL)

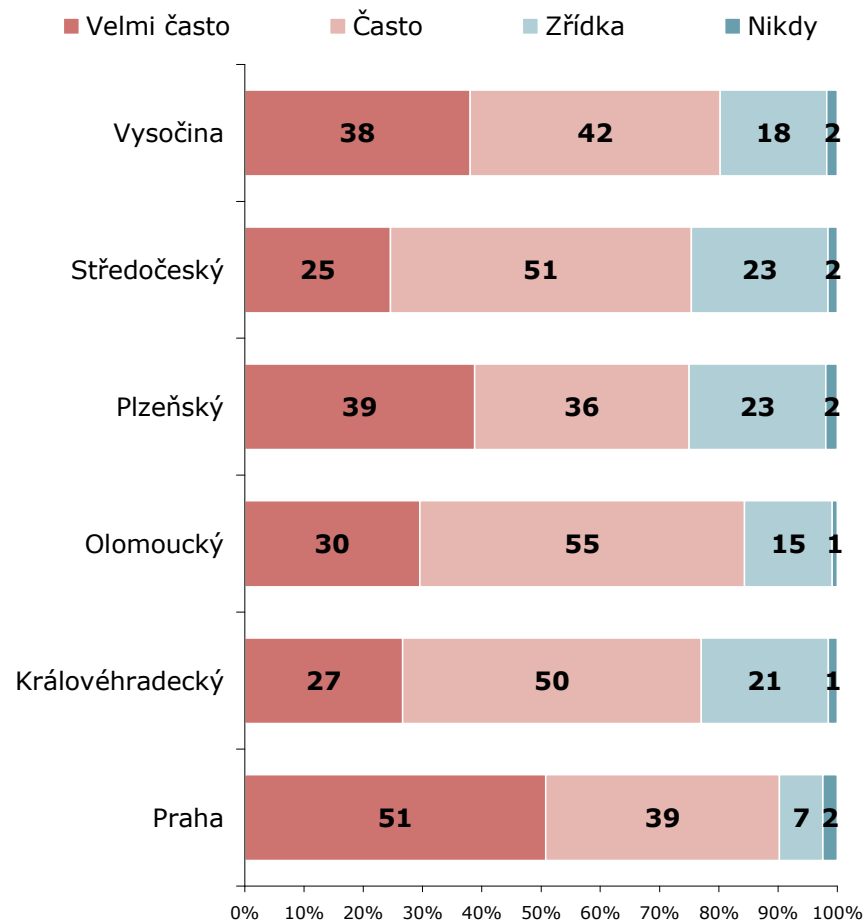


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)



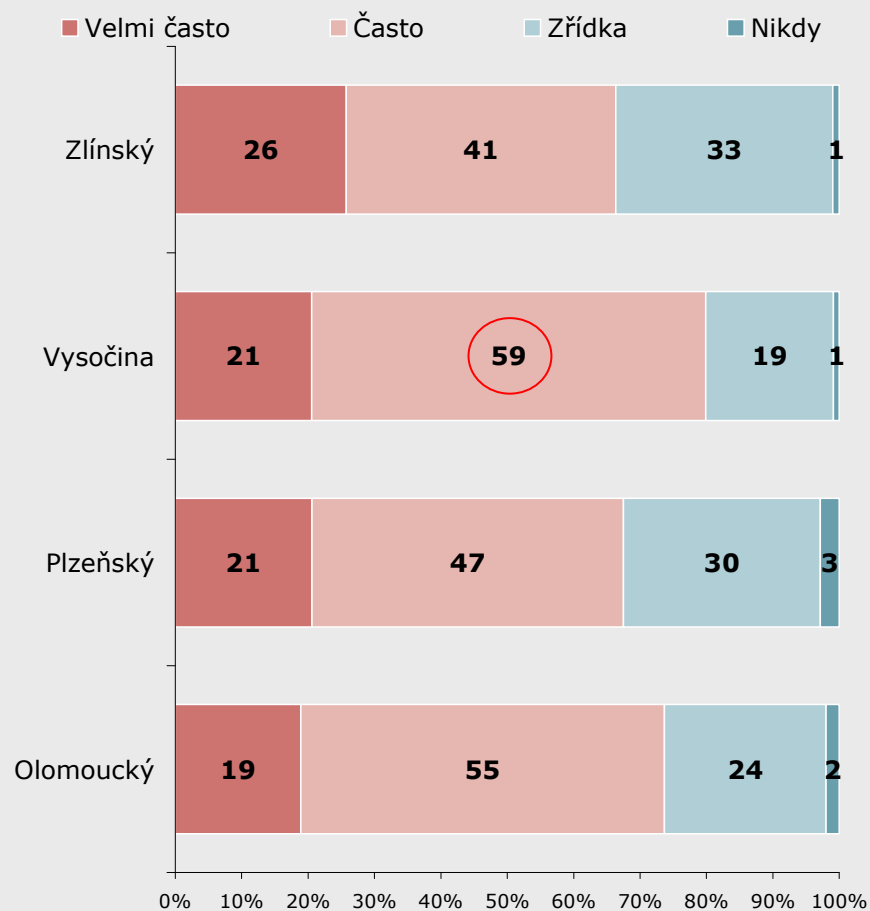
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využívání nástrojů: informační materiály

2007

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=201 (OLO), n=242 (PLZ), n=230 (VYS), n=100 (ZL)

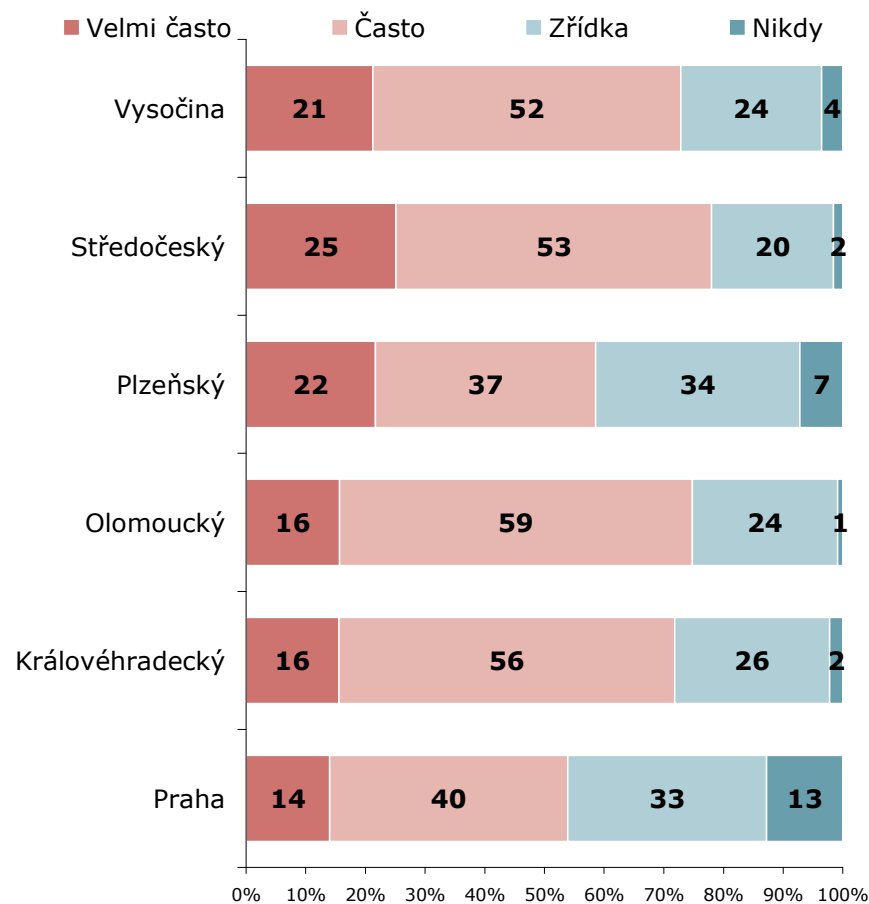


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)



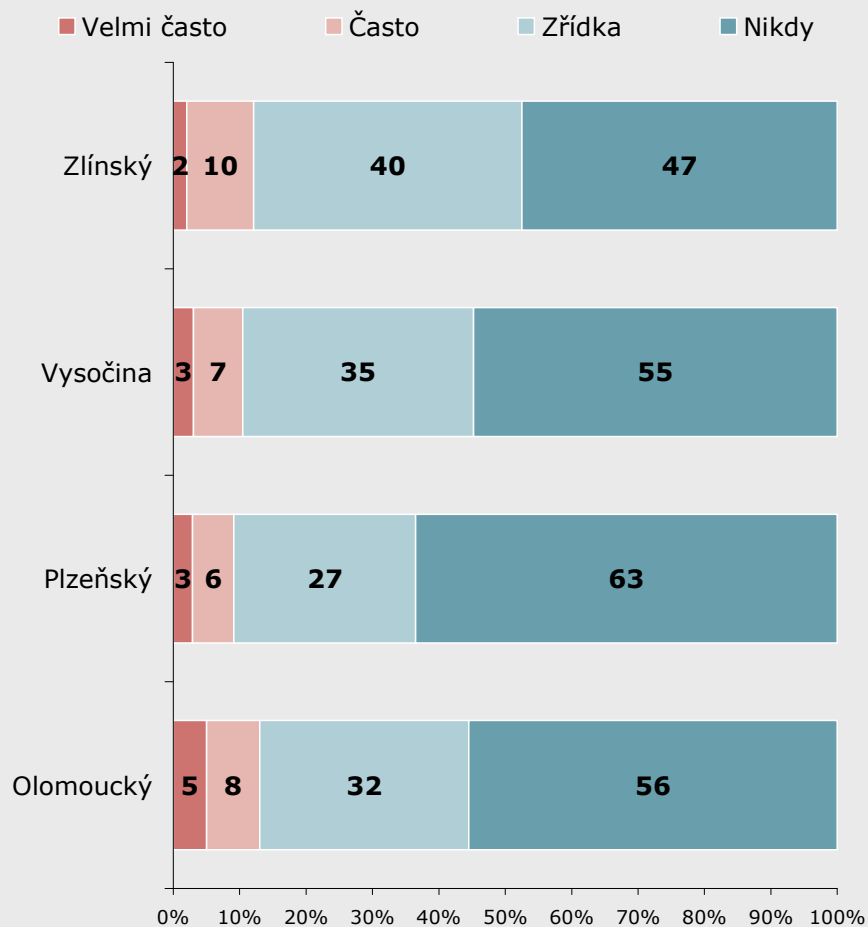
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využívání nástrojů: SMS zprávy

2007

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=201 (OLO), n=242 (PLZ), n=230 (VYS), n=100 (ZL)

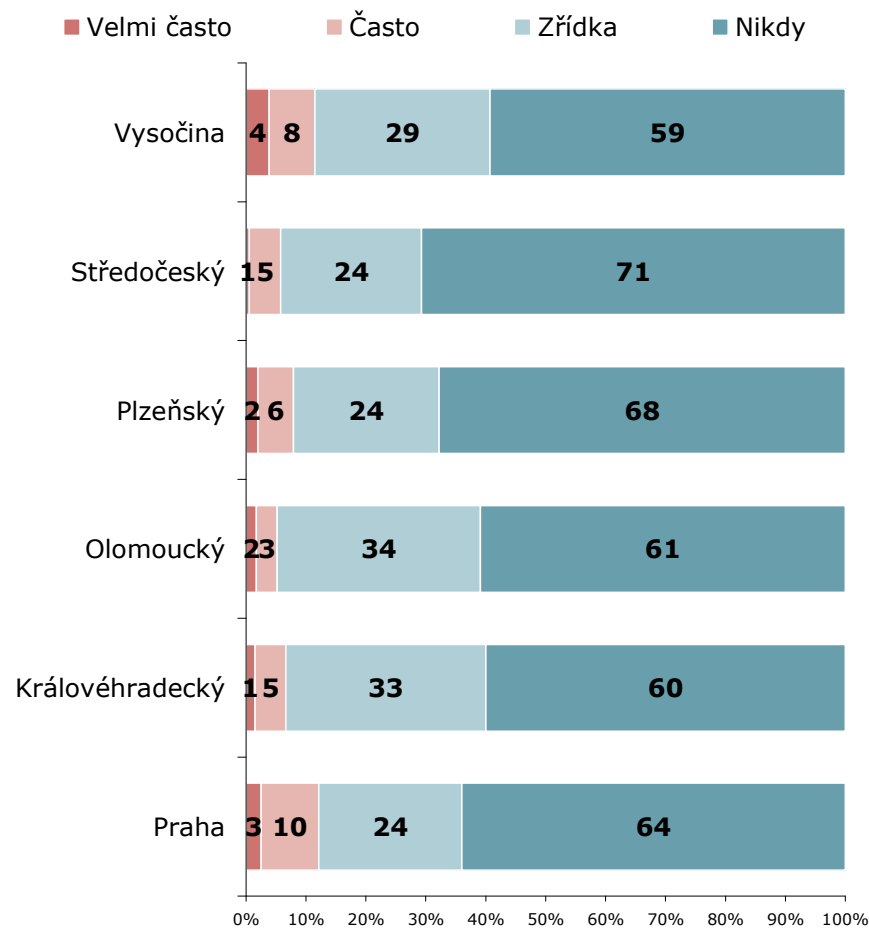


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

2006

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)



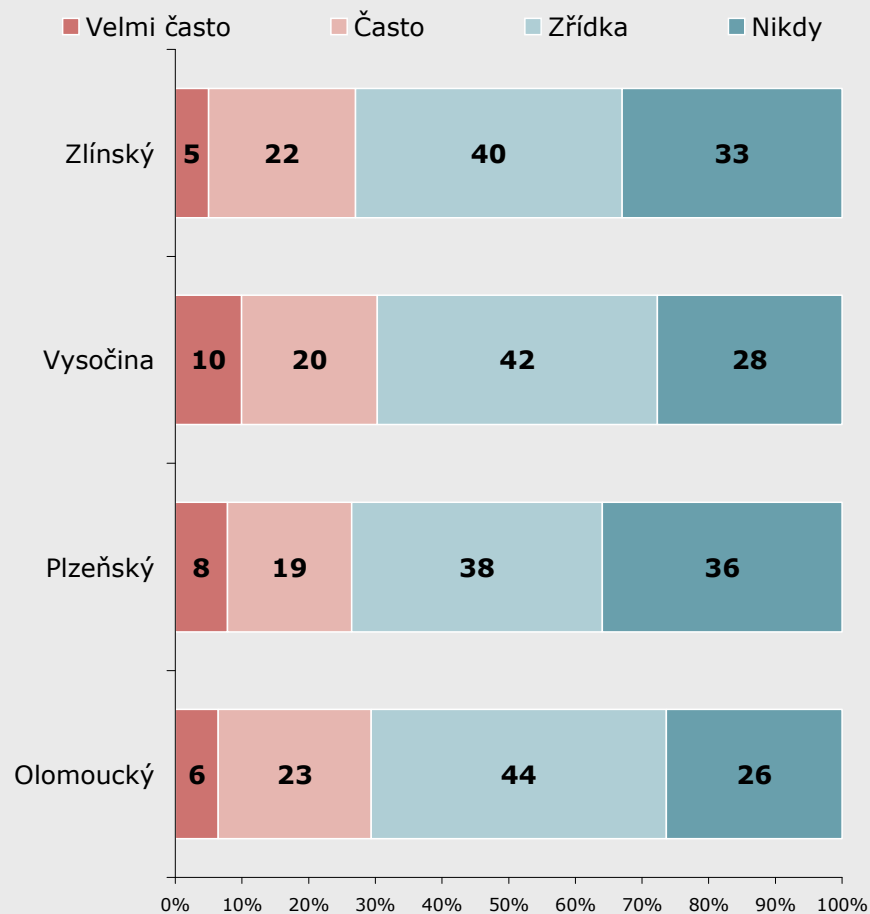
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využívání nástrojů: e-mailový zpravodaj

2007

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=201 (OLO), n=242 (PLZ), n=230 (VYS), n=100 (ZL)

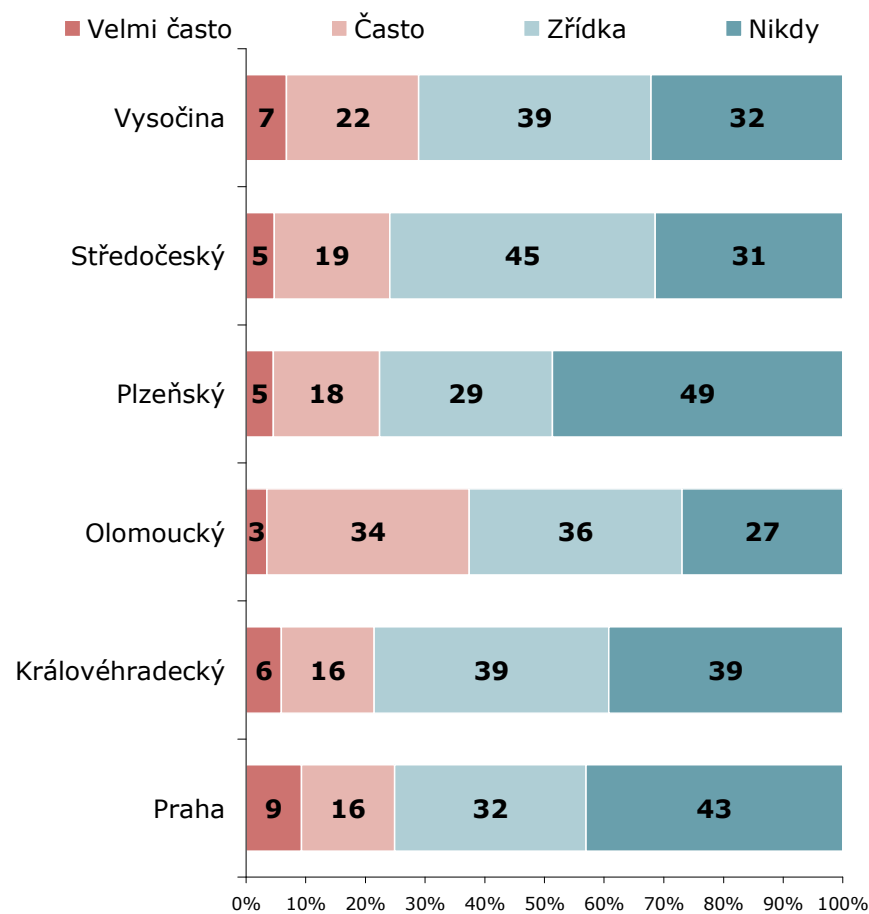


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)



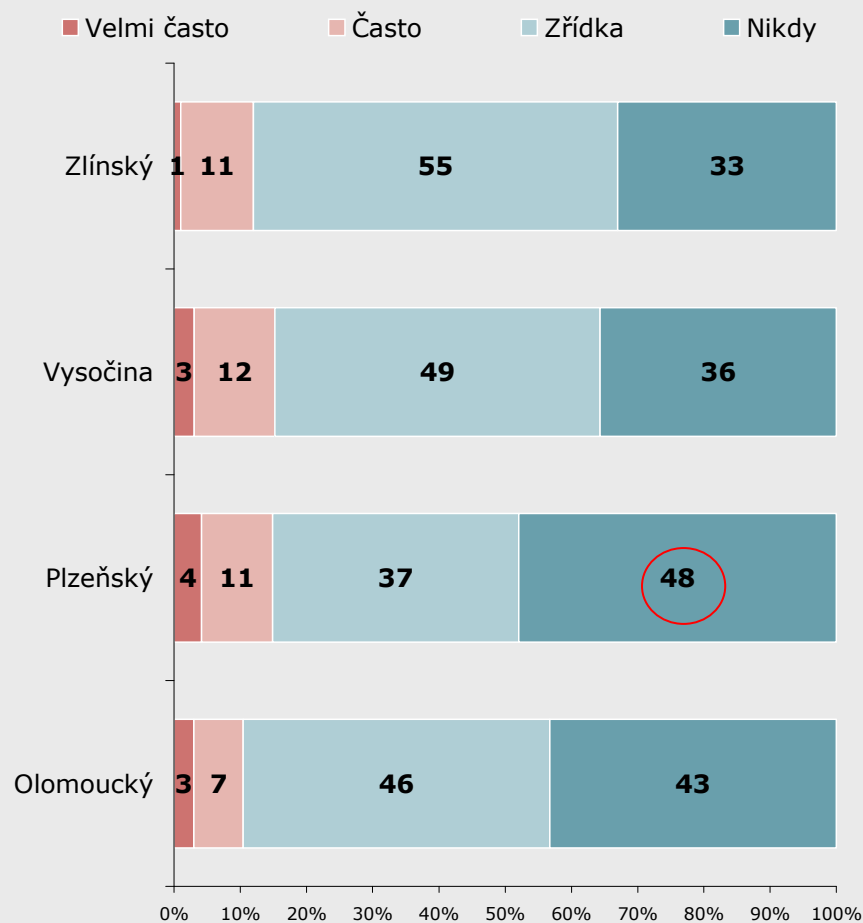
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využívání nástrojů: informační centrum

2007

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - informační centrum

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=201 (OLO), n=242 (PLZ), n=230 (VYS), n=100 (ZL)

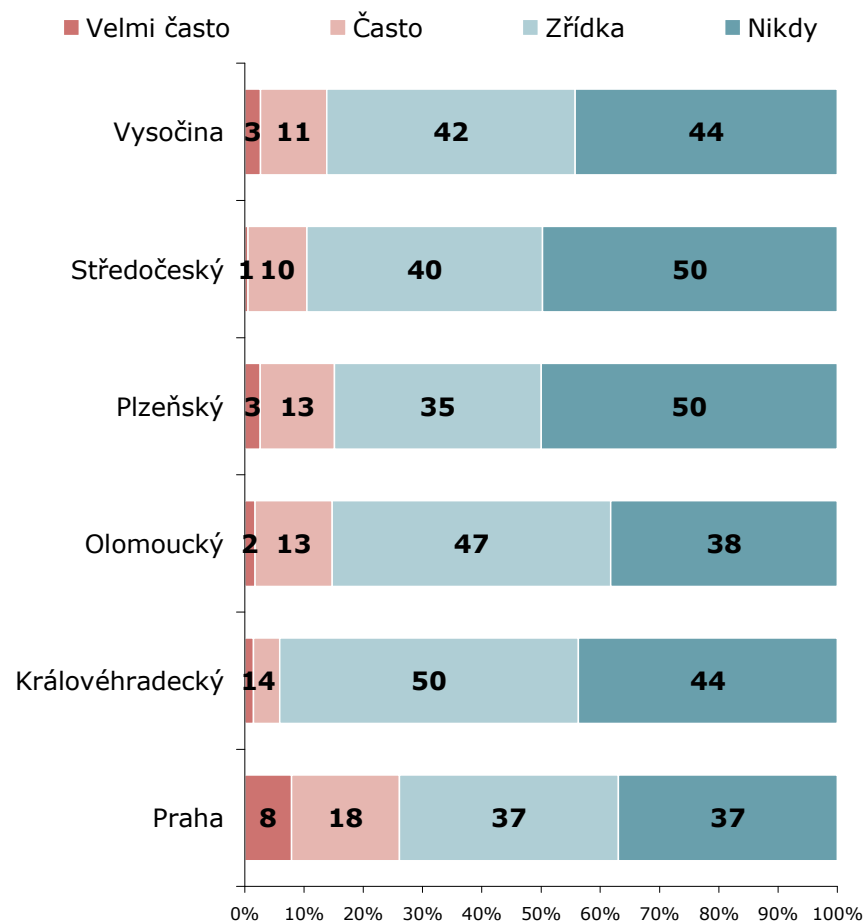


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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), n=241 (PHA)



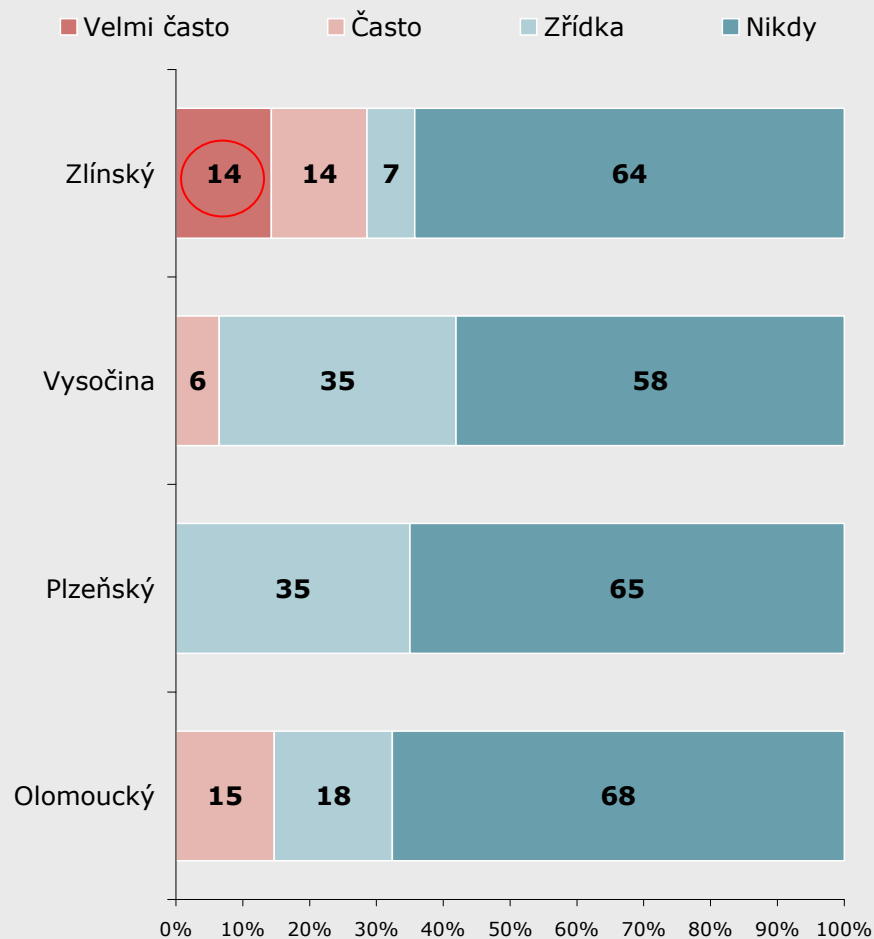
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Frekvence využívání nástrojů: jiný nástroj

2007

Míra využití při komunikaci s ostatními úřady - jiný nástroj

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli jiný nástroj, n=34 (OLO), n=20 (PLZ), n=31 (VYS), n=14 (ZL)

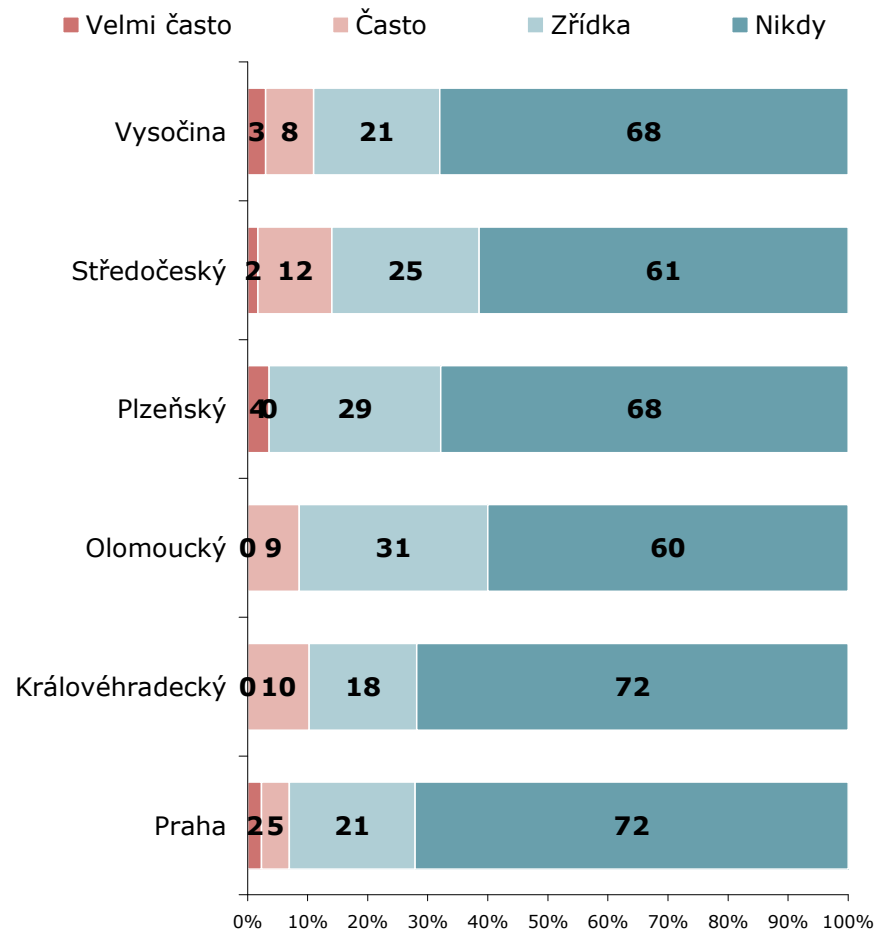


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

2006

Míra využití při komunikaci s ostatními úřady - jiný nástroj

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli jiný nástroj, n=100 (VYS), n=57 (STR), n=28 (PLZ), n=35 (OLO), n=39 (KH), n=43 (PHA)



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



VYUŽÍVÁNÍ INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

Průzkum ukázal, že v rámci pracovních návyků v oblasti využívání informačních technologií čtvrtina reprezentantů vždy preferuje vytištění dokumentu než s ním začne pracovat. Více než polovina reprezentantů se shoduje ve zvyku pracovat s delšími dokumenty výhradně elektronicky. Velká část respondentů (více než 70 %) vede svoji komunikaci prostřednictvím internetu.

S výjimkou Plzeňského kraje došlo k rozšíření používání osobních počítačů nebo notebooku. Zároveň není zřejmé, zda všichni zaměstnanci s vlastním počítačem mají možnost přístupu na internet.

Malé procento dotázaných využívá elektronický podpis, i když mají přibližnou představu, co elektronický podpis je. Zarážející je zjištěná skutečnost, že existuje početná skupina reprezentantů (20 %), kteří e-podpis mají k dispozici, ale nevyužívají jej.

Reprezentanti jednotlivých krajů využívají pro interní komunikaci e-mail (30 %), nejvíce žádosti a formuláře (35 %).

Nadpoloviční většina dotázaných používá počítač i internet mimo zaměstnání.

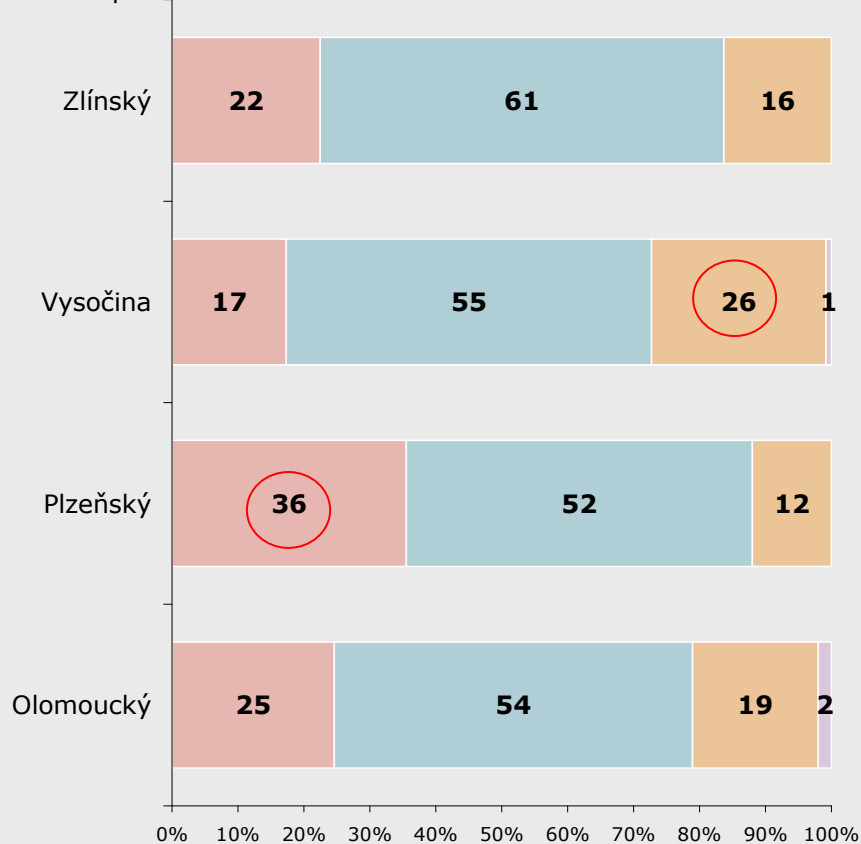
Využívání IT: práce s dokumenty

2007

Práce s dokumenty v elektronické podobě

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=199 (OLO), n=242 (PLZ), n=231 (VYS), n=98 (ZL)

- Dokument si vytisknu a dále s ním pracuji
- Tisknu si krátké dokumenty, s delšími pracuji elektronicky
- S dokumenty pracuji v elektronické podobě
- Nepoužívám elektronickou komunikaci



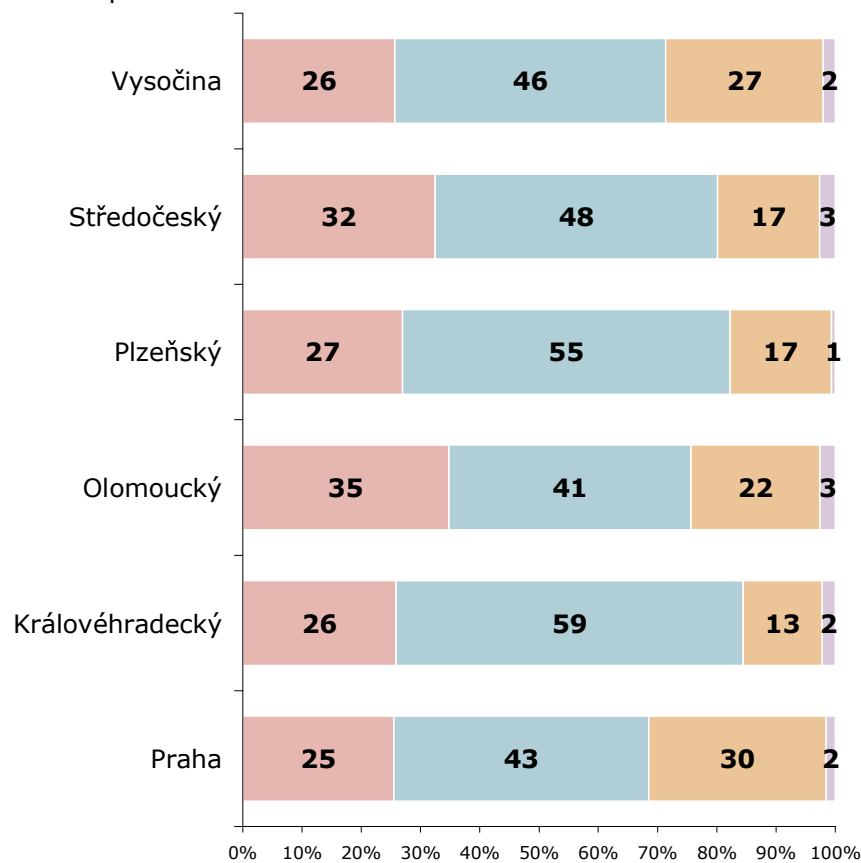
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

2006

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)

- Dokument si vytisknu a dále s ním pracuji
- Tisknu si krátké dokumenty, s delšími pracuji elektronicky
- S dokumenty pracuji v elektronické podobě
- Nepoužívám elektronickou komunikaci



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

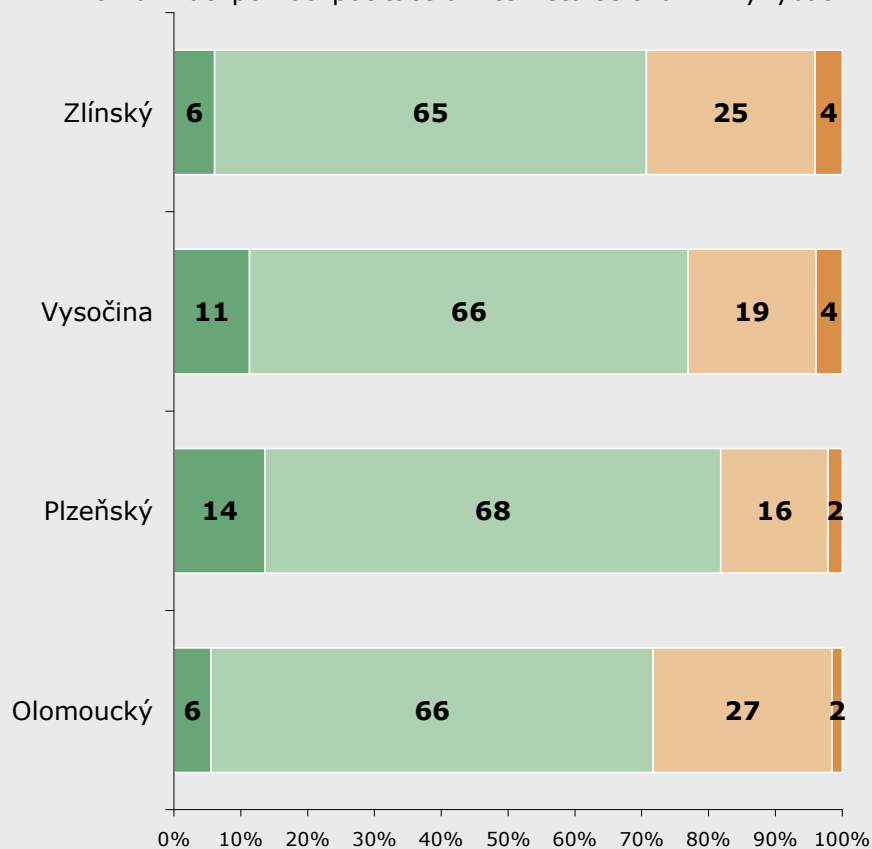
Využívání IT: komunikace pomocí počítače

2007

Osobní hodnocení v oblasti komunikace

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=198 (OLO), n=242 (PLZ), n=230 (VYS), n=99 (ZL)

- Veškerou komunikaci vedu pomocí počítače a internetu
- Většinu komunikace vedu pomocí počítače a internetu
- Pomocí počítače a internetu komunikuji, pokud nelze jinak
- Komunikaci pomocí počítače a internetu se snažím vyhýbat



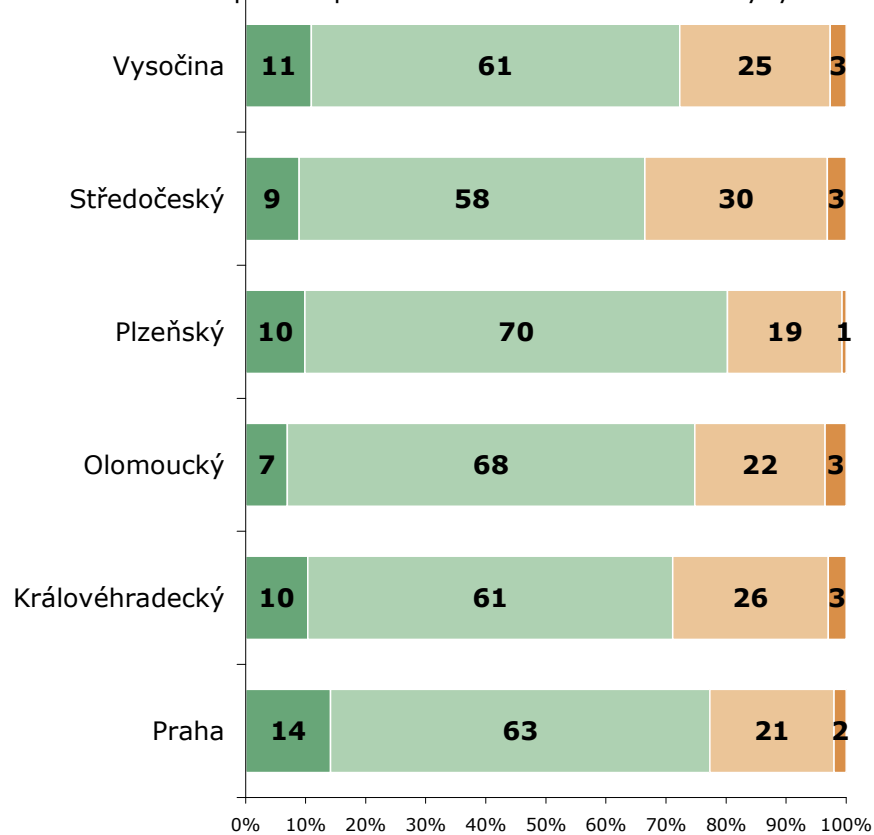
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)

- Veškerou komunikaci vedu pomocí počítače a internetu
- Většinu komunikace vedu pomocí počítače a internetu
- Pomocí počítače a internetu komunikuji, pokud nelze jinak
- Komunikaci pomocí počítače a internetu se snažím vyhýbat



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

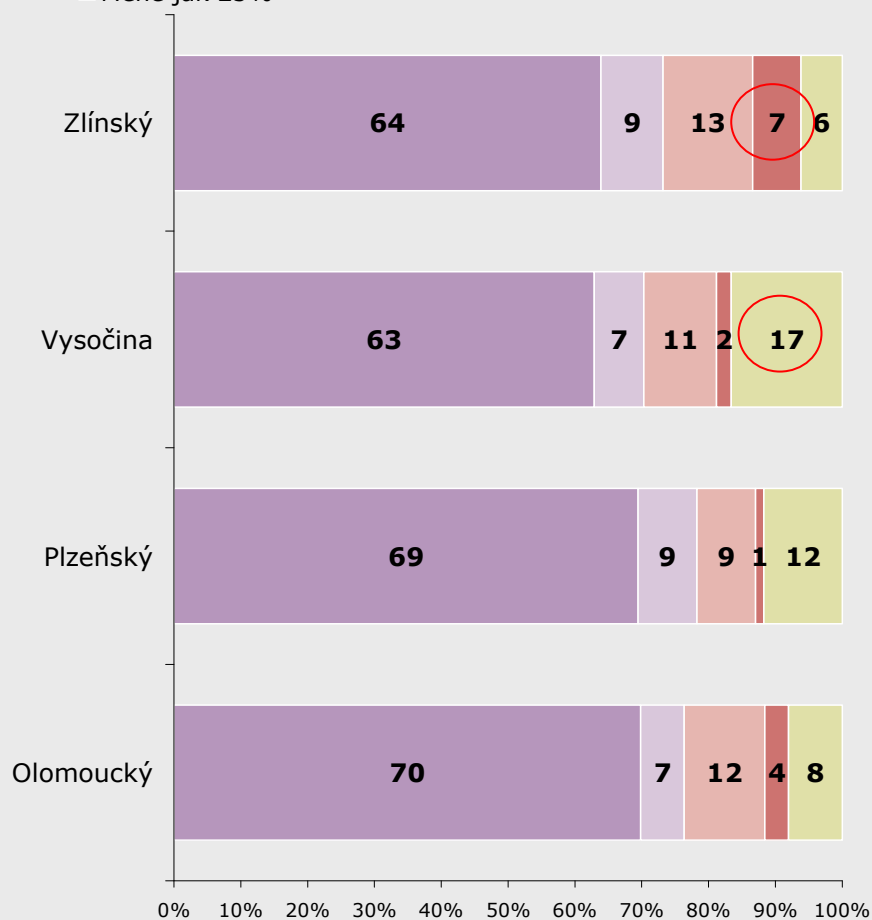
Využívání IT: přístup k počítači

2007

Zaměstnanci s přístupem k osobnímu počítači nebo notebooku

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=199 (OLO), n=239 (PLZ), n=229 (VYS), n=97 (ZL)

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



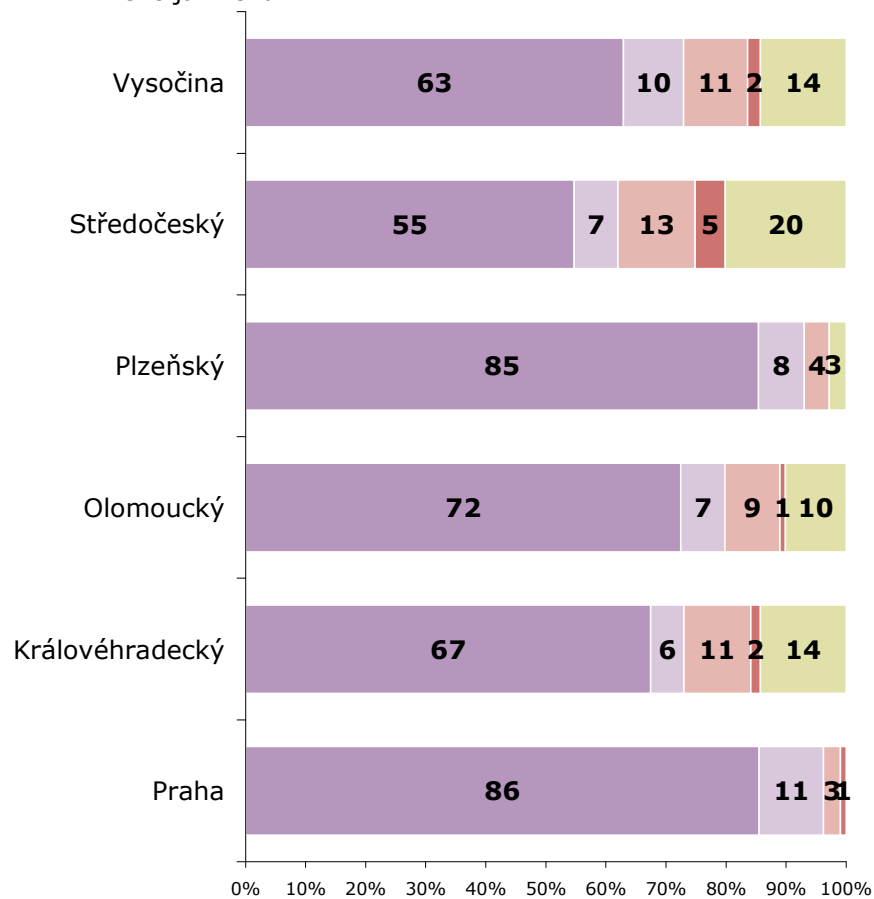
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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 50%
- Méně jak 25%
- Zhruba 75%
- Zhruba 25%



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

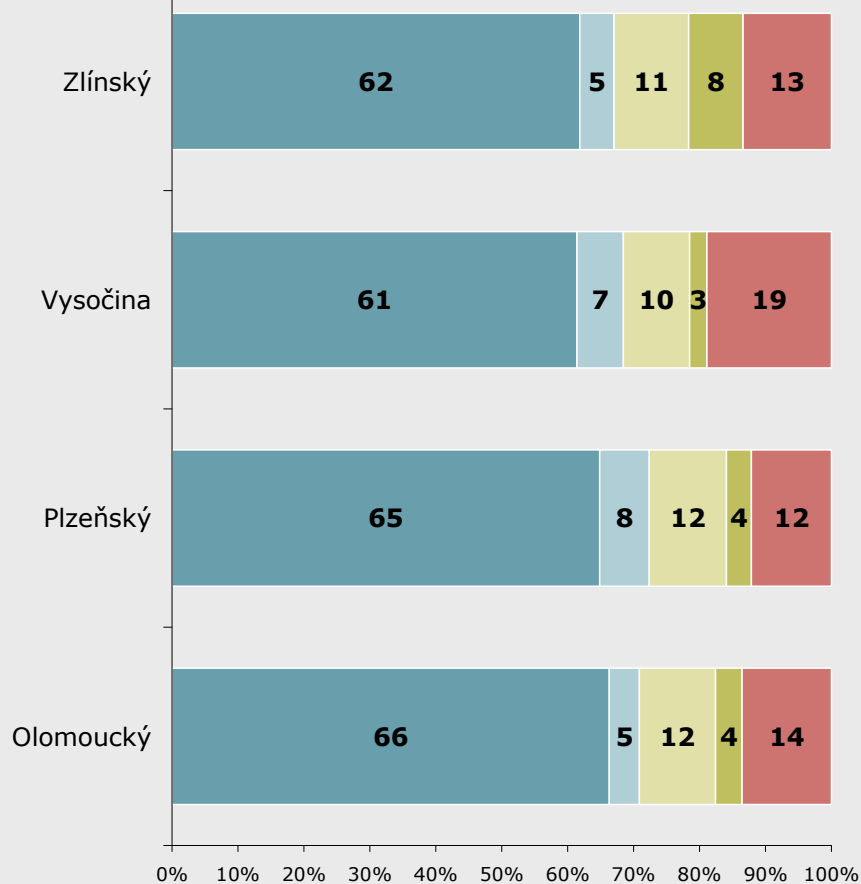
Využívání IT: přístup k internetu ze svého počítače

