

# Marketingový výzkum je dialog



## VÝZKUM INFORMAČNÍCH ZDROJŮ - REPREZENTANTI

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

**Prosinec 2008** / Závěrečná zpráva ze syndikovaného výzkumu pro vybrané krajské úřady / Client Service Manager: Ivan Brhlík / Analyst: Kateřina Šmídová / STEM/MARK, a.s.



## **OBSAH - 1**

<b>Hlavní zjištění</b>	strana 4
<b>Realizátor projektu</b>	strana 5
<b>Celkové záměry výzkumu</b>	strana 6
<b>Východiska a parametry projektu</b>	strana 7
<b>Výsledková část: reprezentanti</b>	strana 9
<b>Výsledková část: reprezentanti kraje</b>	strana 107
<b>Dotazník</b>	strana 144



## OBSAH - 2

### **Výsledková část reprezentanti**

Struktura vzorku	strana 10
Charakteristika reprezentantů	strana 13
Komunikační nástroje a informační zvyklosti	strana 19
Frekvence využívání komunikačních nástrojů	strana 27
Využívání informačních technologií	strana 41
Počítačová gramotnost	strana 52
Czech POINT	strana 61
Webové stránky úřadu	strana 67
Bezpečnost	strana 75
E-slужby	strana 83
Navštěvované webové stránky	strana 89
Spokojenost s krajským úřadem	strana 94

### **Výsledková část reprezentanti kraje**

strana 108

# Hlavní zjištění: **reprezentanti**

## **Komunikační nástroje a informační zvyklosti**

- Za nejúčinnější komunikační nástroje pro komunikaci úřad - občan jsou považovány regionální rozhlas, úřední desky nebo informační materiály doručované do domácnosti.

## **Využívání informačních technologií**

- Více než 2/3 reprezentantů vede svoji komunikaci prostřednictvím počítače a internetu. Přesto existuje 1/5 reprezentantů, která takto komunikuje pouze pokud nelze jinak.

## **Počítačová gramotnost**

- Většina respondentů deklaruje schopnost alespoň částečné práce s textovým i tabulkovým editorem. U tabulkového editoru je tato schopnost výrazně slabší (deklarace ano, částečně). Právě tato skutečnost limituje celkovou počítačovou gramotnost reprezentantů.

## **Czech POINT**

- Většina reprezentantů, napříč všemi kraji, o službě Czech POINT již slyšela a má alespoň přibližnou představu co tato služba nabízí.
- Polovina má již konkrétní zkušenost se službou. Nejčastěji při výpisu z Katastru nemovitostí nebo při výpisu z Rejstříku trestů.

## **E-Služby**

- 2/5 reprezentantů mají povědomí o možnosti vlastní elektronické datové schránky pro komunikaci s úřady, 1/3 má přibližnou představu o této schránce.
- 1/5 reprezentantů ví co je to autorizovaná konverze dokumentů do elektronické podoby.

## **Spokojenost s krajským úřadem**

- I nadále převládá spokojenost reprezentantů s činnostmi krajských úřadů.

# Realizátor projektu

## Společnost STEM/MARK

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

## Client Service Manager

Ivan BRHLÍK

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



## Senior Analyst

Kateřina Šmídová

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



## STEM/MARK, a.s.

Na Hrázi 17/176, 180 00 Praha 8

Telefon: 225 98 68 11

Fax: 225 98 68 60

E-mail: Info@stemmark.cz

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

IČO: 6185 9591, DIČ: CZ6185 9591

Bankovní spojení: UniCredit Bank ČR, Praha 1

Číslo účtu: 819 010 004 / 2700

# Celkové záměry výzkumu – Projekt A+B

## PROJEKT A: Občané

Metoda: telefonické dotazování

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

Základní východisko:

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

Cíl projektu:

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

Sledované oblasti:

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

***Tato závěrečná zpráva je zaměřena na shrnutí výsledků projektu B.***

## PROJEKT B: Instituce veřejné správy

Metoda: internetové dotazování

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

Základní východiska:

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

Cíl projektu:

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

Sledované oblasti:

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

# Východiska a parametry projektu (Projekt 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 2008 (v závorce uvedena zkratka použita v popisech grafů):

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

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

## Metoda projektu

- Kvantitativní 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/reprezentanti kraje)
  - Olomoucký: celkem 254 (137/117)
  - Plzeňský: celkem 271 (162/109)
  - Vysočina: celkem 295 (205/90)
  - Zlínský: celkem 295(181/114)

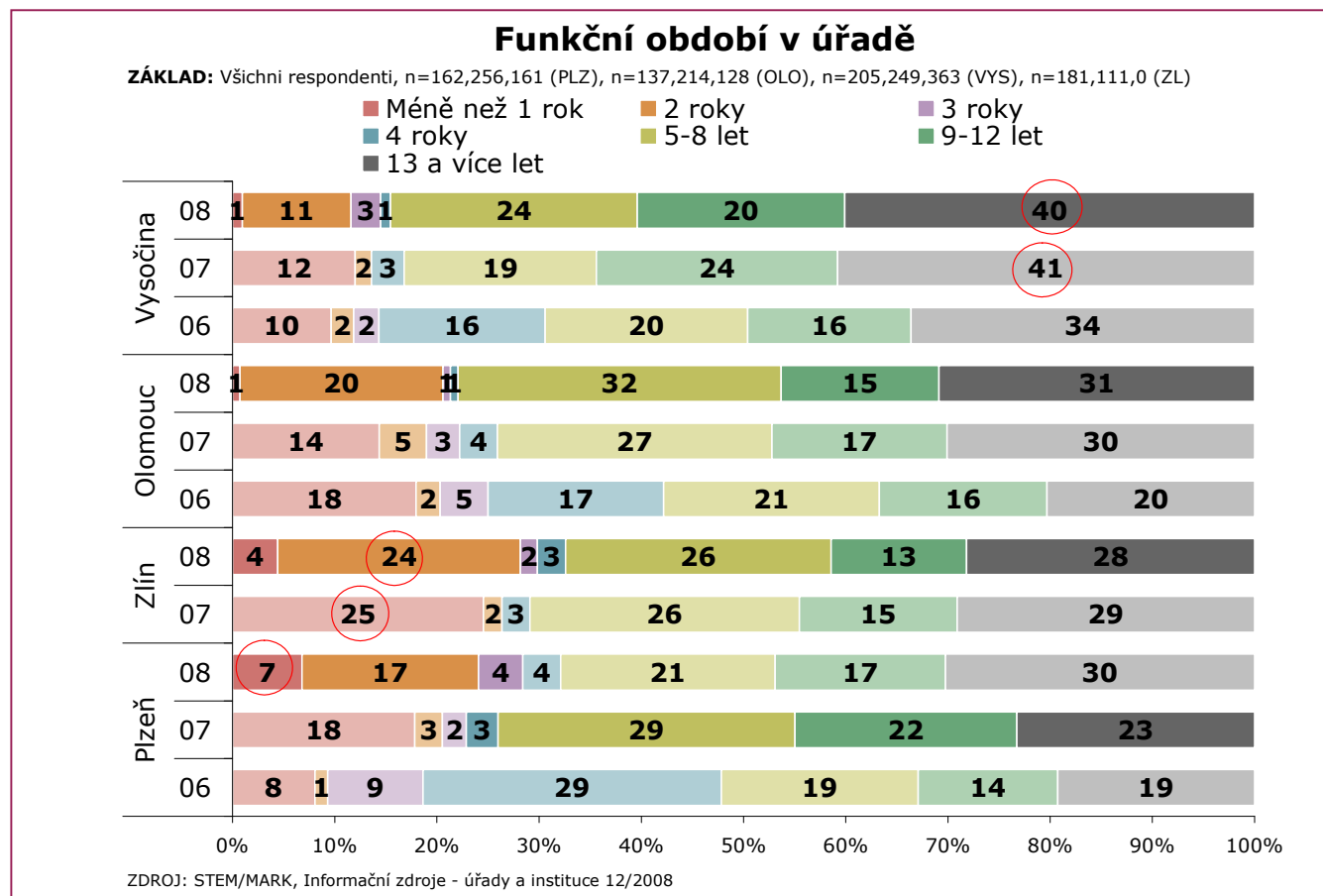
## Detaily terénního šetření

- Termín dotazování: listopad 2008
- Průměrná délka rozhovoru: 30 minut
- Do zpracování byly zařazeny i nekompletní dotazníky

## 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 „Nevážno“, „Váženo“).

# Příklad pro správnou interpretaci srovnávacích grafů...



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

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

Pokud se jedná o otázku, při které mohl respondent zvolit současně více odpovědí, zobrazovaný součet procent odpovědí může překročit 100 %. V takovém případě je výhodné porovnávat, kolik různých odpovědí současně respondenti uvedli.

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





## VÝSLEDKOVÁ ČÁST: REPREZENTANTI

Cílová skupina reprezentantů zohledňuje primárně potřeby konkrétní krajské reprezentace. Z tohoto důvodu je pochopitelné různorodé složení jednotlivých krajských vzorků.

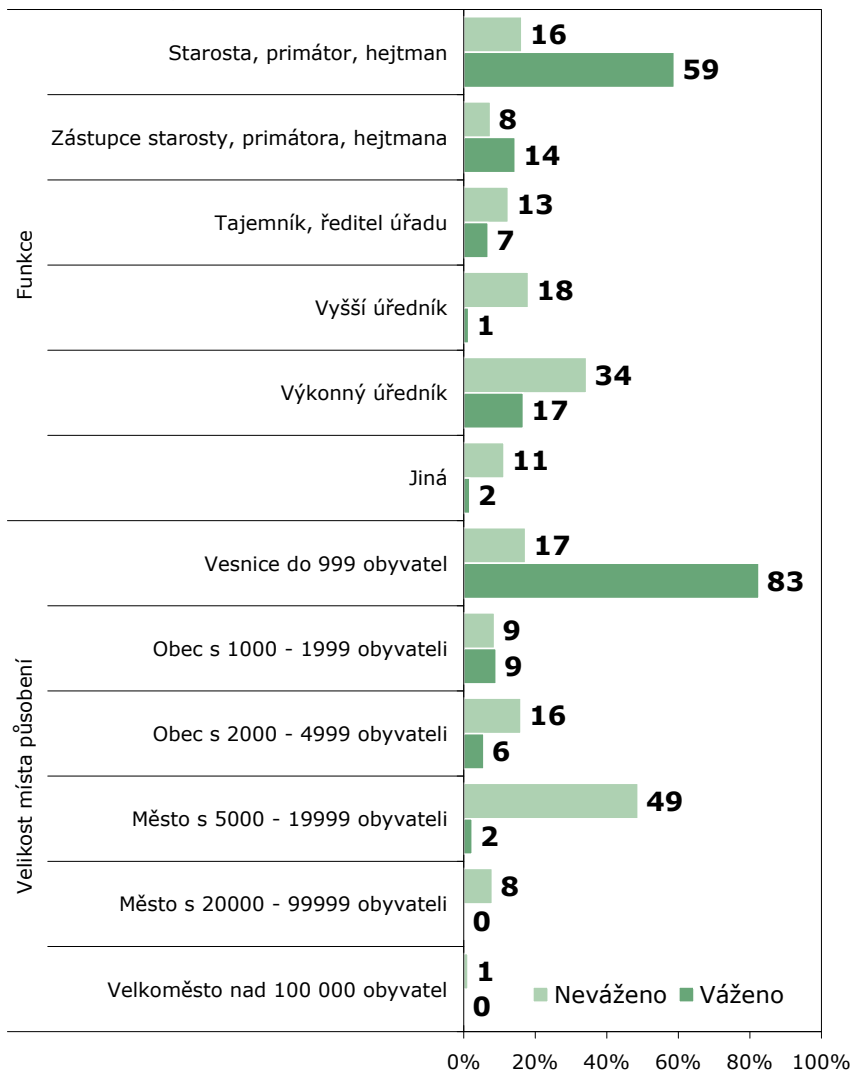
Pro srovnatelnost výsledků jsme cílovou skupinu reprezentantů rozdělili na obecní nebo městské úřady - výsledková část reprezentanti. Krajské úředníky jsme poté zařadili do samostatného modulu - výsledková část reprezentanti kraje.

# Struktura respondentů v jednotlivých krajích

R E P R E Z E N T A N T I

## Struktura vzorku - Plzeňský

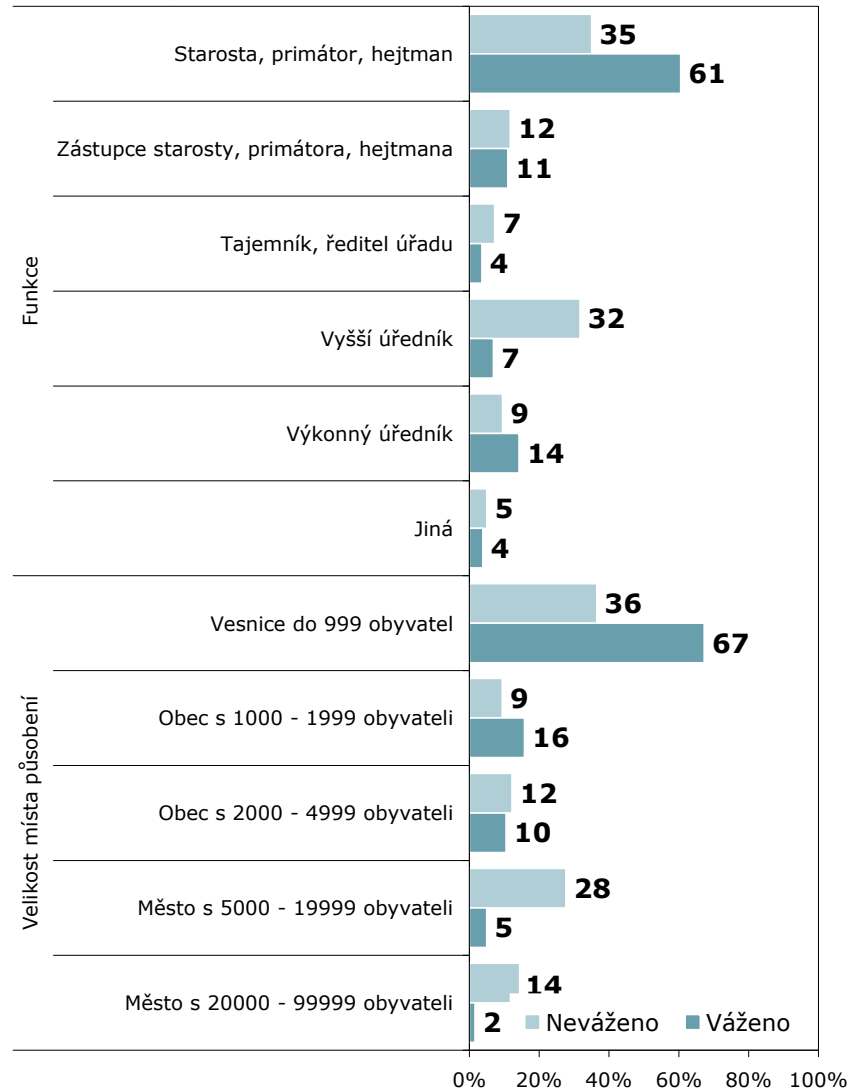
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## Struktura vzorku - Zlínský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=181

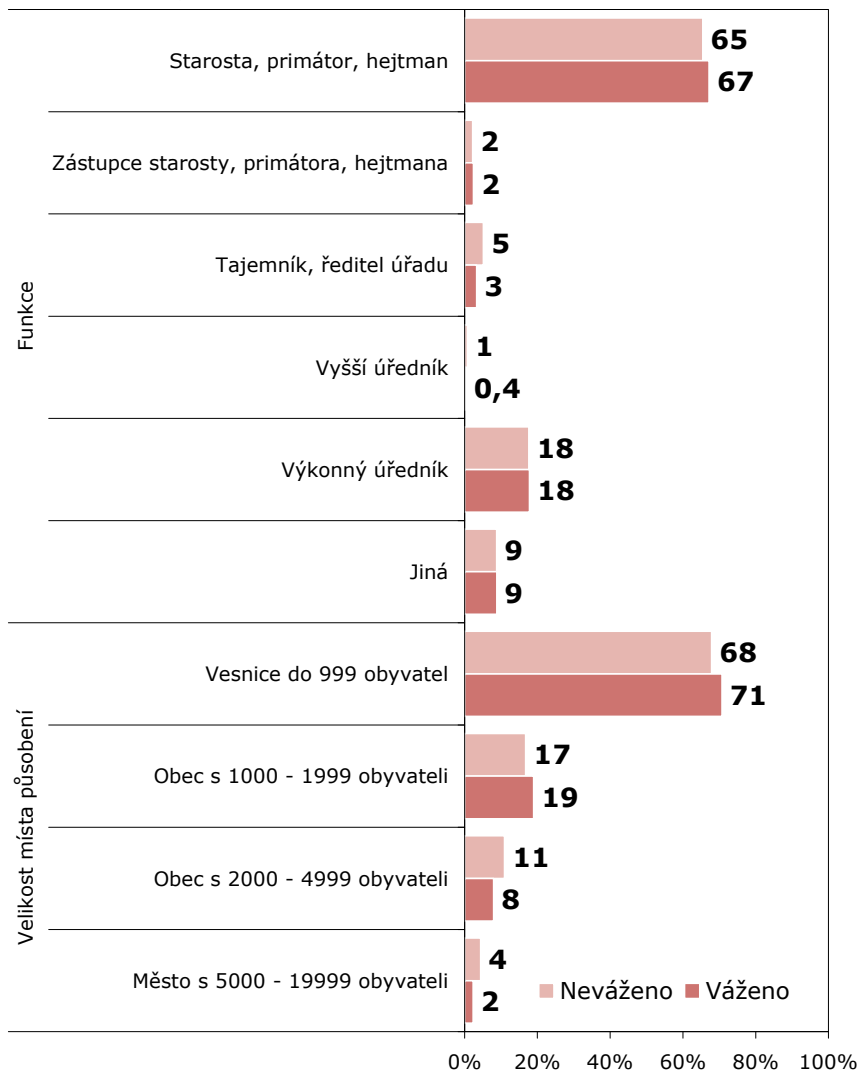


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Struktura respondentů v jednotlivých krajích

## Struktura vzorku - Olomoucký

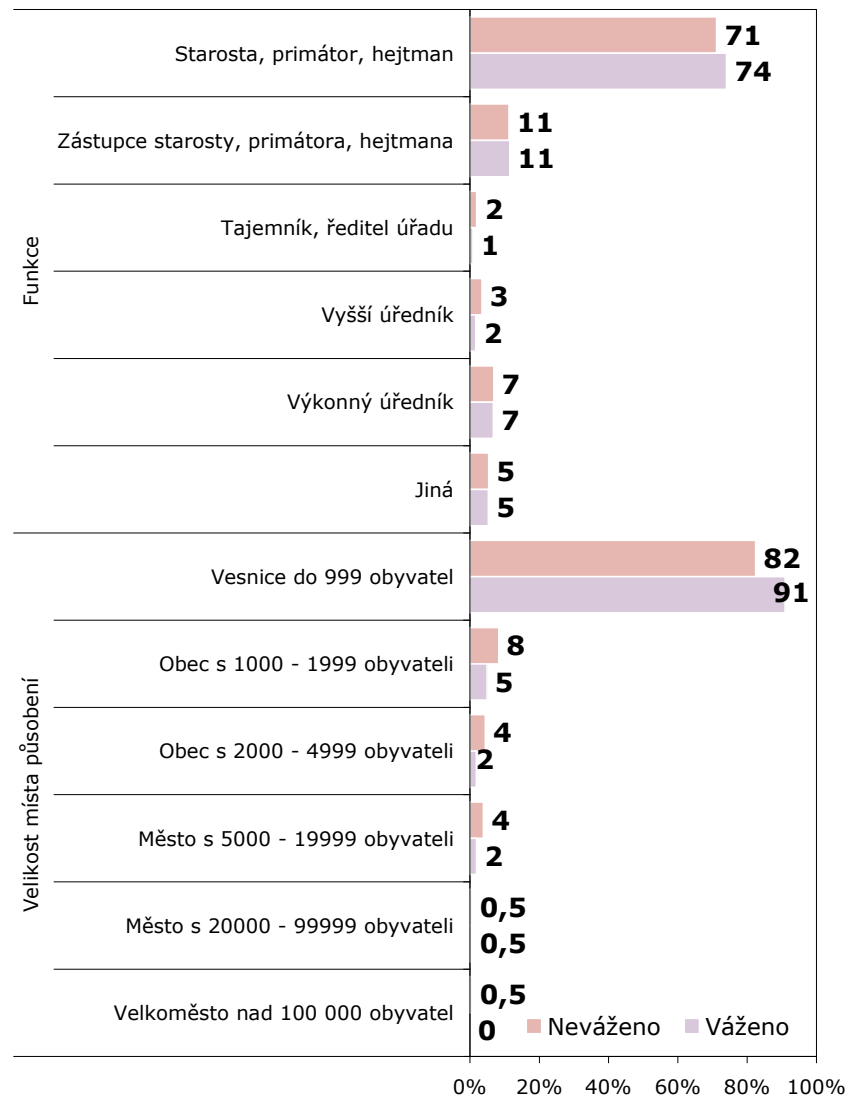
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=137



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## Struktura vzorku - Vysočina

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=205



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008



# CHARAKTERISTIKA REPREZENTANTŮ

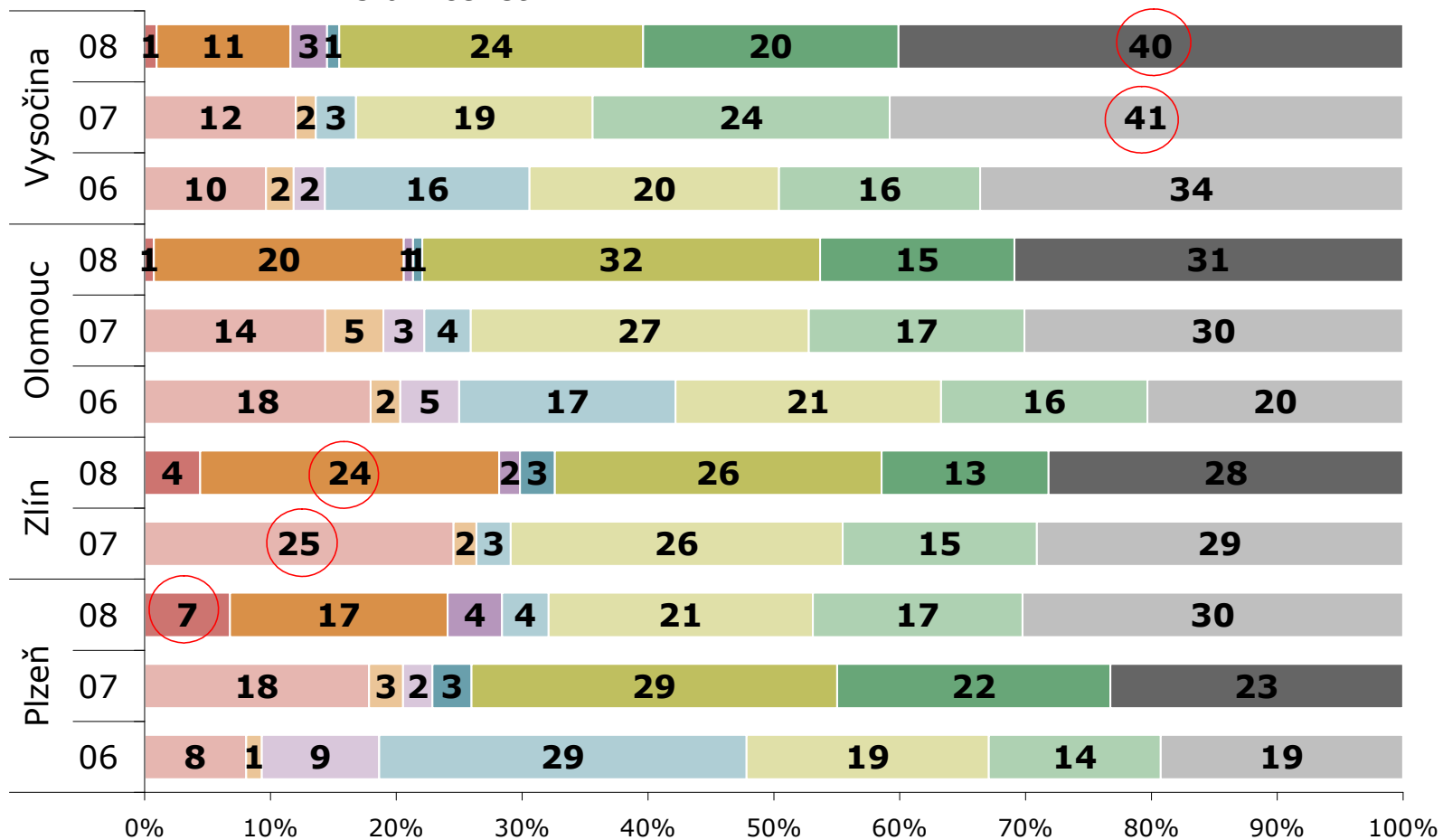
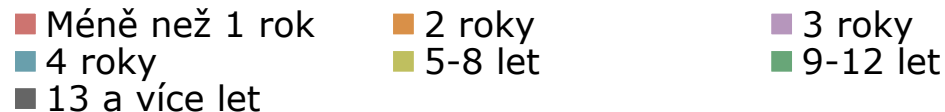
## Charakteristika reprezentantů: shrnutí

- Nejvíce let strávených na úřadě zmínili reprezentanti Vysočiny, kde 2/5 uvedly, že na úřadě působí více než 13 let.
- V rámci všech sledovaných krajů reprezentanti preferují osobní návštěvu občanů jako způsob komunikace (přibližně 3/5, nejvíce PK, nejméně OK). Preferování elektronické formy komunikace zůstává na přibližně stejné, tj. 1/5 úrovni (od roku 2006).
- I nadále zůstává řešení rozvoje v oblasti IT spíše řešením „ad hoc“ než koncepčním. Byť v ZK a PK došlo k mírnému nárůstu úřadů, které již mají nebo vědí jakým způsobem budou rozvíjet informační technologie.
- Z pohledu denní četnosti používání emailové komunikace je nejobvyklejší denní počet odeslaných emailů do 5. Je patrný nárůst počtu odeslaných emailů.

# Charakteristika reprezentantů: funkční období v úřadě

## Funkční období v úřadě

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)



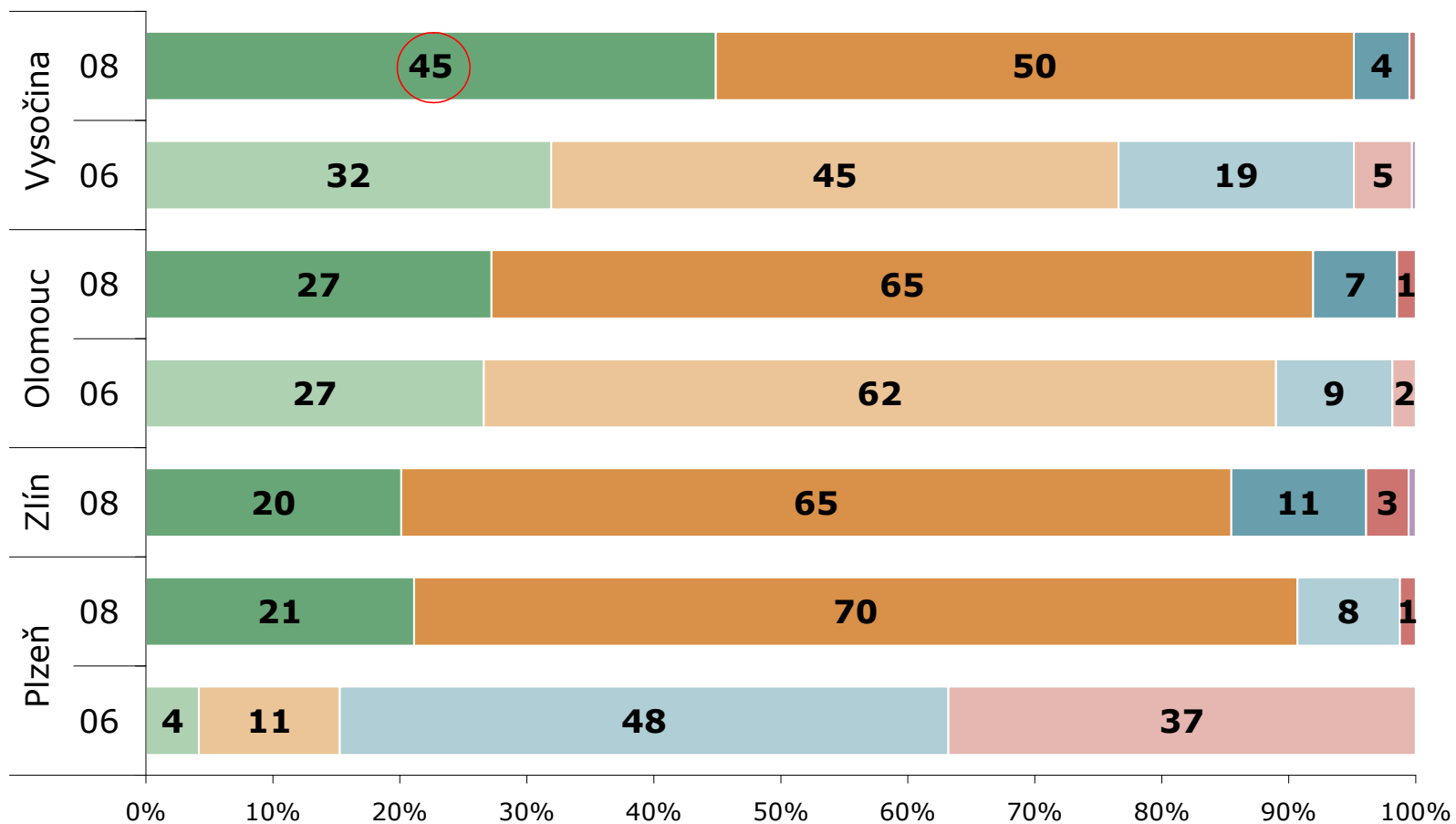
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Charakteristika reprezentantů: počet zaměstnanců

## Počet zaměstnanců v úřadu

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,144 (PLZ), n=137,109 (OLO), n=205,329 (VYS), n=181,0 (ZL)

- 1 zaměstnanec
- 2-10 zaměstnanců
- 11-100 zaměstnanců
- 101-300 zaměstnanců
- 301 a více zaměstnanců

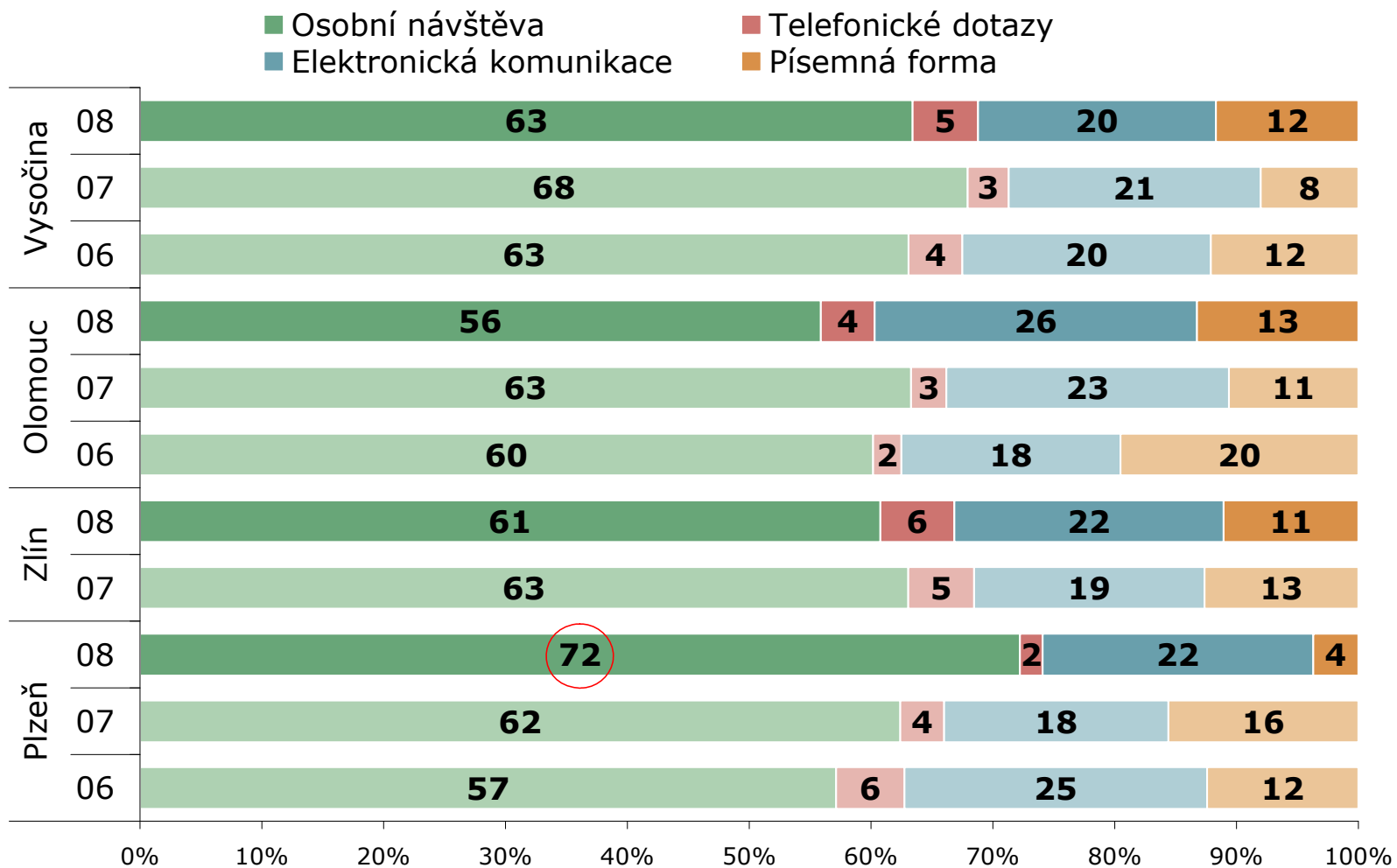


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

# Charakteristika reprezentantů: způsob komunikace s občany

## Preferovaný způsob komunikace s občany

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

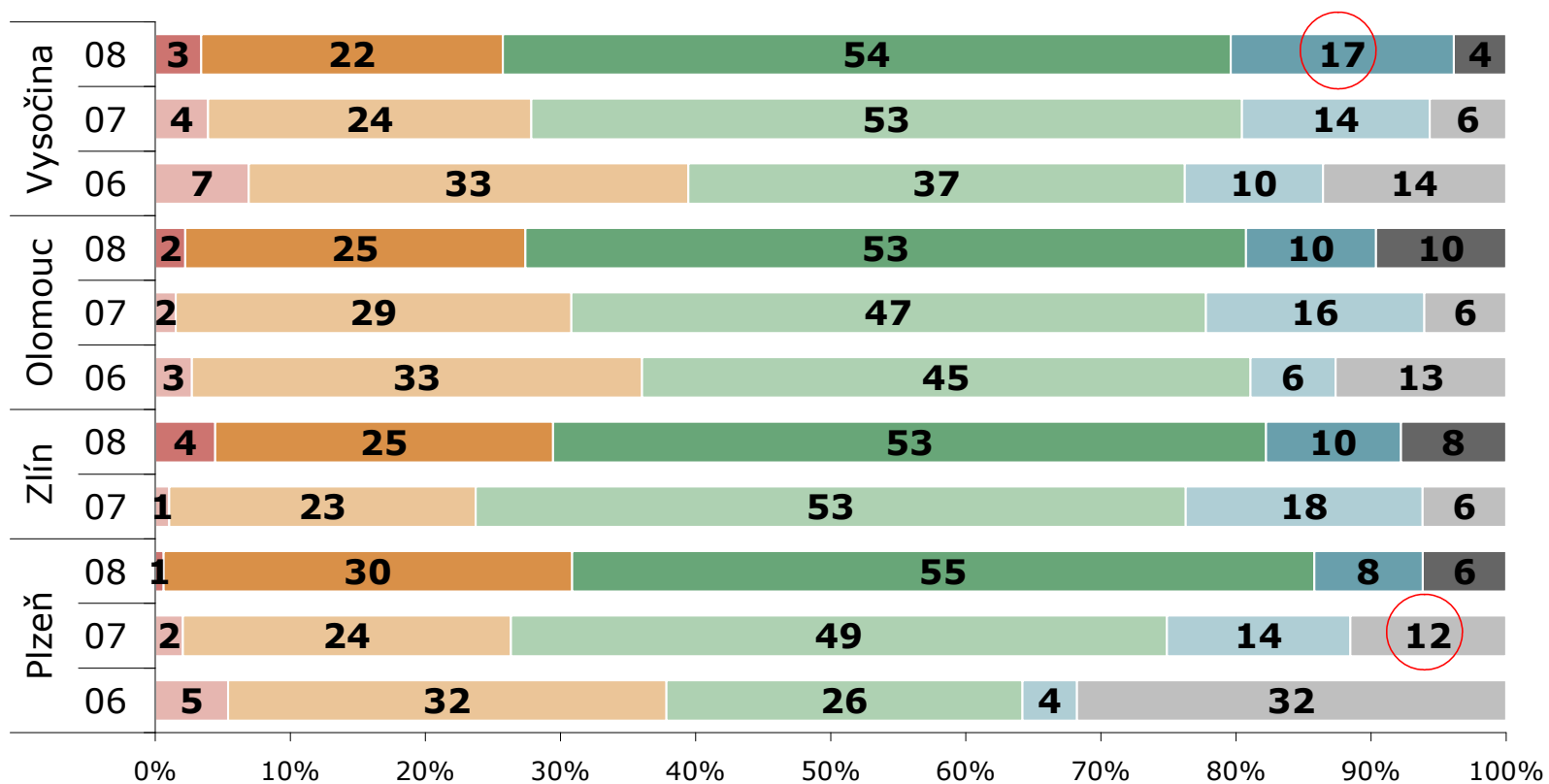


# Charakteristika reprezentantů: **rozvoj IT**

## Rozvoj v oblasti informačních technologií

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (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

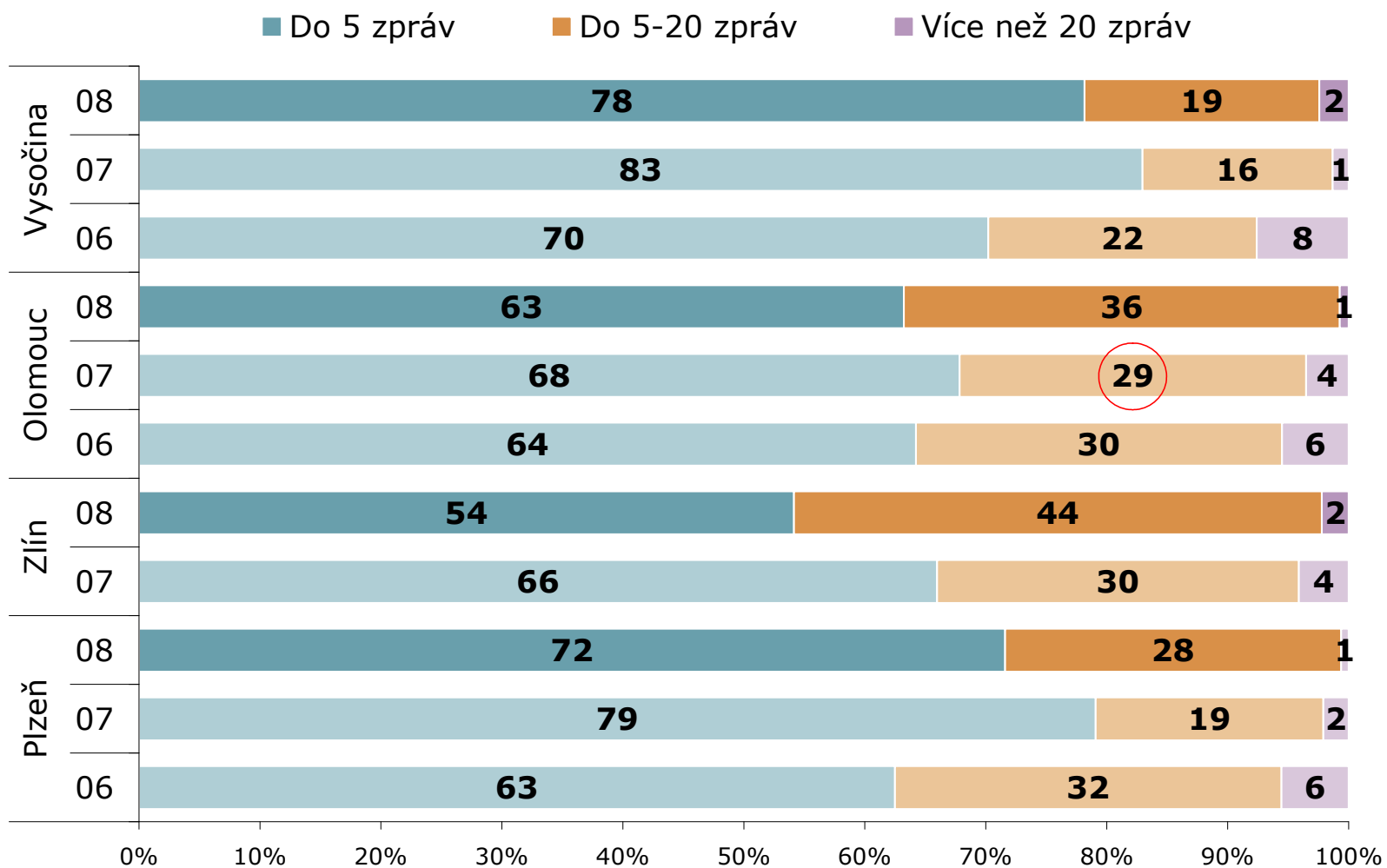


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

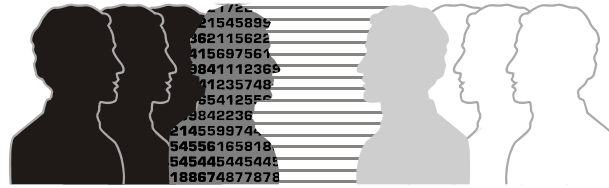
# Charakteristika reprezentantů: počet e-mailových zpráv

## Počet e-mailových zpráv denně odesílaných

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008



# KOMUNIKAČNÍ NÁSTROJE A INFORMAČNÍ ZVYKLOSTI

## Komunikační nástroje: shrnutí

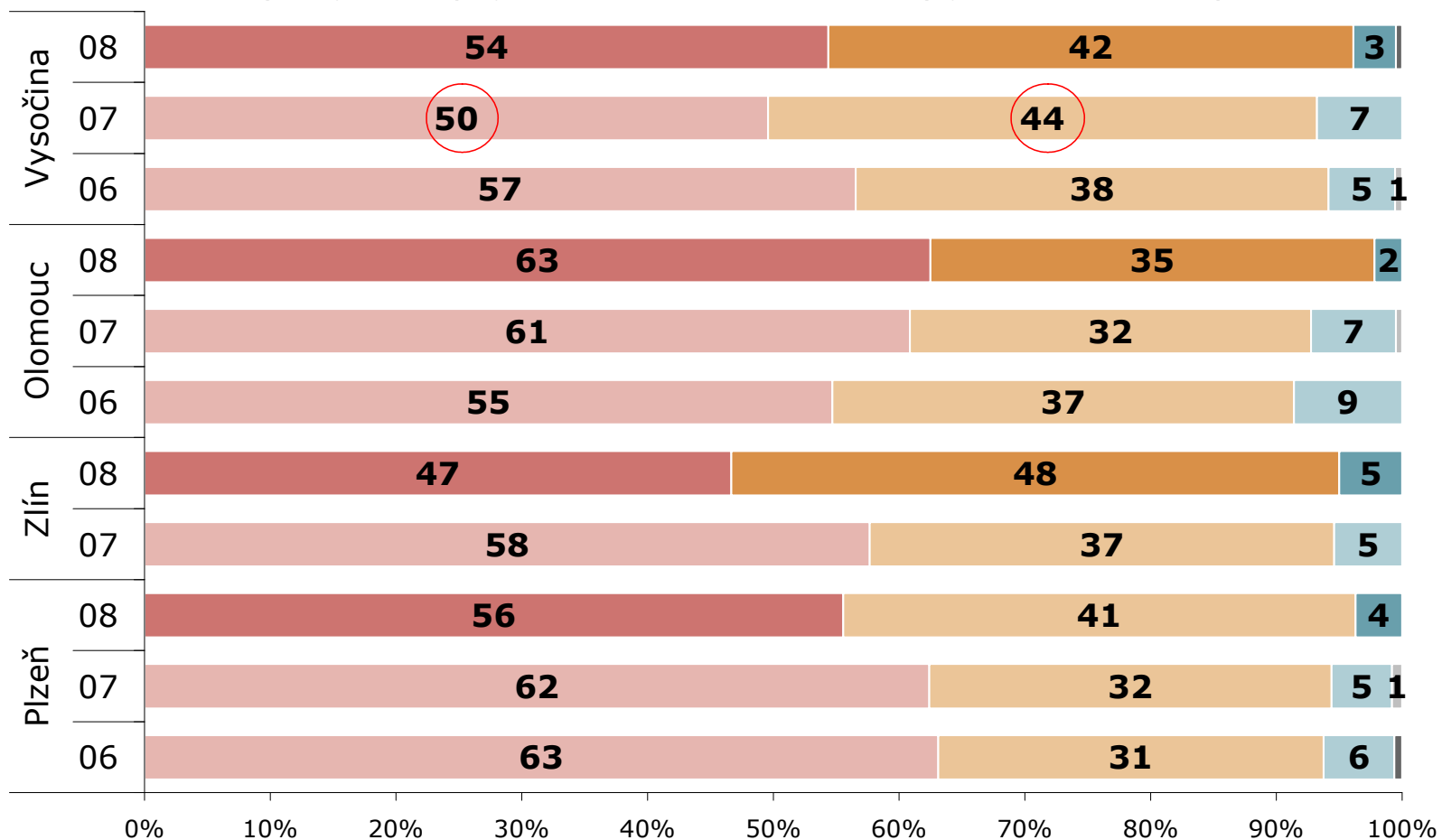
- Převážná většina reprezentantů deklaruje dobrou znalost zákona upravující problematiku svobodného přístupu k informacím a celkově dobrou orientaci na úseku veřejné správy. Nadpoloviční většina dotázaných se shoduje v názoru, že přijetím zákona se příliš nezvýšil počet žádostí uskutečněných vůči úřadům (v PK 28 % reprezentantů zaznamenalo mírný nárůst).
- V otázce účinnosti různých komunikačních nástrojů při komunikaci s občany reprezentanti nejčastěji preferují, regionální rozhlas, úřední desky nebo informační materiály doručované do domácnosti. V některých regionech jsou jednotlivé druhy komunikačních nástrojů používány více, např. kabelová TV a vlastní noviny/zpravodaj (ve ZK) .
- Stejně jako minulé roky sledování více než 2/3 reprezentantů se domnívá, že občané jsou poměrně dobře informováni pro potřeby jednání s úřady, nejvíce v OK (87 %).
- Z hlediska frekvence využívání jednotlivých komunikačních nástrojů mezi úřady se sledované kraje příliš neliší. Nejčastěji je využívána elektronická pošta, dotaz prostřednictvím telefonu nebo návštěva webových stránek KÚ.

# Komunikační nástroje: znalost zákona o informacích

## Znalost nového zákona o informacích

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

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



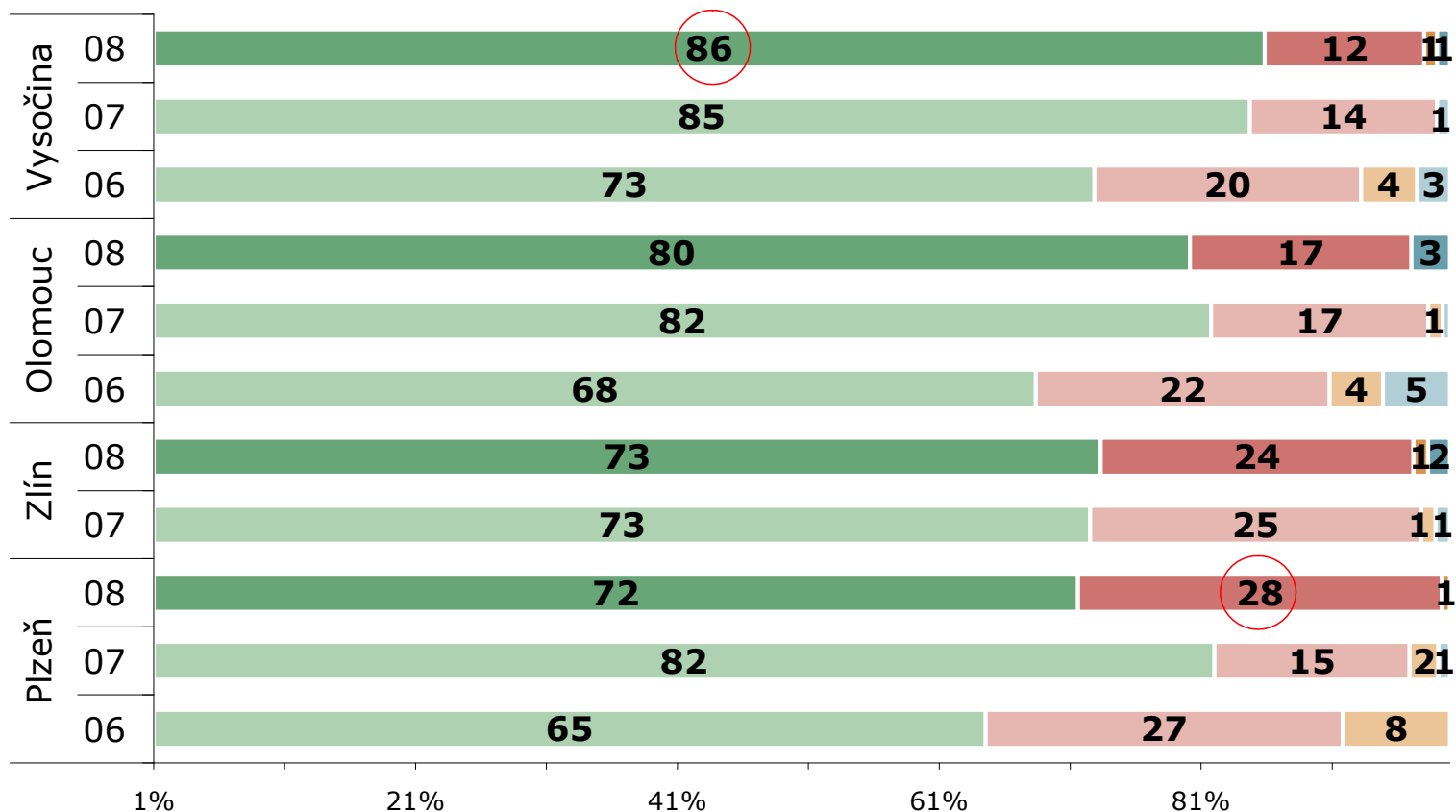
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Komunikační nástroje: množství žádostí

## Množství žádostí občanů o informace v souvislosti s novým zákonem

**ZÁKLAD:** Respondenti, kteří dokáží posoudit množství žádostí

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



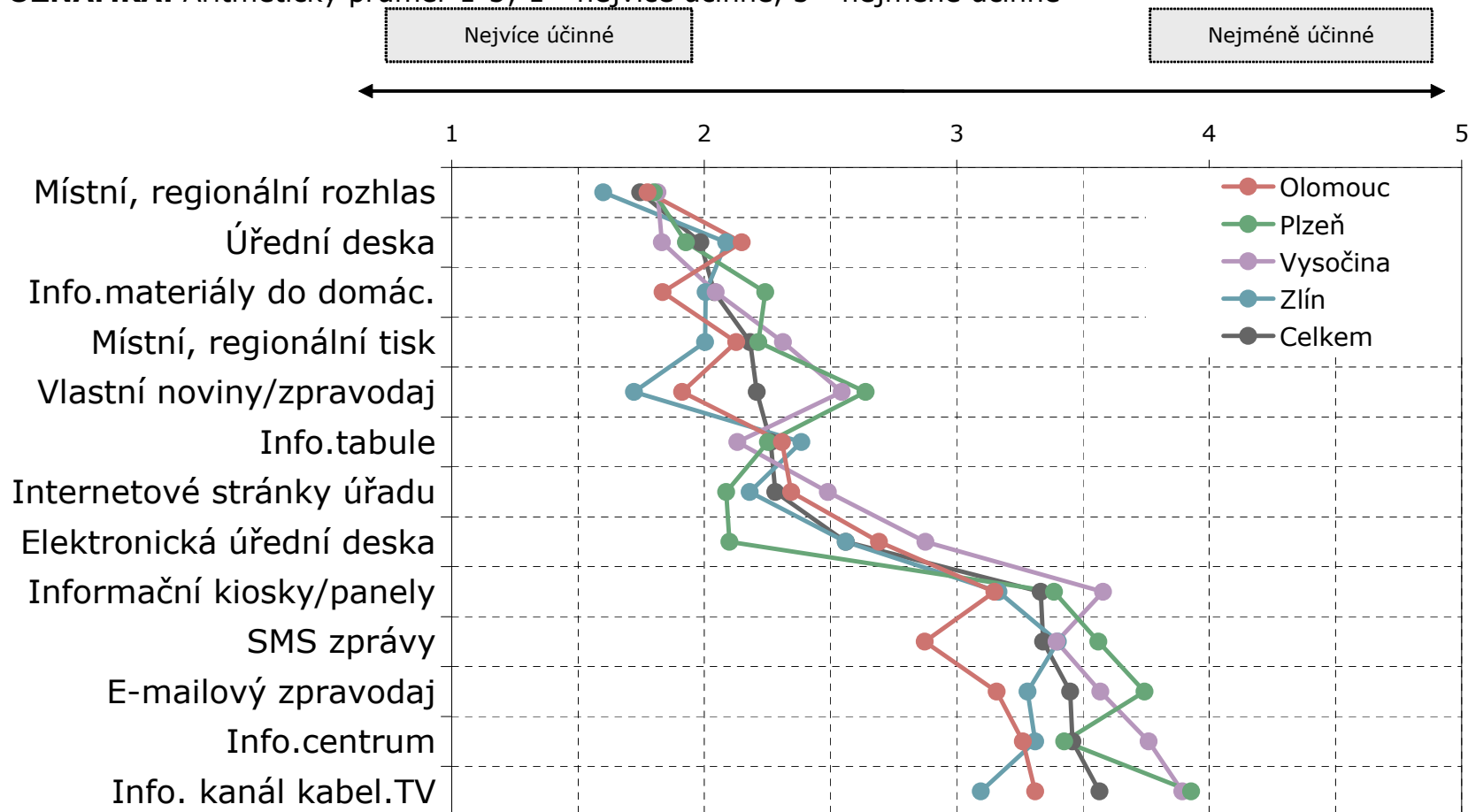
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Komunikační nástroje: účinnost

## Účinnost nástrojů při předávání informací občanům

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162 (PLZ), n=137 (OLO), n=205 (VYS), n=181 (ZL)

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

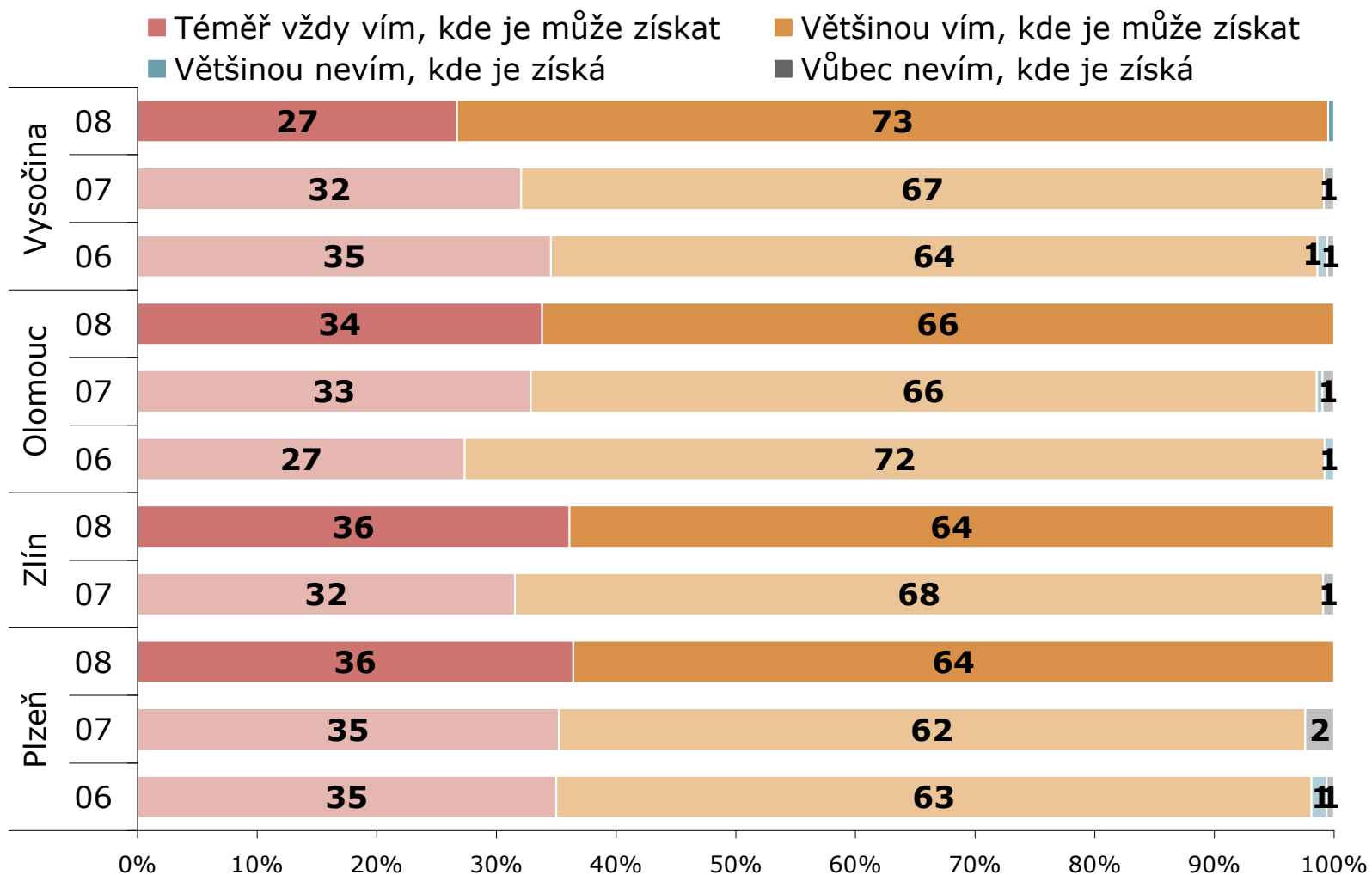


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Komunikační nástroje: získávání informací z jiných zdrojů