2007

Pracovníci s přístupem k internetu ze svého počítače

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=199 (OLO), n=239 (PLZ), n=228 (VYS), n=97 (ZL)

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



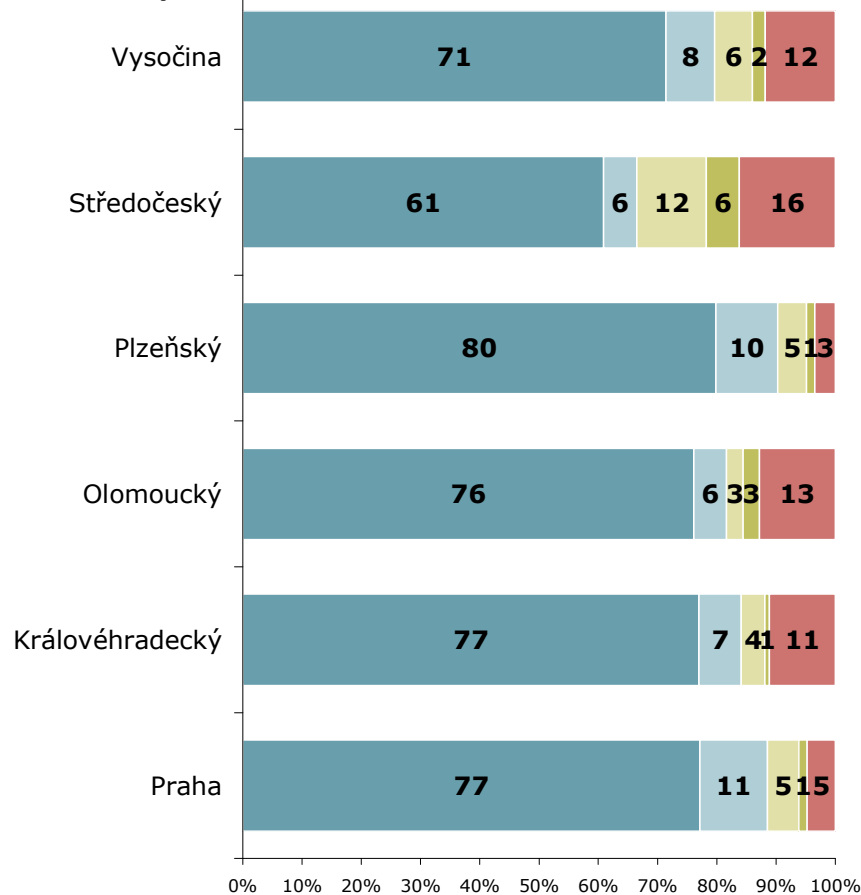
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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 50%
- Méně jak 25%
- Zhruba 75%
- Zhruba 25%



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

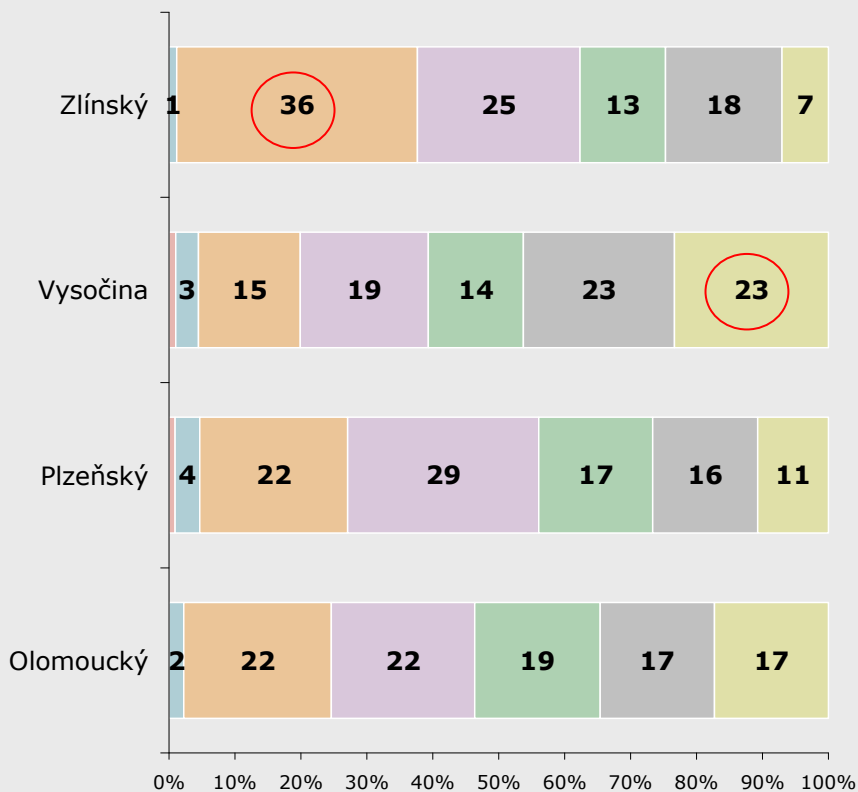
Využívání IT: elektronický podpis

2007

Elektronický podpis

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=179 (OLO), n=214 (PLZ), n=201 (VYS), n=85 (ZL)

- O elektronickém podpisu jsem dosud vůbec neslyšel(a)
- Slyšel(a) jsem o něm, ale nevím, o co se jedná
- Mám přibližnou představu, o co se jedná
- Mám dobrou představu, o co se jedná
- Plánuji jej využívat
- Elektronický podpis mám k dispozici, ale nevyužívám jej
- Již jej využívám



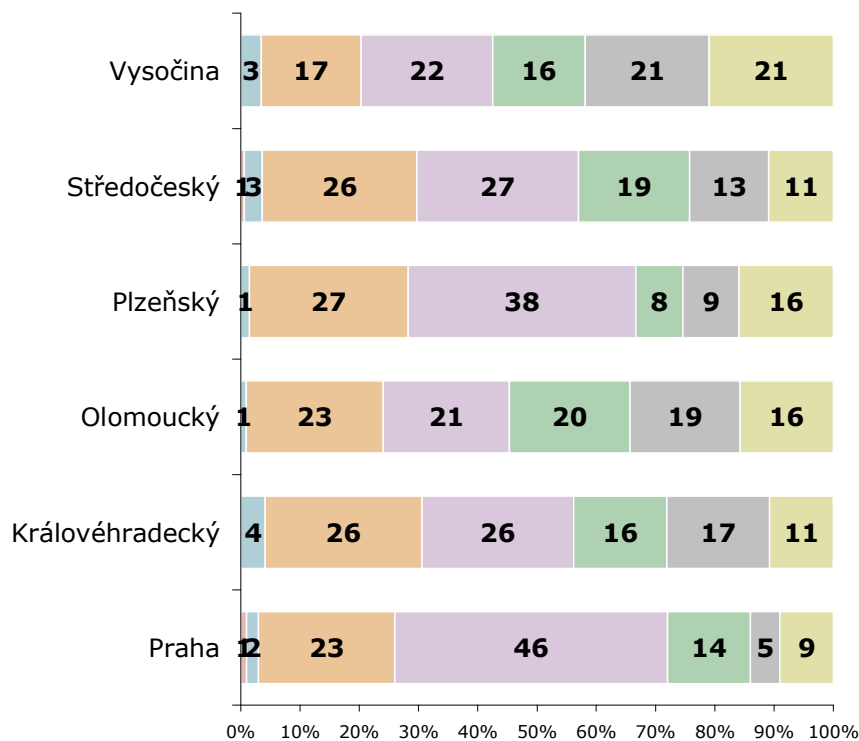
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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

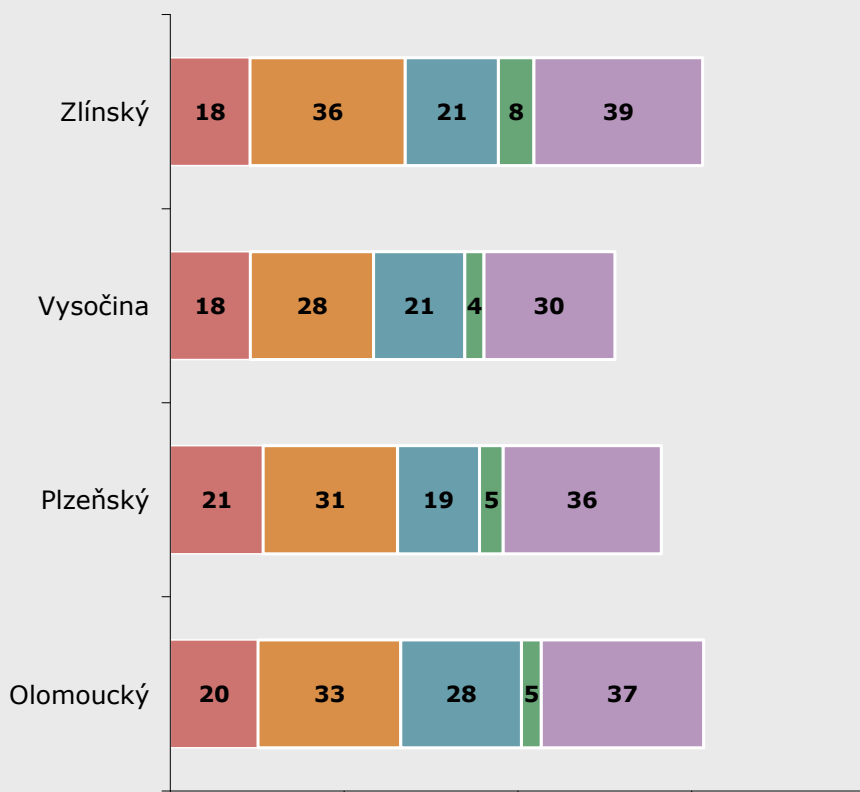
Využívání IT: vnitřní informační systém

2007

Vnitřní informační systém

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=198 (OLO), n=239 (PLZ), n=229 (VYS), n=98 (ZL)

- 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



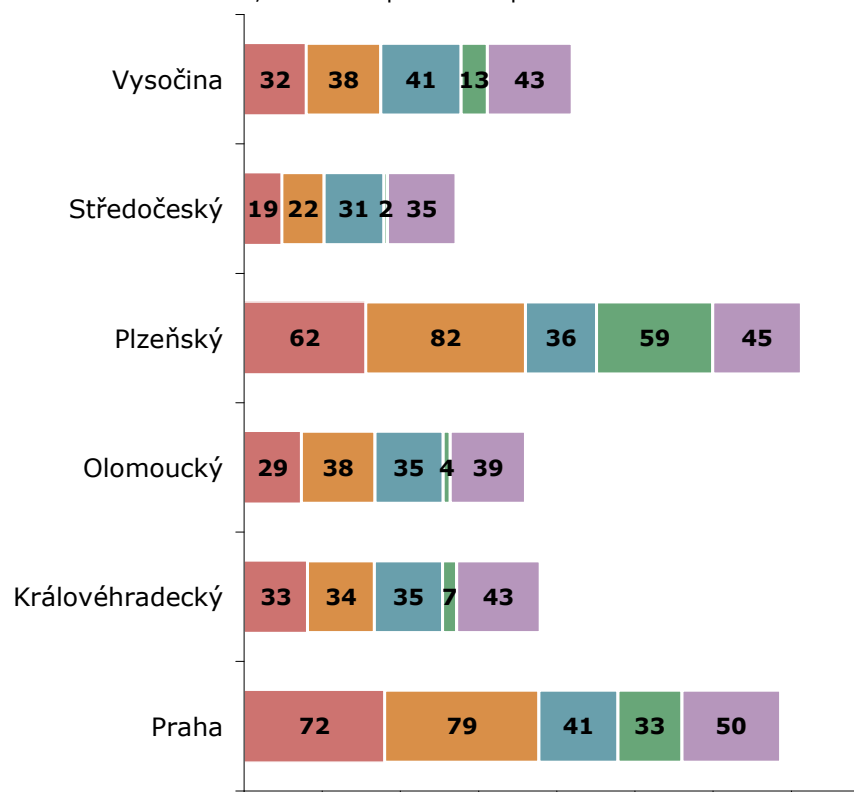
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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



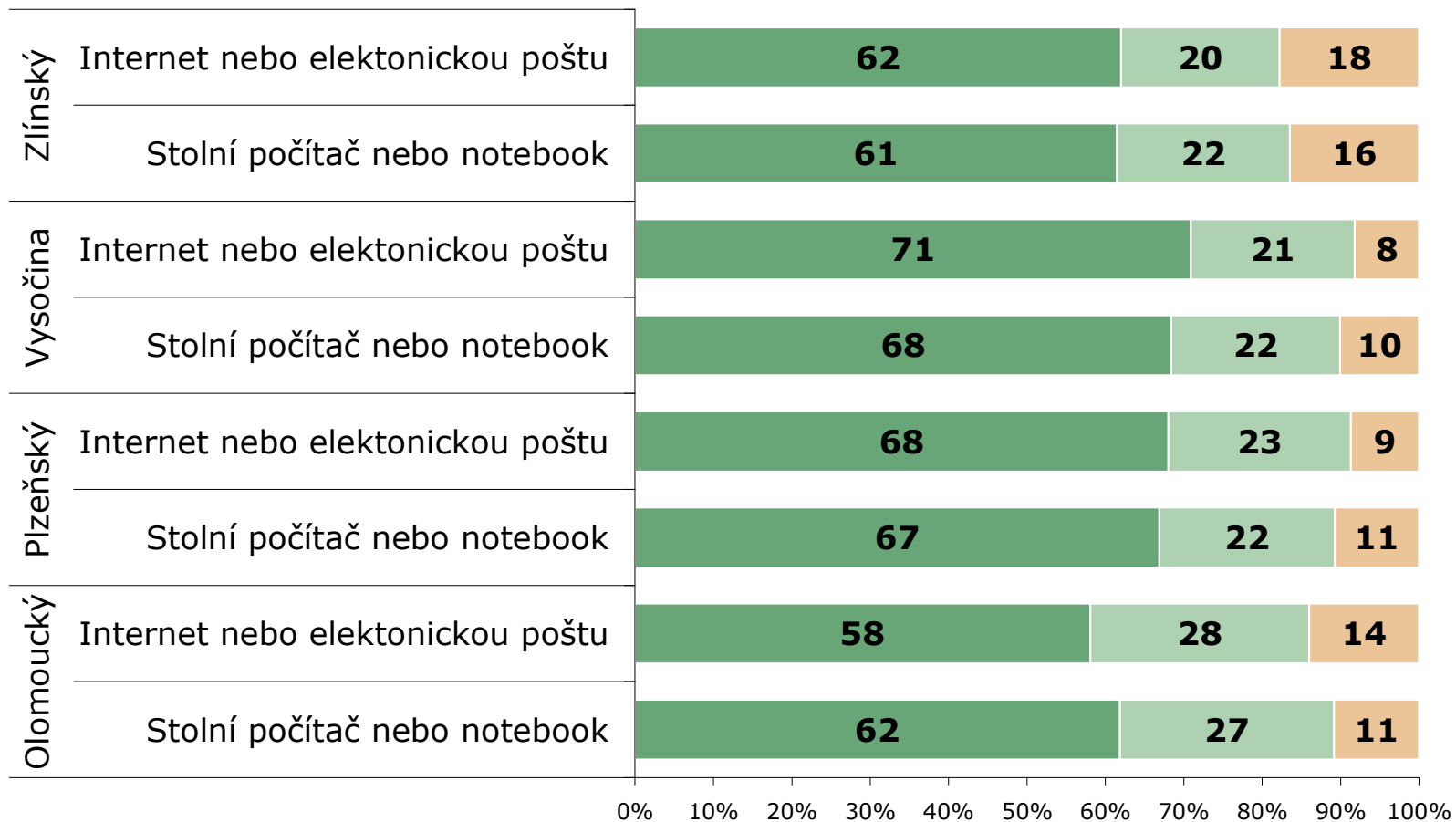
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Využívání IT: mimo zaměstnání

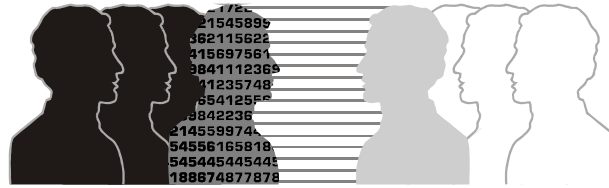
Využívání zařízení i mimo zaměstnání

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=177 (OLO), n=212 (PLZ), n=199 (VYS), n=83 (ZL)

- Ano, aktivně používám, prakticky denně
- Ano, používám, ale jen ve výjimečných případech
- Ne, internet mimo zaměstnání nepoužívám



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007



POČÍTAČOVÁ GRAMOTNOST

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

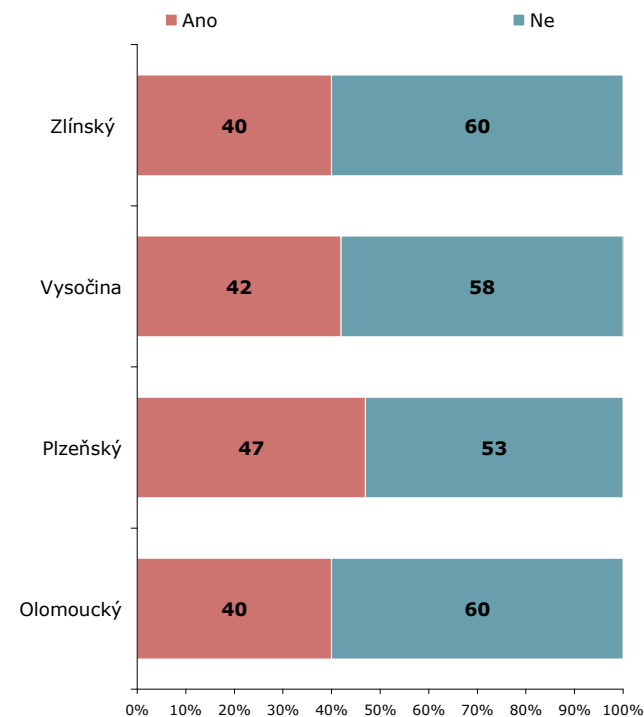
Počítačová gramotnost

- Prakticky všichni respondenti deklarují schopnost práce na počítači alespoň na zcela základní úrovni. Při detailním hodnocení je ovšem patrné, že respondenti budou dosahovat různých úrovní schopnosti práce s počítačem v jednotlivých oblastech a dané tvrzení je pro ně spíše synonymem pro používání textového editoru a emailu.
- Většina reprezentantů deklaruje schopnost používání textového editoru a zároveň uvádí, že jej pravidelně používá.
- 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 ve srovnání s TEXTY nebo TABULKAMI „okrajovou“ záležitostí.

- 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 ovládnutí tabulkového editoru, protože tento faktor nejvíce odlišoval jednotlivé respondenty.
- Zjištěná hladina PG odpovídá přibližně loňské úrovni.

Podíl počítačově gramotných

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=214 (OLO), n=256 (PLZ), n=249 (VYS), n=111 (ZL)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

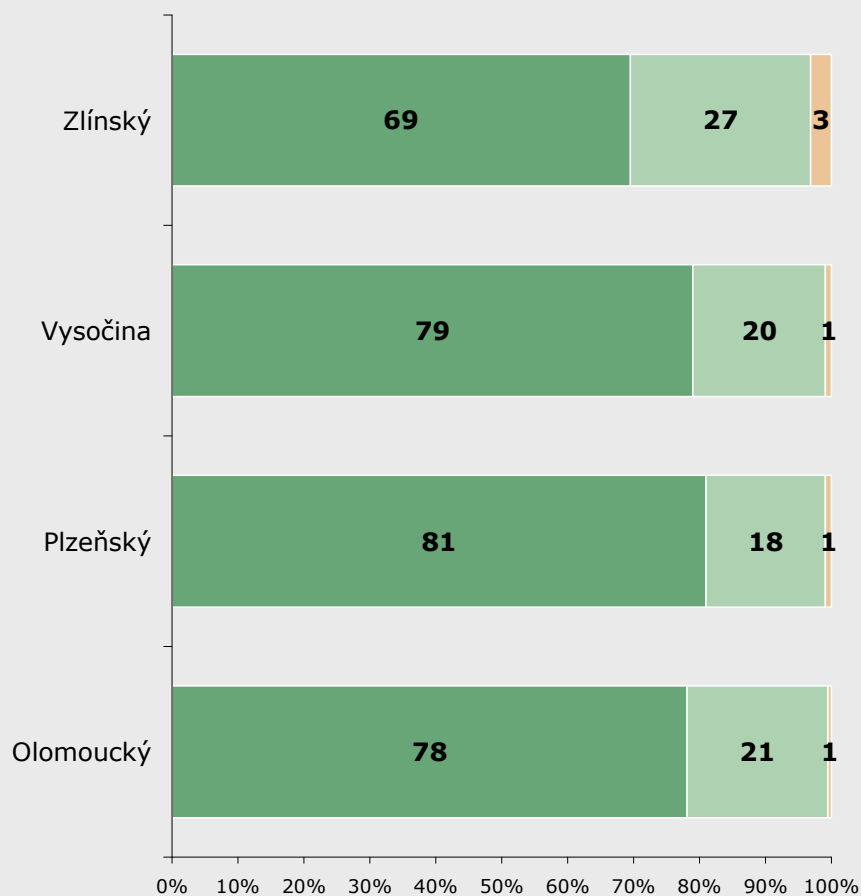
Počítačová gramotnost: znalosti textového editoru

2007

Umí pracovat s textovým editorem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=187 (OLO), n=221 (PLZ), n=219 (VYS), n=95 (ZL)

■ Ano ■ Ano, částečně ■ Ne, vůbec



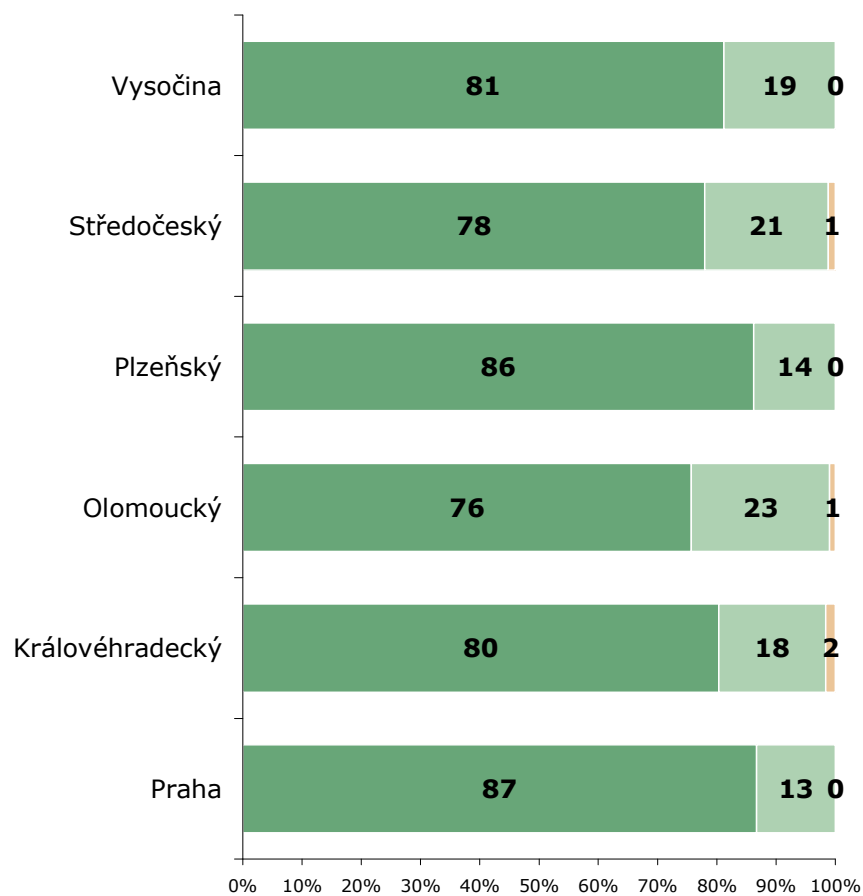
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)

■ Ano ■ Ano, částečně ■ Ne, vůbec



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

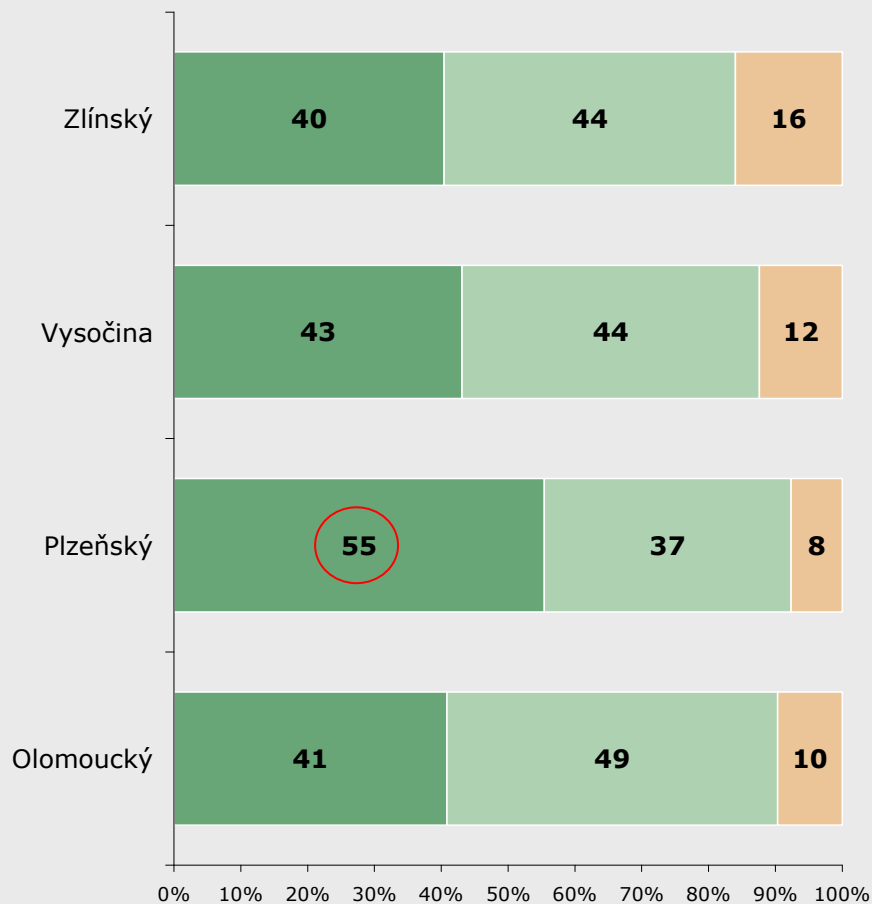
Počítačová gramotnost: znalosti tabulkového procesoru

2007

Umí pracovat s tabulkovým editorem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=186 (OLO), n=222 (PLZ), n=218 (VYS), n=94 (ZL)

■ Ano ■ Ano, částečně ■ Ne, vůbec



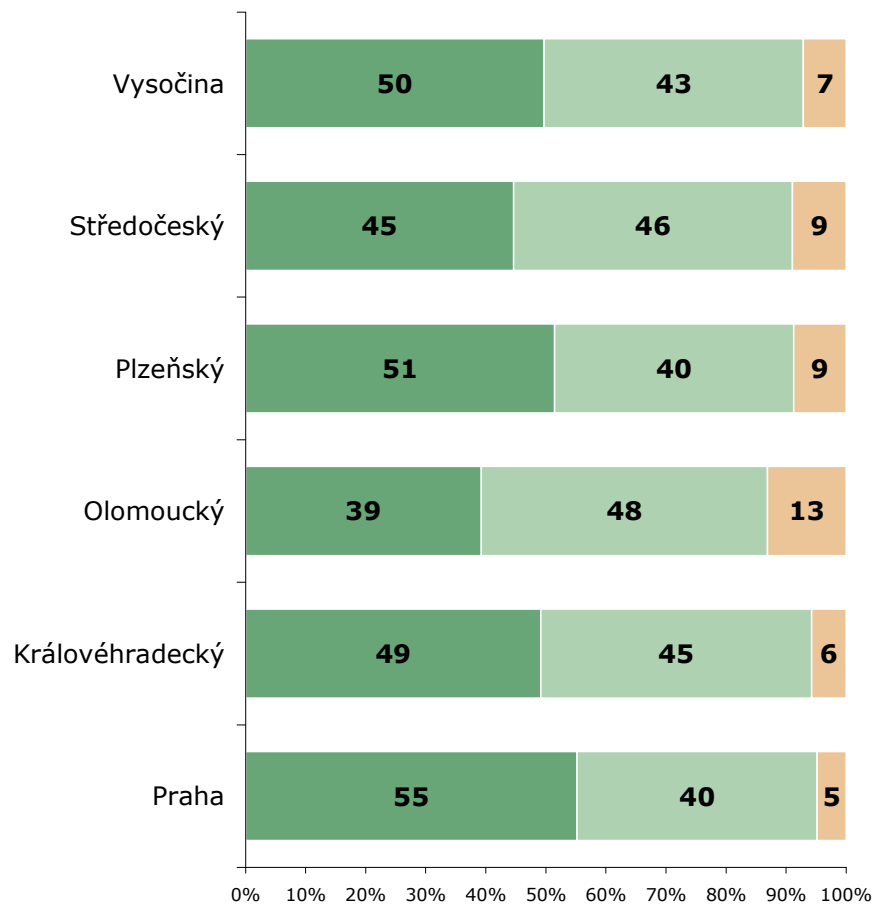
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)

■ Ano ■ Ano, částečně ■ Ne, vůbec



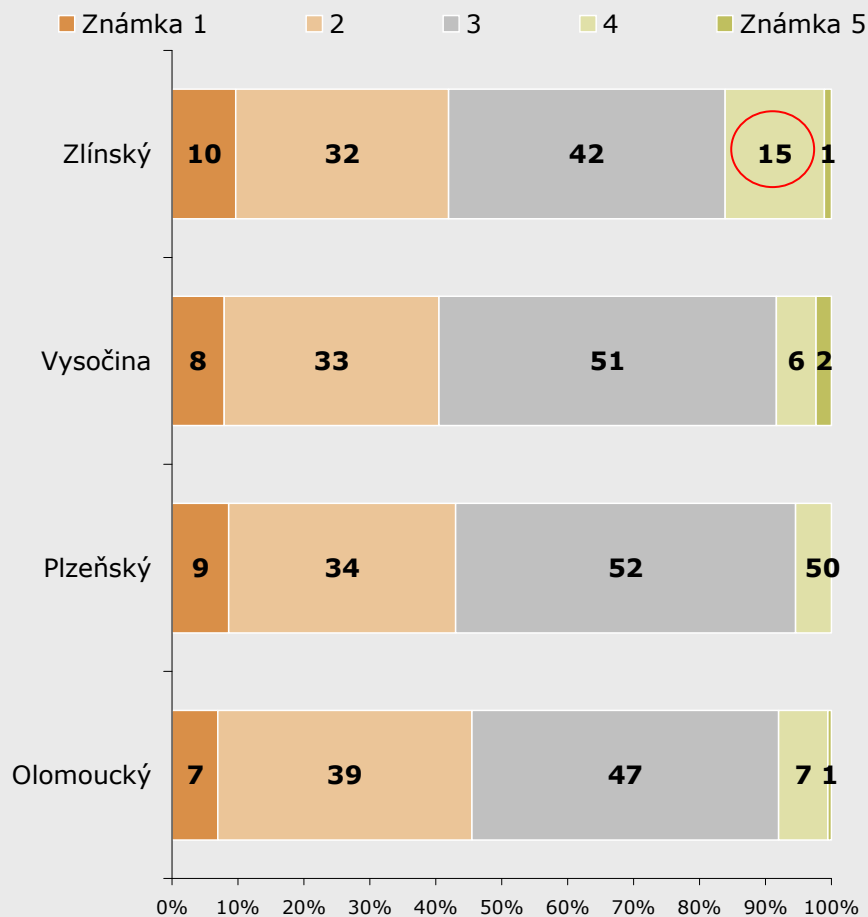
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Počítačová gramotnost: počítačové dovednosti

2007

Vlastní hodnocení celkových počítačových znalostí a dovedností

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=187 (OLO), n=221 (PLZ), n=215 (VYS), n=93(ZL)

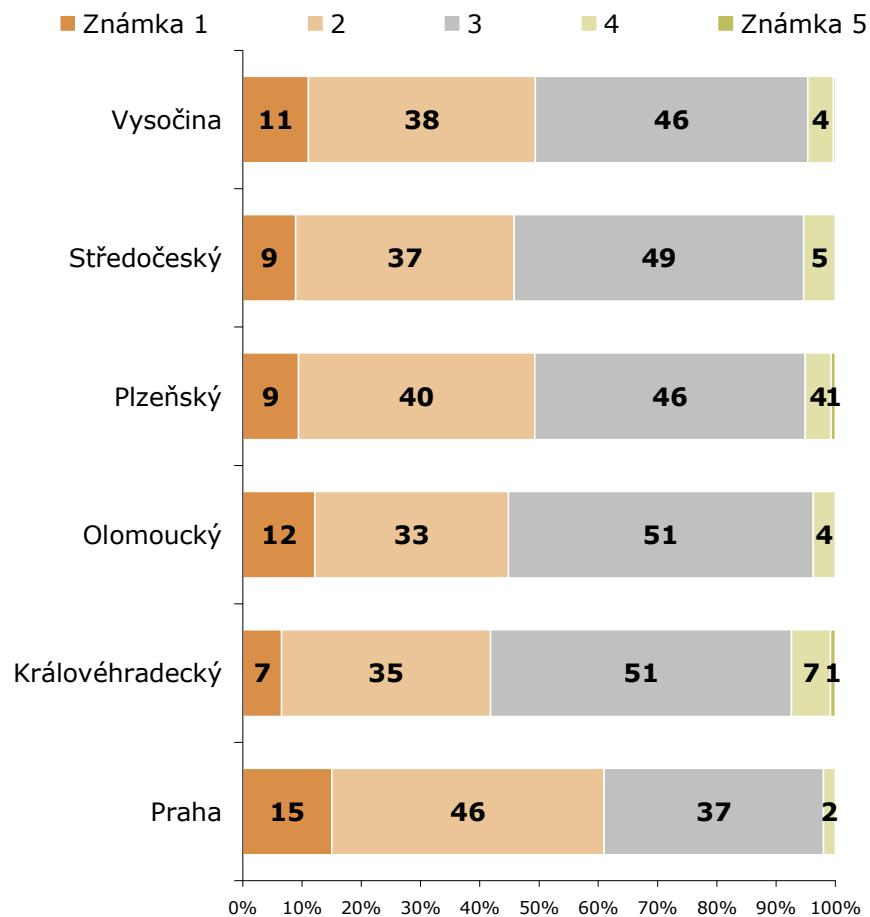


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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

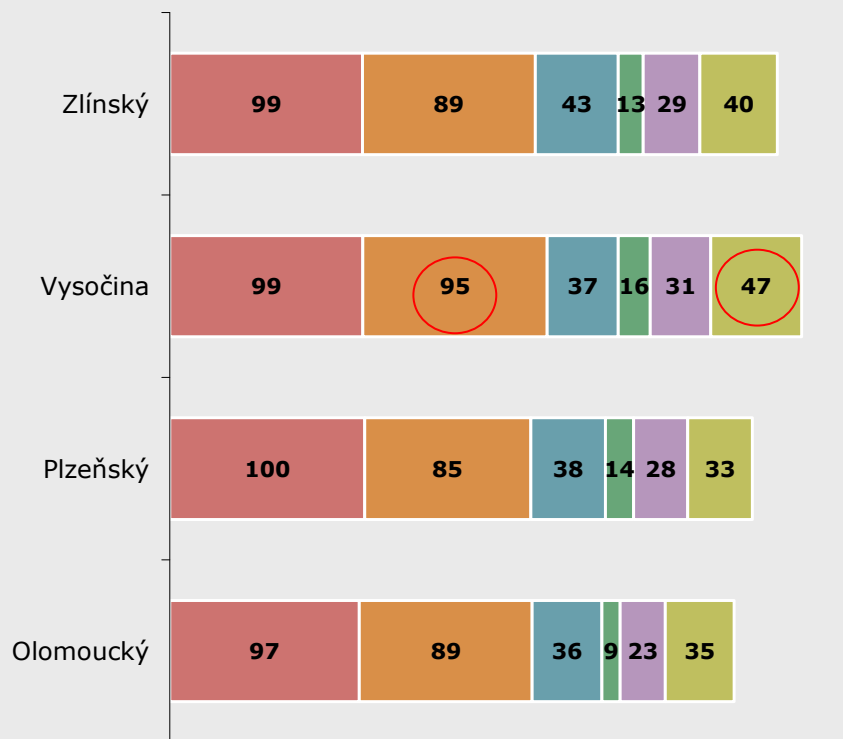
Počítačová gramotnost: využívání aplikací

2007

Využívání aplikací

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=186 (OLO), n=218 (PLZ), n=213 (VYS), n=91 (ZL)

- Textový editor
- Tabulkový editor
- Specializovaný SW používaný v agendě veřejné správy
- Databáze
- Grafický program
- Prezentční program



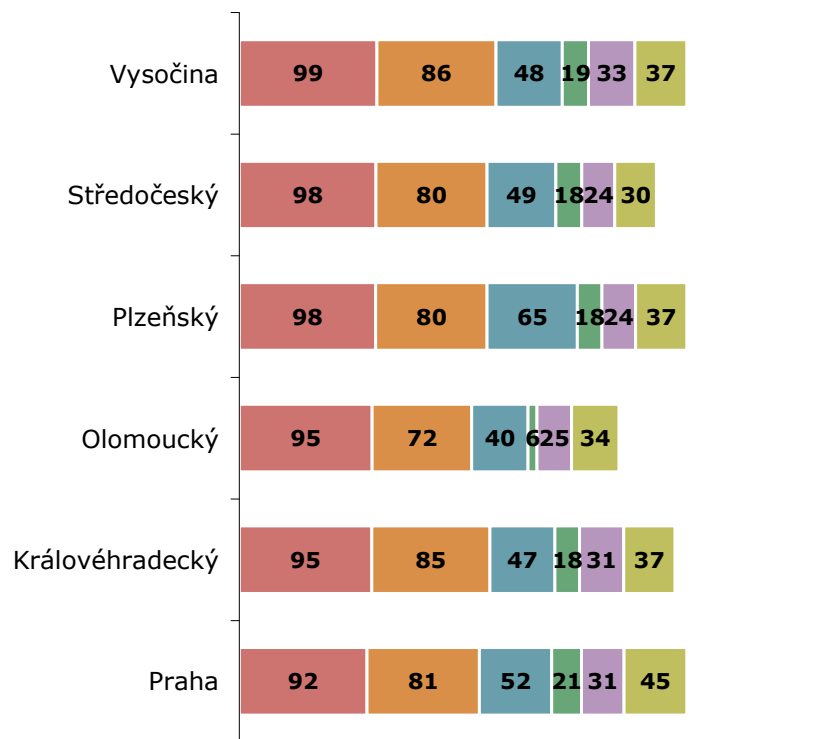
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)

- Textový editor
- Tabulkový editor
- Specializovaný SW - agenda veřejné správy
- Databáze
- Grafický program
- Prezentční program



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

Počítačová gramotnost: dovednosti v textovém editoru

Počítačová gramotnost

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=186 (OLO), n=219 (PLZ), n=214 (VYS), n=91 (ZL)

- Uložit dokument do souboru
- Změnit řádkování odstavce
- Vytvořit záhlaví nebo zápatí stránky
- Používat formátování na úrovni osnovy
- Změnit font dokumentu
- Spustit kontolu pravopisu
- Zapnout záznam revizí



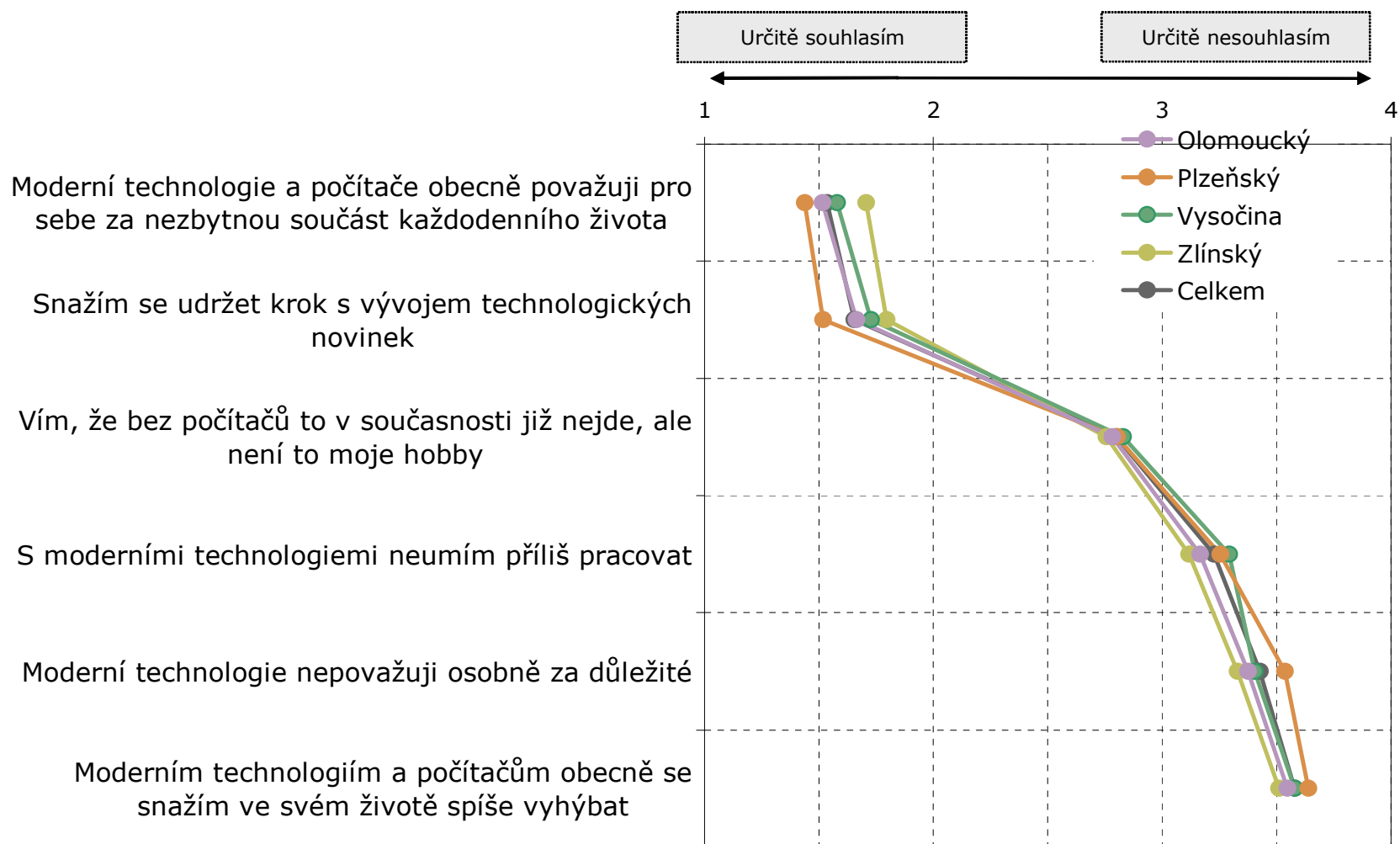
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Počítačová gramotnost: vztah k IT

Vztah k IT

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=191 (OLO), n=230 (PLZ), n=224 (VYS), n=95 (ZL)

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



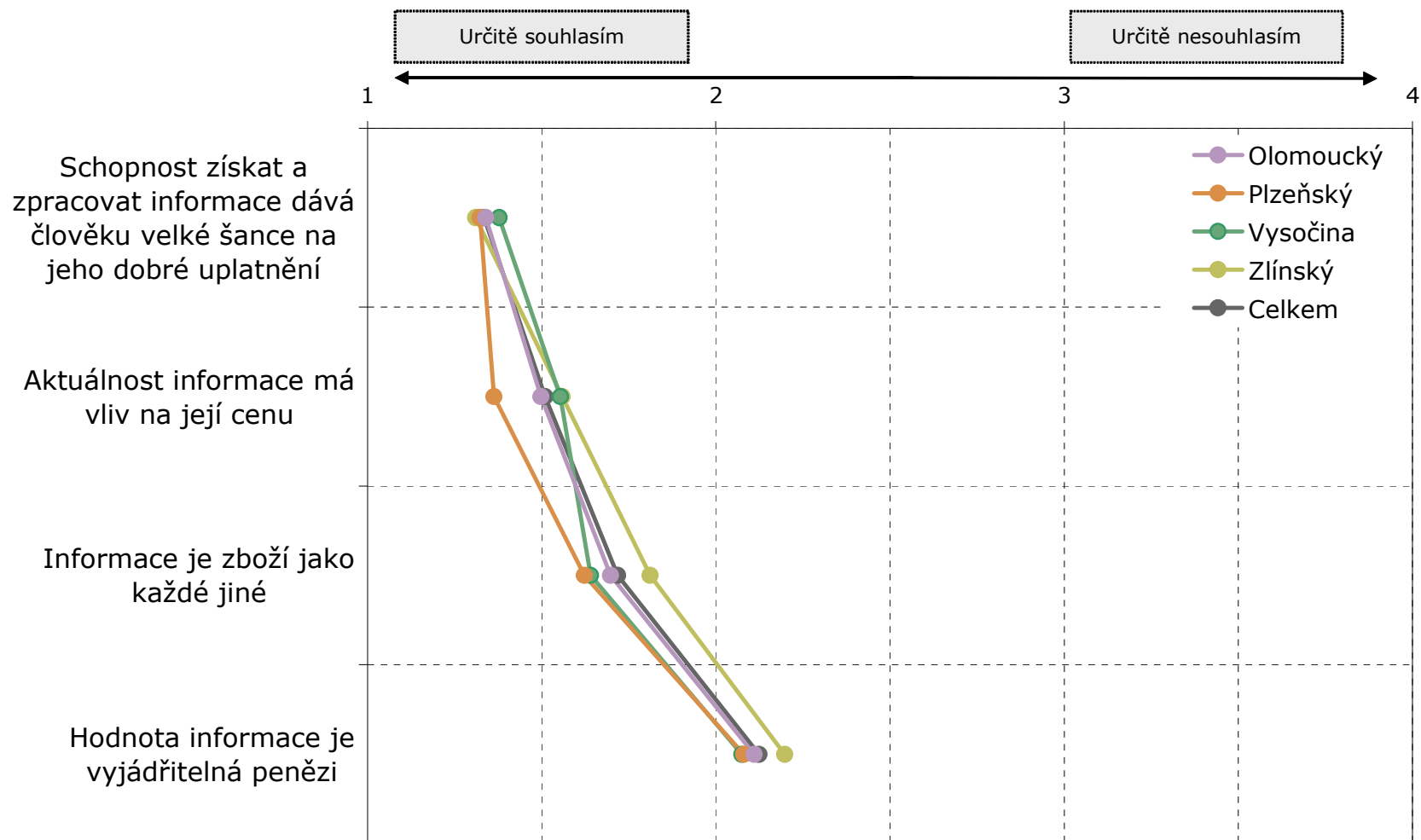
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Počítačová gramotnost: vztah k IT a hodnota informace

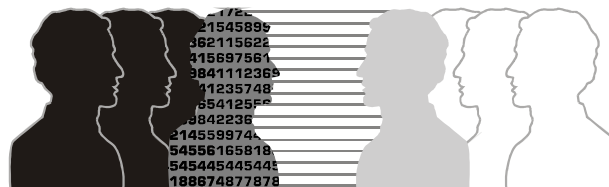
Vztah k IT a hodnota informace

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=191 (OLO), n=230 (PLZ), n=224 (VYS), n=95 (ZL)

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



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007



WEBOVÉ STRÁNKY ÚŘADŮ

Všechny úřady v regionech disponují vlastními internetovými stránkami.

Webové stránky úřadu obsahují nejčastěji informace o elektronické úřední desce (80 %), dále pak o formulářích ke stažení (45 %) a možnosti elektronického podávání žádostí (48 %).

Více než polovina zavedených internetových stránek neobsahuje informace o cestovním ruchu (Zlínský kraj je výjimkou).

Internetové stránky jsou nejčastěji aktualizovány 1x týdně (35 %), ve Zlínském kraji byla zjištěna nejčastější denní aktualizace (17 %).