## Získání informací, které nejsou v působnosti úřadu

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

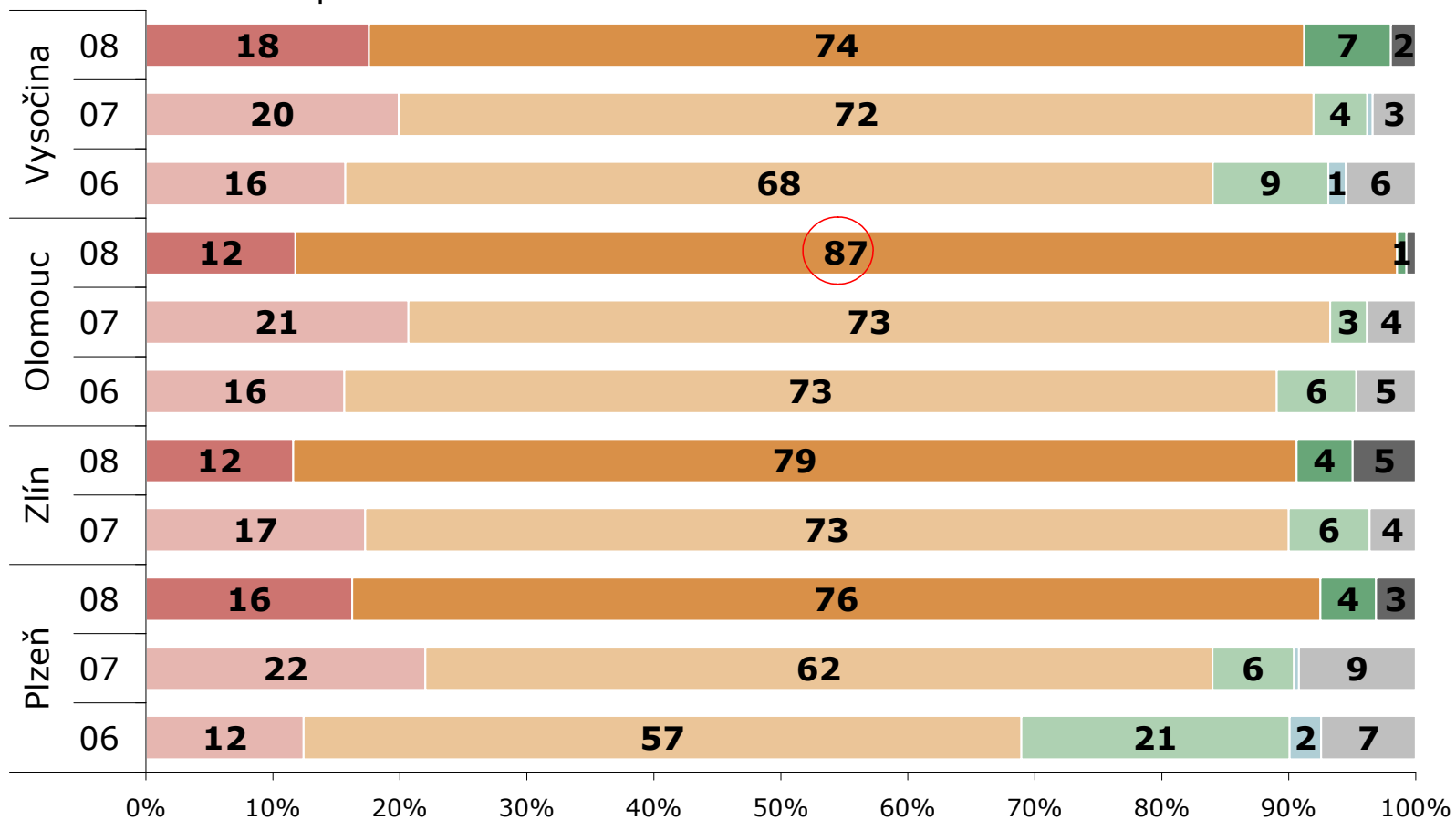


# Komunikační nástroje: informovanost pro jednání s úřady

## Informovanost občanů pro potřeby jednání s úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

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



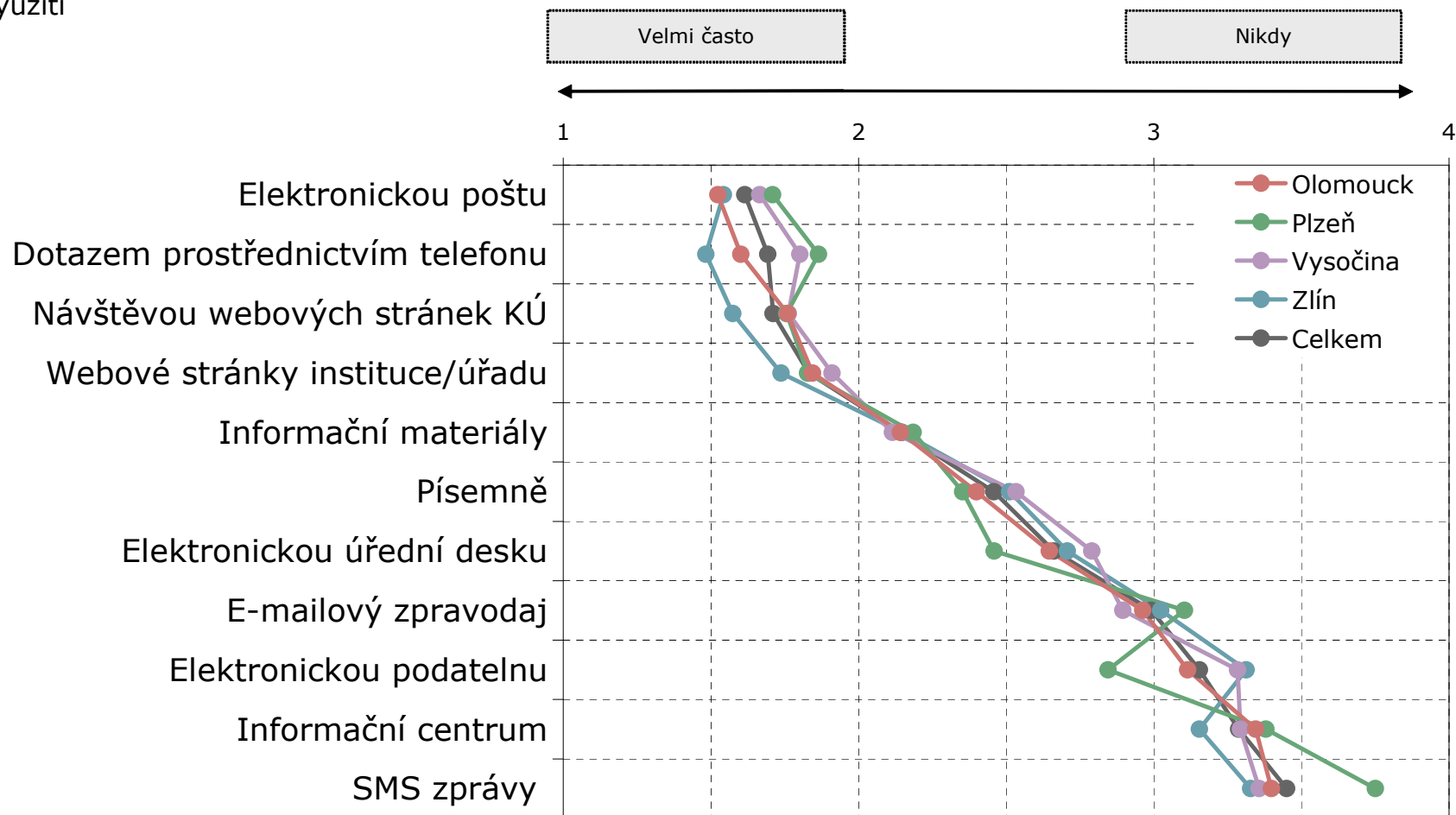
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Komunikační nástroje: komunikace úřadů mezi sebou

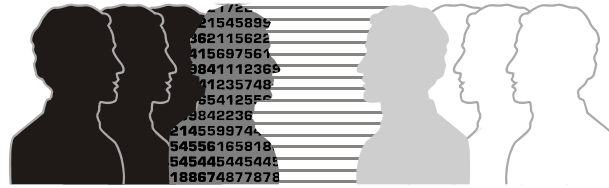
## Frekvence využití nástrojů při komunikaci s ostatními úřady

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162 (PLZ), n=137 (OLO), n=205 (VYS), n=181 (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 12/2008



# FREKVENCE VYUŽÍVÁNÍ NÁSTROJŮ

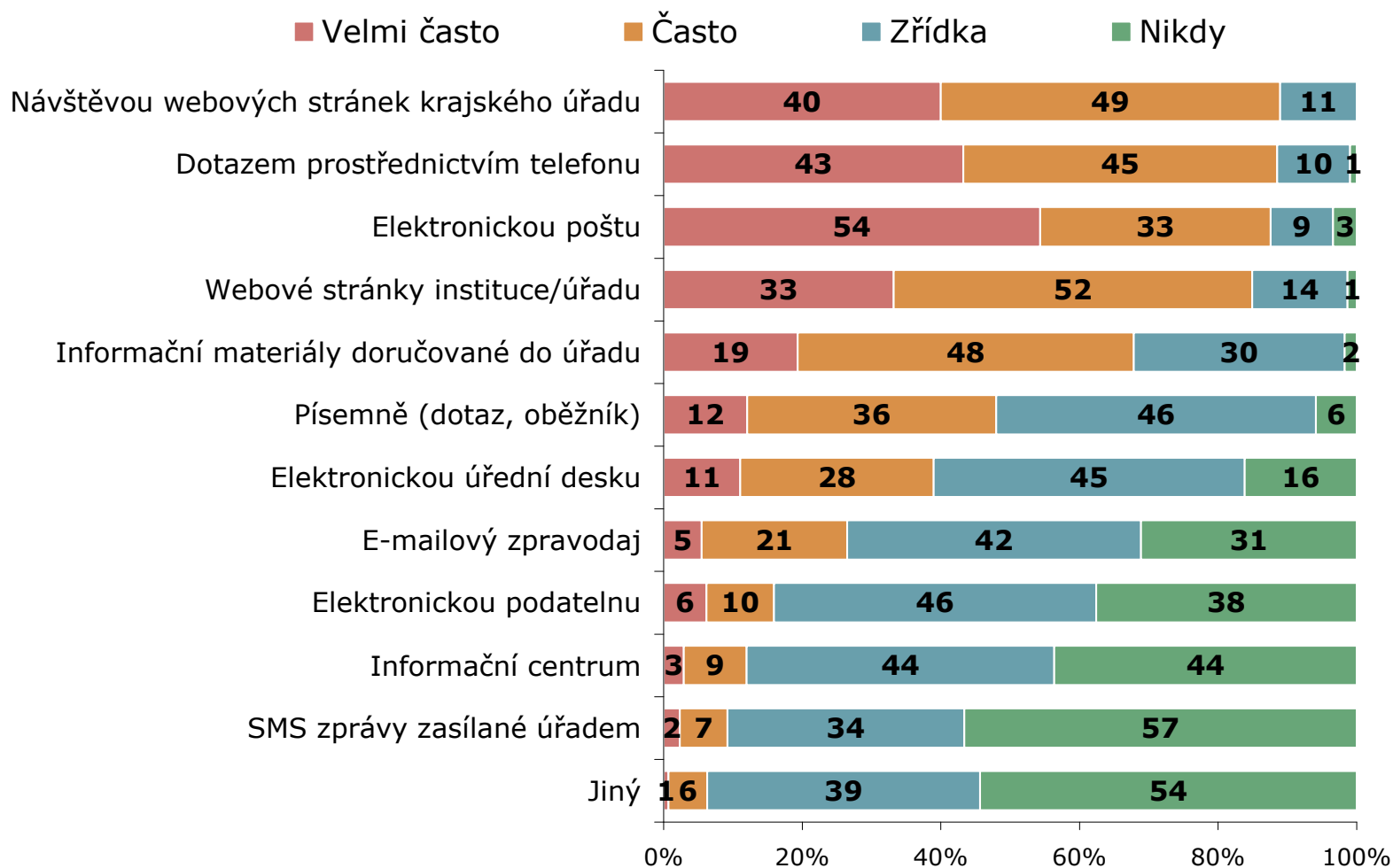
## Frekvence využívání nástrojů: shrnutí

- Nejčastěji používanými nástroji komunikace mezi úřady je elektronická pošta, telefonický dotaz a návštěva webových stránek KÚ (9 z 10).
- 2/3 reprezentantů ZK využívají elektronickou poštu při komunikaci s ostatními úřady, nejméně v KV, ve ZK je telefonický dotaz nejčastěji používaným způsobem v porovnání s ostatními sledovanými kraji.
- V reprezentanti PK a KV méně využívání telefonických dotazů při komunikaci s ostatními úřady (15 % využívá zřídka).

# Frekvence využívání nástrojů: celkem

## Účinnost nástrojů při předávání informací občanům

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=685

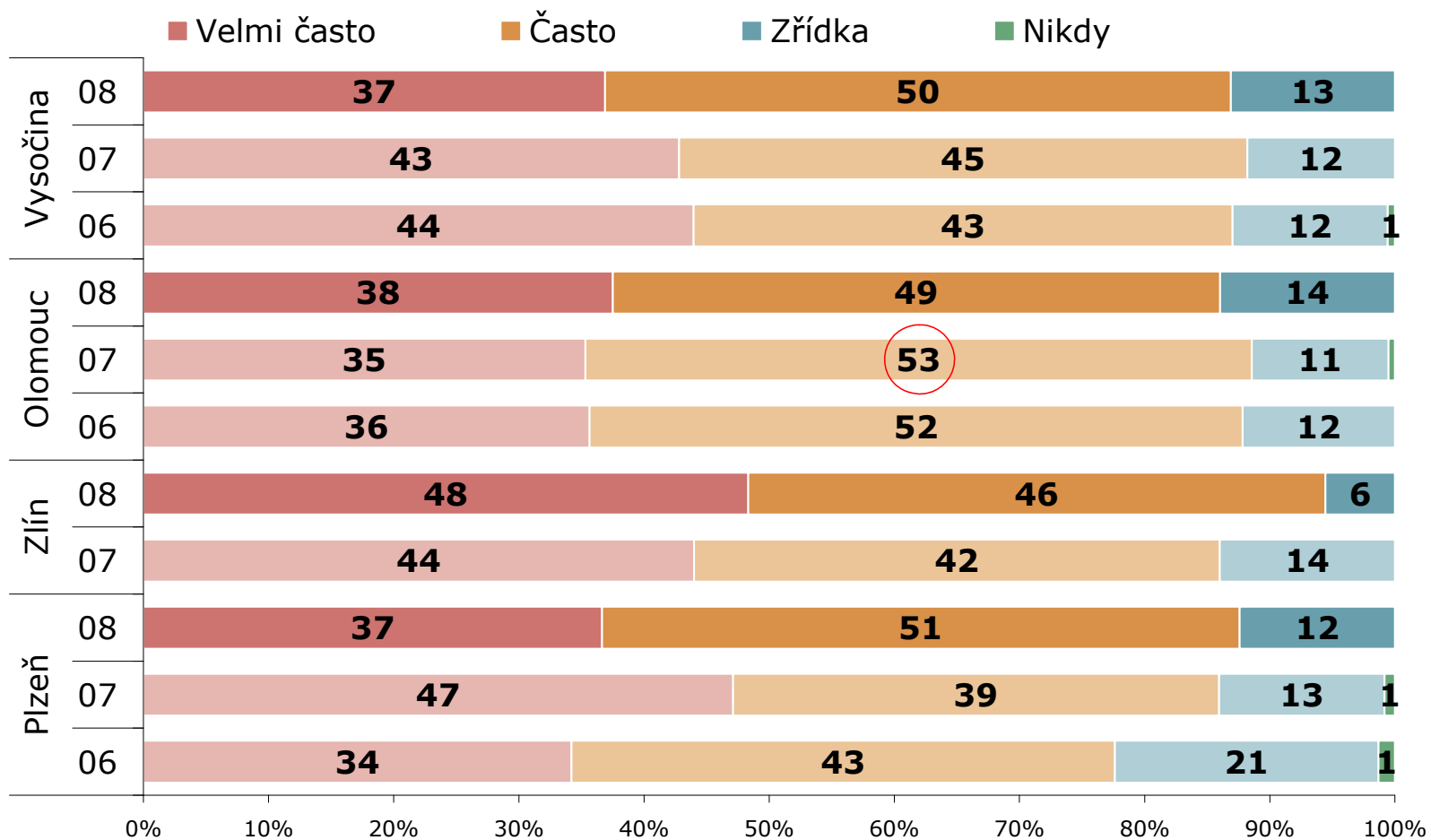


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Frekvence využívání nástrojů: návštěva webových stránek

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

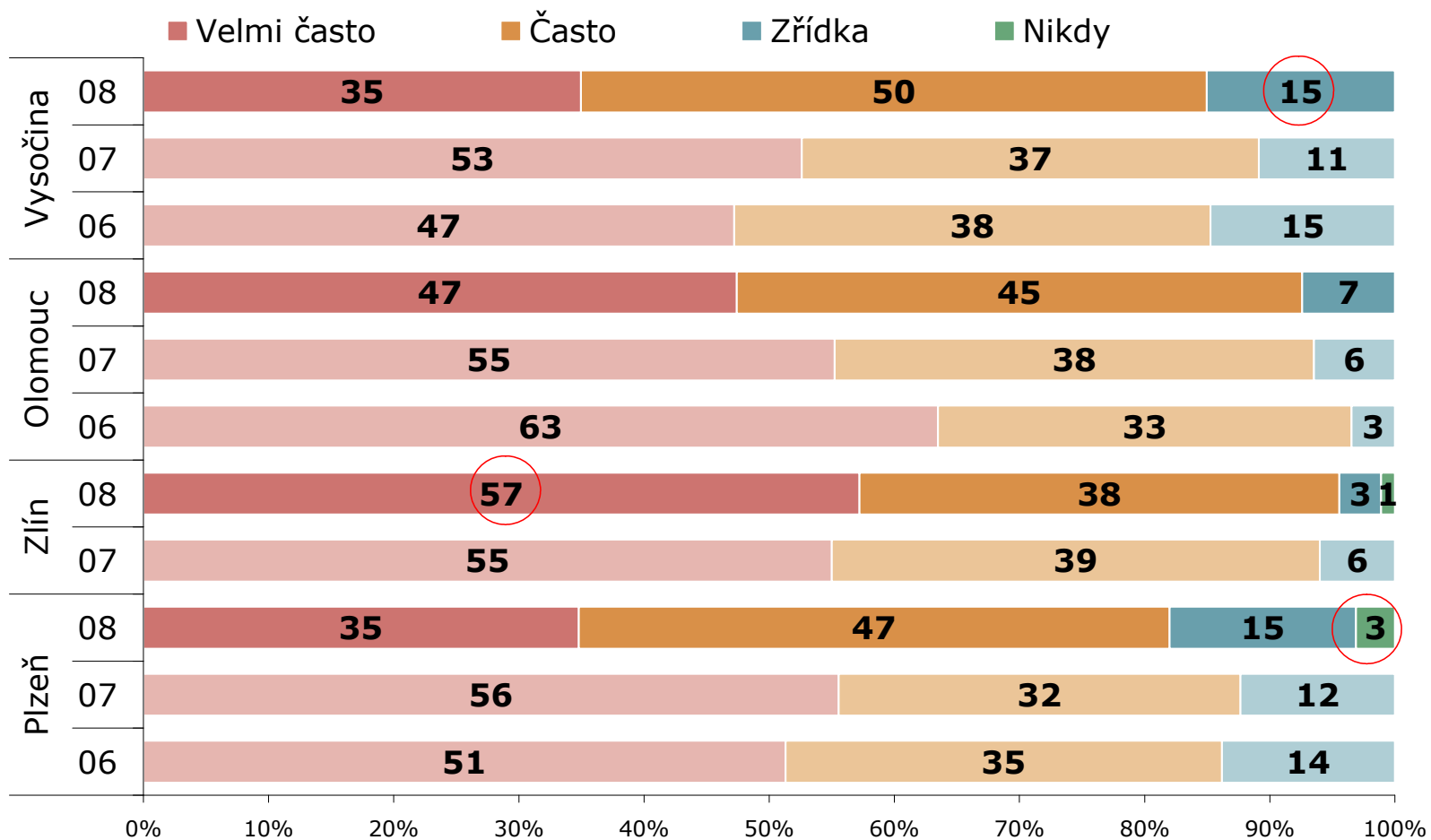


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Frekvence využívání nástrojů: telefonický dotaz

## Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - telefonický dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

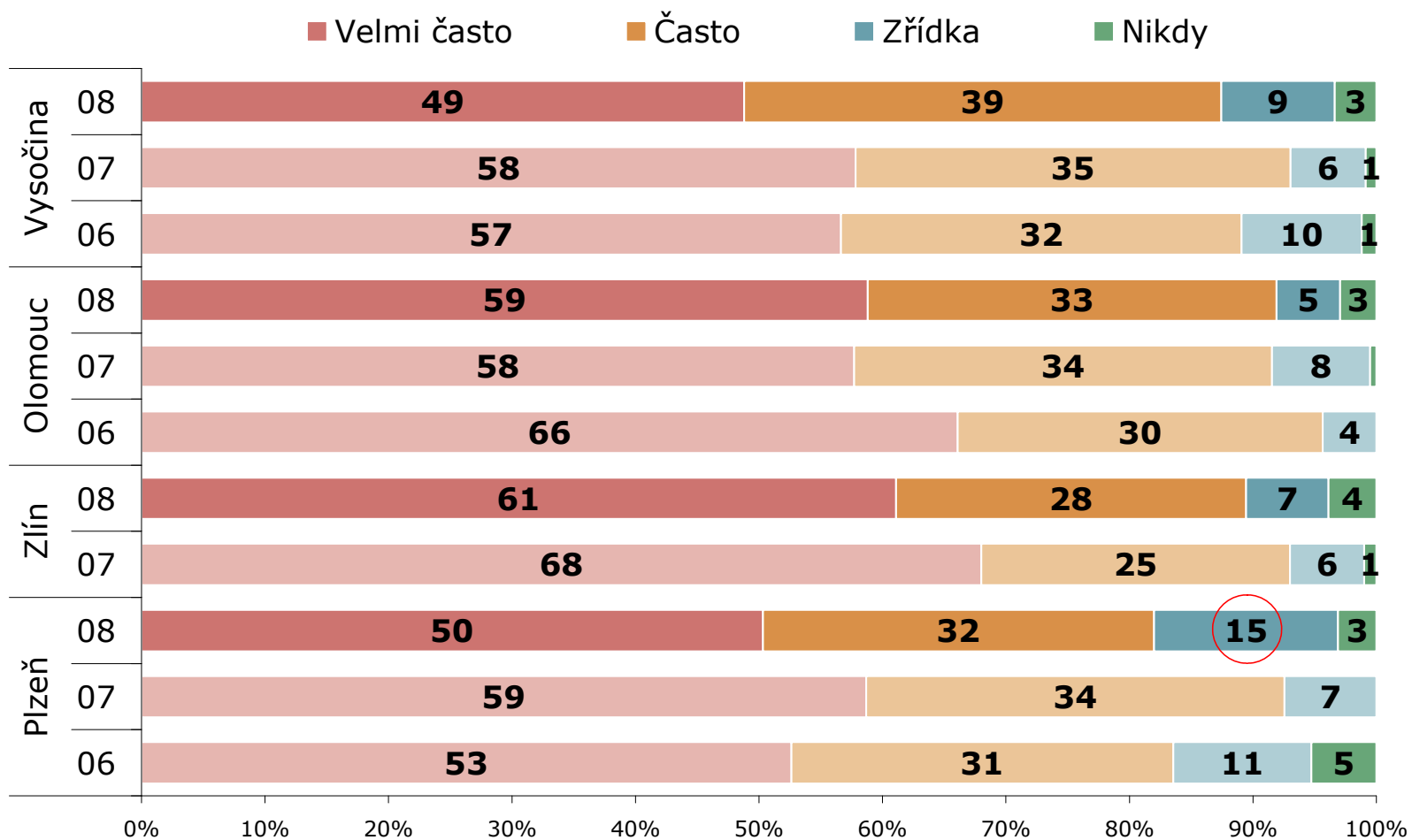


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Frekvence využívání nástrojů: elektronická pošta

## Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická pošta

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)



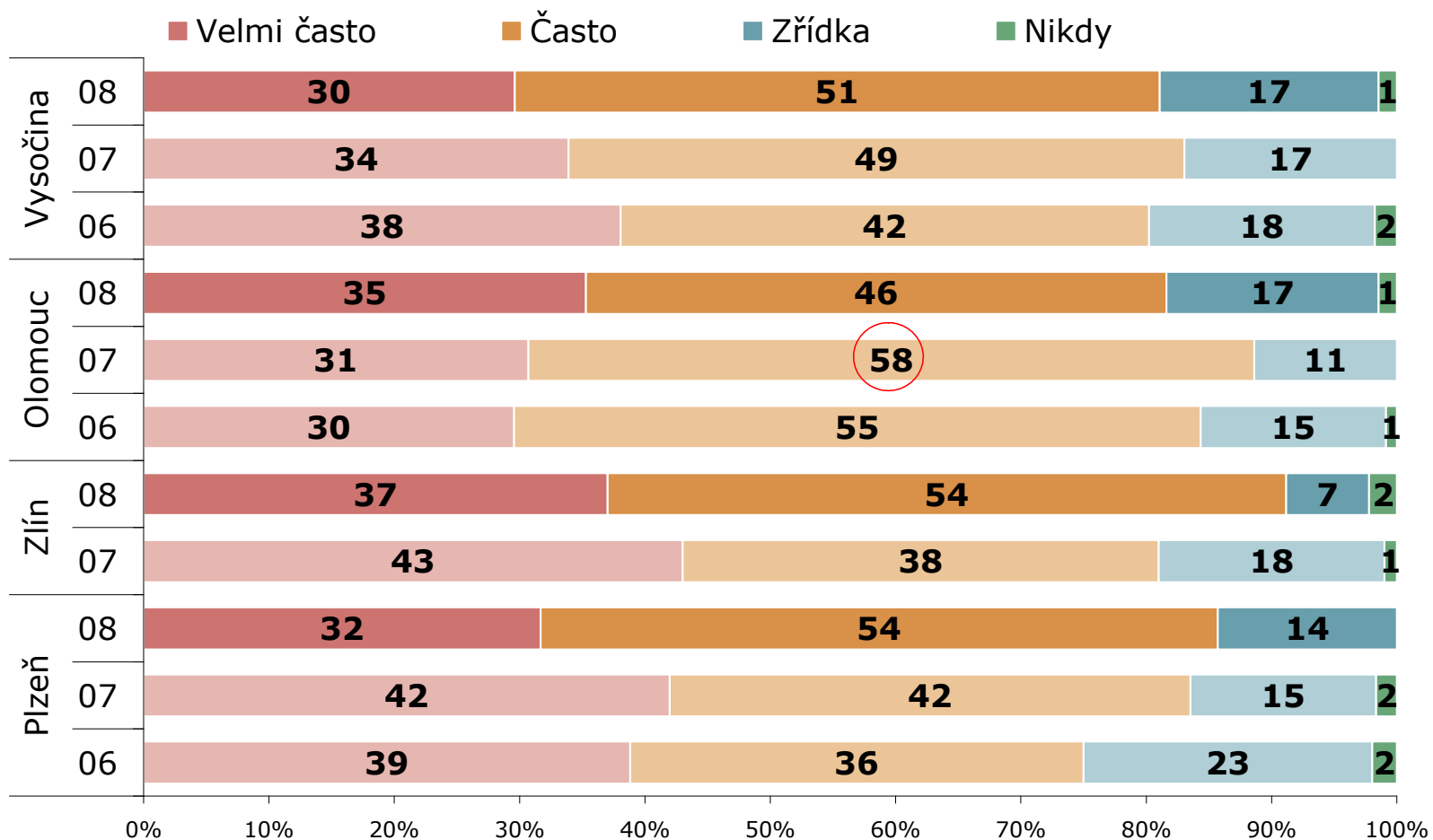
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008



# Frekvence využívání nástrojů: **webové stránky instituce**

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

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

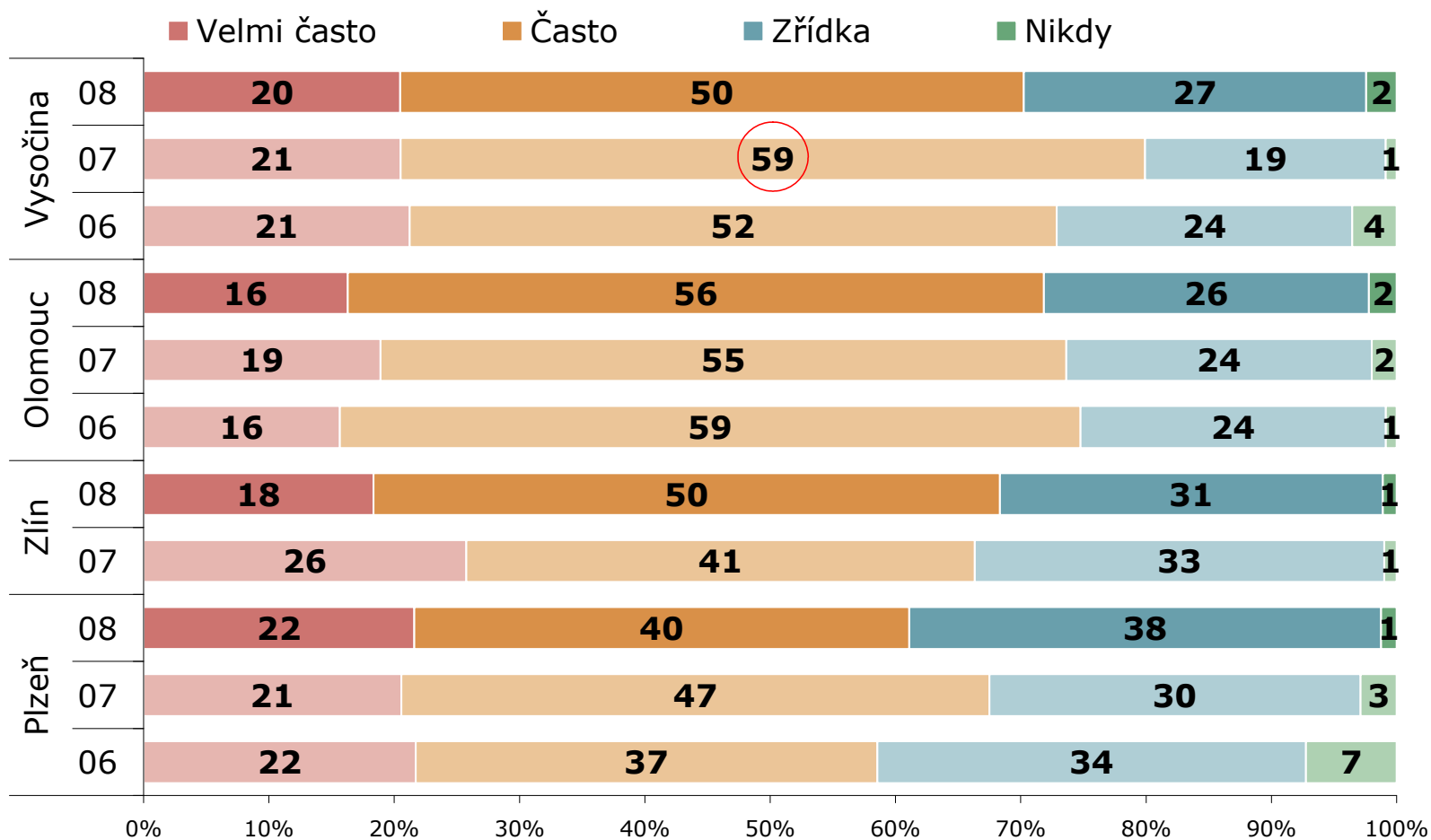


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Frekvence využívání nástrojů: informační materiály

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

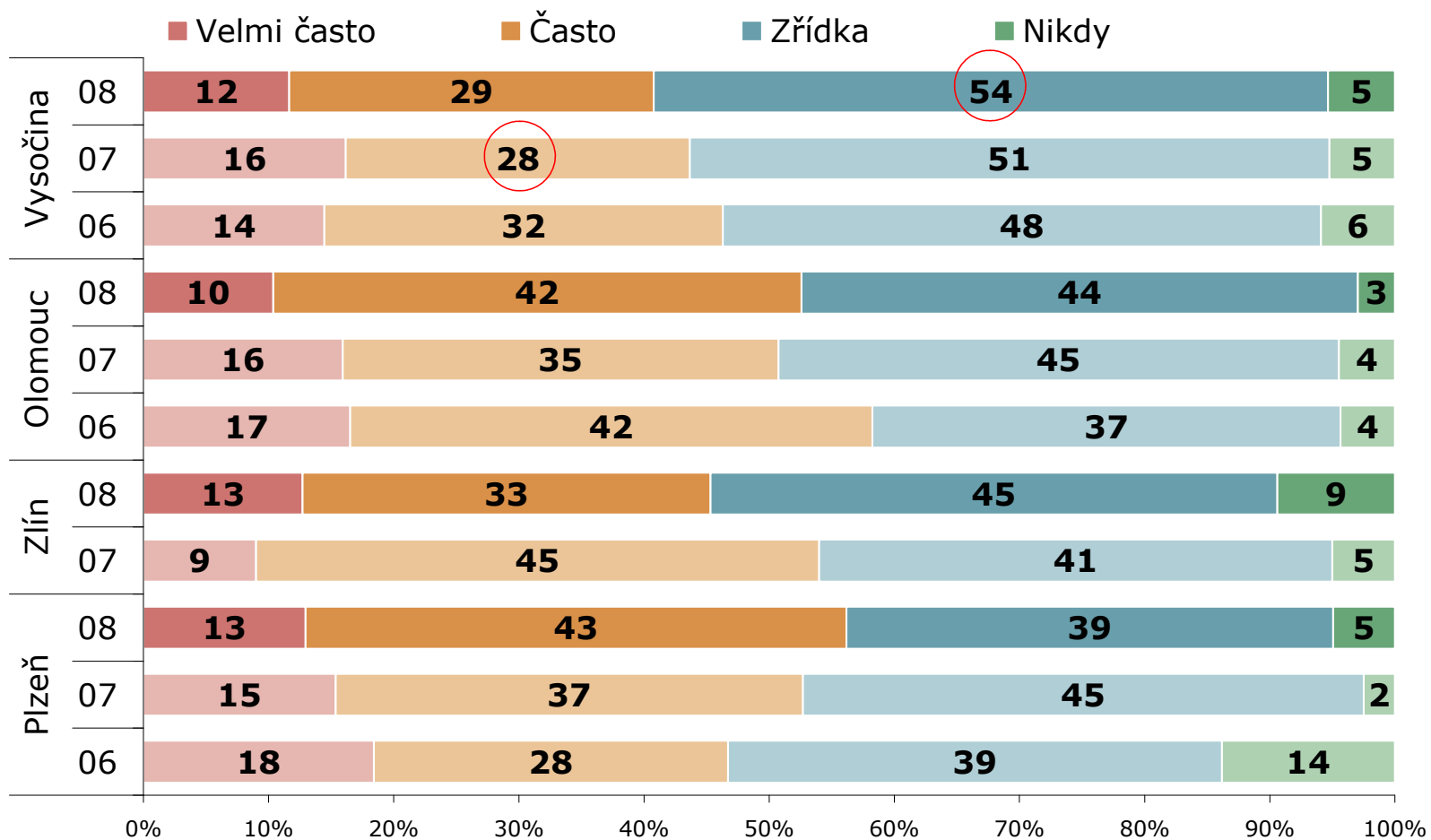


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Frekvence využívání nástrojů: písemný dotaz

## Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - písemný dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

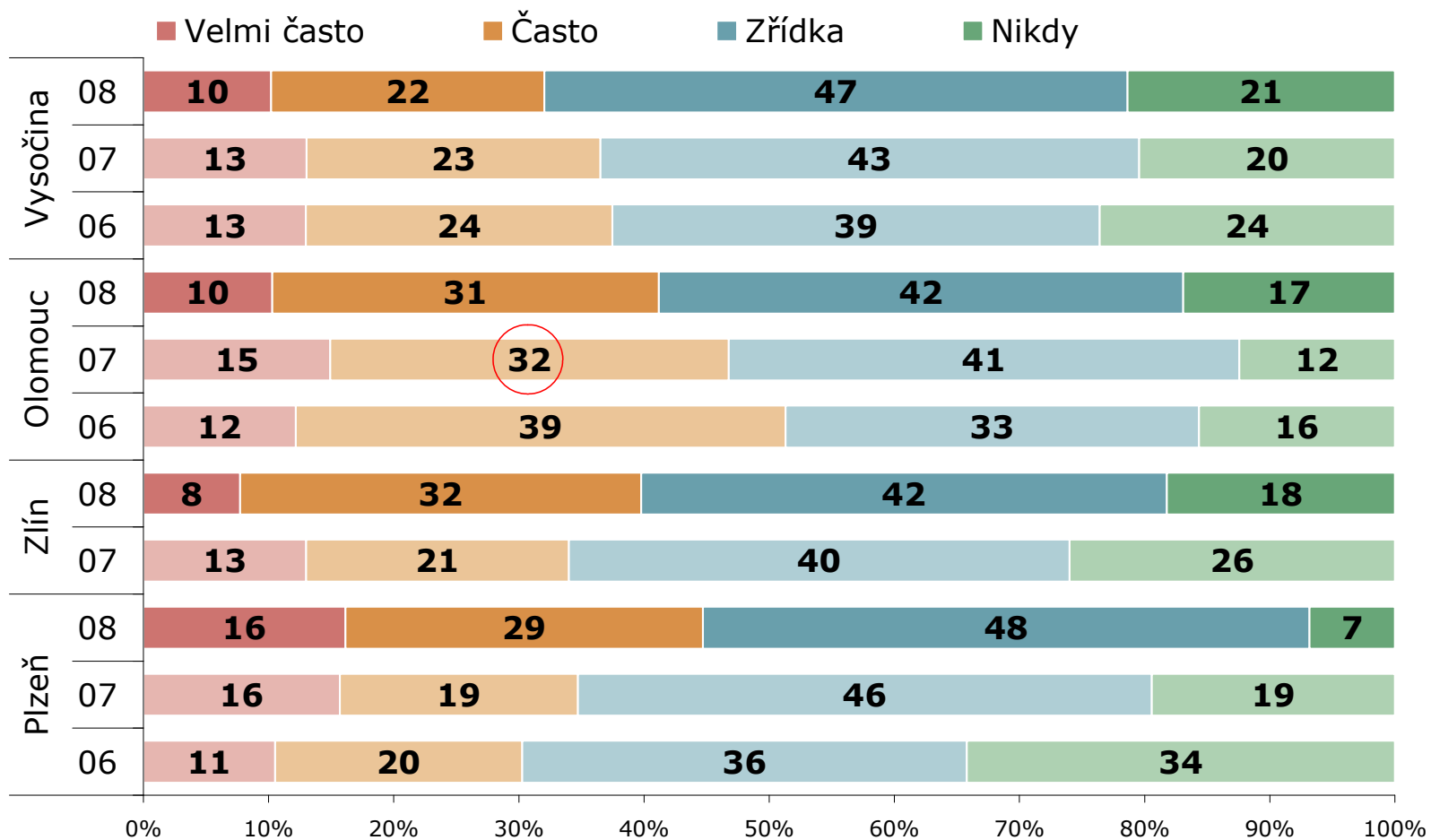


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Frekvence využívání nástrojů: **elektronická úřední deska**

## Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická úřední deska

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

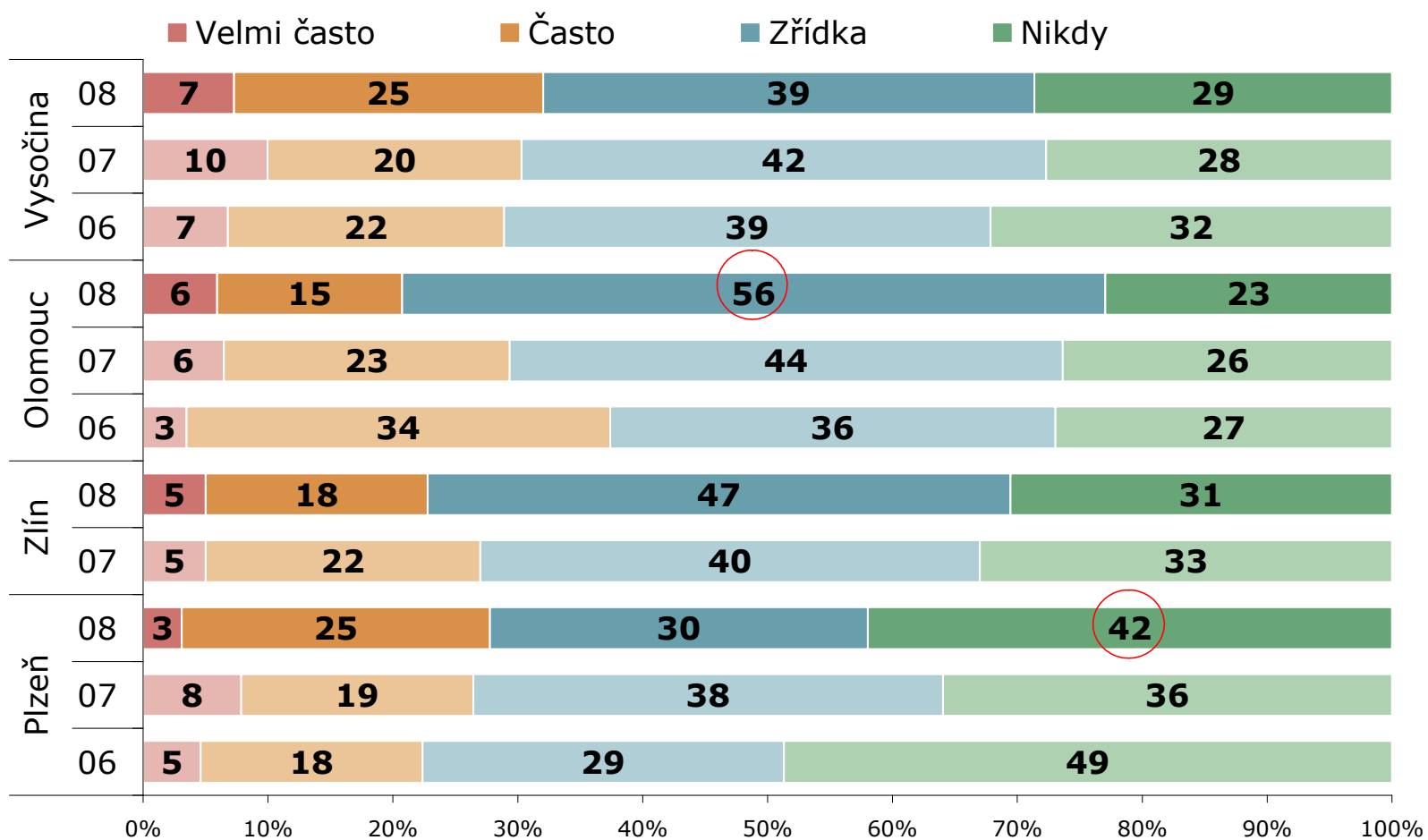


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Frekvence využívání nástrojů: e-mailový zpravodaj

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

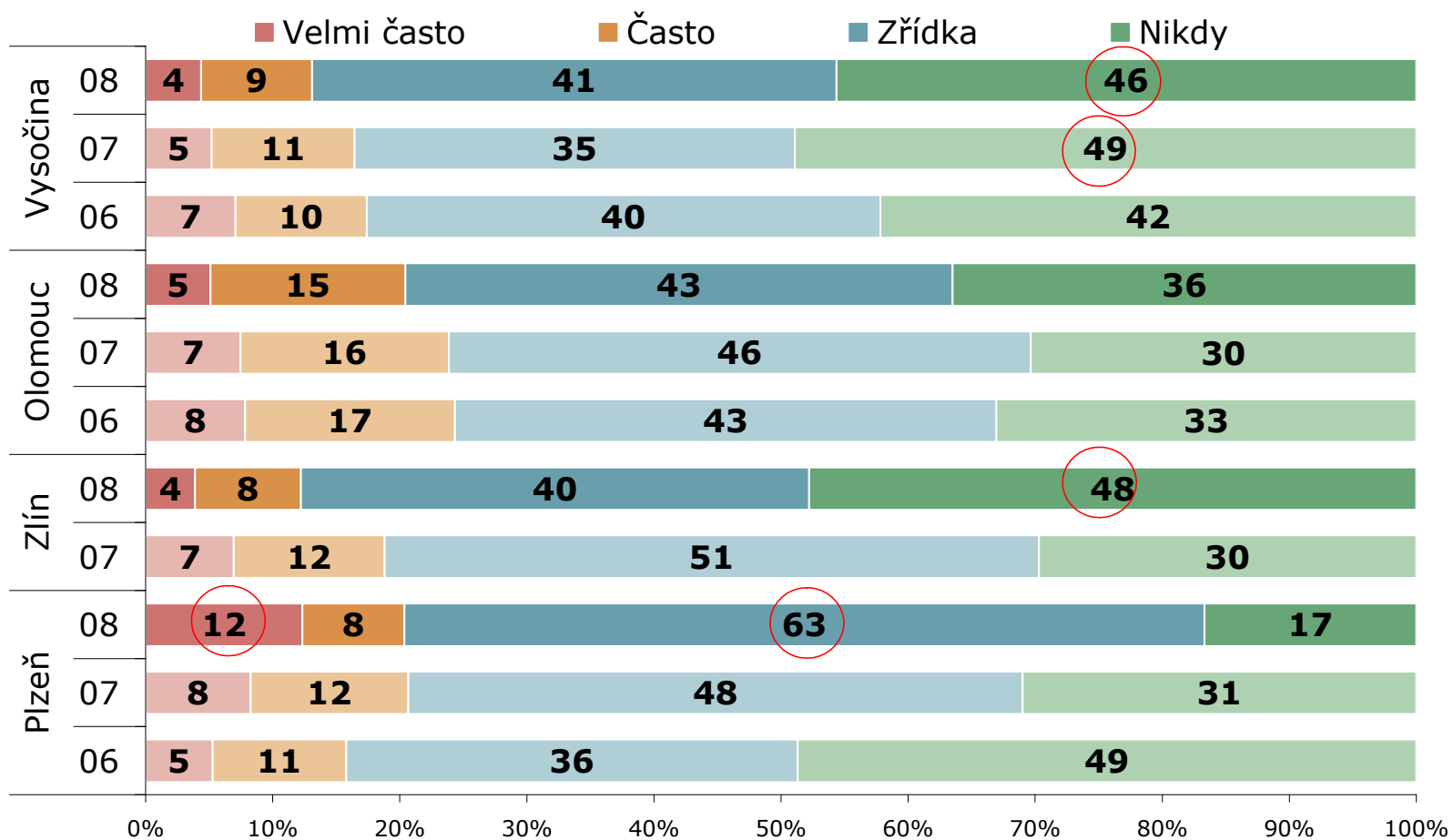


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Frekvence využívání nástrojů: elektronická podatelna

## Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická podatelna

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

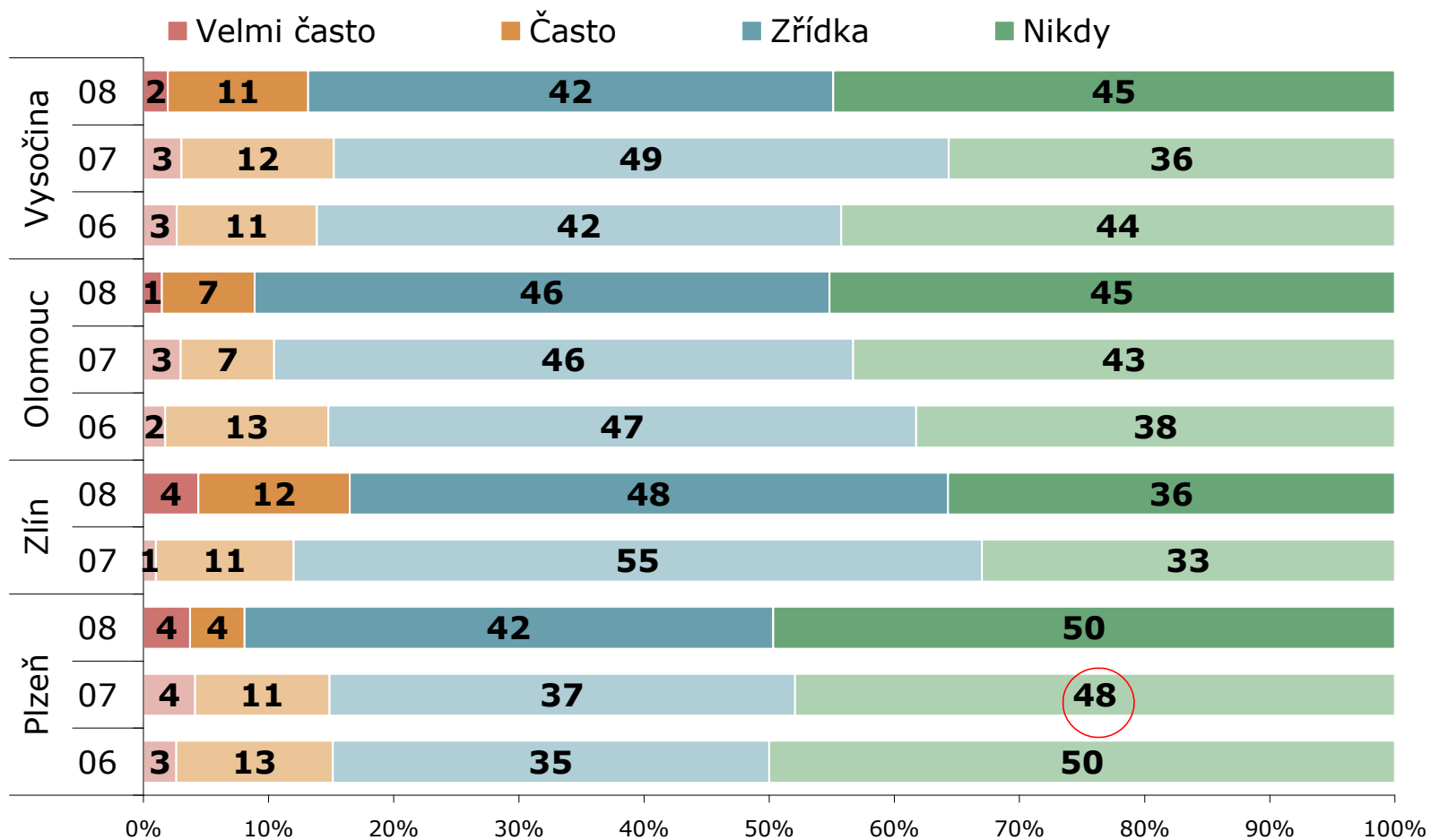


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Frekvence využívání nástrojů: informační centrum

## Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - informační centrum

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

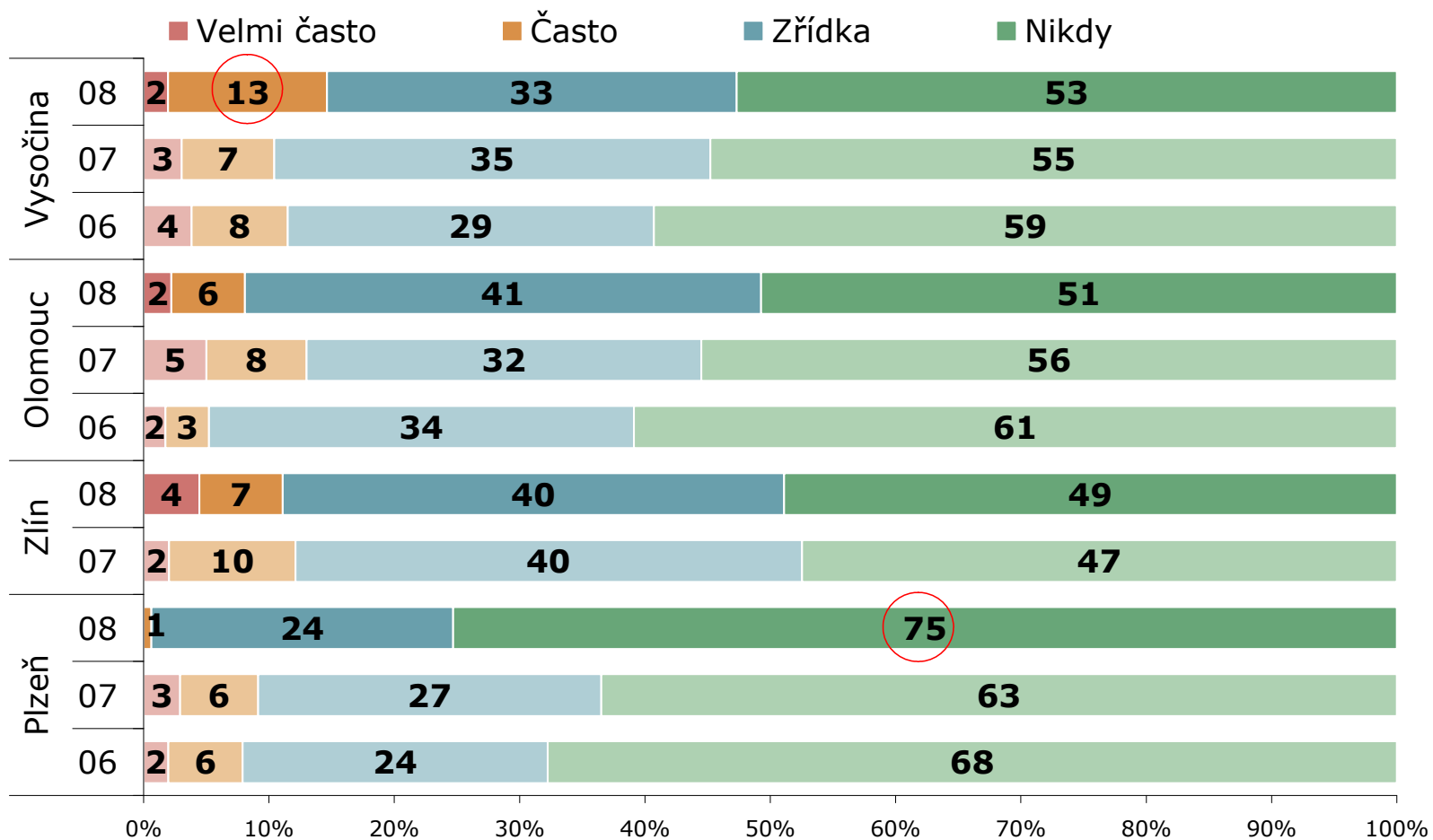


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Frekvence využívání nástrojů: SMS zprávy

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008





# VYUŽÍVÁNÍ INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

# Využívání IT: shrnutí

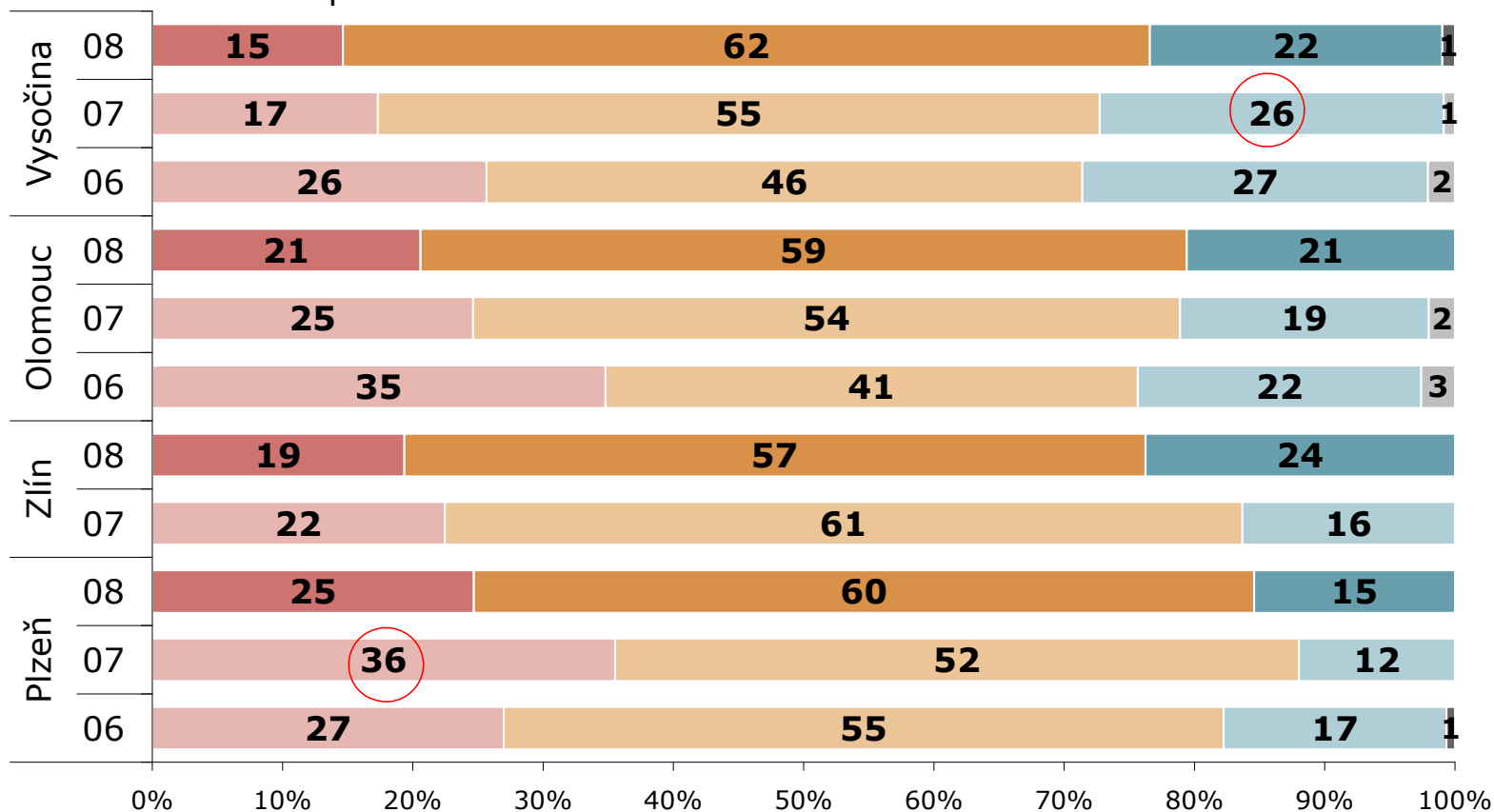
- Průzkum ukázal, že v rámci pracovních návyků v oblasti využívání informačních technologií čtvrtina reprezentantů vždy preferuje vytištění dokumentu než s ním začne pracovat (nejvíce v PK 25 %). Více než polovina reprezentantů se shoduje ve zvyku pracovat s delšími dokumenty výhradně elektronicky.
- Velká část respondentů (více než 70 %) vede svoji komunikaci prostřednictvím internetu, i přesto existuje necelá pětina reprezentantů, která pomocí počítače a internetu komunikuje pouze pokud nelze jinak.
- Necelé dvě třetiny reprezentantů uvedly, že přístup k osobnímu počítači nebo notebooku má skoro každý pracovník. V roce 2008 vzrostl počet počítačů s přístupem k počítači (více než 2/3 počítačů má přístup).
- Malé procento dotázaných využívá elektronický podpis, i když mají přibližnou představu, co elektronický podpis je. Zároveň existuje početná skupina reprezentantů (20 %), která e-podpis má k dispozici, ale nevyužívají jej. V PK se vyskytuje nejvyšší počet reprezentantů, kteří o elektronickém podpisu neslyšeli (4 %) a zároveň Ti, kteří ho mají k dispozici, ale nevyužívají jej (35 %).
- Je patrný nárůst reprezentantů ve všech sledovaných krajích, kteří pro interní komunikaci využívají e-mail (nejvíce ZK 46 %). Přibližně dvě pětiny používají žádosti, formuláře pro vnitřní potřebu (kromě ZK nárůst).
- Kromě OK poklesl počet dotázaných, kteří mimo zaměstnání počítač nebo notebook nepoužívají, s internetem je to v jednotlivých krajích různorodější, v OK 13 % internet mimo zaměstnání nepoužívá.