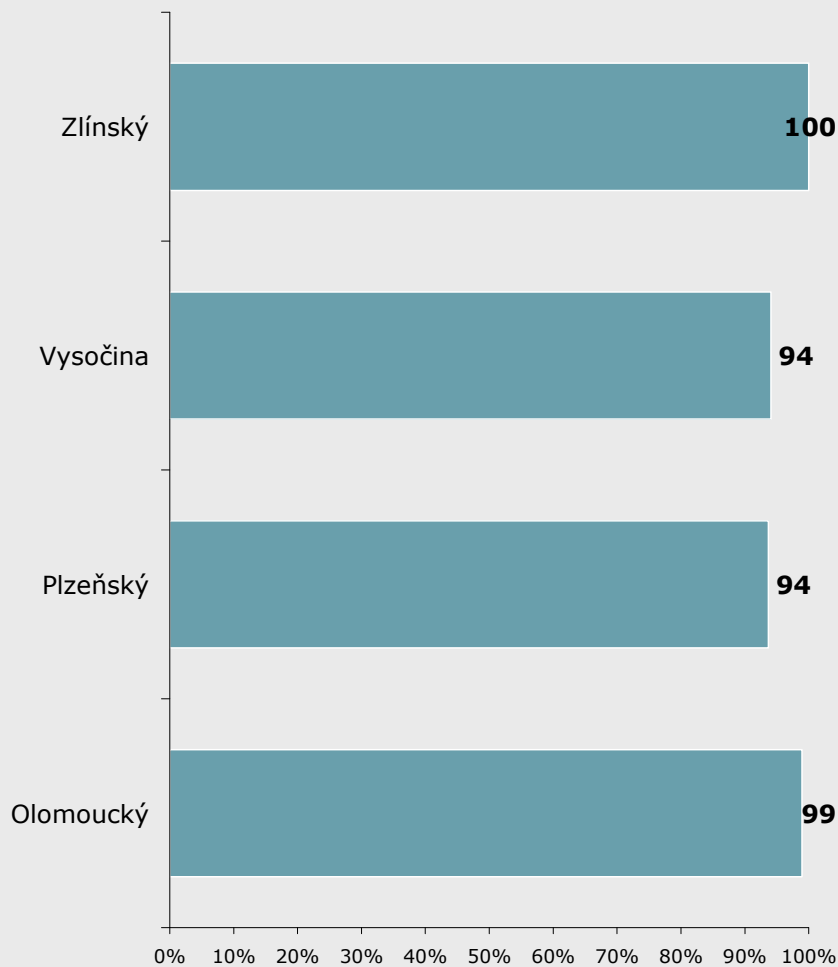
Z dostupných elektronických informací reprezentanti nejčastěji jmenují organizační strukturu úřadu zveřejněnou na internetových stránkách (95 %), dále pak jednotlivé kontakty úřadu a jeho usnesení.

Webové stránky: vlastní internetová stránka

2007

Vlastní internetová stránka úřadu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=190 (OLO), n=221 (PLZ), n=219 (VYS), n=94 (ZL)

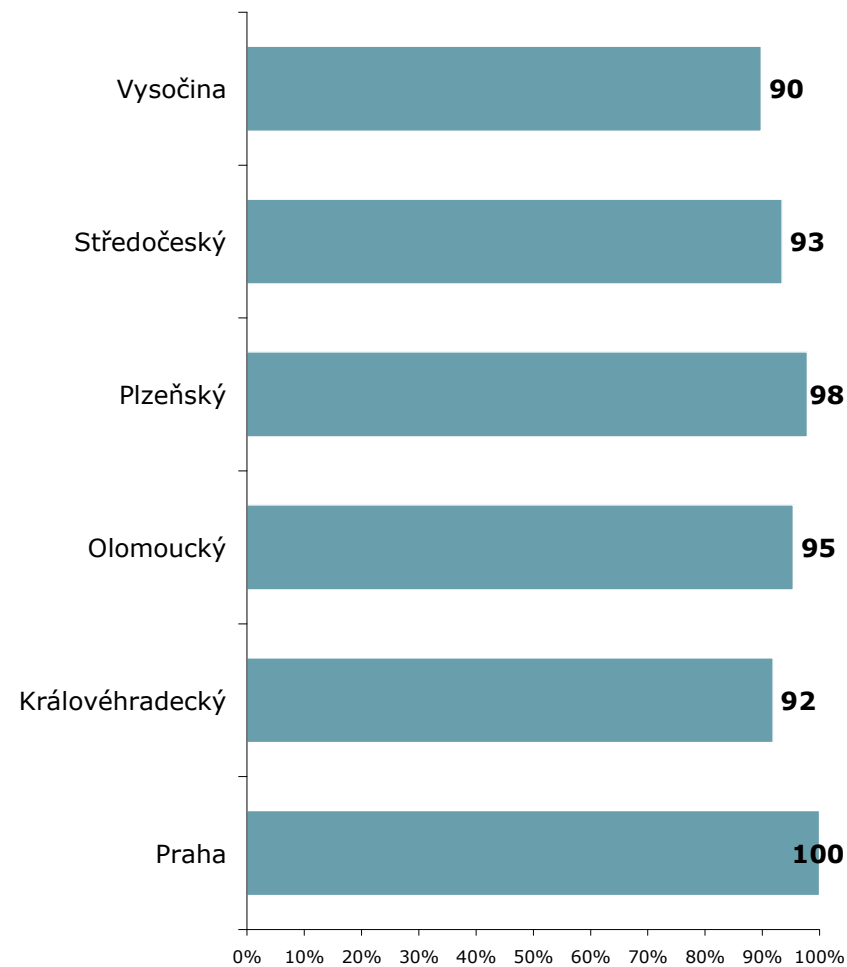


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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

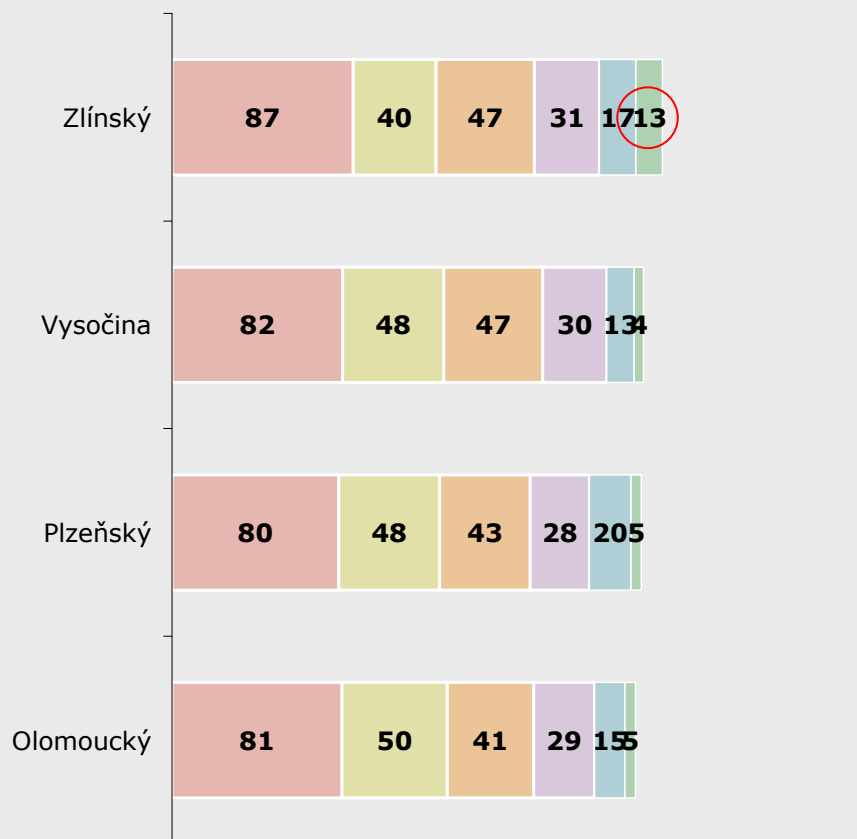
Webové stránky: obsah internetových stránek

2007

Dostupné funkce na internetových stránkách úřadu

ZÁKLAD: Respondenti, jejichž úřad má vlastní webovou stránku, n=187 (OLO), n=207 (PLZ), n=202 (VYS), n=90 (ZL)

- Elektronická úřední deska
- Možnost elektronického podání žádostí
- Úřední formuláře ke stažení či vytisknutí
- Diskusní fórum
- Elektronické zasílání noviněk
- Objednávání tištěných materiálů



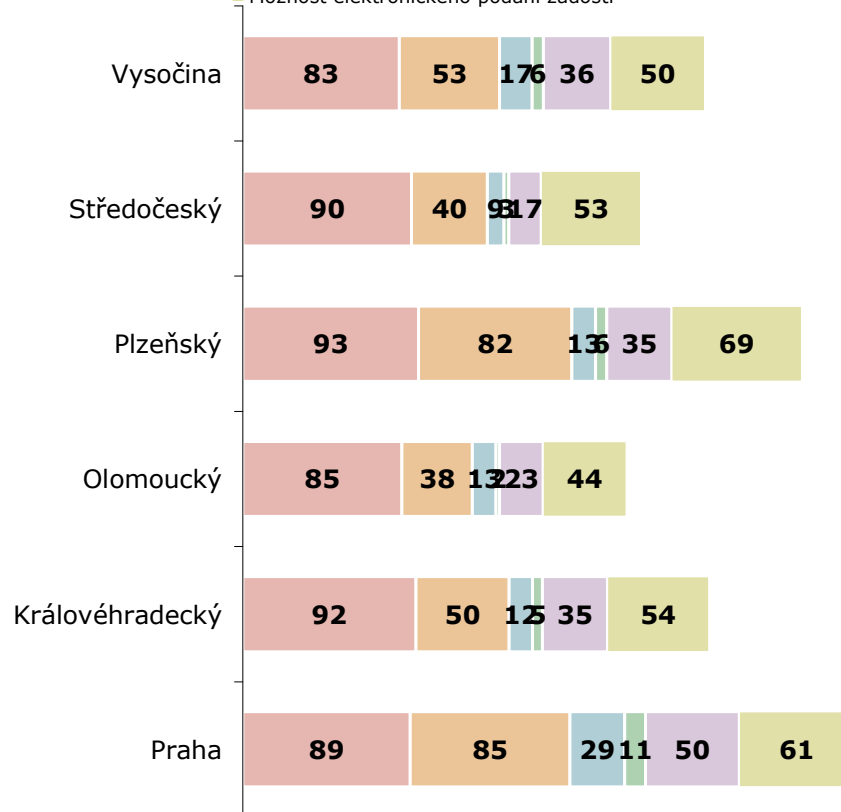
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

2006

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)

- Elektronická úřední deska
- Úřední formuláře ke stažení či vytisknutí
- Elektronické zasílání noviněk
- Objednávání tištěných materiálů od úřadu
- Diskusní fórum
- Možnost elektronického podání žádostí



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

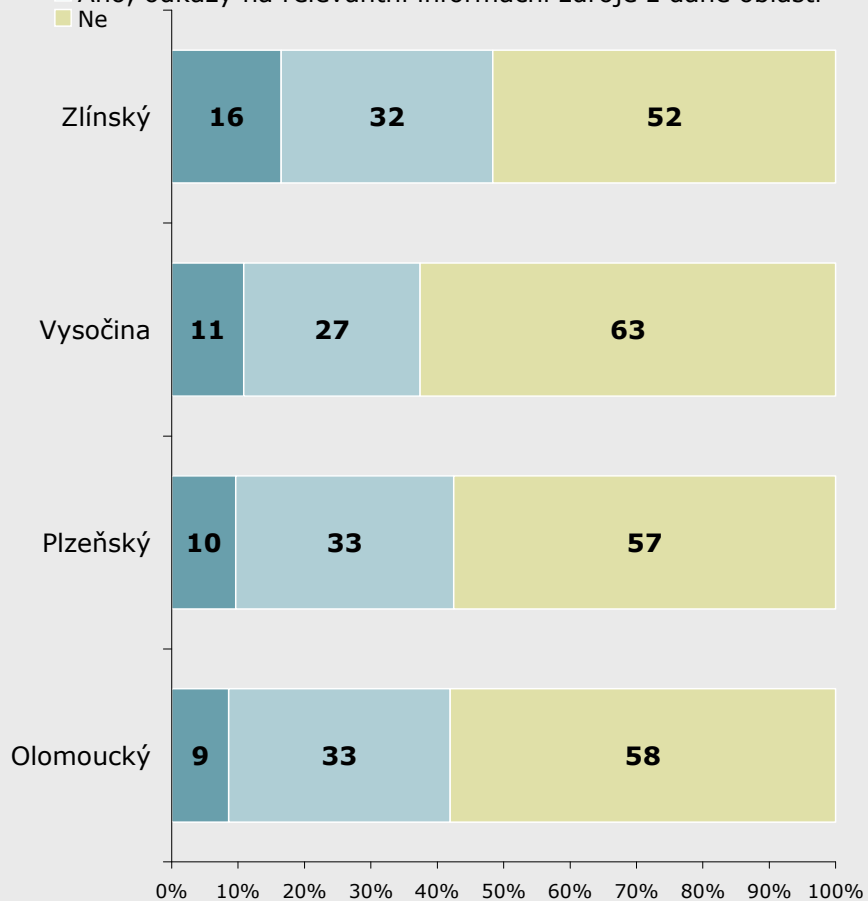
Webové stránky: informace o cestovním ruchu

2007

Zvěřejnění informací o cestovním ruchu na stránkách úřadu

ZÁKLAD: Respondenti, jejichž úřad má vlastní webovou stránku, n=187 (OLO), n=207 (PLZ), n=202 (VYS), n=90 (ZL)

- Ano
- Ano, odkazy na relevantní informační zdroje z dané oblasti
- Ne



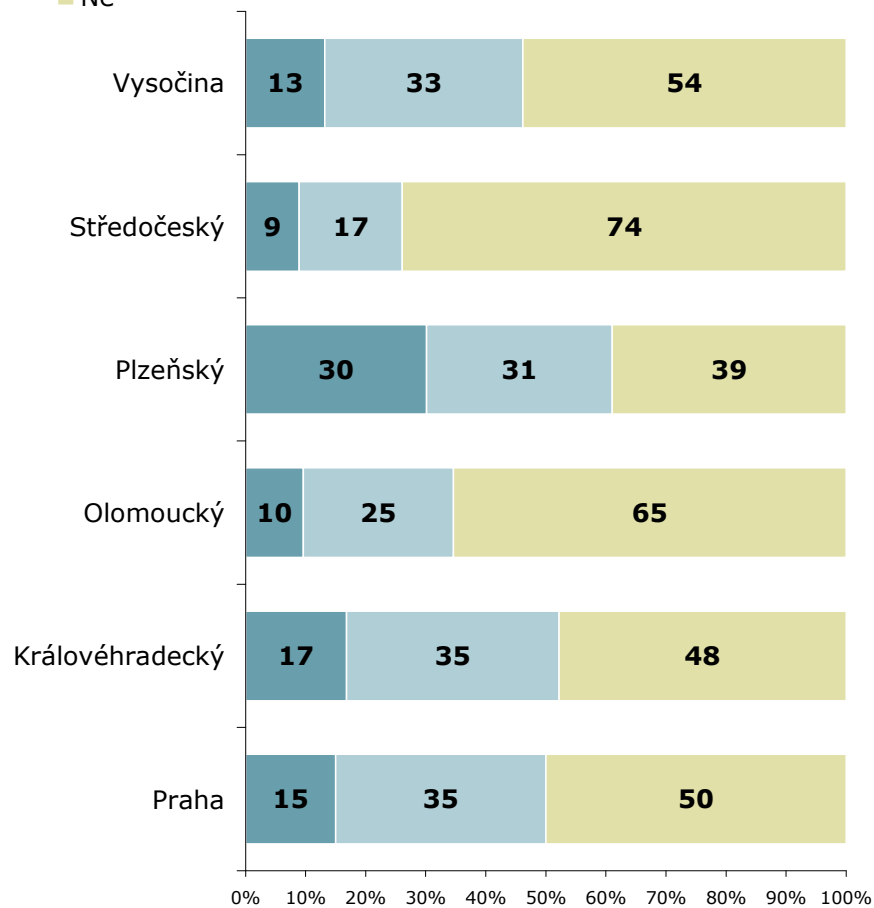
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)

- Ano
- Ano, odkazy na relevantní informační zdroje z dané oblasti
- Ne



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

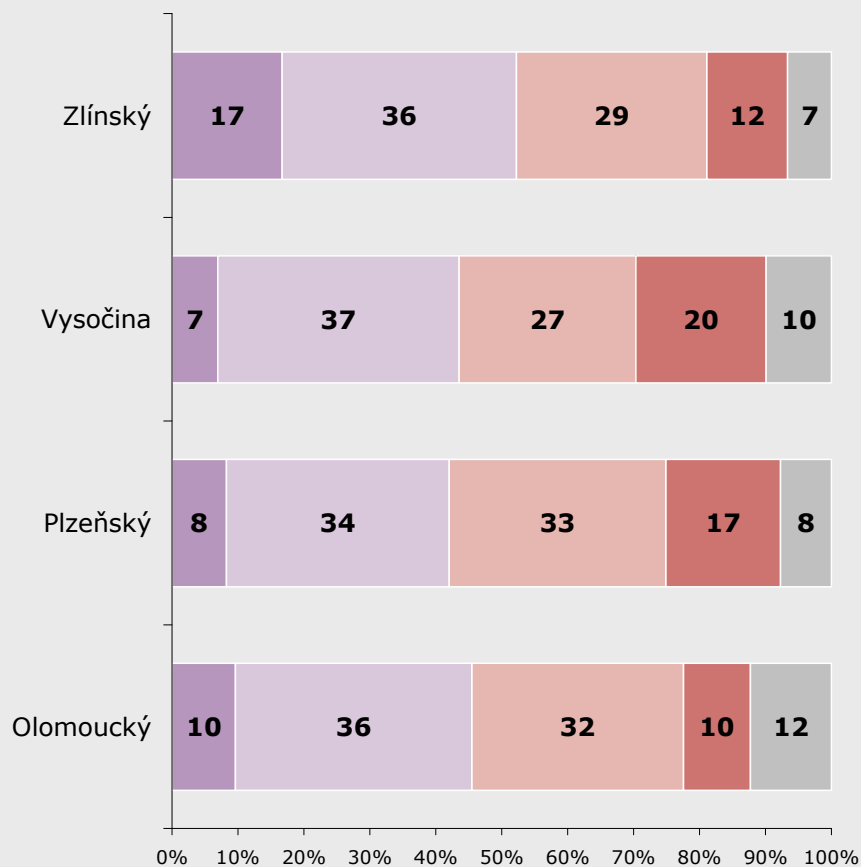
Webové stránky: aktualizace internetových stránek

2007

Aktualizace internetových stránek úřadu

ZÁKLAD: Respondenti, jejichž úřad má vlastní webovou stránku, n=187 (OLO), n=207 (PLZ), n=202 (VYS), n=90 (ZL)

■ Denně ■ 1x týdně ■ 1x měsíčně ■ Méně často ■ Neví



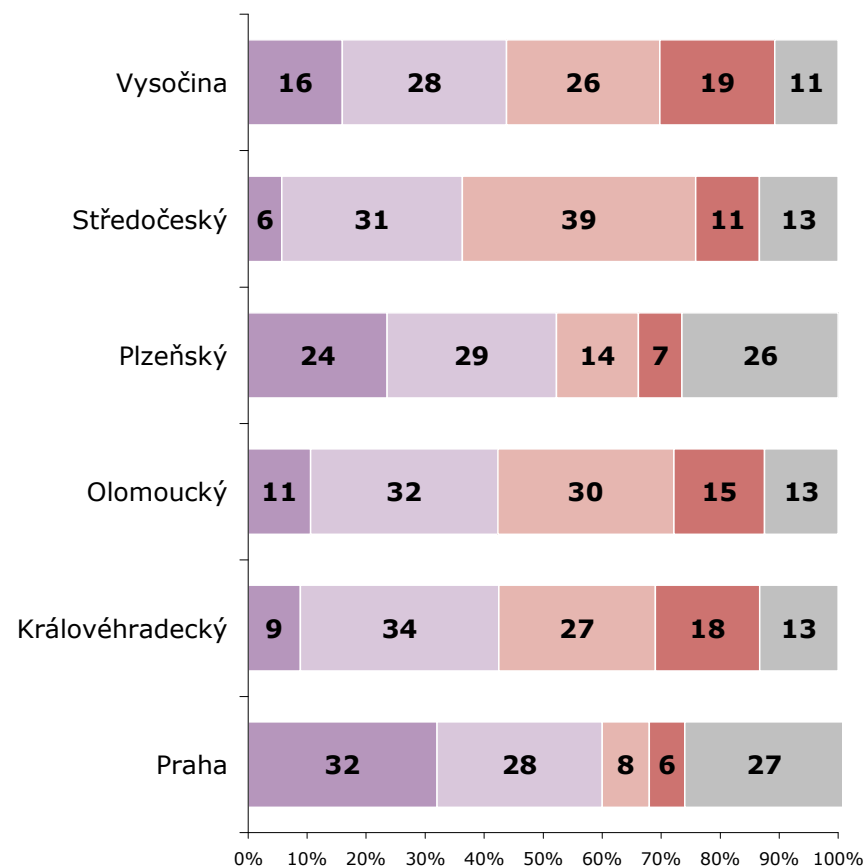
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)

■ Denně ■ 1x týdně ■ 1x měsíčně ■ Méně často ■ Neví



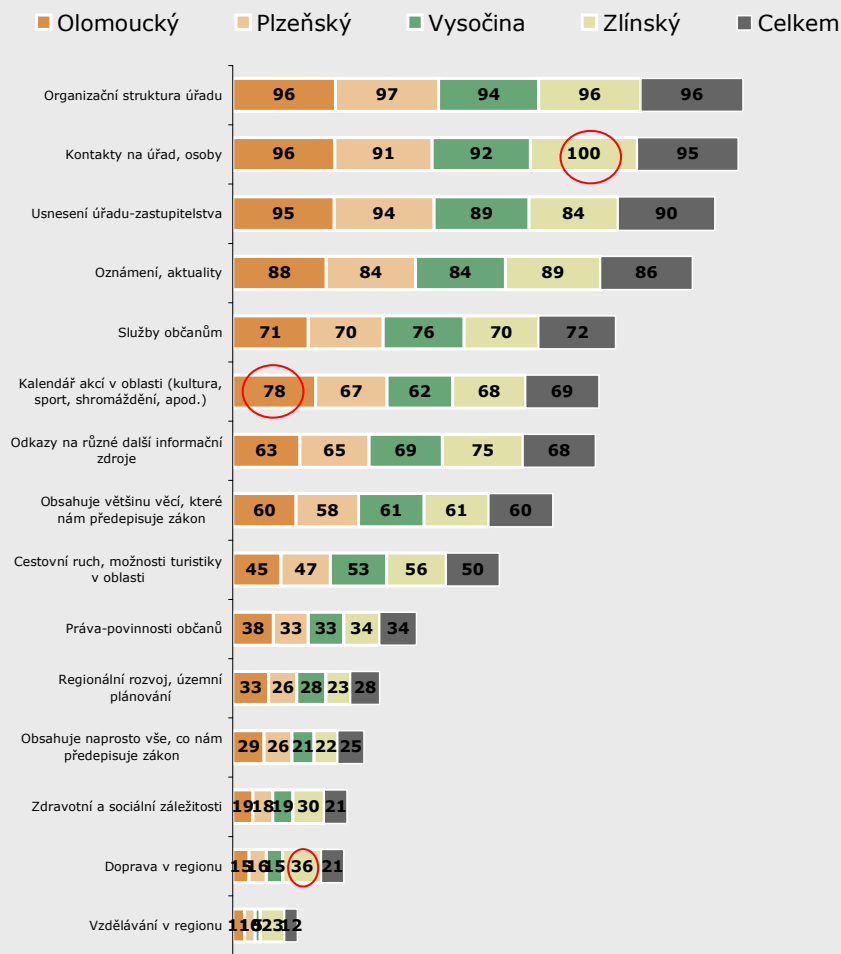
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Webové stránky: informace na webových stránkách

2007

Dostupné informace na webové stránce úřadu

ZÁKLAD: Respondenti, jejichž úřad má vlastní webovou stránku, n=187 (OLO), n=207 (PLZ), n=202 (VYS), n=90 (ZL)

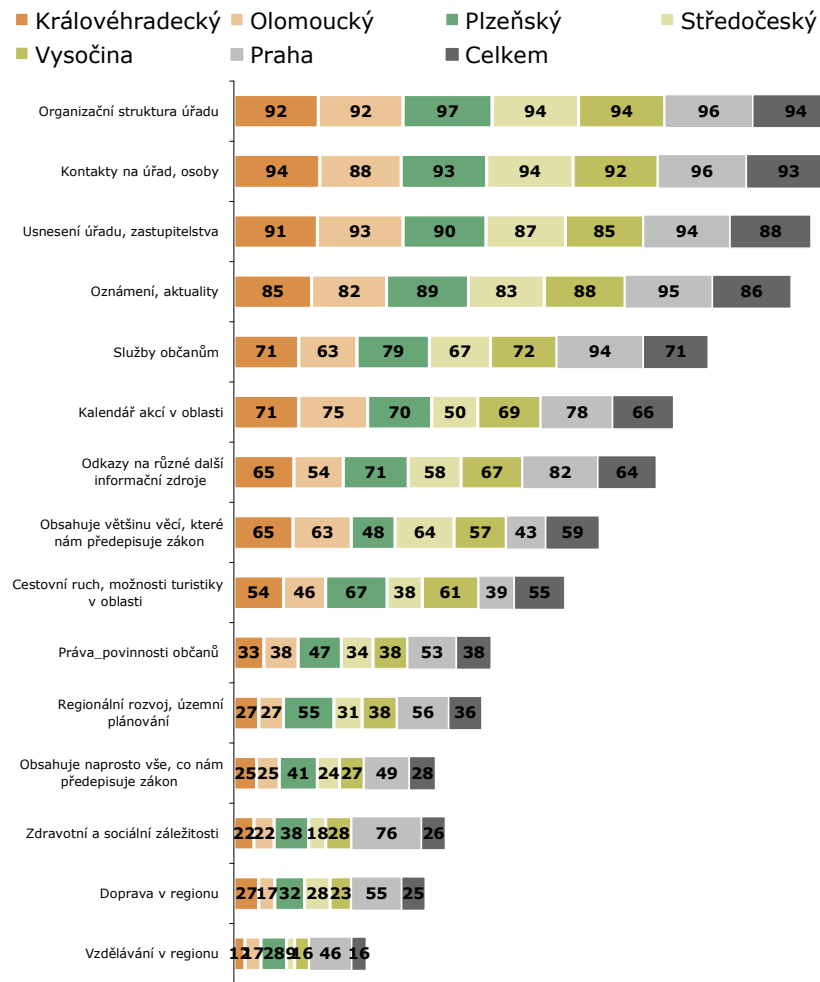


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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

V otázce bezpečnostních prvků se potvrzuje závislost na velikosti úřadu, resp. obce a míře využívání různých bezpečnostních prvků. Práci reprezentantům jednotlivých krajů komplikují a tedy se nejvíce obávají nevyžádaná pošta, podvodné emaily a počítačové viry. Zajímavé je, že oproti roku 2006 se snížila obava před počítačovými viry (vysvětlení je možno hledat v instalaci stále dokonalejších antivirových programů), je nahrazena obavou z nevyžádané pošty.

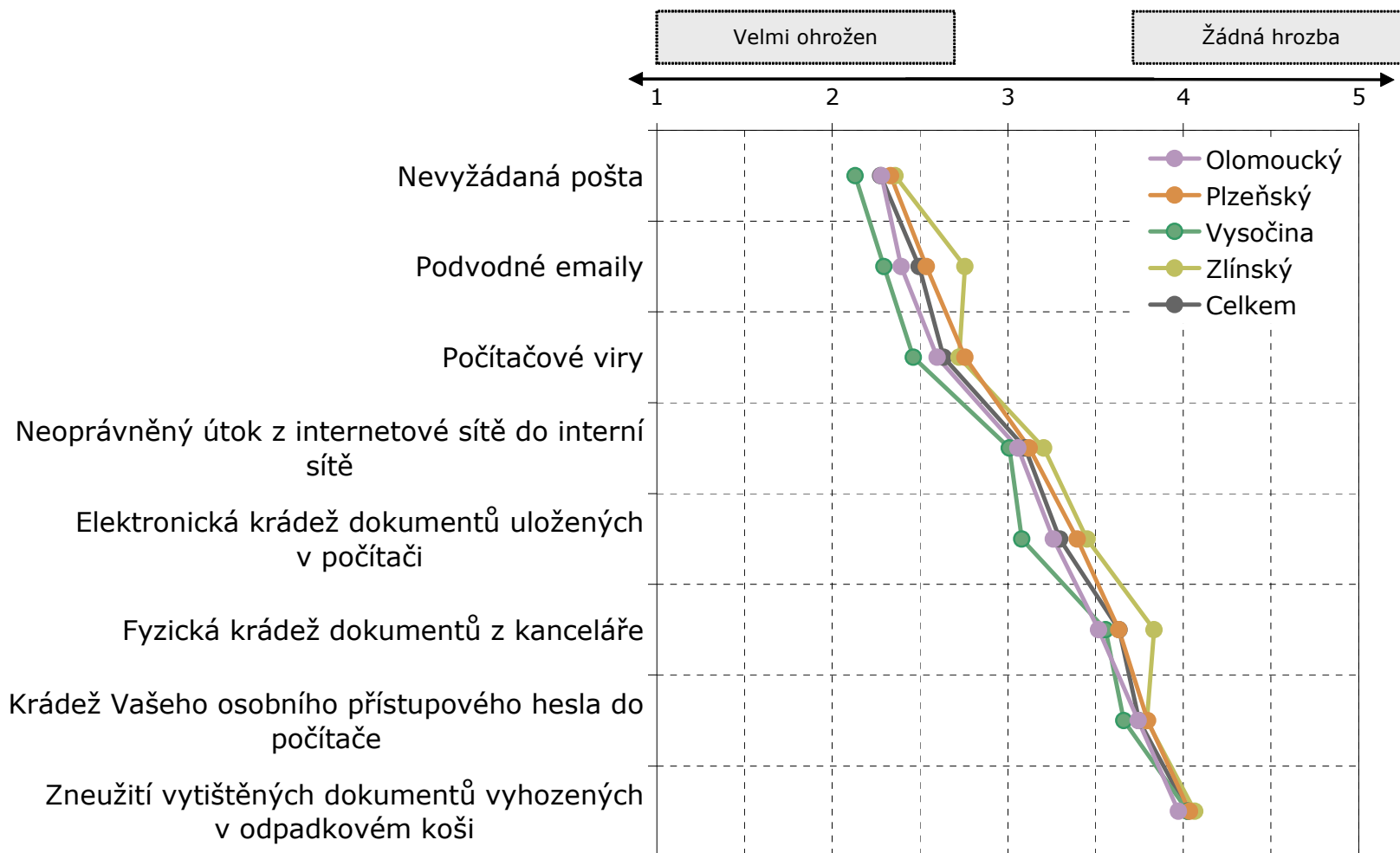
V roce 2007 vzrostl pocit dostatečnosti zabezpečení elektronické komunikace (cca 85 %). Závěrečné grafy této kapitoly podávají přehled o pocitu ohrožení v jednotlivých dotazovaných krajích.

Bezpečnost: vnímání rizik na počítači

Subjektivní vnímání bezpečnostních rizik

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=177 (OLO), n=212 (PLZ), n=199 (VYS), n=83 (ZL)

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



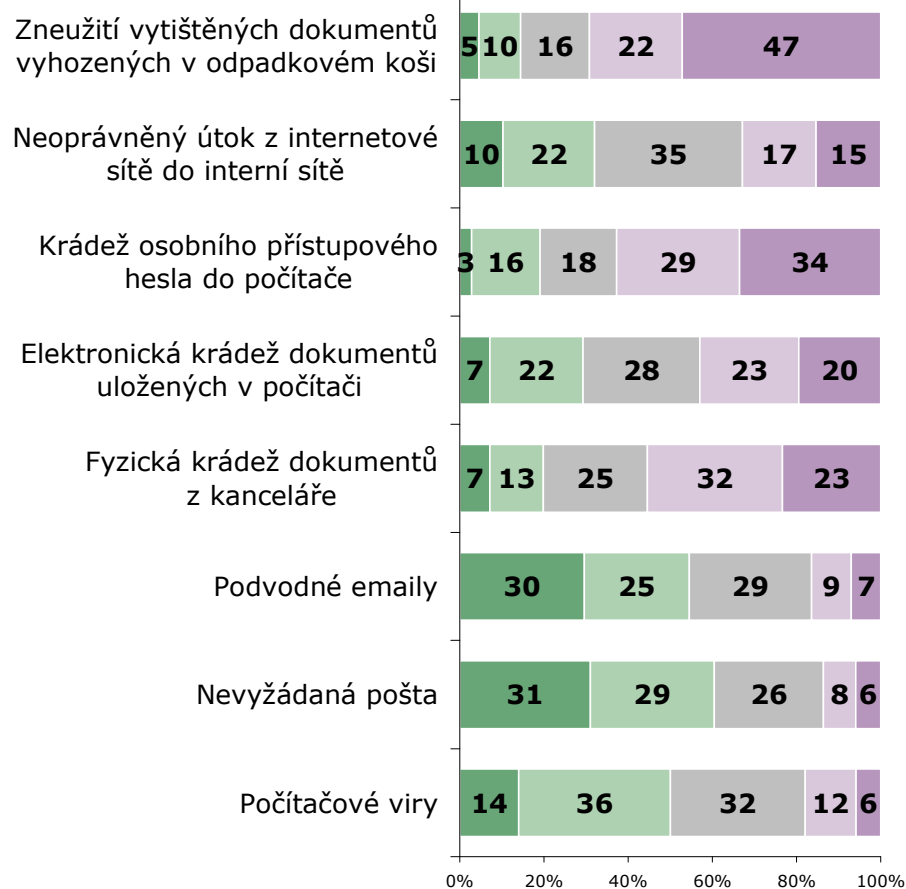
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Bezpečnost: vnímání rizik - kraje

Pocit ohrožení riziky - Olomoucký

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=177 (OLO)

- 1 = Cítím se velmi ohrožen
- 2
- 3
- 4
- 5=Nepociťuji žádnou hrozbu



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Pocit ohrožení riziky - Plzeňský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=212 (PLZ)

- 1 = Cítím se velmi ohrožen
- 2
- 3
- 4
- 5=Nepociťuji žádnou hrozbu



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Bezpečnost: vnímání rizik - kraje

Pocit ohrožení riziky - Vysočina

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=199 (VYS)

- 1 = Cítím se velmi ohrožen
- 2
- 3
- 4
- 5=Nepociťuji žádnou hrozbu



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Pocit ohrožení riziky - Zlínský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=84 (ZL)

- 1 = Cítím se velmi ohrožen
- 2
- 3
- 4
- 5=Nepociťuji žádnou hrozbu



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

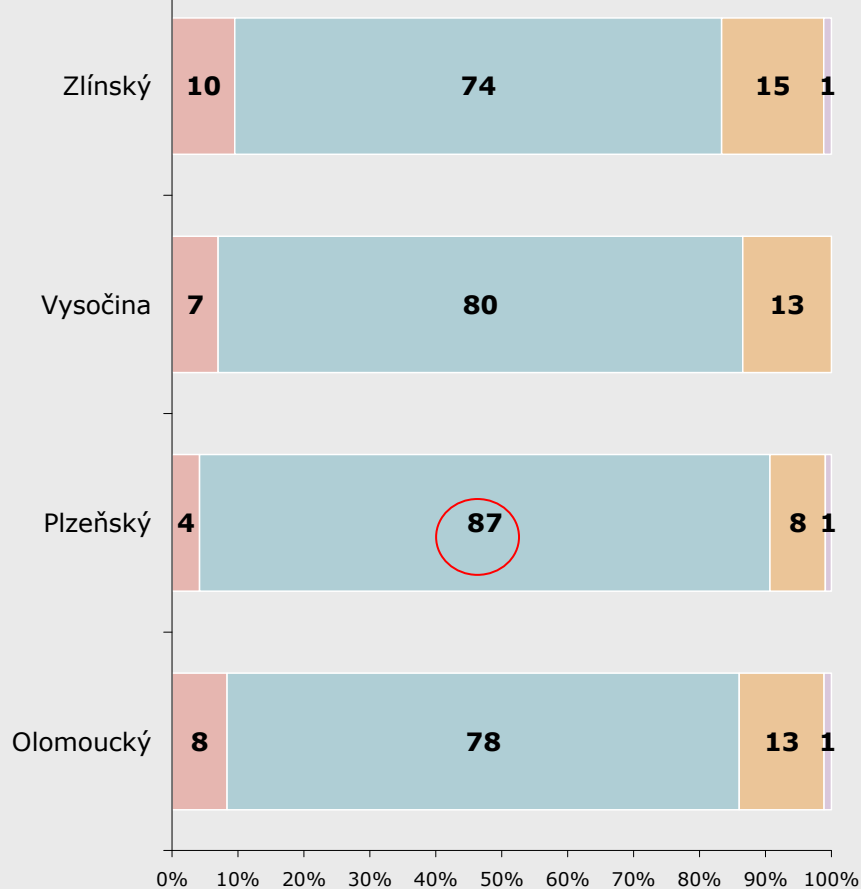
Bezpečnost: zabezpečení internetu

2007

Pocit zabezpečení elektronické komunikace na internetu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=179 (OLO), n=215 (PLZ), n=201 (VYS), n=84 (ZL)

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



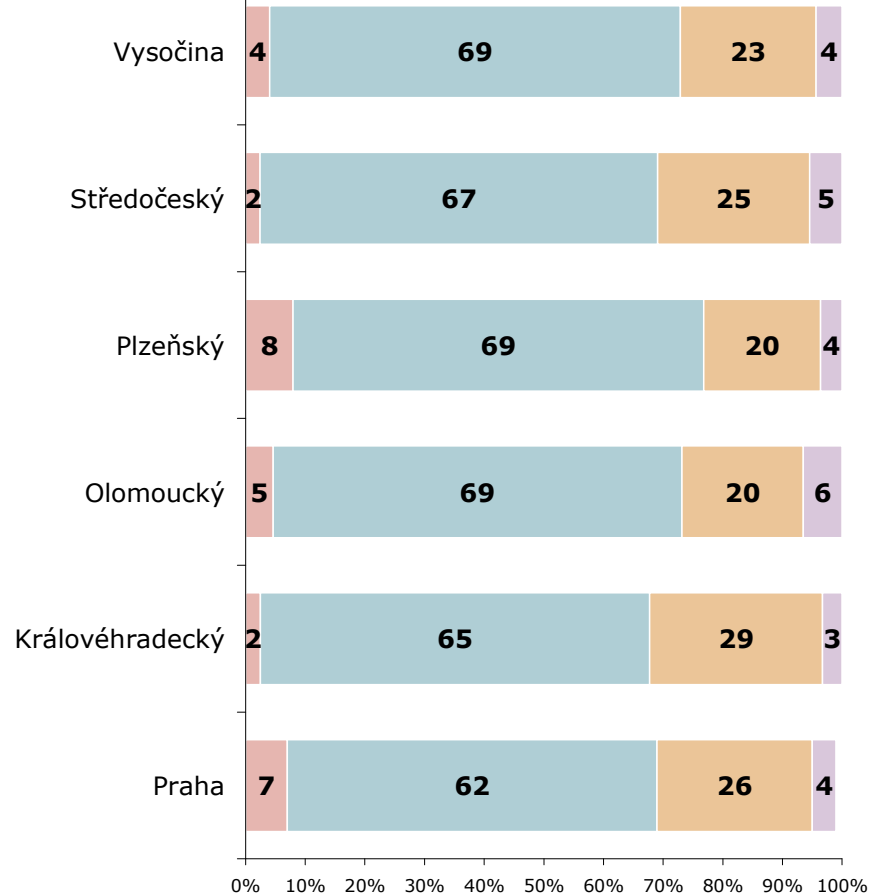
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

2006

Pocit zabezpečení elektronické komunikace na internetu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=321 (VYS), n=165 (STR), n=138 (PLZ), n=108 (OLO),

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



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



E-SLUŽBY

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

K výraznému zlepšení došlo v oblasti schopnosti úřadu přijmout a následně zpracovat elektronickou žádost.

V sadě otázek zaměřených na e-slужby jsme dále zkoumali možnosti využití e-learningu.

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

Oproti roku 2006 došlo v roce 2007 k nárůstu využívání e-learningu (kromě Plzeňského kraje) a to i jeho frekvence jeho použití.

Na závěr této kapitoly jsou zařazeny přehledy o službě užšího „elektronického propojení“, jeho hlavní nevýhody a výhody.

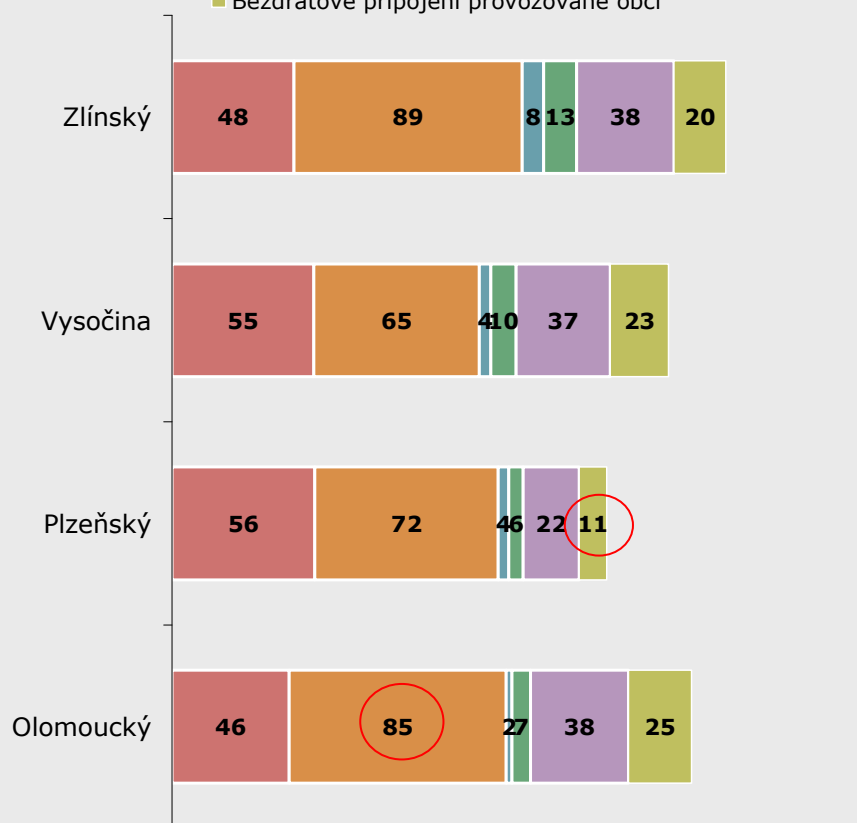
E-slужby: využití internetového připojení občany zdarma

2007

Možné využití internetového připojení zdarma občany

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=179 (OLO), n=215 (PLZ), n=202 (VYS), n=84 (ZL)

- Na OÚ, MÚ
- V knihovně
- V internetové kavárně
- V informačním středisku
- Ve škole
- Bezdrátové připojení provozované obcí



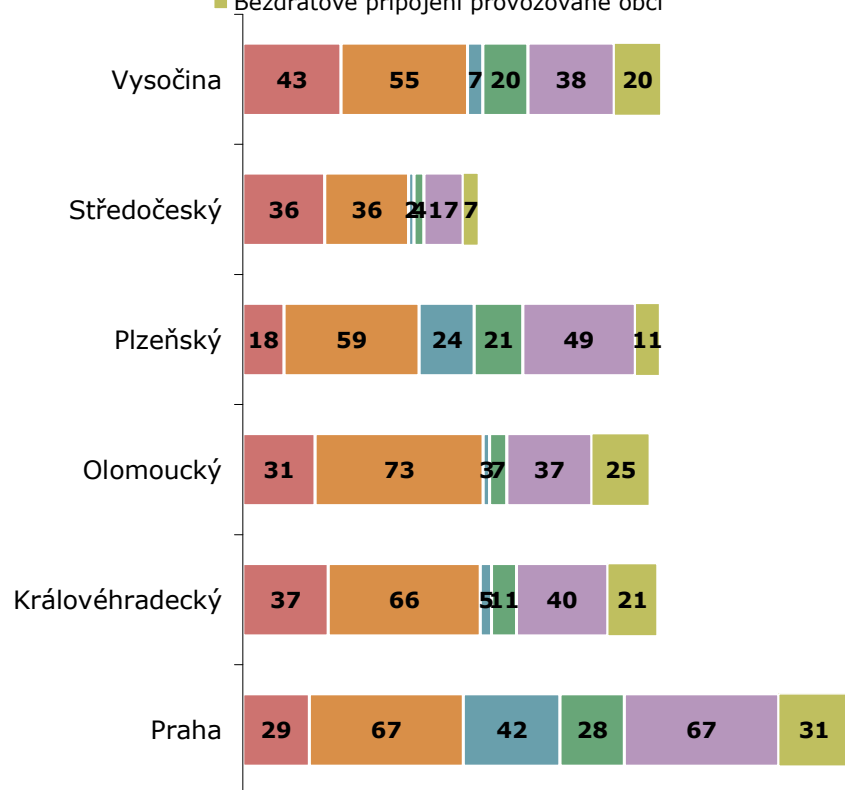
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

2006

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)

- Na OÚ, MÚ
- V knihovně
- V internetové kavárně
- V informačním středisku
- Ve škole
- Bezdrátové připojení provozované obcí



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

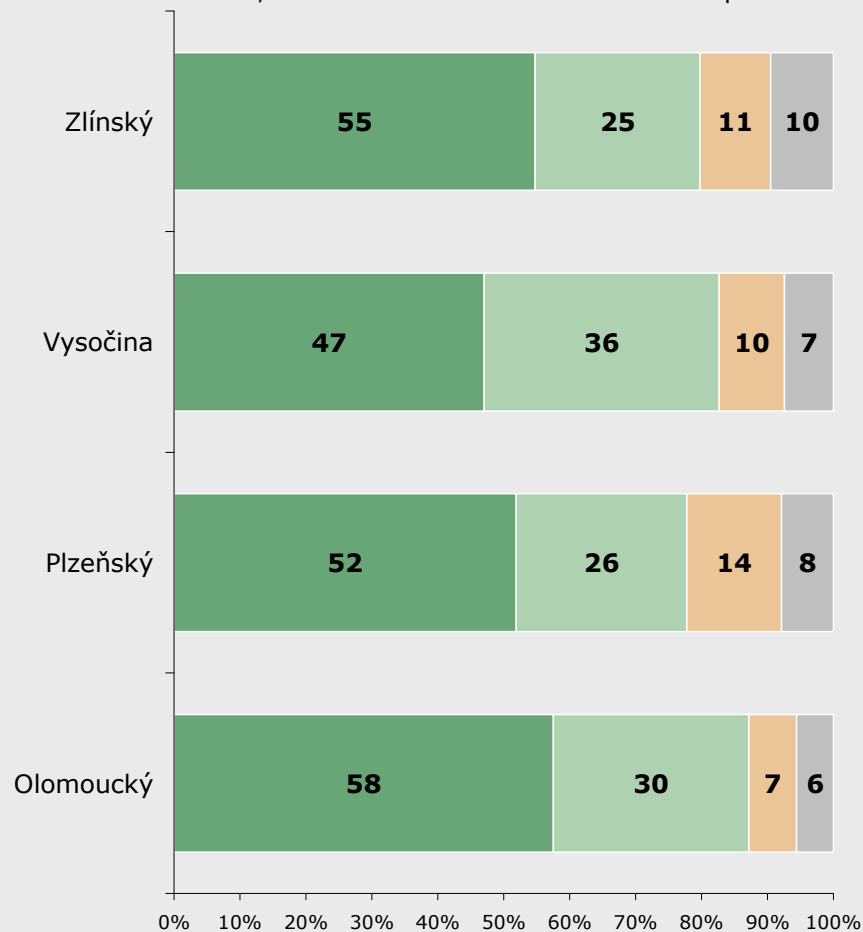
E-služby: elektronická žádost

2007

Schopnost úřadu přijmout a zpracovat elektronickou žádost

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=179 (OLO), n=216 (PLZ), n=202 (VYS), n=84 (ZL)

■ Ano ■ Ano, částečně ■ Ne ■ Nedokáži posoudit



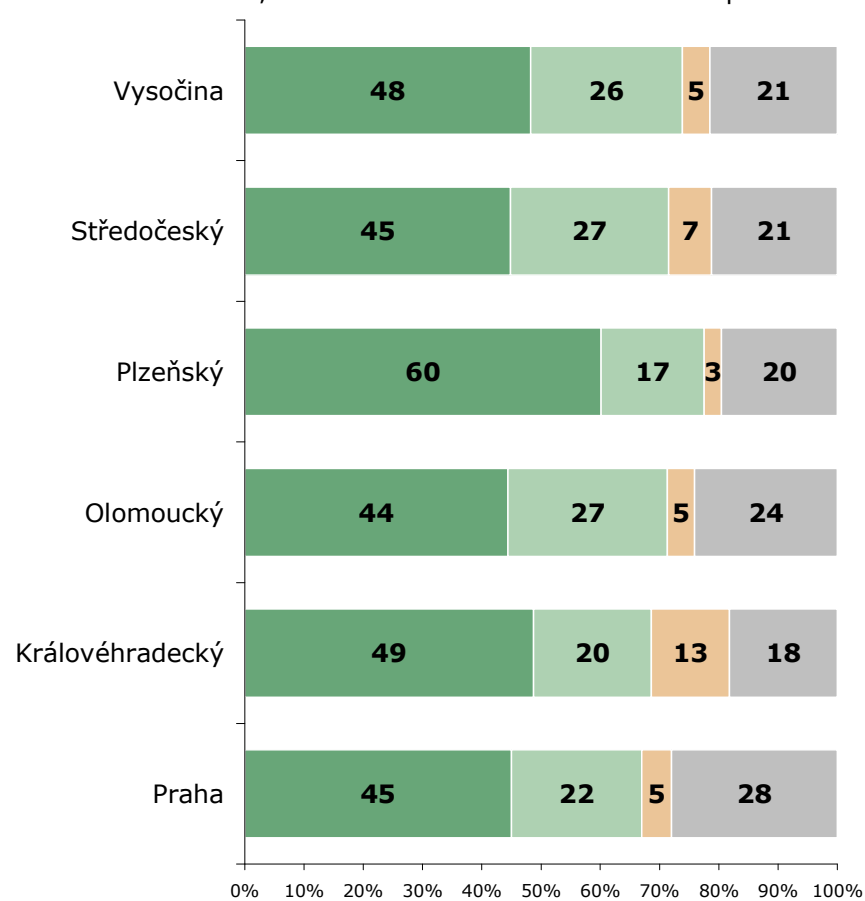
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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 ■ Nedokáži posoudit