# Využívání IT: práce s dokumenty

## Práce s dokumenty v elektronické podobě

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (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



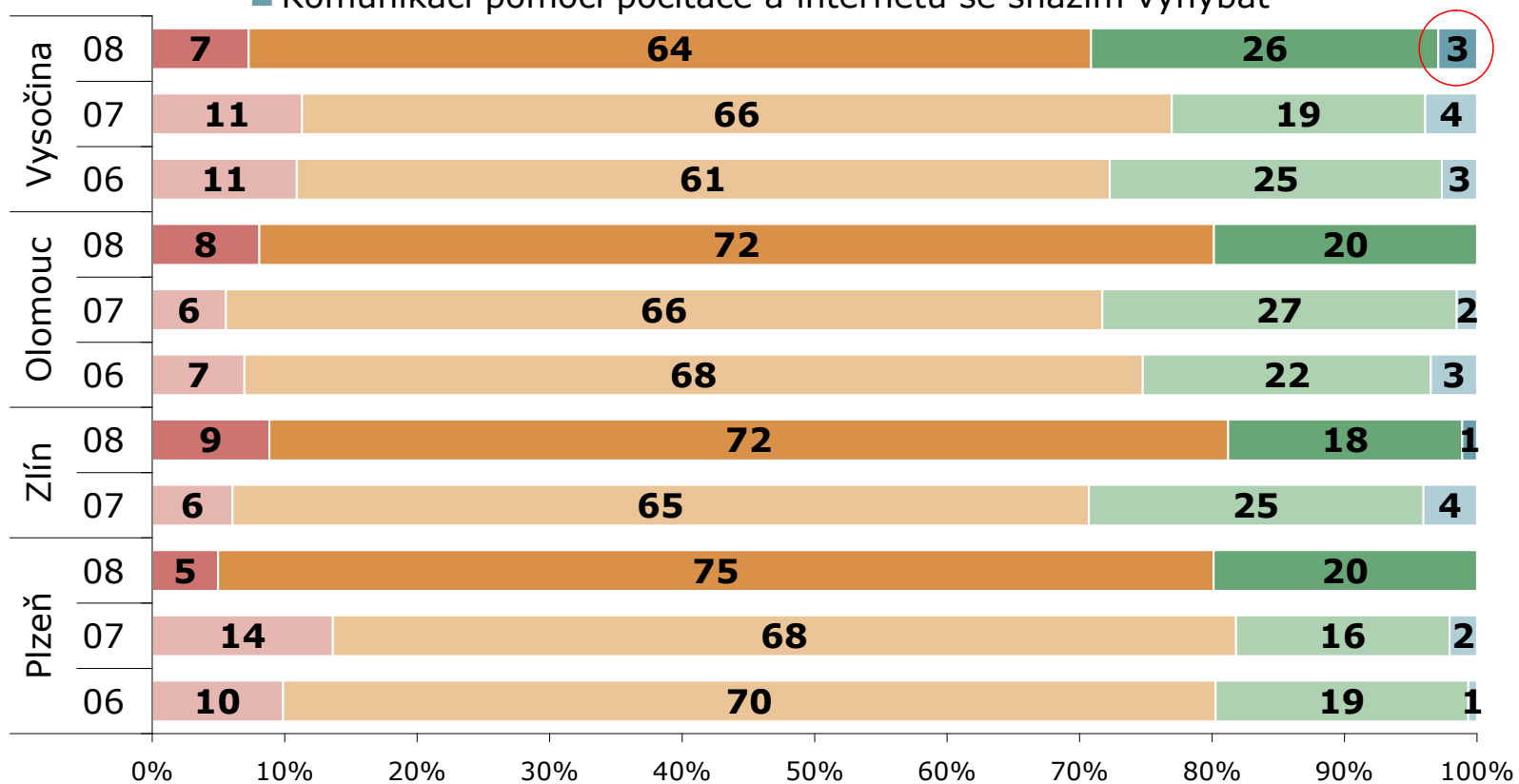
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Využívání IT: komunikace pomocí počítače

## Osobní hodnocení v oblasti komunikace

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (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



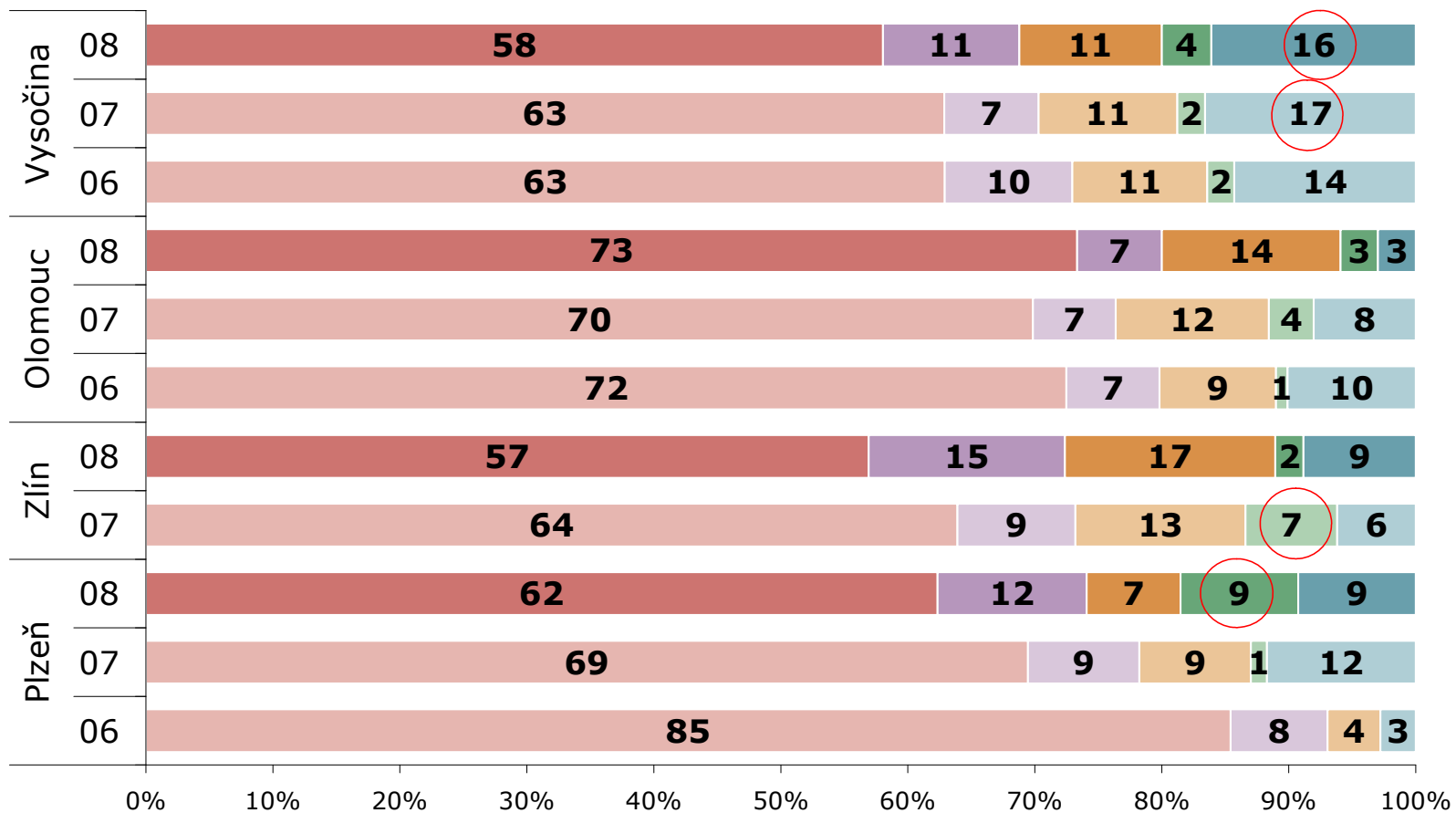
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Využívání IT: přístup k počítači

## Zaměstnanci s přístupem k osobnímu počítači nebo notebooku

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

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

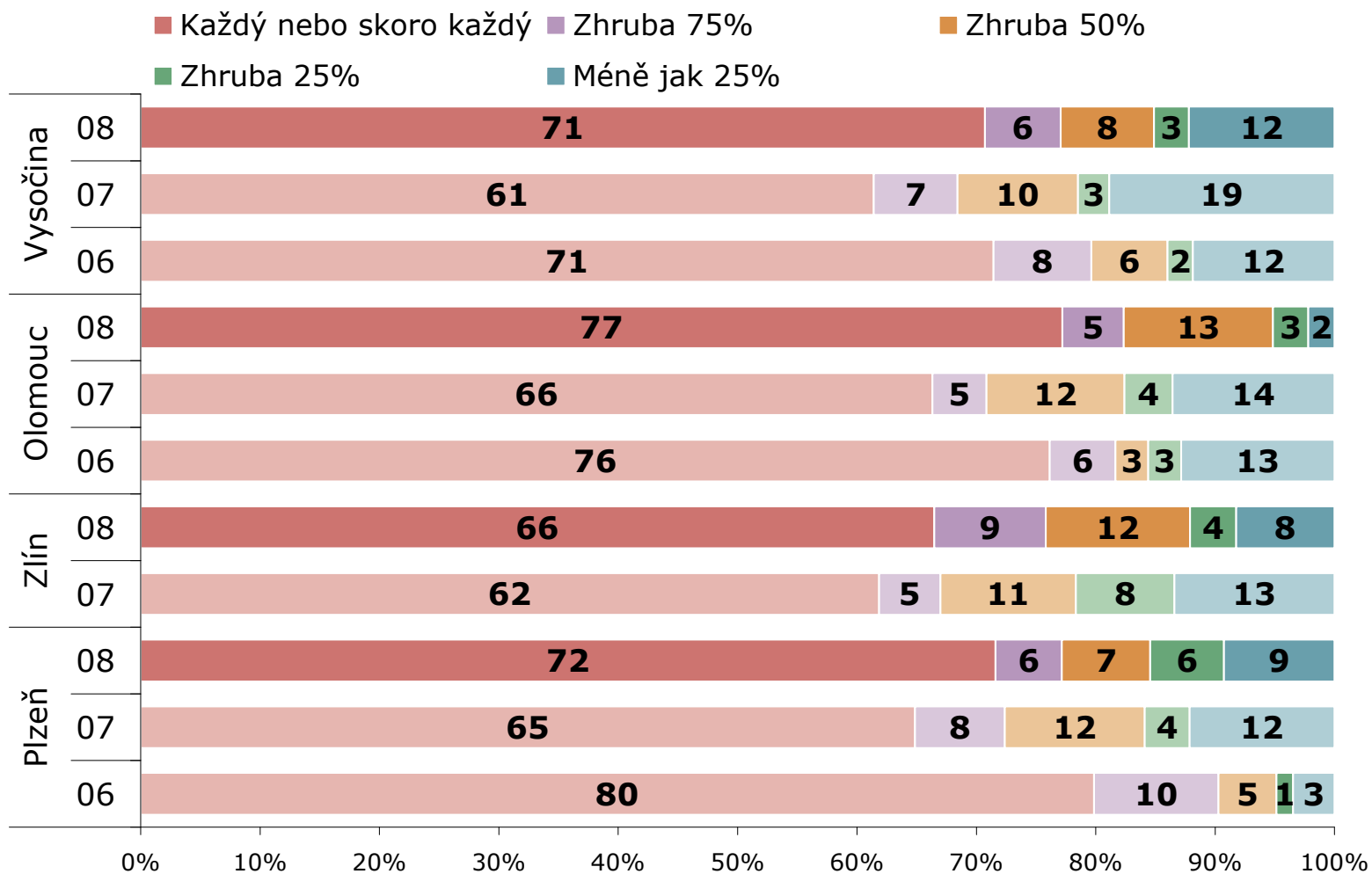


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Využívání IT: přístup k internetu ze svého počítače

## Pracovníci s přístupem k internetu ze svého počítače

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)



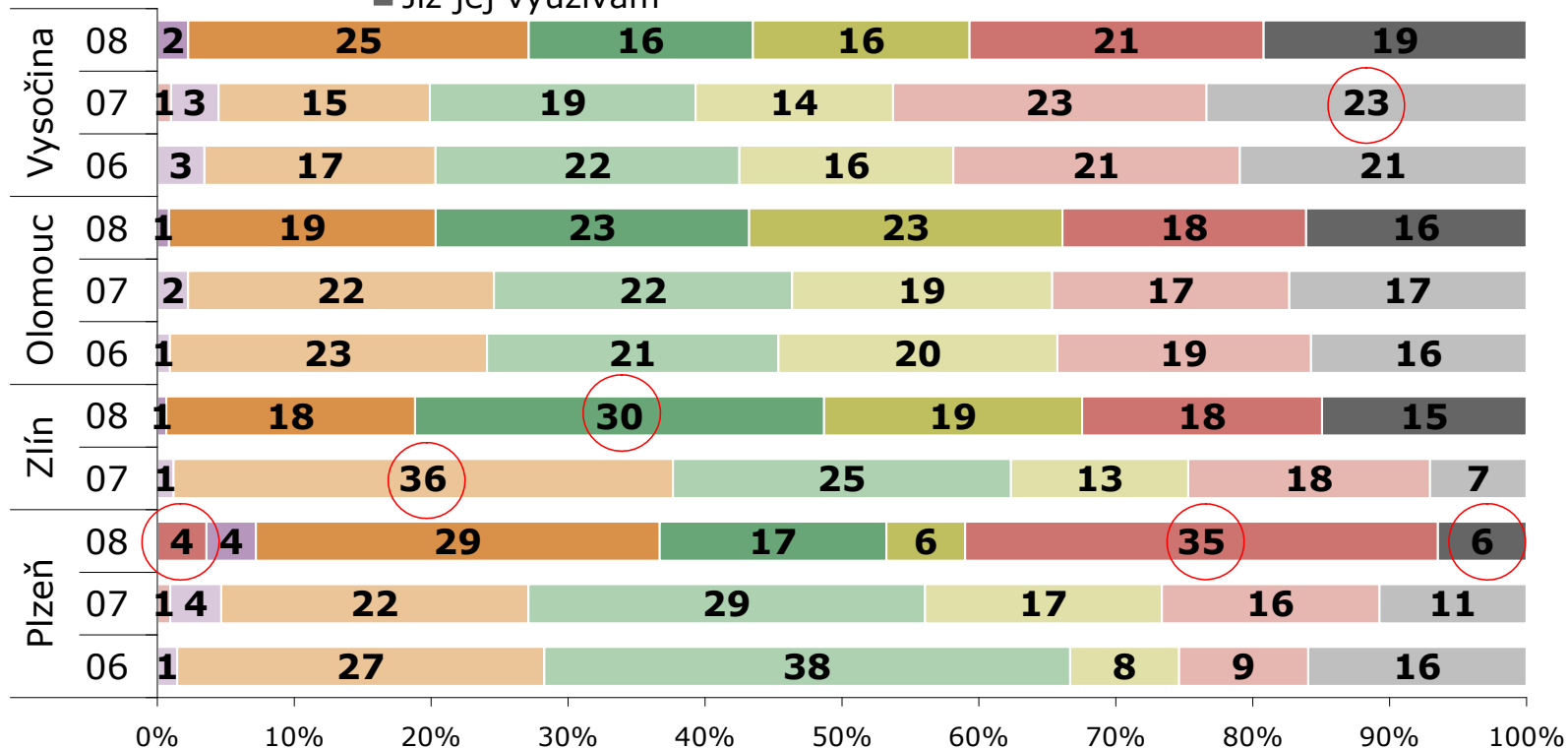
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Využívání IT: elektronický podpis

## Elektronický podpis

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

- 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



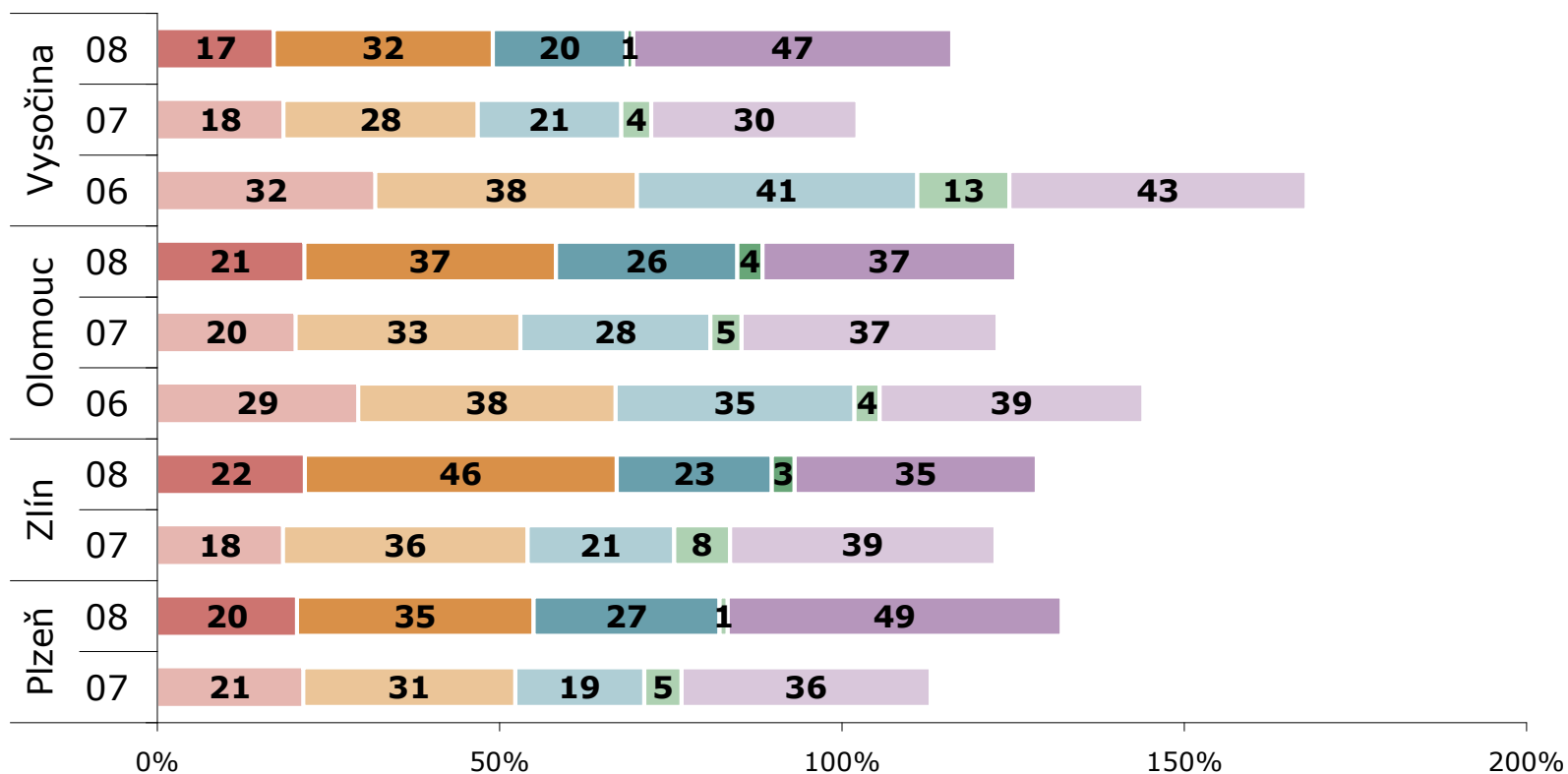
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Využívání IT: vnitřní informační systém

## Vnitřní informační systém

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

- Úřad má zaveden vnitřní systém (zaměstnance 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 12/2008

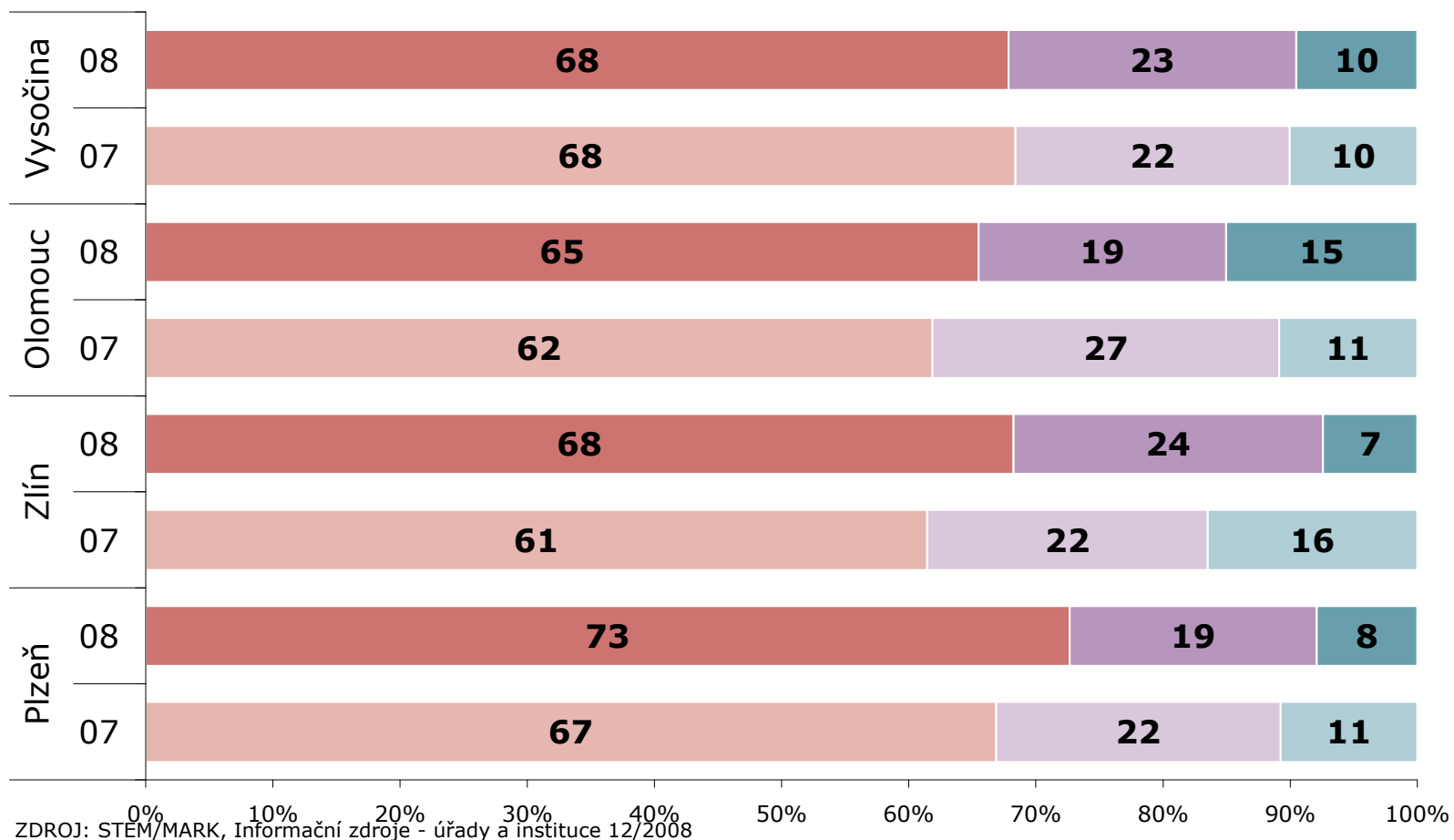


# Využívání IT: mimo zaměstnání

## Využívání stolního počítače nebo notebooku i mimo zaměstnání

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

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

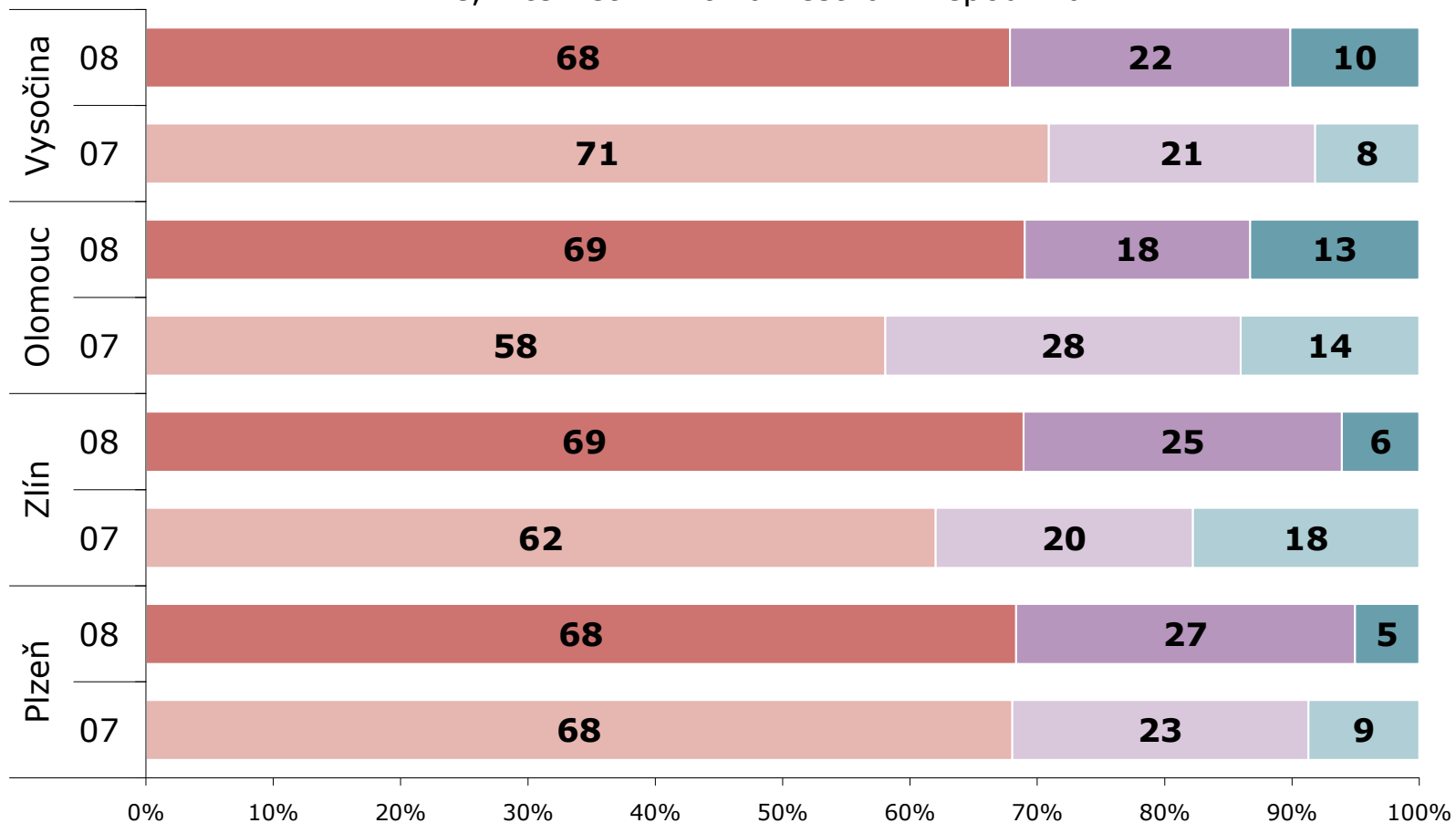


# Využívání IT: mimo zaměstnání

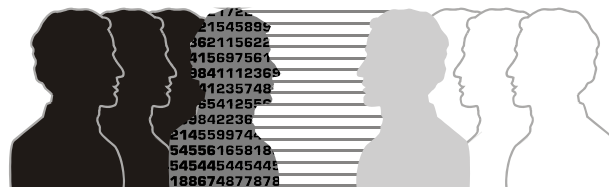
## Využívání internetu nebo elektronické pošty mimo zaměstnání

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (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 12/2008



# 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.

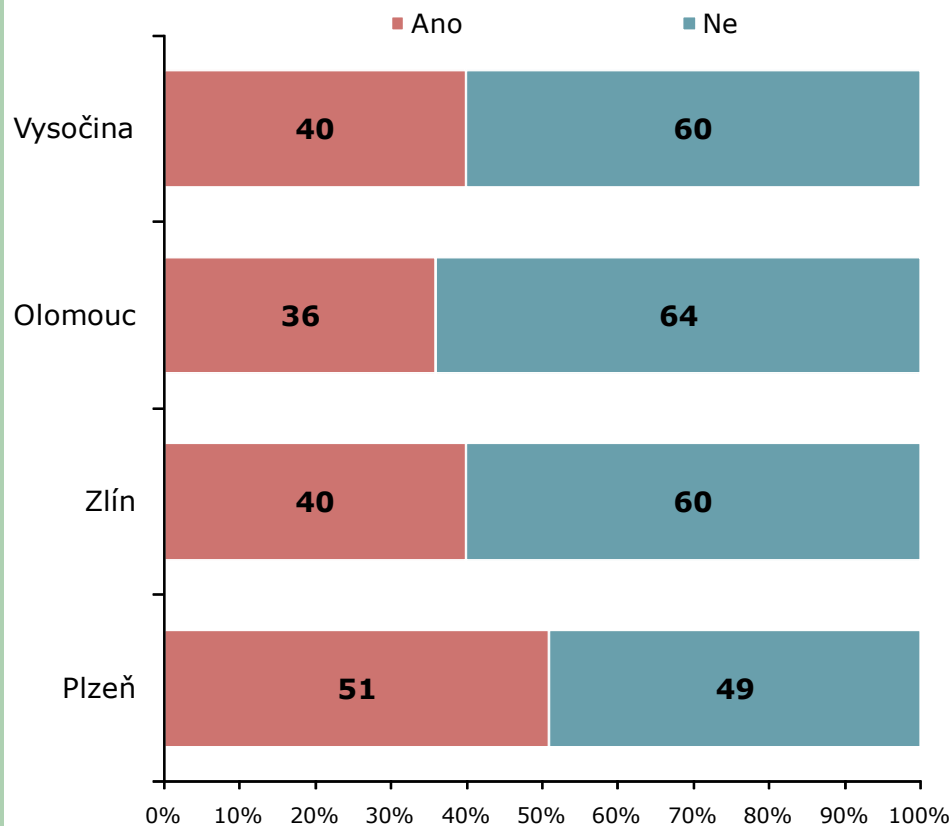
## Využívání IT: shrnutí

- 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.
- 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 (v roce 2008 vzrůst) je ve srovnání s TEXTY nebo TABULKAMI „okrajovou“ záležitostí.
- Většina reprezentantů považuje moderní technologie a počítače za nezbytnou součást každodenního života a souhlasí s tím, že schopnost získávat a zpracovávat informace dává člověku šance dobrého uplatnění.

# Počítačová gramotnost

## Podíl počítačově gramotných

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162 (PLZ), n=137 (OLO), n=205, (VYS), n=181 (ZL)



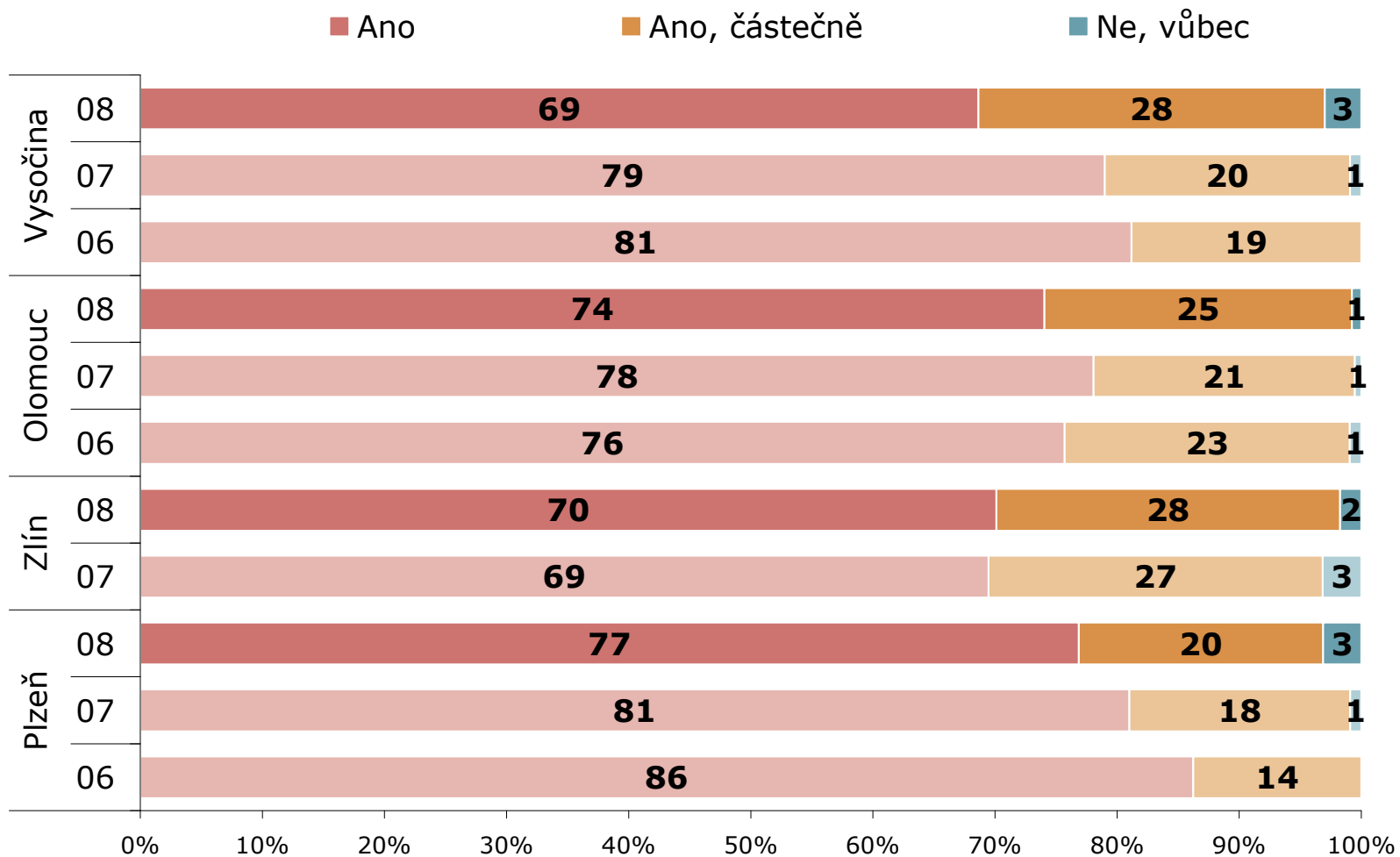
- Pro výpočet podílu PG jsme použili následující předpoklad: „aby byl člověk označen za počítačově gramotného, musí zvládat rutinně INTERNET, program na úpravu TEXTŮ, TABULEK a orientovat se v oblasti IT na základní úrovni“.
- Jak již bylo zmíněno, základním předpokladem bylo rutinní ovládání tabulkového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

Podíl počítačově gramotných zůstává víceméně na stejné úrovni, přibližně 2/5 (KV, OK, ZK), s výjimkou PK, kde PG dosáhla 1/2.

# Počítačová gramotnost: znalosti textového editoru

## Umí pracovat s textovým editorem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

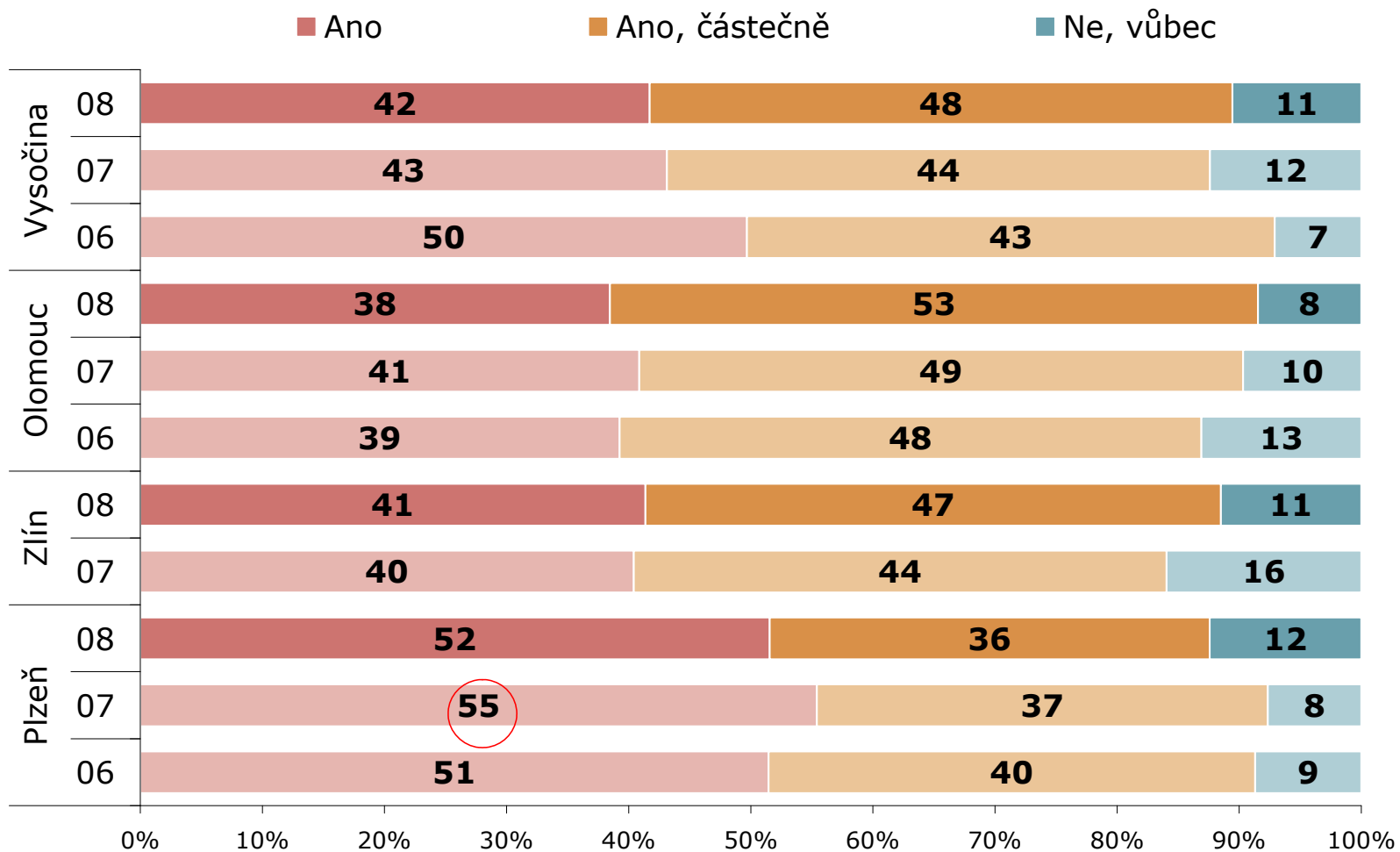


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Počítačová gramotnost: znalosti tabulkového procesoru

## Umí pracovat s tabulkovým editorem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

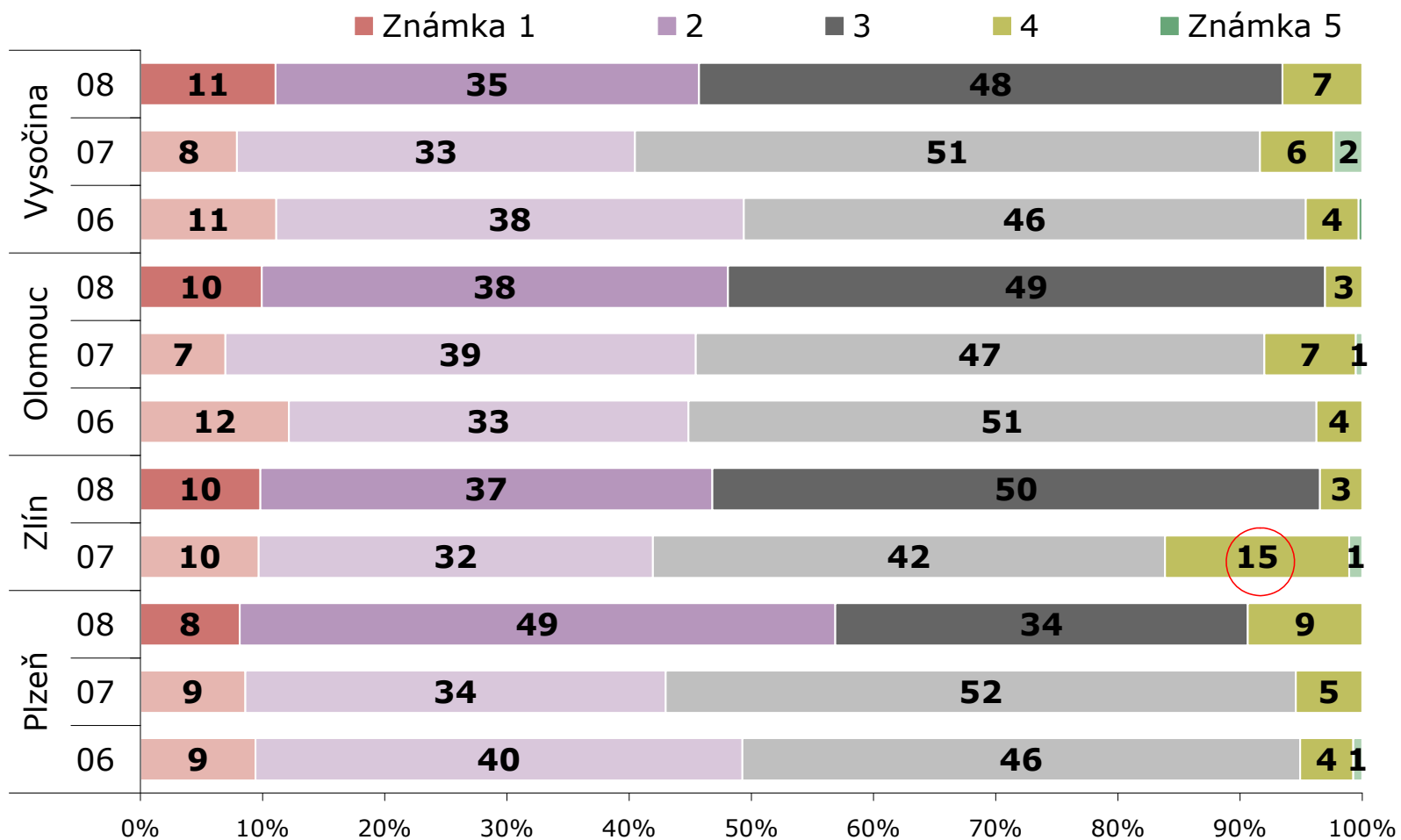


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Počítačová gramotnost: počítačové dovednosti

## Vlastní hodnocení celkových počítačových znalostí a dovedností

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)



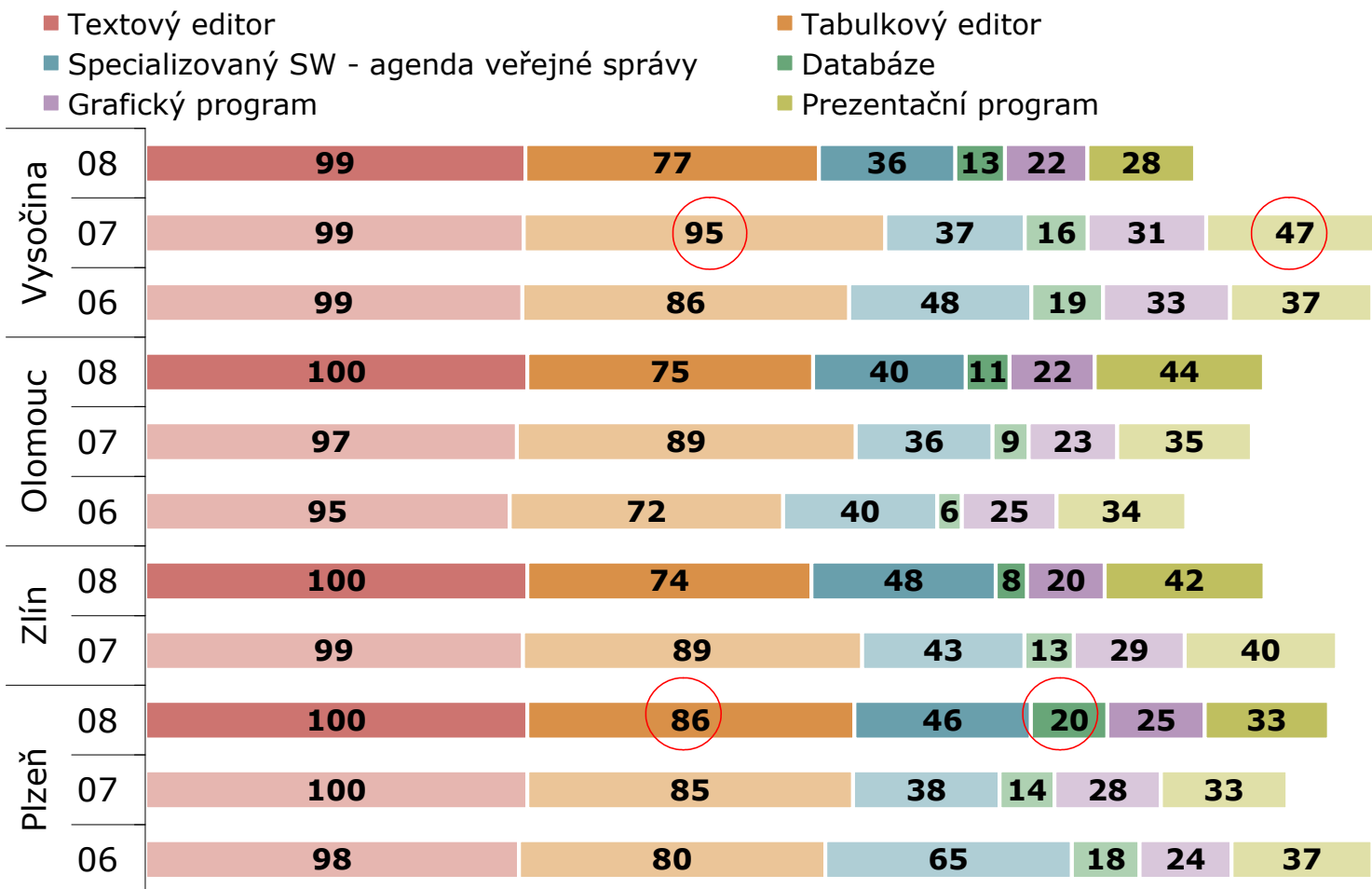
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008



# Počítačová gramotnost: využívání aplikací

## Využívání aplikací

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)



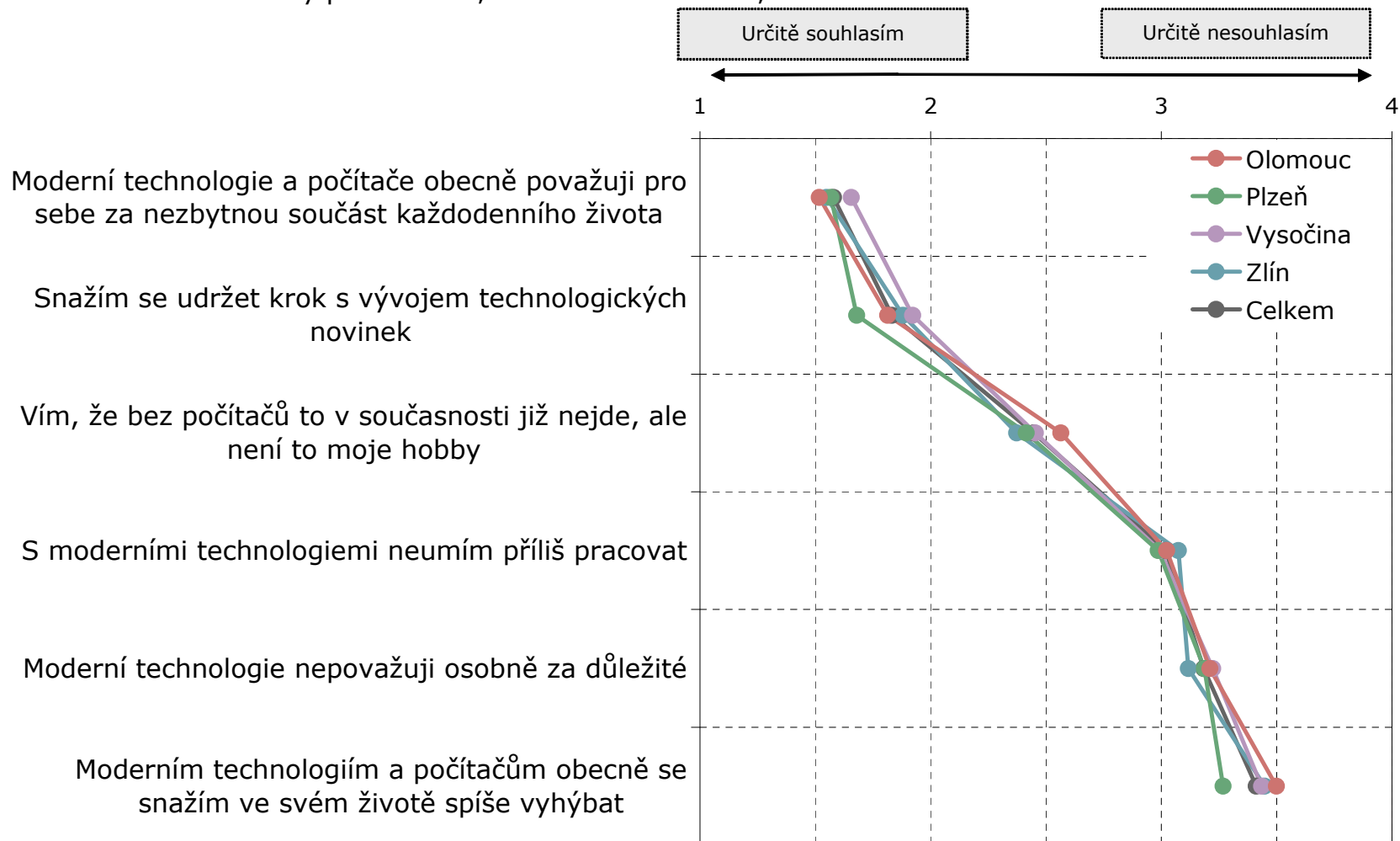
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Počítačová gramotnost: vztah k IT

## Vztah k IT

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162 (PLZ), n=137 (OLO), n=205 (VYS), n=181 (ZL)

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



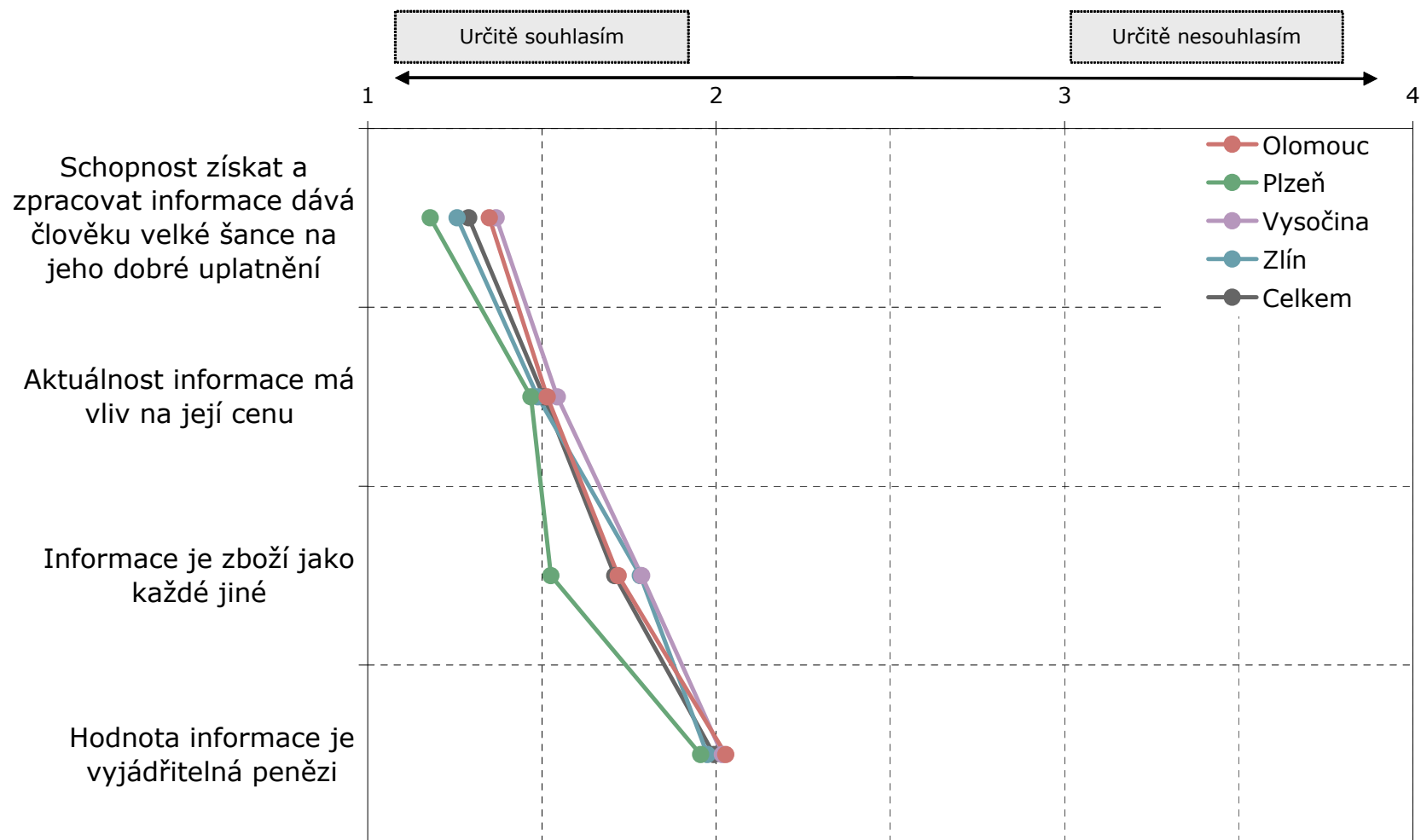
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Počítačová gramotnost: vztah k IT a hodnota informace

## Vztah k IT a hodnota informace

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162 (PLZ), n=137 (OLO), n=205 (VYS), n=181 (ZL)

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



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008



# CZECH POINT

## Czech POINT : shrnutí

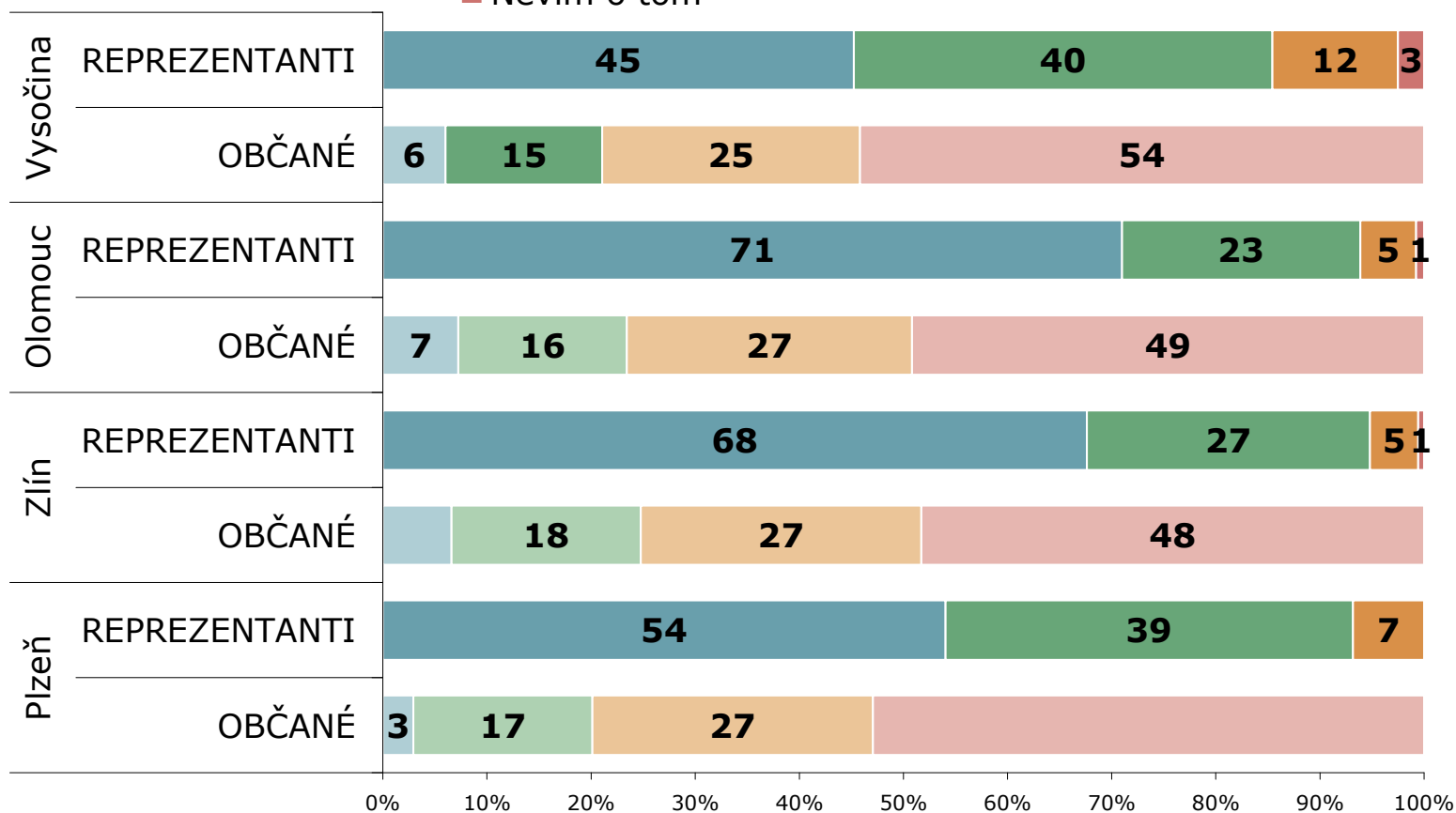
- Většina reprezentantů o službě CP již slyšela, více než 1/2 má i se službou konkrétní zkušenost (nejvíce OK, a ZK).
- Reprezentanti ve všech sledovaných krajích mají daleko vyšší znalost o službě Czech POINT oproti dotazovaným občanům.
- Výpis z Katastru nemovitosti a výpis Rejstříku trestů jsou nejčastěji využívanými službami, přičemž celkově se nejvíce služba Czech POINT rozšířila v Plzeňském kraji.