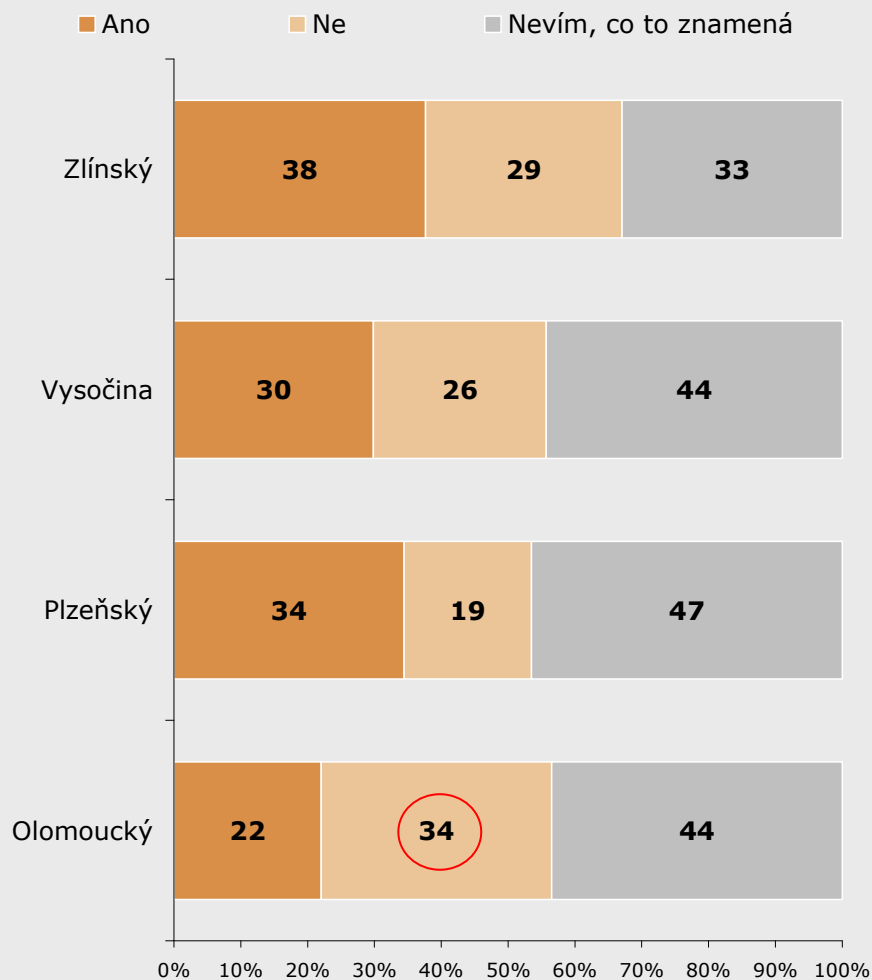
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

E-slужby: využití e-learningu

2007

Možnost využití e-learningu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=177 (OLO), n=215 (PLZ), n=201 (VYS), n=85 (ZL)

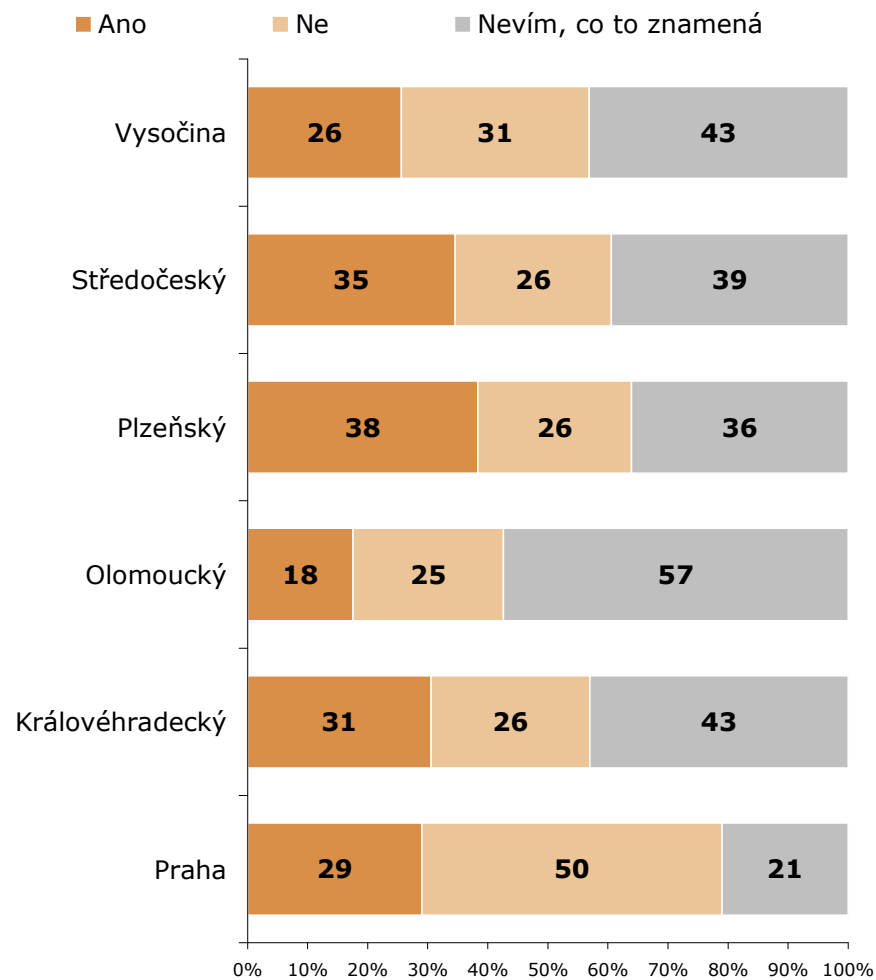


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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

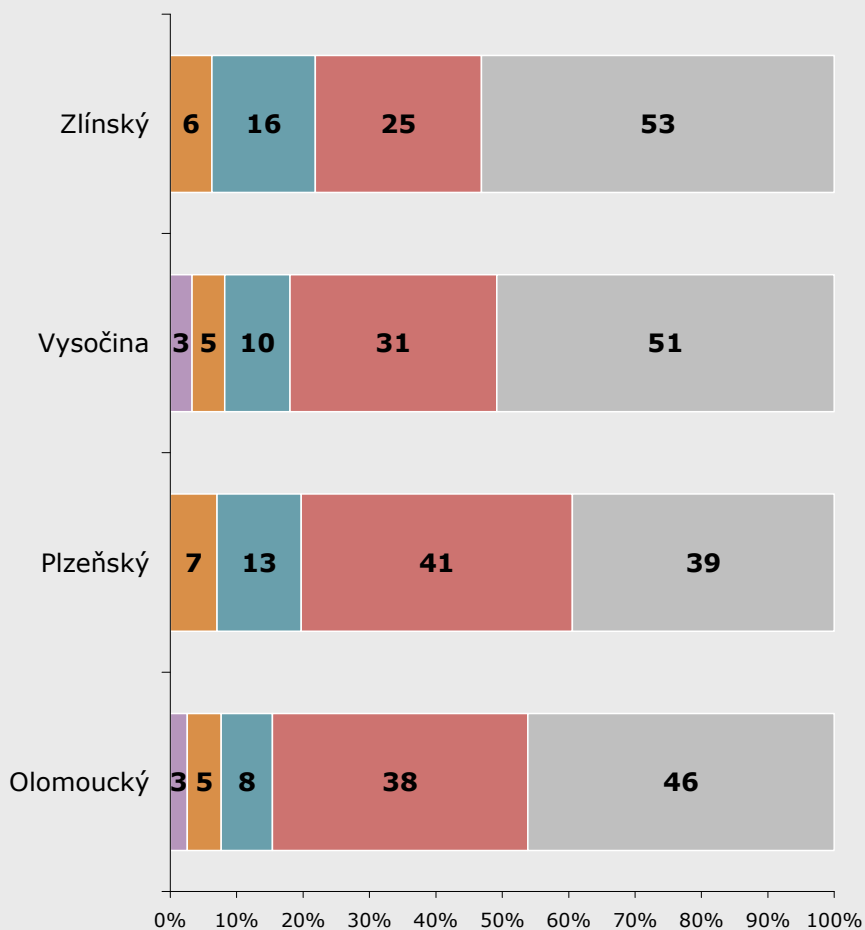
E-sloužby: frekvence využívání e-learningu

2007

Četnost využívání e-learningu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří využívají e-learning, n=39 (OLO), n=71 (PLZ), n=61 (VYS), n=32 (ZL)

■ Několikrát týdně ■ Několikrát měsíčně ■ Několikrát ročně
■ Méně často ■ Vůbec



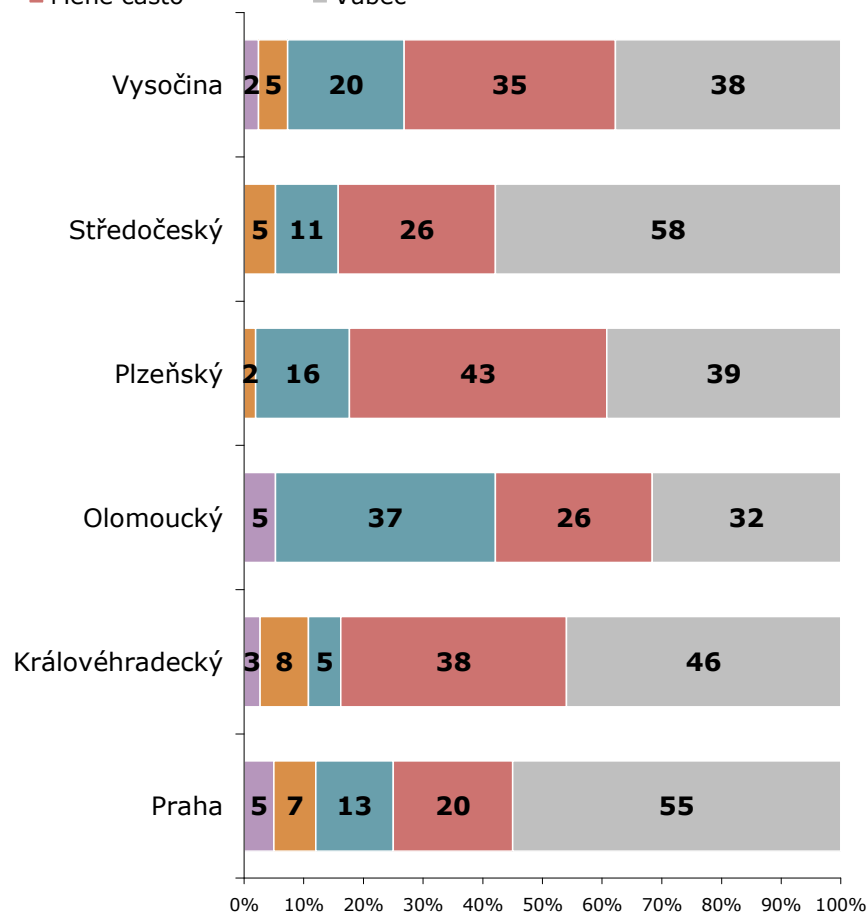
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)

■ Několikrát týdně ■ Několikrát měsíčně ■ Několikrát ročně
■ Méně často ■ Vůbec



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

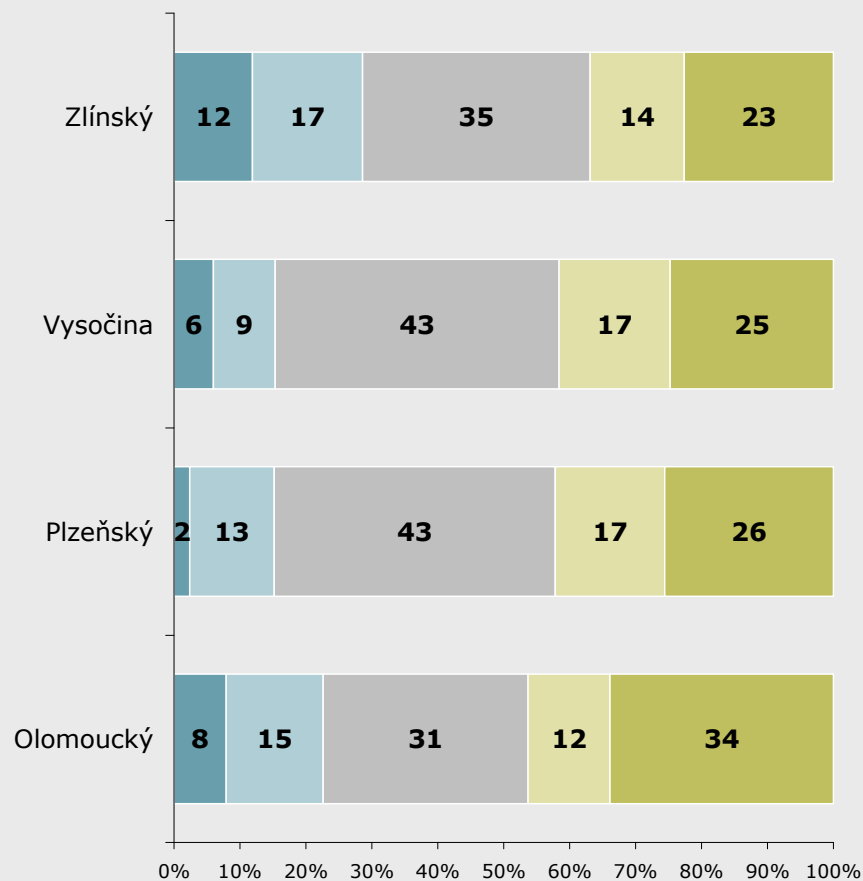
E-služby: míra souhlasu se službou elektronického propojení

2007

Služba užšího "elektronického propojení" žádostí bez účasti občana

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=177 (OLO), n=211 (PLZ), n=202 (VYS), n=84 (ZL)

■ Naprosto ano ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Vůbec



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

2006

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)

■ Naprosto ano ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Vůbec



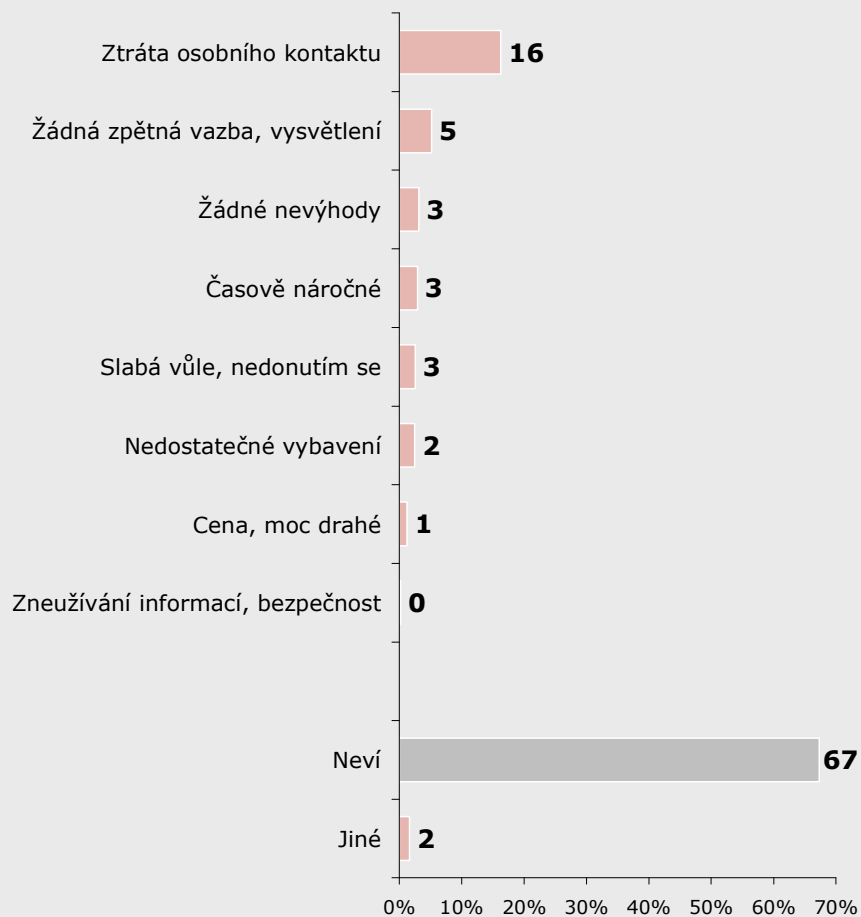
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

E-slужby: služba užšího „elektronického propojení“

2007

Nevýhody služby užšího "elektronického propojení" žádostí bez účasti občana

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli konkrétní odpověď, n=669

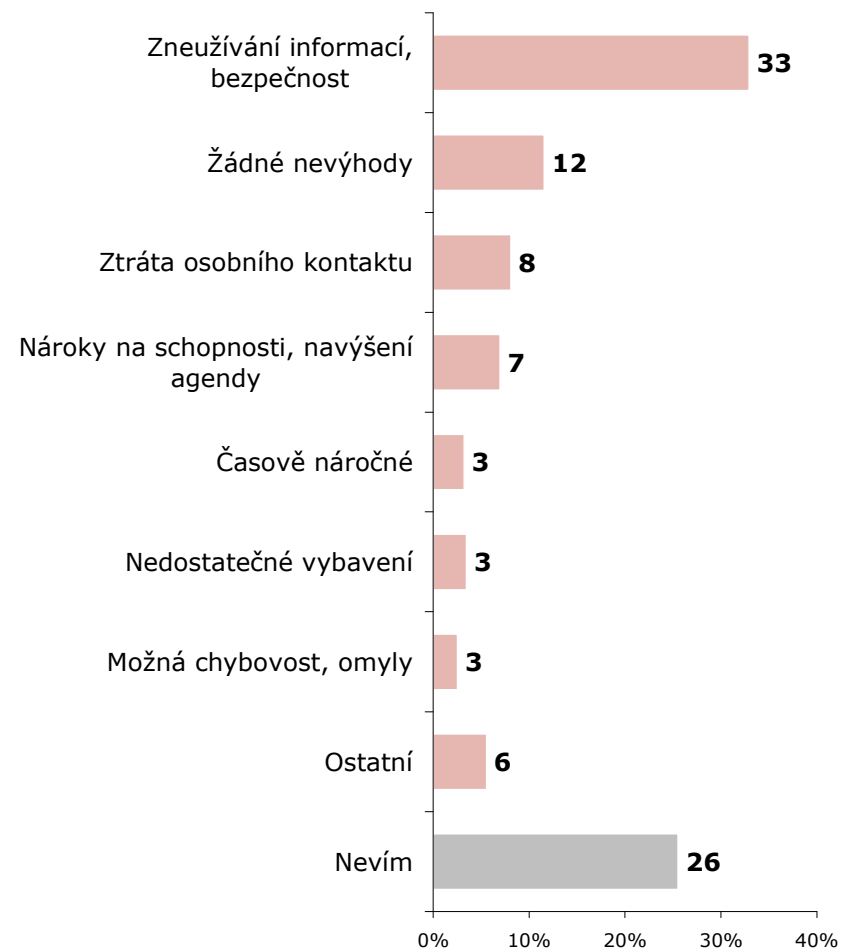


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

2006

Nevýhody služby užšího "elektronického propojení" žádostí bez účasti občana

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



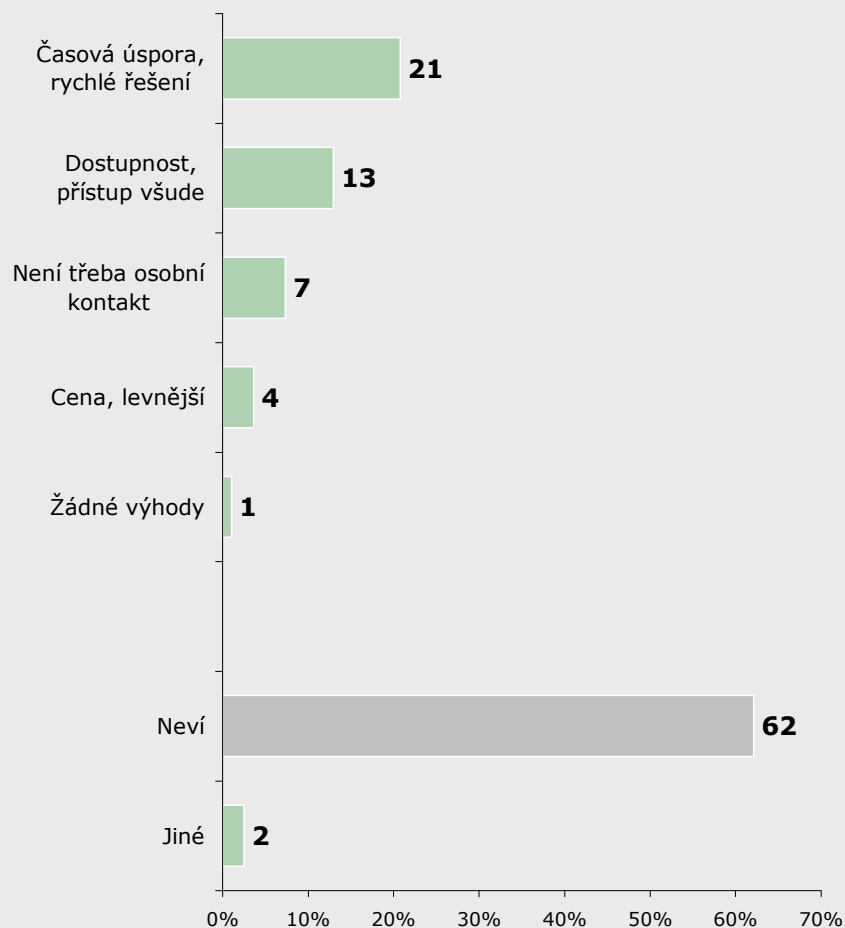
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

E-slужby: služba užšího „elektronického propojení“

2007

Výhody služby užšího "elektronického propojení" žádostí bez účasti občana

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli konkrétní odpověď, n=669

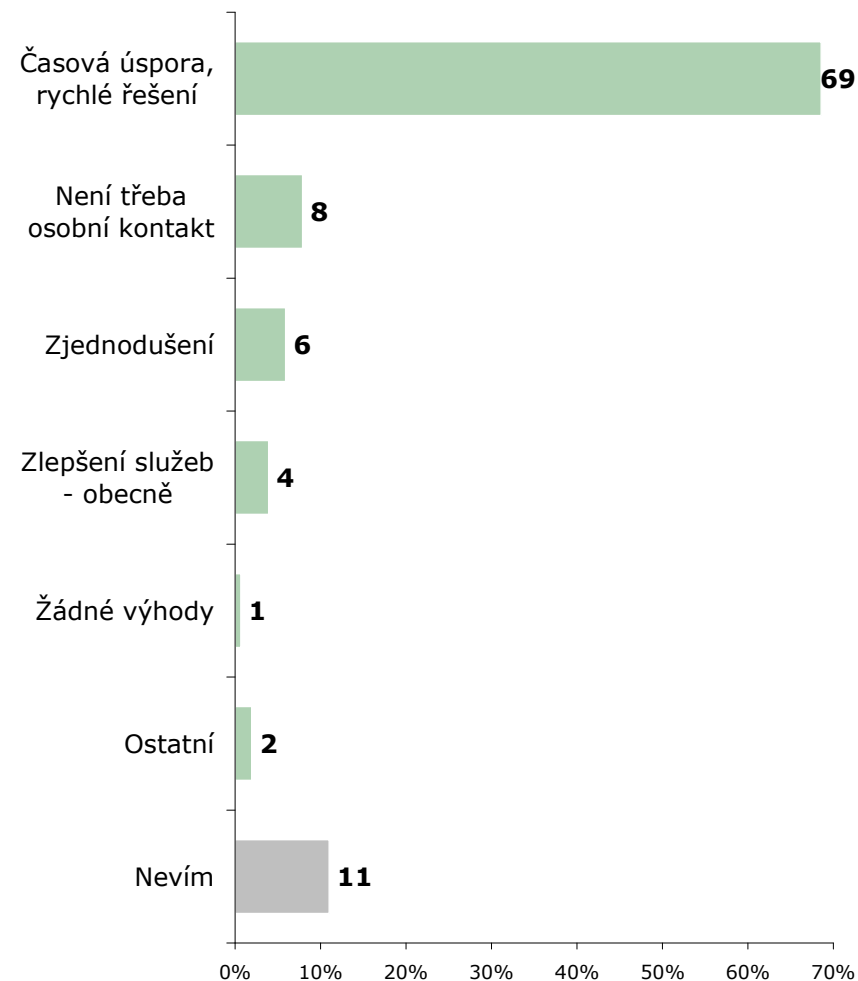


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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



SPOKOJENOST S KRAJSKÝM ÚŘADEM

Výzkum odhalil, že převládá spokojenost reprezentantů s činností jejich krajských úřadů. Nejlépe je hodnocen rozsah poskytovaných informací na stránkách krajského úřadu a přátelské vystupování představitelů kraje.

Uvedené grafy dokumentující spokojenost s krajským úřadem dle jednotlivých charakteristik a v porovnání s rokem 2006 jsou uvedeny dále.

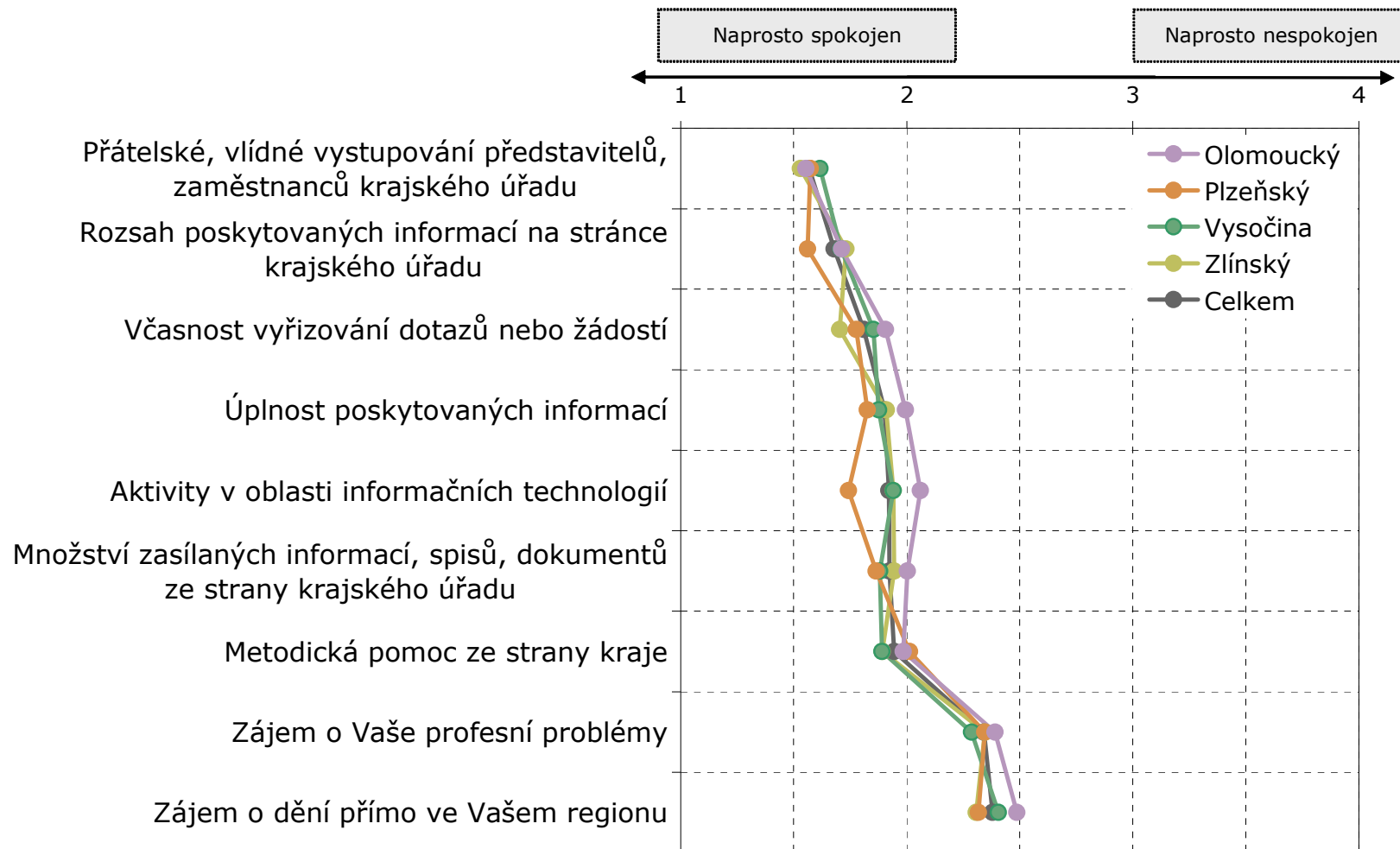
V závěru kapitoly je předložen pohled reprezentantů krajů na „lídra“ v oblasti elektronické komunikace. Většina preferuje svůj region, na druhém místě uvádějí hlavní město Prahu.

Spokojenost s krajským úřadem: hodnocení

Spokojenost s krajským úřadem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=177 (OLO), n=212 (PLZ), n=200 (VYS), n=84 (ZL)

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



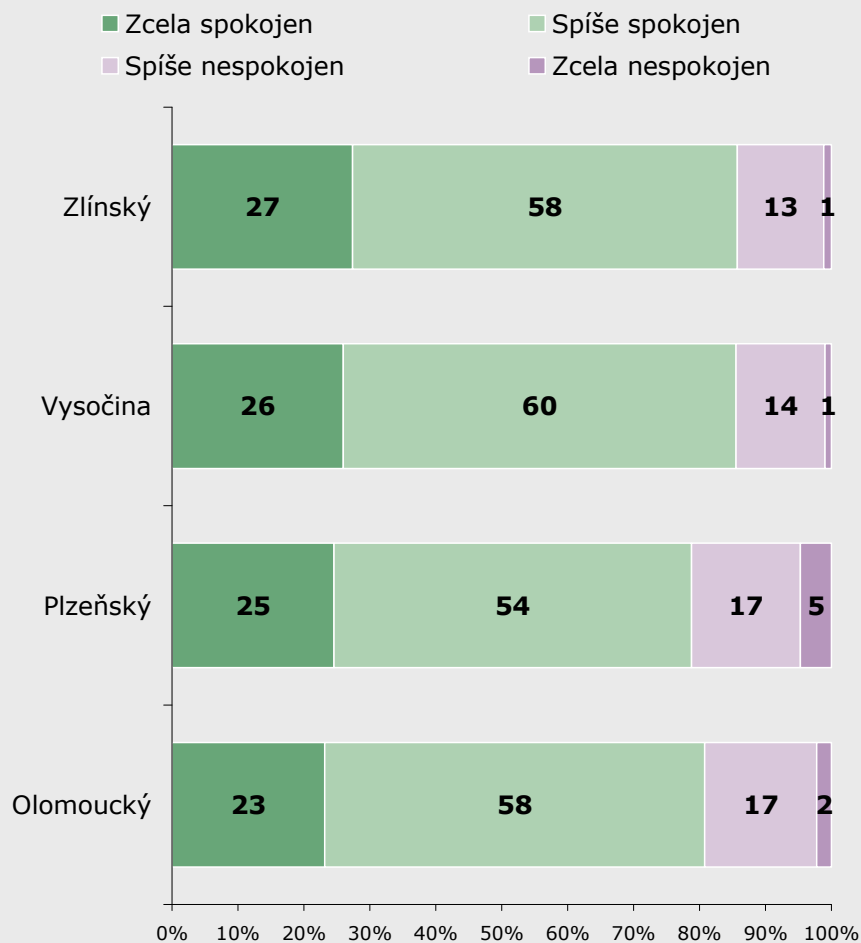
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Spokojenost s krajským úřadem: metodická pomoc

2007

Spokojenost s krajským úřadem - metodická pomoc ze strany kraje

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=177 (OLO), n=212 (PLZ), n=200 (VYS), n=84 (ZL)

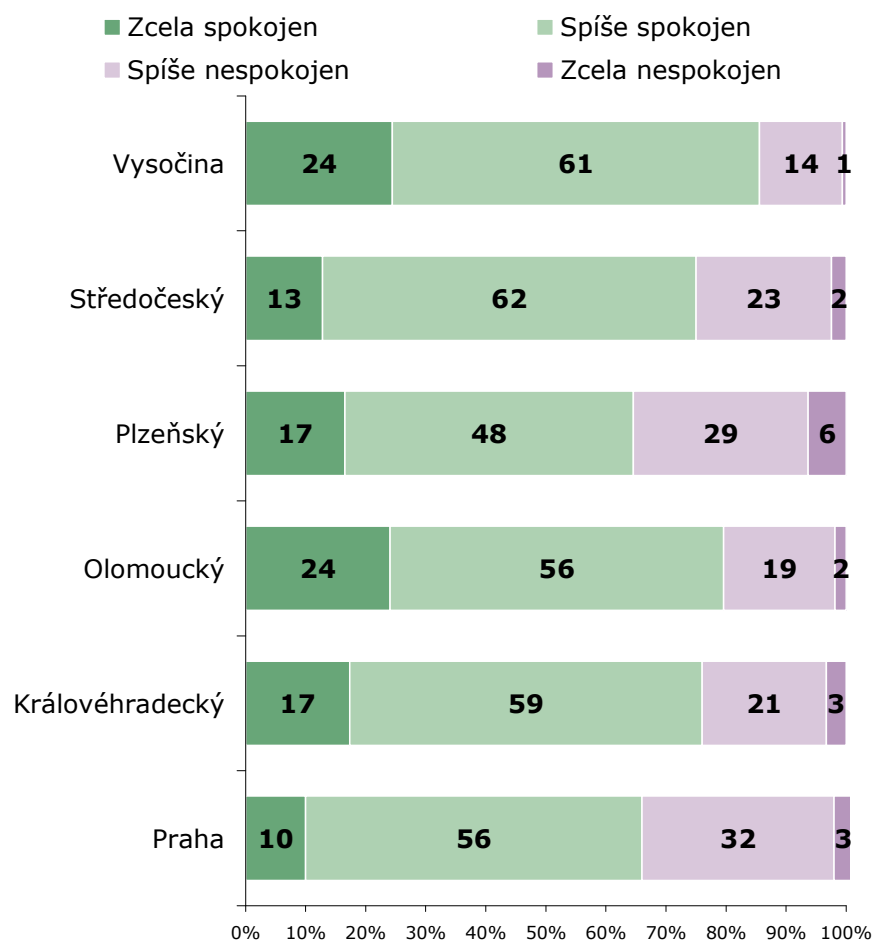


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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

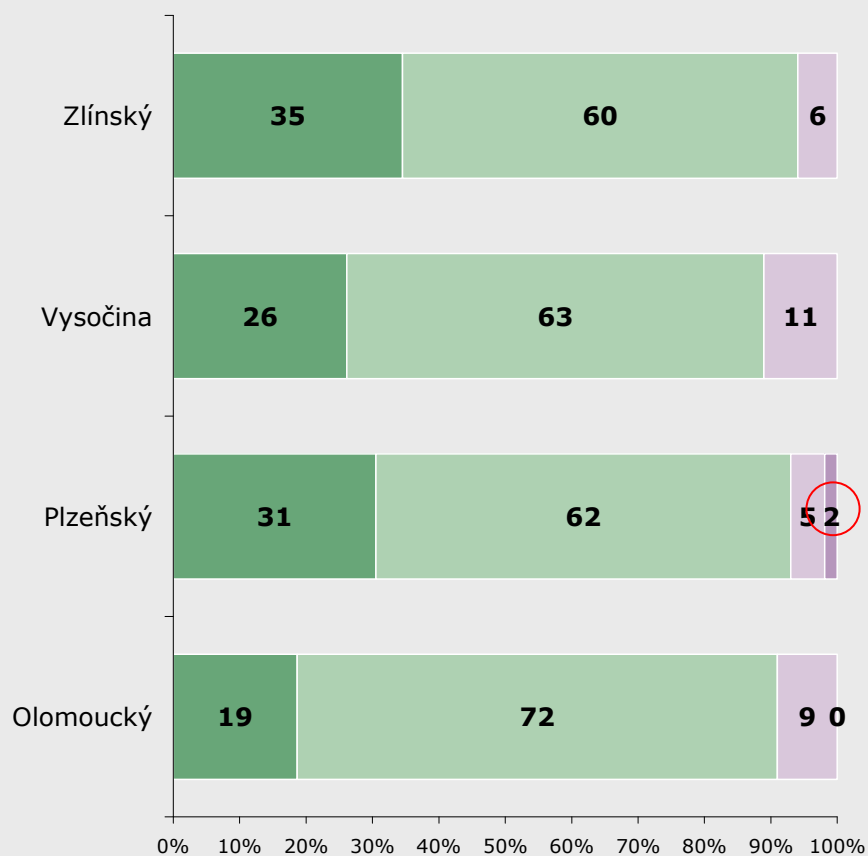
Spokojenost s krajským úřadem: **včasnost vyřizování**

2007

Spokojenost s krajským úřadem - včasnost vyřizování dotazů nebo žádostí

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=177 (OLO), n=213 (PLZ), n=199 (VYS), n=84 (ZL)

- Zcela spokojen
- Spíše spokojen
- Spíše nespokojen
- Zcela nespokojen



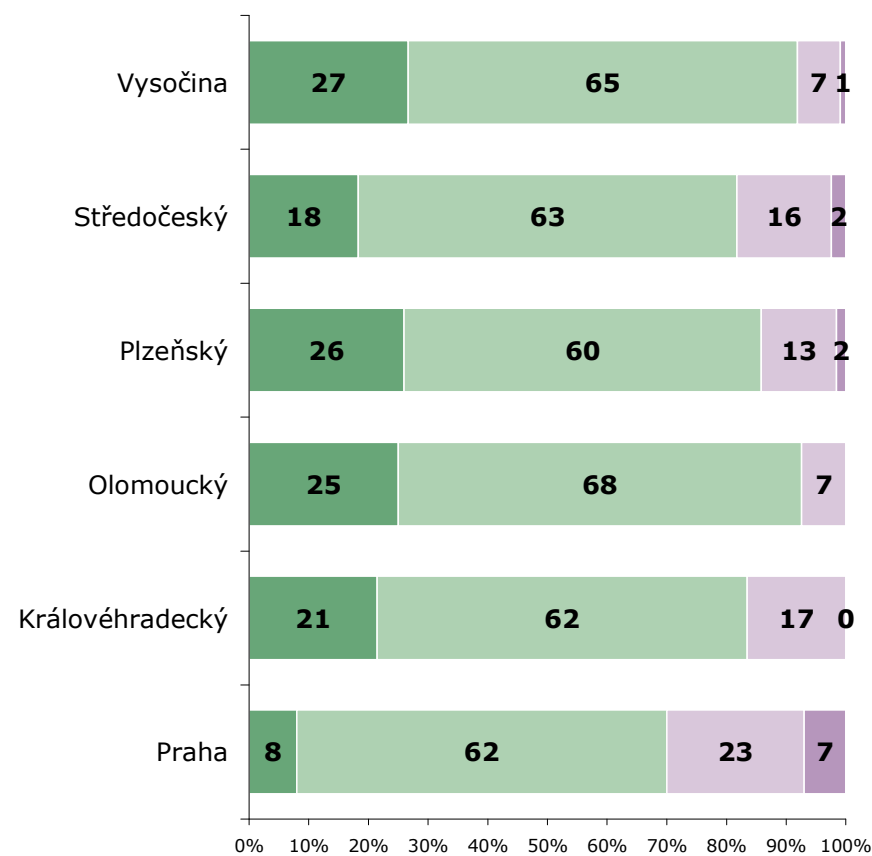
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

2006

Spokojenost s krajským úřadem - včasnost vyřizování 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)

- Zcela spokojen
- Spíše spokojen
- Spíše nespokojen
- Zcela nespokojen



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

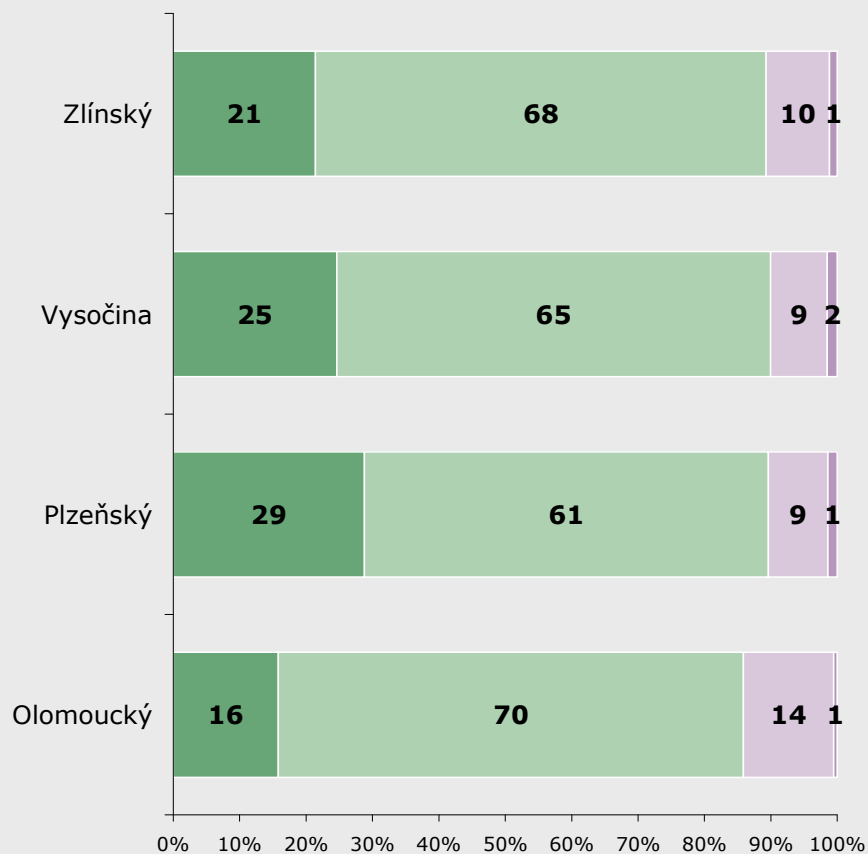
Spokojenost s krajským úřadem: úplnost informací

2007

Spokojenost s krajským úřadem - úplnost poskytovaných informací

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=177 (OLO), n=212 (PLZ), n=199 (VYS), n=84 (ZL)

- Zcela spokojen
- Spíše spokojen
- Spíše nespokojen
- Zcela nespokojen



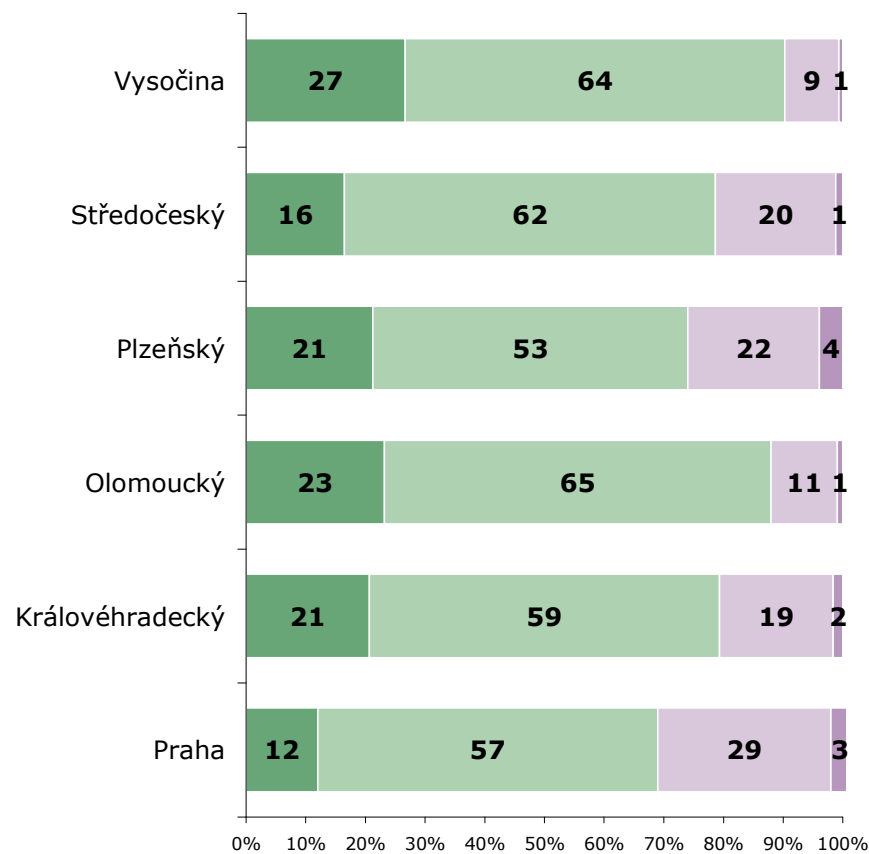
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)

- Zcela spokojen
- Spíše spokojen
- Spíše nespokojen
- Zcela nespokojen



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

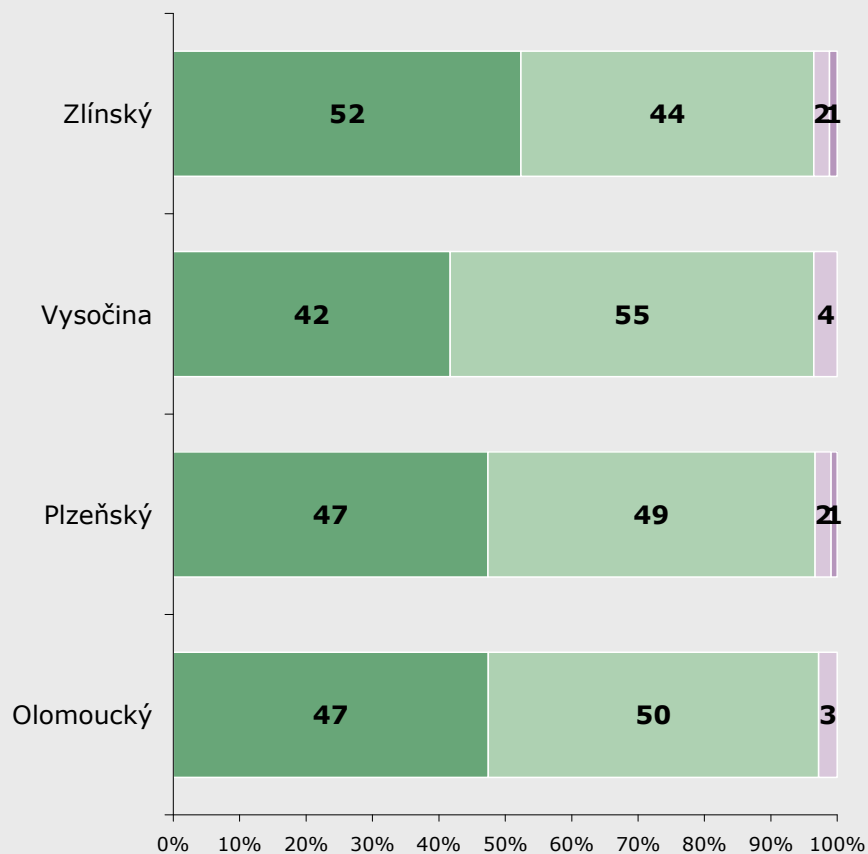
Spokojenost s krajským úřadem: **vystupování**

2007

Spokojenost s krajským úřadem - přátelské, vlídné vystupování

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=177 (OLO), n=211 (PLZ), n=199 (VYS), n=84 (ZL)