# Czech POINT: znalost

## Znalost spuštění pilotního provozu služby Czech POINT

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,310 (PLZ), n=181. 301 (ZL), n=137,137 (OLO), n=205,300 (VYS)

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



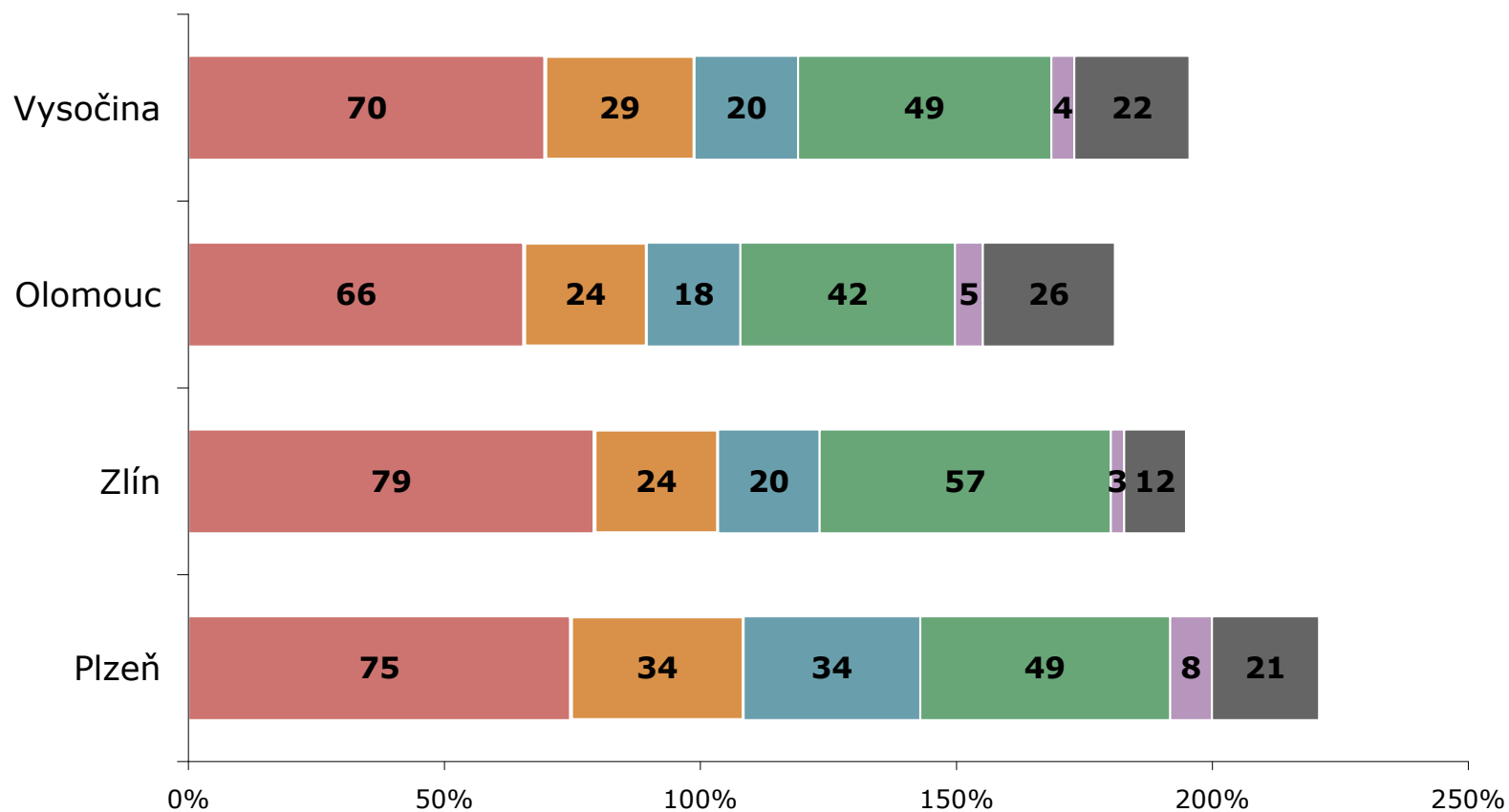
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

# Czech POINT: využití

## Využití služeb Czech POINT

**ZÁKLAD:** Respondenti, kteří vědí o službě a navštívili

- Výpis z Katastru nemovitostí
- Výpis z Živnostenského rejstříku
- Jiné
- Výpis z Obchodního rejstříku
- Výpis z Rejstříku trestů
- Žádnou

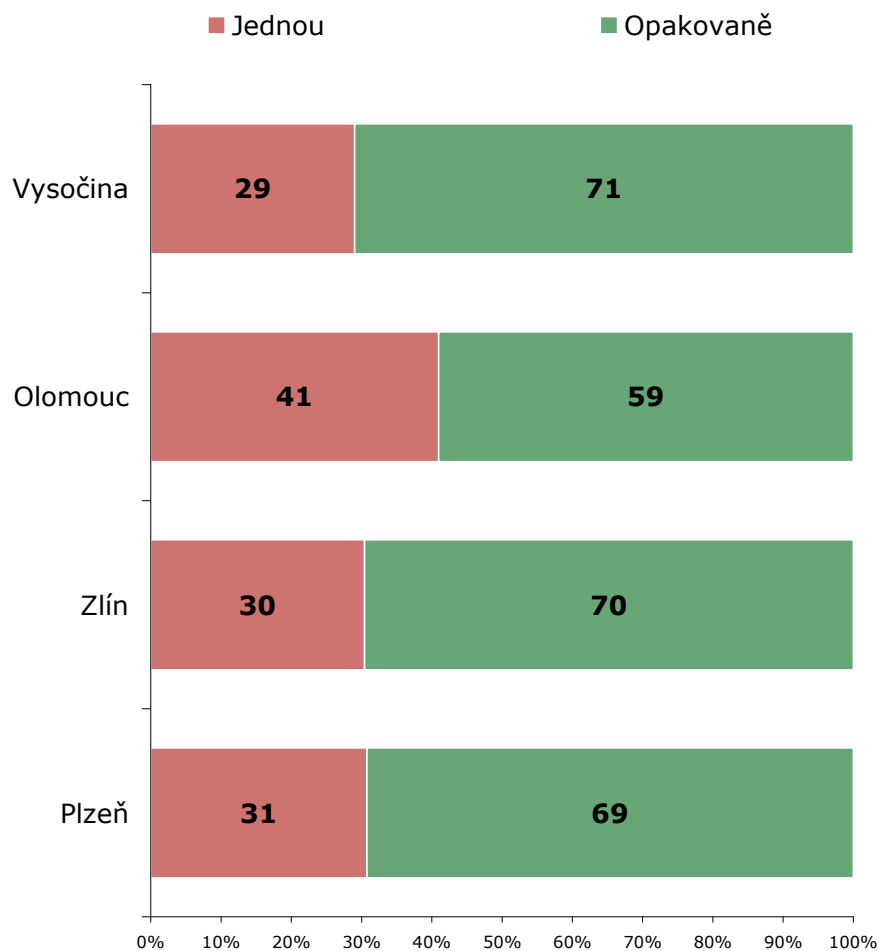


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Czech POINT: frekvence využití

## Využití služby Czech POINT - Výpis z Katastru nemovitostí

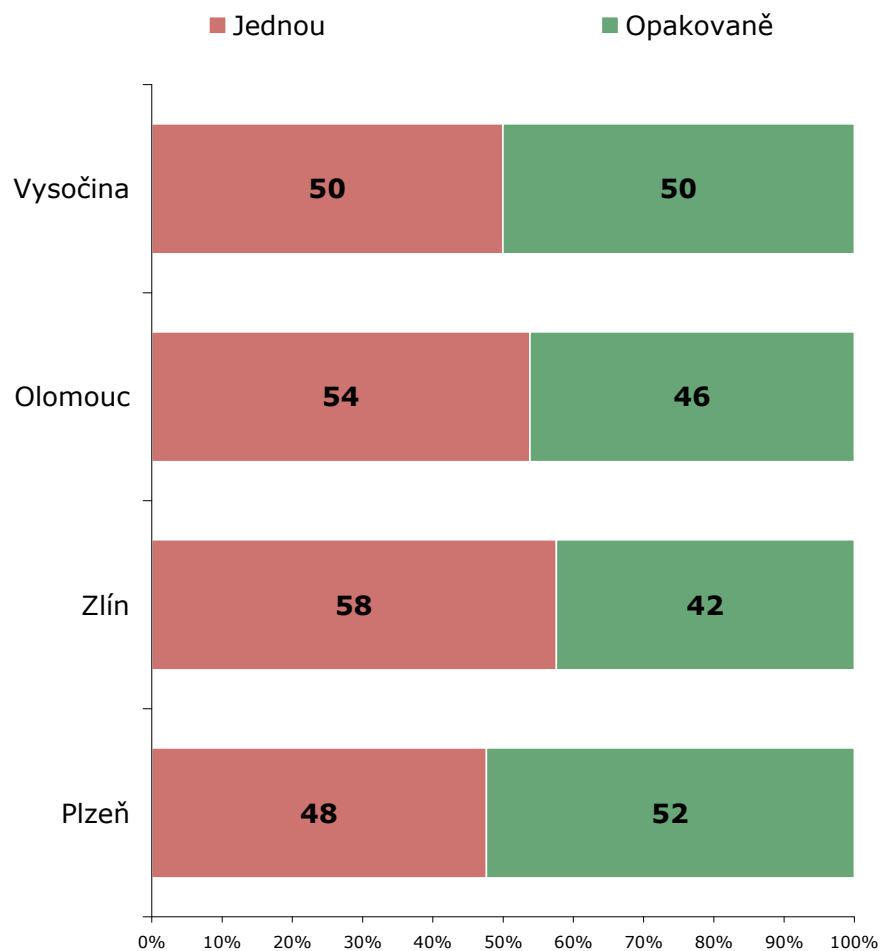
ZÁKLAD: Respondenti, kteří využili služby



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

## Využití služby Czech POINT - Výpis z Rejstříku trestů

ZÁKLAD: Respondenti, kteří využili služby



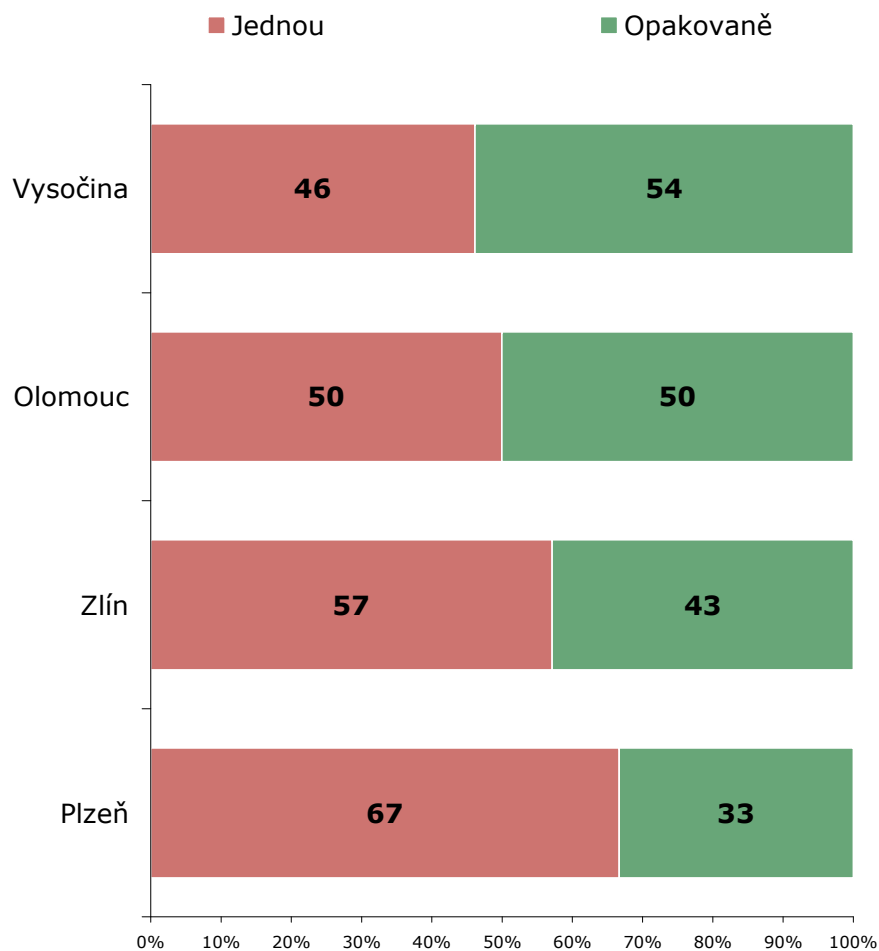
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008



# Czech POINT: frekvence využití

## Využití služby Czech POINT - Výpis z Obchodní rejstříku

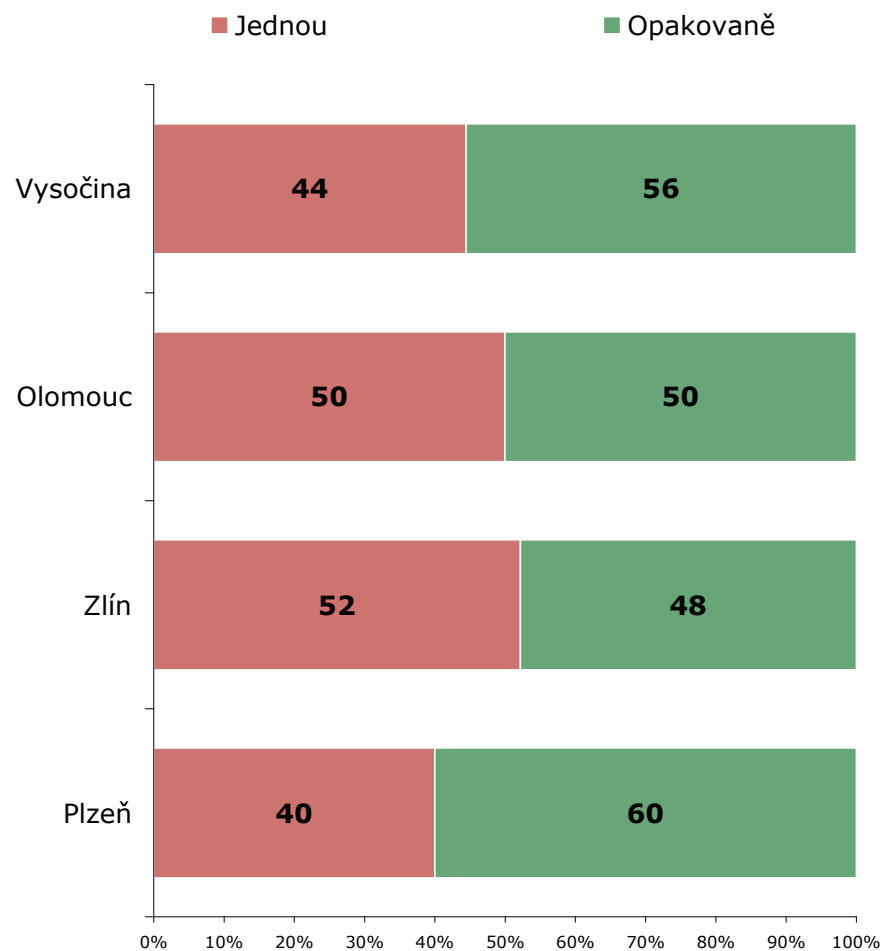
ZÁKLAD: Respondenti, kteří využili služby



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008

## Využití služby Czech POINT - Výpis z Živnostenského rejstříku

ZÁKLAD: Respondenti, kteří využili služby



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje 11/2008



# WEBOVÉ STRÁNKY ÚŘADŮ

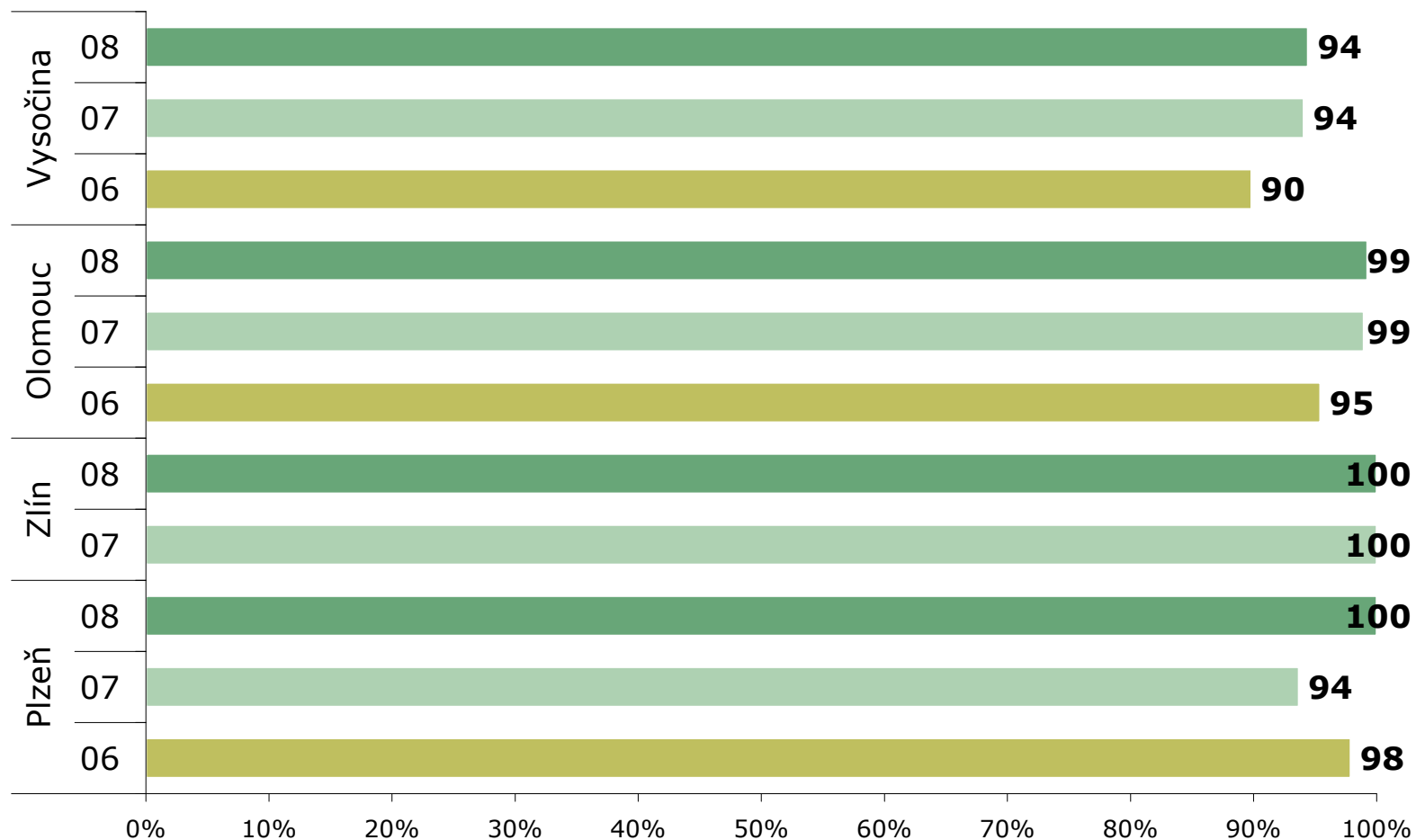
## Webové stránky: shrnutí

- Všechny úřady v regionech disponují vlastními internetovými stránkami.
- Webové stránky úřadu obsahují nejčastěji informace o elektronické úřední desce (90 %), dále pak o formulářích ke stažení (48 %) a možnosti elektronického podávání žádostí (38%).
- Více než polovina reprezentantů uvedla, že na stránkách úřadu nejsou zveřejněny informace o cestovním ruchu. Umístěny jsou zde odkazy na relevantní informační zdroje z dané oblasti (1/3).
- Internetové stránky jsou nejčastěji aktualizovány 1x týdně, jedna pětina reprezentantů Zlínského kraje uvedla, že stránky jsou aktualizovány denně.
- Z dostupných elektronických informací reprezentanti nejčastěji jmenují organizační strukturu úřadu zveřejněnou na internetových stránkách (95 %), dále pak jednotlivé kontakty úřadu (93 %) a jeho usnesení (91 %).

# Webové stránky: vlastní internetová stránka

## Vlastní internetová stránka úřadu

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)



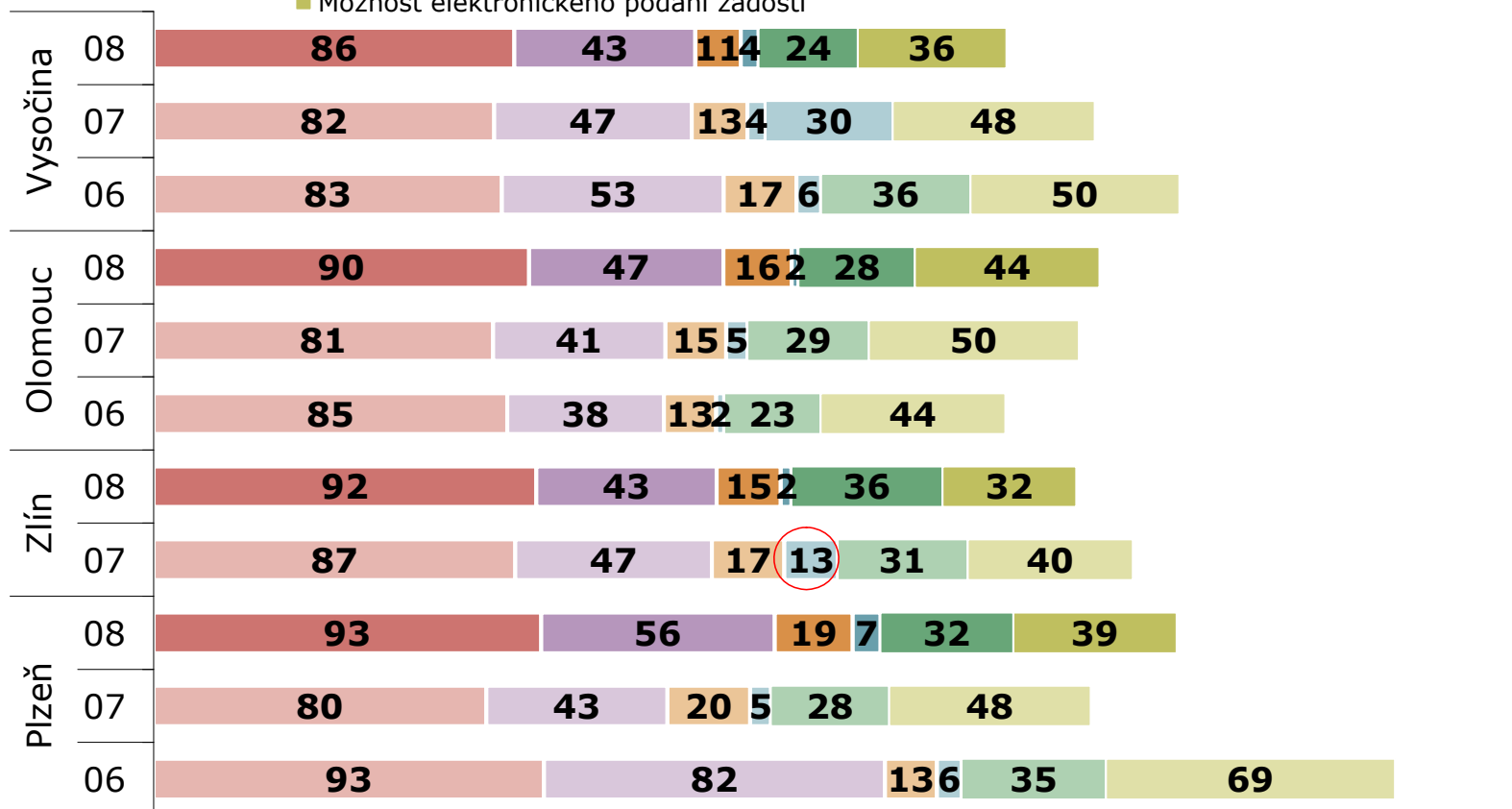
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Webové stránky: obsah internetových stránek

## Dostupné funkce na internetových stránkách úřadu

**ZÁKLAD:** Respondenti, jejichž úřad má vlastní webovou stránku

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

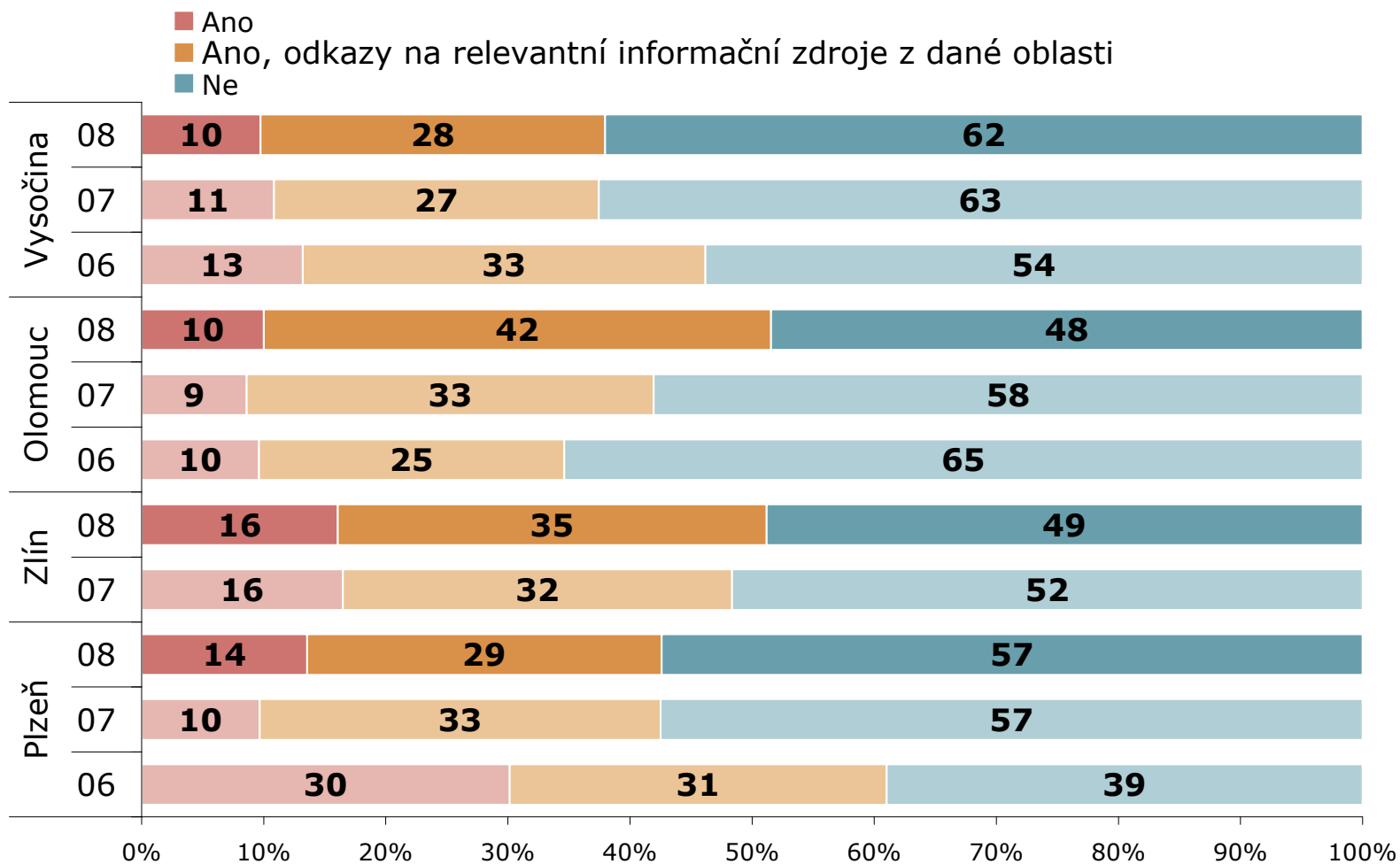


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Webové stránky: informace o cestovním ruchu

## Zvěřejnění informací o cestovním ruchu na stránkách úřadu

**ZÁKLAD:** Respondenti, jejichž úřad má vlastní webovou stránku

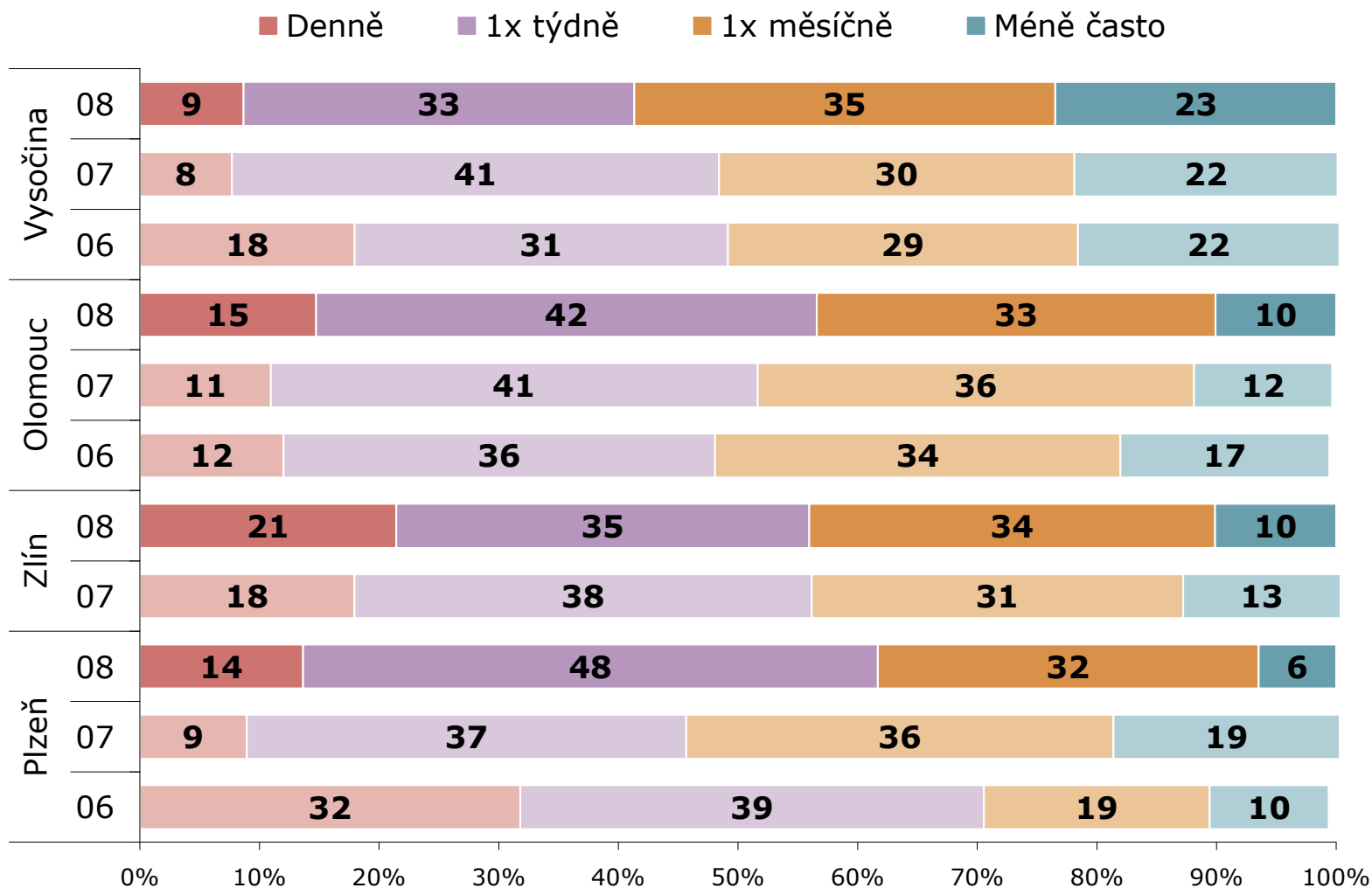


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Webové stránky: aktualizace internetových stránek

## Aktualizace internetových stránek úřadu

ZÁKLAD: Respondenti, kteří vědí o aktualizaci internetových stránek úřadu

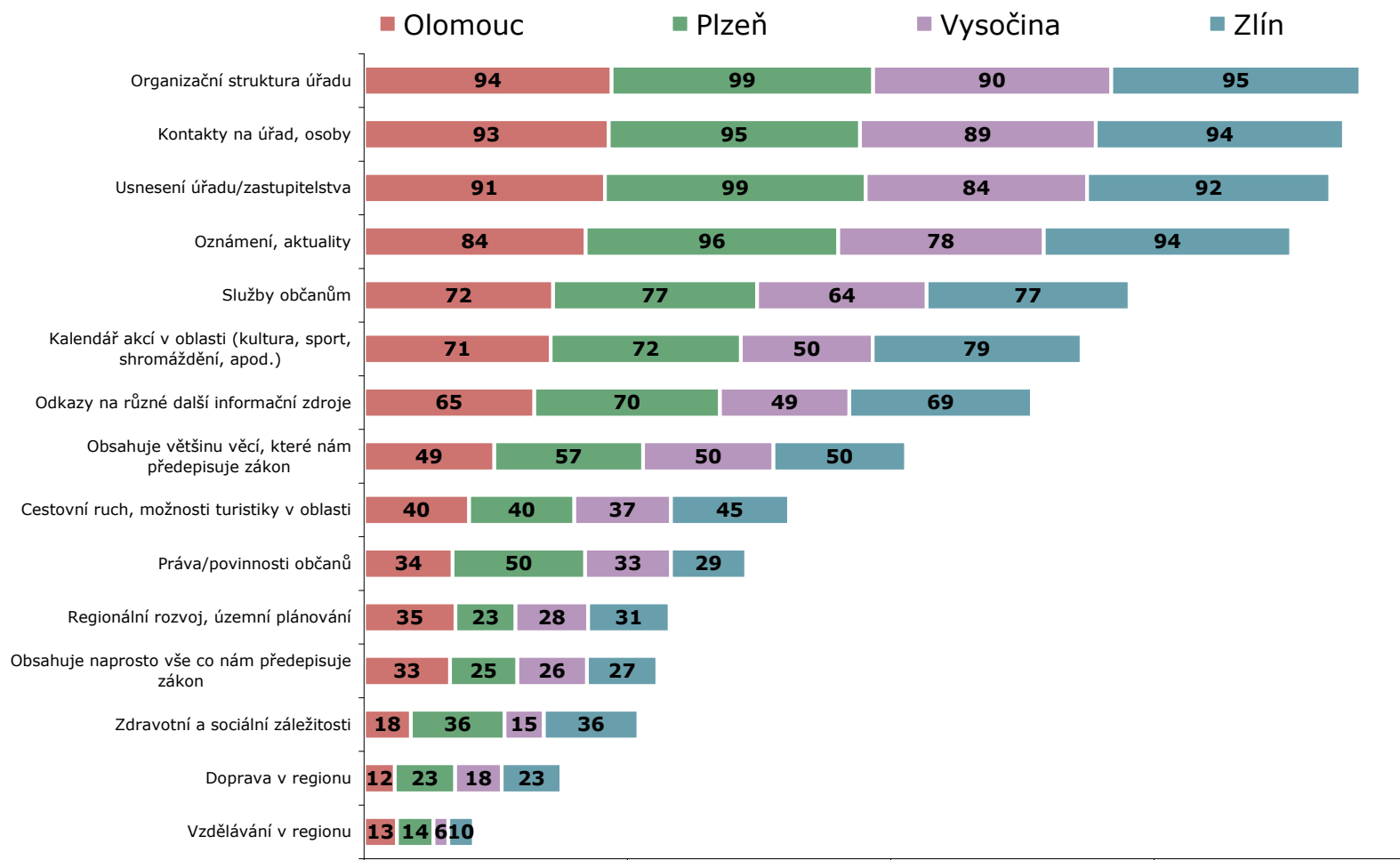


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Webové stránky: informace na webových stránkách

## Dostupné informace na webové stránce úřadu

**ZÁKLAD:** Respondenti, jejichž úřad má vlastní webovou stránku



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008



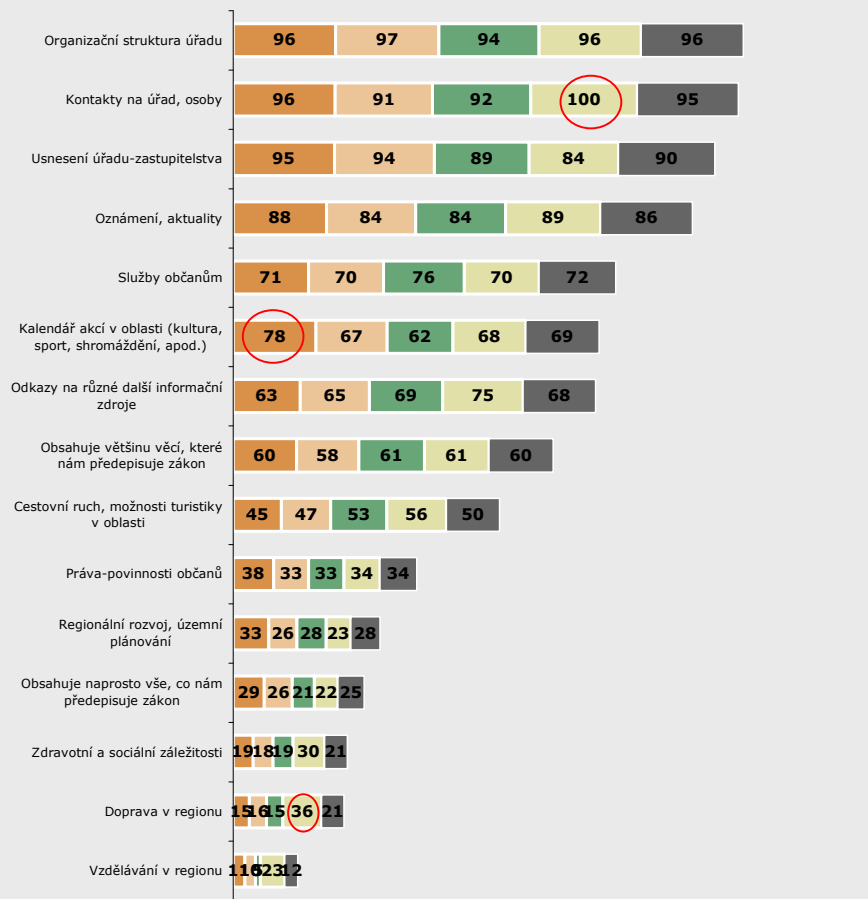
# Webové stránky: informace na webových stránkách

## 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)

Olomoucký Plzeňský Vysočina Zlínský Celkem



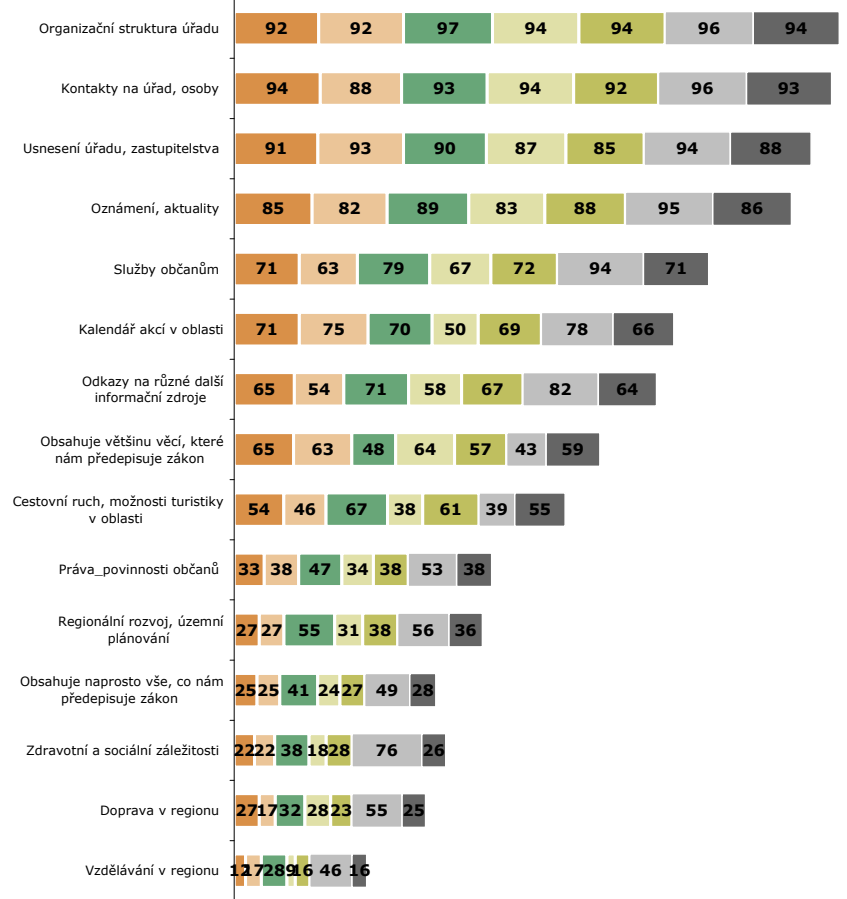
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

## 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)

Královéhradecký Olomoucký Plzeňský Středočeský Vysočina Praha Celkem



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



# BEZPEČNOST

## Webové stránky: shrnutí

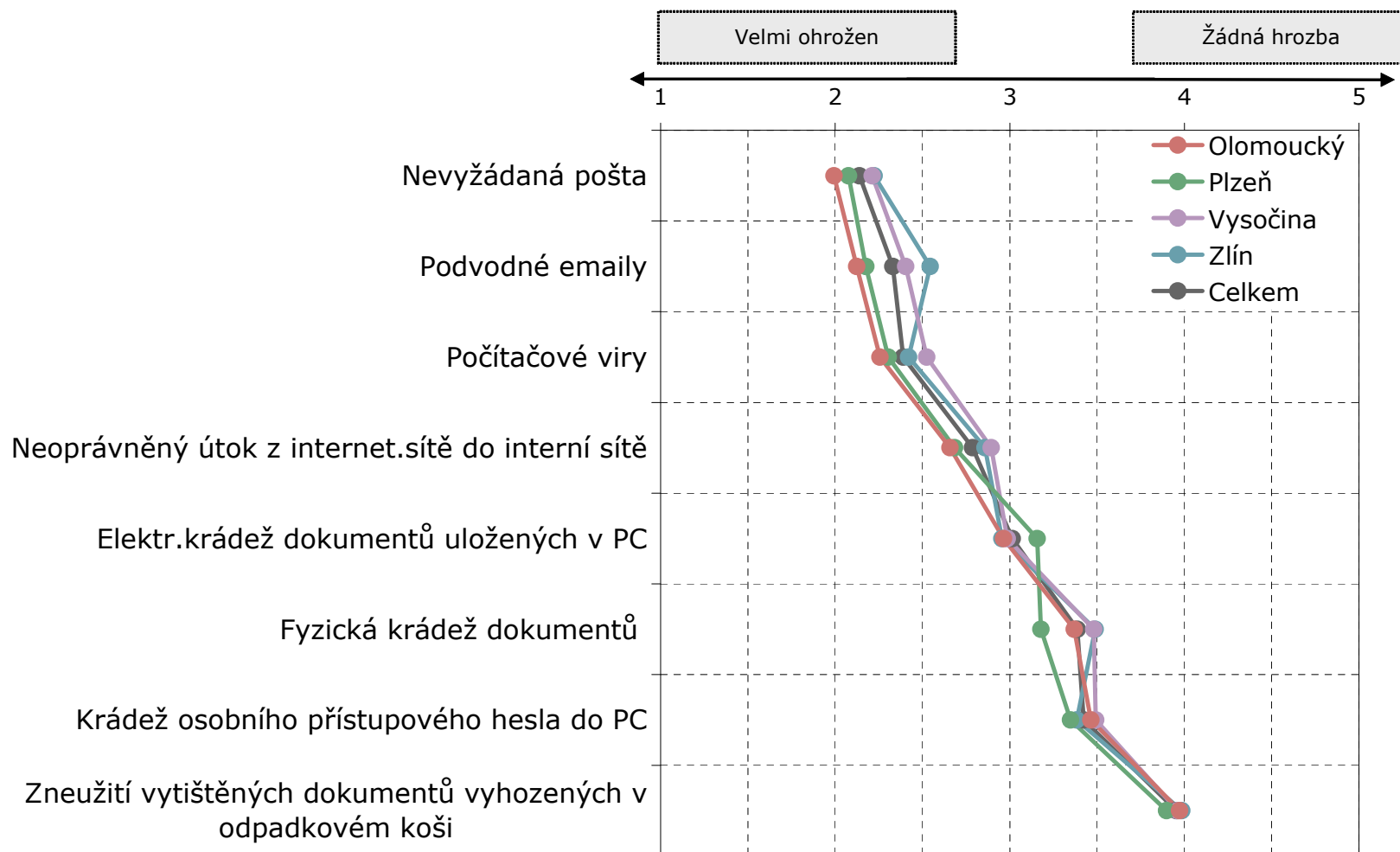
- V otázce bezpečnostních prvků se potvrzuje závislost na velikosti úřadu, resp. obce a míře využívání různých bezpečnostních prvků.
- Práci reprezentantům jednotlivých krajů komplikují a tedy se nejvíce obávají:
  - nevyžádaná pošta
  - podvodné emaily
  - počítačové viry
- V jednotlivých sledovaných krajích nejsou patrné výrazné rozdíly v názorech na potenciální ohrožení, pouze ve ZK se reprezentanti více bojí fyzické krádeže dokumentů, ale nejedná se o statisticky významný rozdíl oproti zbylým krajům.
- 8 z 10 dotázaných se domnívá, že komunikace prostřednictvím internetu je bezpečná.

# Bezpečnost: vnímání rizik na počítači

## Subjektivní vnímání bezpečnostních rizik

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162 (PLZ), n=137 (OLO), n=205 (VYS), n=181 (ZL)

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



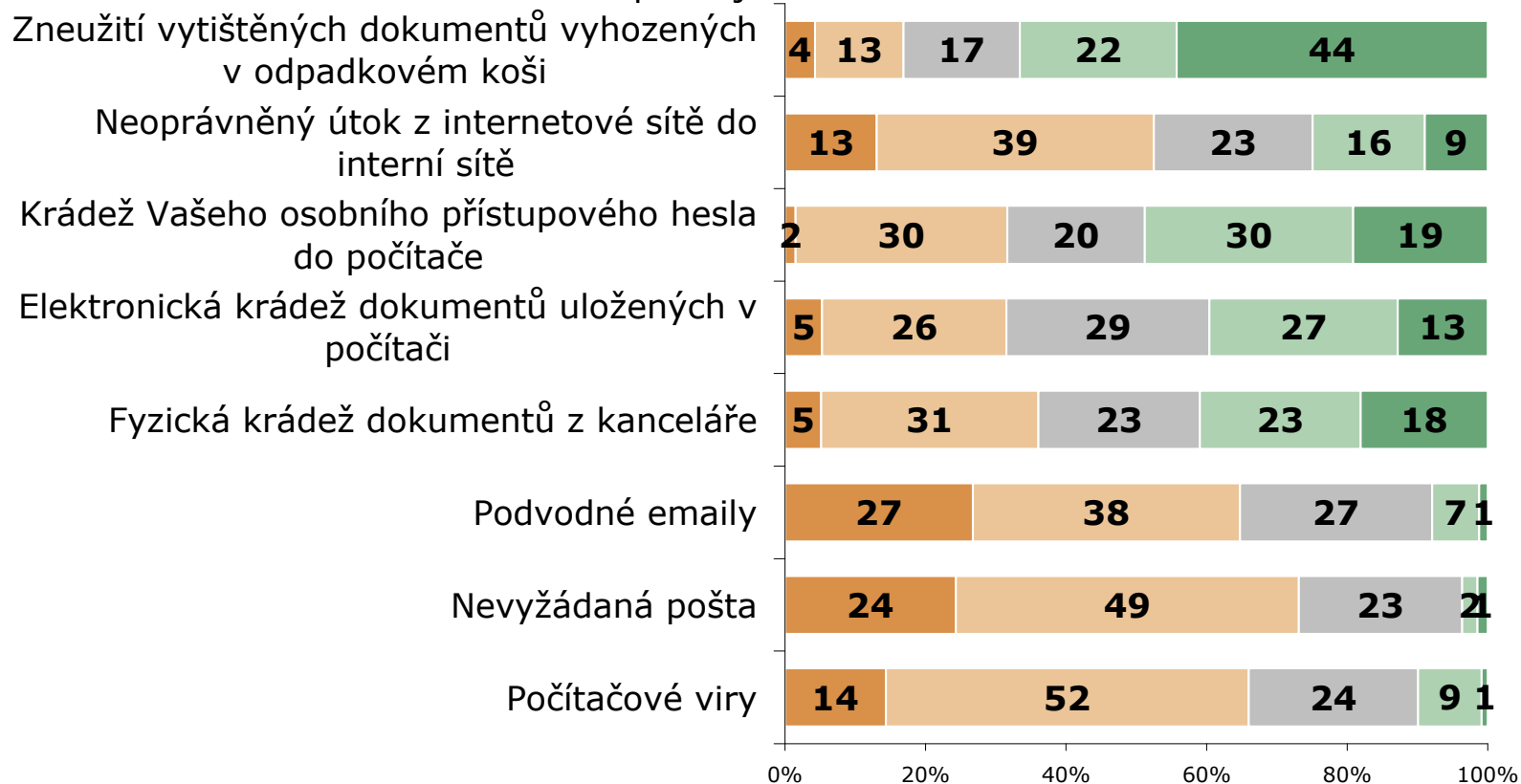
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Bezpečnost: vnímání rizik - kraje

## Pocit ohrožení riziky - Plzeňský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162 (PLZ)

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

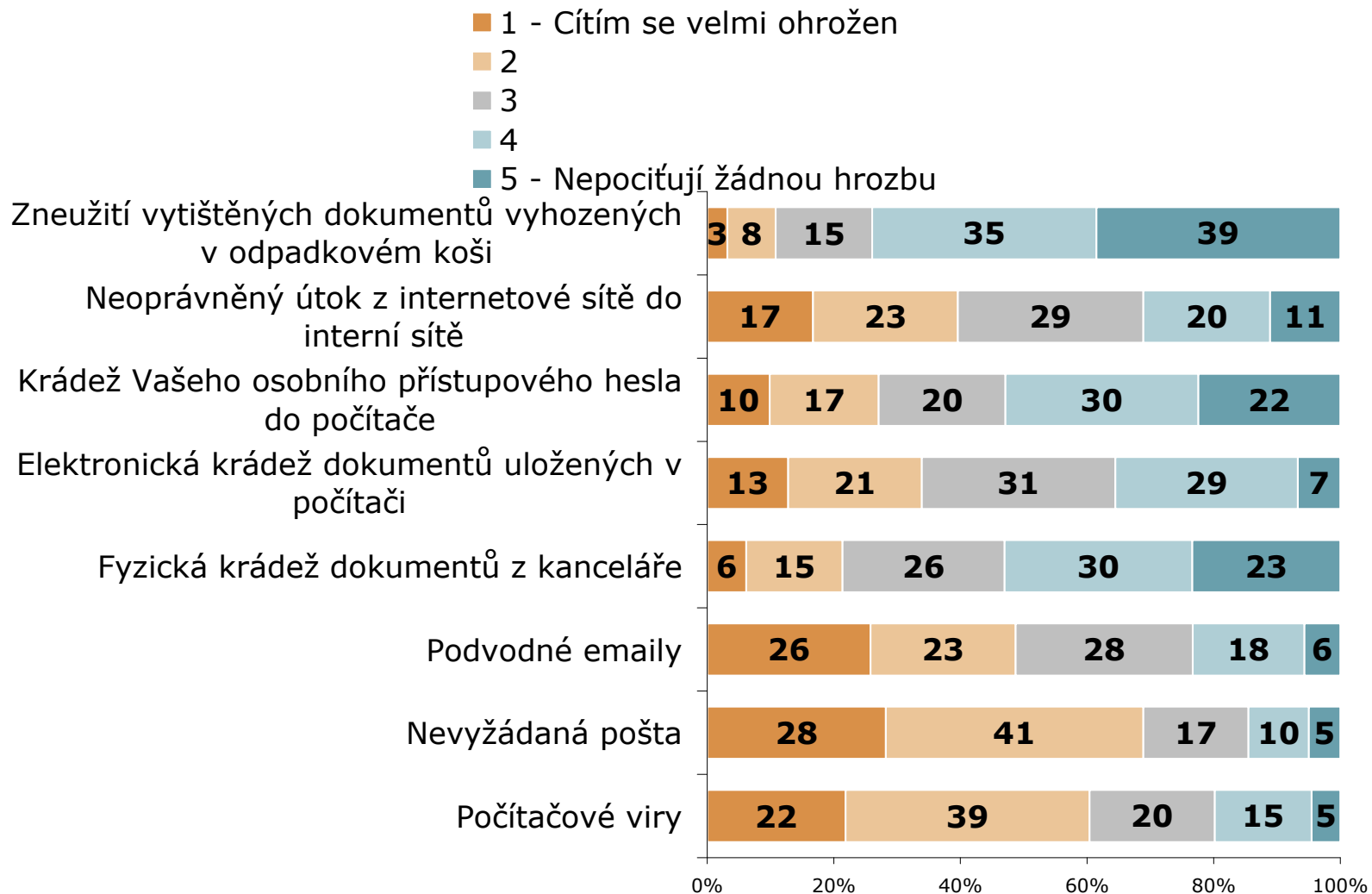


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Bezpečnost: vnímání rizik - kraje

## Pocit ohrožení riziky - Zlínský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=181 (ZL)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Bezpečnost: vnímání rizik - kraje

## Pocit ohrožení riziky - Olomoucký

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=137 (OLO)

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



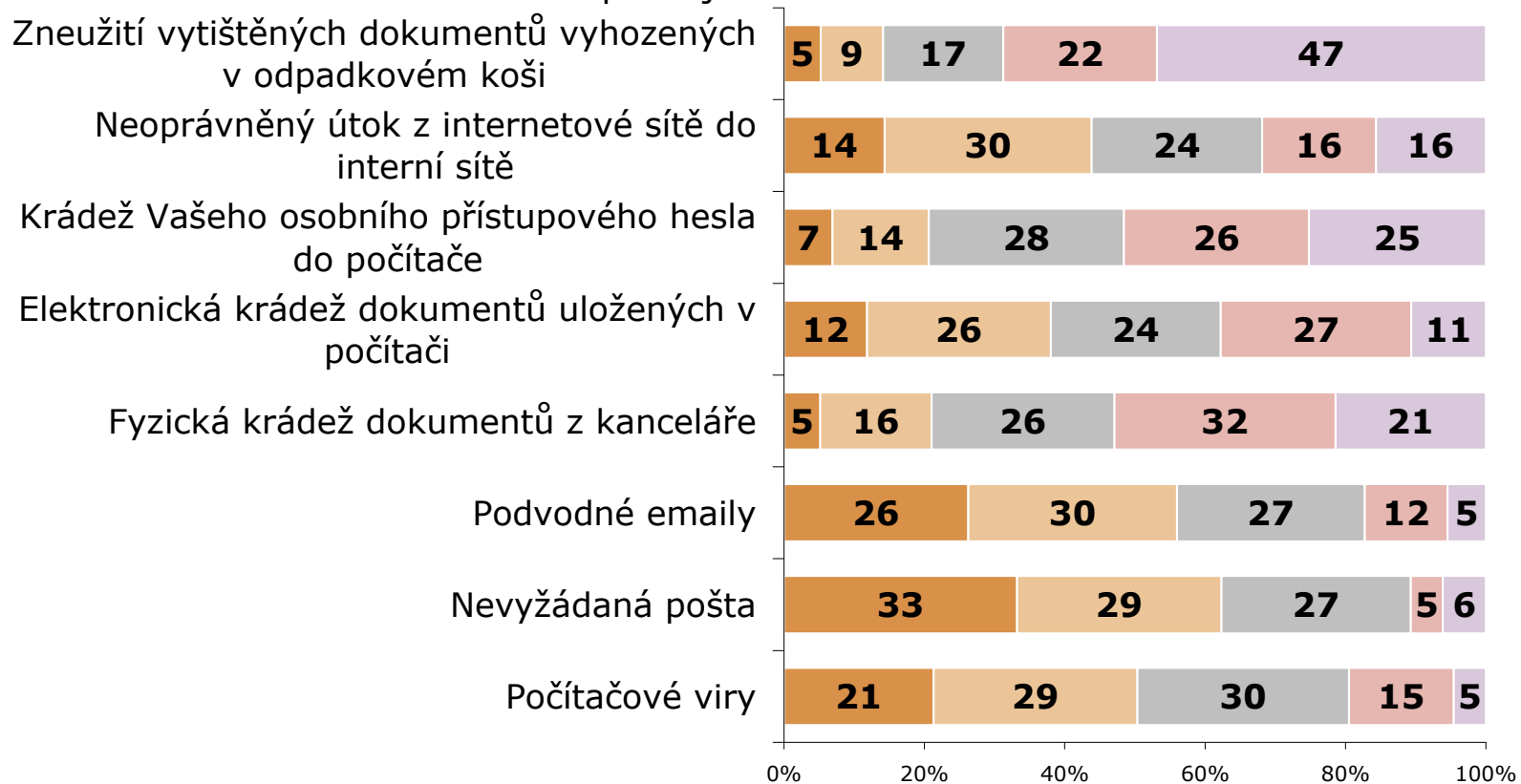
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Bezpečnost: vnímání rizik - kraje

## Pocit ohrožení riziky - Vysočina

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=205 (VYS)

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



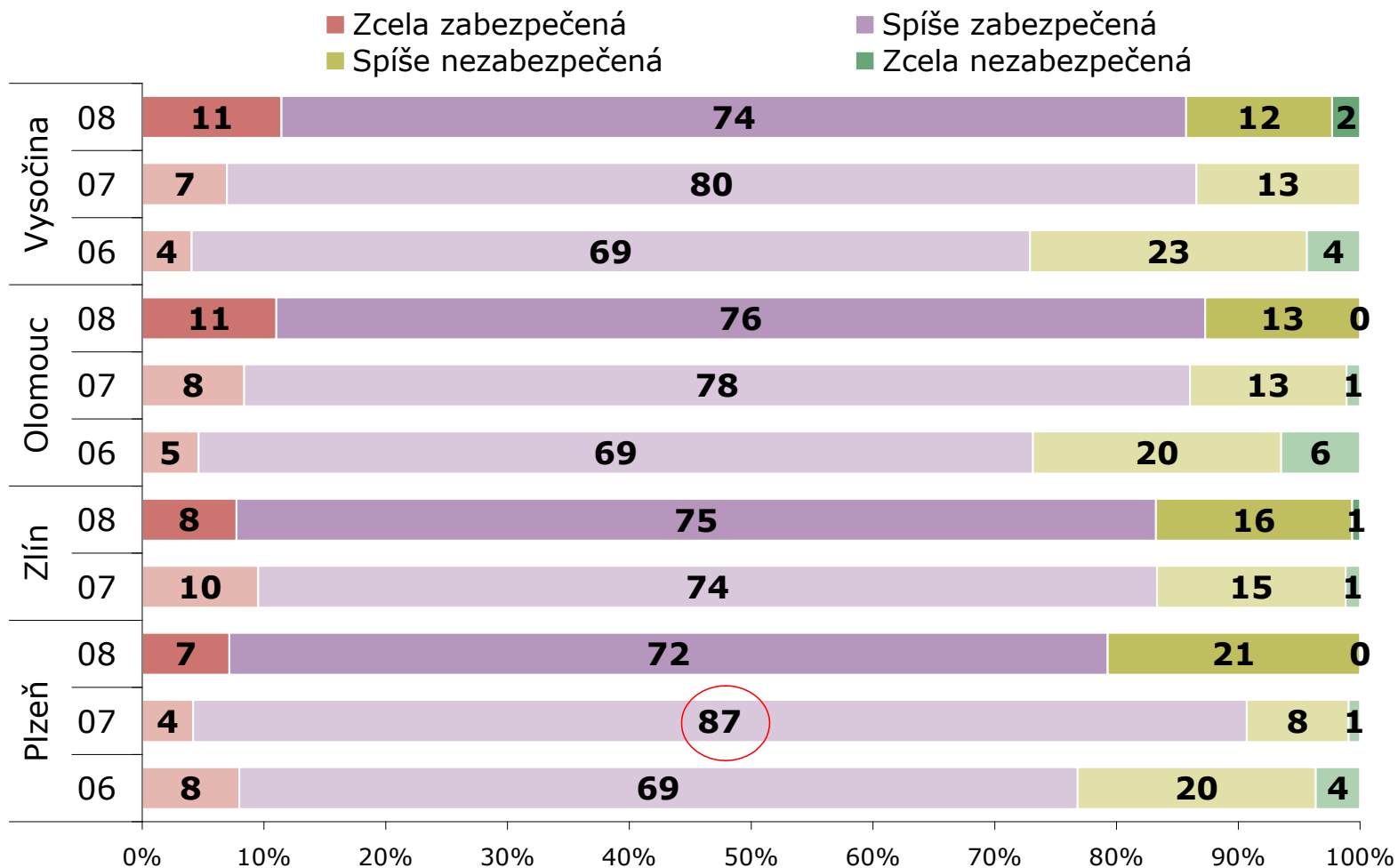
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008



# Bezpečnost: zabezpečení internetu

## Pocit zabezpečení elektronické komunikace na internetu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008



# E-SLUŽBY

## E-slужby: shrnutí

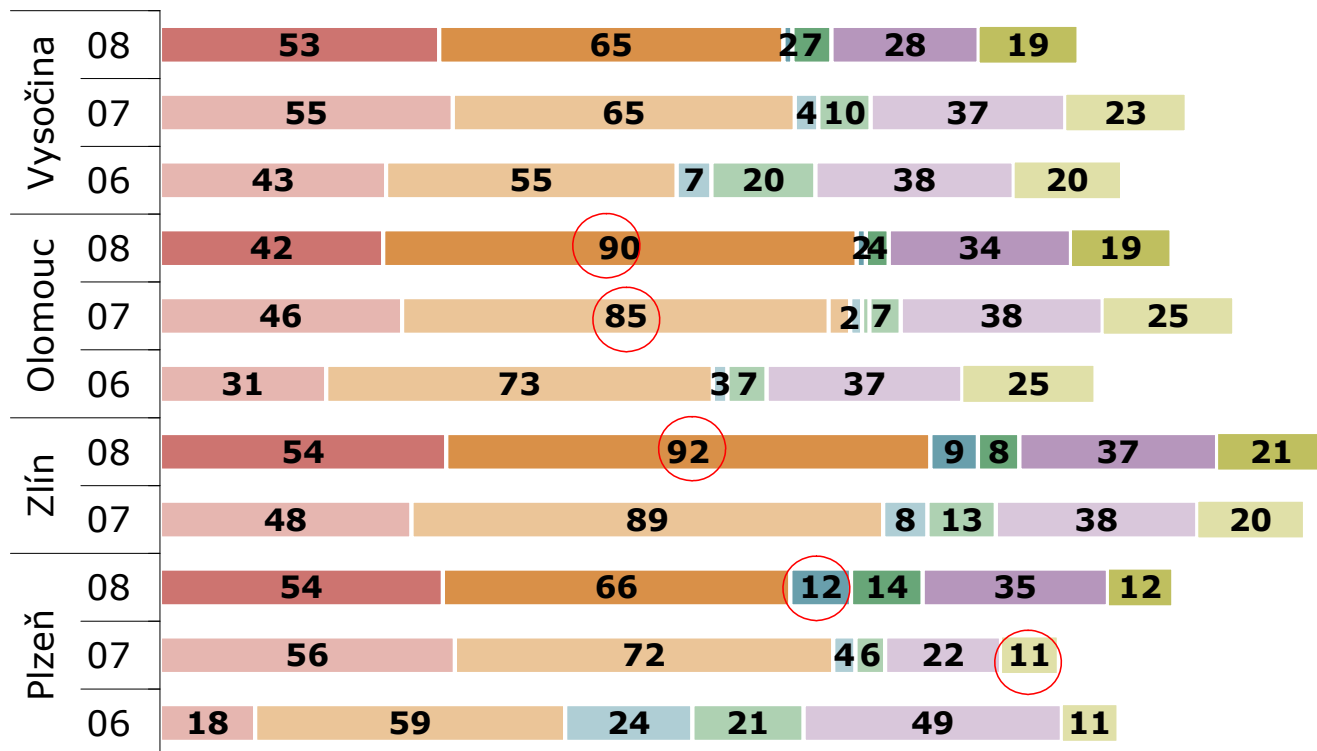
- Potvrzuje se závislost nabízených služeb na velikosti sídla obce, resp. velikost správního celku. Čím větší obec/město, tím větší a pestřejší nabídka internetu pro občany zdarma.
- K výraznému zlepšení došlo v PK v oblasti schopnosti úřadu přijmout a následně zpracovat elektronickou žádost (v roce 2008 11 % není schopno přijmout el. žádost, v roce 2007 tomu bylo u 16 %).
- Došlo k poklesu možnosti využití e-learningu.
- Nejvyšší znalost možnosti elektronické datové schránky mají reprezentanti PK; 2/3 má povědomí o vlastní elektronické datové schránce, více než polovina ví, jaký je účel datové schránky a necelá jedna třetina ví o autorizované konverzi dokumentů do elektronické podoby.

# E-sloužby: využití internetového připojení občany zdarma

## Možné využití internetového připojení zdarma občany

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

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

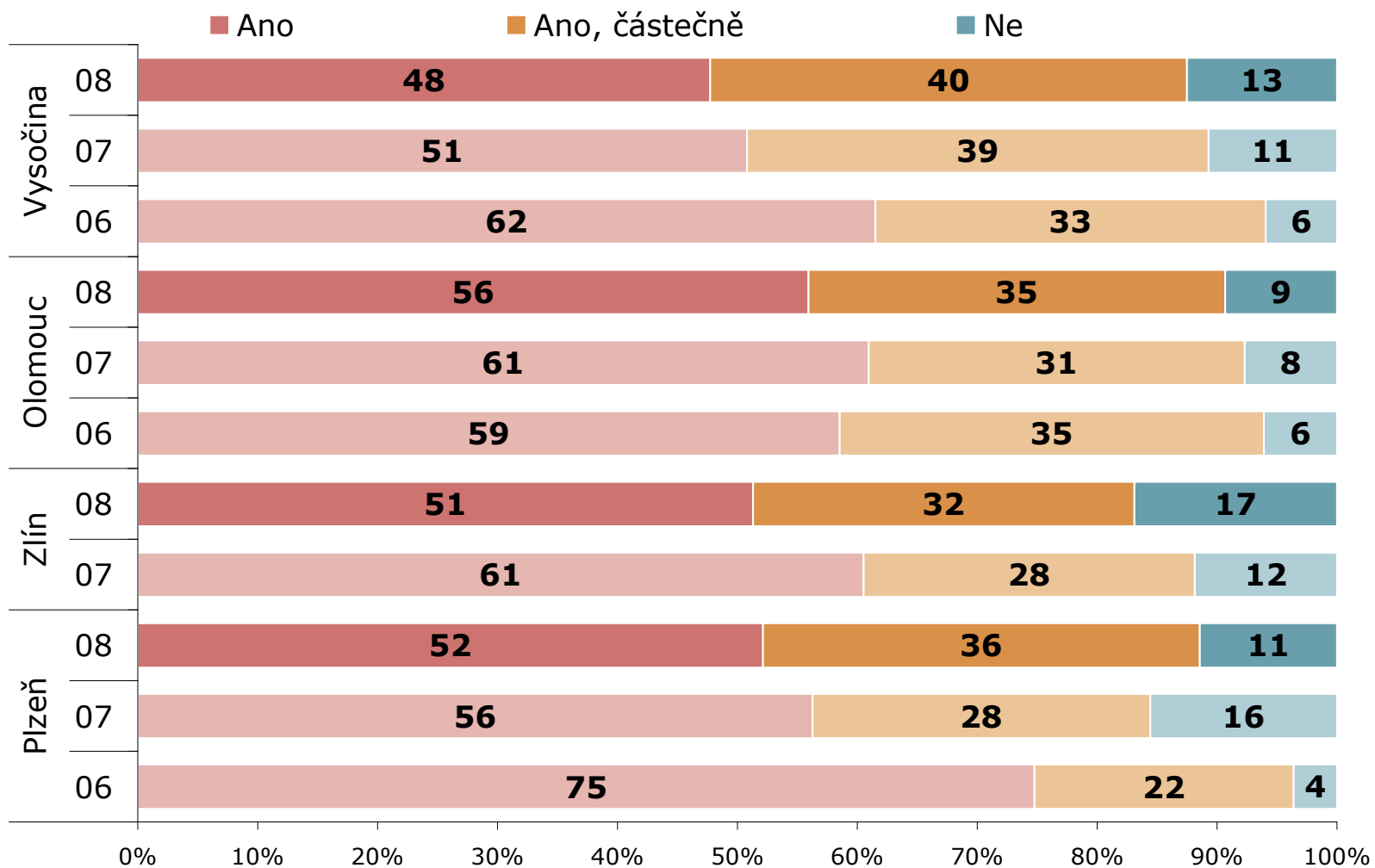


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# E-slужby: elektronická žádost

## Schopnost úřadu přijmout a zpracovat elektronickou žádost

ZÁKLAD: Všichni respondenti

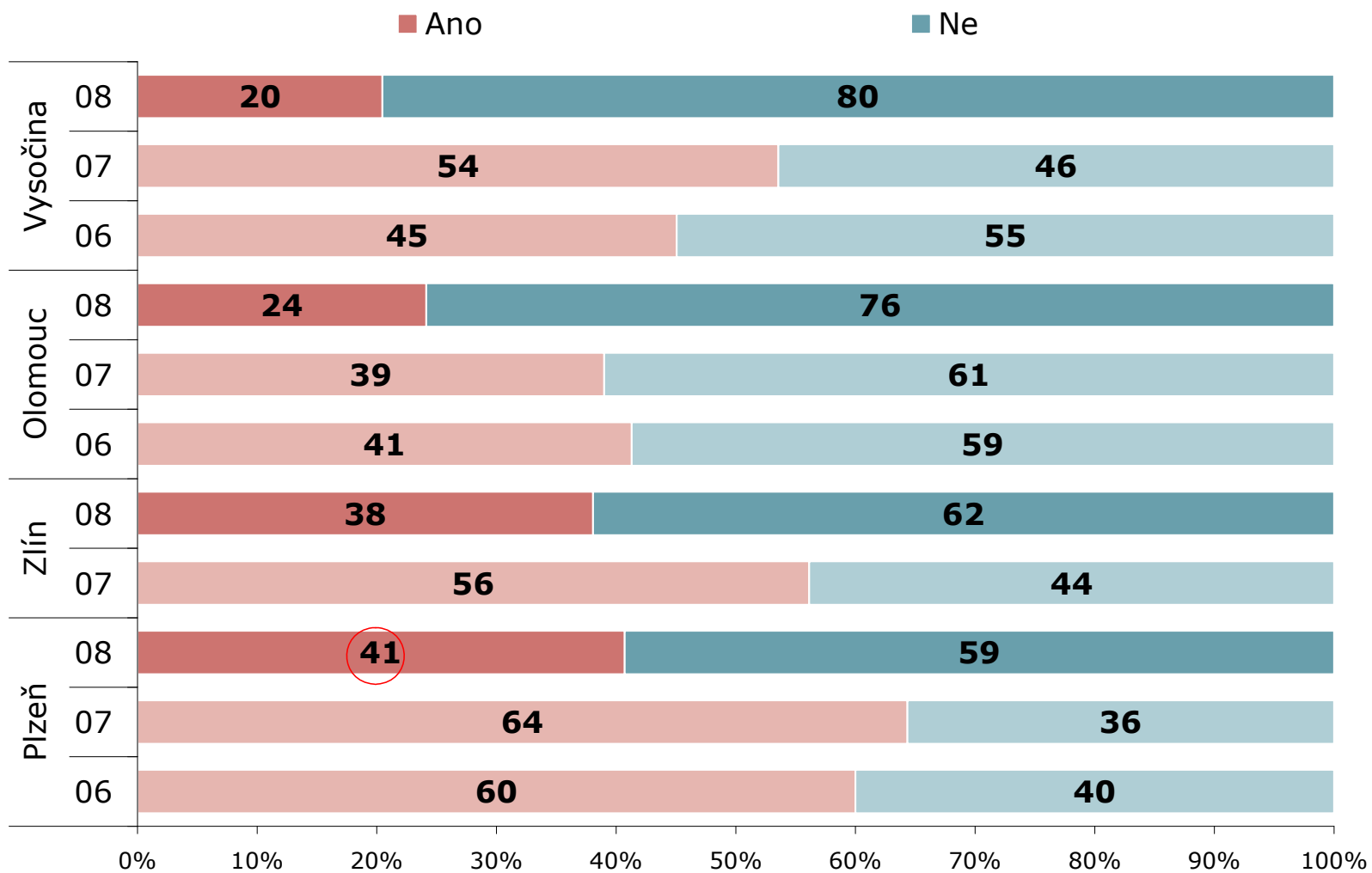


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# E-slужby: využití e-learningu

## Možnost využití e-learningu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)



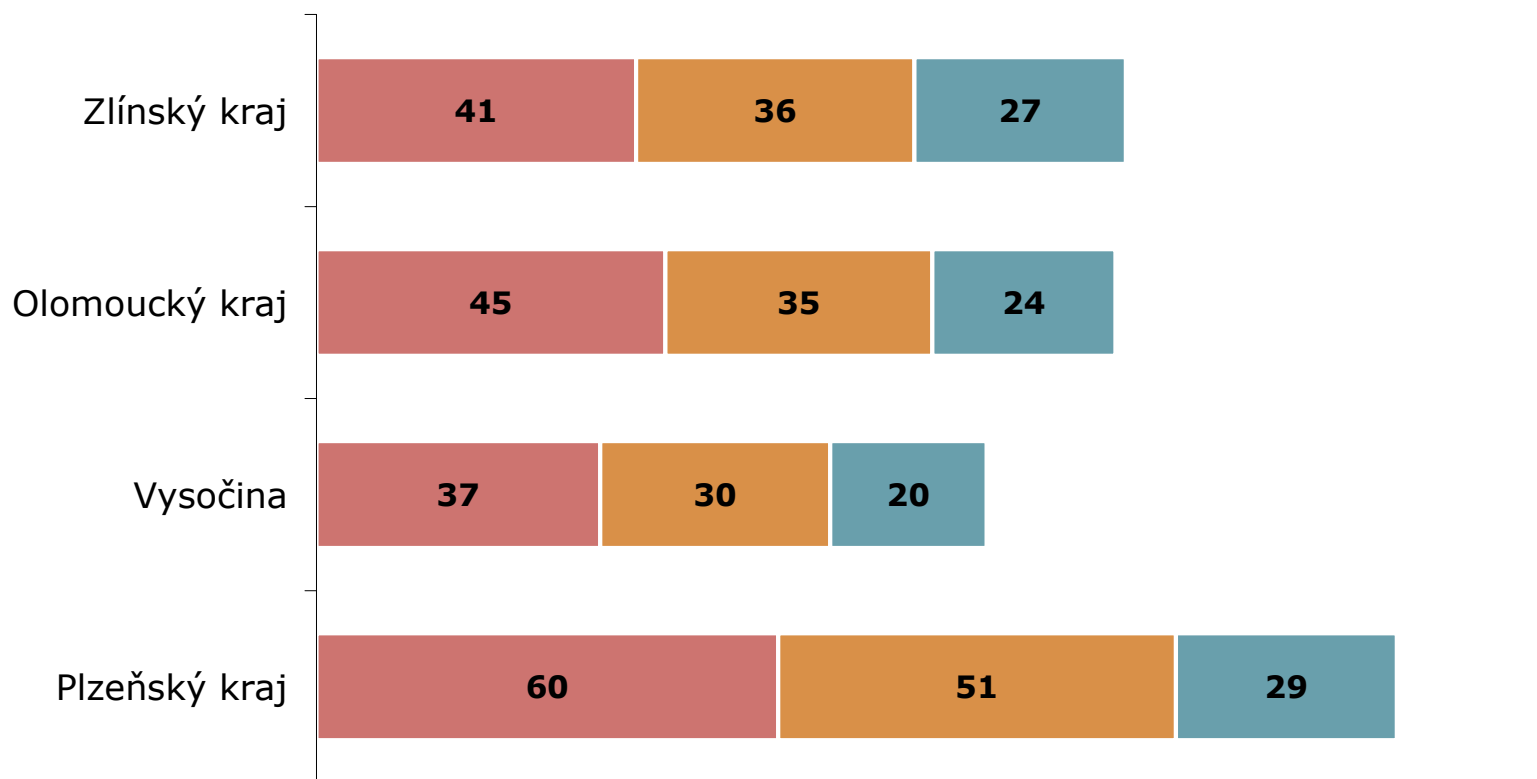
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Znalost: elektronická podoba

## Elektronická podoba

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

- Povědomí o vlastní elektronické datové schránce
- Účel elektronické datové schránky
- Znalost autorizované konverze dokumentů do elektronické podoby



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008



# WEBOVÉ STRÁNKY

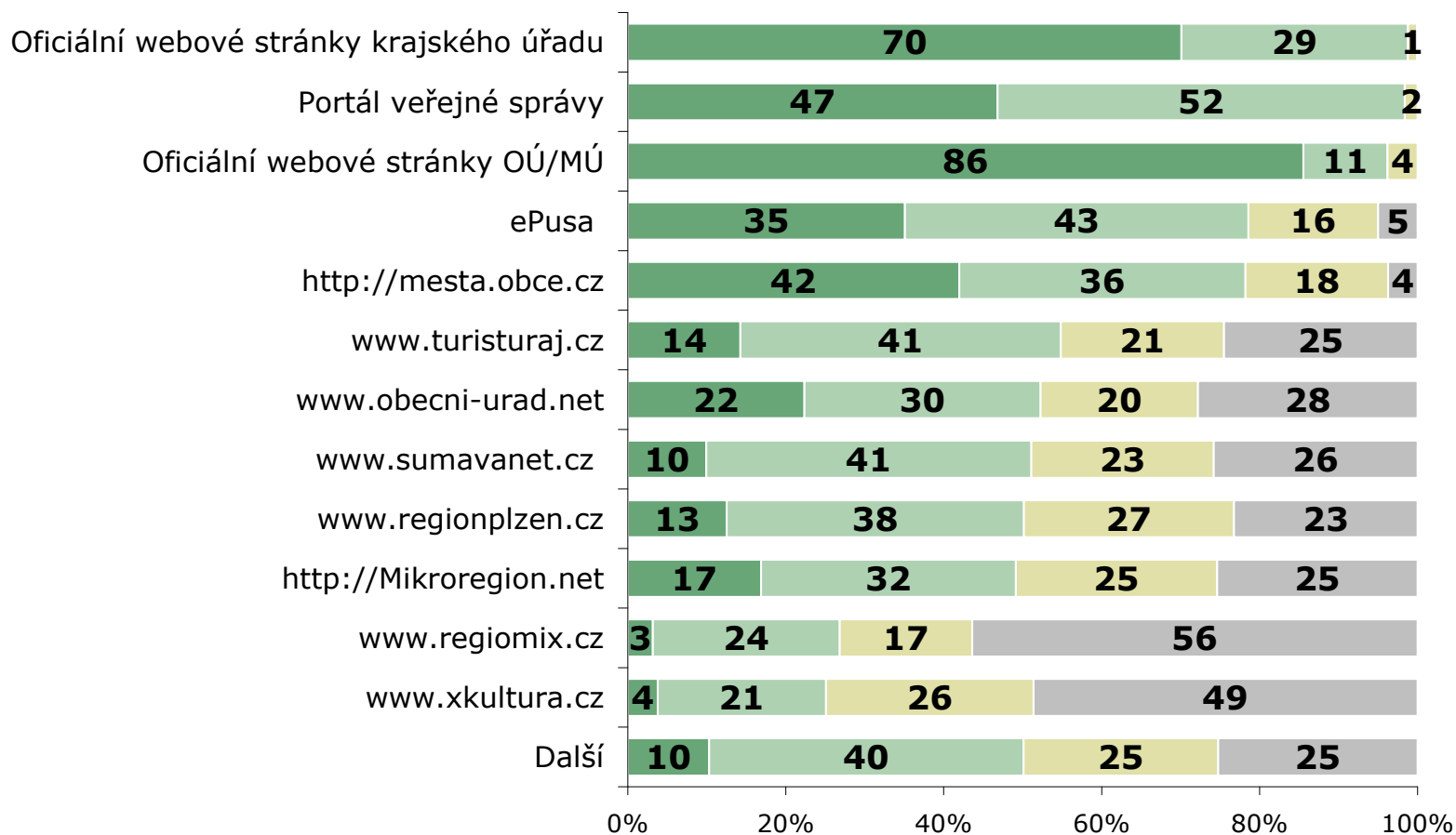


# Webové stránky: Plzeňský kraj

## Znalost webových stránek - Plzeňský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162 (PL)

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

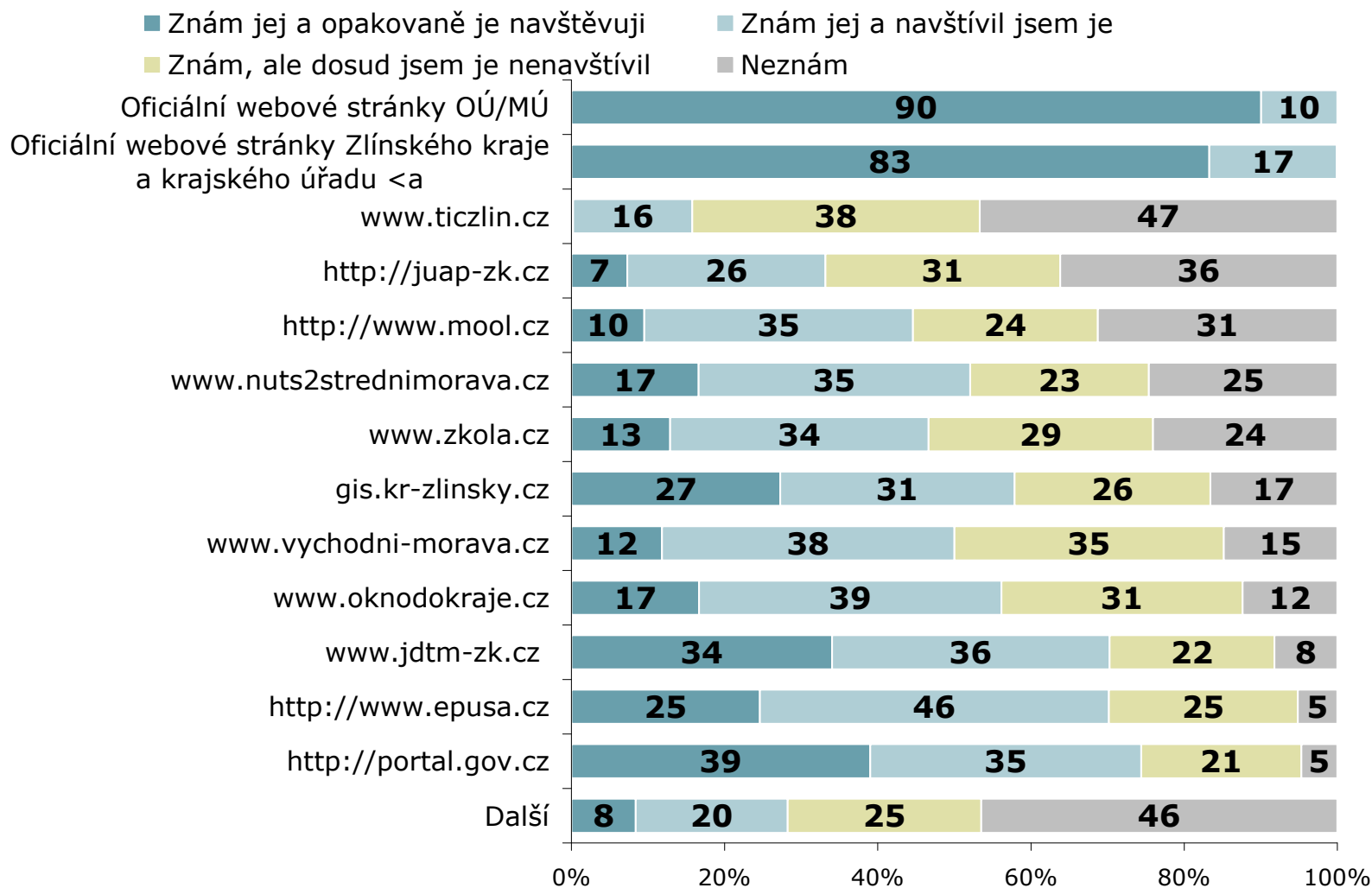


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Webové stránky: Zlínský kraj

## Znalost webových stránek - Zlínský kraj

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=181 (ZL)

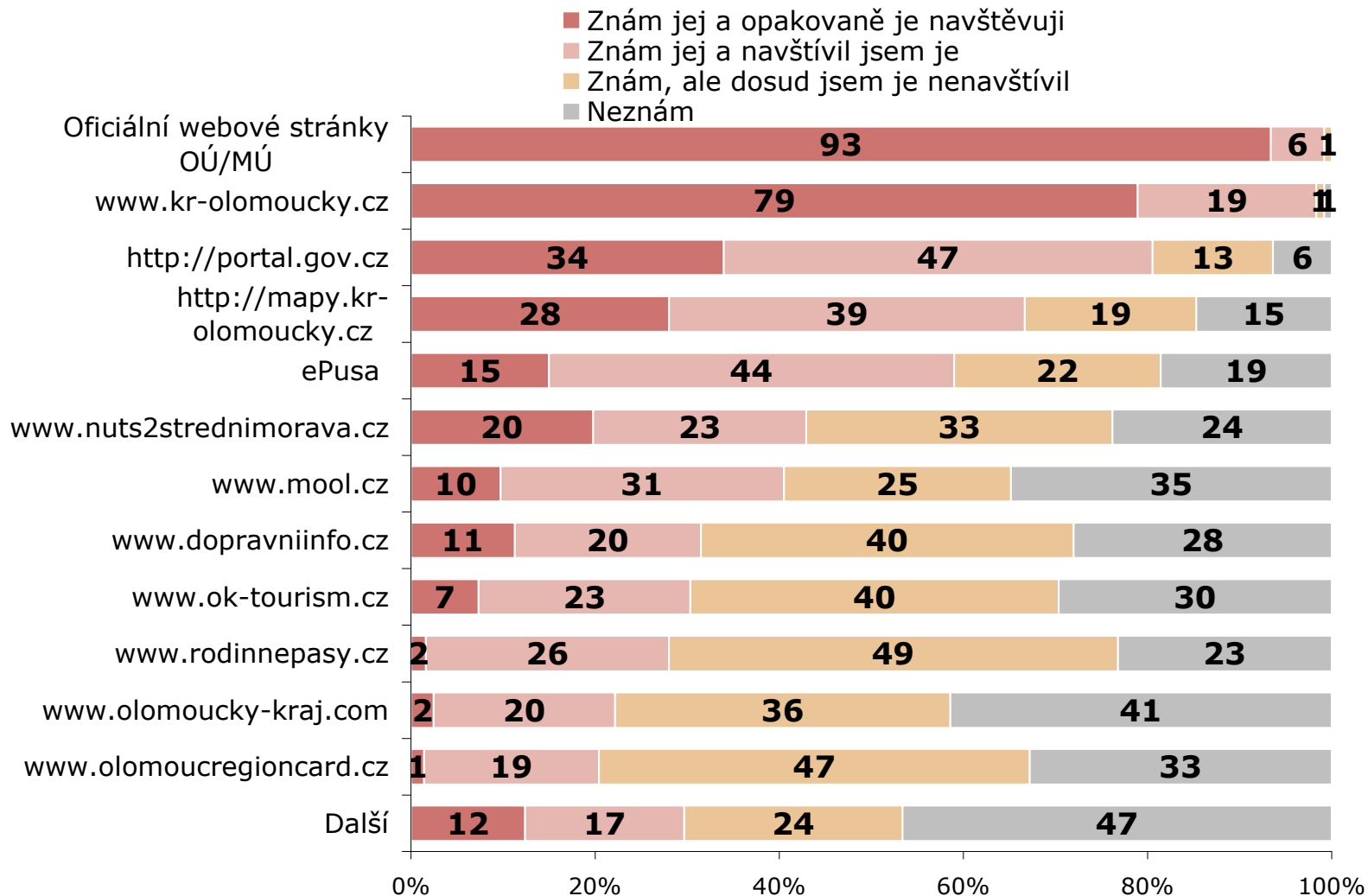


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Webové stránky: Olomoucký kraj

## Znalost webových stránek - Olomoucký

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=137 (OLO)



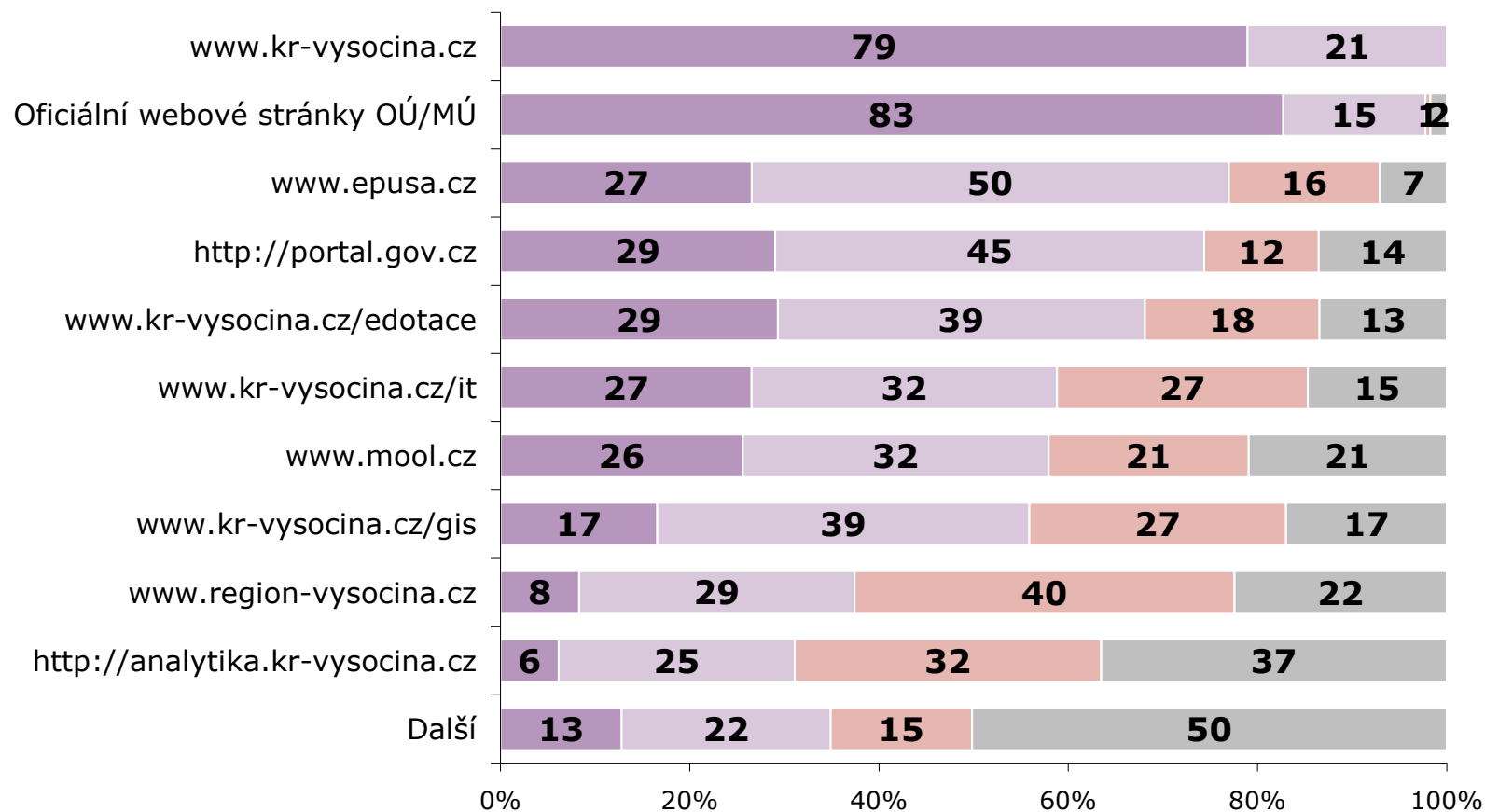
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Webové stránky: Kraj Vysočina

## Znalost webových stránek - Vysočina

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=205 (VYS)

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



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008



# SPOKOJENOST S KRAJSKÝM ÚŘADEM

## Spokojenost s krajským úřadem : shrnutí

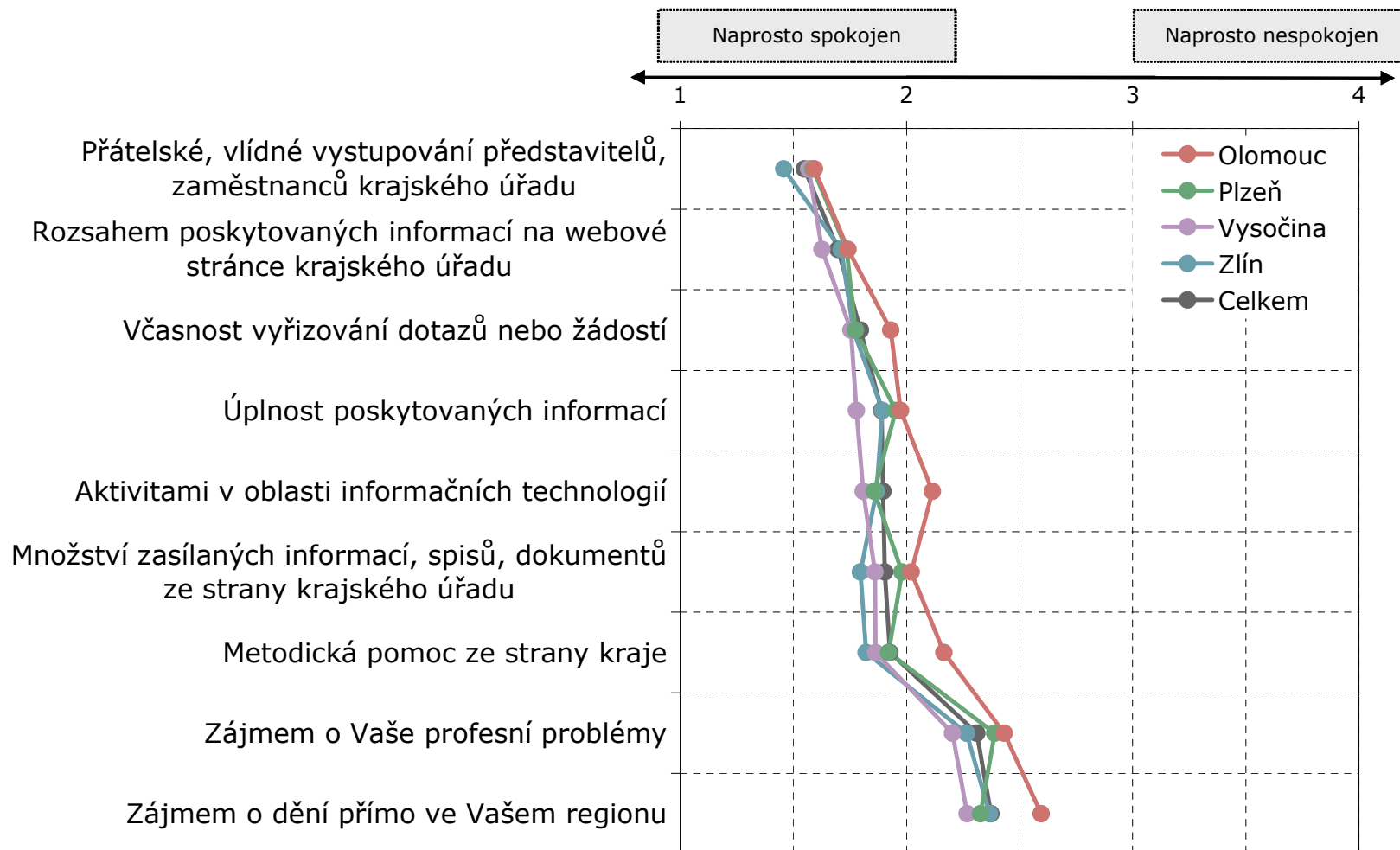
- Převládá spokojenost reprezentantů s činností jejich krajských úřadů.
- Nejlépe je hodnoceno přátelské a vlídné vystupování představitelů nebo zaměstnanců krajského úřadu.
- Dalšími nejlépe hodnocenými jsou:
  - informace na webových stránkách
  - včasnost
  - úplnost poskytovaných informací
- V závěru kapitoly je předložen pohled reprezentantů krajů na „lídra“ v oblasti elektronické komunikace. Většina preferuje svůj region, na druhém místě uvádějí hlavní město Prahu (kromě ZK, kde je se na druhém místě umístil kraj Vysočina).

# Spokojenost s krajským úřadem: hodnocení

## Spokojenost s krajským úřadem

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162 (PLZ), n=137 (OLO), n=205 (VYS), n=181 (ZL)

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

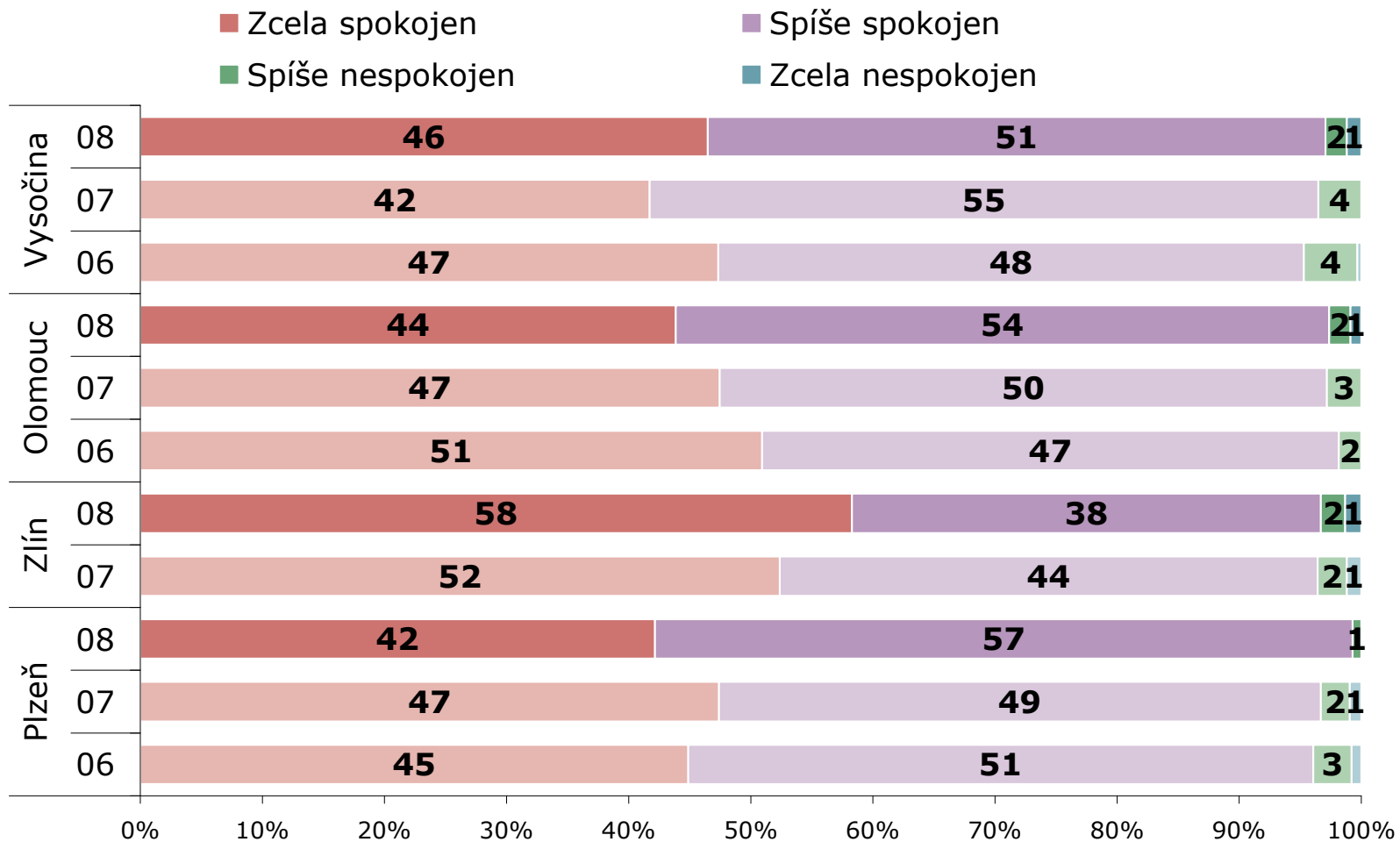


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Spokojenost s krajským úřadem: **vystupování**

## Spokojenost s krajským úřadem - přátelské, vlídné vystupování

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)



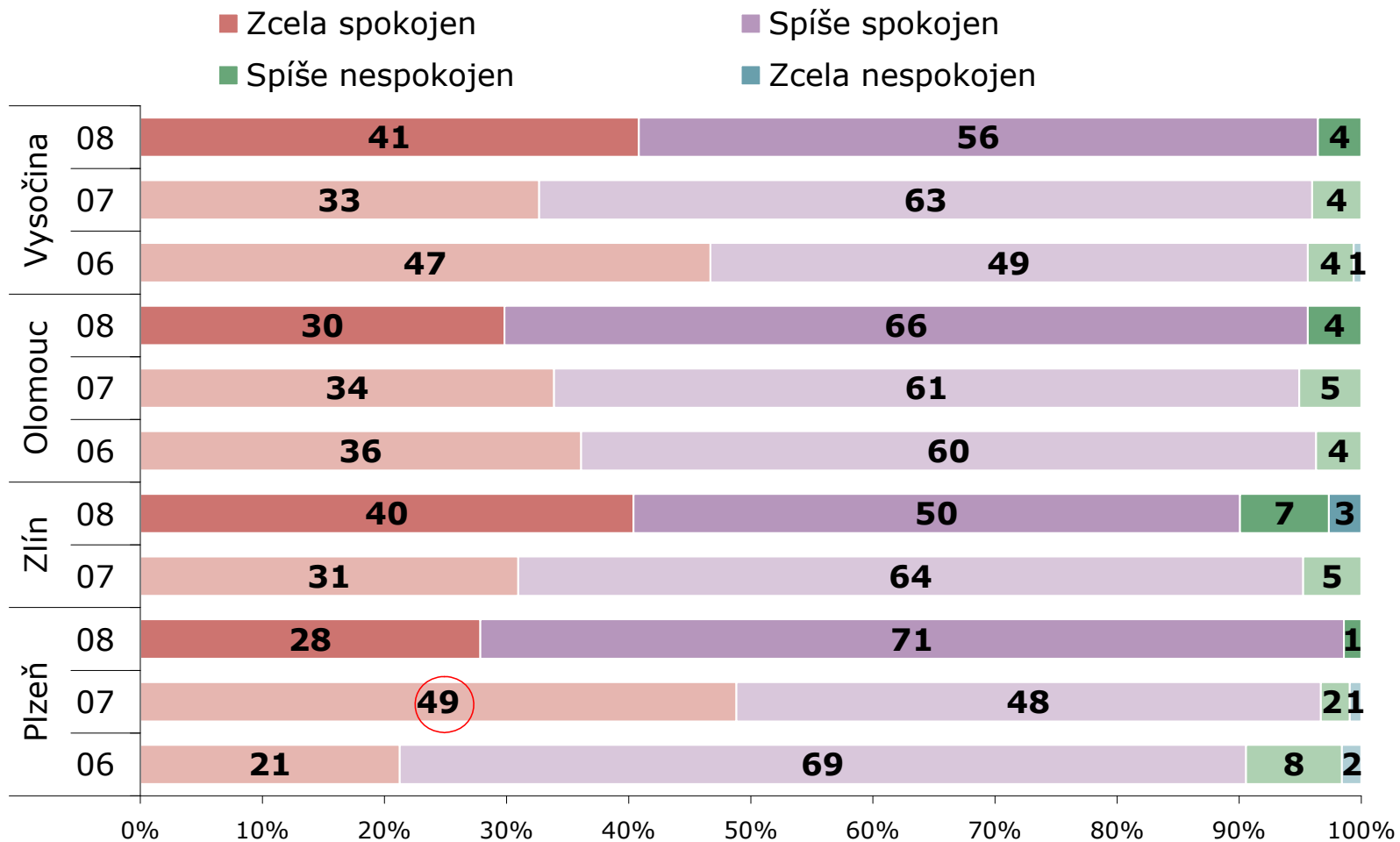
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008



# Spokojenost s krajským úřadem: rozsah informací

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

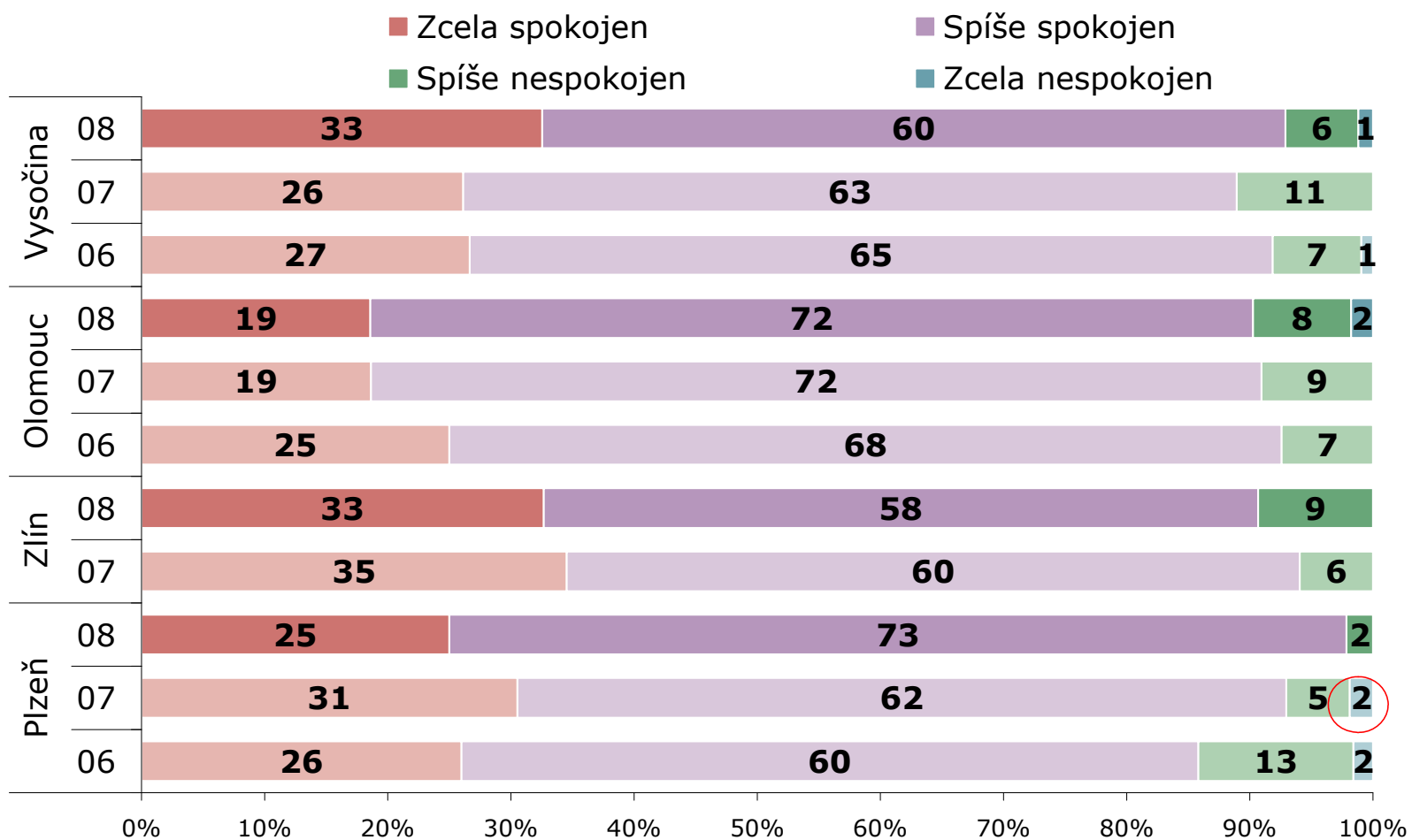


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Spokojenost s krajským úřadem: **včasnost vyřizování**

## Spokojenost s krajským úřadem - včasnost vyřizování dotazů nebo žádostí

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

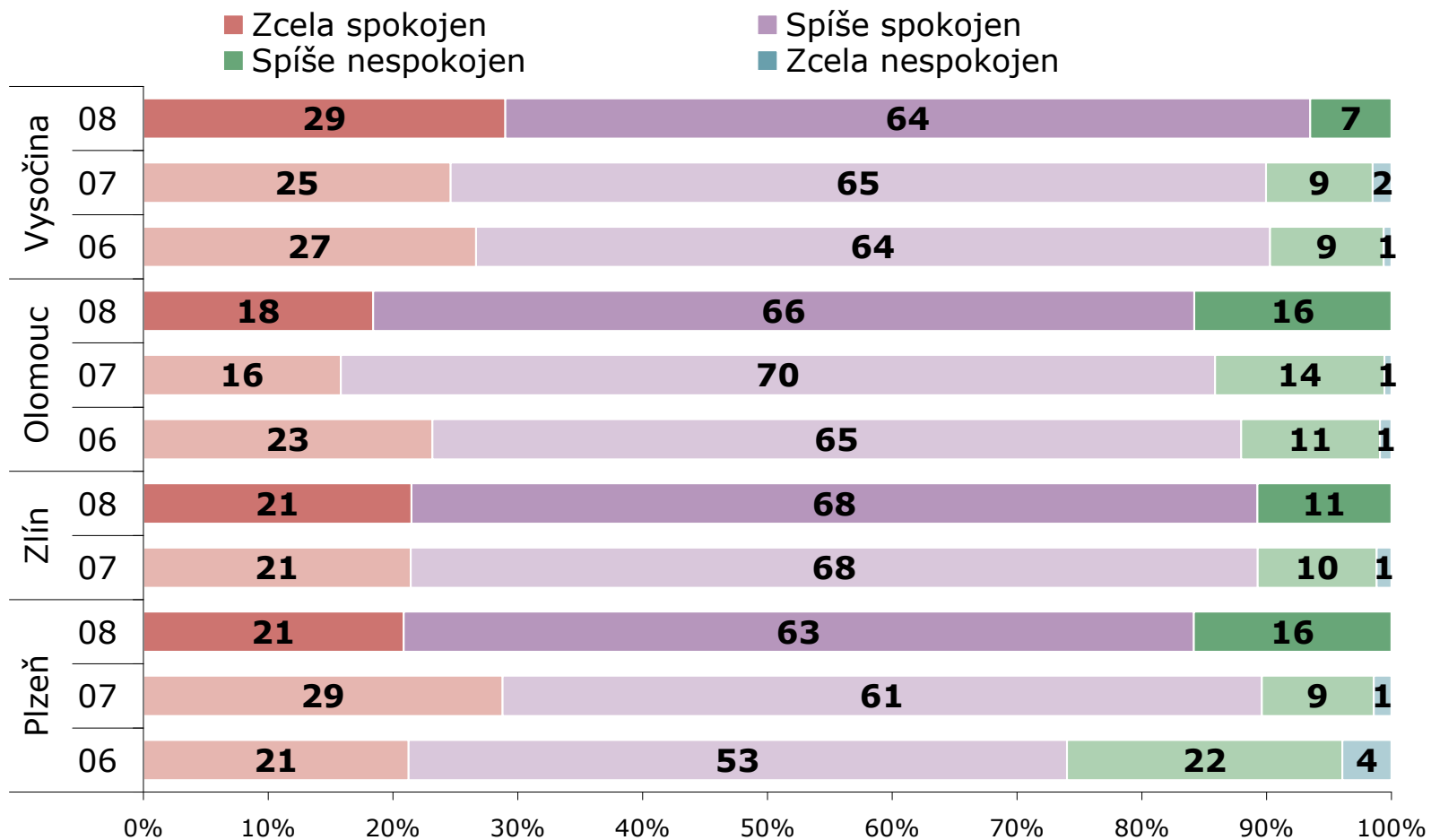


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Spokojenost s krajským úřadem: úplnost informací

## Spokojenost s krajským úřadem - úplnost poskytovaných informací

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

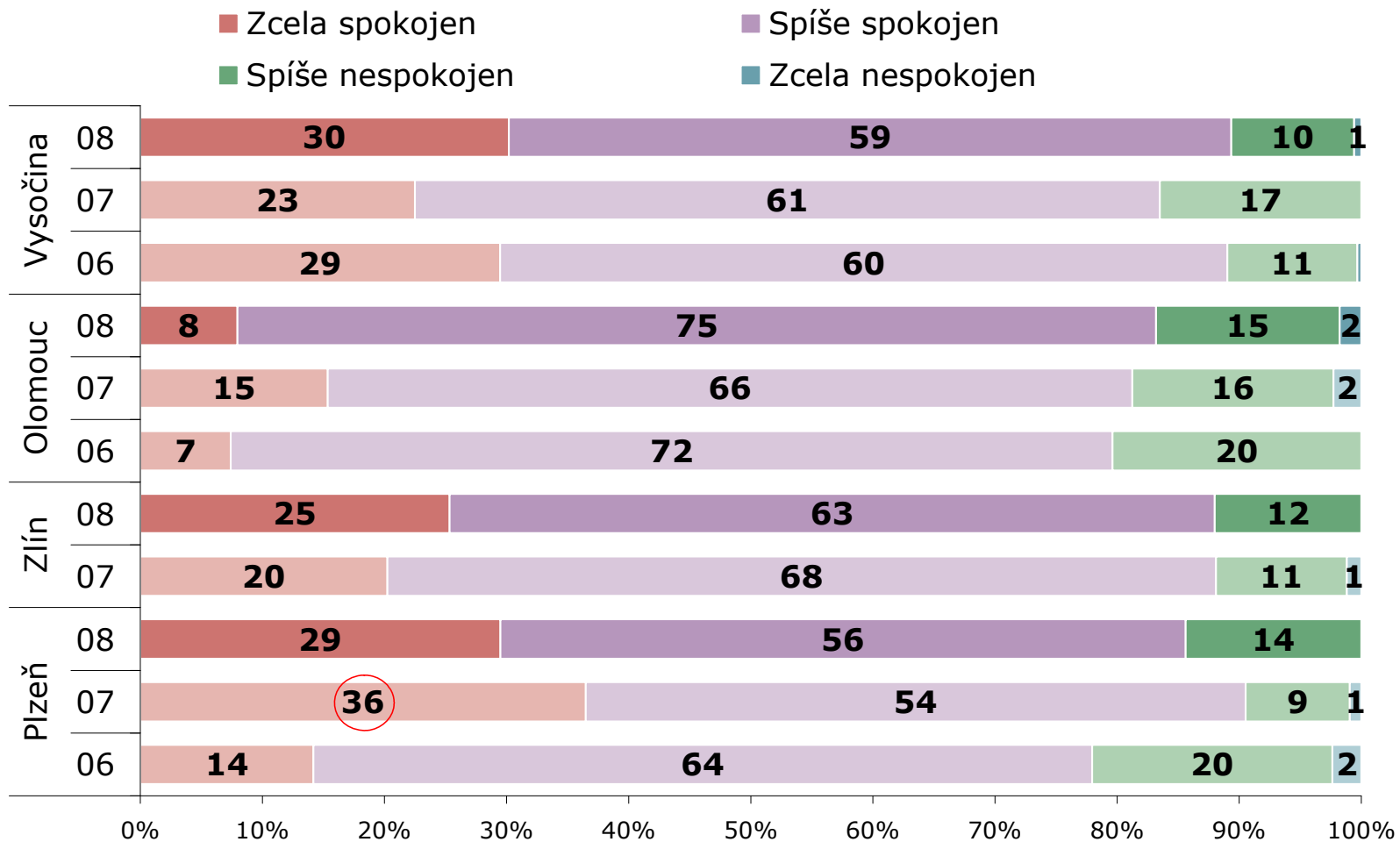


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

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

## Spokojenost s krajským úřadem - aktivity v oblasti informačních technologií

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)



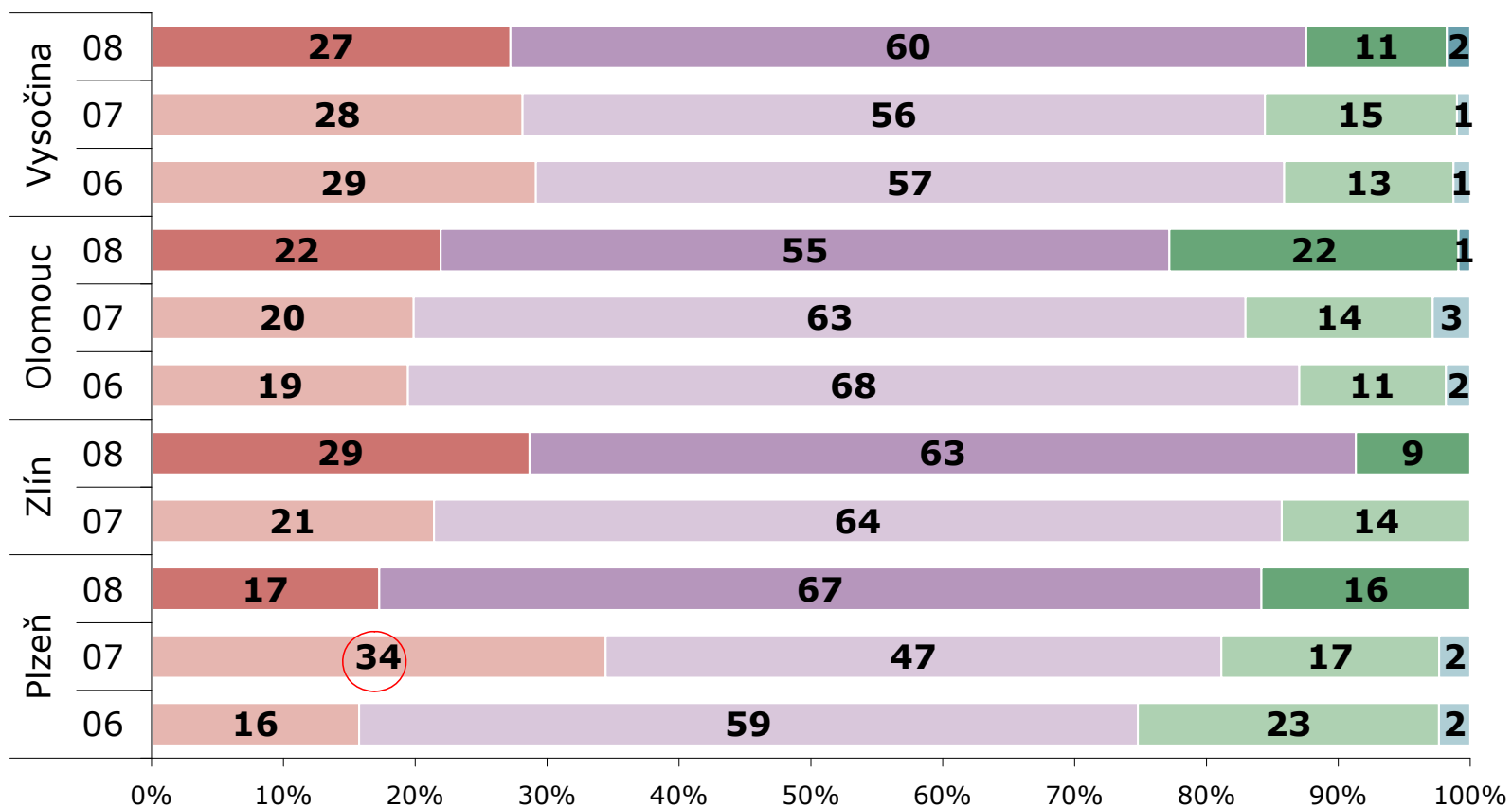
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006

# Spokojenost s krajským úřadem: množství informací

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

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



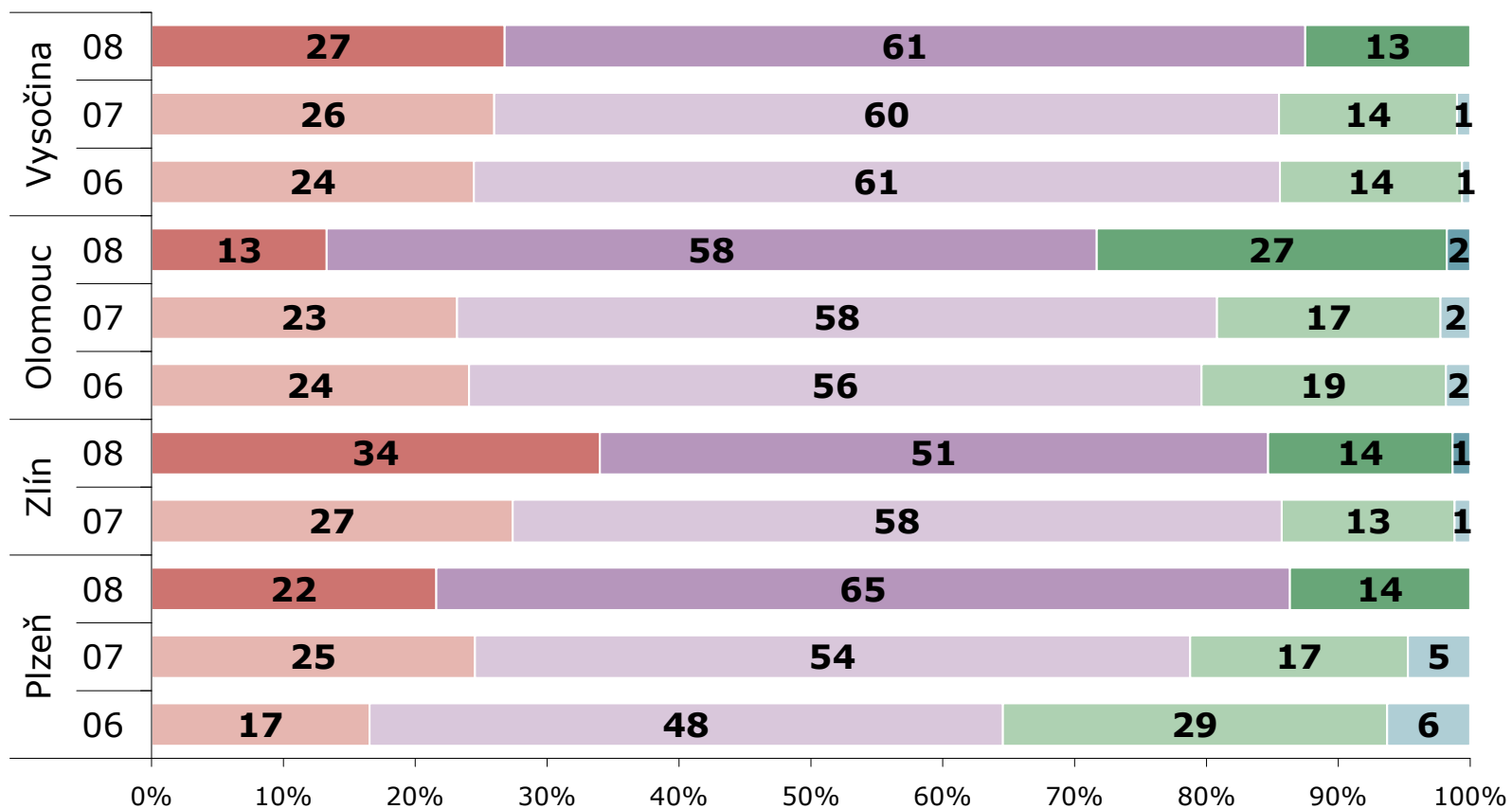
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Spokojenost s krajským úřadem: **metodická pomoc**