- Zcela spokojen
- Spíše spokojen
- Spíše nespokojen
- Zcela nespokojen



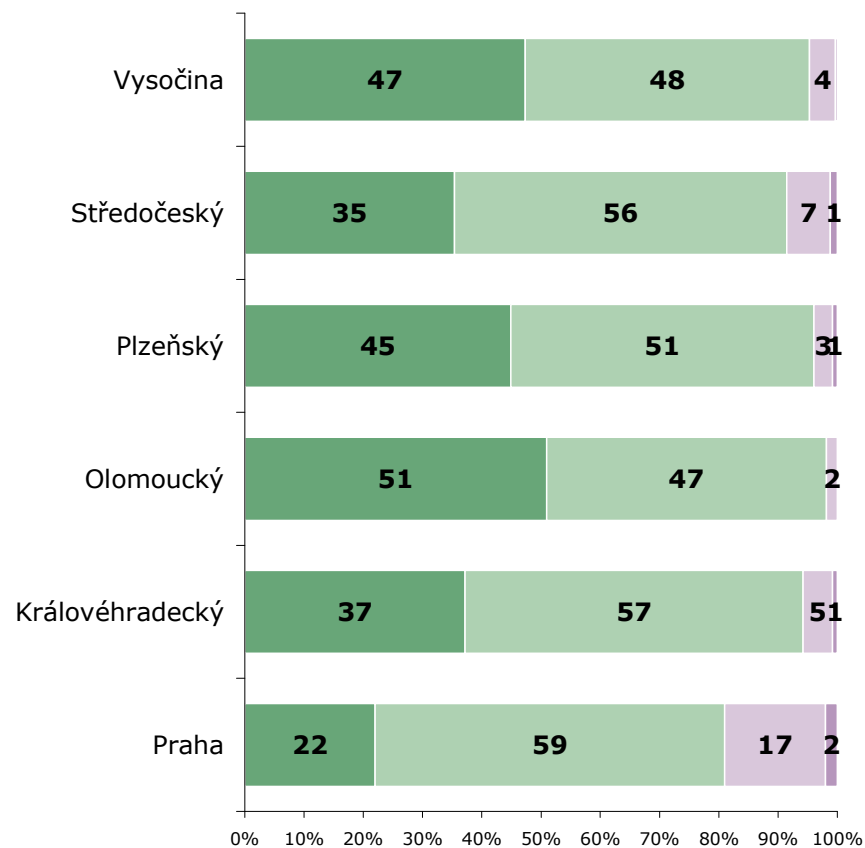
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)

- Zcela spokojen
- Spíše spokojen
- Spíše nespokojen
- Zcela nespokojen



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

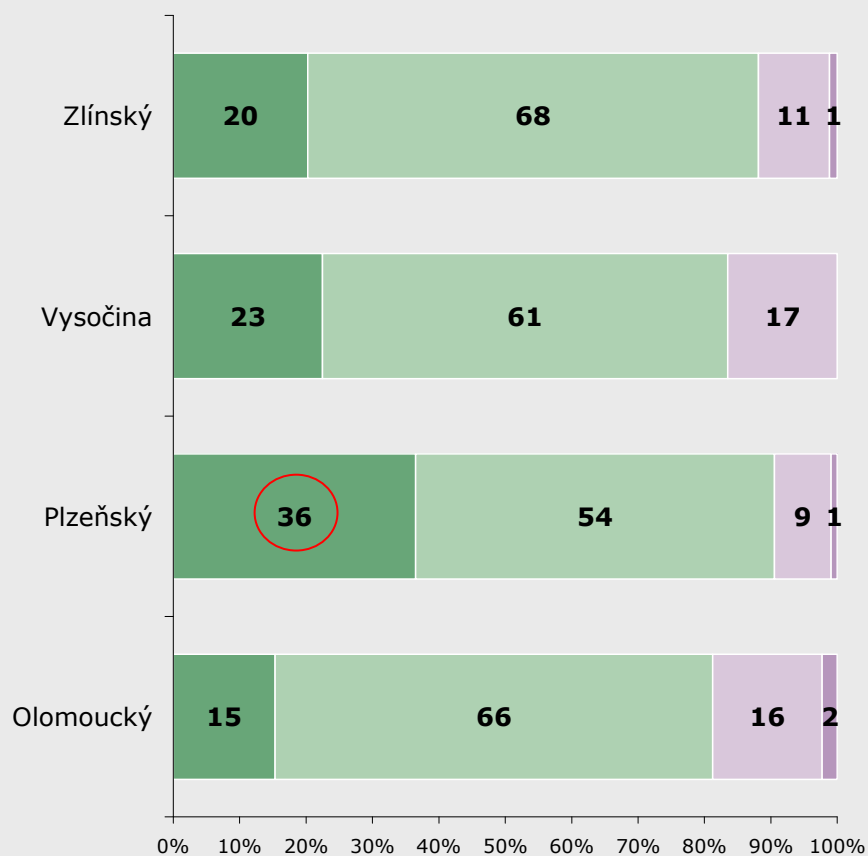
Spokojenost s krajským úřadem: **aktivity v oblasti IT**

2007

Spokojenost s krajským úřadem - aktivity v oblasti informačních technologií

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=176 (OLO), n=211 (PLZ), n=200 (VYS), n=84 (ZL)

- Zcela spokojen
- Spíše spokojen
- Spíše nespokojen
- Zcela nespokojen



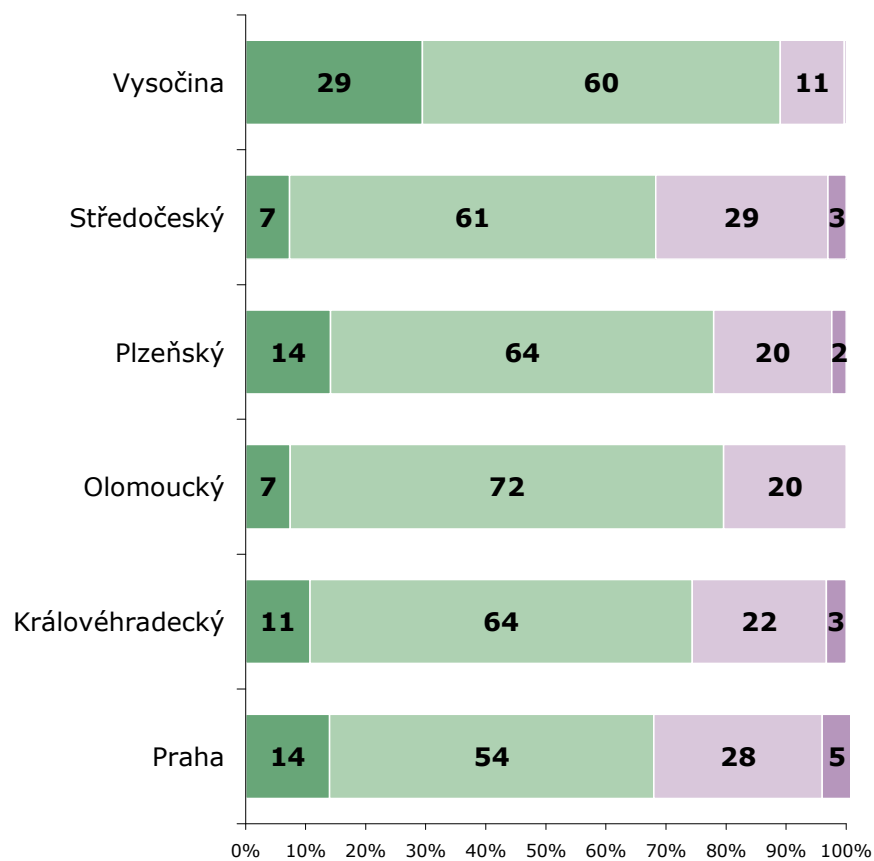
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

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)

- Zcela spokojen
- Spíše spokojen
- Spíše nespokojen
- Zcela nespokojen



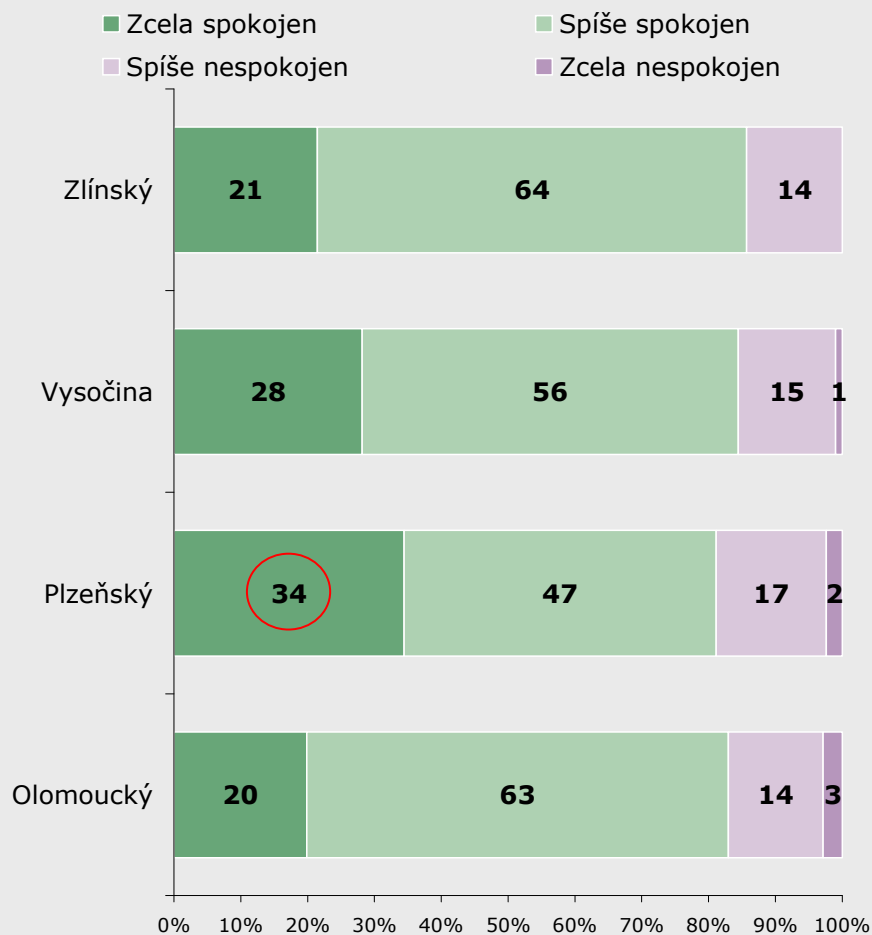
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Spokojenost s krajským úřadem: množství informací

2007

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=176 (OLO), n=212 (PLZ), n=199 (VYS), n=84 (ZL)

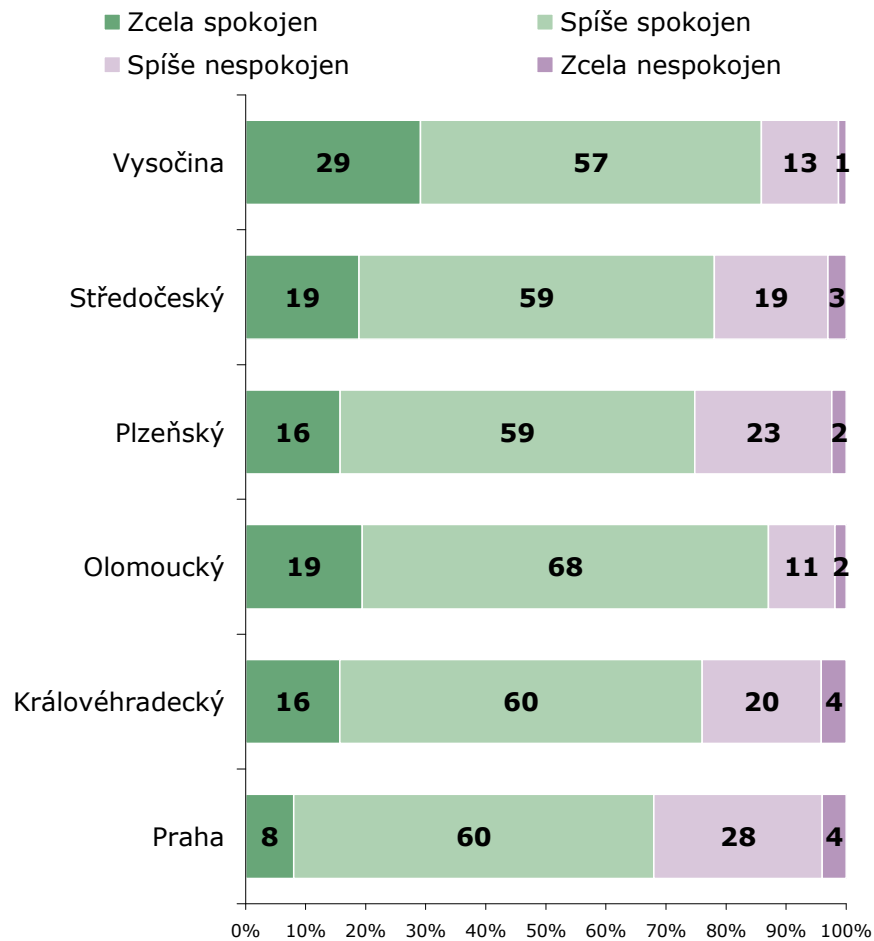


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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

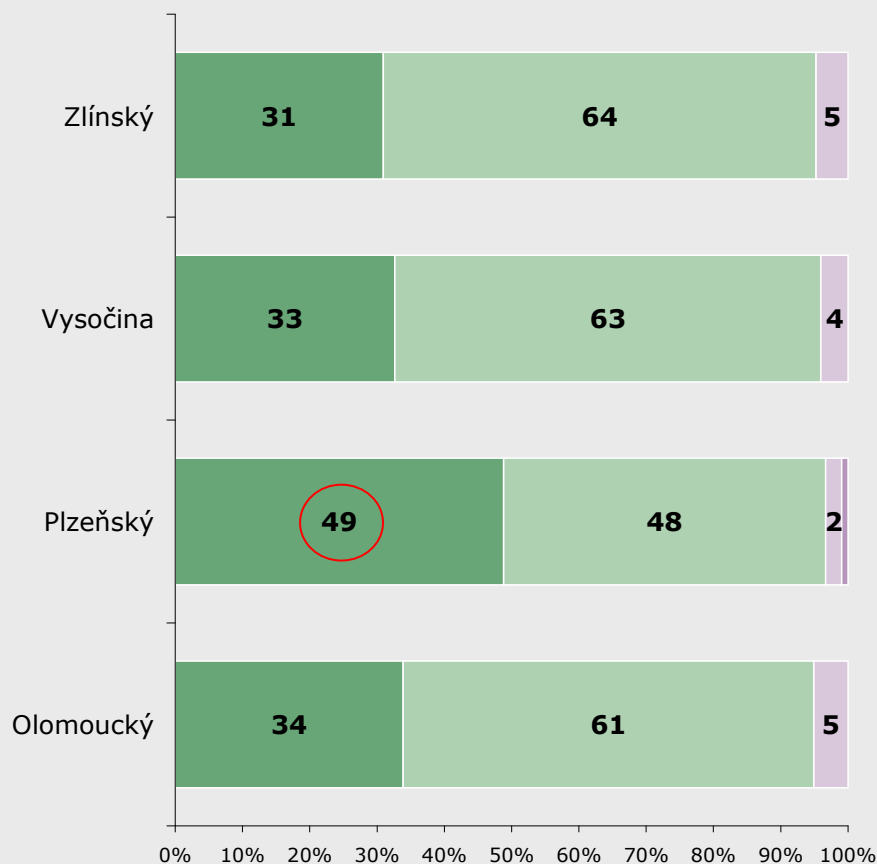
Spokojenost s krajským úřadem: rozsah informací

2007

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=177 (OLO), n=211 (PLZ), n=199 (VYS), n=84 (ZL)

- Zcela spokojen
- Spíše spokojen
- Spíše nespokojen
- Zcela nespokojen



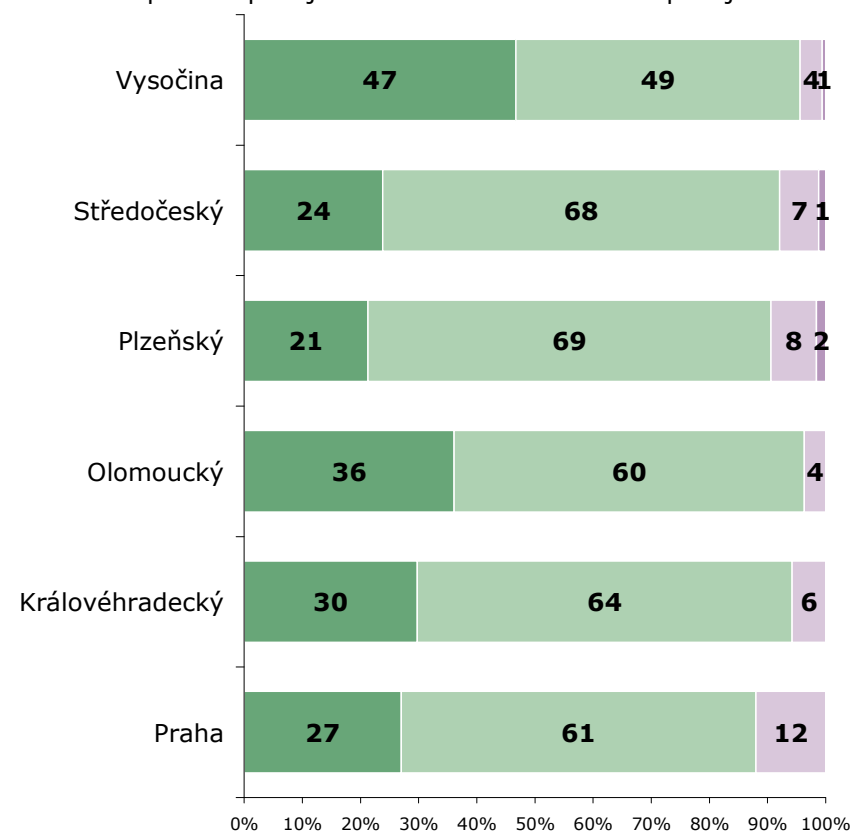
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)

- Zcela spokojen
- Spíše spokojen
- Spíše nespokojen
- Zcela nespokojen



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

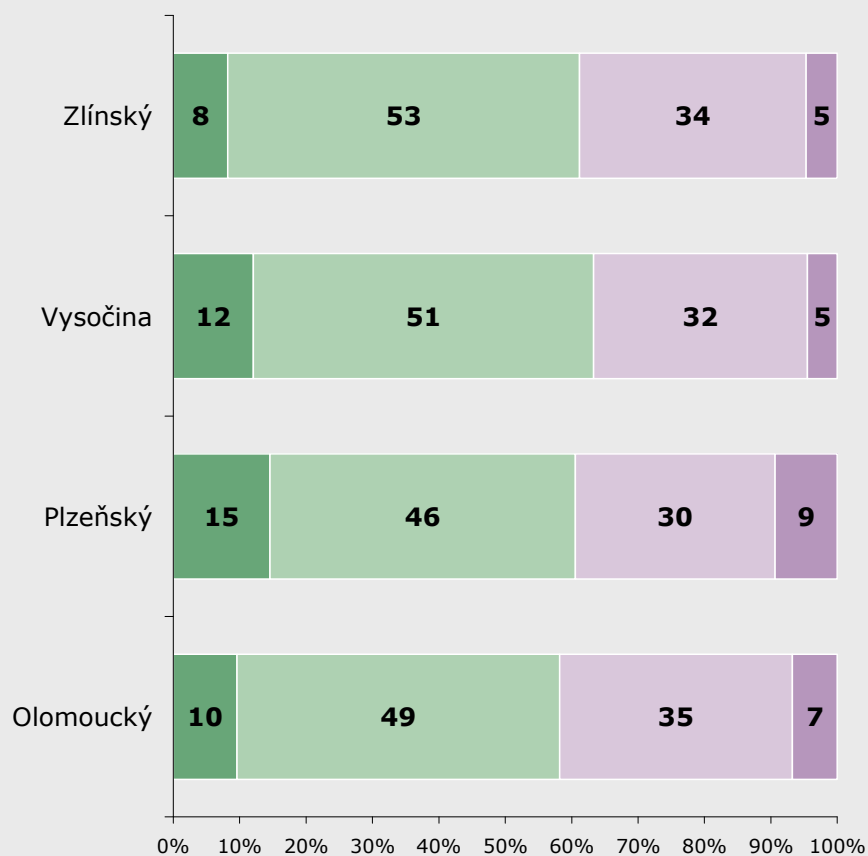
Spokojenost s krajským úřadem: zájem o profesní problémy

2007

Spokojenost s krajským úřadem - zájem o profesní problémy dotázaného

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=177 (OLO), n=213 (PLZ), n=199 (VYS), n=85 (ZL)

■ Zcela spokojen ■ Spíše spokojen
 ■ Spíše nespokojen ■ Zcela nespokojen



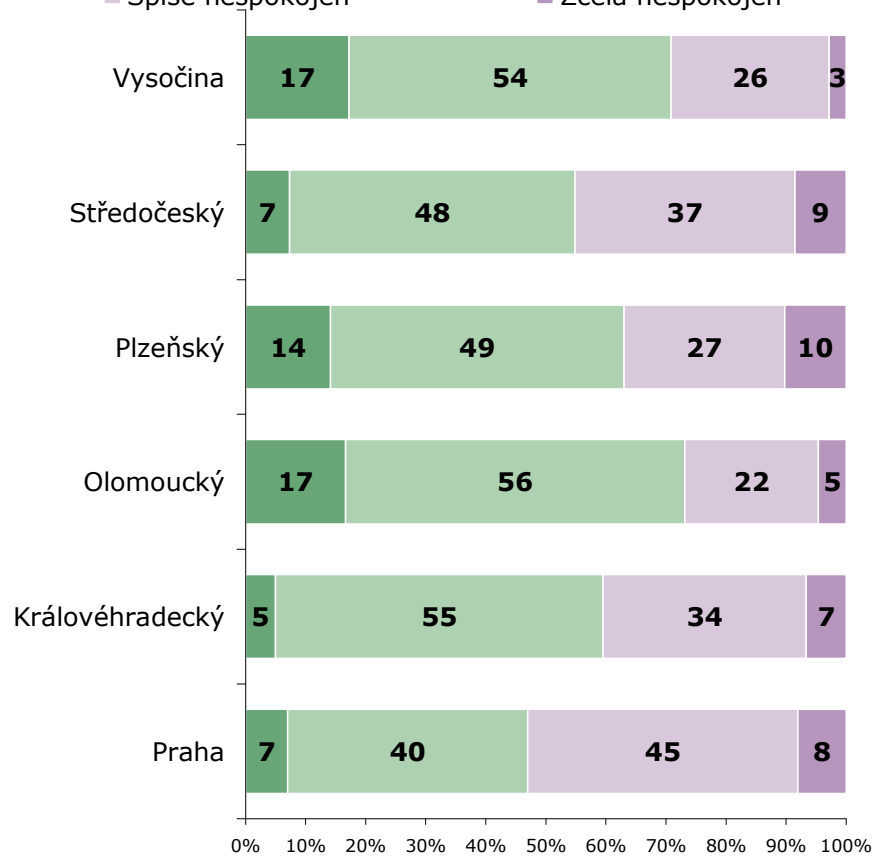
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

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)

■ Zcela spokojen ■ Spíše spokojen
 ■ Spíše nespokojen ■ Zcela nespokojen



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

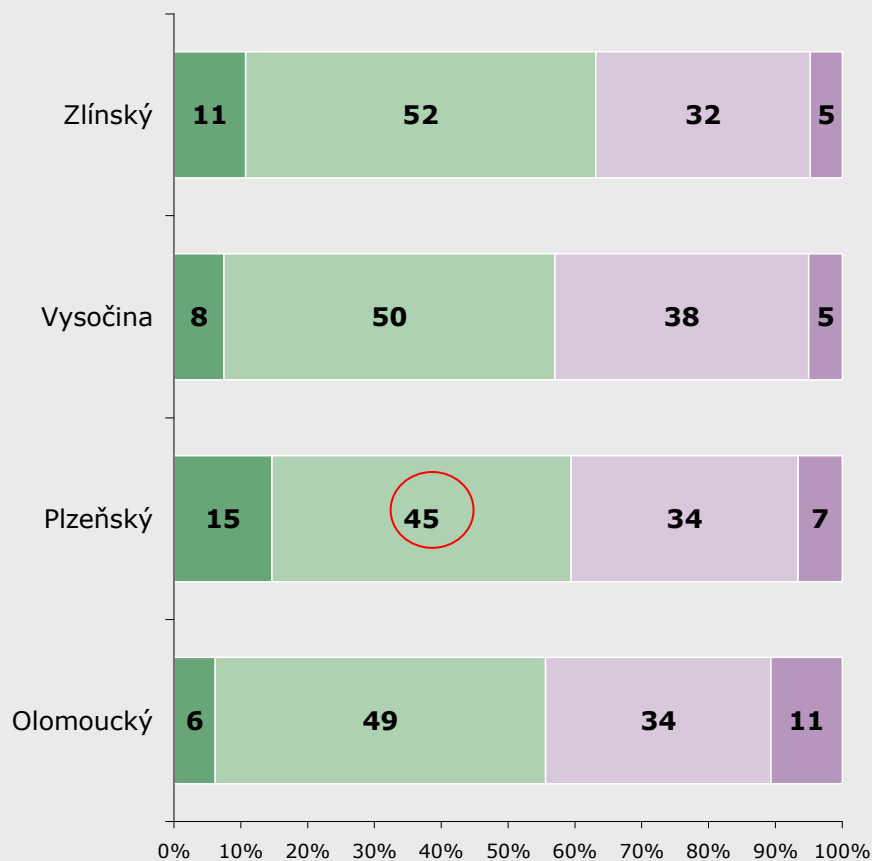
Spokojenost s krajským úřadem: zájem o dění

2007

Spokojenost s krajským úřadem - zájem o dění v regionu dotázaného

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=178 (OLO), n=212 (PLZ), n=200 (VYS), n=84 (ZL)

■ Zcela spokojen ■ Spíše spokojen
 ■ Spíše nespokojen ■ Zcela nespokojen



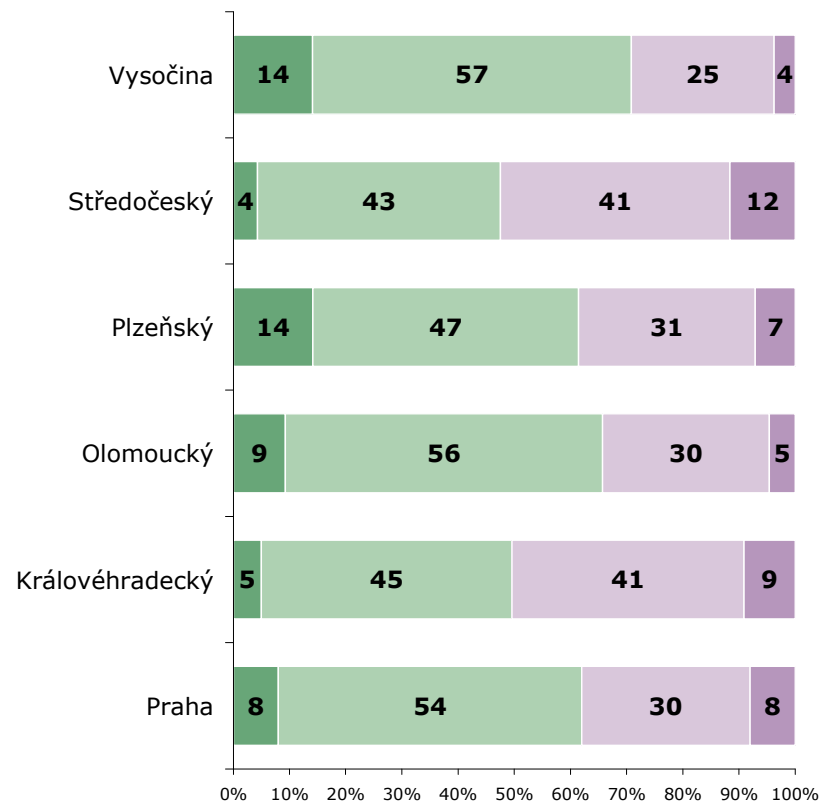
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

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)

■ Zcela spokojen ■ Spíše spokojen
 ■ Spíše nespokojen ■ Zcela nespokojen

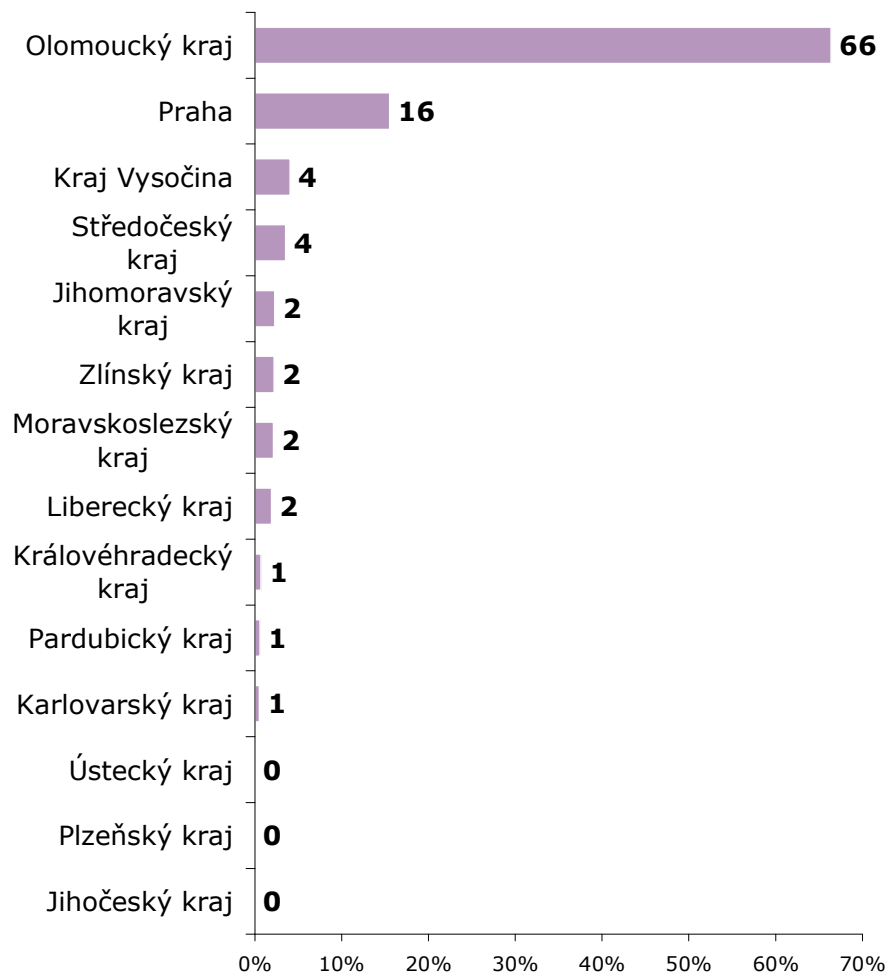


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

Spokojenost s krajským úřadem: **lídři**

"Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Olomoucký

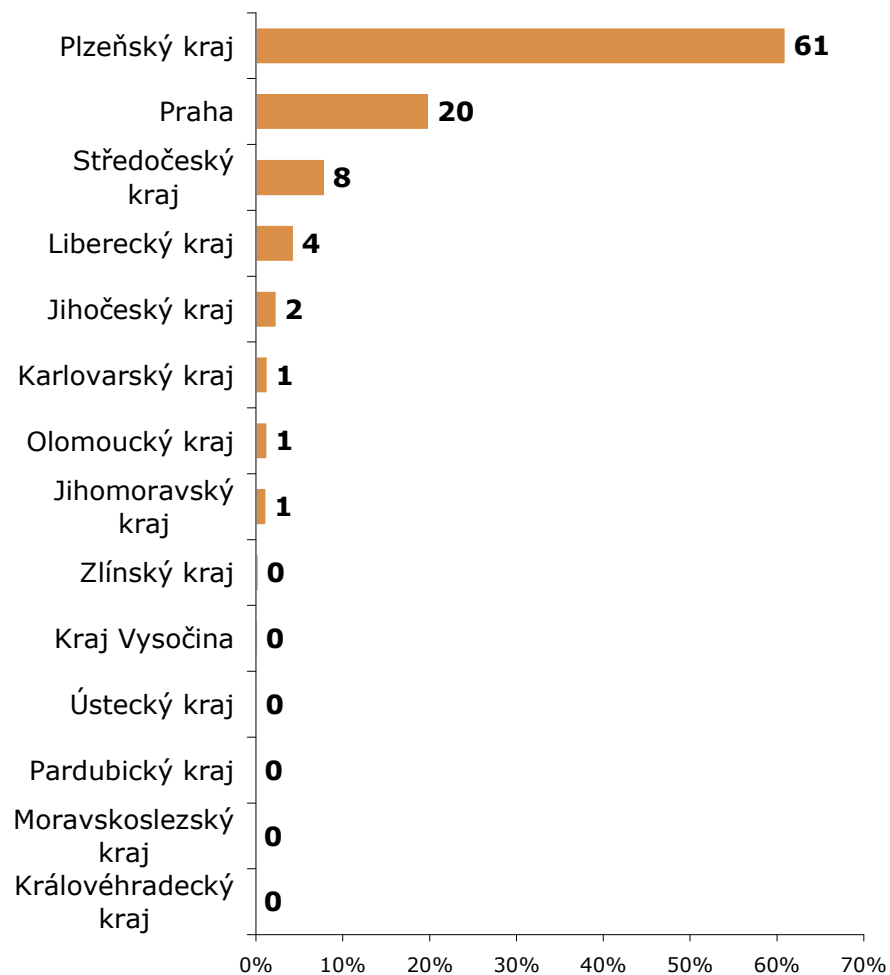
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=177 (OLO)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

"Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Plzeňský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=212 (PL)

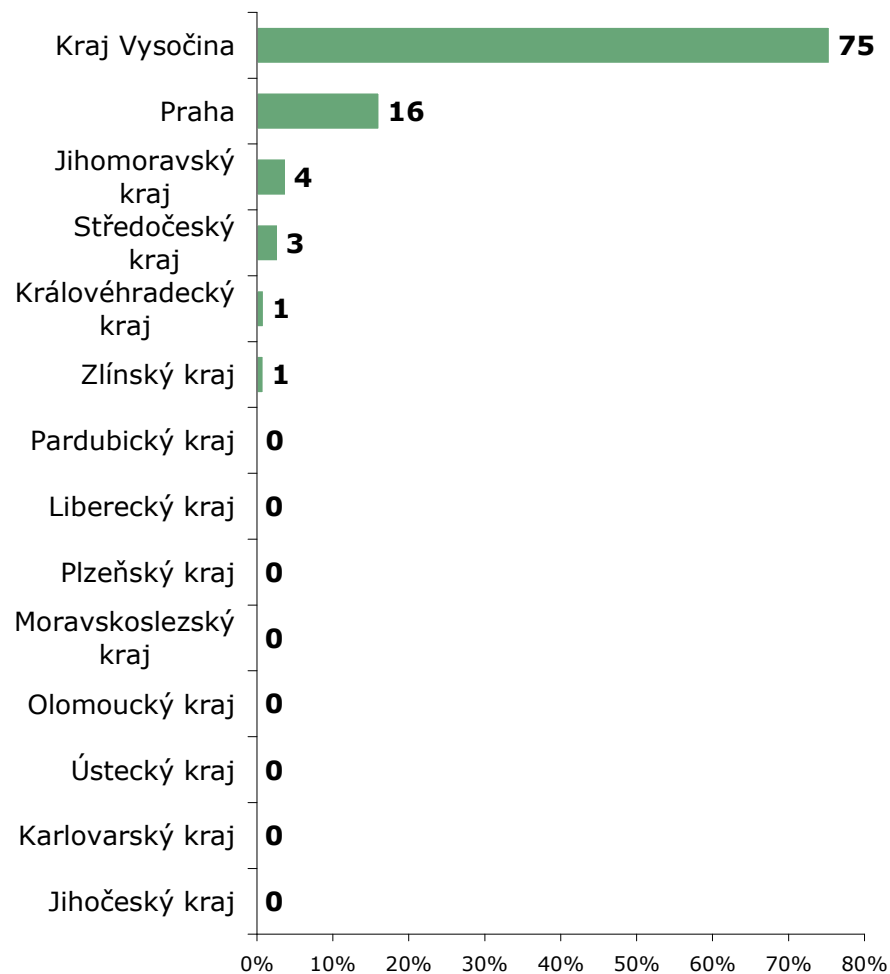


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Spokojenost s krajským úřadem: **lídři**

"Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Vysočina

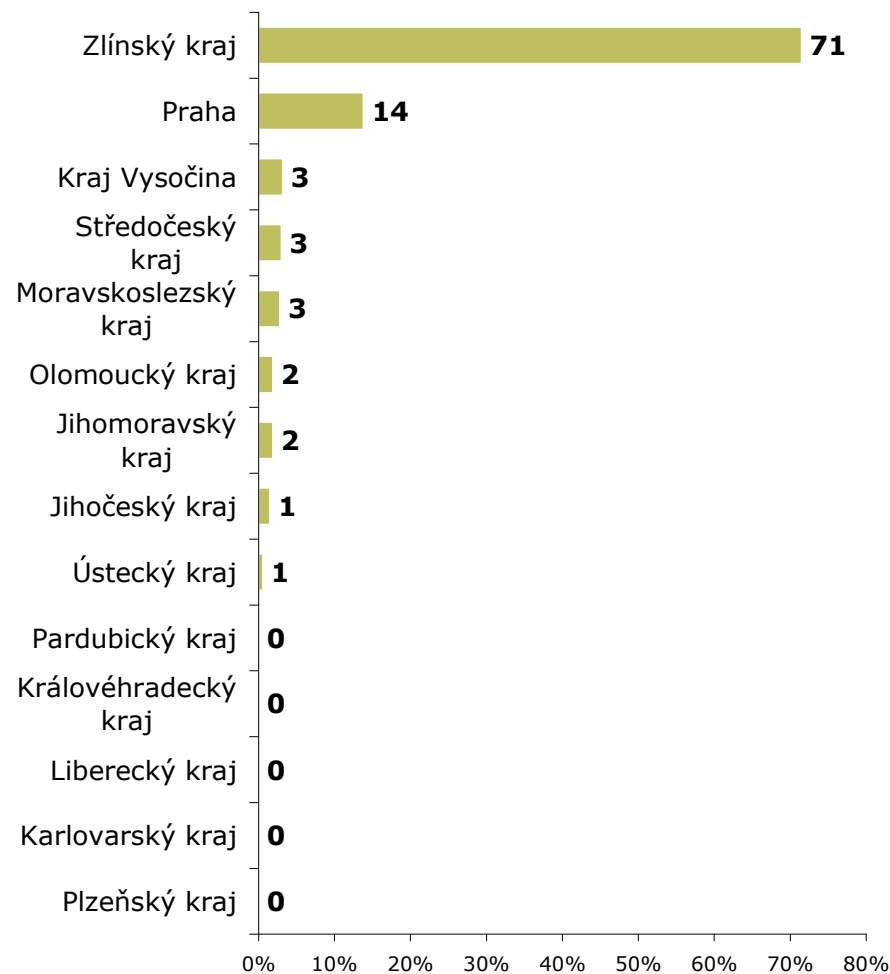
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=199 (VYS)



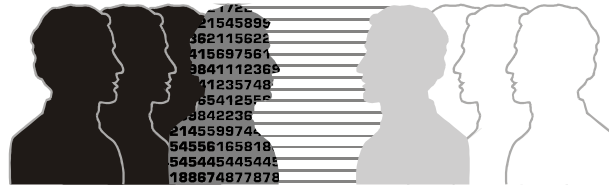
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

"Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Zlínský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=83 (ZL)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007



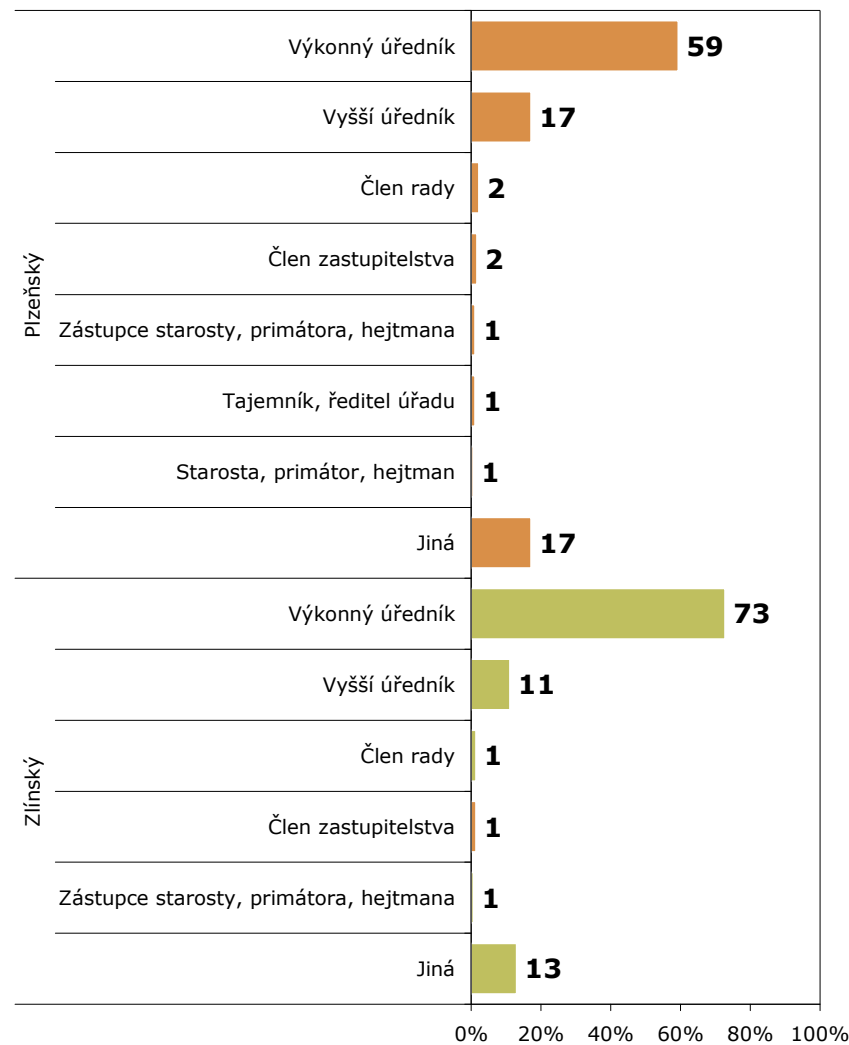
VÝSLEDKOVÁ ČÁST: REPREZENTANTI KRAJE

Reprezentanty kraje jsme letos poprvé zařadili do samostatného výsledkového modulu, pokud to četnosti odpovědí za kraj umožňovala, tzn. pro kraj Plzeňský a Zlínský.