## Spokojenost s krajským úřadem - metodická pomoc ze strany kraje

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

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

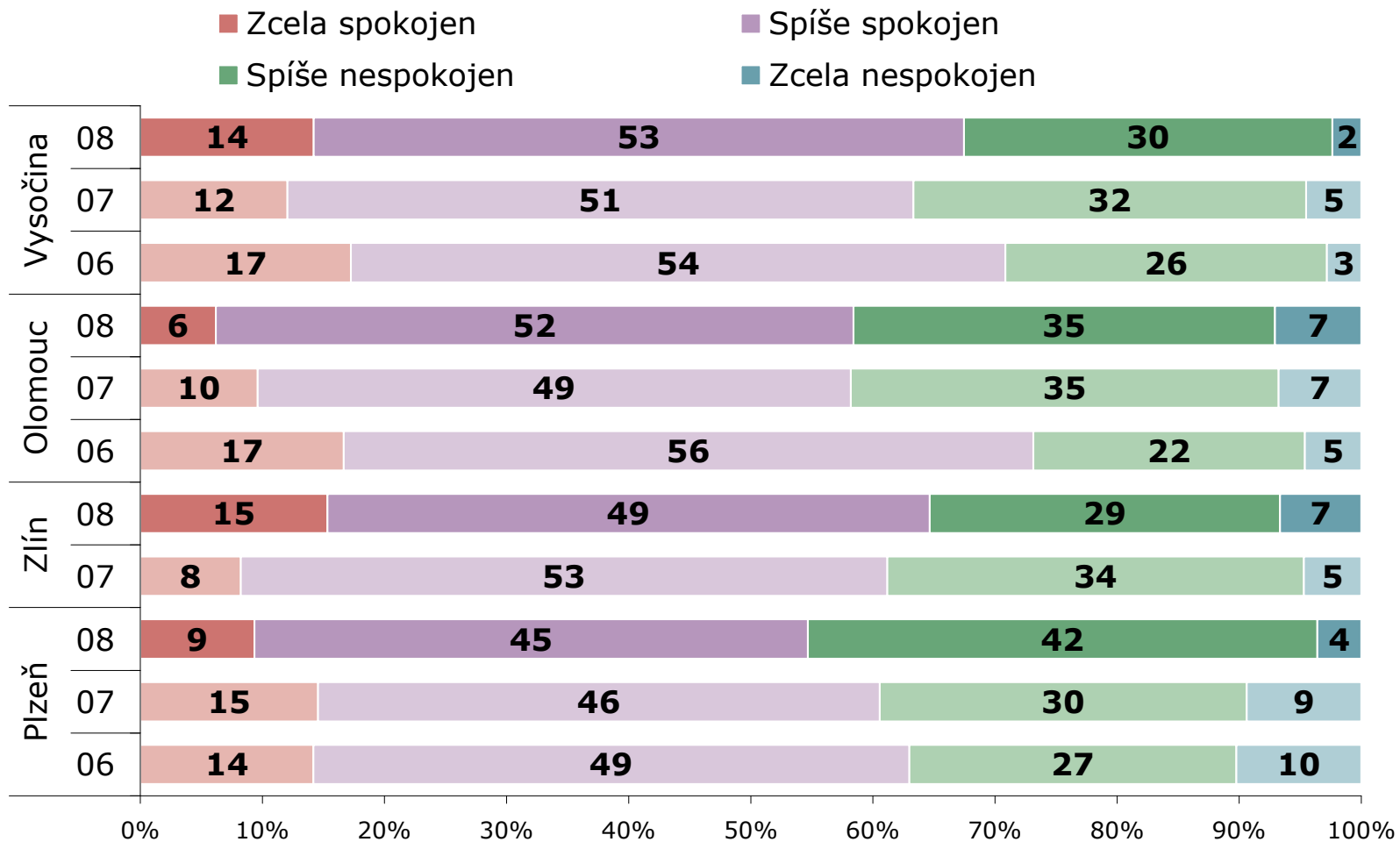


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Spokojenost s krajským úřadem: zájem o profesní problémy

## Spokojenost s krajským úřadem - zájem o profesní problémy dotázaného

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)

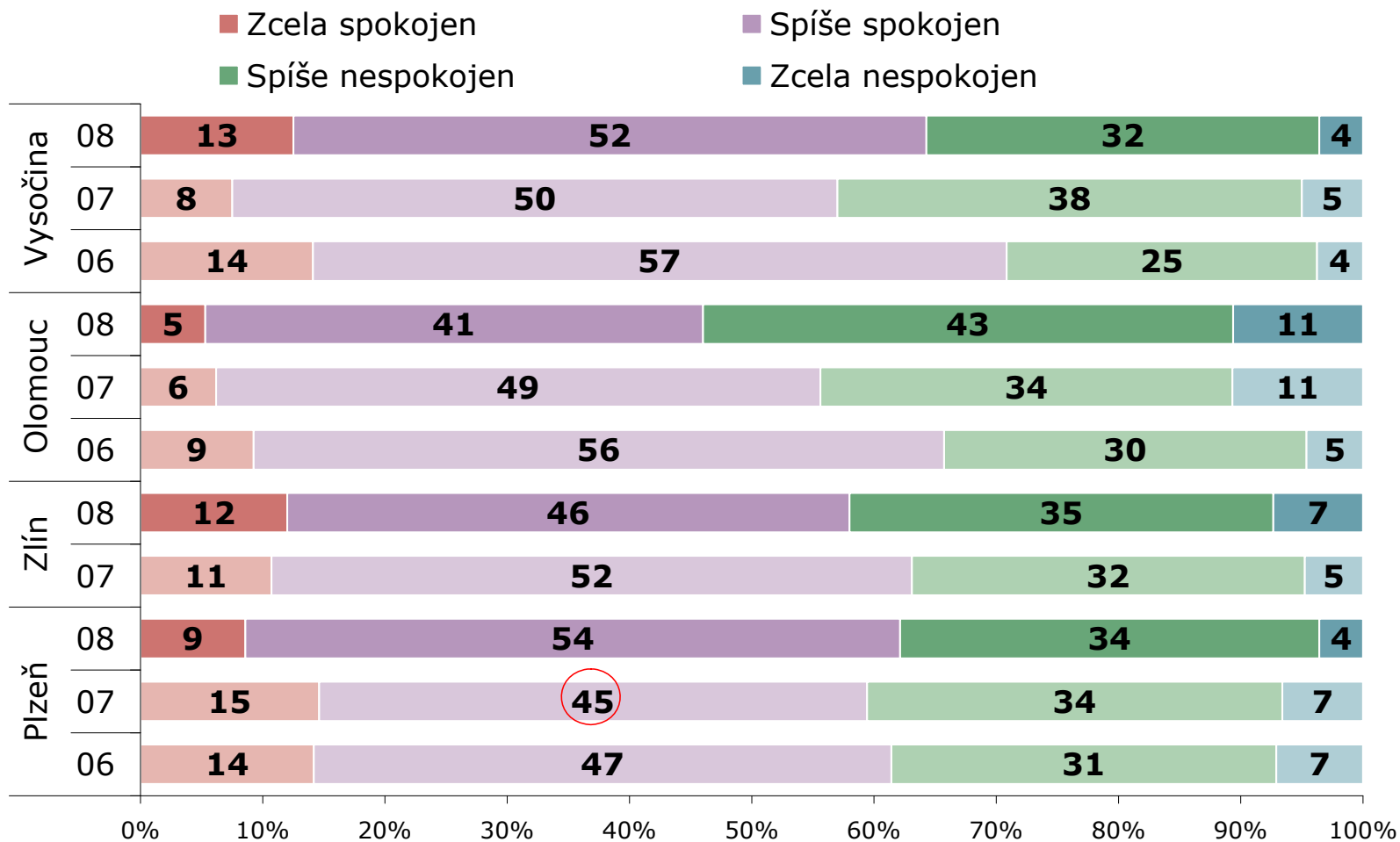


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Spokojenost s krajským úřadem: zájem o dění

## Spokojenost s krajským úřadem - zájem o dění v regionu dotázaného

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162,256,161 (PLZ), n=137,214,128 (OLO), n=205,249,363 (VYS), n=181,111,0 (ZL)



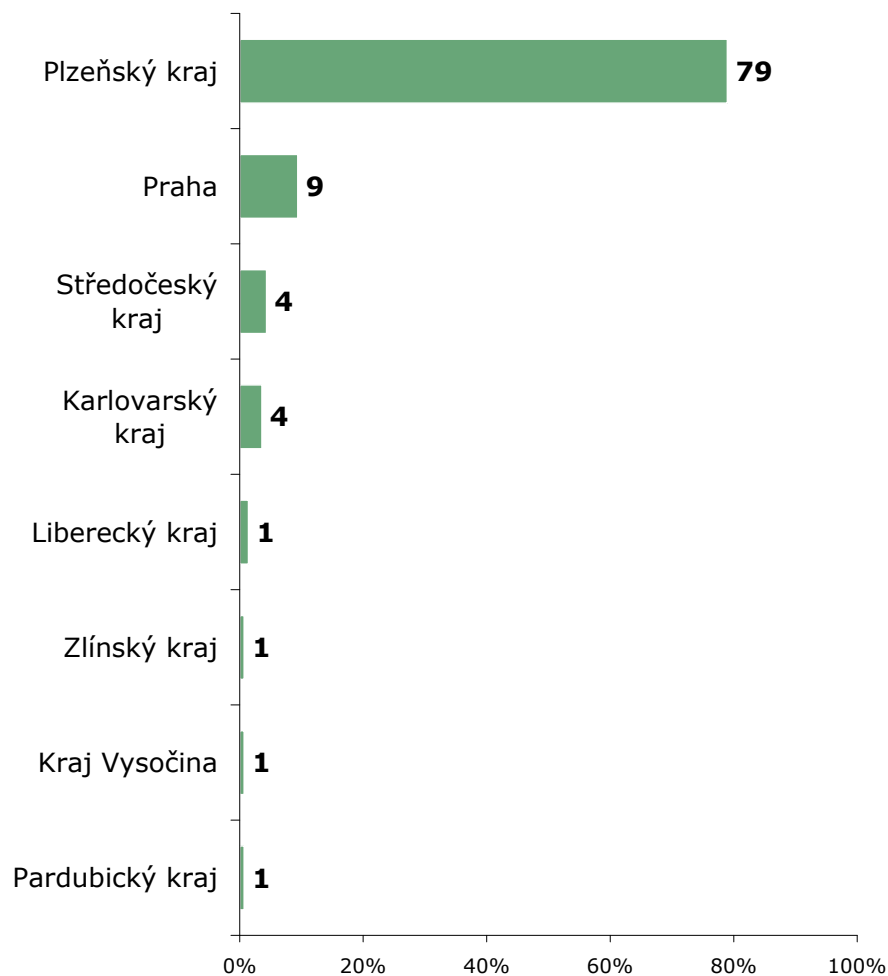
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2006



# Spokojenost s krajským úřadem: **lídři**

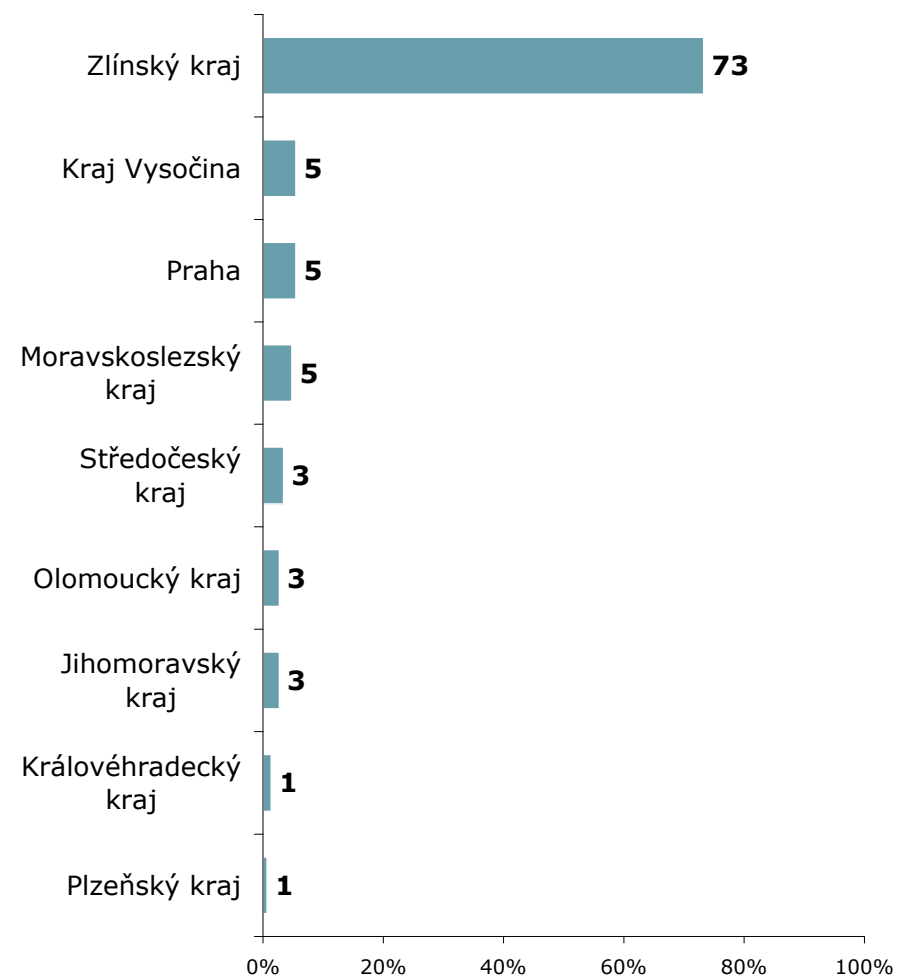
## "Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Plzeňský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=162 (PL)



## "Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Zlínský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=181 (ZL)



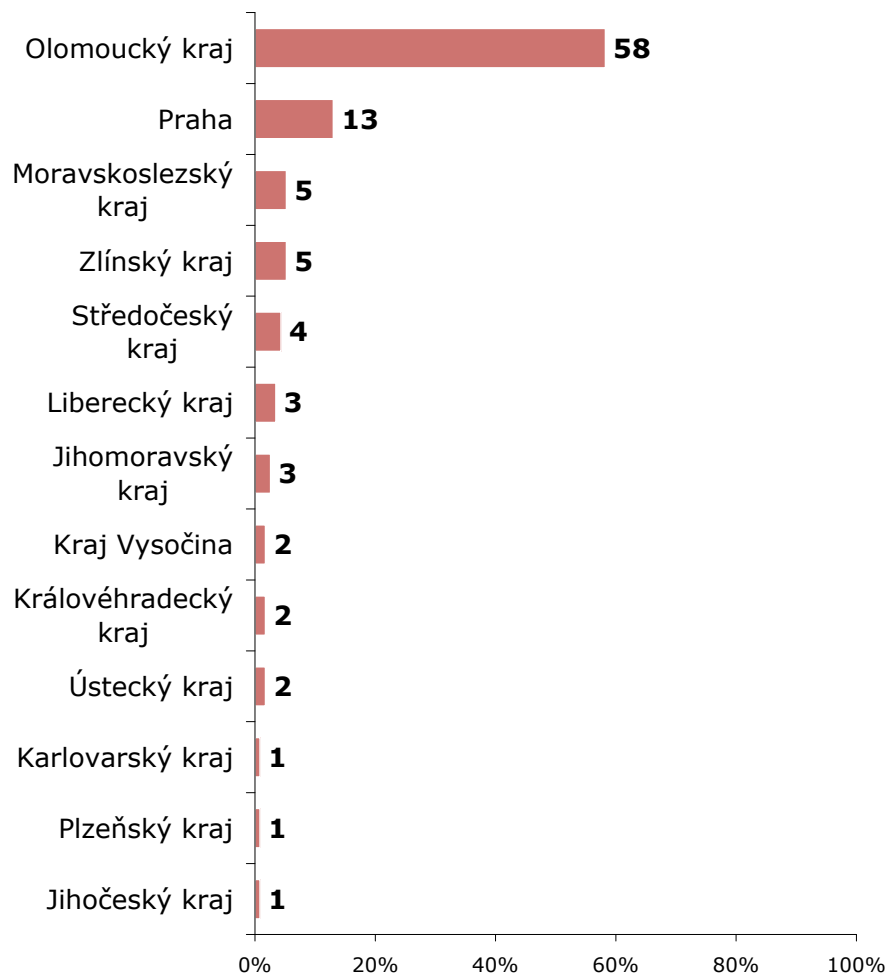
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Spokojenost s krajským úřadem: **lídři**

## "Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Olomoucký

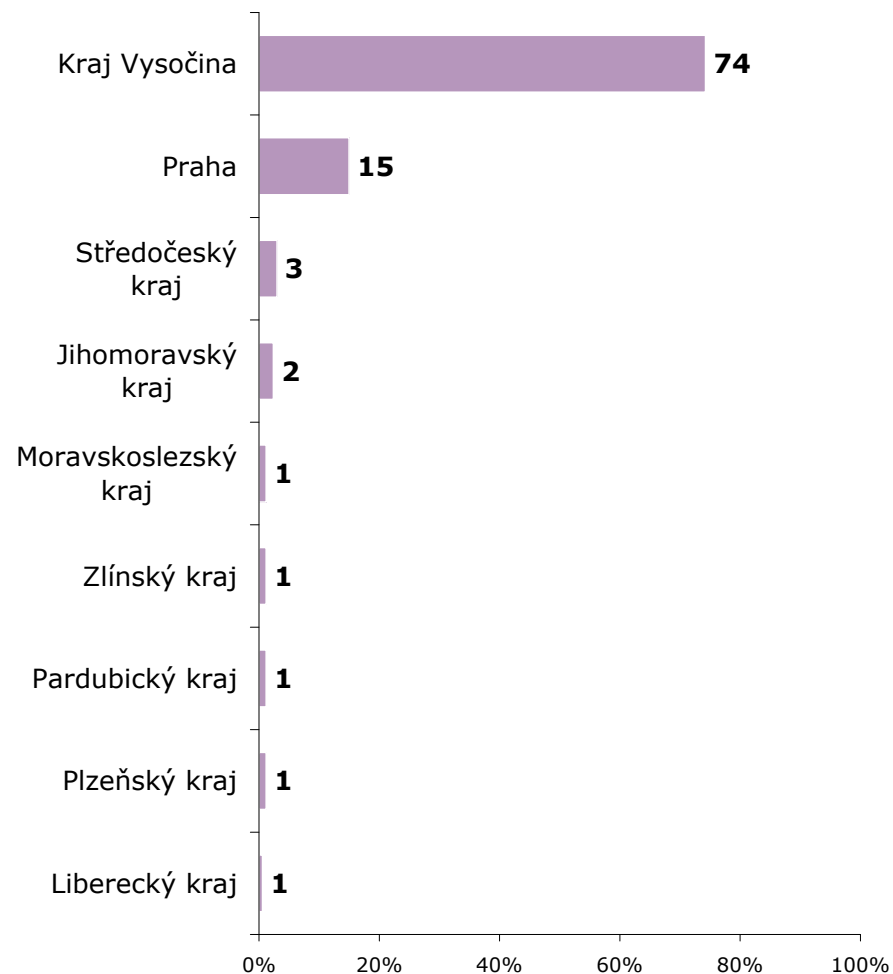
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=137 (OLO)



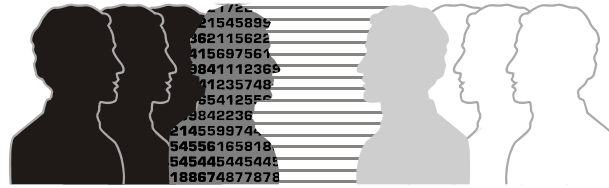
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## "Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Vysočina

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=205 (VYS)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008



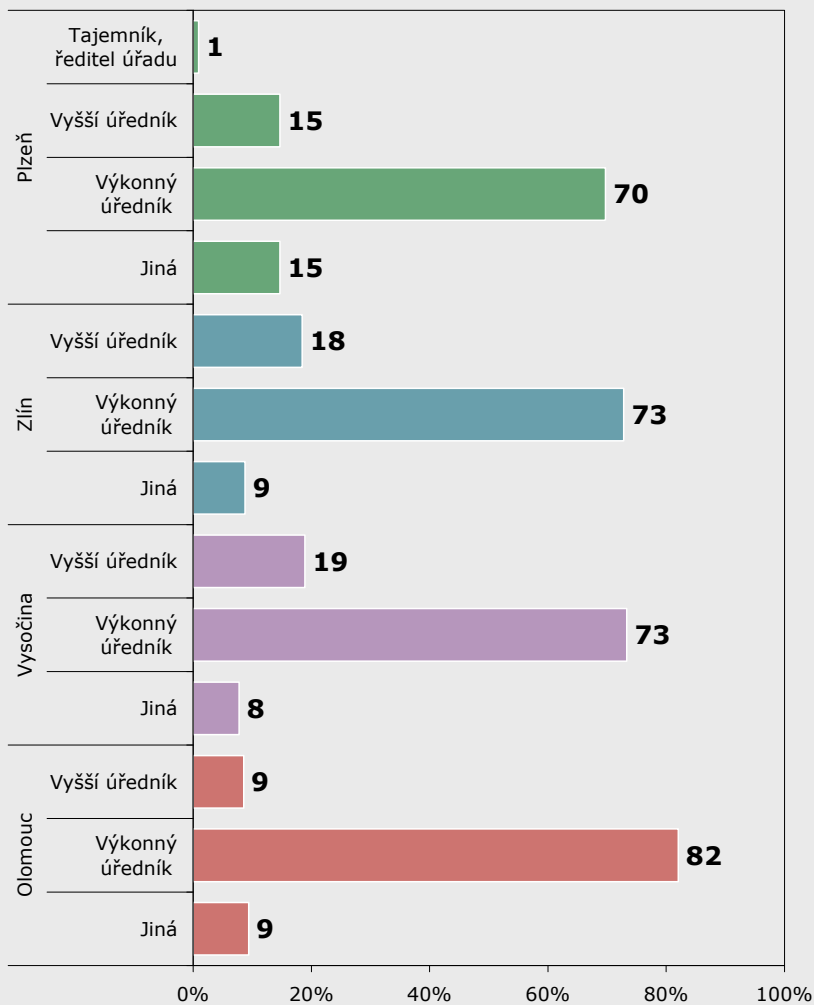
## VÝSLEDKOVÁ ČÁST: REPREZENTANTI KRAJE

# Reprezentanti kraje: struktura vzorku dle funkce

## 2008

### Struktura vzorku - funkce

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PL), n=90 (VYS), n=117 (OLO), n=115 (ZL),

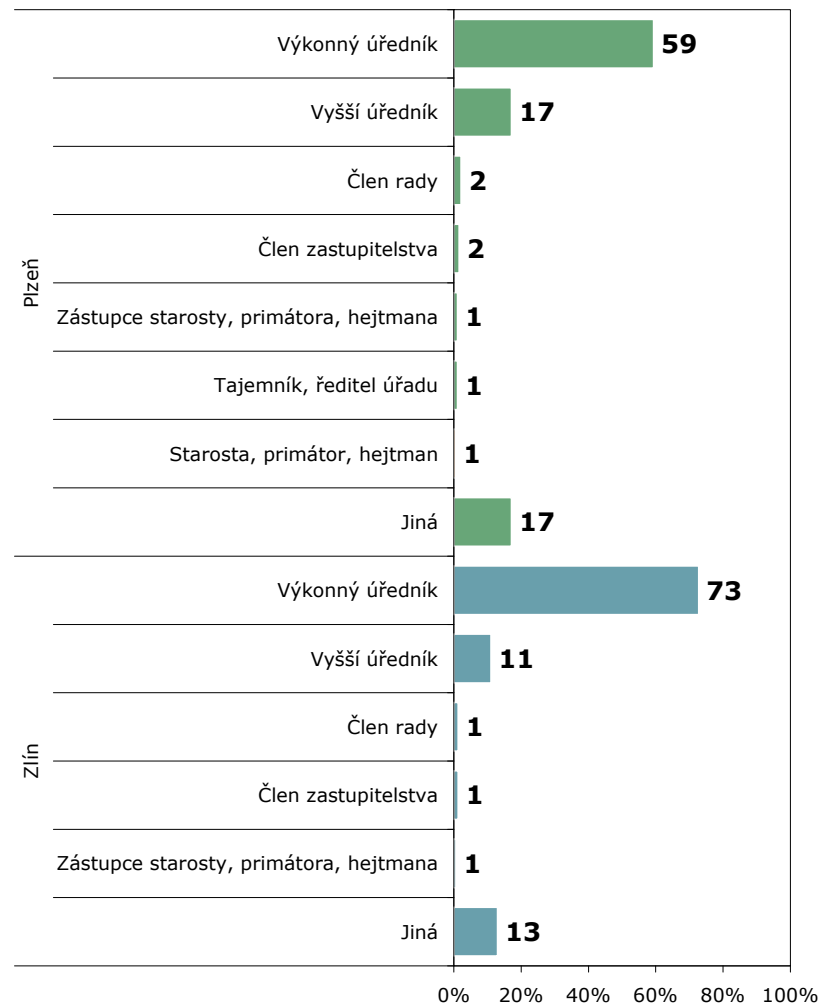


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Struktura vzorku - funkce

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



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

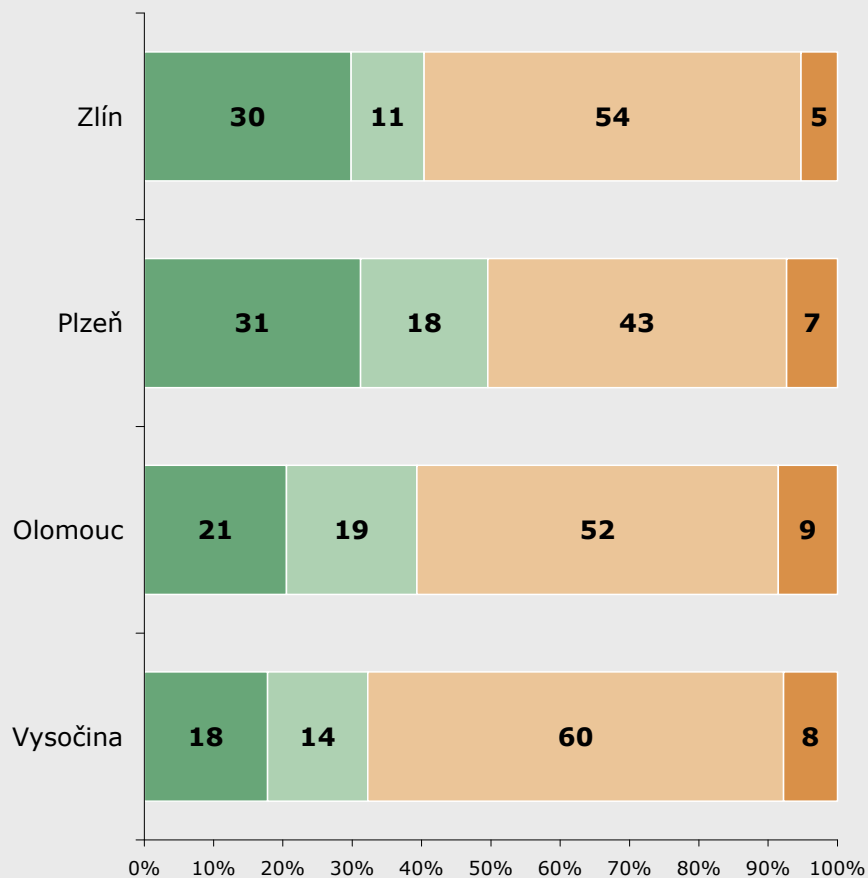
# Reprezentanti kraje: způsob komunikace s občany

## 2008

### Preferovaný způsob komunikace s občany

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

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



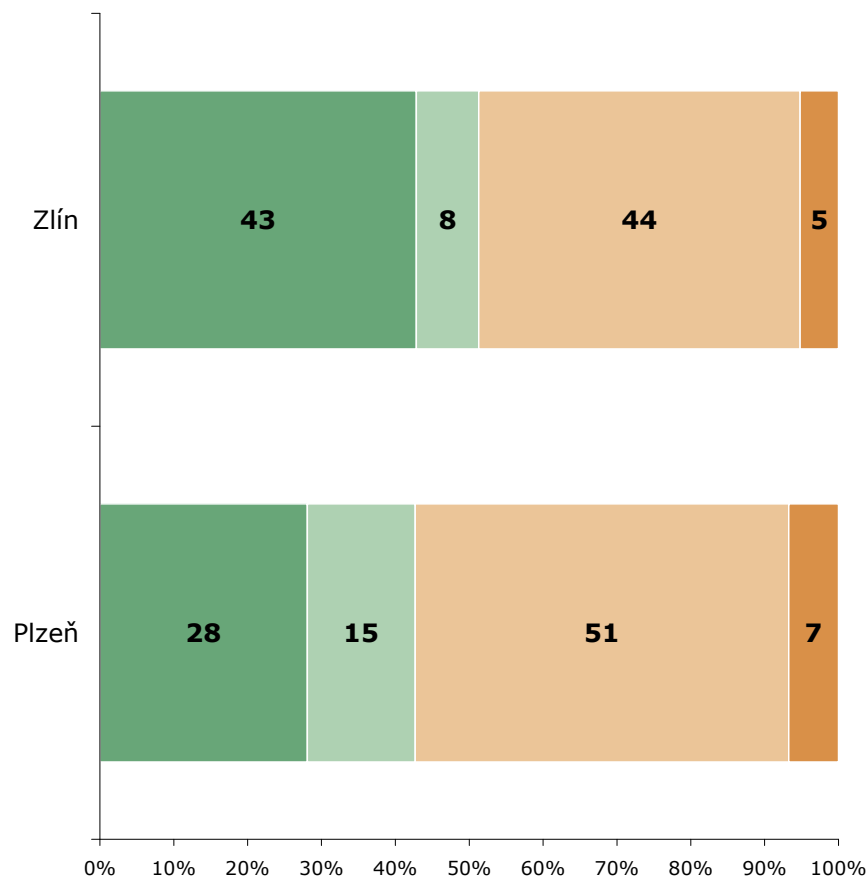
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Preferovaný způsob komunikace s občany

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

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



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

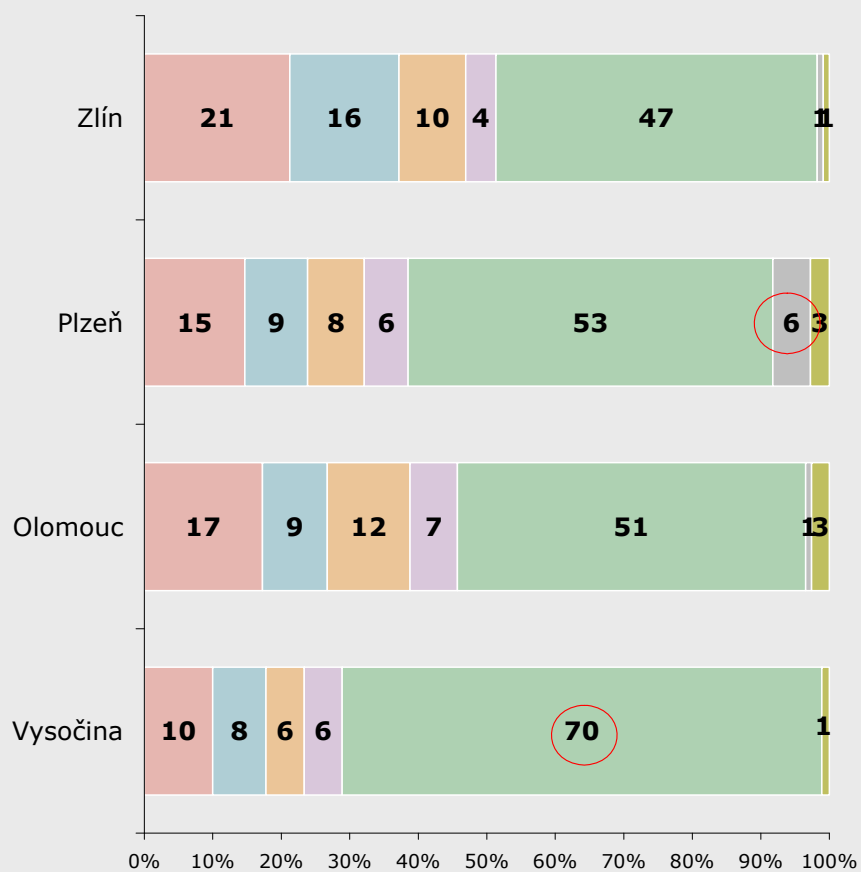
# Reprezentanti kraje: délka období v úřadě

## 2008

### Funkční období v úřadě

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

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



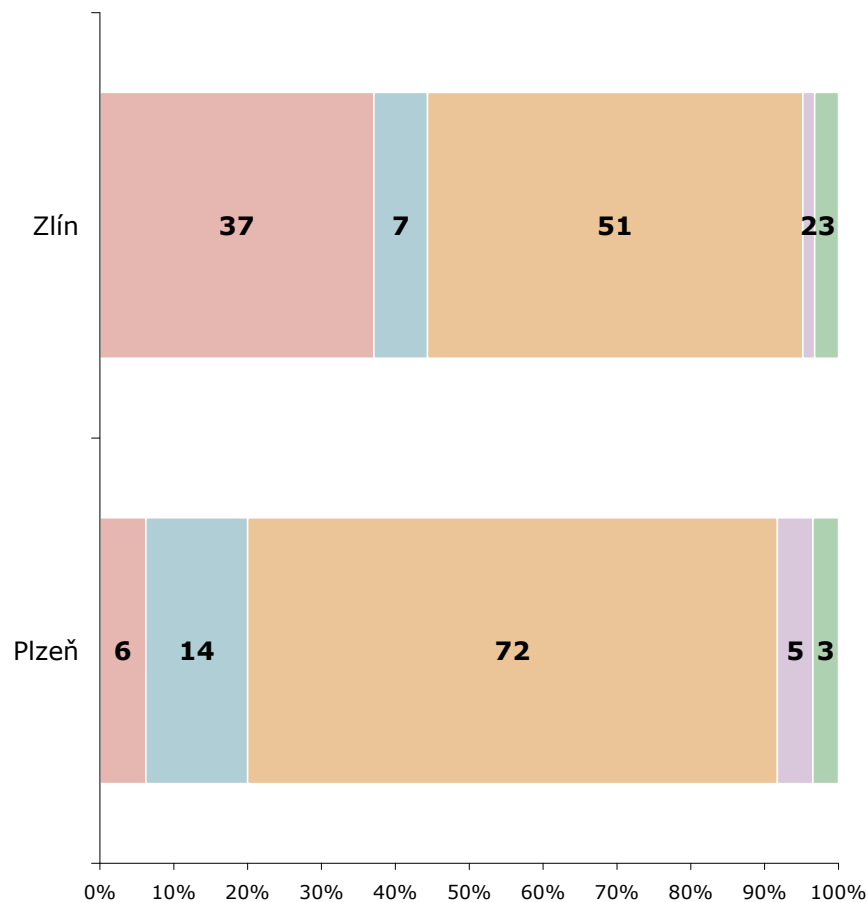
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Funkční období v úřadě

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

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



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

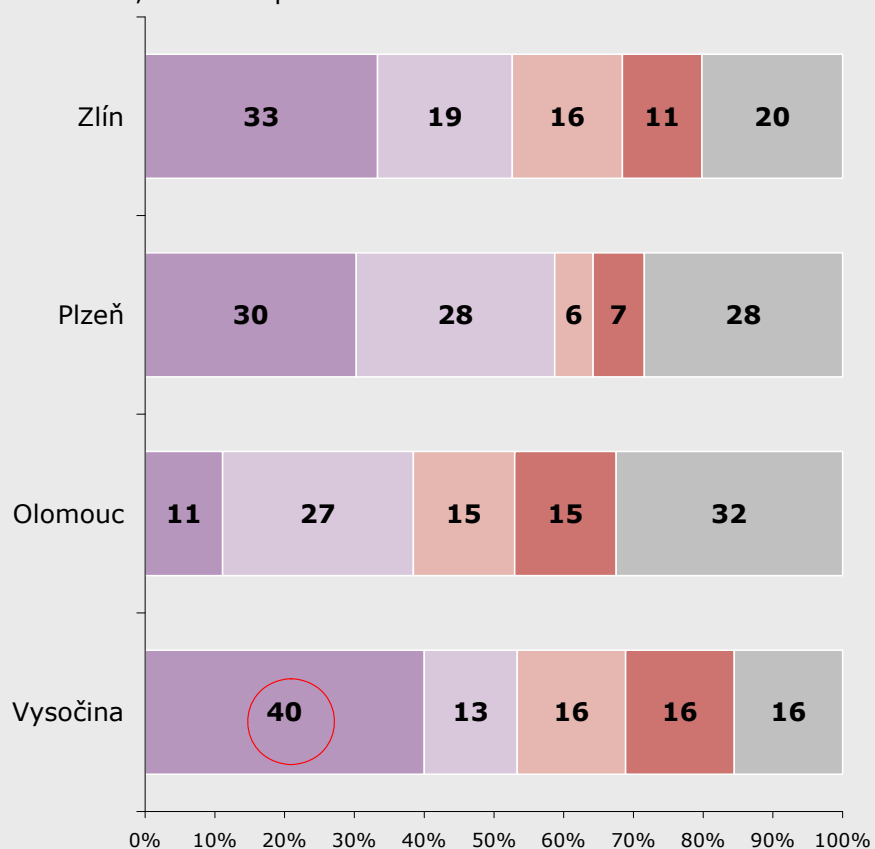
# Reprezentanti kraje: rozvoj v oblasti IT

## 2008

### Rozvoj v oblasti informačních technologií

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (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



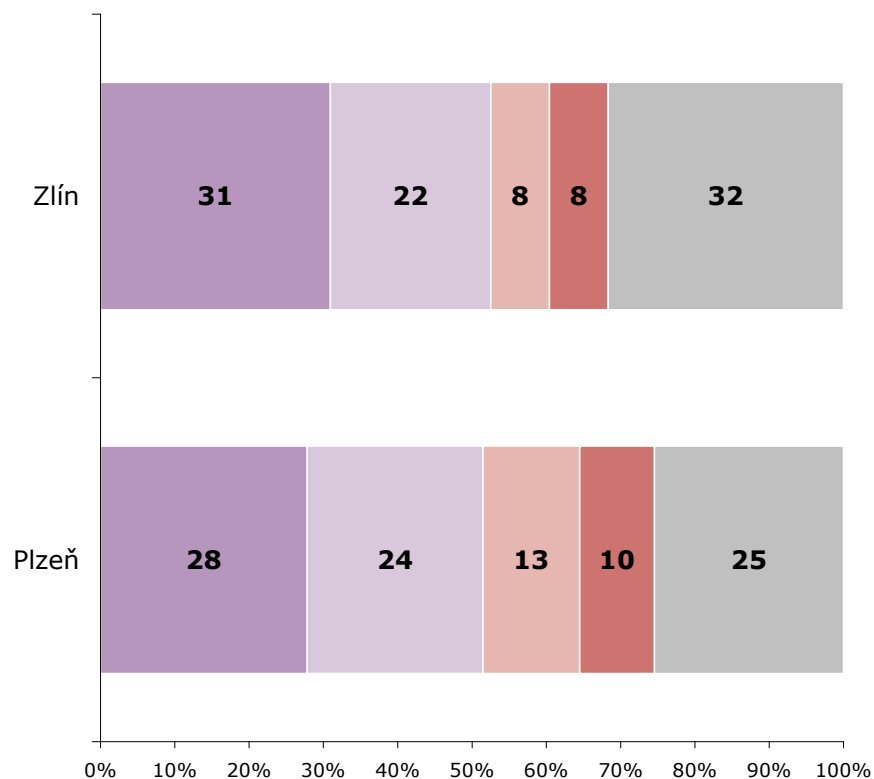
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Rozvoj v oblasti informačních technologií

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



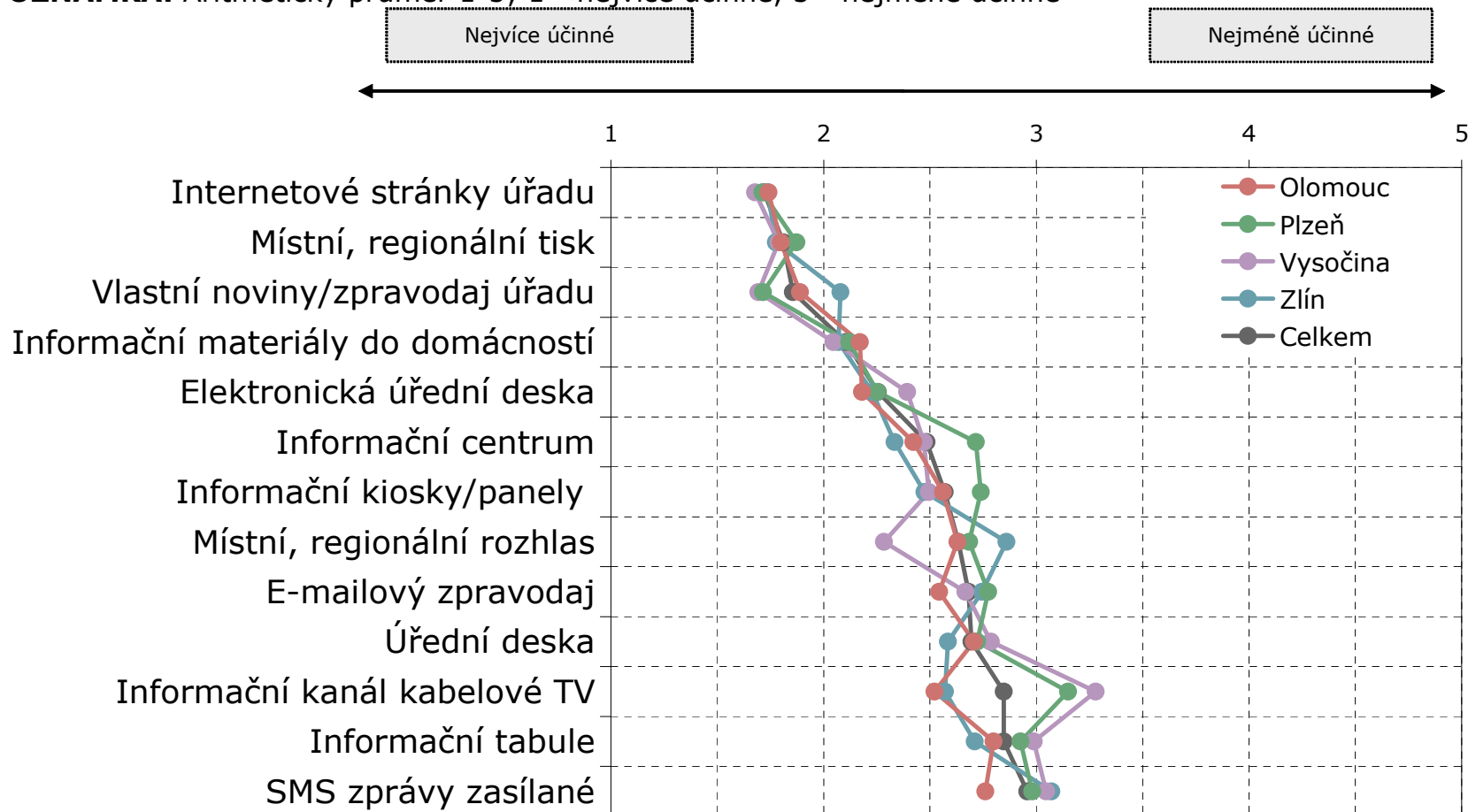
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: účinnost komunikačních nástrojů

## Účinnost nástrojů při předávání informací občanům

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

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



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008



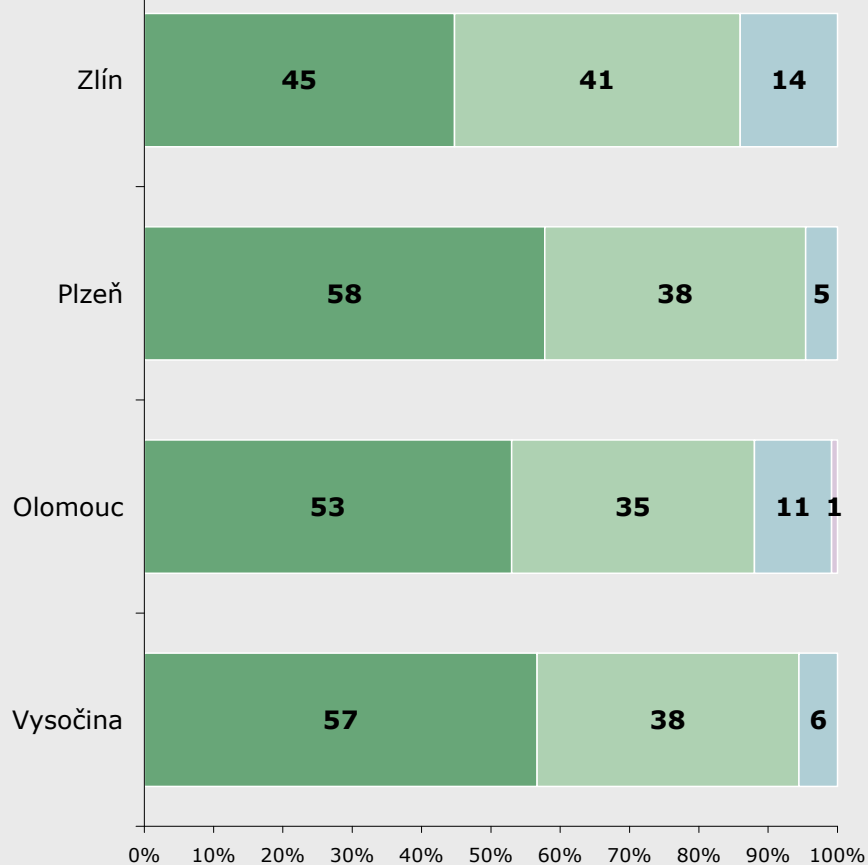
# Reprezentanti kraje: znalost nového zákona o komunikacích

## 2008

### Znalost nového zákona o informacích

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

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



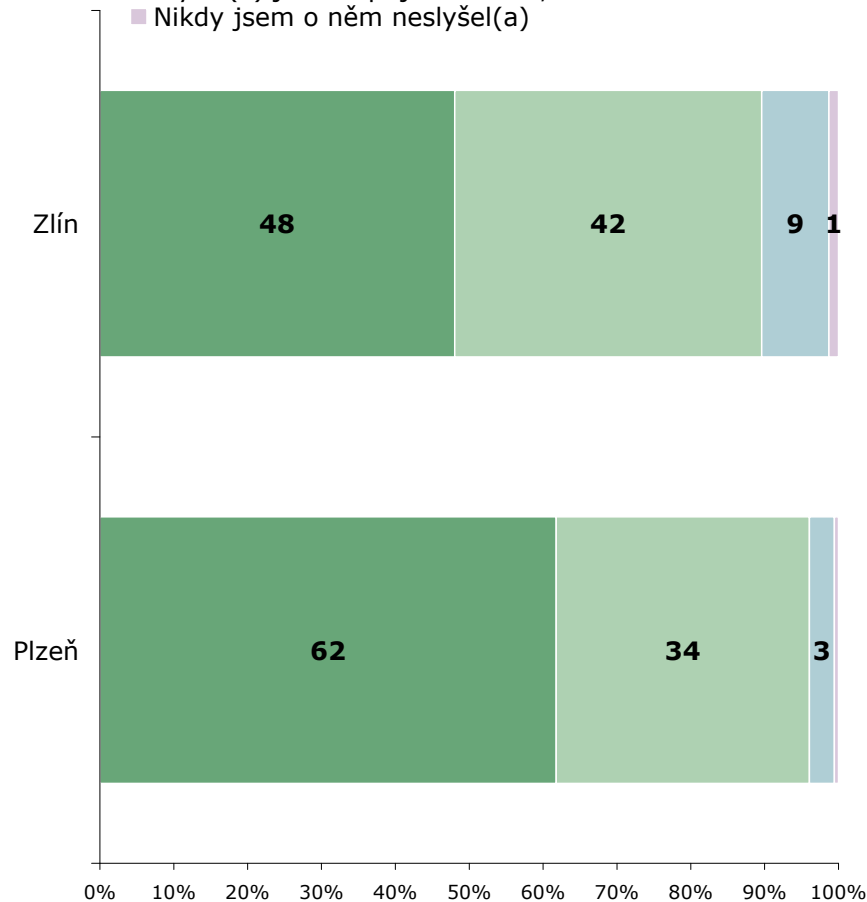
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Znalost nového zákona o informacích

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

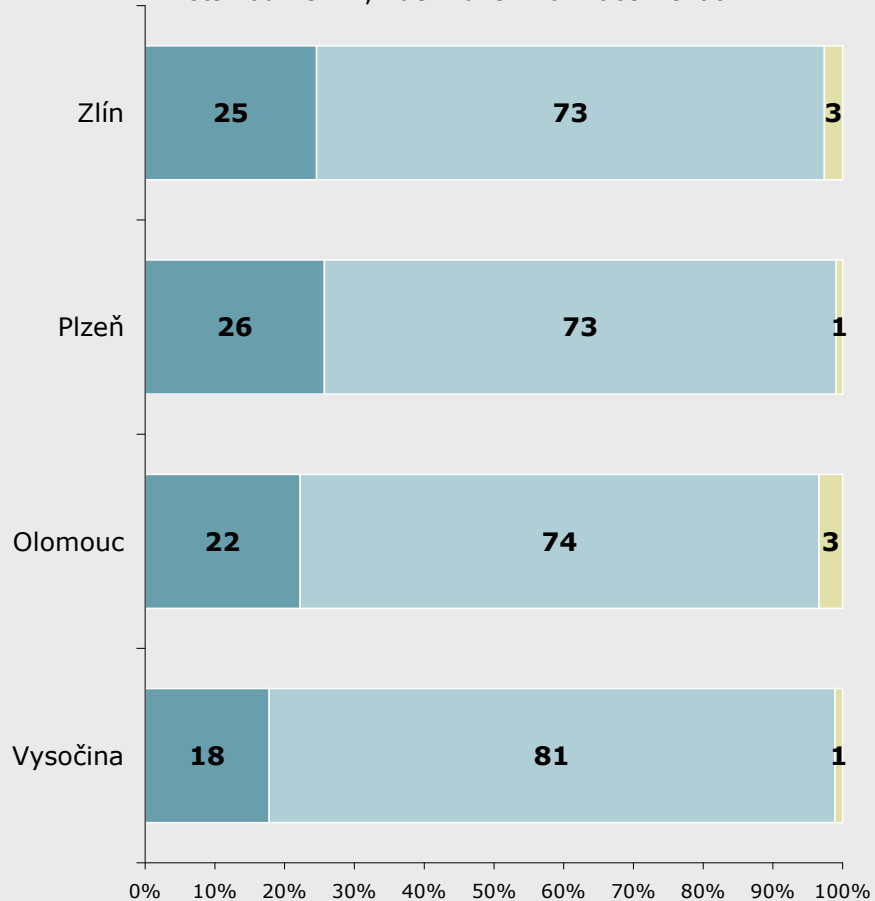
# Reprezentanti kraje: získávání nových informací

## 2008

### Získání informací, které nejsou v působnosti úřadu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

- Téměř vždy vím, kde může informace získat
- Většinou vím, kde může informace získat
- Většinou nevím, kde může informace získat



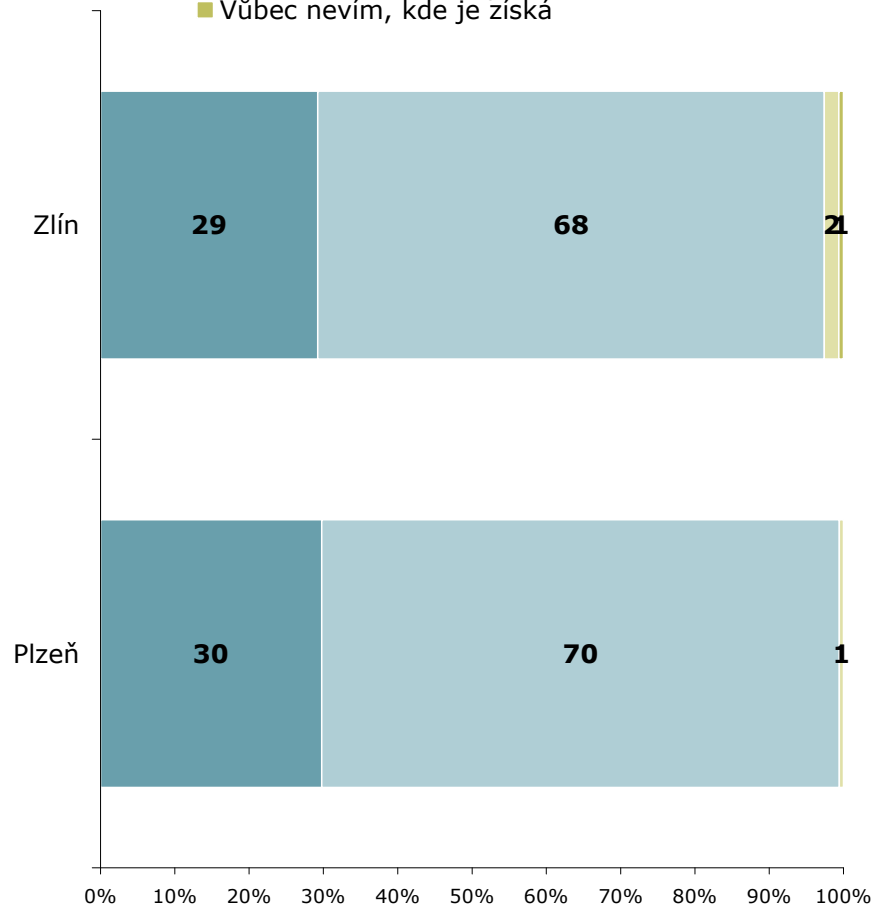
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Získání informací, které nejsou v působnosti úřadu

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

- Téměř vždy vím, kde je můžu získat
- Většinou vím, kde je můžu získat
- Většinou nevím, kde je získá
- Vůbec nevím, kde je získá



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

# Reprezentanti kraje: informovanost občanů

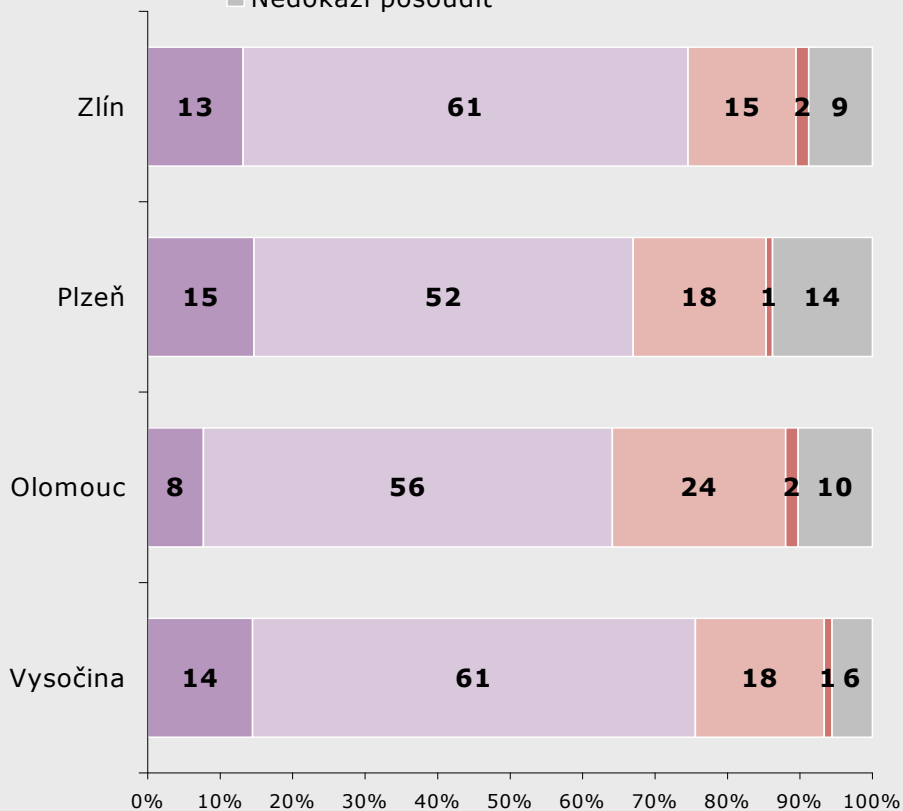
R  
E  
P  
R  
E  
Z  
E  
N  
T  
A  
N  
T  
I  
K  
R  
A  
J  
E

## 2008

### Informovanost občanů pro potřeby jednání s úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

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



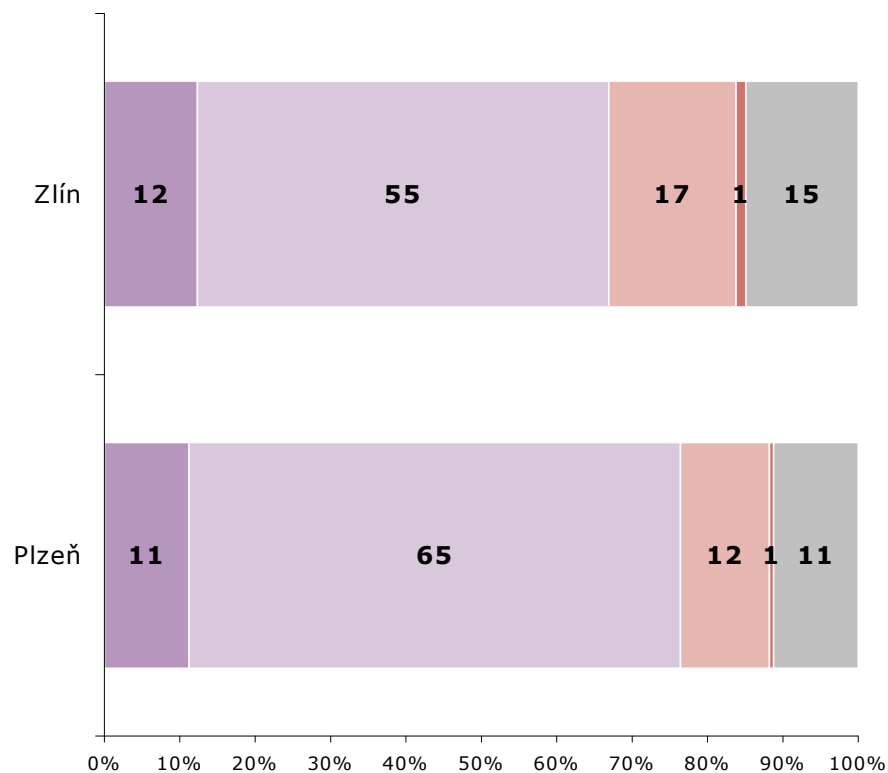
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Informovanost občanů pro potřeby jednání s úřady

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

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



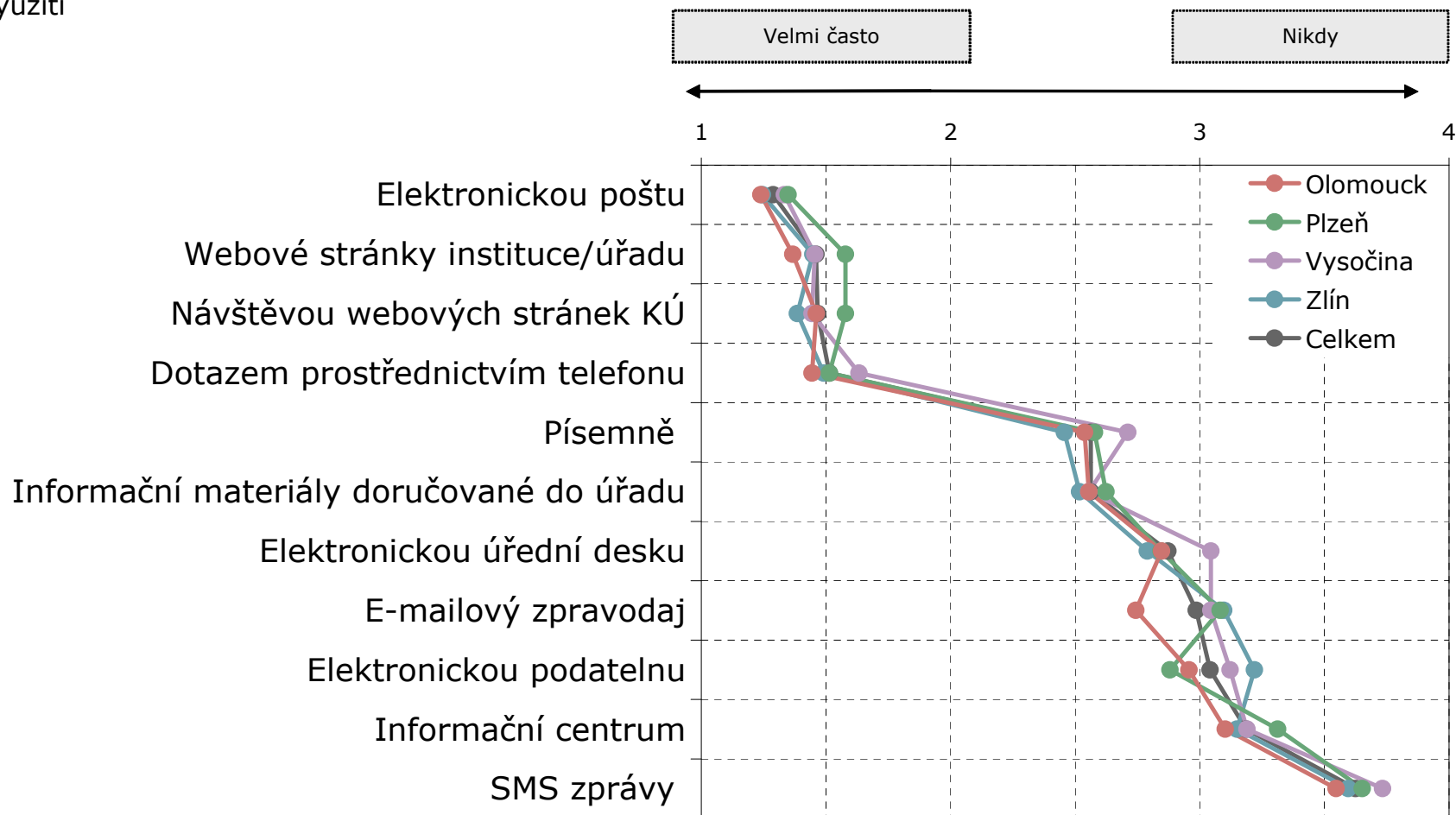
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: frekvence využití nástrojů