Reprezentanti kraje: struktura vzorku dle funkce

Struktura vzorku - funkce

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=187 (PL), n=154 (ZL)

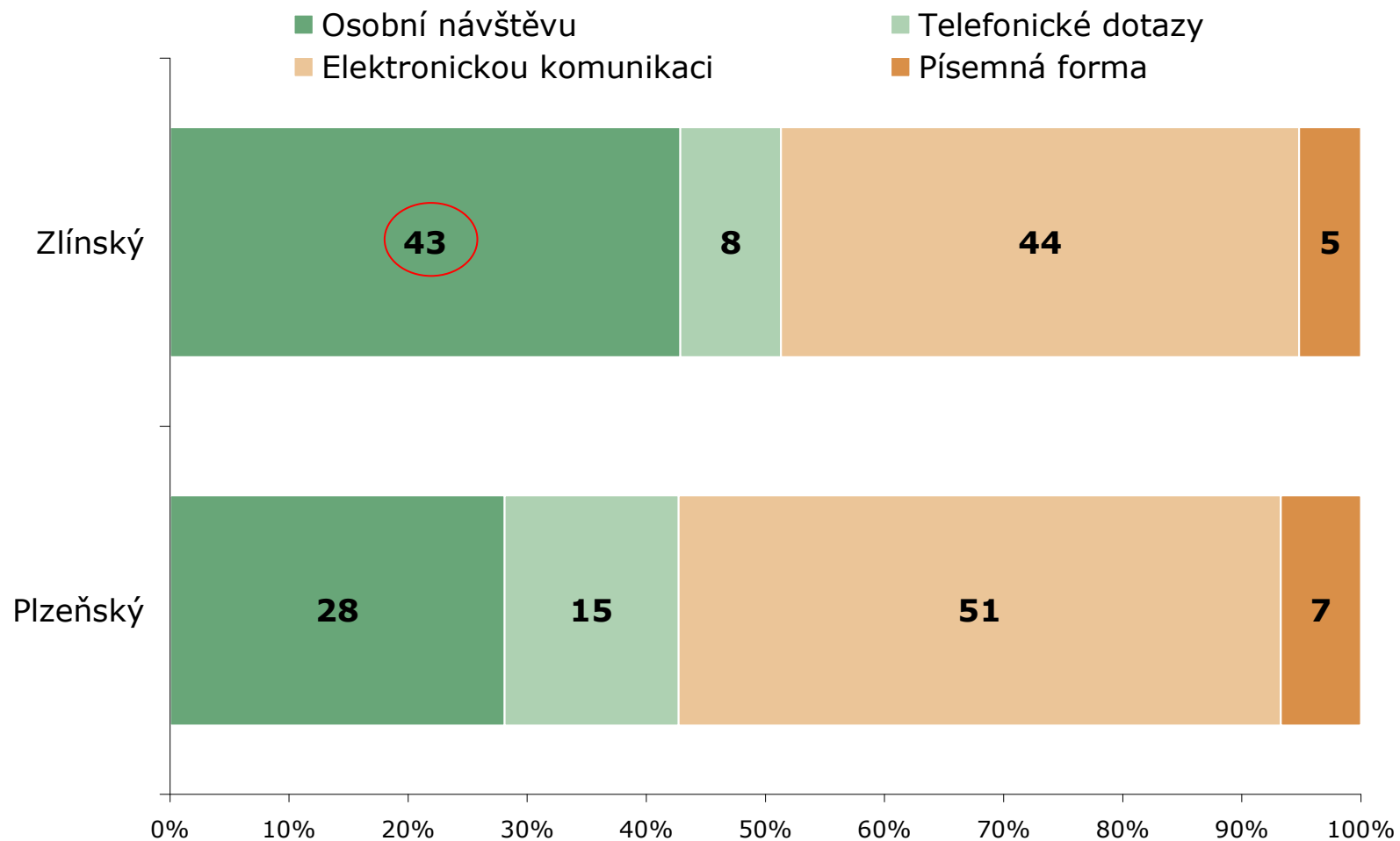


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: způsob komunikace s občany

Preferovaný způsob komunikace s občany

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=178 (PLZ), n=154 (ZL)

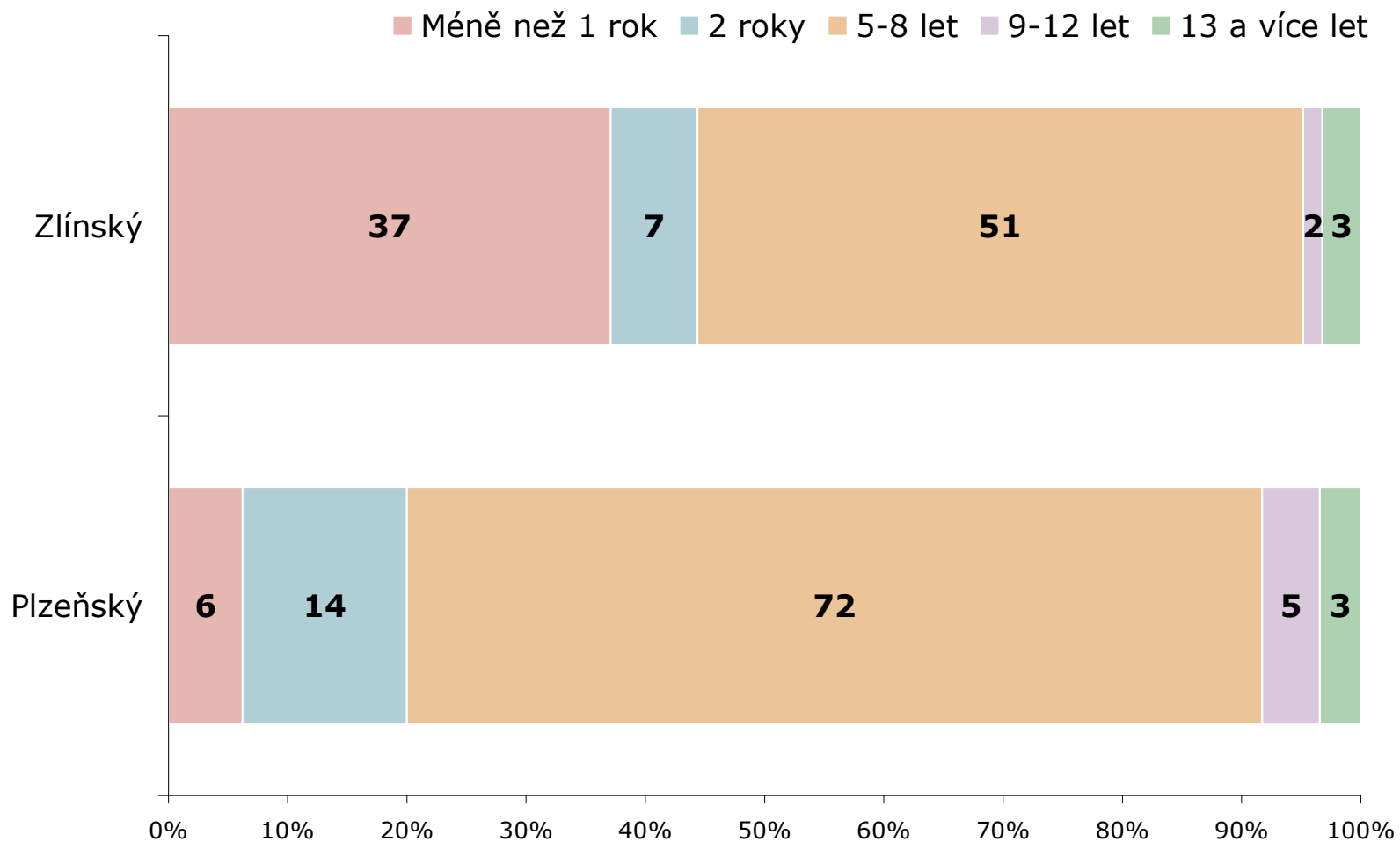


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: **délka období v úřadě**

Funkční období v úřadě

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=145 (PLZ), n=124 (ZL)

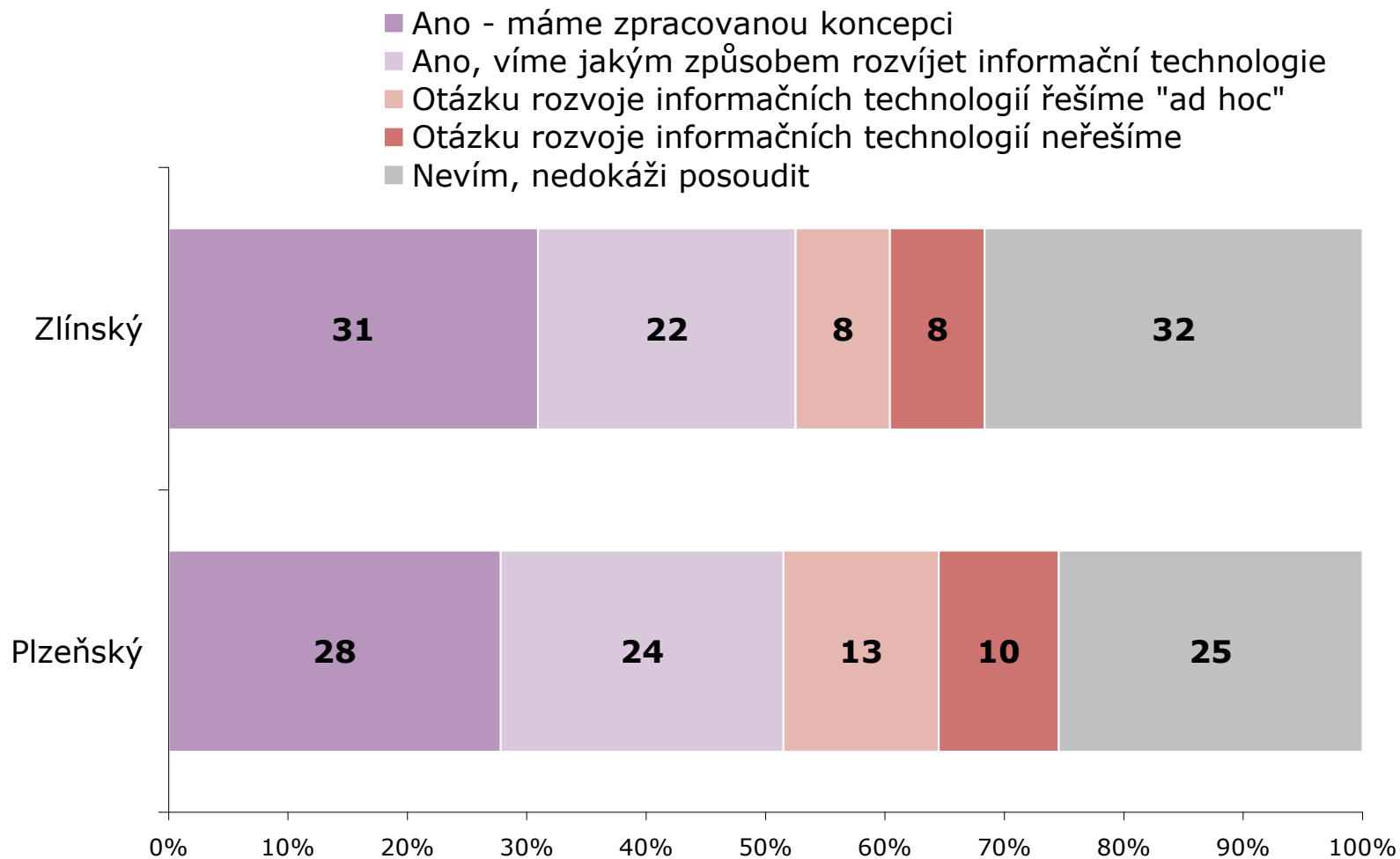


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: **rozvoj v oblasti IT**

Rozvoj v oblasti informačních technologií

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=169 (PLZ), n=139 (ZL)



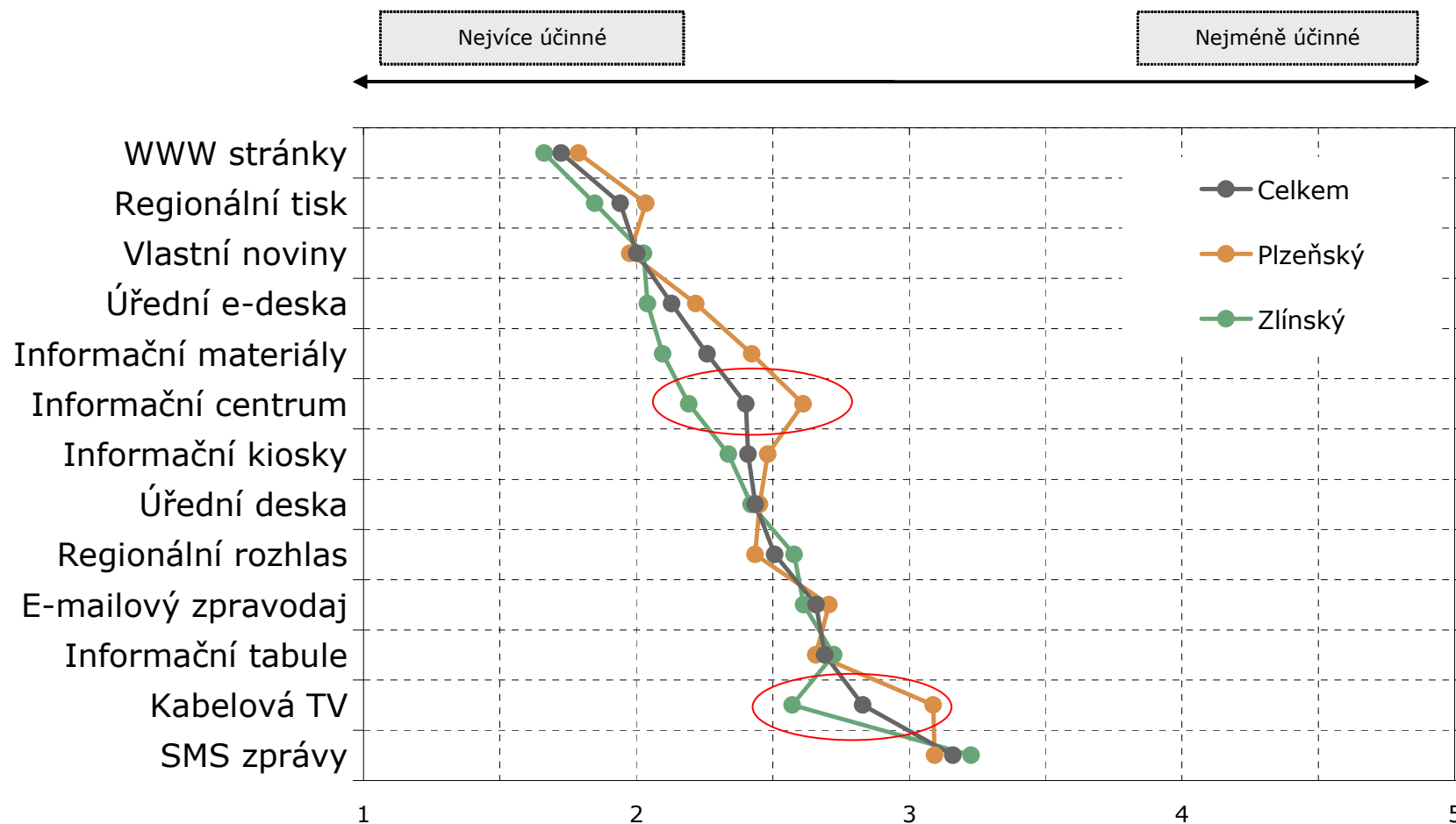
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: účinnost komunikačních nástrojů

Účinnost nástrojů při předávání informací občanům

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=170 (PLZ), n=145 (ZL)

POZNÁMKA: Aritmetický průměr 1-5; 1 - nejvíce účinné, 5 - nejméně účinné

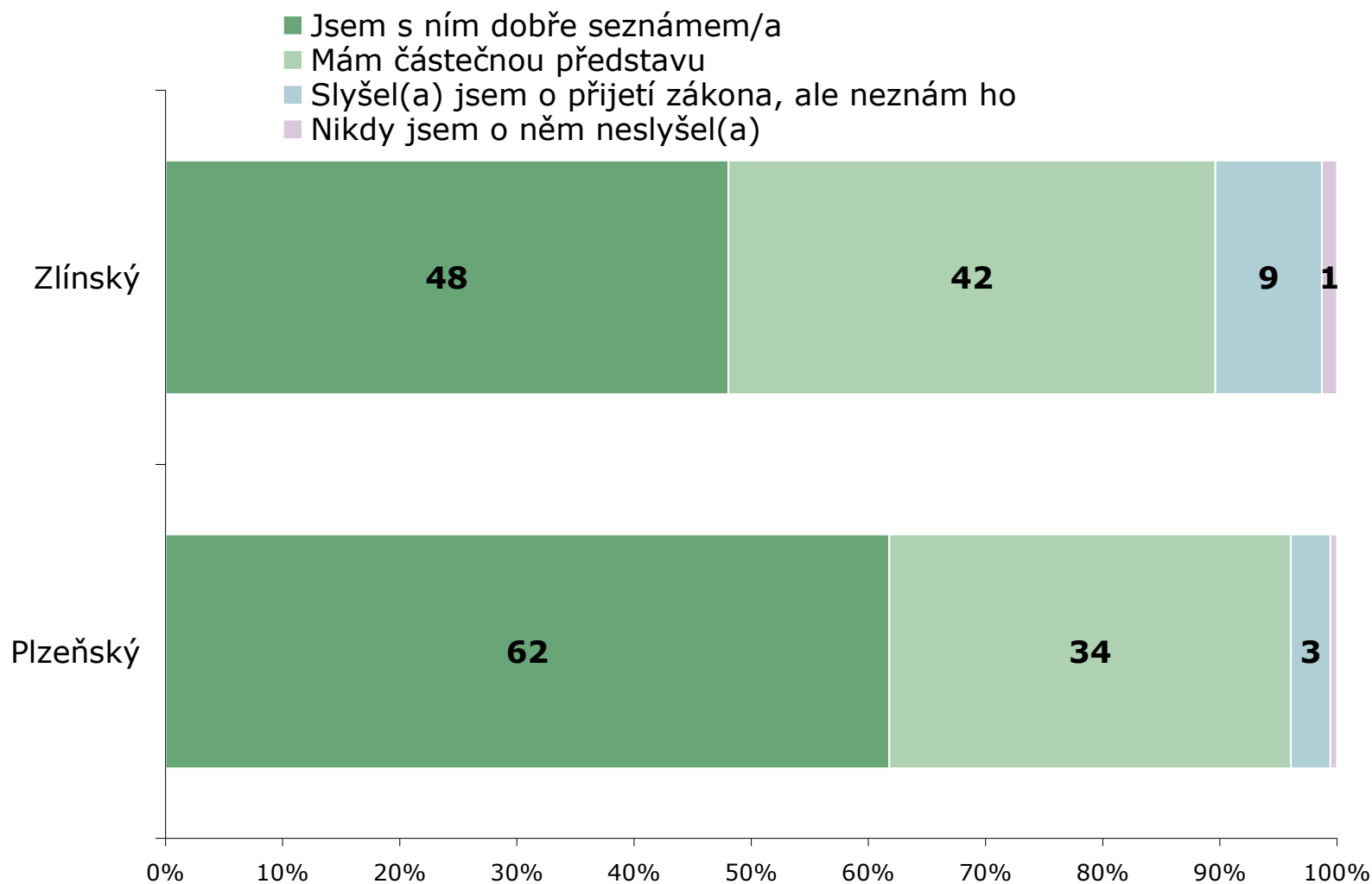


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: znalost nového zákona o komunikacích

Znalost nového zákona o informacích

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=178 (PLZ), n=154 (ZL)

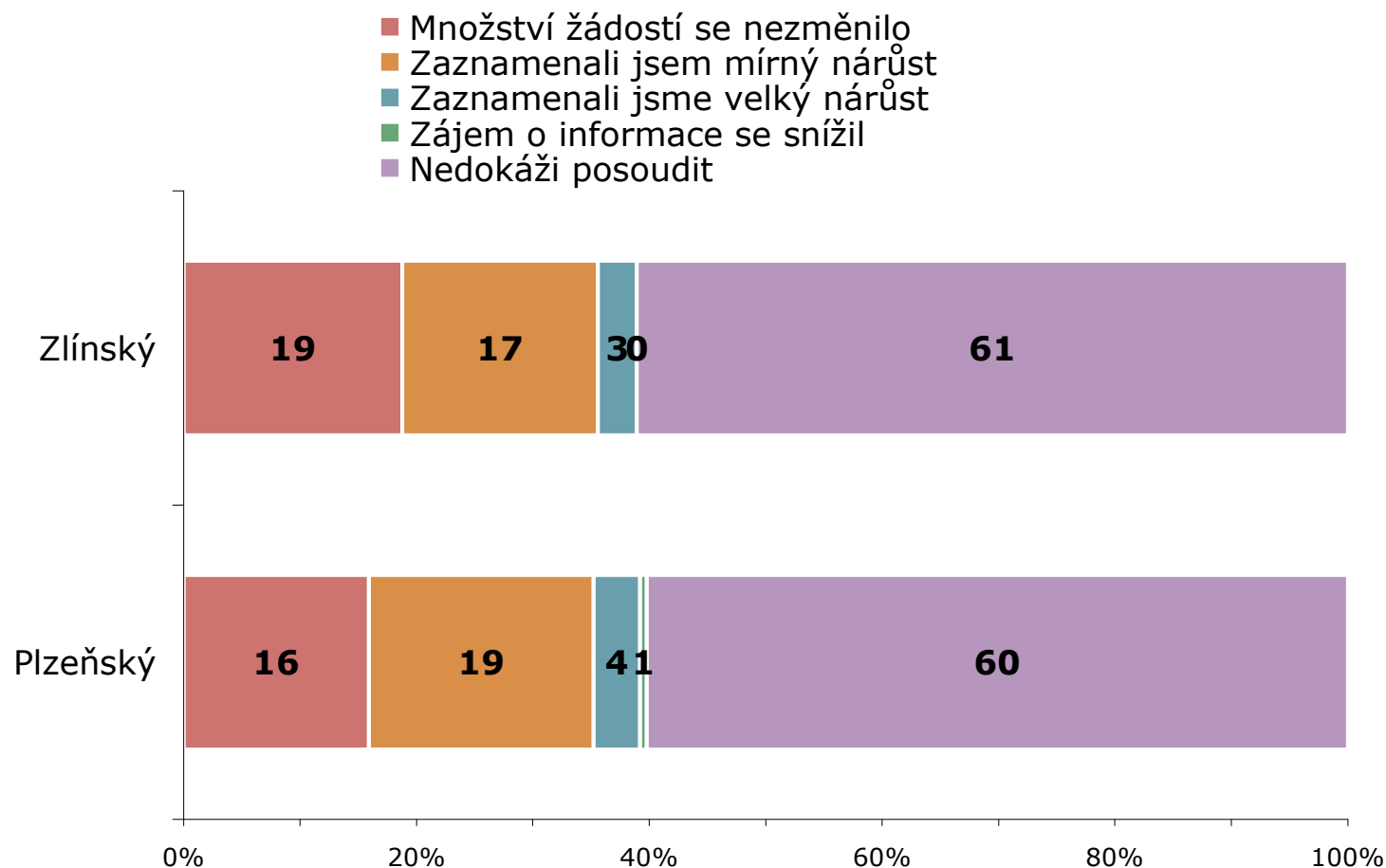


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: množství žádostí s novým zákonem

Množství žádostí občanů o informace v souvislosti s novým zákonem

ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň slyšeli o přijetí zákona, n=176 (PLZ), n=149 (ZL)

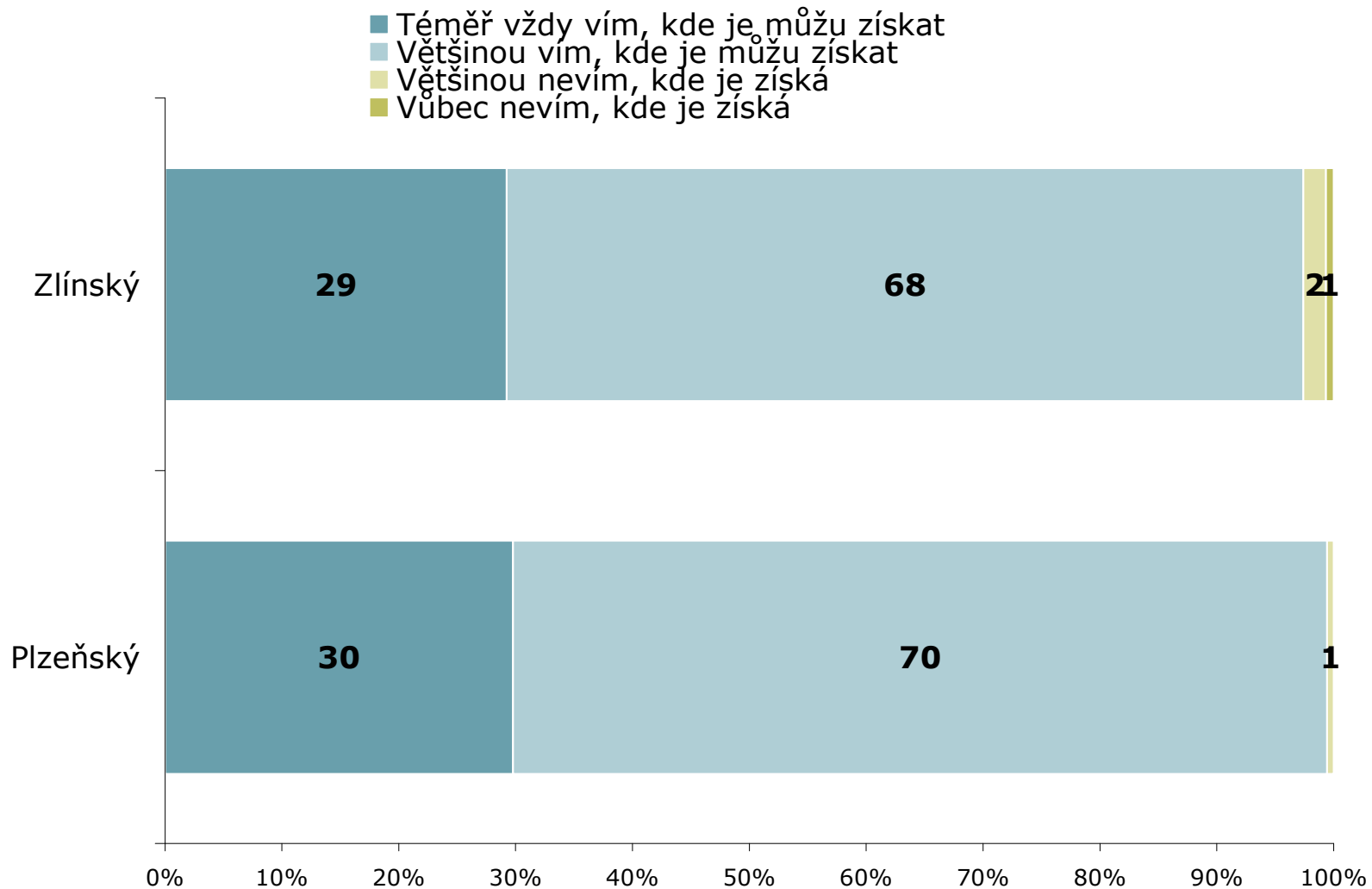


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: získávání nových informací

Získání informací, které nejsou v působnosti úřadu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=178 (PLZ), n=154 (ZL)

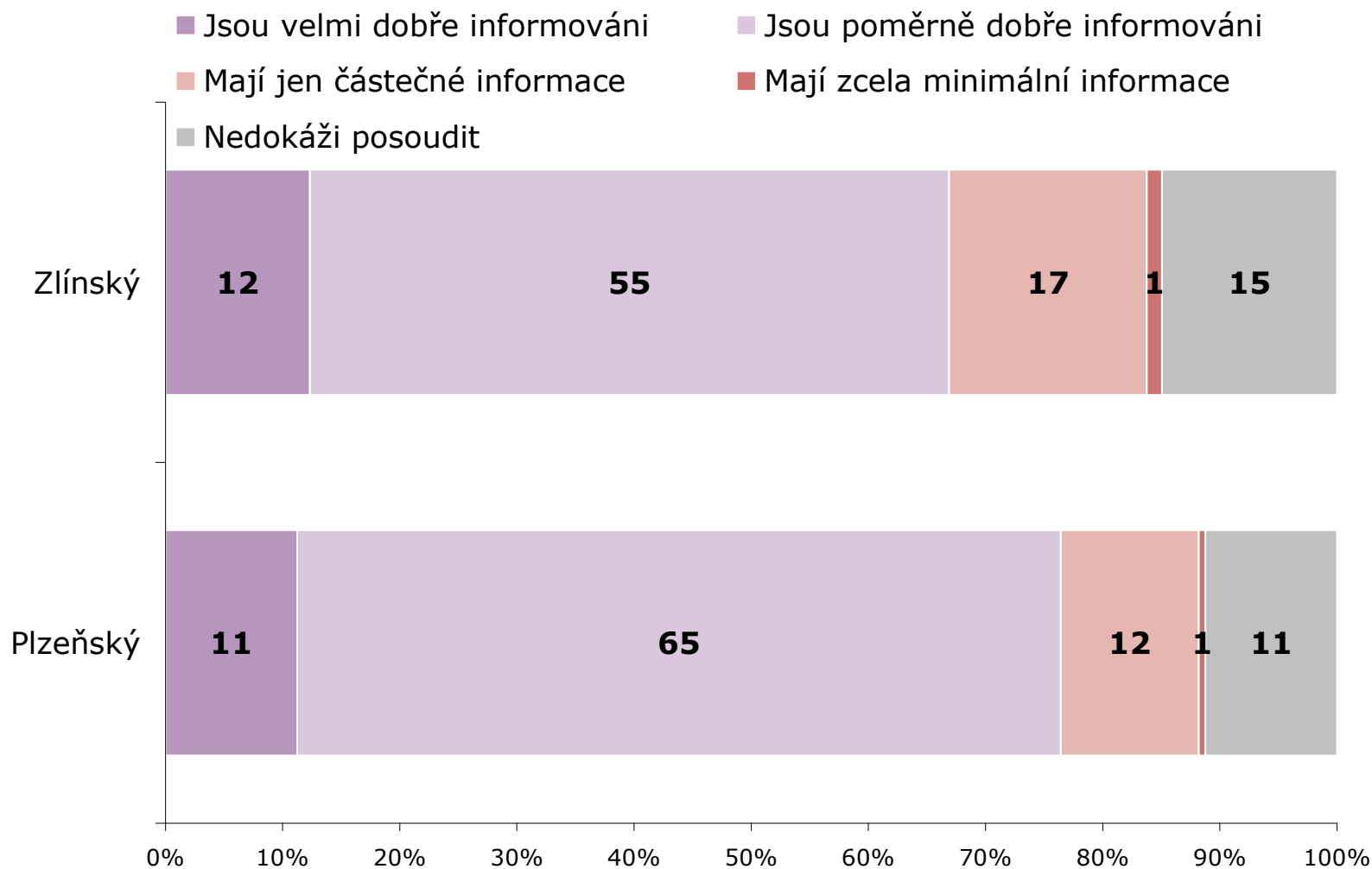


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: **informovanost občanů**

Informovanost občanů pro potřeby jednání s úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=214 (OLO), n=256 (PLZ), n=249 (VYS), n=111 (ZL)



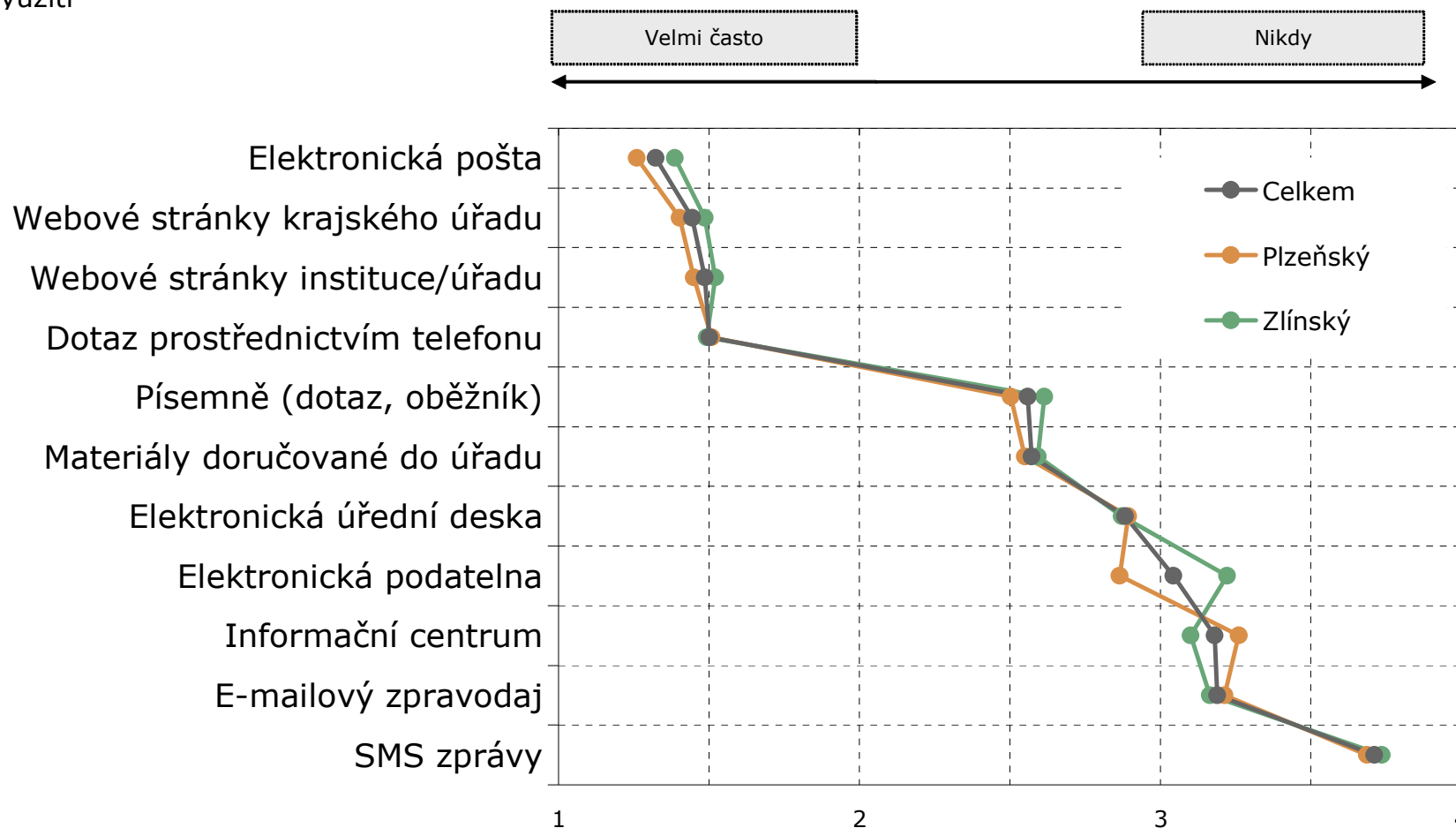
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: frekvence využití nástrojů

Frekvence využití nástrojů při komunikaci s ostatními úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=169 (PLZ), n=140 (ZL)

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

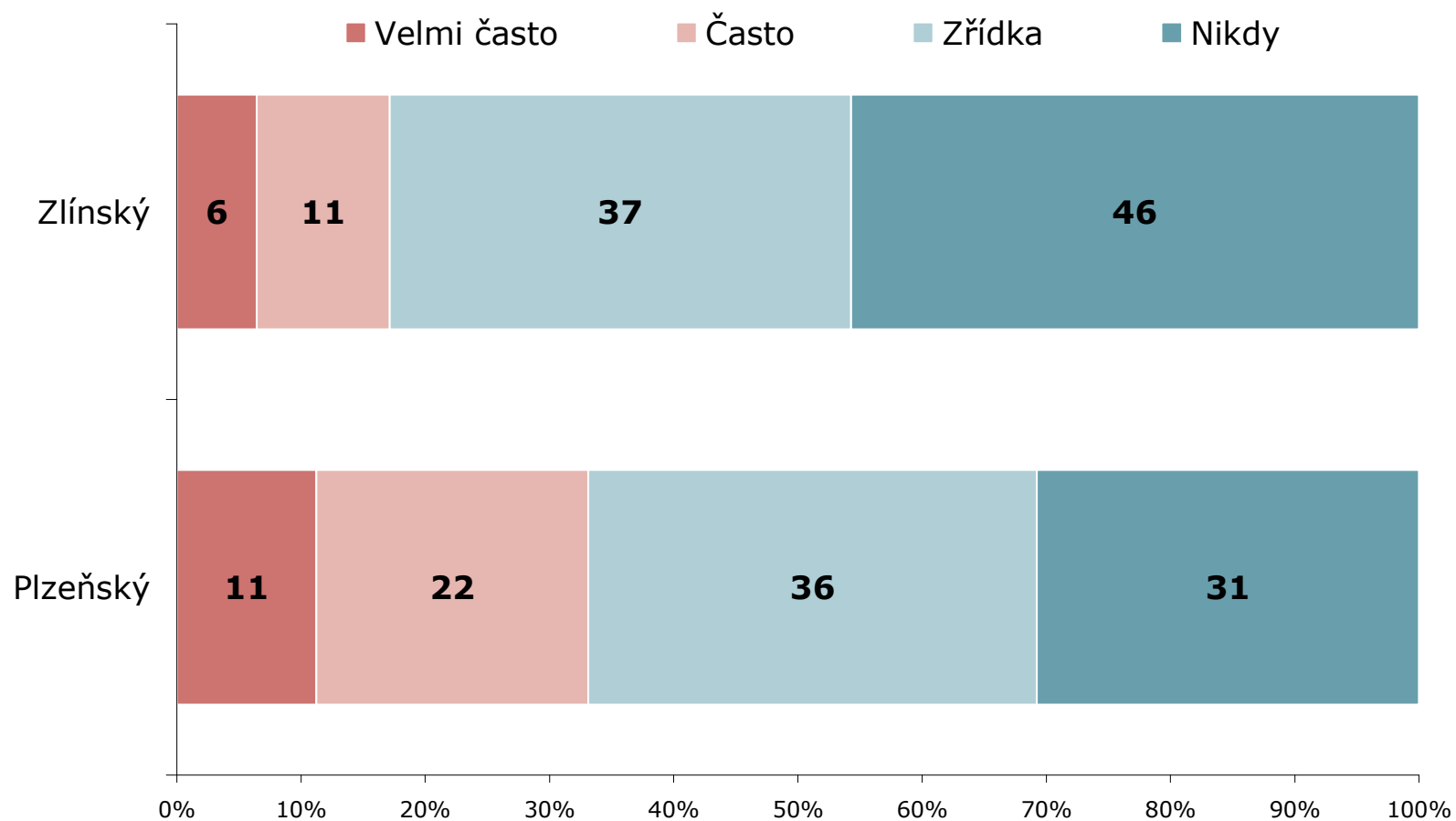


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: využití – elektronická podatelna

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická podatelna

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=169 (PLZ), n=140 (ZL)

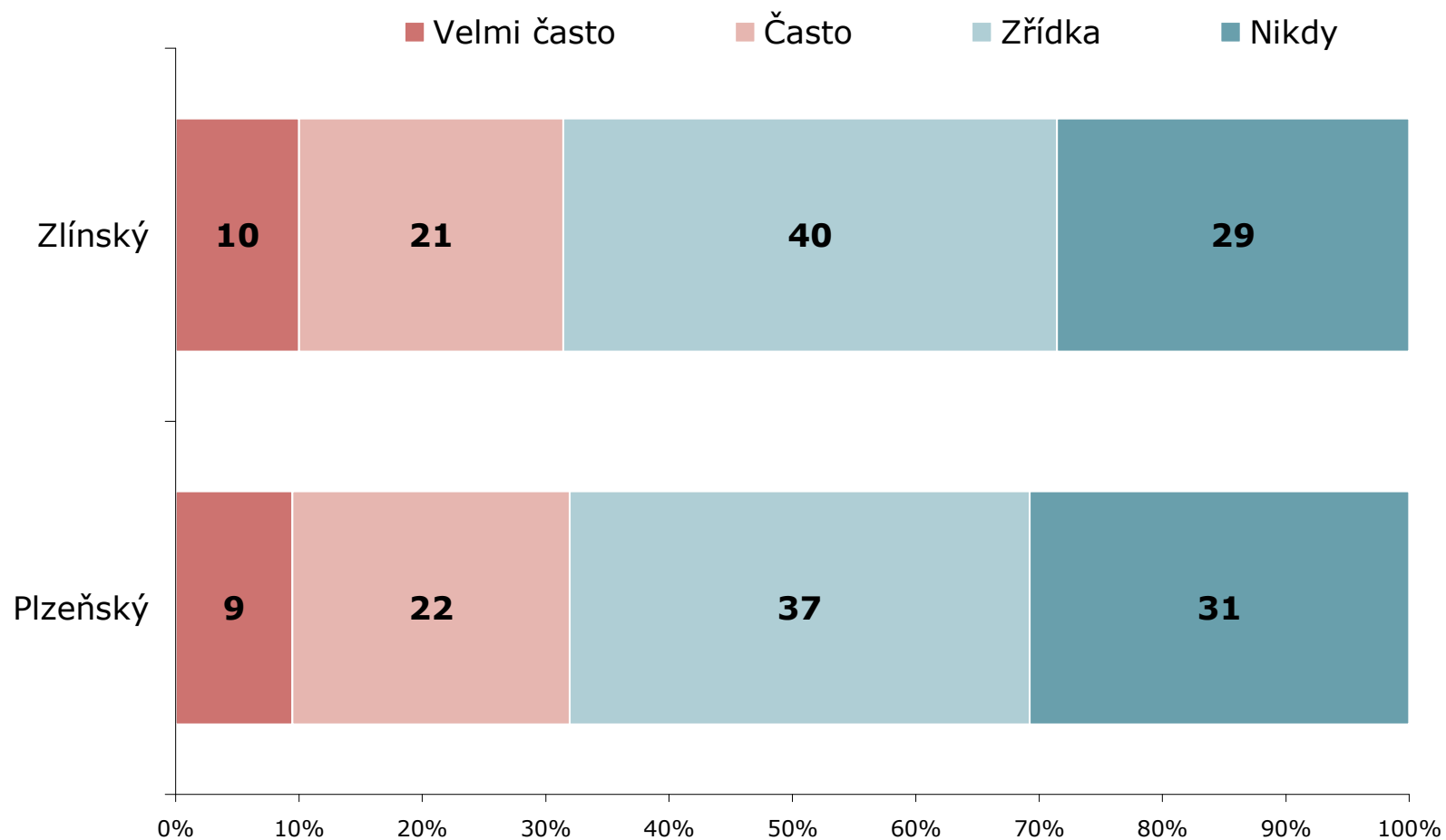


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: využití – elektronická úřední deska

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická úřední deska

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=169 (PLZ), n=140 (ZL)

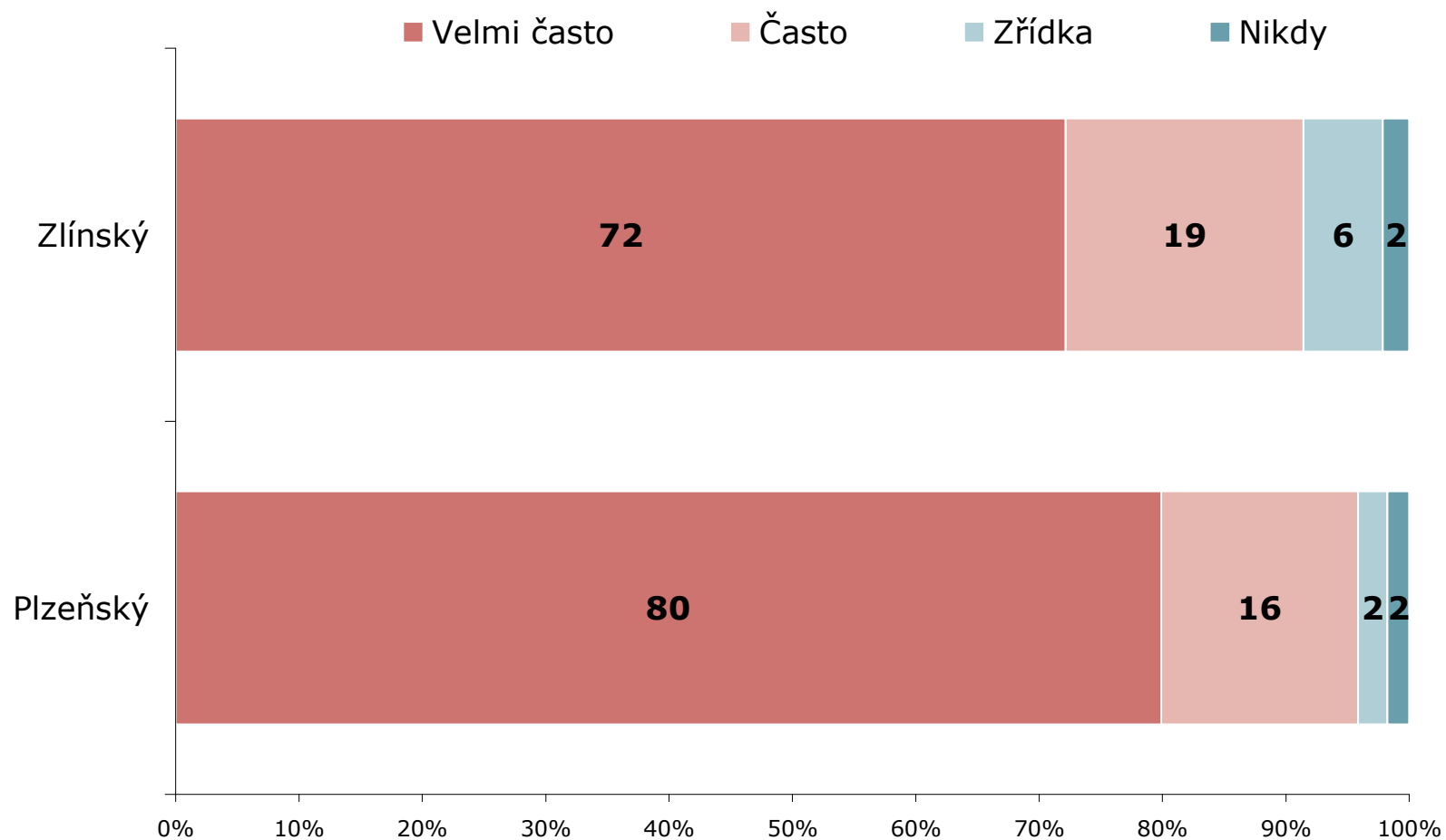


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: využití – elektronická pošta

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická pošta

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=169 (PLZ), n=140 (ZL)

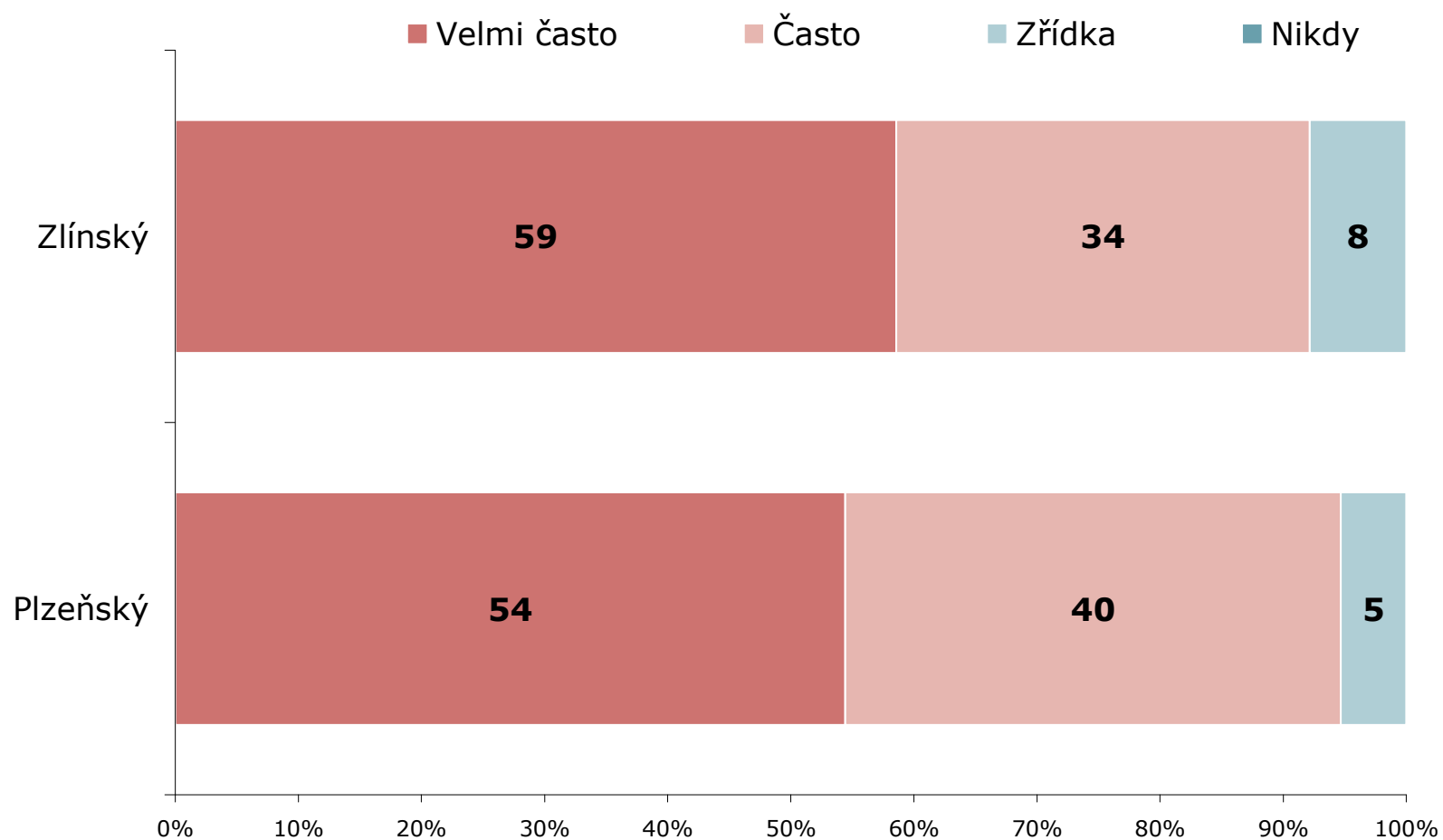


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: využití – telefonický dotaz

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - telefonický dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=169 (PLZ), n=140 (ZL)

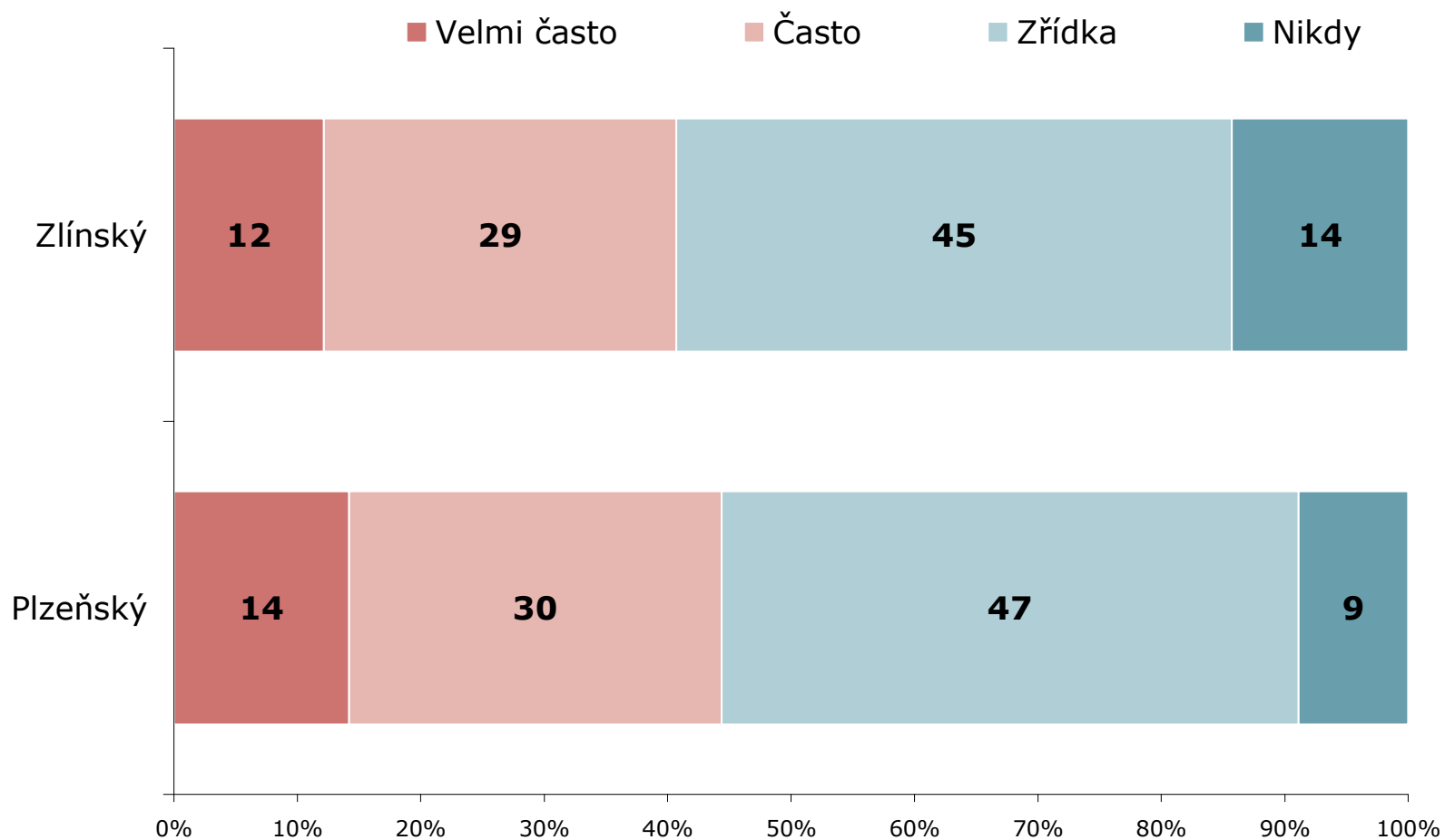


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: využití – písemný dotaz

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - písemný dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=169 (PLZ), n=140 (ZL)