## Frekvence využití nástrojů při komunikaci s ostatními úřady

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

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



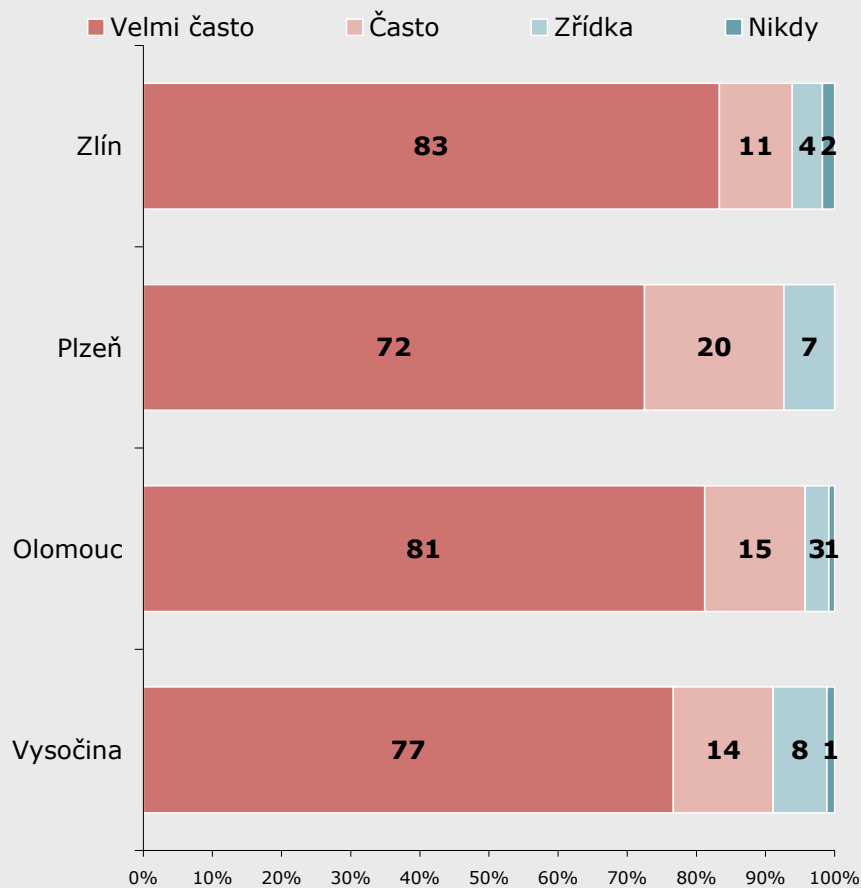
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

# Reprezentanti kraje: využití – elektronická pošta

## 2008

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická pošta

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

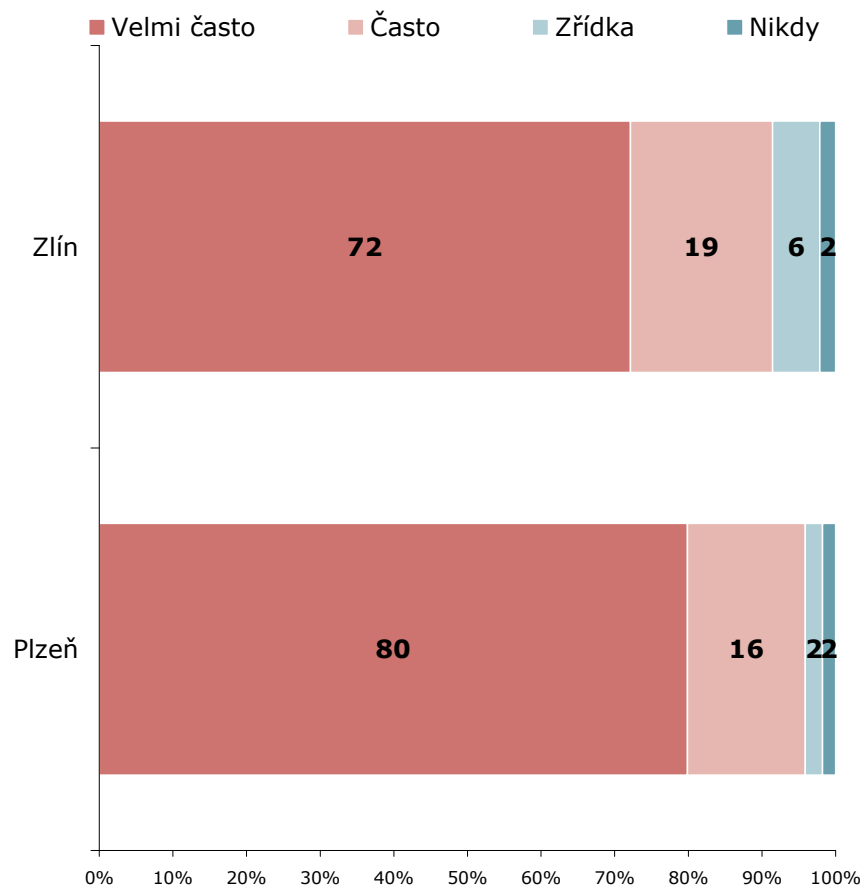


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická pošta

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



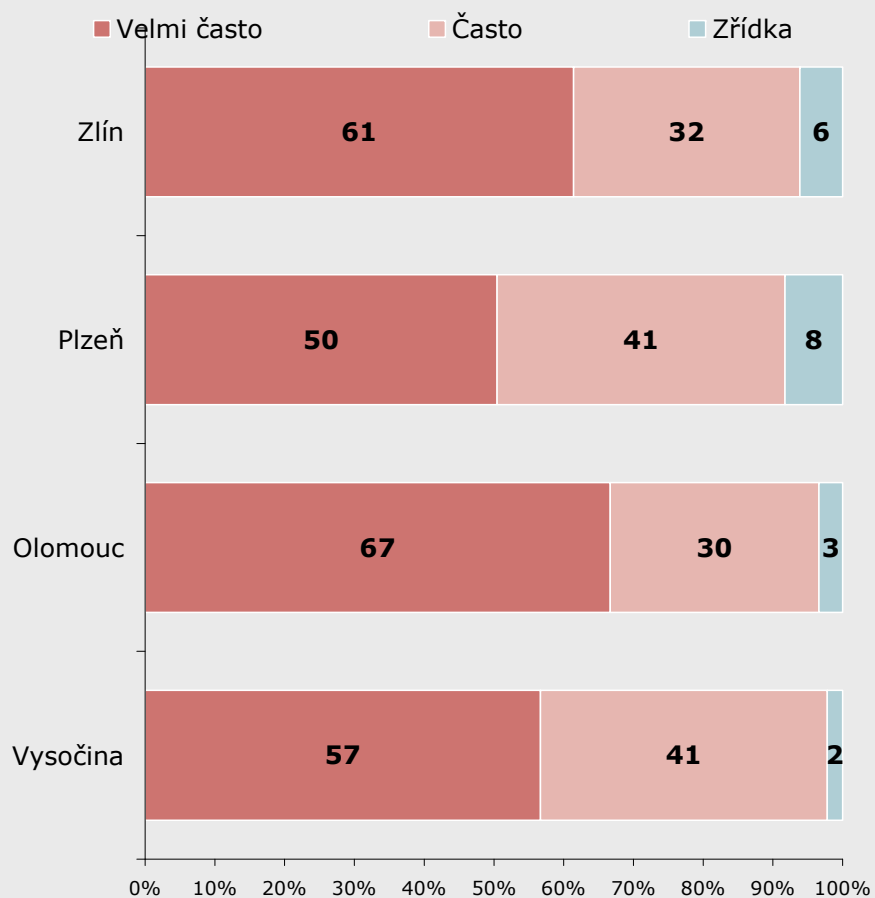
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: využití – webové stránky

## 2008

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

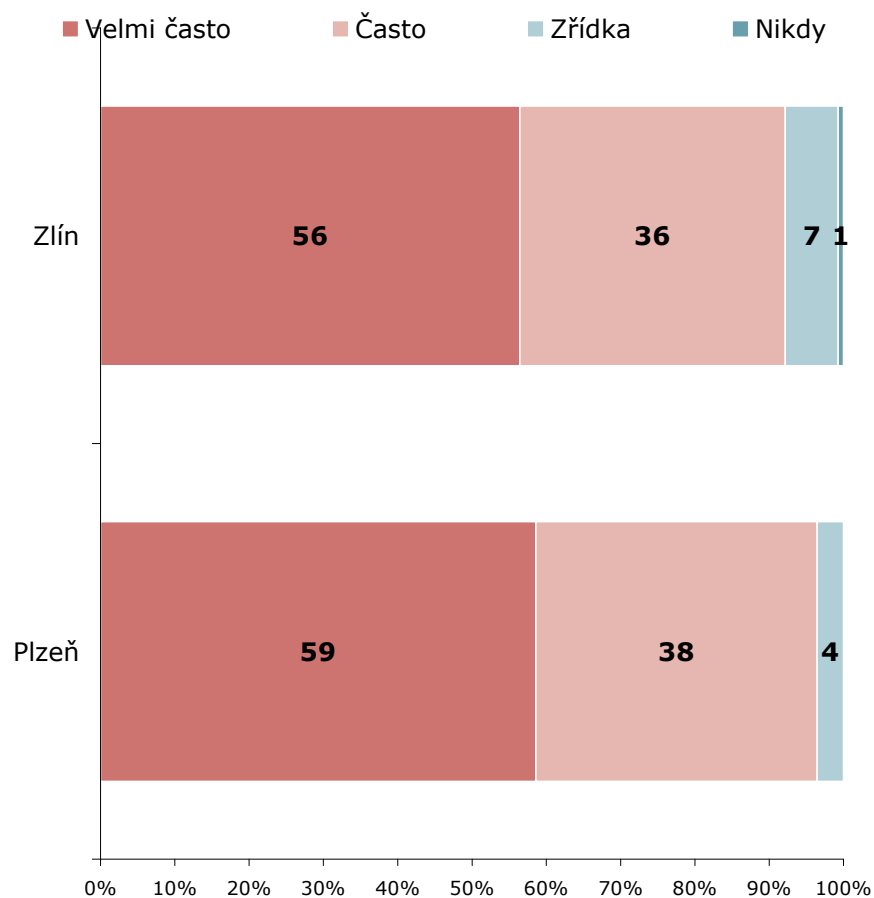


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

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

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



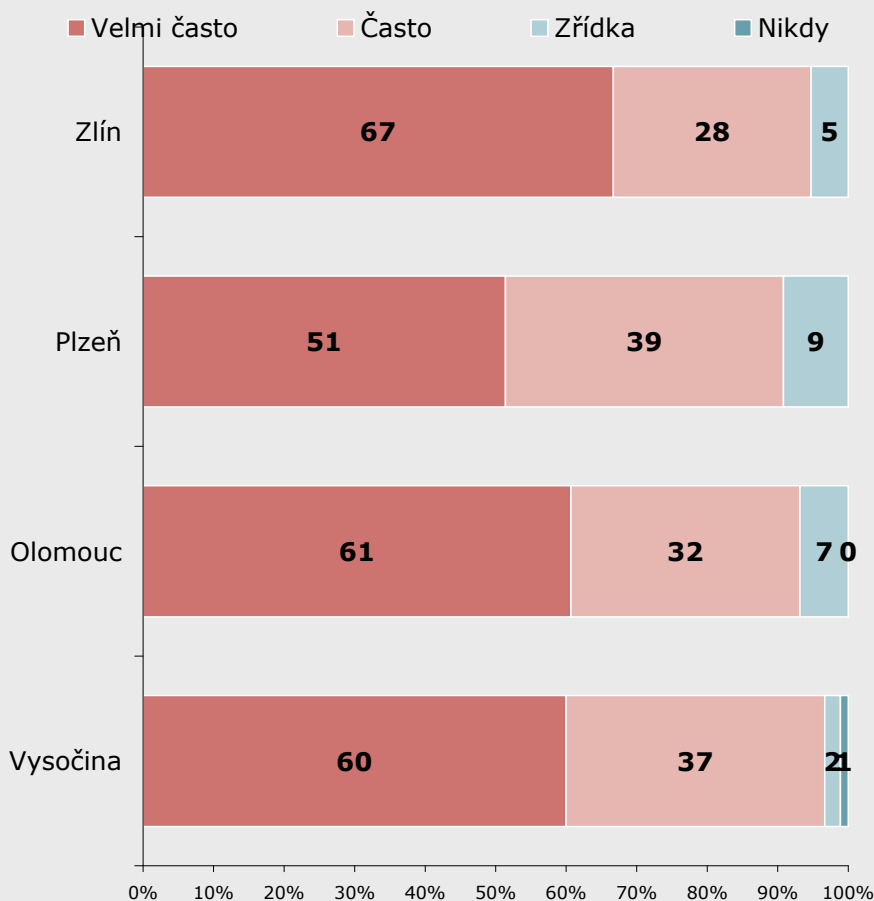
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: využití – krajské webové stránky

## 2008

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

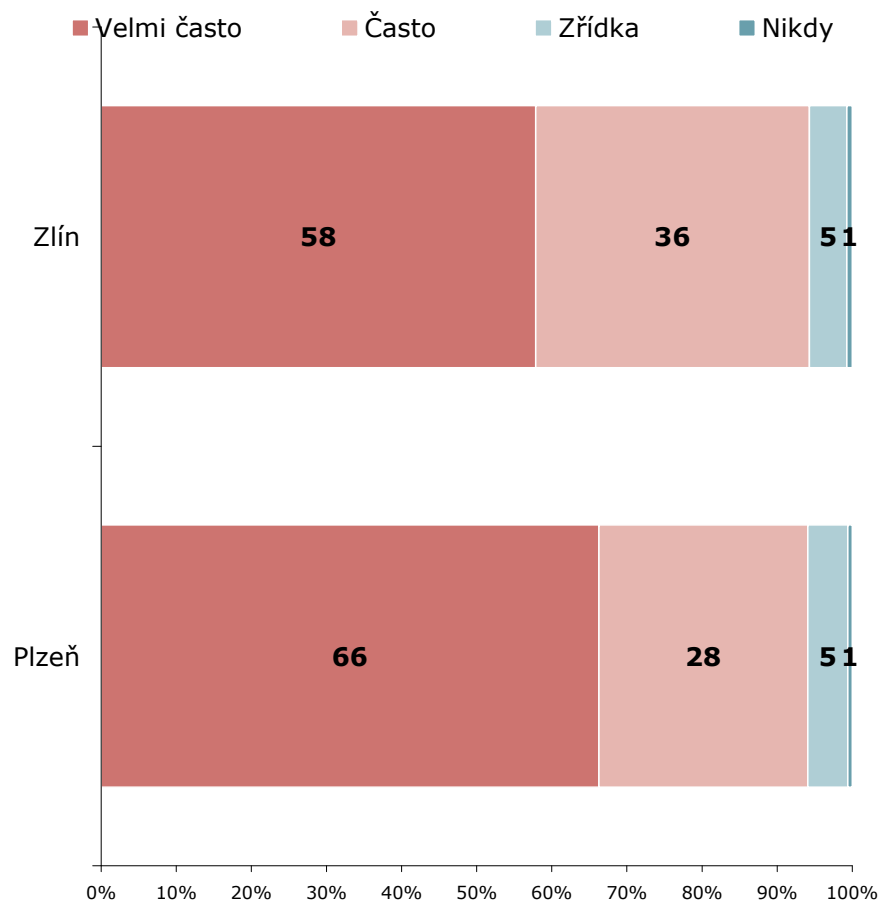


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

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

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



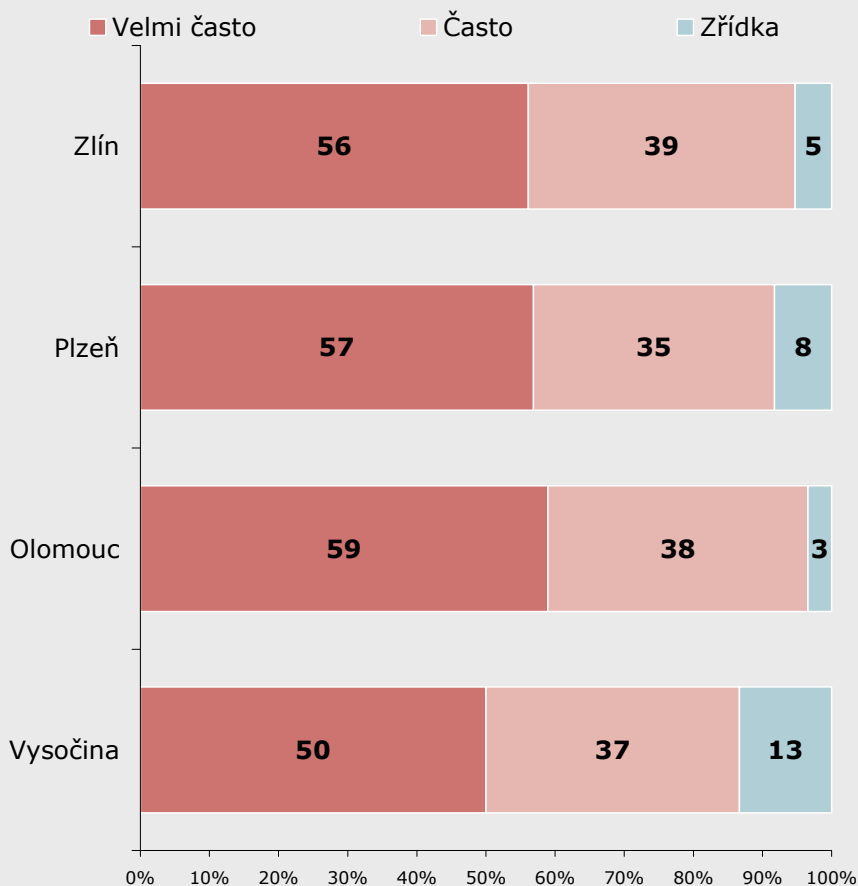
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: využití – telefonický dotaz

## 2008

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - telefonický dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

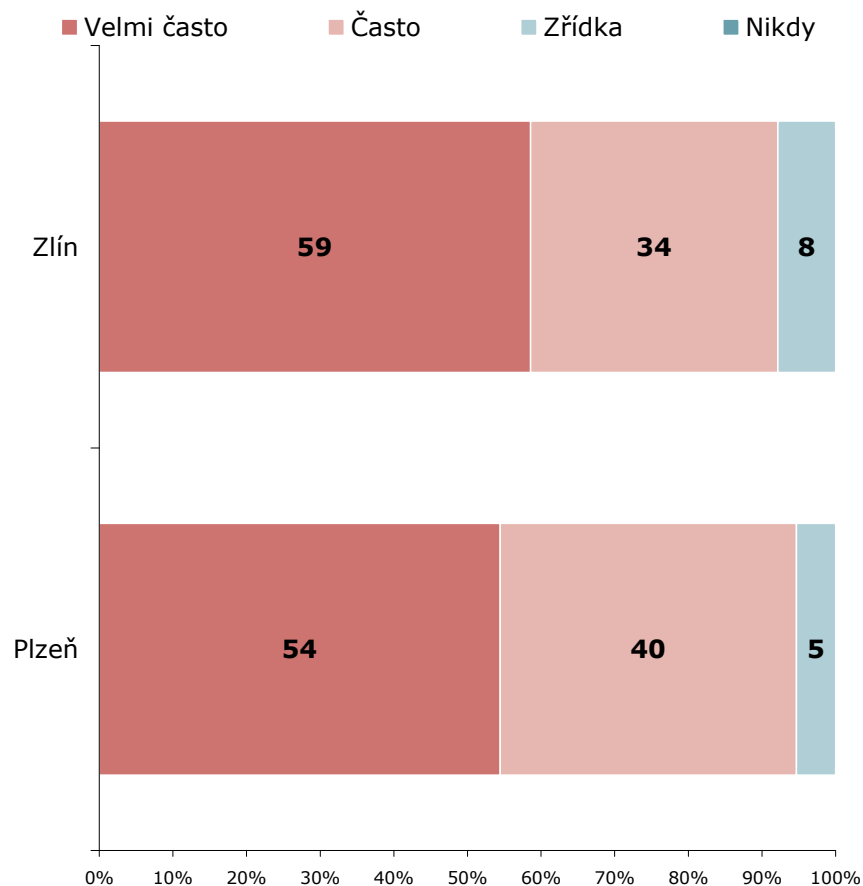


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

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

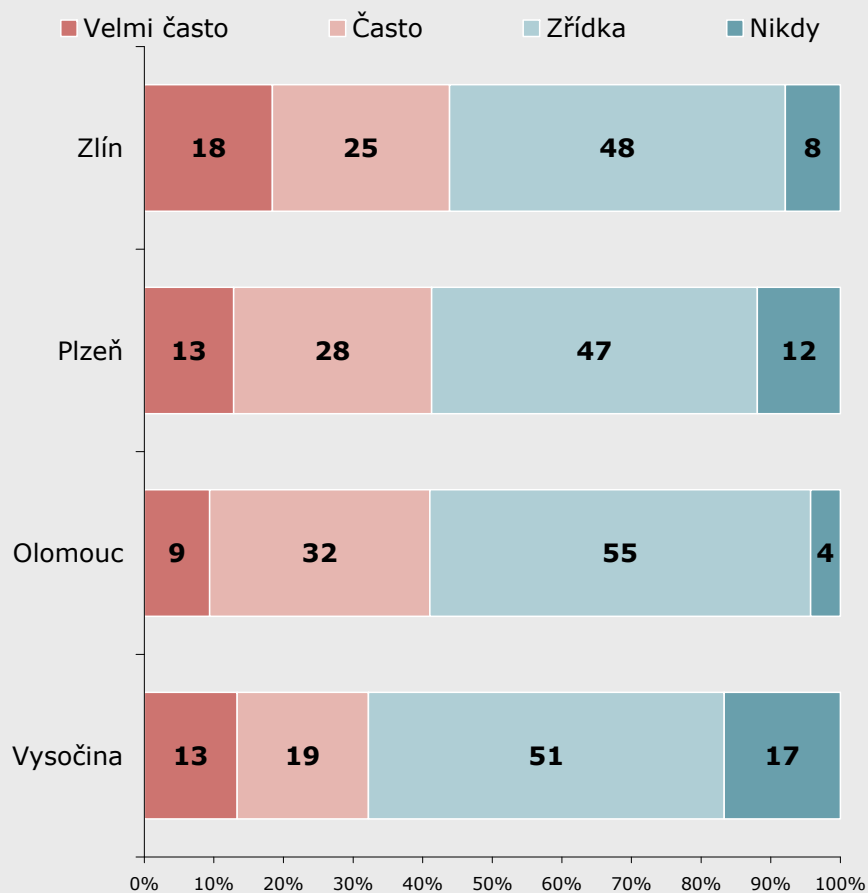


# Reprezentanti kraje: využití – písemný dotaz

## 2008

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - písemný dotaz

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

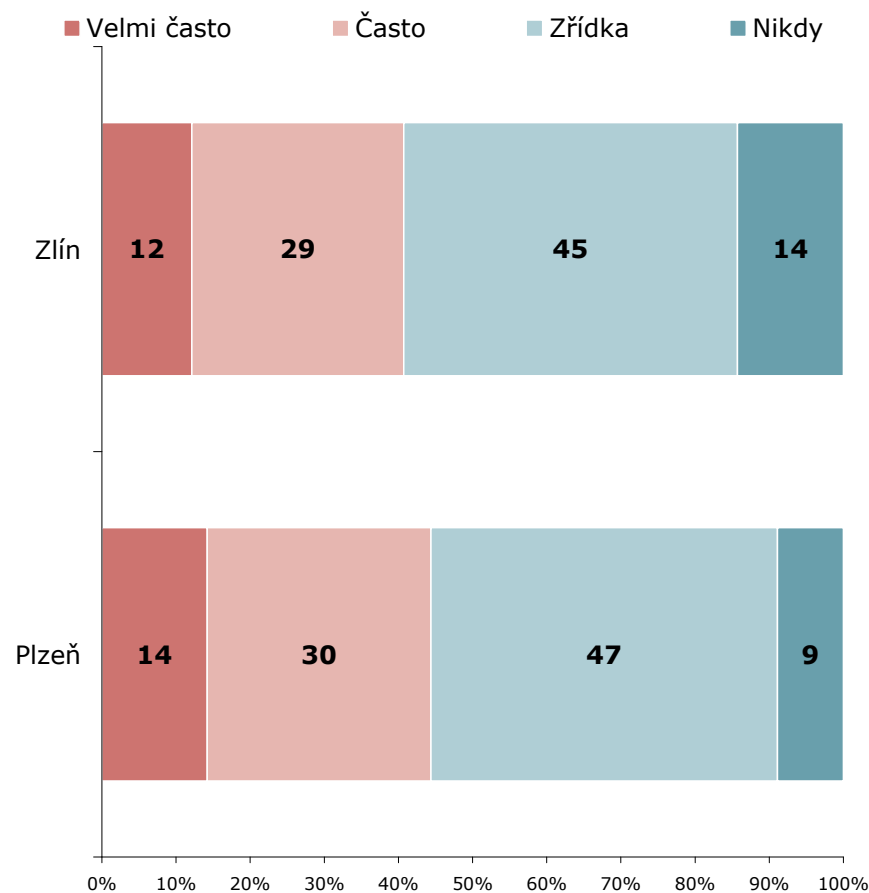


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - písemný dotaz

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



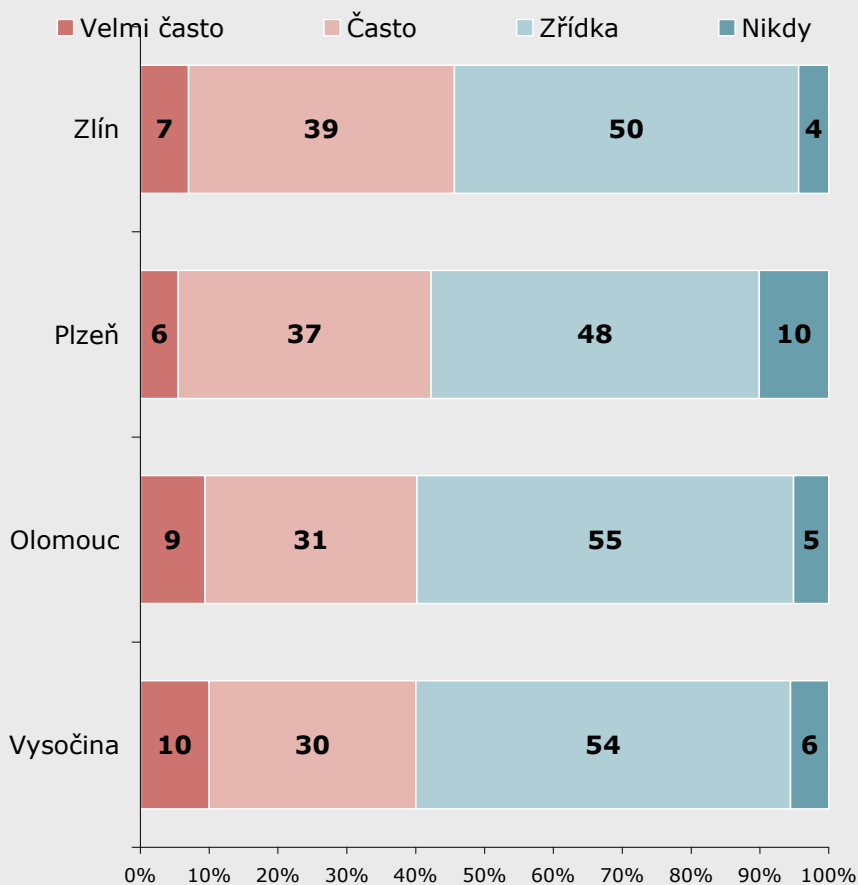
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: využití – informační materiály

## 2008

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

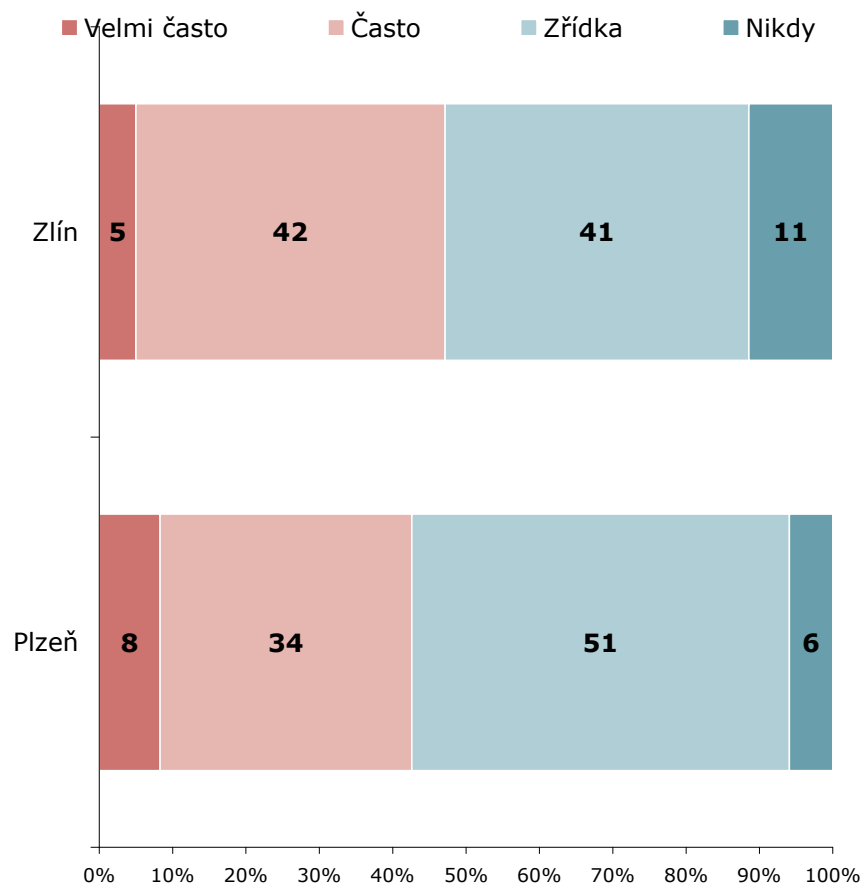


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

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

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



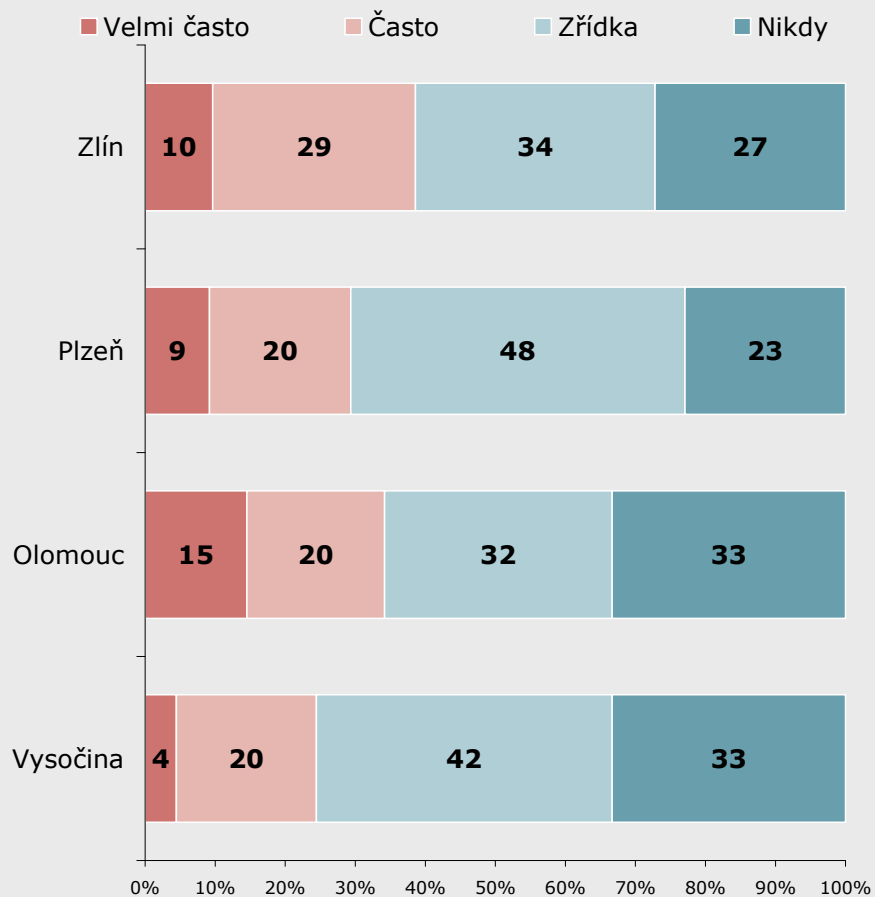
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: využití – elektronická úřední deska

## 2008

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická úřední deska

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

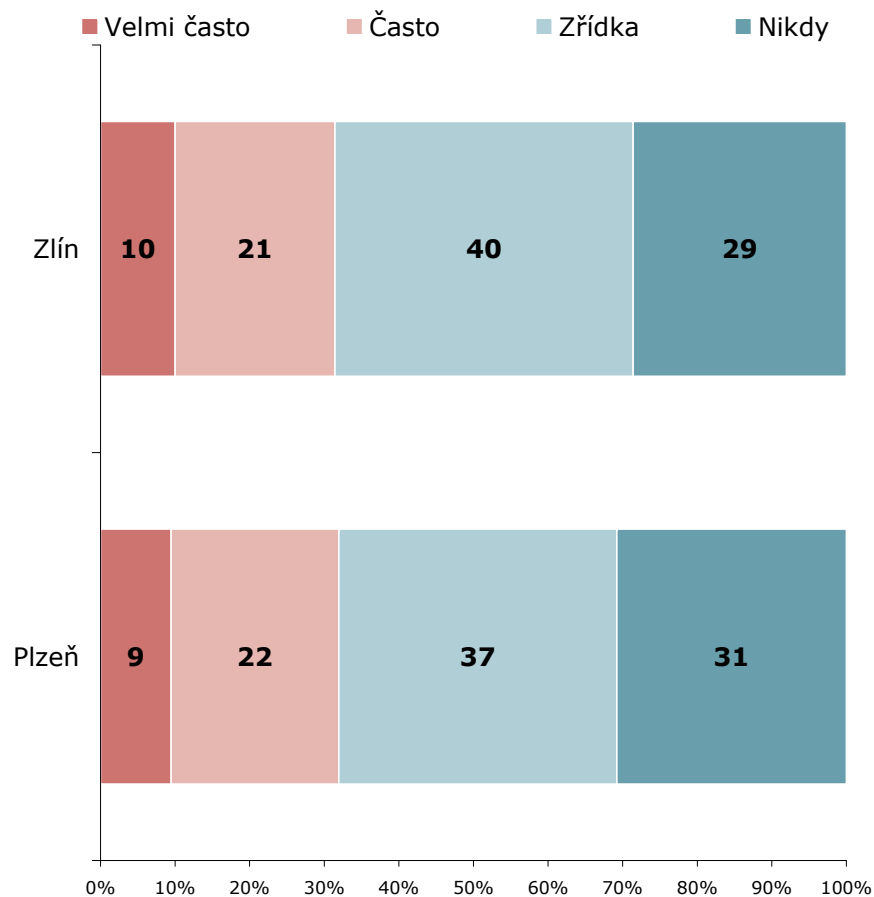


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická úřední deska

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



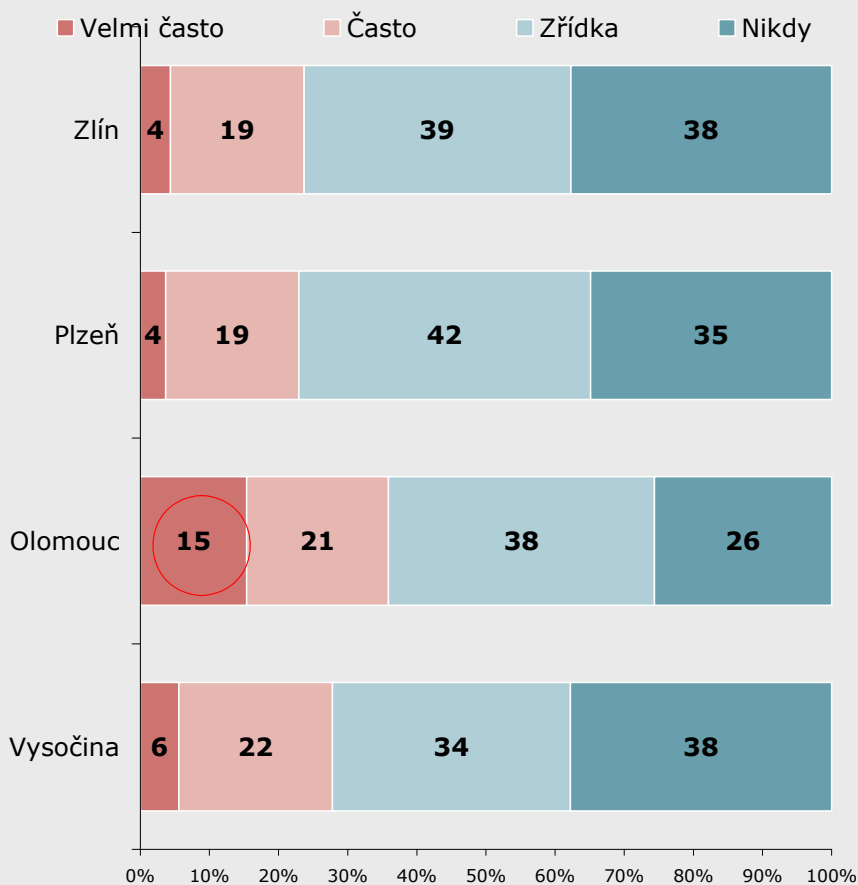
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: využití – emailový zpravodaj

## 2008

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

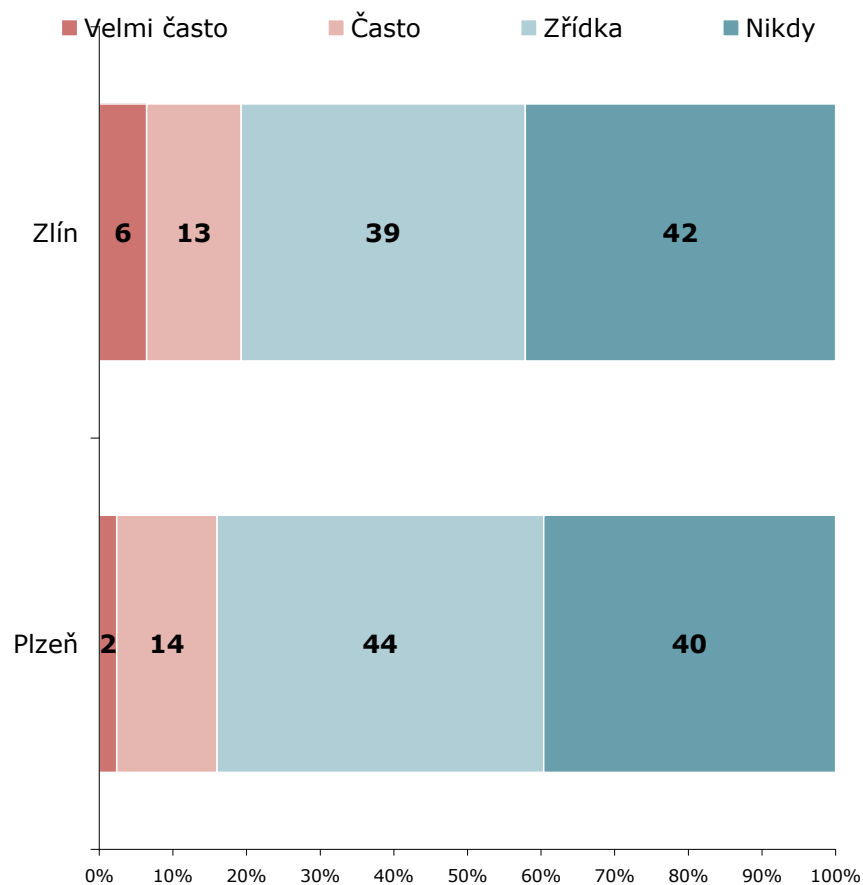


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

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

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



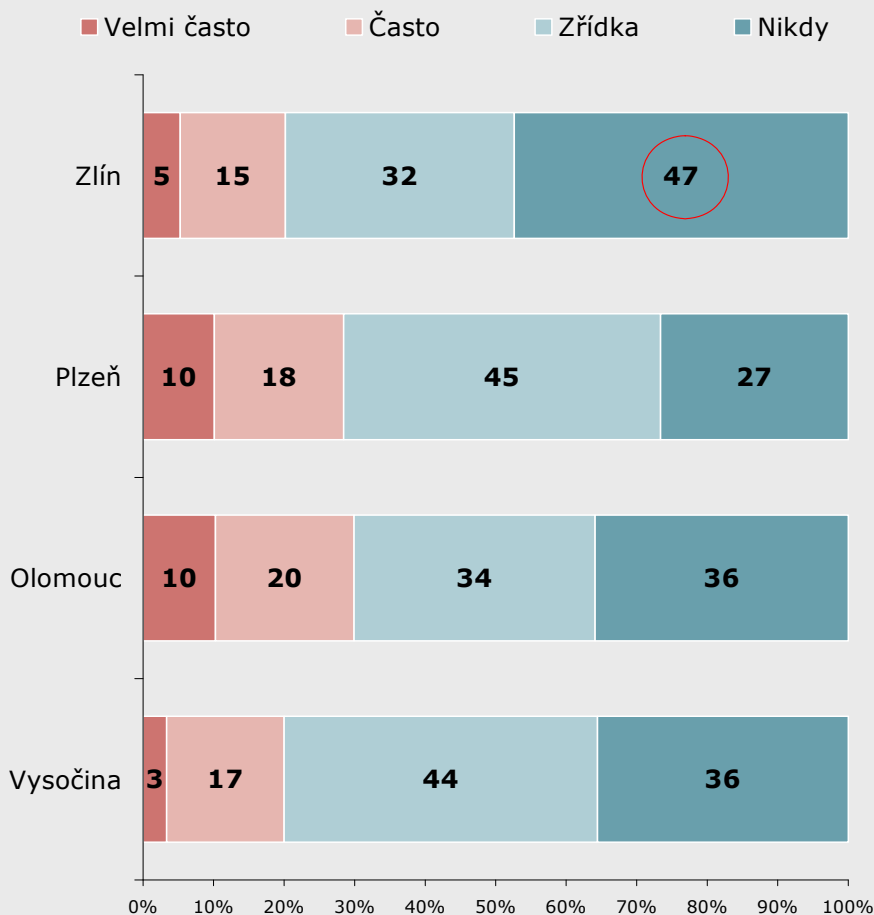
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: využití – elektronická podatelna

## 2008

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická podatelna

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

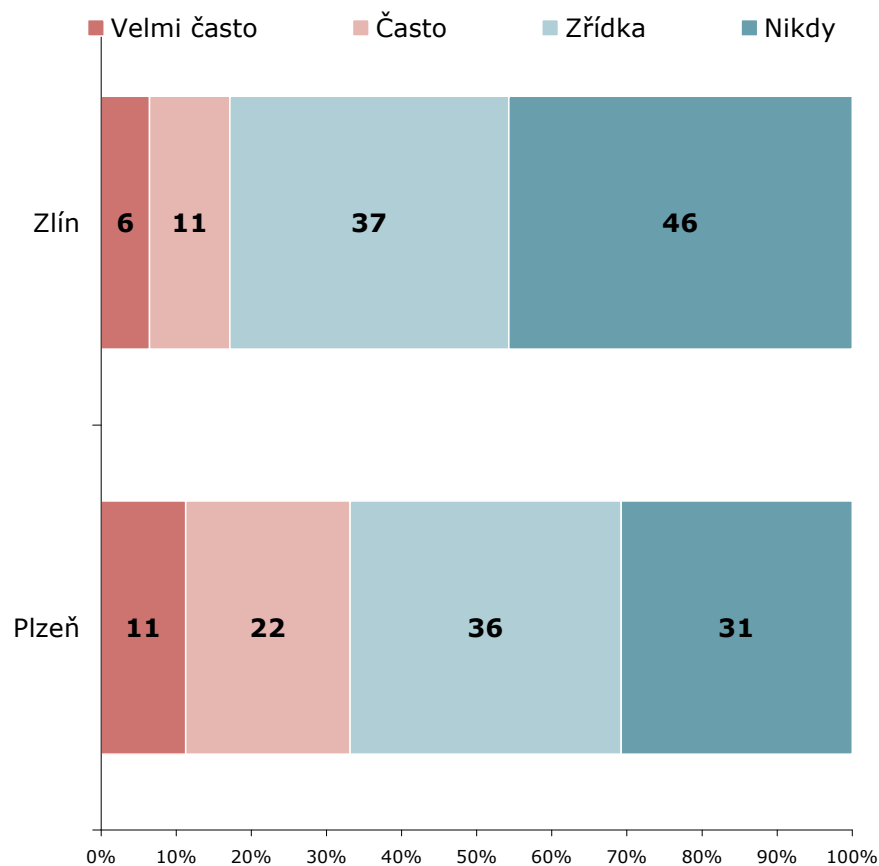


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - elektronická podatelna

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



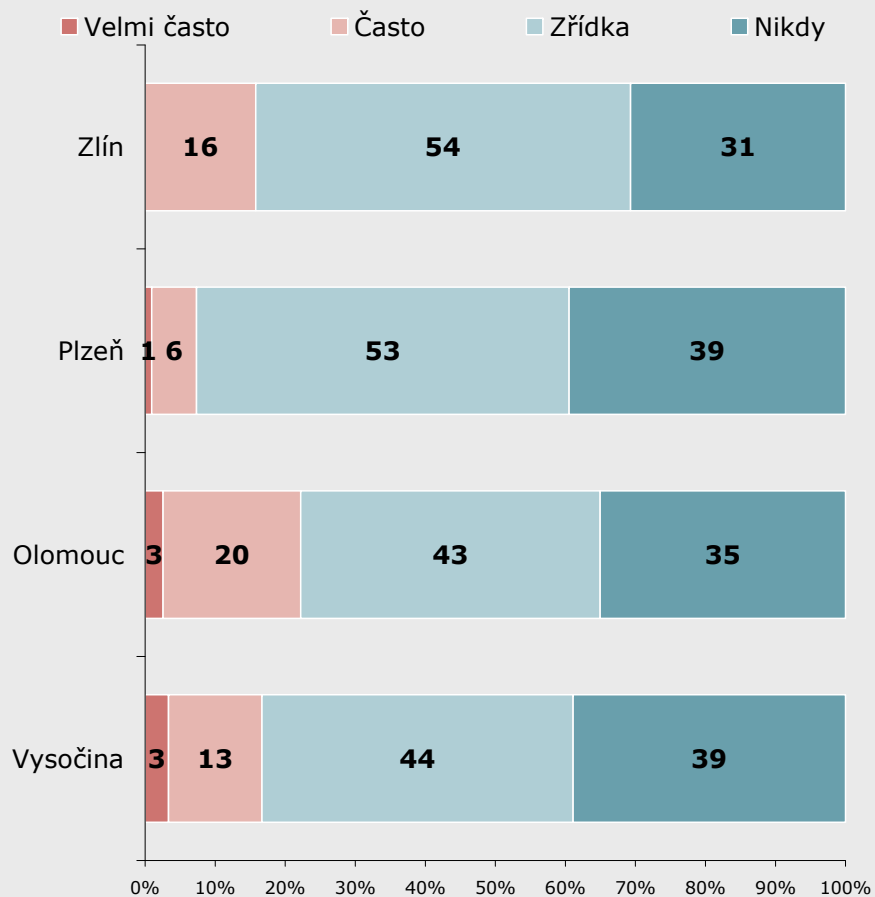
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: využití – informační centrum

## 2008

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - informační centrum

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

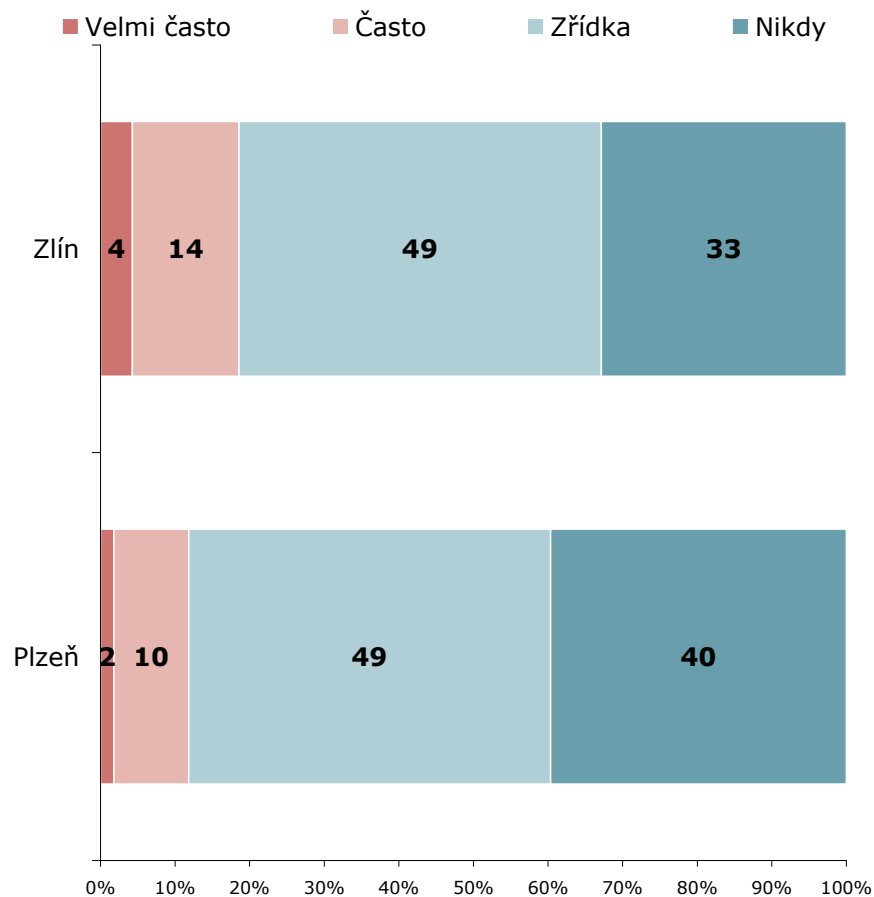


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

Frekvence využití při komunikaci s ostatními úřady - informační centrum

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



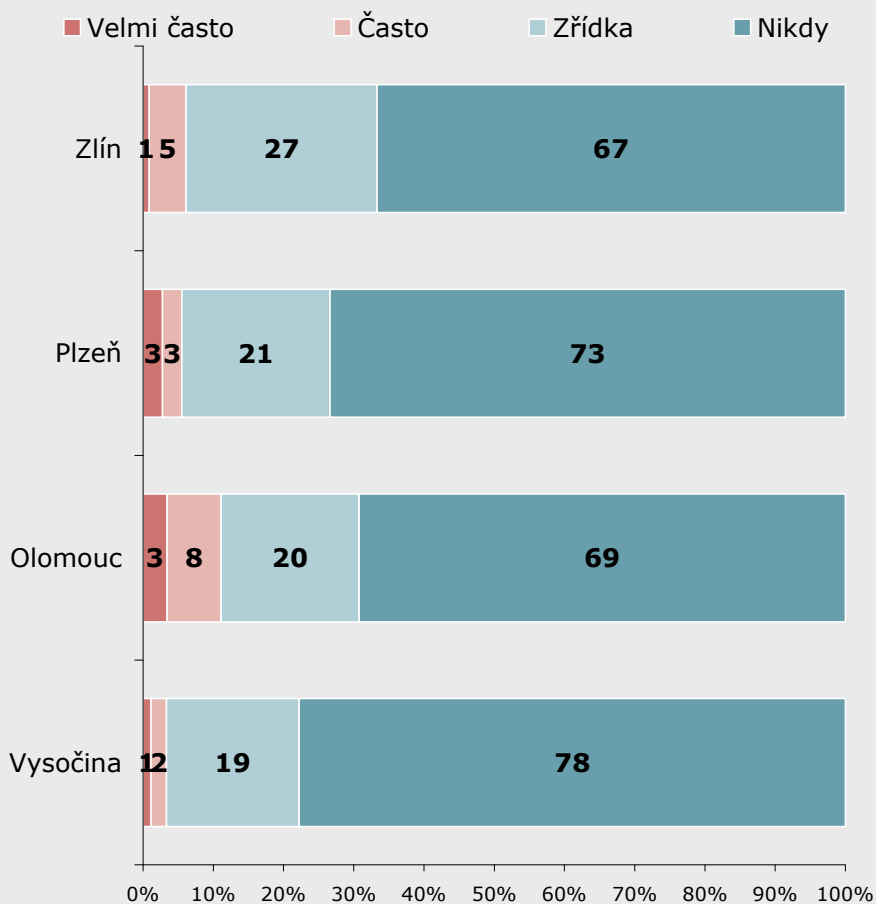
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: využití – sms zprávy

## 2008

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

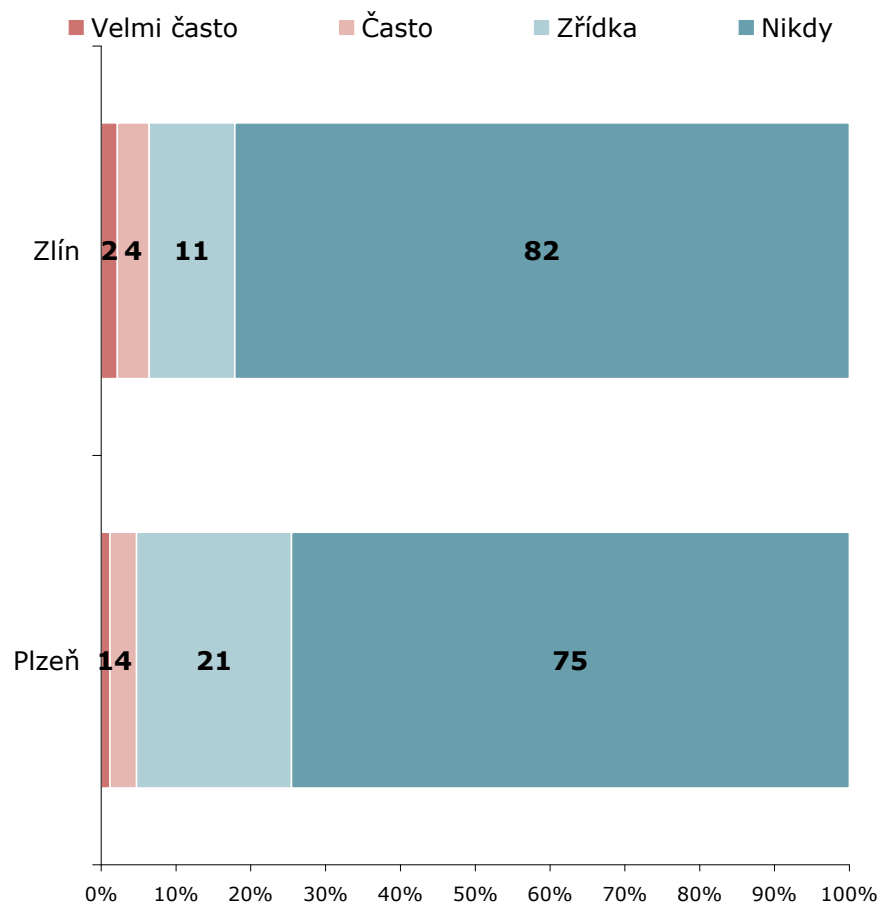


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

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

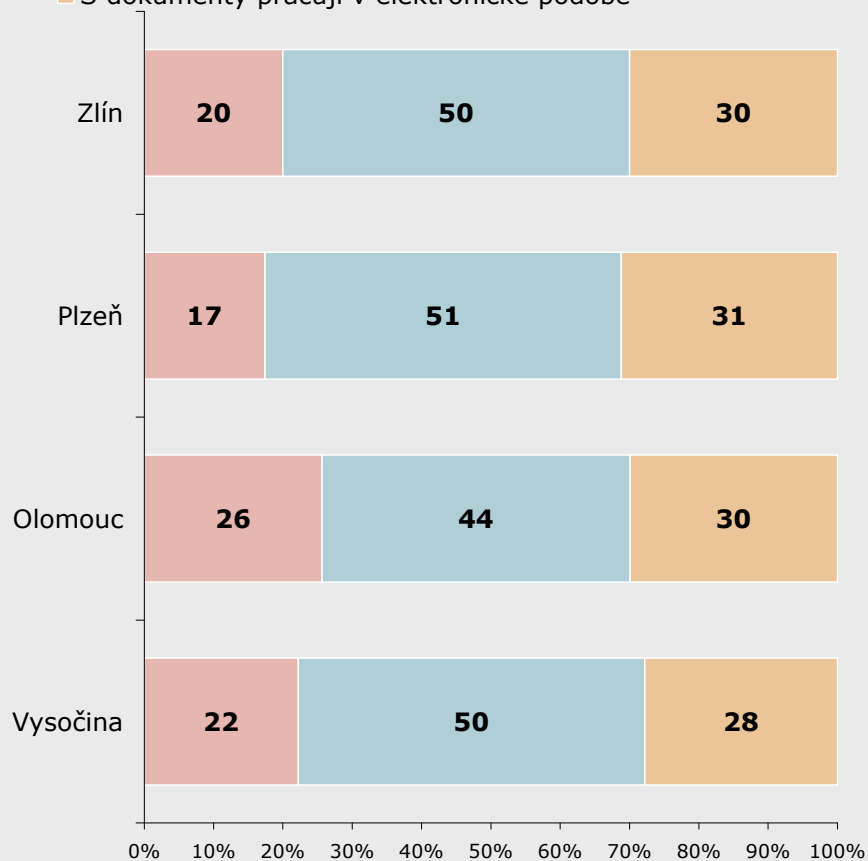
# Reprezentanti kraje: práce s dokumenty

## 2008

### Práce s dokumenty v elektronické podobě

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

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



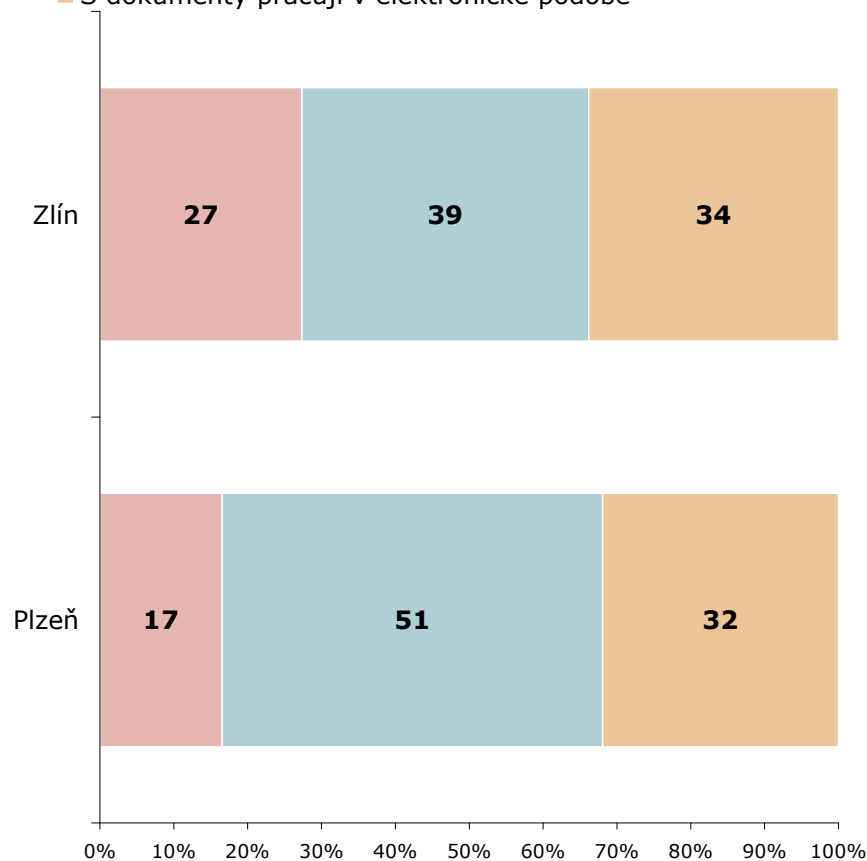
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### 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