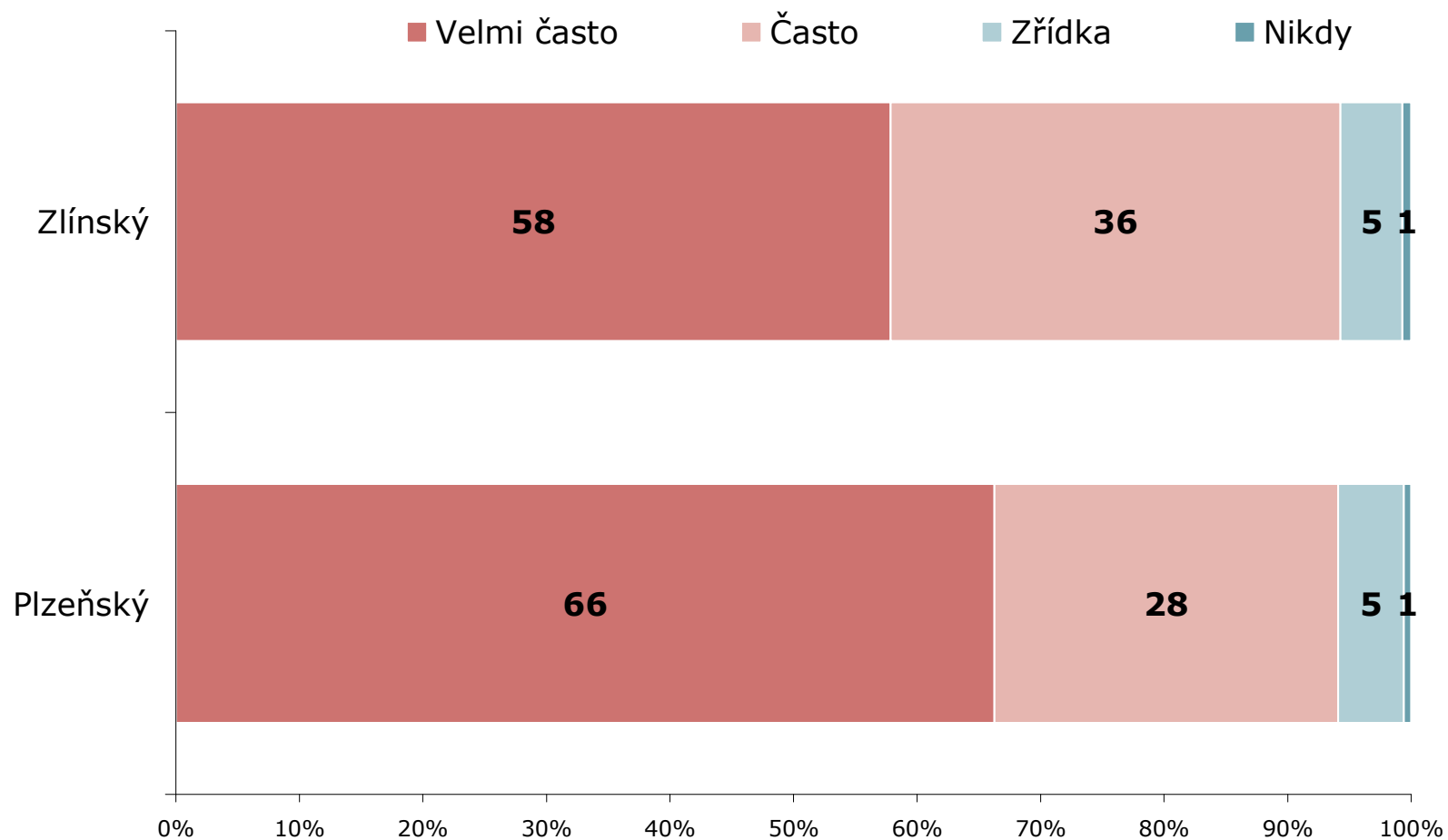


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: využití – krajské webové stránky

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=169 (PLZ), n=140 (ZL)

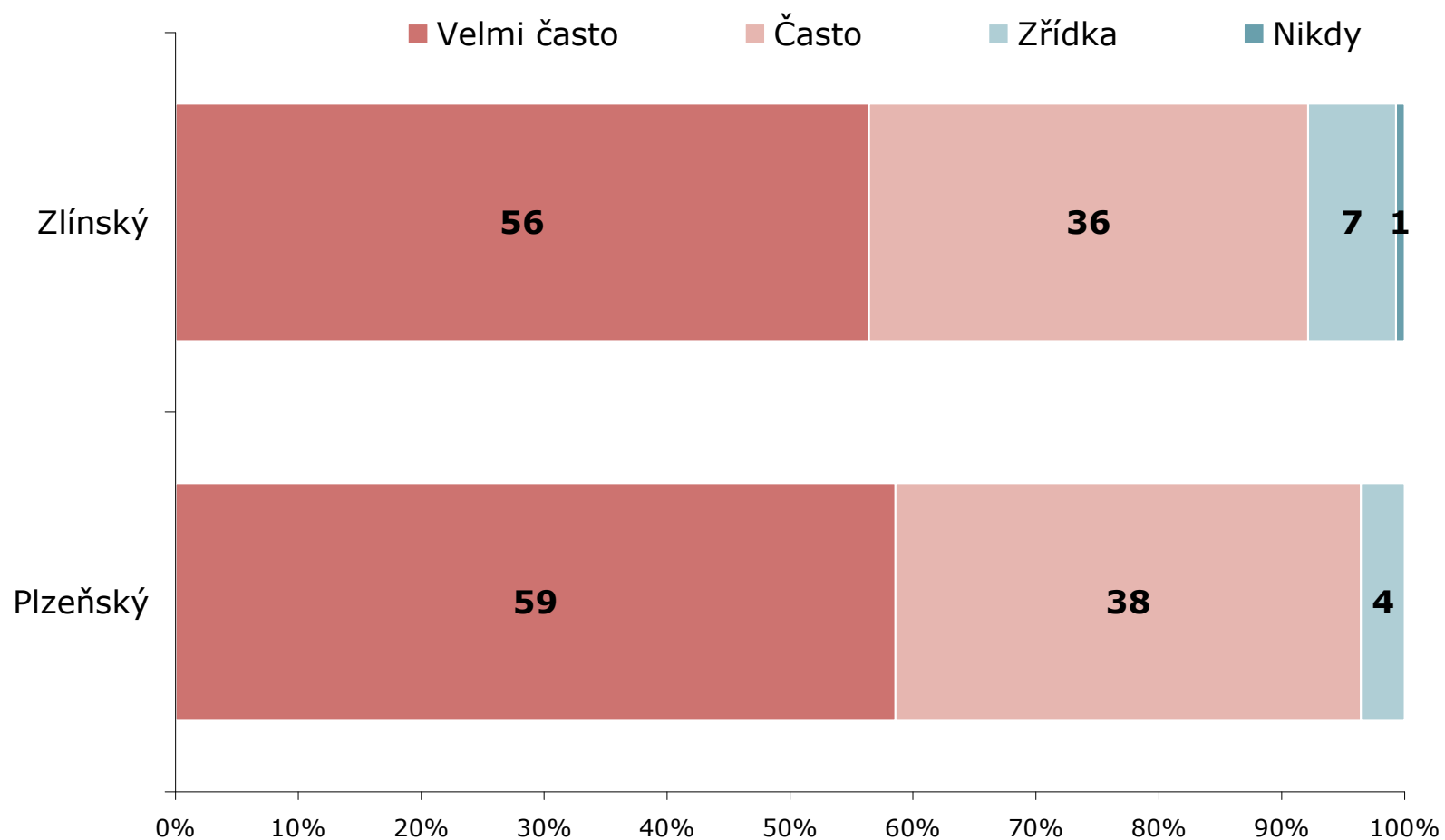


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: využití – webové stránky

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=169 (PLZ), n=140 (ZL)

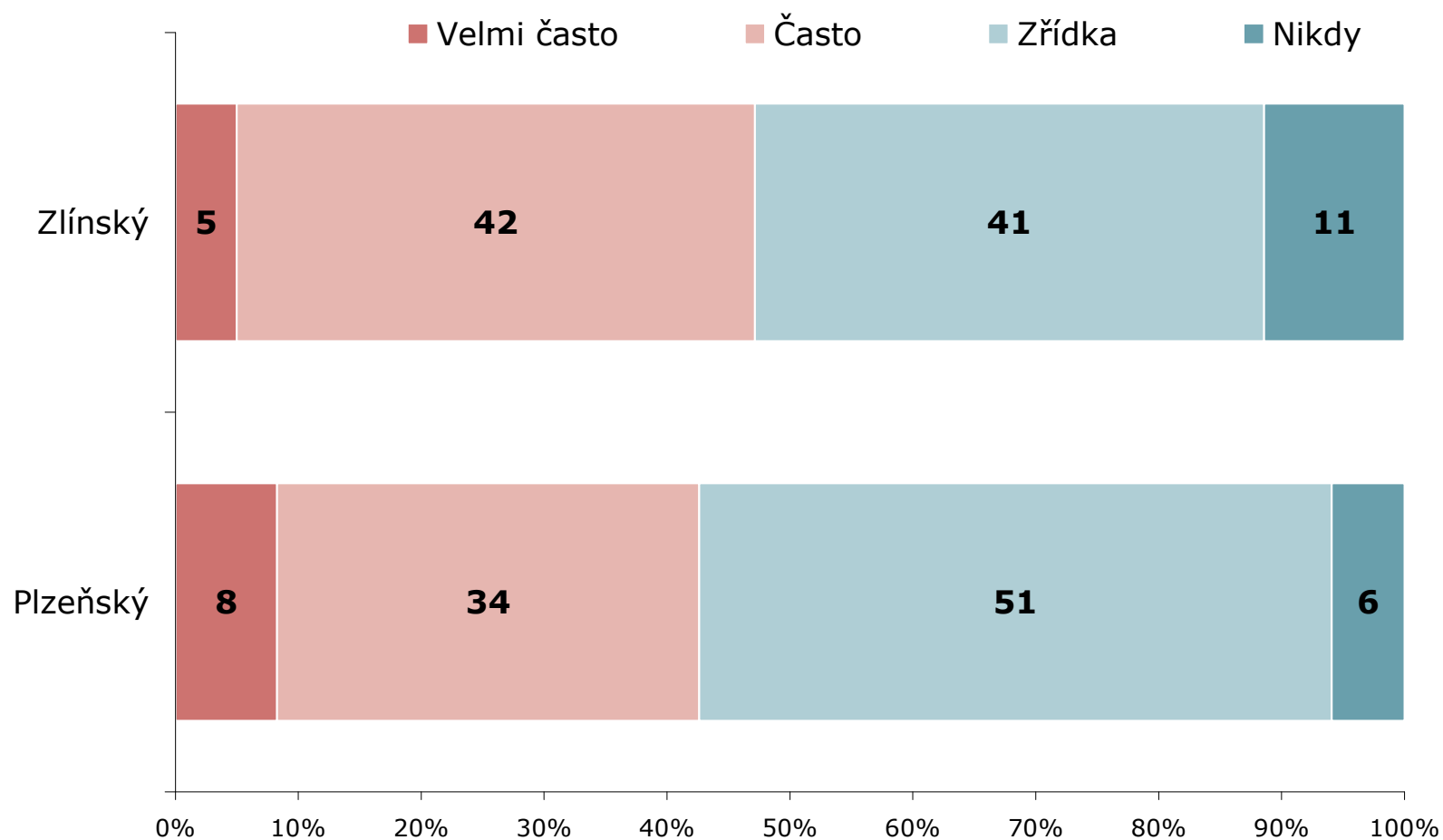


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: využití – informační materiály

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=169 (PLZ), n=140 (ZL)

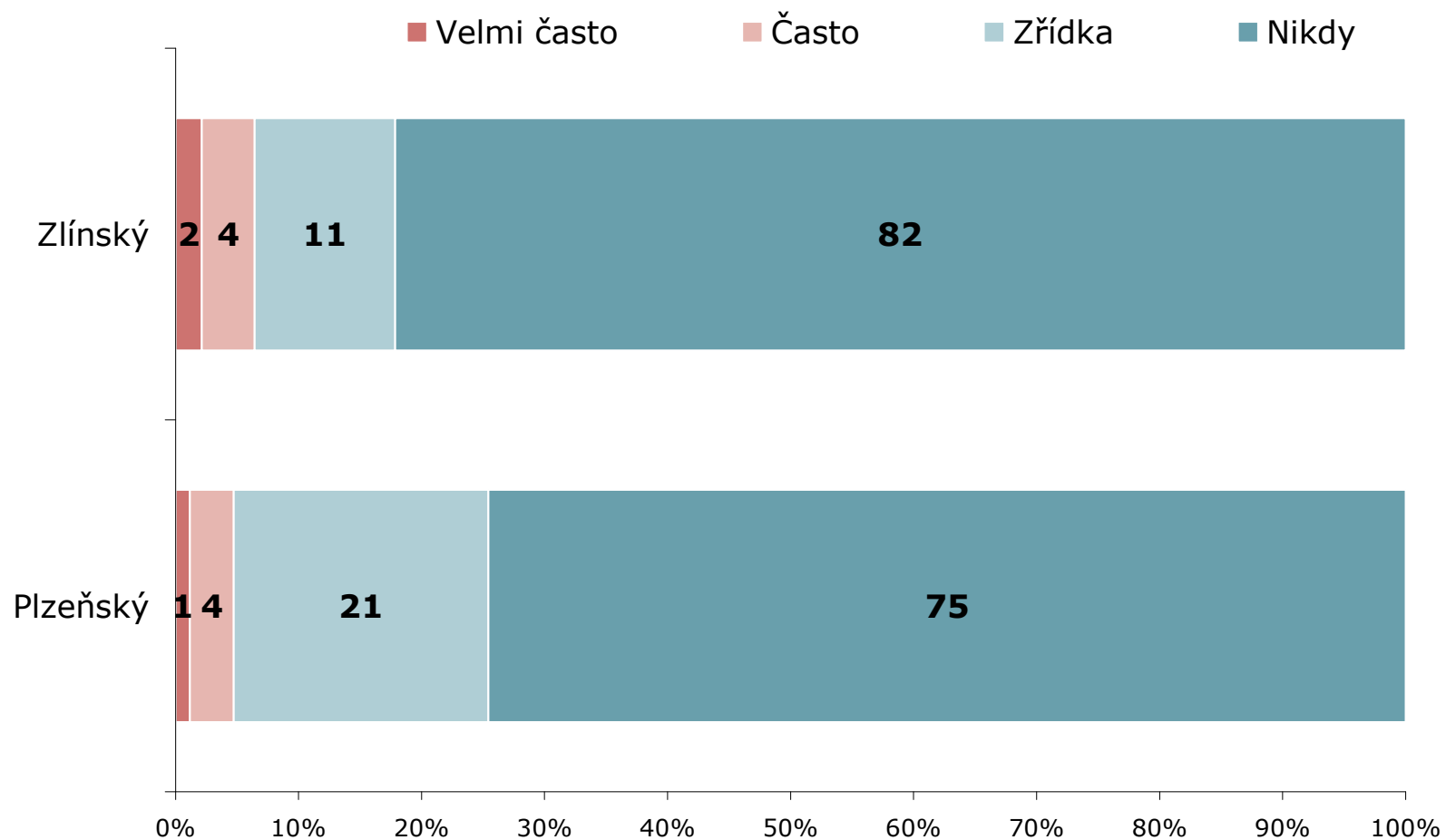


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: využití – sms zprávy

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=169 (PLZ), n=140 (ZL)

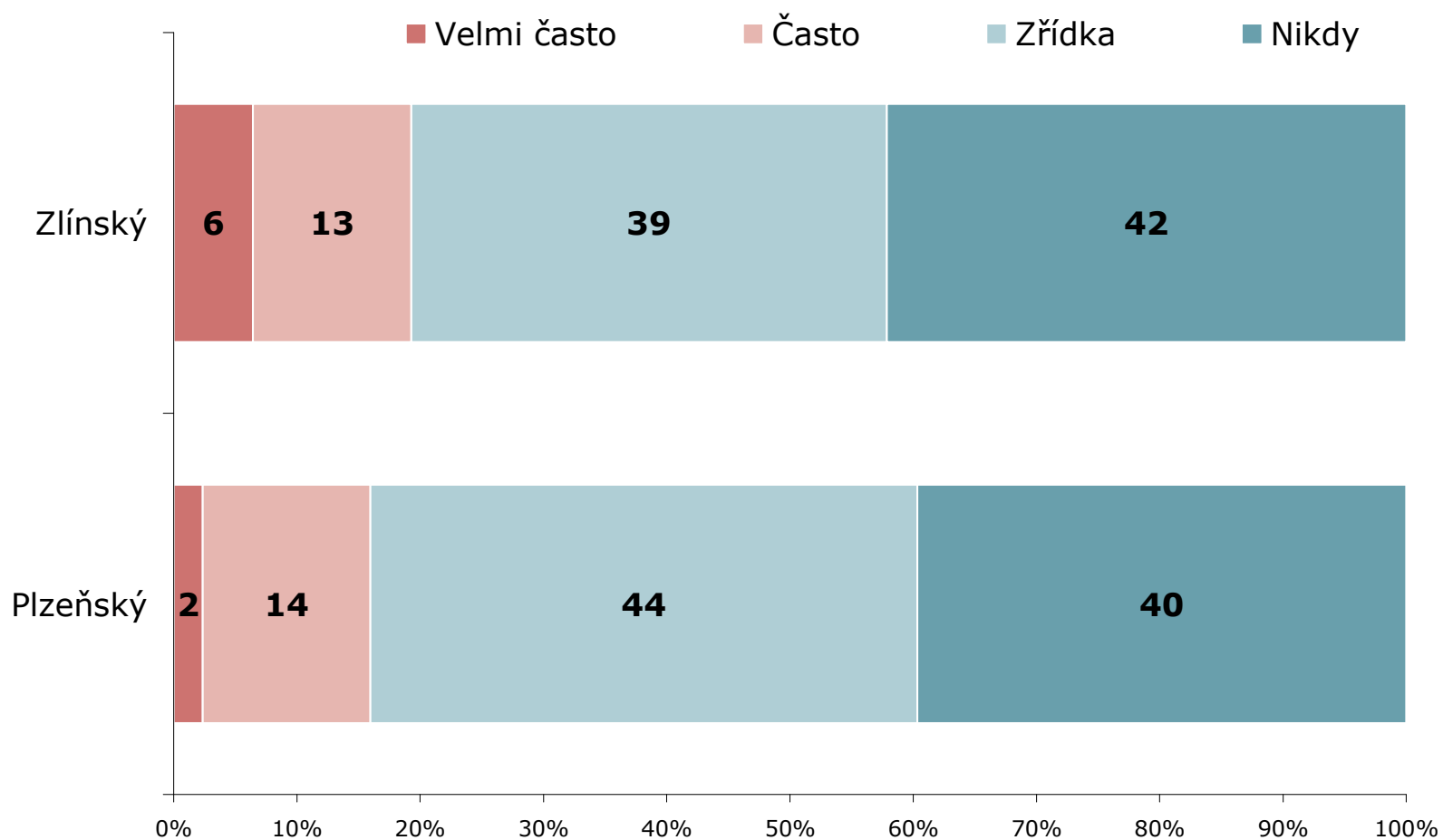


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: využití – emailový zpravodaj

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=169 (PLZ), n=140 (ZL)

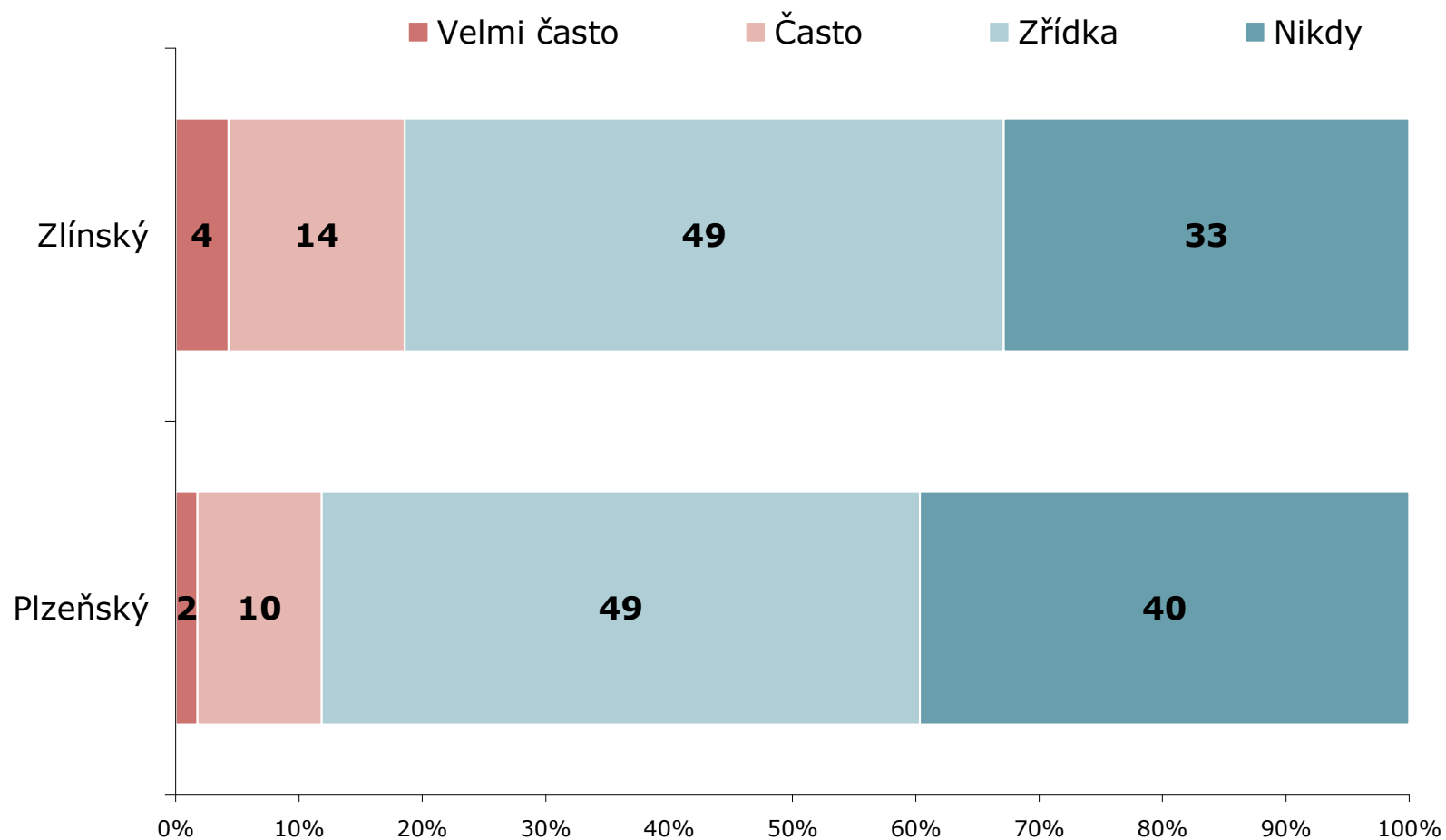


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: využití – informační centrum

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - informační centrum

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=169 (PLZ), n=140 (ZL)



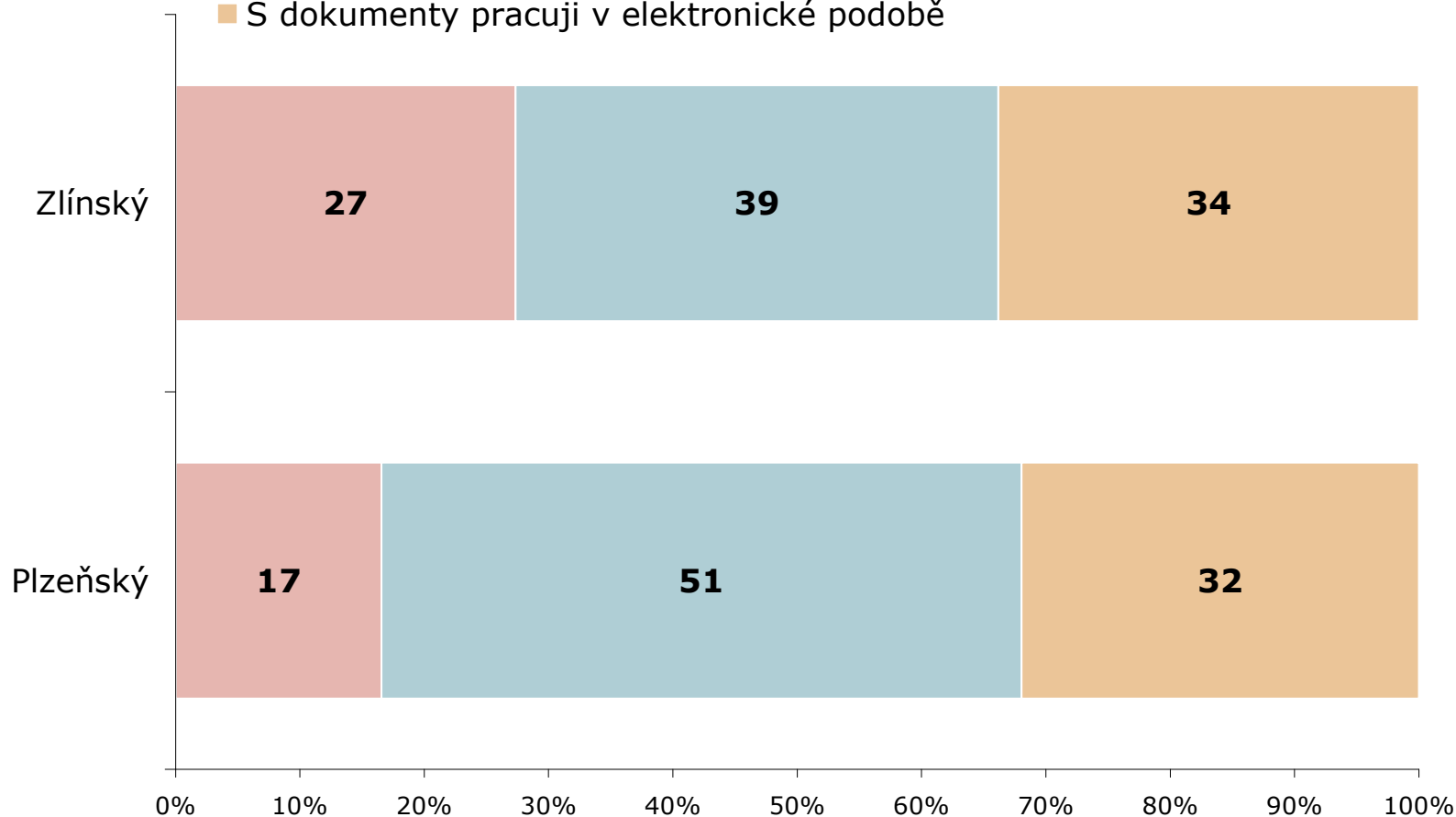
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: práce s dokumenty

Práce s dokumenty v elektronické podobě

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n= 169 (PLZ), n=139 (ZL)

- Dokument si vytisknu a dále s ním pracuji
- Tisknu si krátké dokumenty, s delšími pracuji elektronicky
- S dokumenty pracuji v elektronické podobě

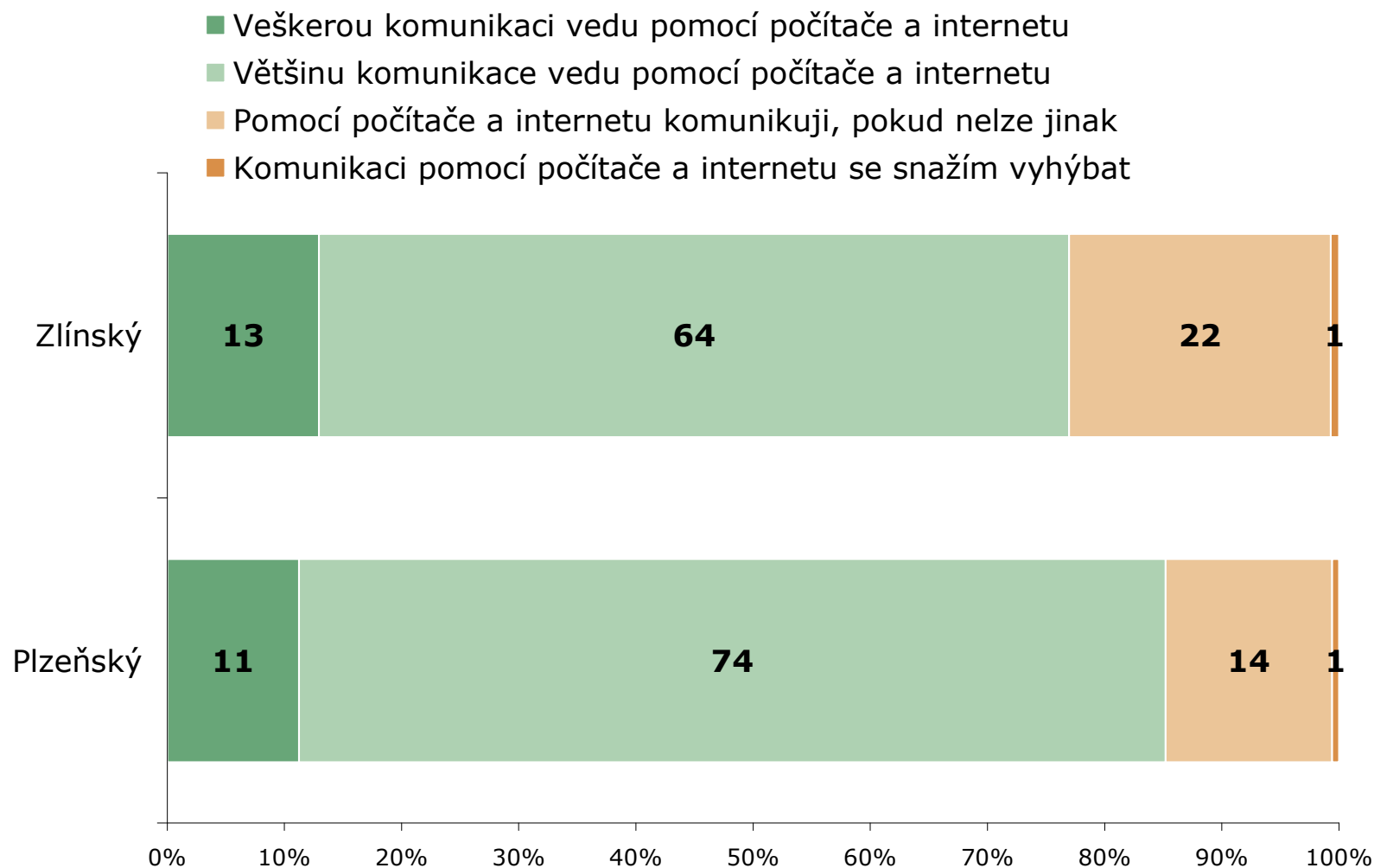


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: **vlastní komunikace**

Osobní hodnocení v oblasti komunikace

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=169 (PLZ), n=139 (ZL)

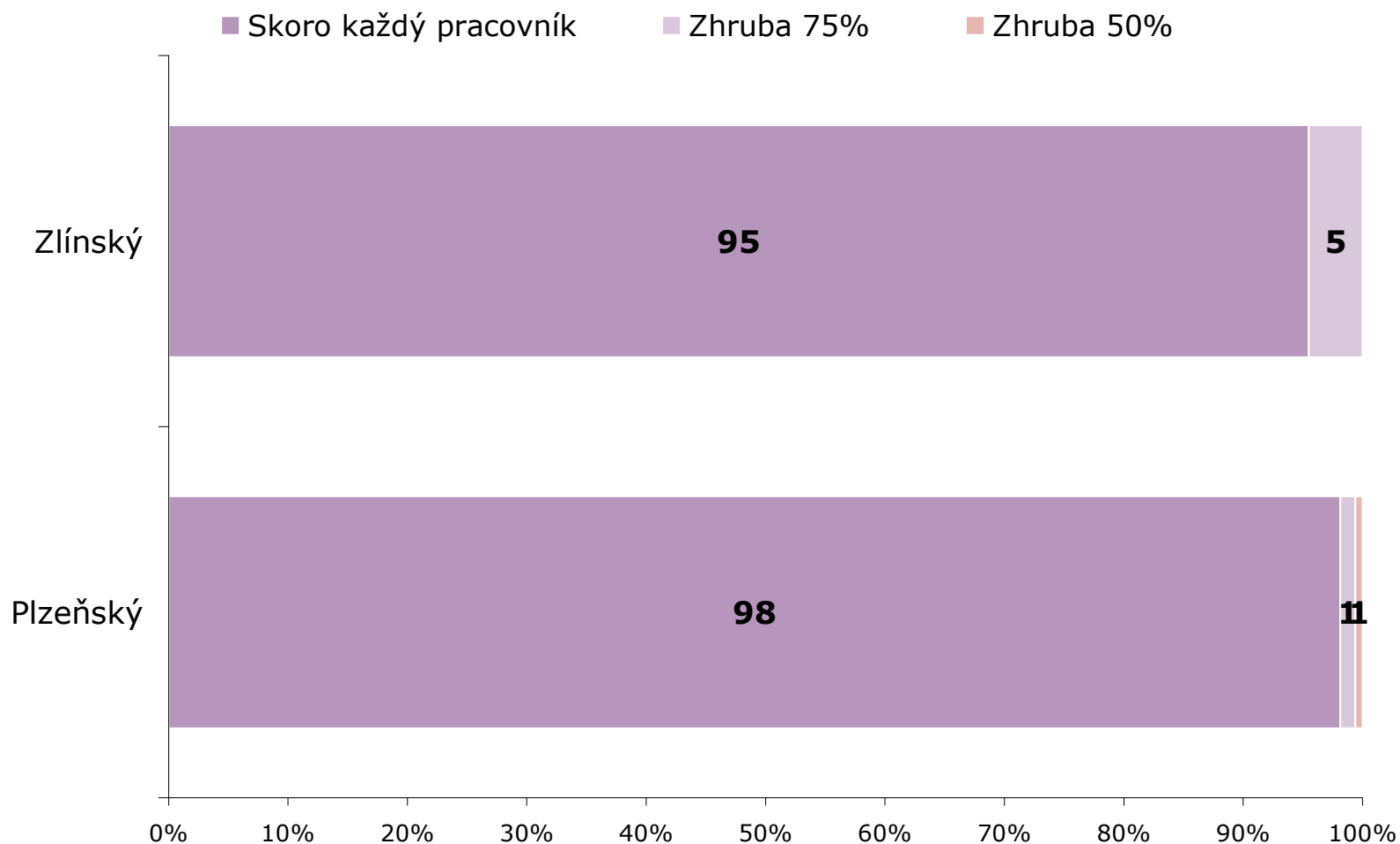


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: **zaměstnanci s osobním počítačem**

Zaměstnanci s přístupem k osobnímu počítači nebo notebooku

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n= 162 (PLZ), n=133 (ZL)

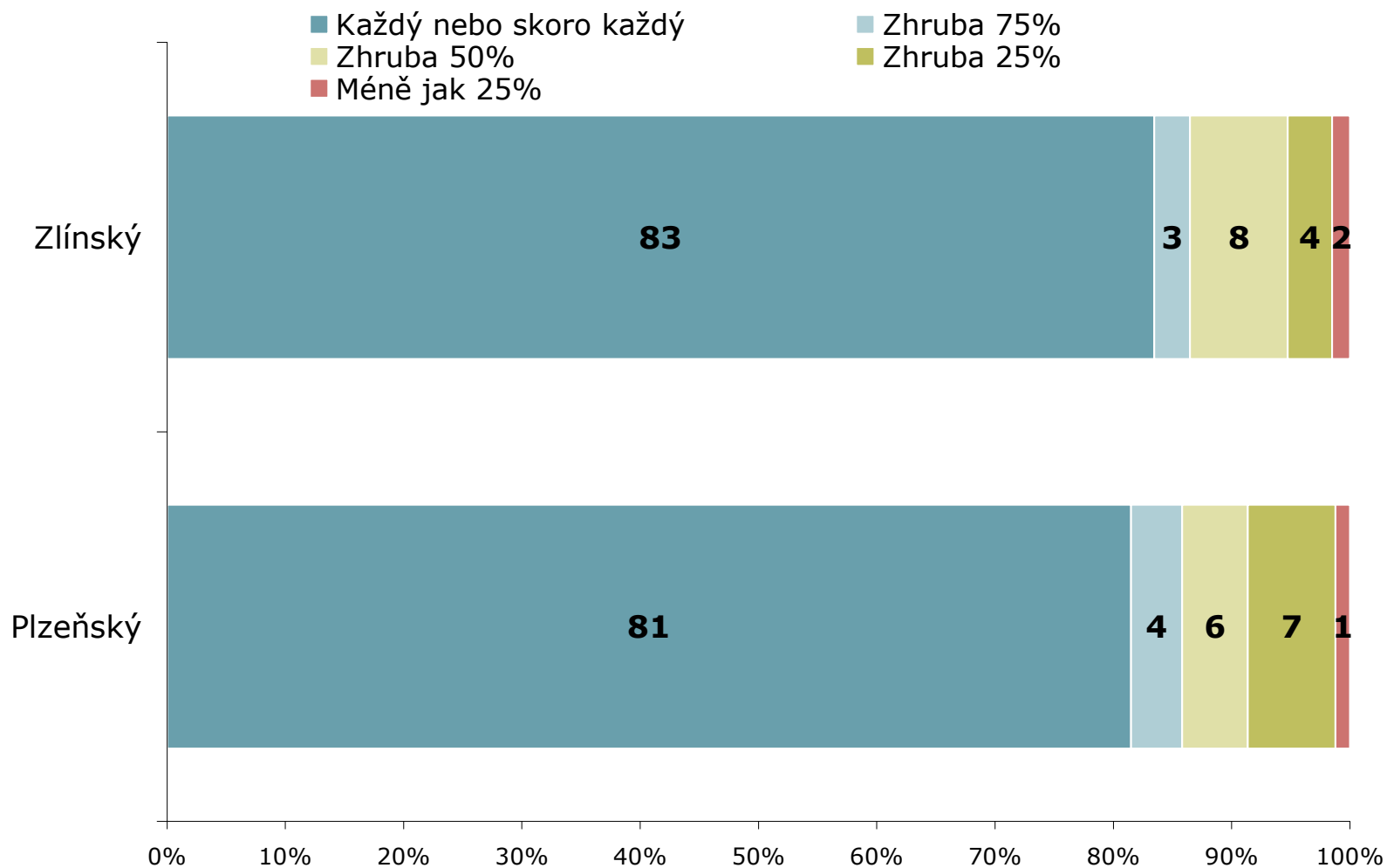


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: **pracovníci s internetem**

Pracovníci s přístupem k internetu ze svého počítače

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n= 162 (PLZ), n=133 (ZL)



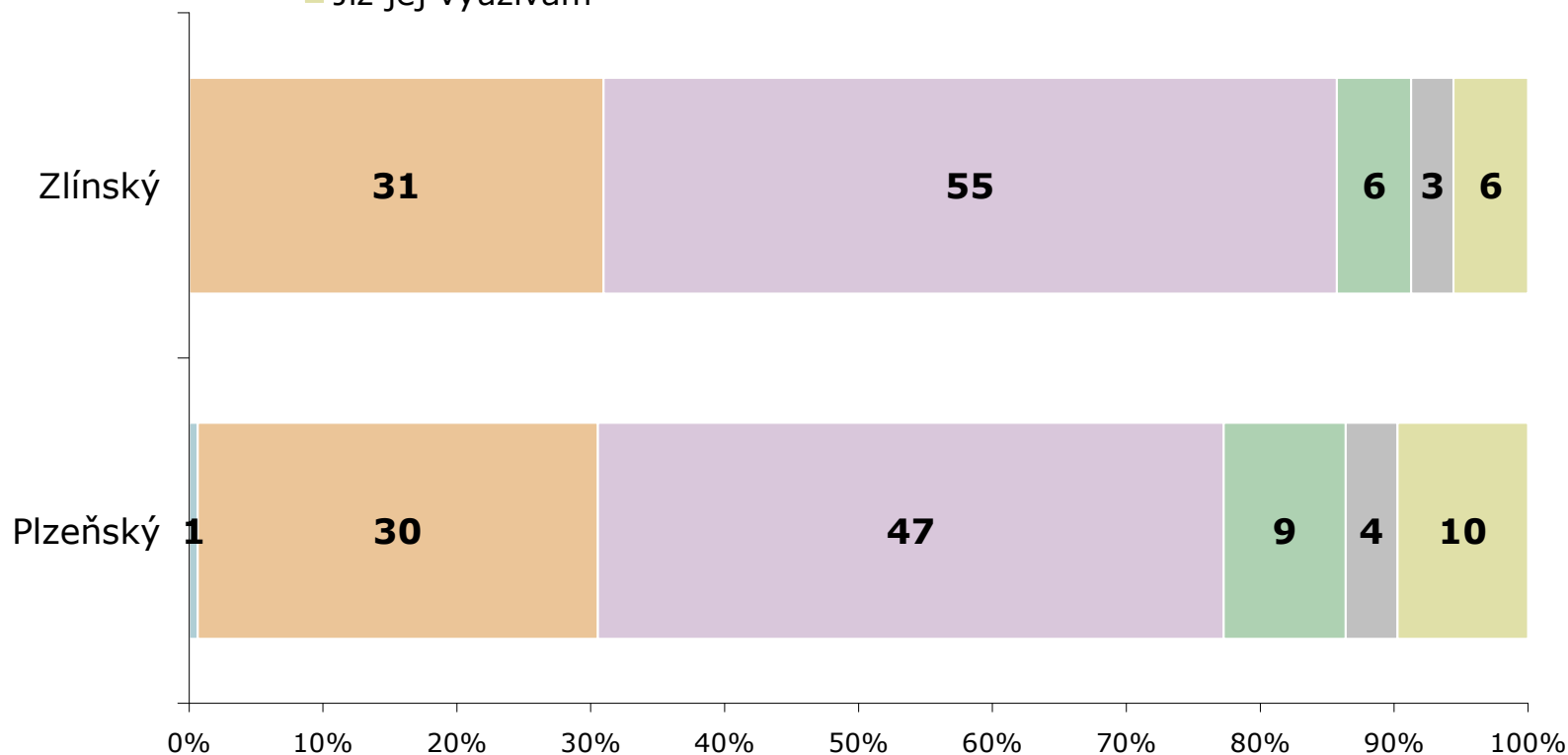
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: **elektronický podpis**

Elektronický podpis

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=154 (PLZ), n=126 (ZL)

- O elektronickém podpisu jsem dosud vůbec neslyšel(a)
- Slyšel(a) jsem o něm, ale nevím, o co se jedná
- Mám přibližnou představu, o co se jedná
- Mám dobrou představu, o co se jedná
- Plánuji jej využívat
- Elektronický podpis mám k dispozici, ale nevyužívám jej
- Již jej využívám

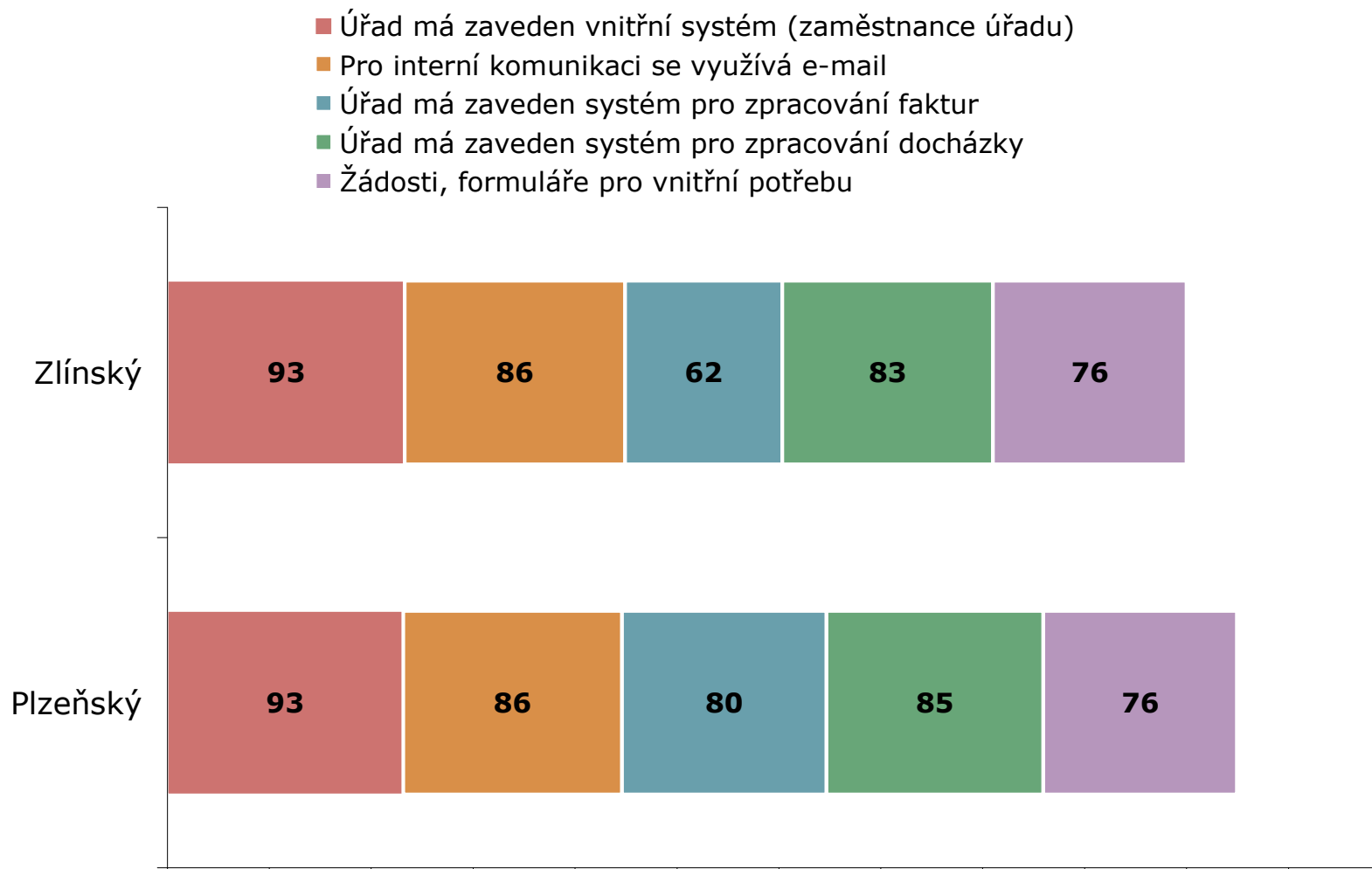


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: **vnitřní informační systém**

Vnitřní informační systém

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162 (PLZ), n=133 (ZL)

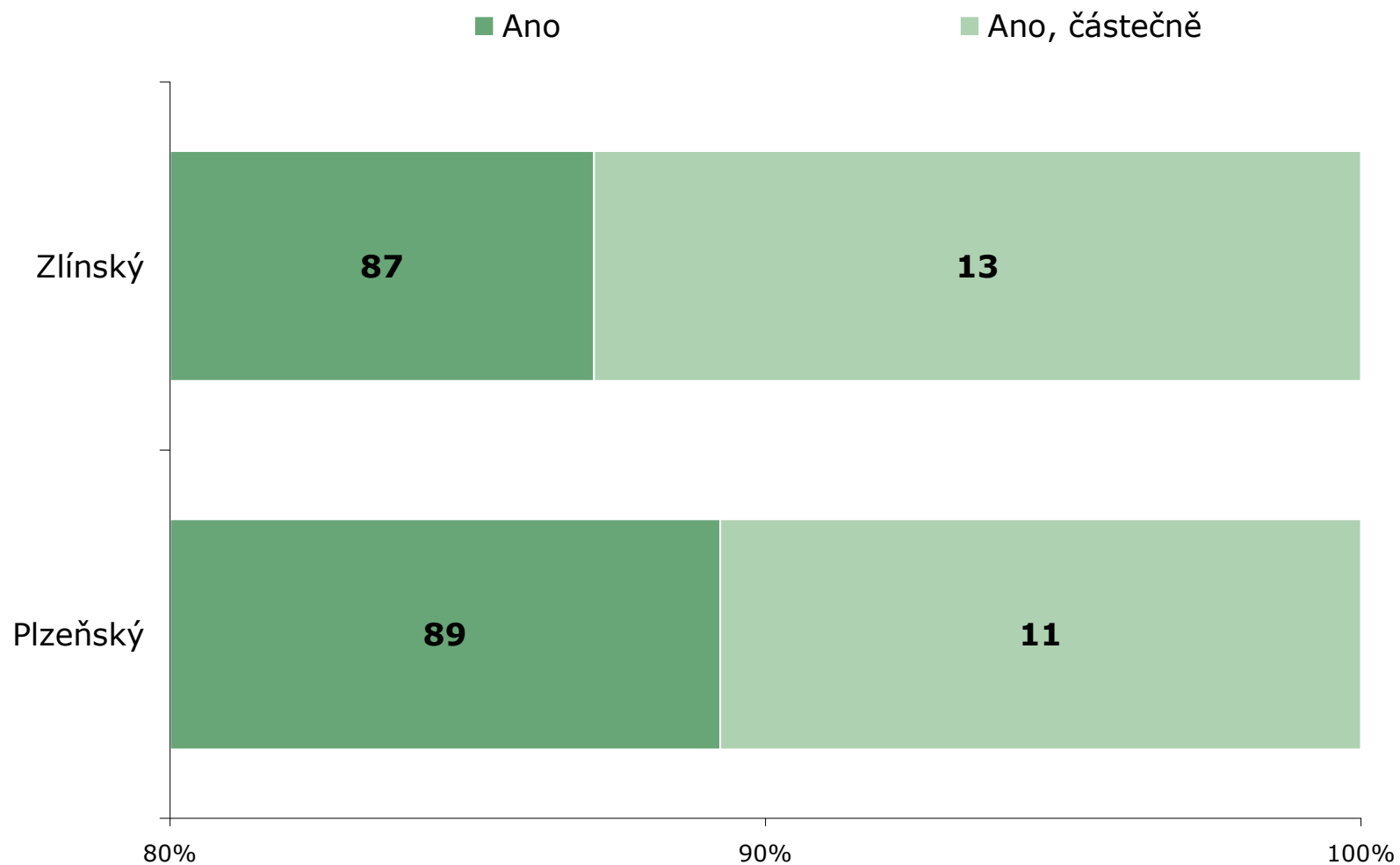


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: počítačová gramotnost – Textový editor

Umí pracovat s textovým editorem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=158 (PLZ), n=132 (ZL)

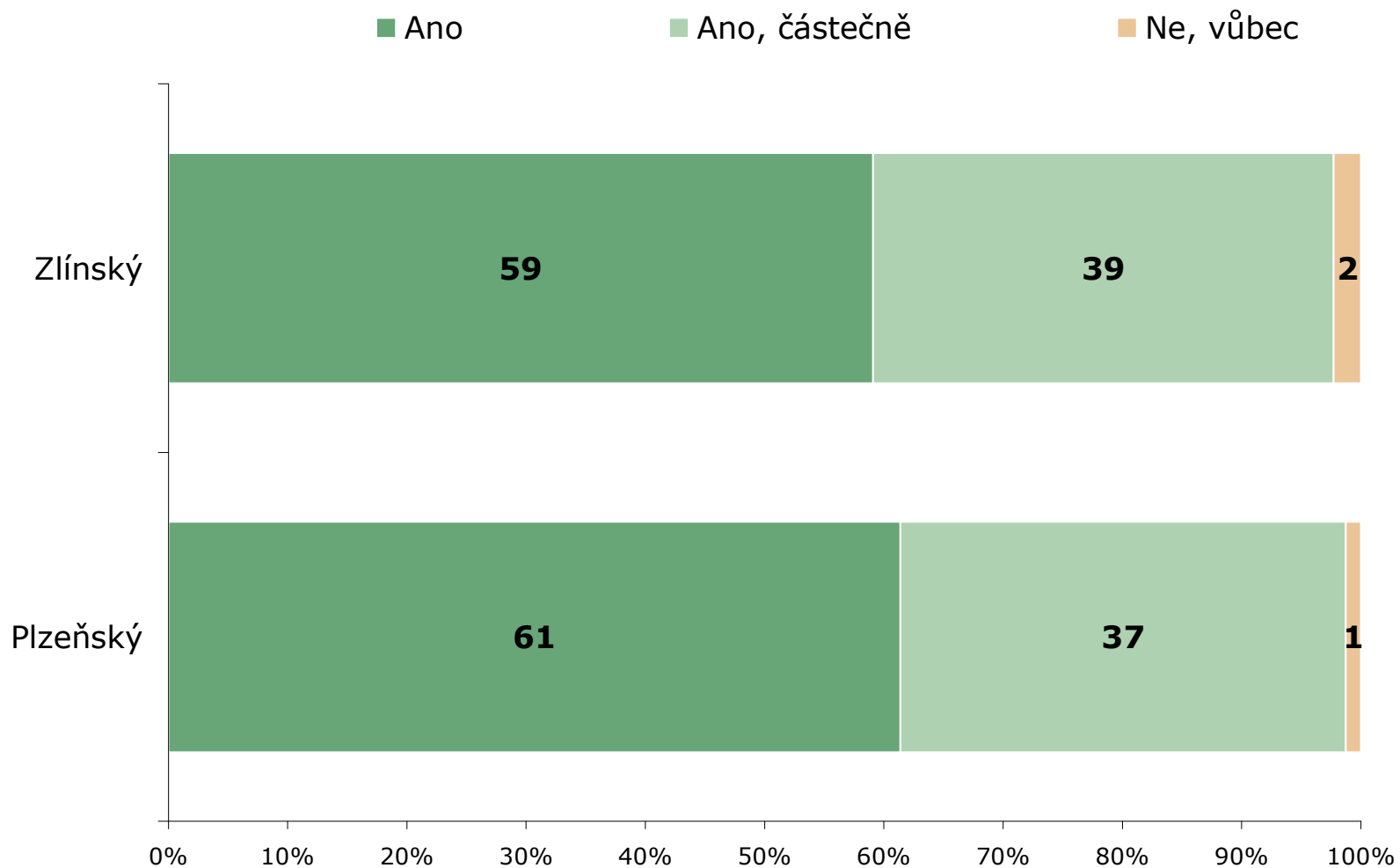


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: počítačová gramotnost – Tabulkový editor

Umí pracovat s tabulkovým editorem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=158 (PLZ), n=132 (ZL)

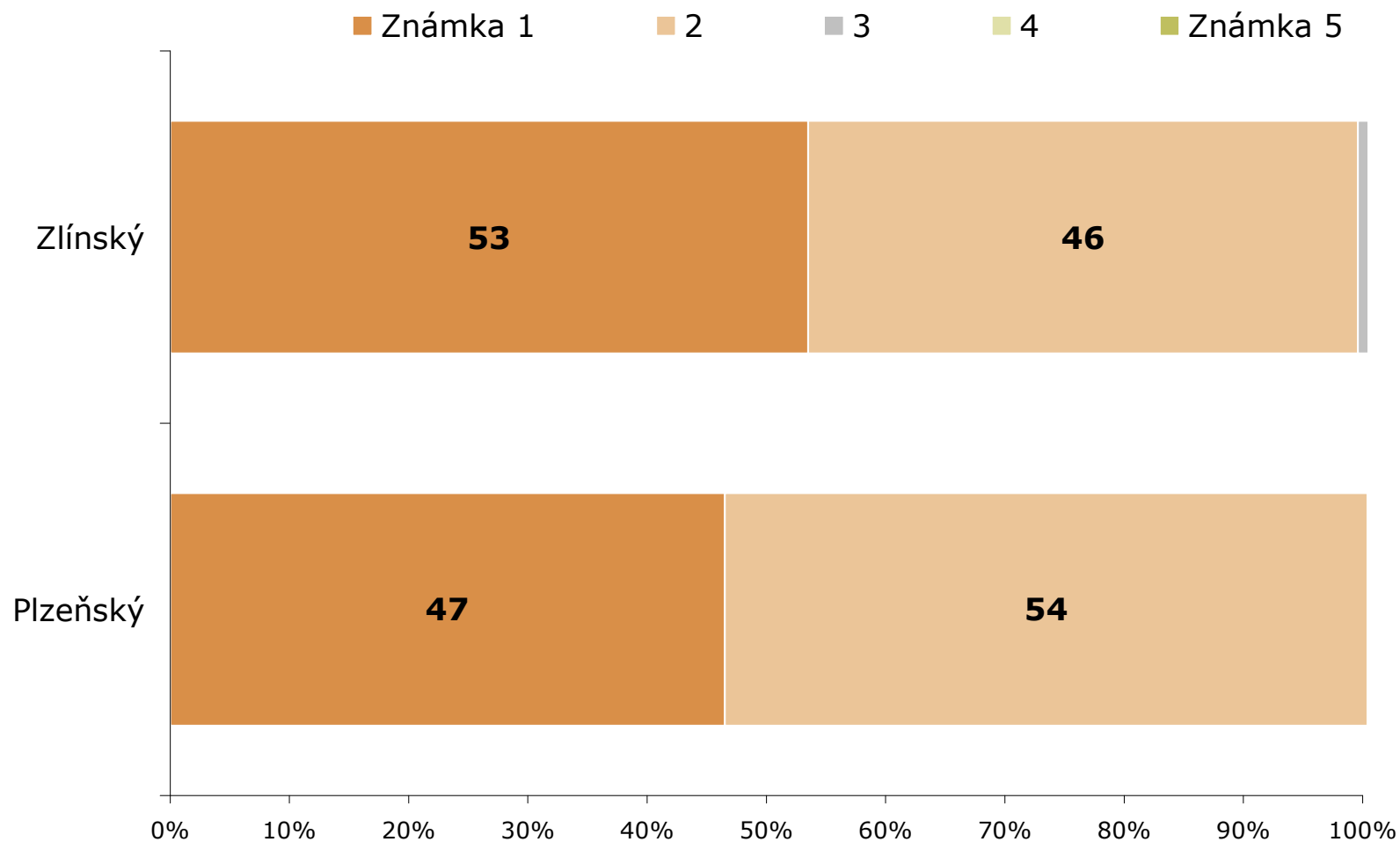


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: počítačová gramotnost – Počítačové znalosti

Vlastní hodnocení celkových počítačových znalostí a dovedností

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=157 (PLZ), n=132 (ZL)



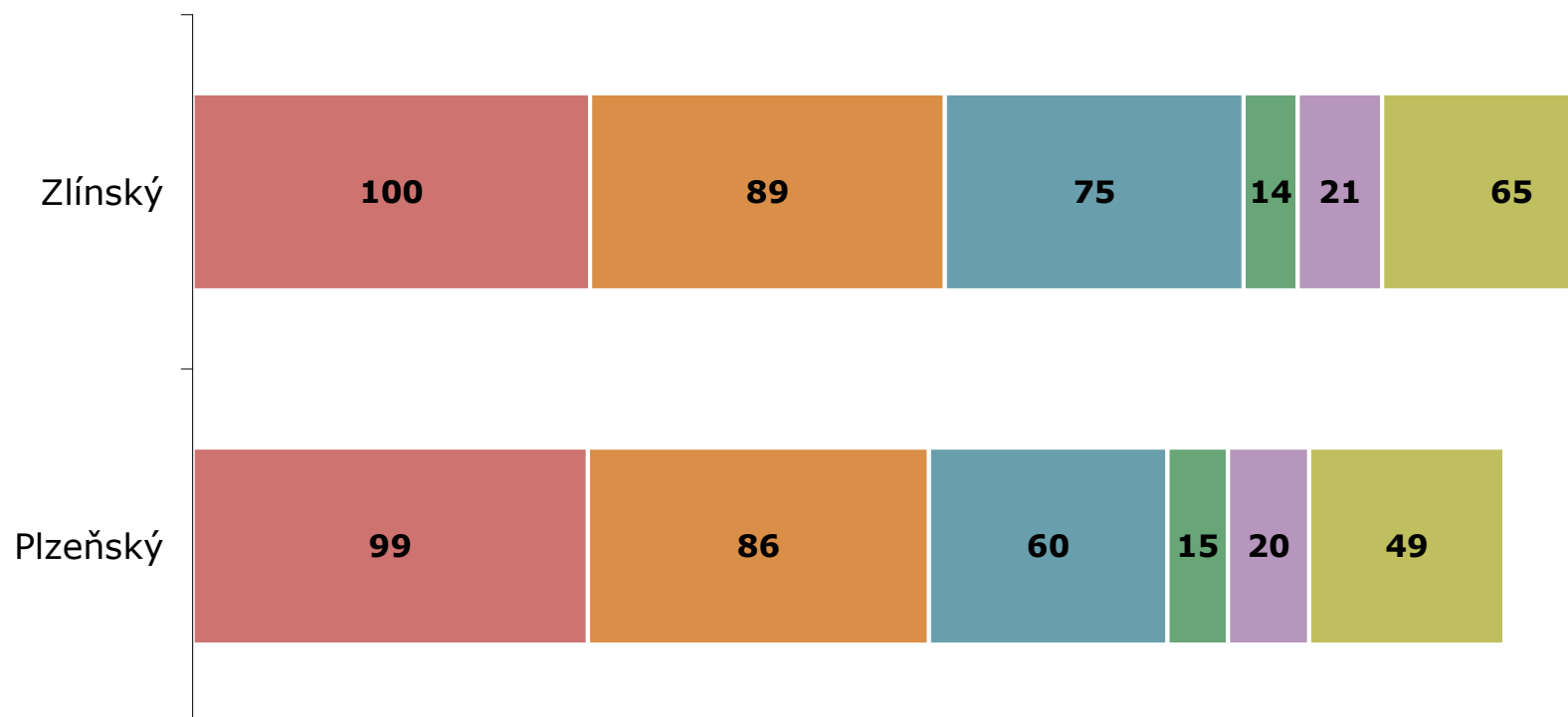
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: počítačová gramotnost – Počítačové aplikace

Využívání aplikací

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=158 (PLZ), n=132 (ZL)

- Textový editor
- Tabulkový editor
- Specializovaný SW používaný v agendě veřejné správy
- Databáze
- Grafický program
- Prezentační program



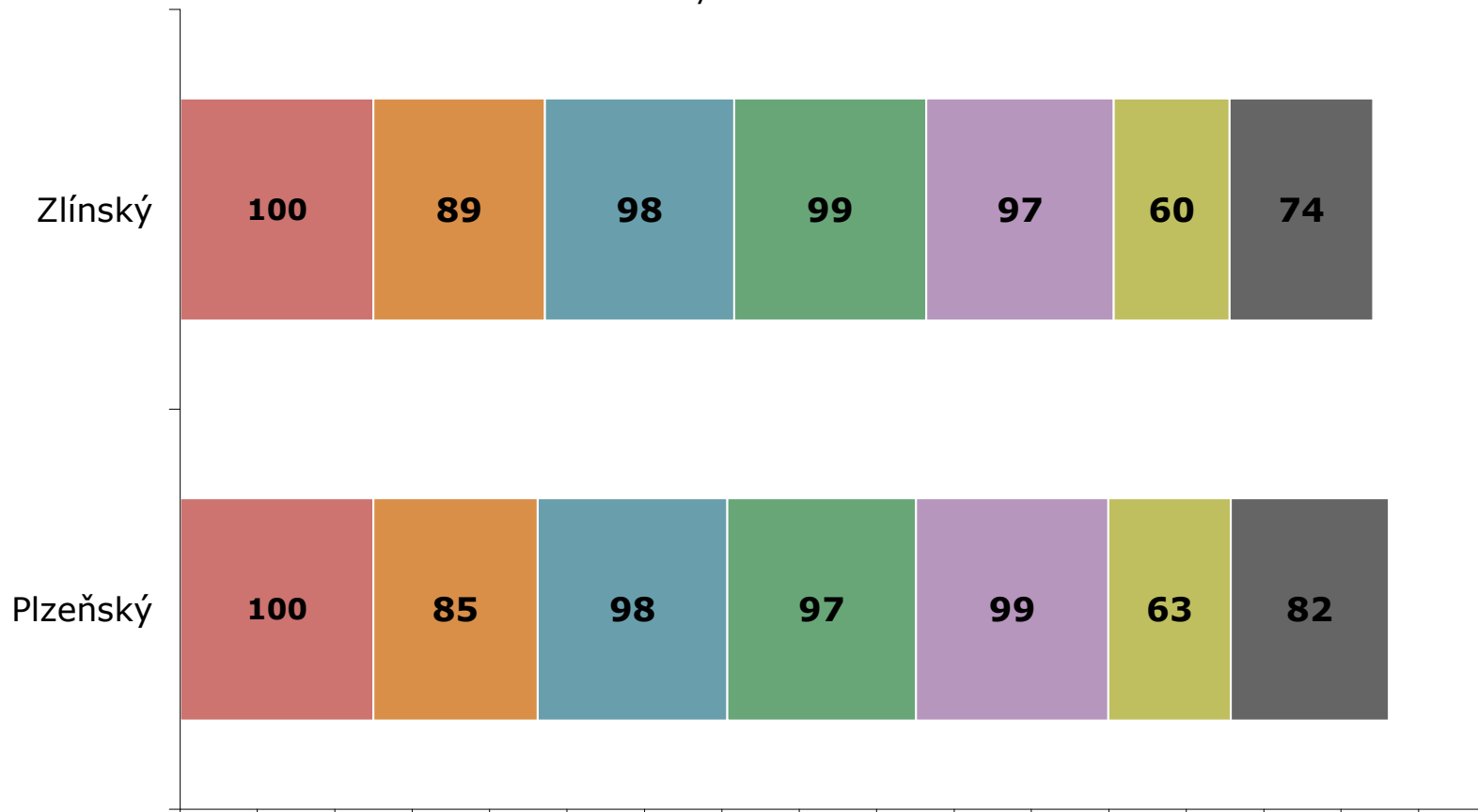
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: počítačová gramotnost

Počítačová gramotnost

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=157 (PLZ), n=132 (ZL)

- Uložit dokument do souboru
- Změnit řádkování odstavce
- Vytvořit záhlaví nebo zápatí stránky
- Používat formátování na úrovni osnovy
- Změnit font dokumentu
- Spustit kontolu pravopisu
- Zapnout záznam revizí

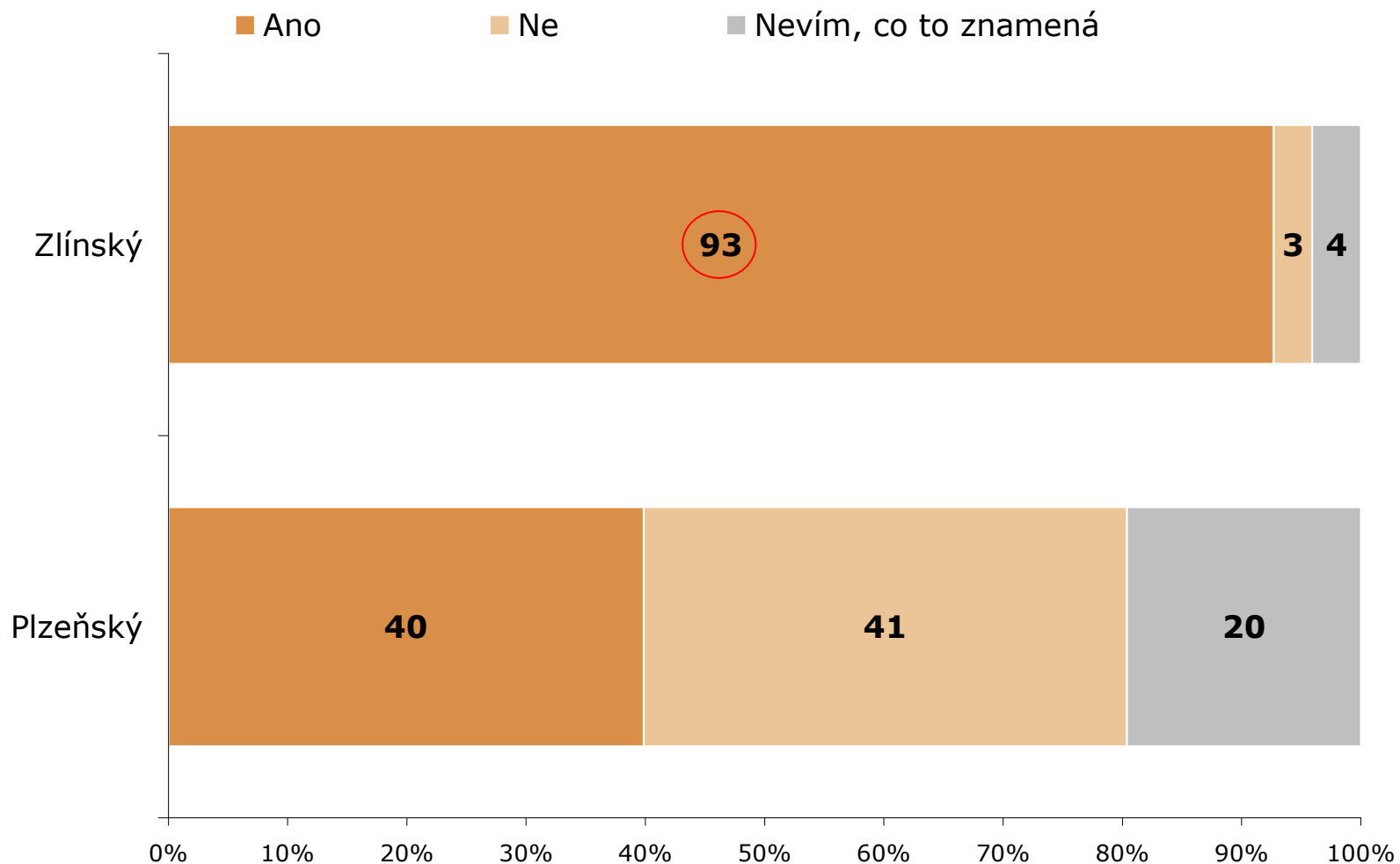


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: využívání e-learningu

Možnost využití e-learningu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=153 (PLZ), n=120 (ZL)

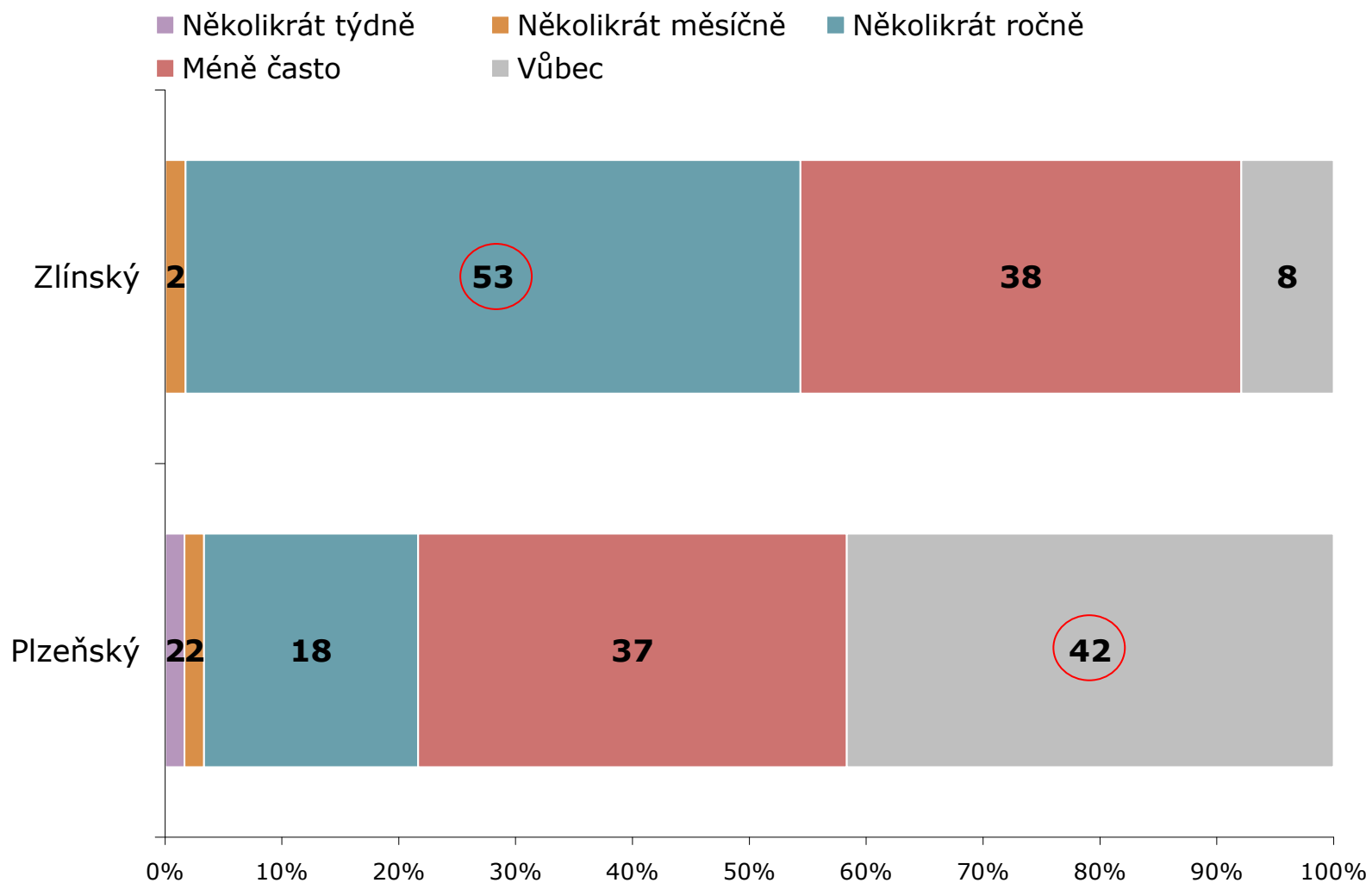


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: frekvence využívání e-learningu

Četnost využívání e-learningu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří využívají e-learning, n=60 (PLZ), n=114 (ZL)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: „lídři“ v elektronické komunikaci

"Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Plzeňský

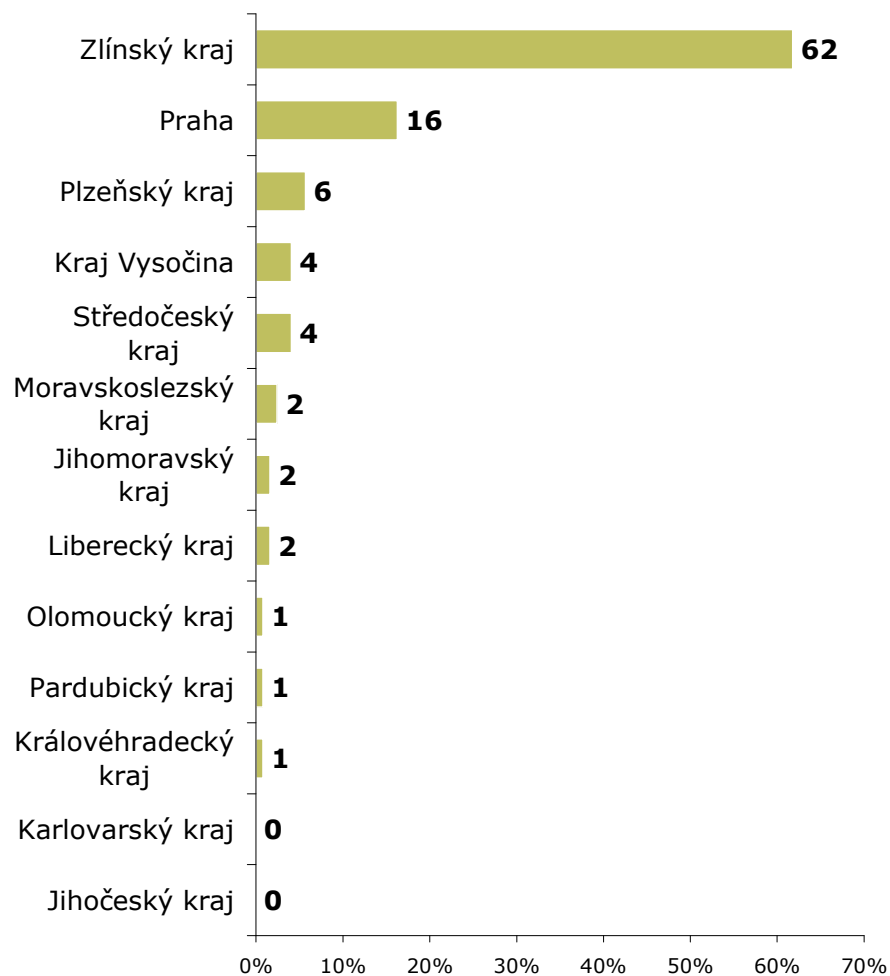
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=187 (PL)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

"Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Zlínský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=154 (ZL)



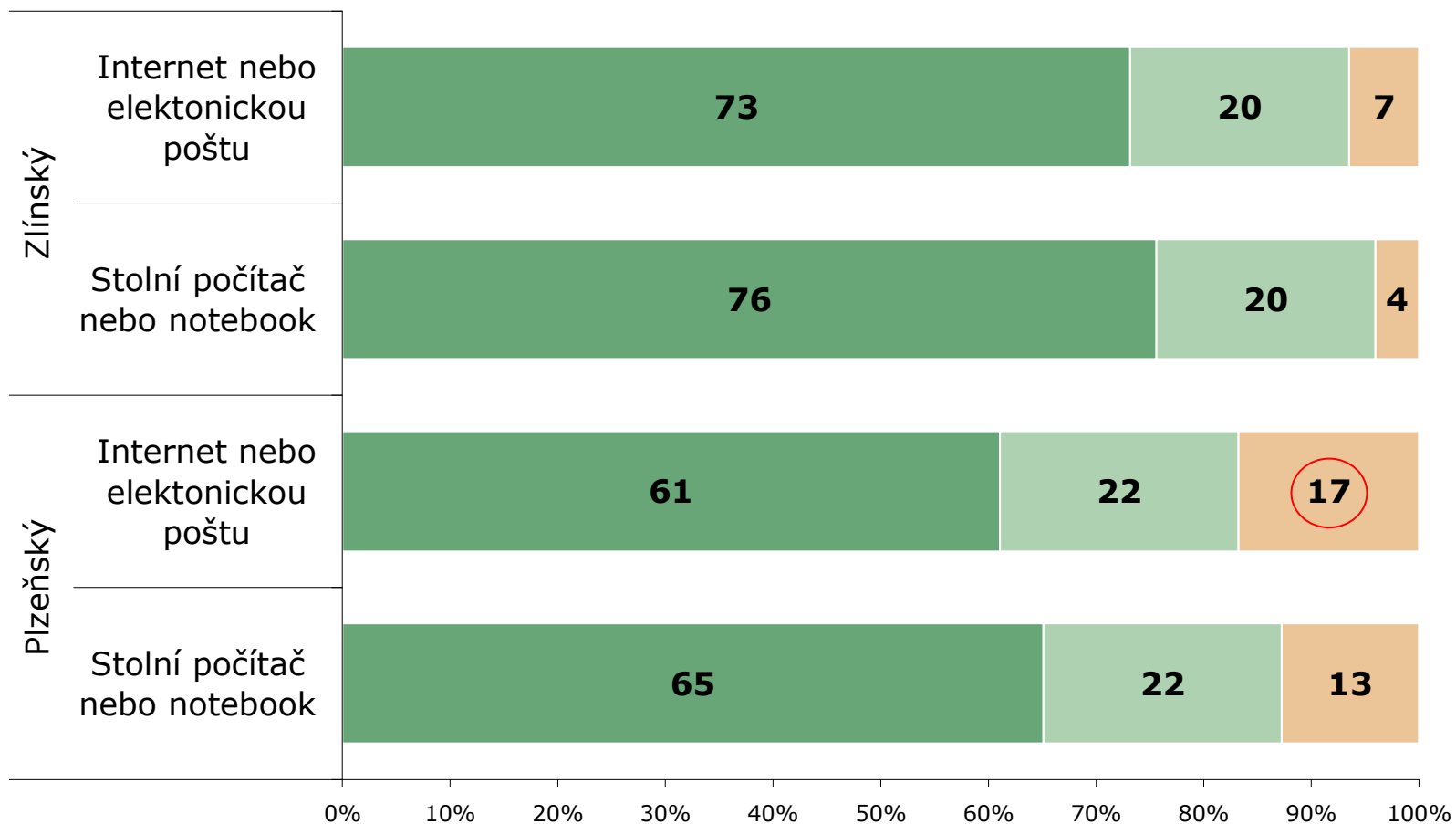
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

Reprezentanti kraje: počítač a internet mimo zaměstnání

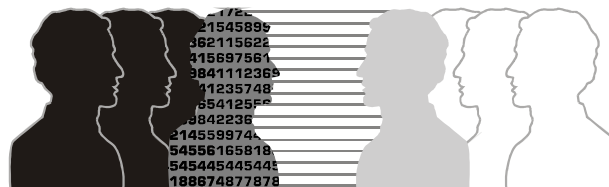
Využívání zařízení i mimo zaměstnání

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=149 (PLZ), n=123 (ZL)

- Ano, aktivně používám, prakticky denně
- Ano, používám, ale jen ve výjimečných případech
- Ne, internet mimo zaměstnání nepoužívám



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007



DOTAZNÍK

Základní údaje

pro kraj/obce

Jakou funkci ve Vašem úřadě zastáváte?

1. Starosta, primátor, hejtmán
2. Zástupce starosty, primátora, hejtmána
3. Člen rady
4. Člen zastupitelstva
5. Tajemník, ředitel úřadu
6. Vyšší úředník
7. Výkonný úředník

pro veřejnoprávní subjekty+společnosti zřizované krajem

Jakou funkci ve Vašem úřadě zastáváte?

1. Ředitel
2. Ředitel/vedoucí odboru, oddělení
3. Řadový zaměstnanec

V jakém typu úřadu působíte? – tato otázka bude doplněna předem, nebude se pokládat, pokud budeme znát typ dotazovaného subjektu

1. Krajský úřad
2. Městský, obecní úřad, magistrát
3. Úřad sociálního zabezpečení
4. Úřad práce
5. Finanční úřad
6. Hasiči
7. Policie
8. Pozemkový úřad
9. Katastrální úřad
10. Jiný typ úřadu,

jaký.....

Kolik let celkem (bez ohledu na volební období) pracujete ve Vašem úřadě?

.....

Občané a informace

Jaký způsob komunikace s občany pokud jde o získávání informací od Vašeho úřadu preferujete Vy osobně?

1. Osobní návštěvu
2. Telefonické dotazy
3. Elektronickou komunikaci
4. Písemná forma

Domníváte se, že občané mají dostatek informací potřebných pro jednání s Vaším úřadem?

1. Jsou velmi dobře informováni
2. Jsou poměrně dobře informováni
3. Mají jen částečné informace
4. Mají zcela minimální informace
5. *Nedokáží posoudit*

Pokud se na Vás obrátí občan se žádostí o informace, které nespádají do působnosti Vašeho úřadu, víte, kde jinde může občan tyto informace získat?

1. Téměř vždy vím, kde může informace získat
2. Většinou vím, kde může informace získat
3. Většinou nevím, kde může informace získat
4. Vůbec nevím, kde může informace získat

Již delší dobu je v platnosti zákon, který občanům zajišťuje svobodný přístup k informacím. Slyšel(a) jste o tomto zákoně? Znáte alespoň přibližně, co je obsahem zákona, co vše občanům zajišťuje?

1. Jsem poměrně dobře seznámen(a) s obsahem zákona
2. Mám pouze částečnou představu, co zákon obsahuje
3. Slyšel(a) jsem o přijetí zákona, ale jeho obsah neznám
4. Nikdy jsem o tomto zákoně neslyšel(a)

Pozor filtr! Na následující otázku odpovídají pouze ti, kteří v předchozí otázce uvedli variantu 1, 2, 3

Dovedl(a) byste posoudit do jaké míry se změnilo množství žádostí občanů o informace, které se týkají působnosti Vašeho úřadu nebo jeho činnosti, právě v souvislosti s účinností výše uvedeného zákona.

1. Množství žádostí o tyto informace se podstatně nezměnilo a je stejné jako před účinností zákona
2. Zaznamenali jsem pouze mírný nárůst
3. Zaznamenali jsme velký nárůst
4. Zájem o informace se snížil

Pozor filtr! Na následující otázku odpovídají pouze ti, kteří v předchozí otázce uvedli variantu 2,3

Pokuste se prosím ohodnotit, nakolik jsou následující zdroje (nástroje) vhodné pro předávání informací z Vašeho úřadu občanům. U každého z nich se pokuste pomoci školních známek určit, který je podle Vás neúčinnější, a který naopak nejméně. Jednička samozřejmě znamená nejlepší známku, pětka nejhorší.

1. Místní, regionální tisk
2. Místní, regionální rozhlas
3. Informační kanál kabelové televize
4. Informační tabule, vývěsky na ulicích a úřadech
5. Úřední deska
6. Informační materiály doručované do domácností
7. Internetové stránky úřadu
8. SMS zprávy zasílané úřadem občanům
9. E-mailový zpravodaj
10. Informační centrum
11. Informační kiosky/panely (veřejně dostupný Internet)
12. Elektronická úřední deska
13. Vlastní noviny/zpravodaj úřadu
14. Jiné

.....

V jaké míře pracovně využíváte následující nástroje při Vaší komunikaci s krajským úřadem nebo ostatními úřady veřejné správy při Vaší práci ?

1 – Velmi často 2 – Často 3 – Zřídka 4 – Nikdy

Elektronickou podatelnu
Elektronickou úřední desku
Elektronickou poštu
Dotazem prostřednictvím telefonu
Písemně (dotaz, oběžník)
Návštěvou webových stránek krajského úřadu
Webové stránky instituce/úřadu
Informační materiály doručované do úřadu
SMS zprávy zasílané úřadem
E-mailový zpravodaj
Informační centrum
Jiný

Pokud obdržíte jakýkoli dokument v elektronické podobě, jakým způsobem s ním pracujete?

Dokument si vždy vytisknu a potom s ním dále pracuji
Tisknu si pouze krátké dokumenty (1-5 stránek) s delšími dokumenty pracuji v elektronické podobě
S takovými dokumenty pracuji pouze v elektronické podobě
Nepoužívám elektronickou komunikaci

Za jakého člověka byste sám/a sebe označil/a v oblasti komunikace?

Snažím se veškerou svou komunikaci vést prostřednictvím počítače a internetu
Snažím se většinu své komunikace vést prostřednictvím počítače a internetu
Prostřednictvím počítače a internetu komunikuji jen v případech, kdy nemám jinou možnost

Komunikaci prostřednictvím počítače a internetu se snažím spíše vyhnout

Využívání informačních technologií

Zabýváte se v rámci Vašeho úřadu otázkami rozvoje v oblasti informačních technologií?

1. Ano – máme zpracovanou koncepci rozvoje informačních technologií
2. Ano, přibližně víme jakým způsobem rozvíjet informační technologie v rámci našeho úřadu
3. Otázku rozvoje informačních technologií řešíme „ad hoc“ podle aktuální potřeby
4. Otázku rozvoje informačních technologií neřešíme
5. Nevím, nedokáži posoudit

Využíváte Vy osobně v rámci Vašeho úřadu některé z následujících nástrojů?

Ano/Ne/Nevím (tato otázka pro případ, že některé dotazníky se budou pořizovat face-to-face.)

1. Osobní počítač
2. Internet
3. Elektronická pošta
4. Jiné,
jaké

Kolik přibližně odešlete denně emailových zpráv?

Do 5 emailových zpráv denně
Do 5–20 emailových zpráv denně
Více než 20 emailových zpráv denně

Kolik přibližně zaměstnanců máte ve vašem úřadu?

.....

Kolik zaměstnanců má ve vašem úřadu přístup k osobnímu počítači?

1. Každý nebo skoro každý pracovník má svůj osobní počítač nebo notebook
2. zhruba 75% pracovníků má svůj osobní počítač nebo notebook
3. zhruba 50% pracovníků má svůj osobní počítač nebo notebook
4. zhruba 25% pracovníků má svůj osobní počítač nebo notebook
5. méně jak 25% má svůj osobní počítač nebo notebook

Kolik zaměstnanců má ve vašem úřadu přístup z osobního počítače nebo notebooku k internetu?

1. Každý nebo skoro každý pracovník
2. zhruba 75% pracovníků
3. zhruba 50% pracovníků
4. zhruba 25% pracovníků
5. méně jak 25%

Má Váš úřad veden vnitřní komunikační a informační systém?

Více možností

1. Úřad má zaveden vnitřní informační systém určený pro zaměstnance úřadu (který umožňuje např. získat interní informace, posílat interní formuláře, dokumenty apod.)
2. Pro interní komunikaci mezi zaměstnanci se využívá elektronická pošta
3. Úřad má zaveden systém pro elektronické zpracování faktur
4. Úřad má zaveden systém pro elektronické zpracování docházek
5. Žádosti/formuláře pro vnitřní potřebu

Počítačová gramotnost jednotlivce - minimalistická

Umíte používat osobní počítač alespoň na zcela základní úrovni?

1. Ano
2. Ne

Nyní Vám přečtu několik výroků ohledně Vašeho vztahu k počítačům a moderním technologiím obecně. Vy mi prosím u každého řekněte, do jaké míry s ním souhlasíte nebo naopak nesouhlasíte.

1. Určitě souhlasím
2. Spíše souhlasím
3. Spíše nesouhlasím
4. Určitě nesouhlasím

[rotace v náhodném pořadí]

- Snažím se udržet krok s vývojem technologických novinek
- Moderní technologie a počítače obecně považuji pro sebe za nezbytnou součást každodenního života
- Moderním technologiím a počítačům obecně se snažím ve svém životě spíše vyhybat
- Moderní technologie nepovažuji osobně za důležité
- S moderními technologiemi neumím příliš pracovat
- Víím, že bez počítačů to v současnosti již nejde, ale není to moje „hobby“

Nyní Vám přečtu několik výroků ohledně Vašeho názoru na hodnotu informace. Vy mi prosím u každého řekněte, do jaké míry s ním souhlasíte nebo naopak nesouhlasíte.

1. Určitě souhlasím
2. Spíše souhlasím
3. Spíše nesouhlasím
4. Určitě nesouhlasím

[rotace v náhodném pořadí]

- Informace je zboží jako každé jiné
- Hodnota informace je vyjádřitelná penězi
- Schopnost získat a zpracovat informace dává člověku velké šance na jeho dobré uplatnění
- Aktuálnost informace má vliv na její cenu

Máte alespoň částečnou představu co znamená pevný disk a k čemu se používá?

1. Ano
2. Ne

Máte alespoň částečnou představu jakým způsobem byste například našel/a nějaký soubor na disku?

1. Ano
2. Ne

Umíte pracovat s programem na úpravu textových dokumentů, tzv. textové editory (jako jsou například Word, Wordperfect, text602 apod.)?

1. Ano
2. Ano, částečně
3. Ne, vůbec

Umíte pracovat s programem na úpravu tabulek nebo grafů, tzv. tabulkové editory (jako jsou například Excel, QuattroPro, Calc602 apod.)?

1. Ano
2. Ano, částečně
3. Ne, vůbec

Máte alespoň částečnou představu jakým způsobem byste si například prohlédl obrázek uložený v počítači?

1. Ano
2. Ne

Umíte pracovat s internetem nebo elektronickou poštou (emailem)?

1. Ano
2. Ne

Přidáme detailnější pohled na počítačovou gramotnost... v oblasti, kterou zvládají, tj. například textový editor

Pokuste se nyní prosím ohodnotit své celkové počítačové znalosti a dovednosti, tj. znalosti a dovednosti ze všech jmenovaných oblastí práce s počítačem, školní známkou.

- Číslo v *rozmezí* 1-5

Které všechny z následujících programů používáte při své práci alespoň jednou za měsíc? (možno více odpovědí)

- Textový editor (Word, WordPerfect, Writer apod.)
- Tabulkový editor (Excel, Lotus, Quattro, Math apod.)
- Specializovaný SW používaný v agendě veřejné správy
- Databáze (Access, FoxPro, Paradox apod.)
- Grafický program (Corel Draw, Adobe Illustrator apod.)
- Prezentací program (PowerPoint, Impress apod.)

Internetové stránky

Má Váš úřad vlastní internetovou www stránku?

- Ano
Ne

Jaký typ informací je na této stránce dostupný?

1. Organizační struktura úřadu
2. Usnesení úřadu/zastupitelstva
3. Služby občanům

4. Práva/povinnosti občanů
5. Regionální rozvoj, územní plánování
6. Cestovní ruch, možnosti turistiky v oblasti
7. Kalendář akcí v oblasti (kultura, sport, shromáždění, apod.)
8. Doprava v regionu
9. Vzdělávání v regionu
10. Zdravotní a sociální záležitosti
11. Kontakty na úřad, osoby
12. Oznámení, aktuality
13. Odkazy na různé další informační zdroje
14. Obsahuje naprosto vše co nám předepisuje zákon
15. Obsahuje většinu věcí, které nám předepisuje zákon

Jak často probíhá aktualizace internetových stránek Vašeho úřadu?

1. Denně, téměř denně
2. Alespoň 1x týdně
3. Alespoň 1x měsíčně
4. Méně často

Jsou na internetových stránkách Vašeho úřadu pro občany dostupné některé z následujících funkcí?

1. Elektronická úřední deska
2. Úřední formuláře ke stažení či vytisknutí
3. Elektronické zasílání noviněk – možnost přihlásit se k elektronickému odběru noviněk
4. Objednávání tištěných materiálů od úřadu (např. brožury, regionální plány, apod.)
5. Diskusní fórum
6. Možnost elektronického podání žádostí

Zveřejňuje Váš úřad na svých webových stránkách informace o cestovním ruchu v kraji?

Ano

Ano, pouze odkazy na relevantní informační zdroje z dané oblasti

Ne

Do jaké míry znáte některé z následujících webových stránek?

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

Zlínský kraj:

- Oficiální webové stránky Vašeho obecního/městského úřadu (samosprávy)
- Oficiální webové stránky Zlínského kraje a krajského úřadu www.kr-zlinsky.cz
- mapový portál kraje www.mapy.kr-zlinsky.cz
- Informační a vzdělávací portál školství Zlínského kraje www.zkola.cz
- Portál Jednotné digitální technické mapy Zlínského kraje www.jdtm-zk.cz
- Portál NUTSII <http://www.nuts2strednimorava.cz/>
- Technologické inovační centrum Zlín <http://www.ticzlin.cz>
- Magazin o životě a dění ve Zlínském kraji Okno do kraje <http://www.oknodokraje.cz/>
- Partnerství pro novou strategii <http://www.novastrategiezk.cz/>
- Portál veřejné správy <http://portal.gov.cz>
- ePusa www.epusa.cz
- Města.obce.cz www.mool.cz

- Mikroregion.cz
- Další

Pižeň

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

Vysočina

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

Praha

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

Pouze pro návštěvníky krajského portálu

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

Bud' vypsát varianty / otevřená otázka

Pouze pro návštěvníky krajského portálu

Které služby na krajském portálu konkrétně využíváte?

Bud' vypsát varianty / otevřená otázka

Kde získáváte aktuální informace z Vašeho kraje a regionu?

Bud' vypsát varianty / otevřená otázka

Elektronická podání

Jak celkově bezpečná je podle Vás elektronická komunikace prostřednictvím internetu?

1. Zcela bezpečná
2. Částečně bezpečná
3. Částečně nebezpečná
4. Zcela nebezpečná

Je Váš úřad schopen přijmout a zpracovat elektronicky podanou žádost?

- Ano
Ano, částečně
Ne

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

1. O elektronickém podpisu jsem dosud vůbec neslyšel(a)
2. Slyšel(a) jsem o něm, ale nevím, o co se jedná
3. Mám přibližnou představu, o co se jedná
4. Mám dobrou představu, o co se jedná
5. Plánuji jej využívat
6. Elektronický podpis mám k dispozici, ale nevyužívám jej
7. Již jej využívám

*Pokud jej má respondent k dispozici, ale nevyužívá.
Proč elektronický podpis nevyužíváte?*

.....

Služby v oblasti informačních technologií

Mají občané ve Vaším správním celku možnost využít internetové připojení zdarma na některém z následujících míst?

(Ano – Ne, ale plánujeme zavést nejpozději v roce 2008 – Ne a neplánujeme)

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

Máte možnost využívat formu e-learningového vzdělávání?

Jak často tuto formu vzdělávání využíváte?

Pro kraj/obce

Představte si službu, která by Vám při řešení žádosti občanů umožňovala získat dodatečné informace nutné k provedení této žádosti (např. výpis z rejstříku trestů apod.), které v současné době předkládá v písemné formě žadatel, elektronicky bez osobní součinnosti občana.

Řekněte nám výhody této popsané služby?

....

Řekněte nám nevýhody této popsané služby?

....

Vezměte v úvahu všechny výhody a nevýhody, které v této službě spatřujete a řekněte nám, do jaké míry byste tuto službu uvítal

....

Spokojenost s krajským úřadem

Ohodnoťte do jaké míry jste spokojen/a s Vaším krajským úřadem v následujících oblastech:

Zcela spokojen
Spíše spokojen
Spíše nespokojen
Zcela nespokojen

- Metodická pomoc ze strany kraje
- Včasnost vyřizování dotazů nebo žádostí
- Úplnost poskytovaných informací
- Přátelské, vlídné vystupování představitelů, zaměstnanců krajského úřadu
- Aktivitami v oblasti informačních technologií
- Množství zasílaných informací, spisů, dokumentů ze strany krajského úřadu
- Rozsahem poskytovaných informací na webové stránce krajského úřadu
- Zájmem o Vaše profesní problémy
- Zájmem o dění přímo ve Vašem regionu
- ...

Bezpečnost

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

- 1 – Cítím se velmi ohrožen
2
3
4
5 – Nepocit'uj'í žádnou hrozbu

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

Který kraj Vy osobně v oblasti přístupu k elektronické komunikaci s občany považujete za „lídra“?

- **Seznam krajů**

Používáte Vy osobně některá z následujících zařízení i mimo zaměstnání?

- Stolní počítač nebo notebook
- Internet nebo elektronickou poštu

- 1. Ano, aktivně používám, prakticky denně**
- 2. Ano, používám, ale jen ve výjimečných případech**
- 3. Ne, internet mimo zaměstnání nepoužívám**