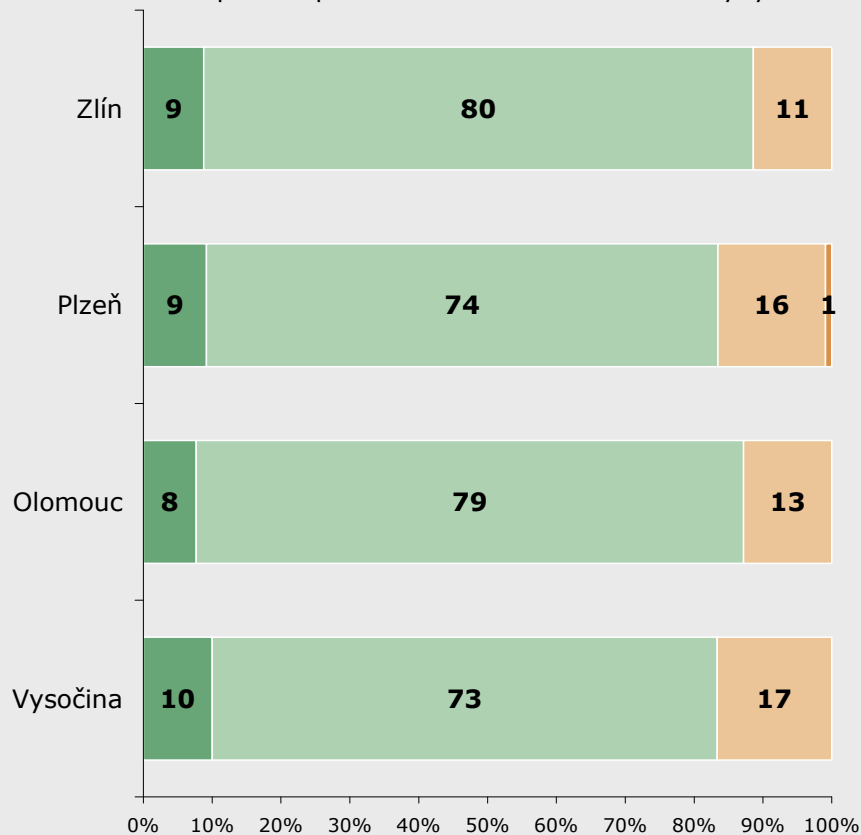
# Reprezentanti kraje: vlastní komunikace

## 2008

### Osobní hodnocení v oblasti komunikace

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (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



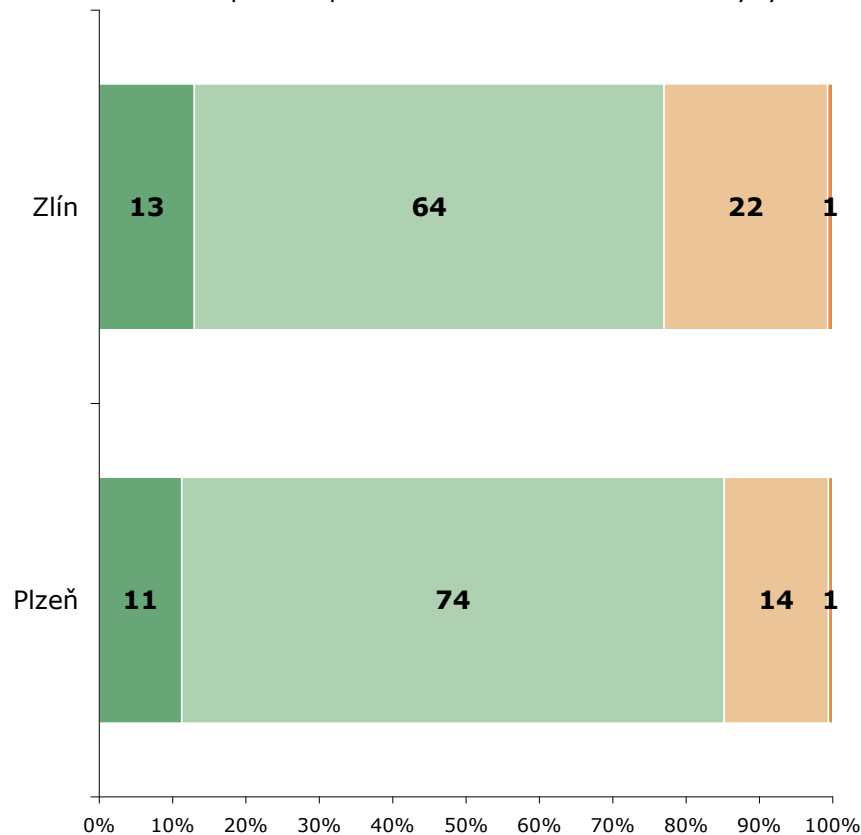
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Osobní hodnocení v oblasti komunikace

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

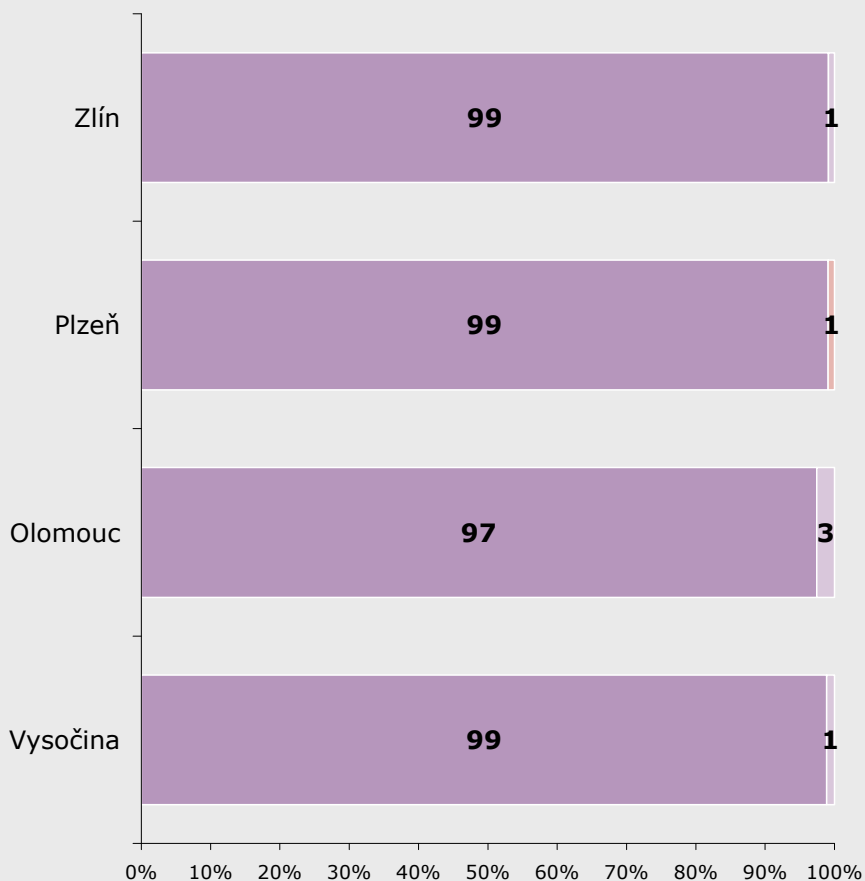
# Reprezentanti kraje: zaměstnanci s osobním počítačem

## 2008

### Zaměstnanci s přístupem k osobnímu počítači nebo notebooku

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

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



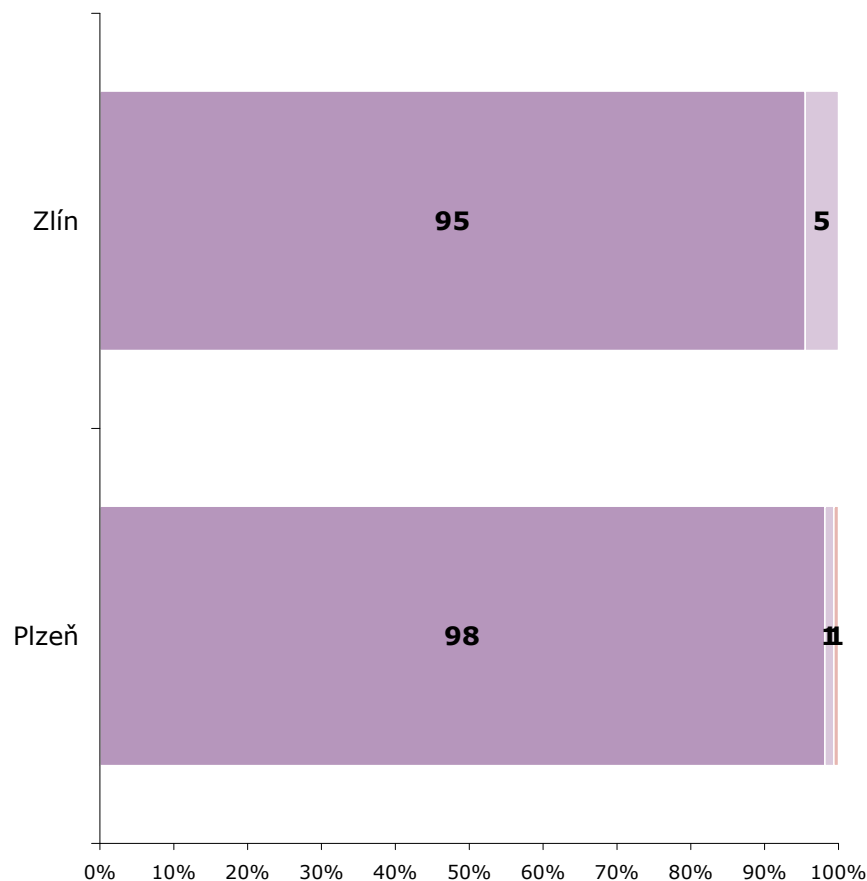
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Zaměstnanci s přístupem k osobnímu počítači nebo notebooku

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

■ Skoro každý pracovník    ■ Zhruba 75%    ■ Zhruba 50%



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

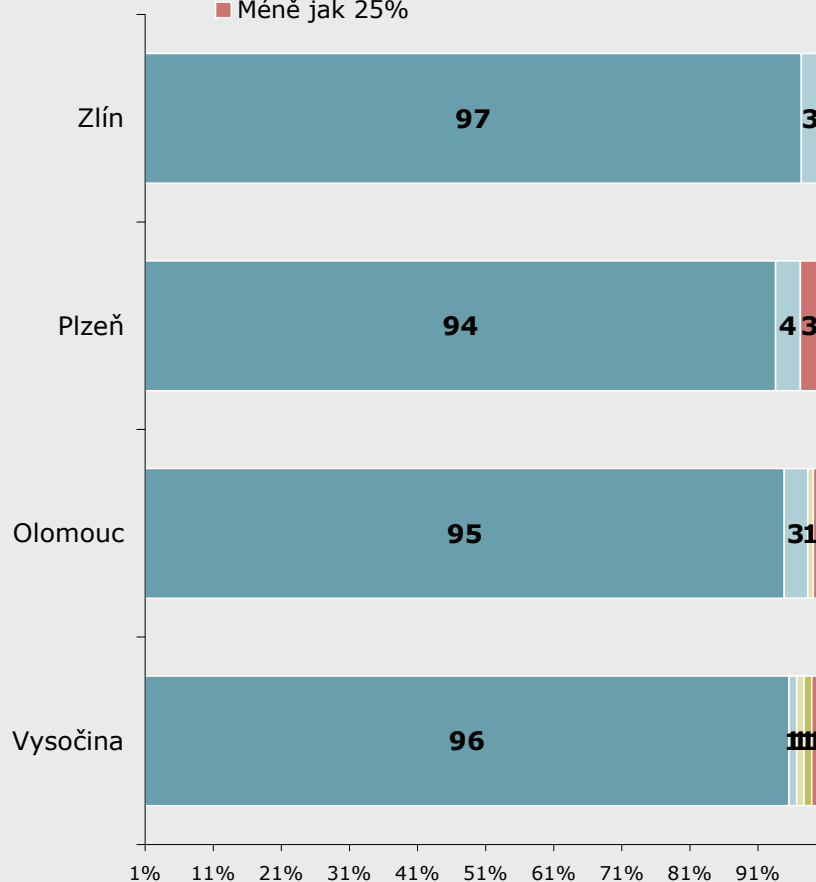
# Reprezentanti kraje: pracovníci s internetem

## 2008

### Pracovníci s přístupem k internetu ze svého počítače

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

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



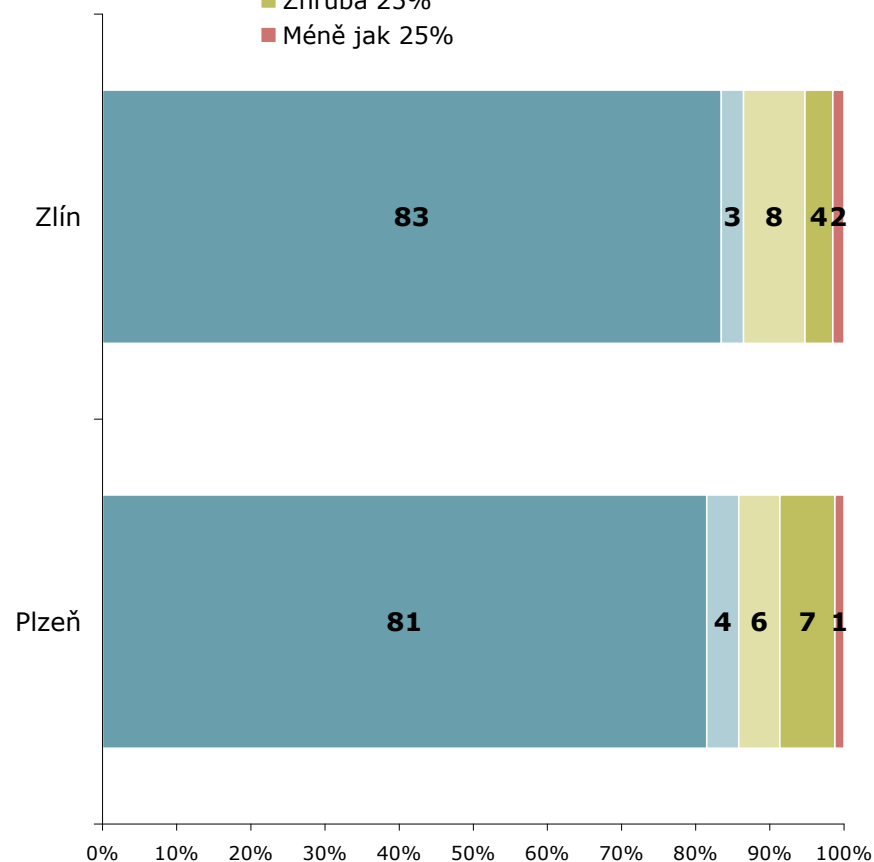
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Pracovníci s přístupem k internetu ze svého počítače

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

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



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

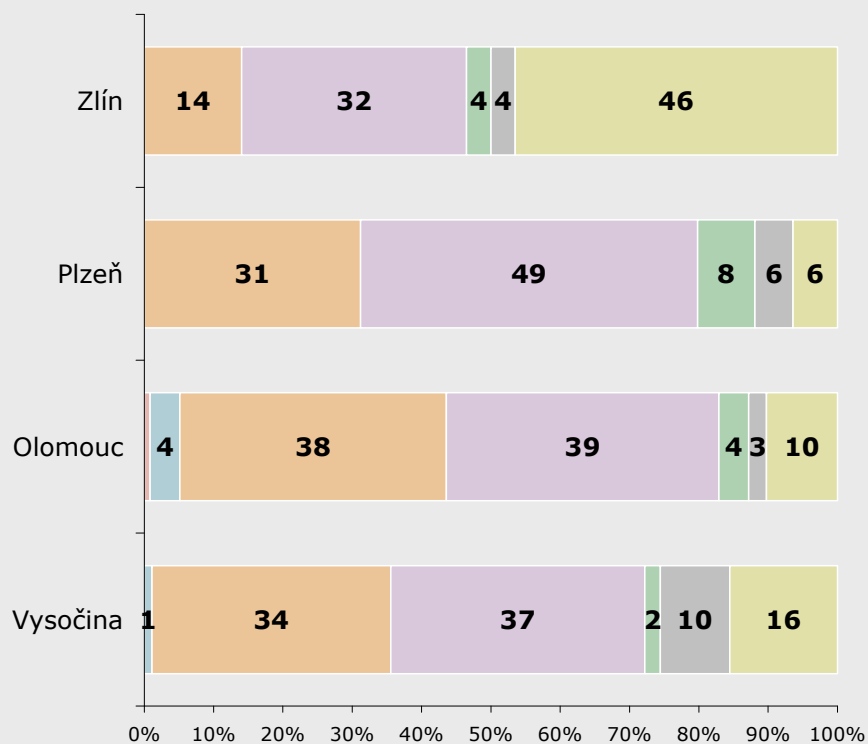
# Reprezentanti kraje: elektronický podpis

## 2008

### Elektronický podpis

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (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



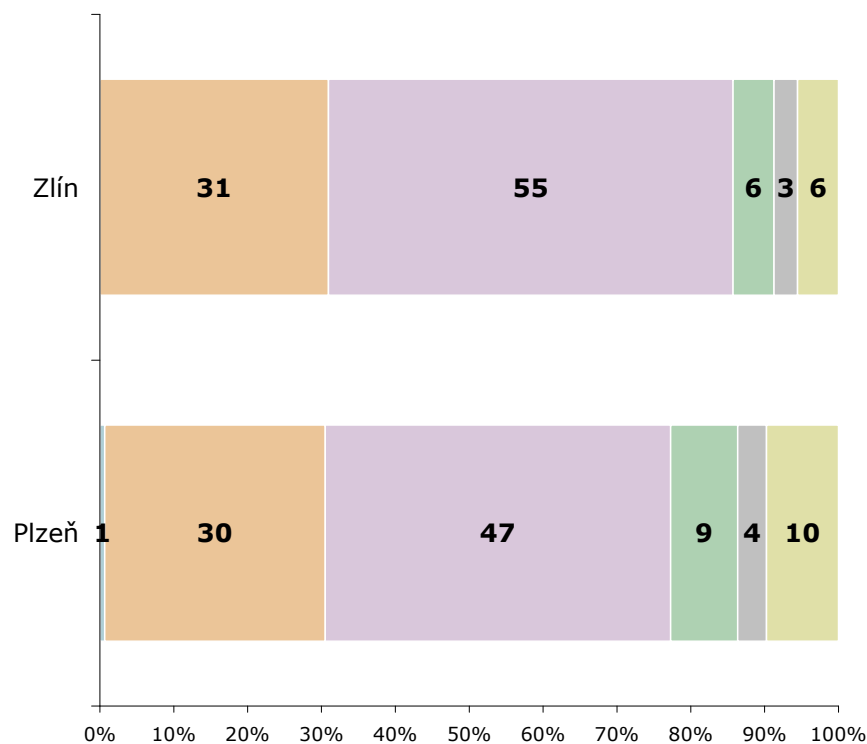
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### 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

## 2008

### Vnitřní informační systém

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

- Úřad má zaveden vnitřní systém (zaměstnance 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



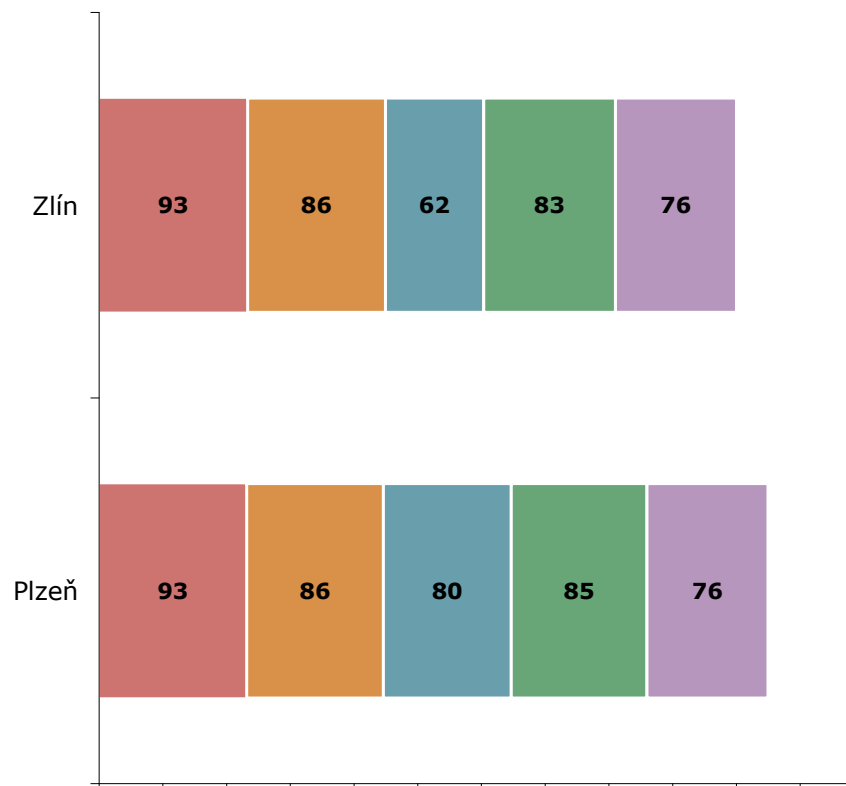
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Vnitřní informační systém

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

- Úřad má zaveden vnitřní systém (zaměstnance 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



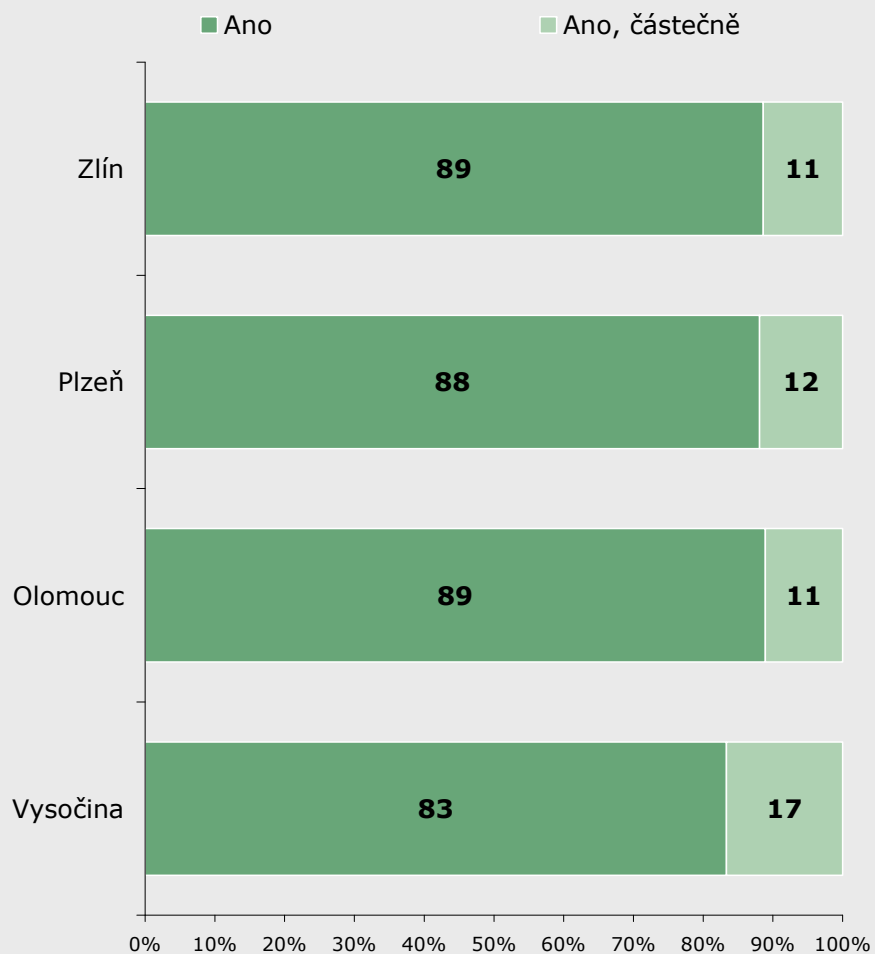
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: počítačová gramotnost – Textový editor

## 2008

### Umí pracovat s textovým editorem

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

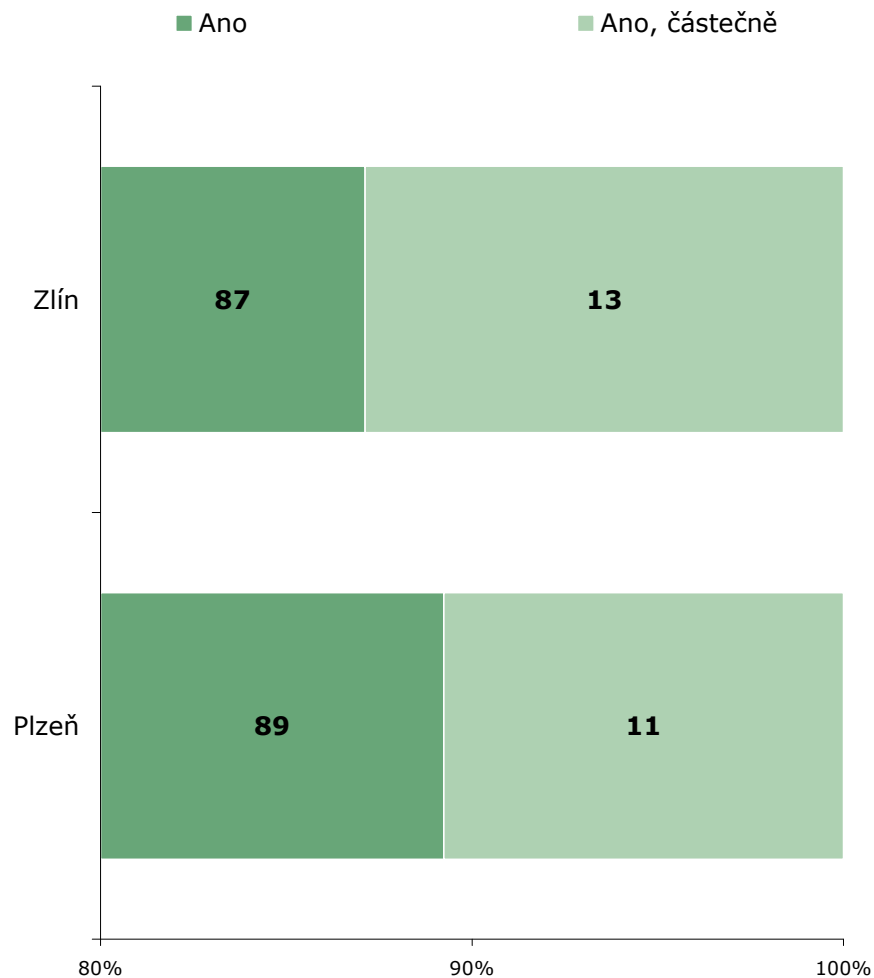


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Umí pracovat s textovým editorem

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



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

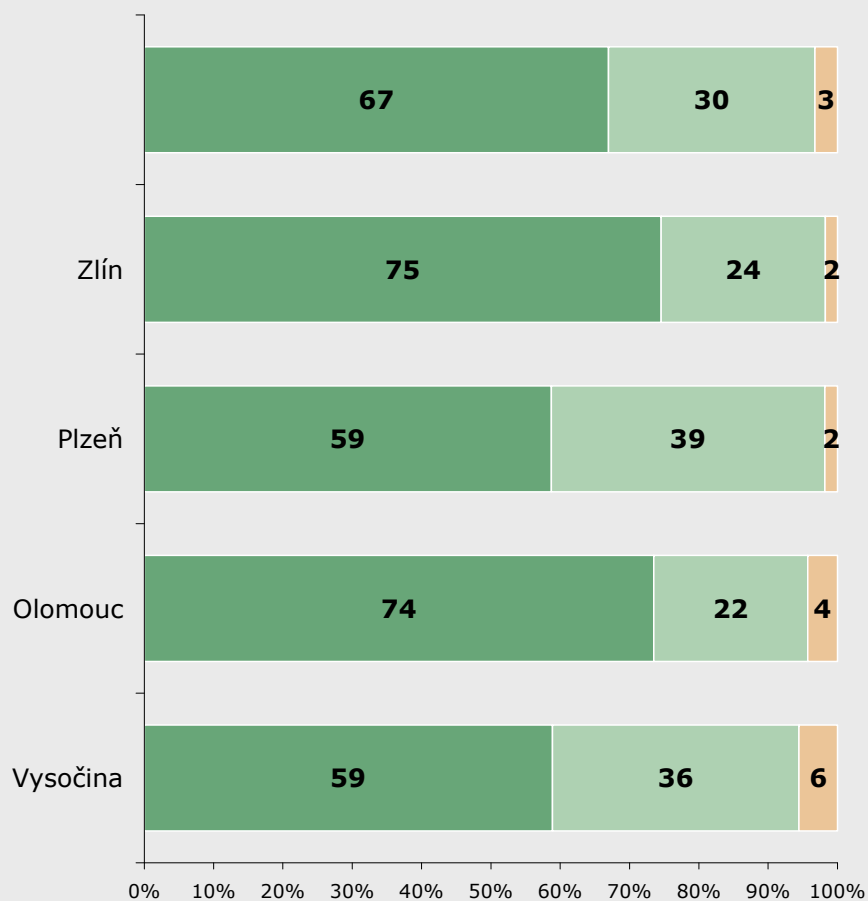
# Reprezentanti kraje: počítačová gramotnost – Tabulkový editor

## 2008

### Umí pracovat s tabulkovým editorem

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

■ Ano    ■ Ano, částečně    ■ Ne, vůbec



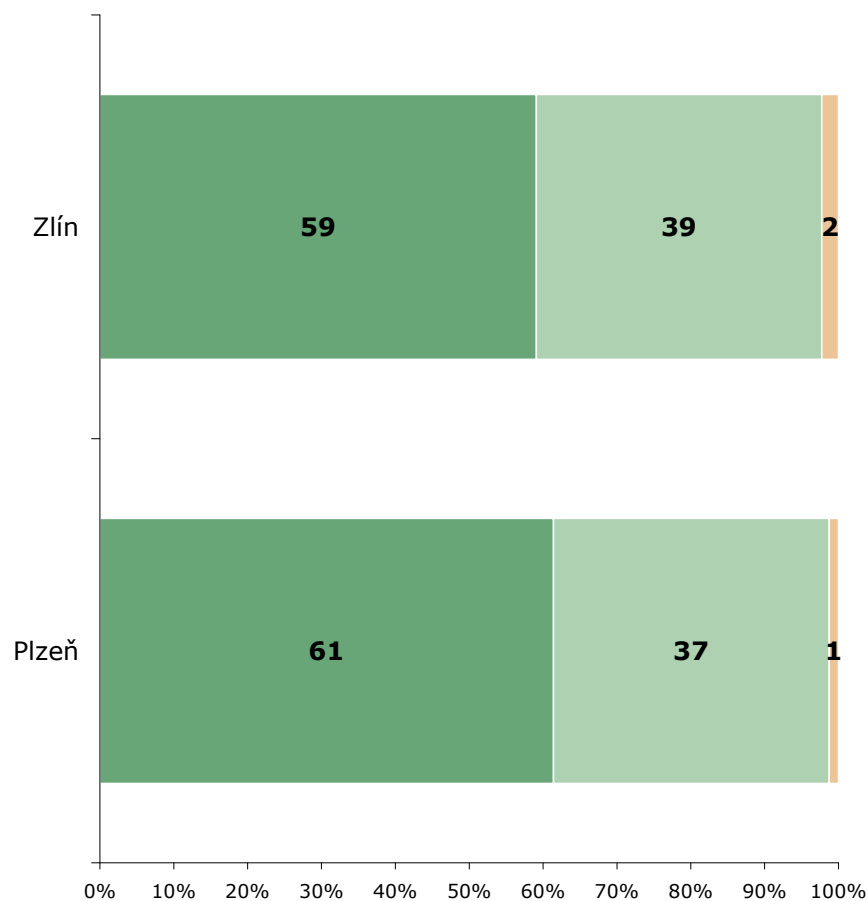
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Umí pracovat s tabulkovým editorem

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

■ Ano    ■ Ano, částečně    ■ Ne, vůbec



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

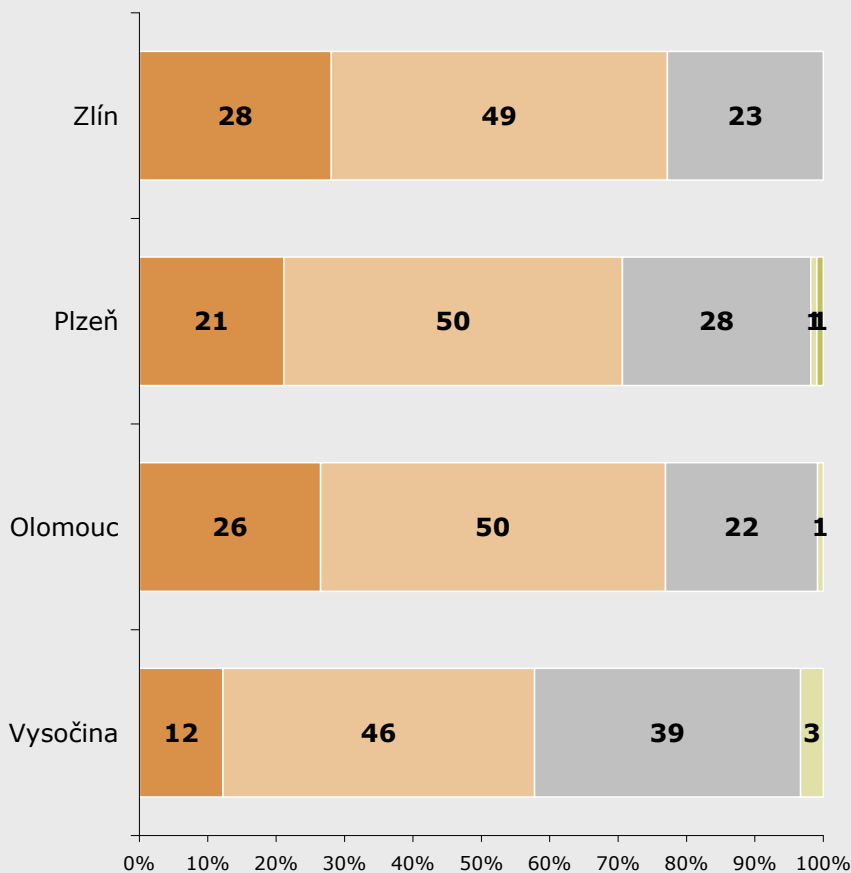
# Reprezentanti kraje: počítačová gramotnost – Počítačové znalosti

## 2008

### Vlastní hodnocení celkových počítačových znalostí a dovedností

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

■ Znamka 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Znamka 5



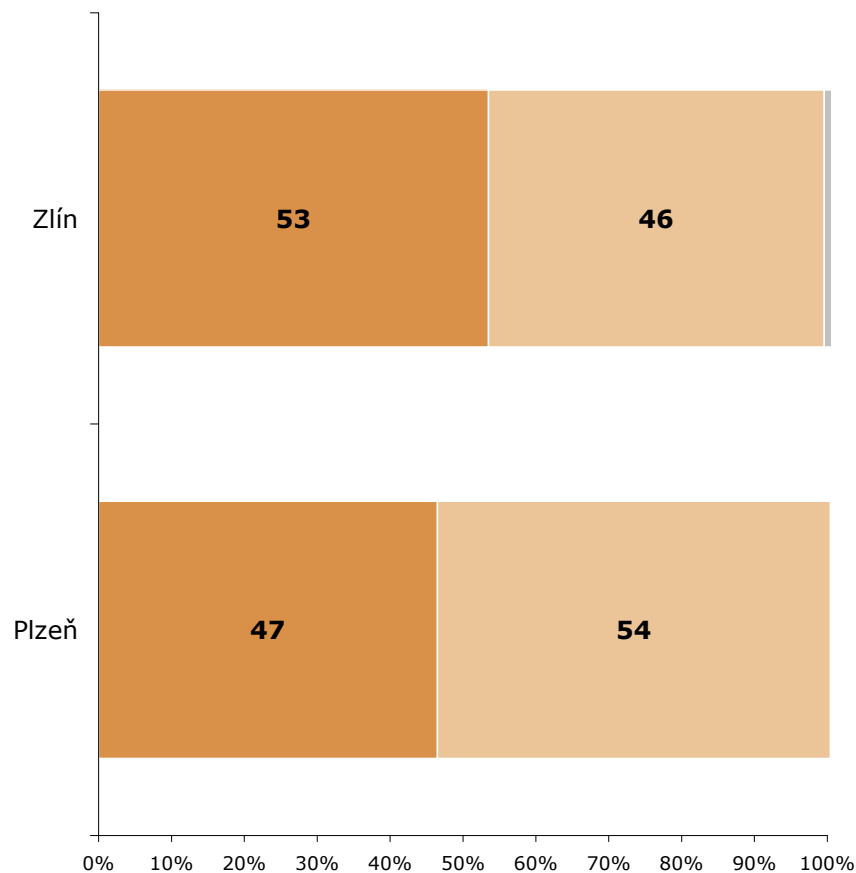
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Vlastní hodnocení celkových počítačových znalostí a dovedností

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

■ Znamka 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Znamka 5



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



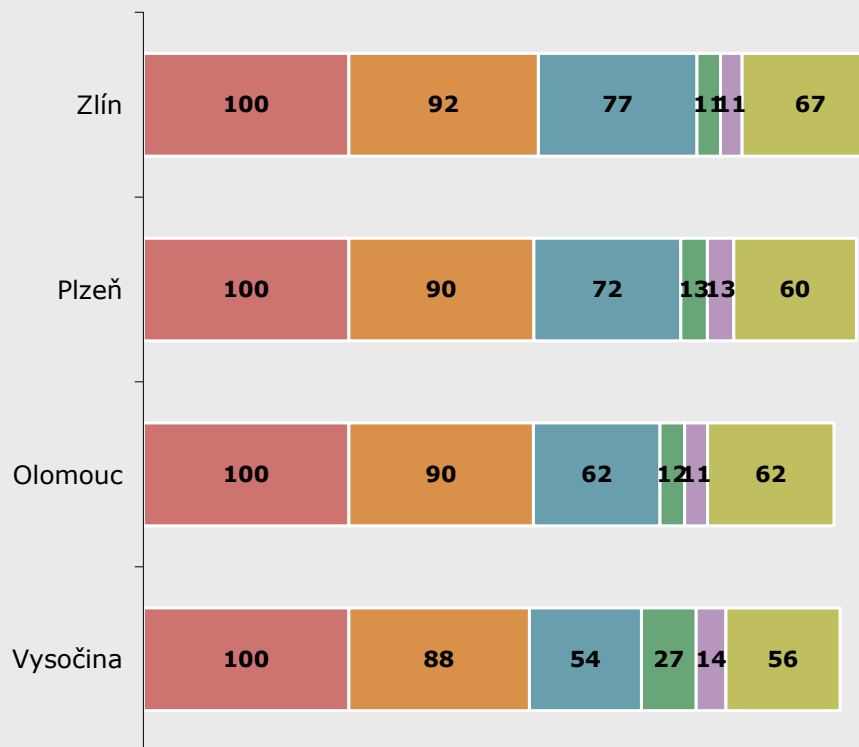
# Reprezentanti kraje: počítačová gramotnost – Počítačové aplikace

## 2008

### Využívání aplikací

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

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



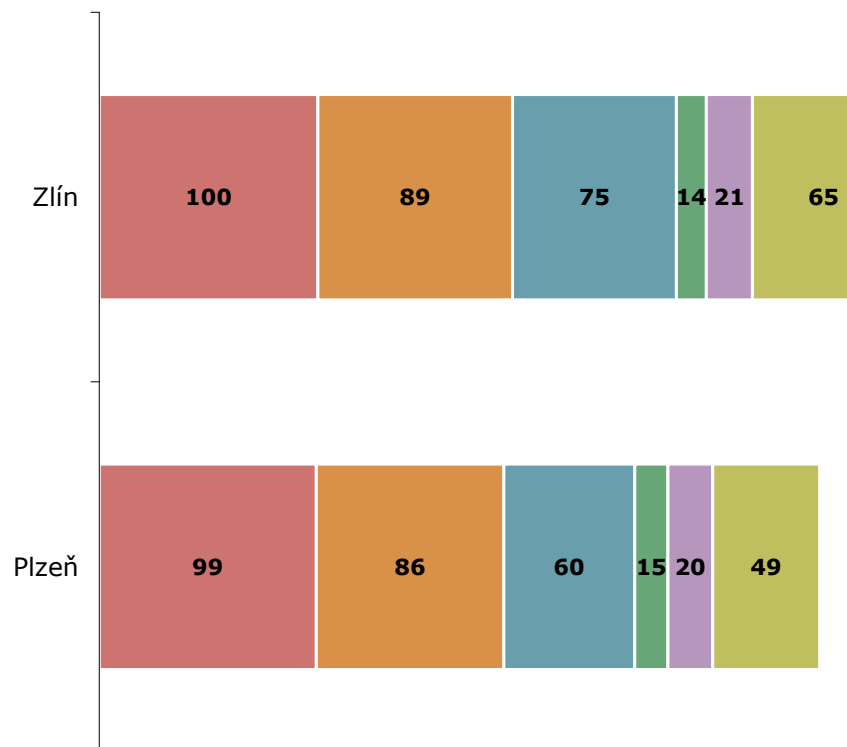
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### 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



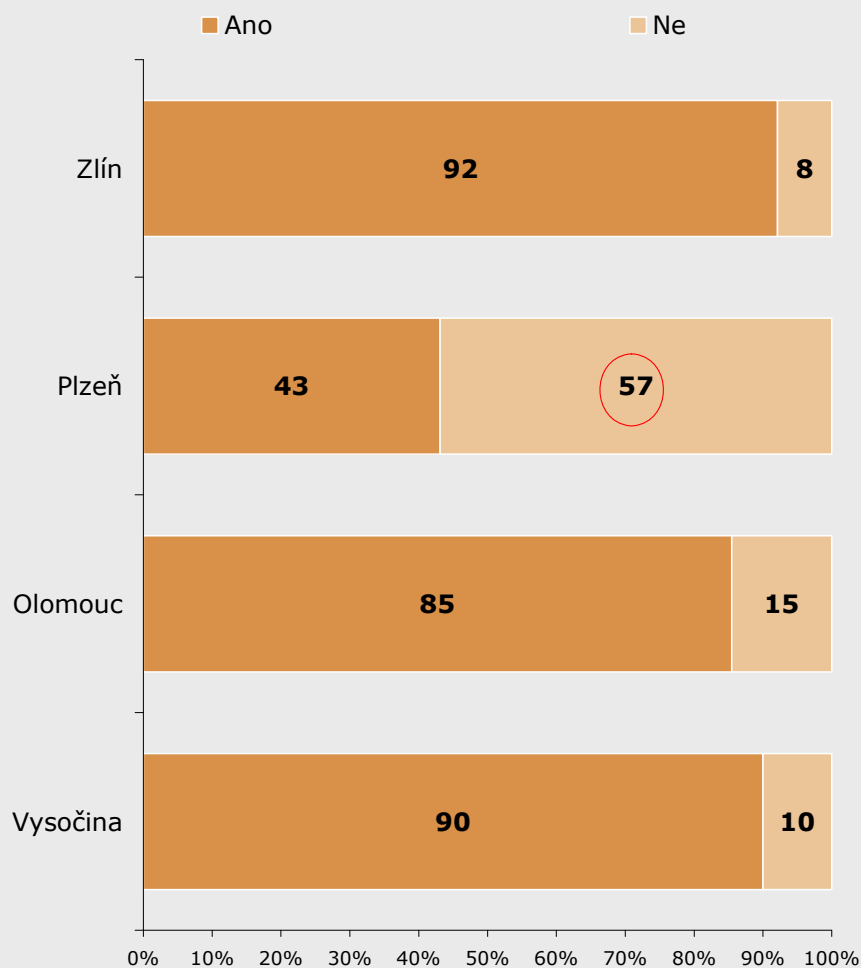
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: využívání e-learningu

## 2008

### Možnost využití e-learningu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

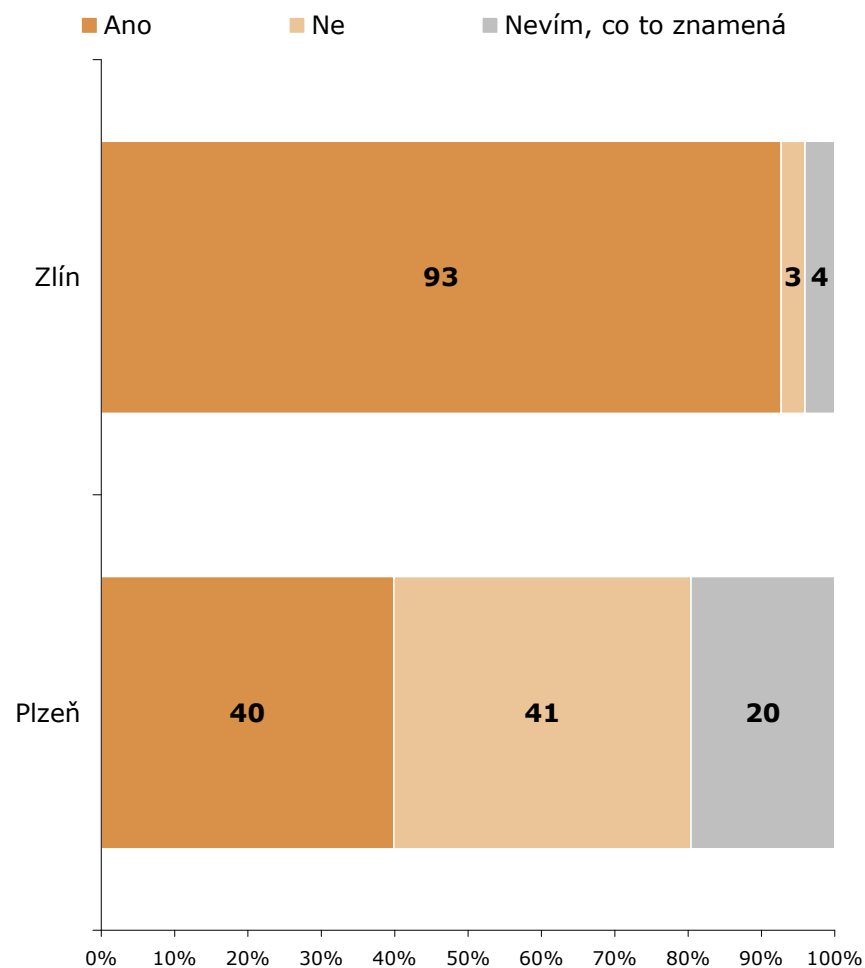


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Možnost využití e-learningu

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



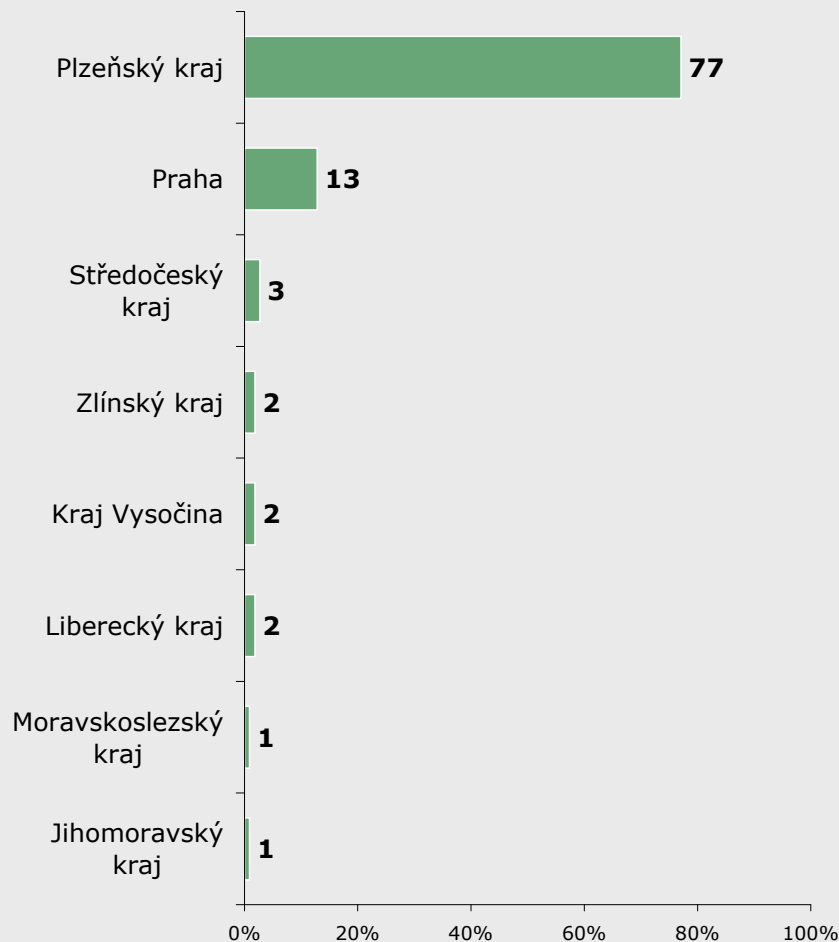
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: „lídři“ v elektronické komunikaci

## 2008

### "Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Plzeňský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PL)

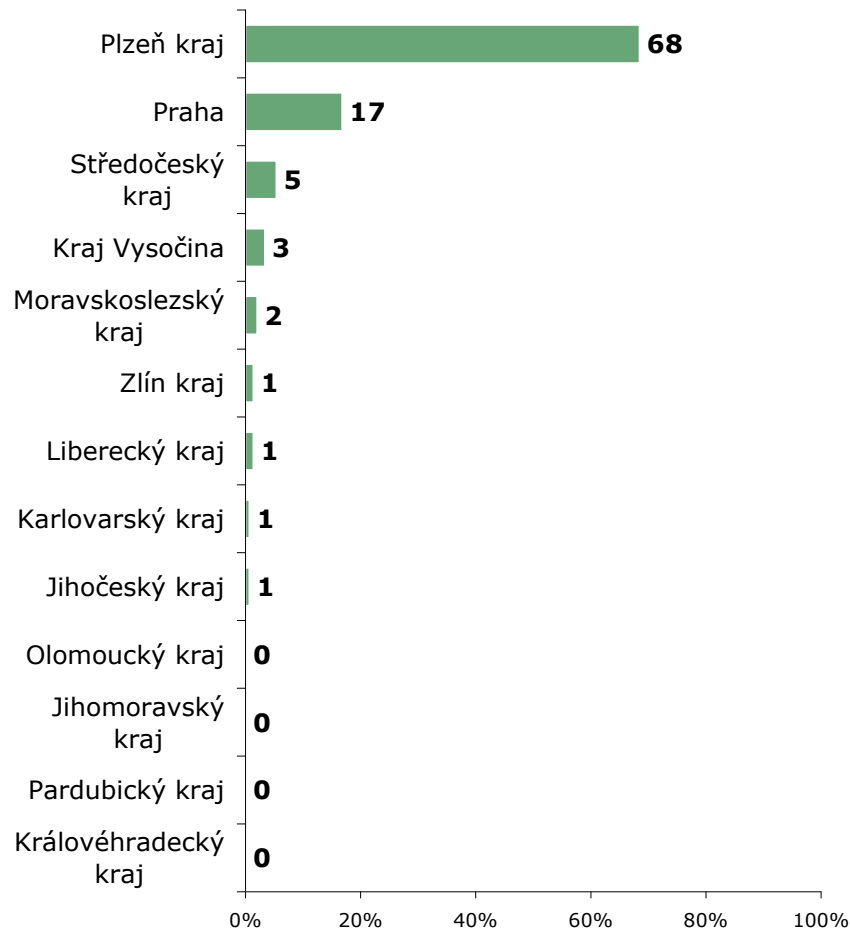


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### "Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Plzeňský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=187 (PL)



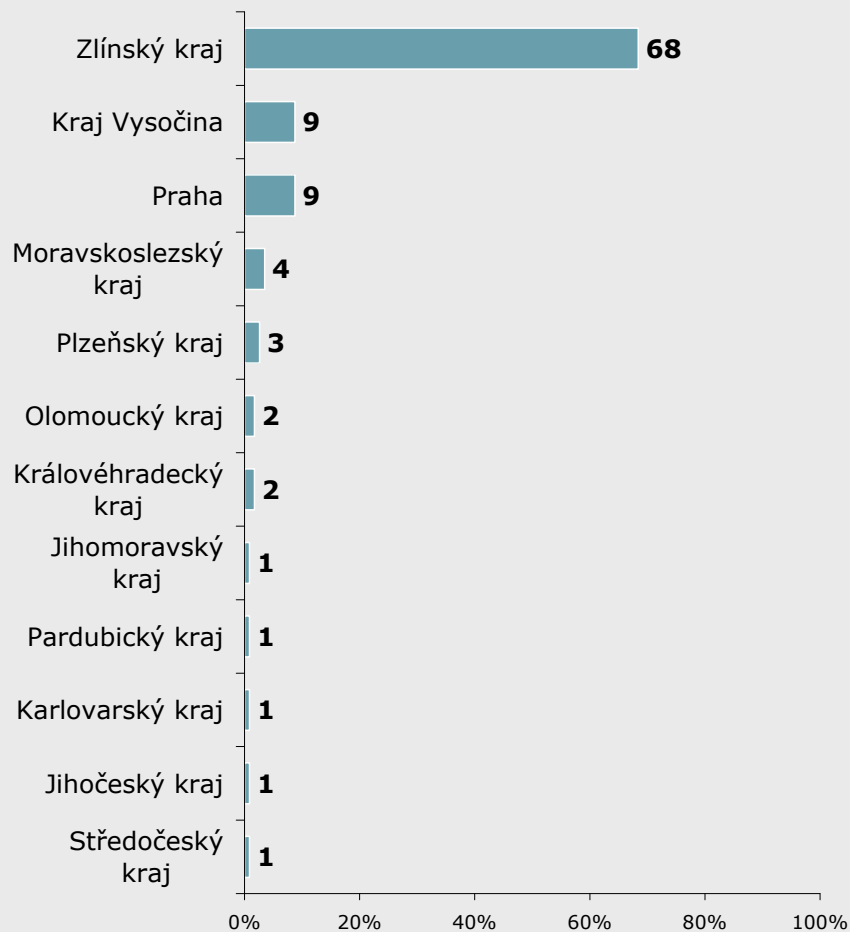
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: „lídři“ v elektronické komunikaci

## 2008

"Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Zlínský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=114 (ZL)

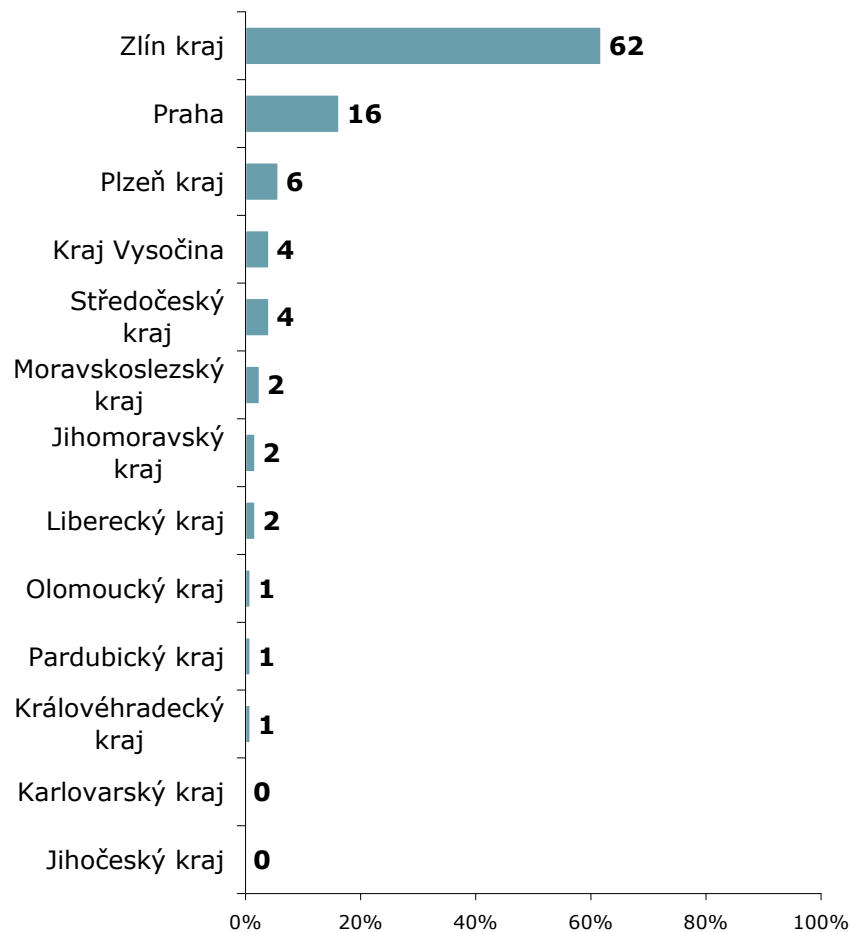


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

"Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Zlínský

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=154 (ZL)

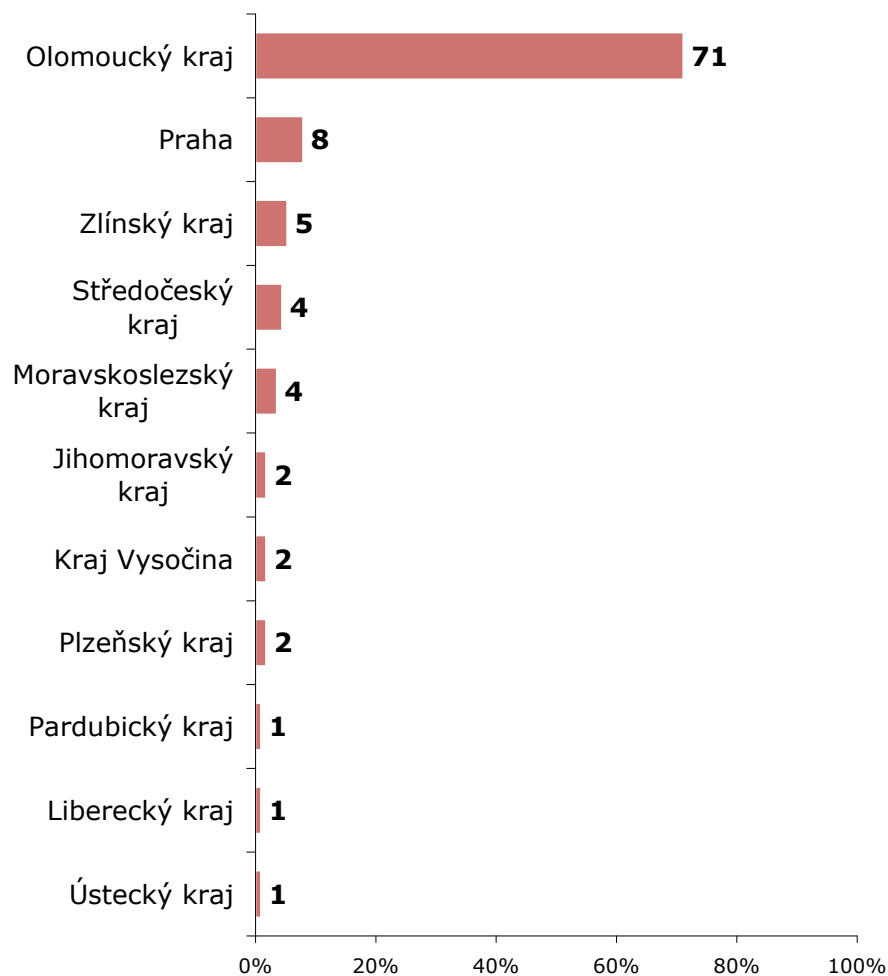


ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2007

# Reprezentanti kraje: „lídři“ v elektronické komunikaci

## "Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Olomoucký

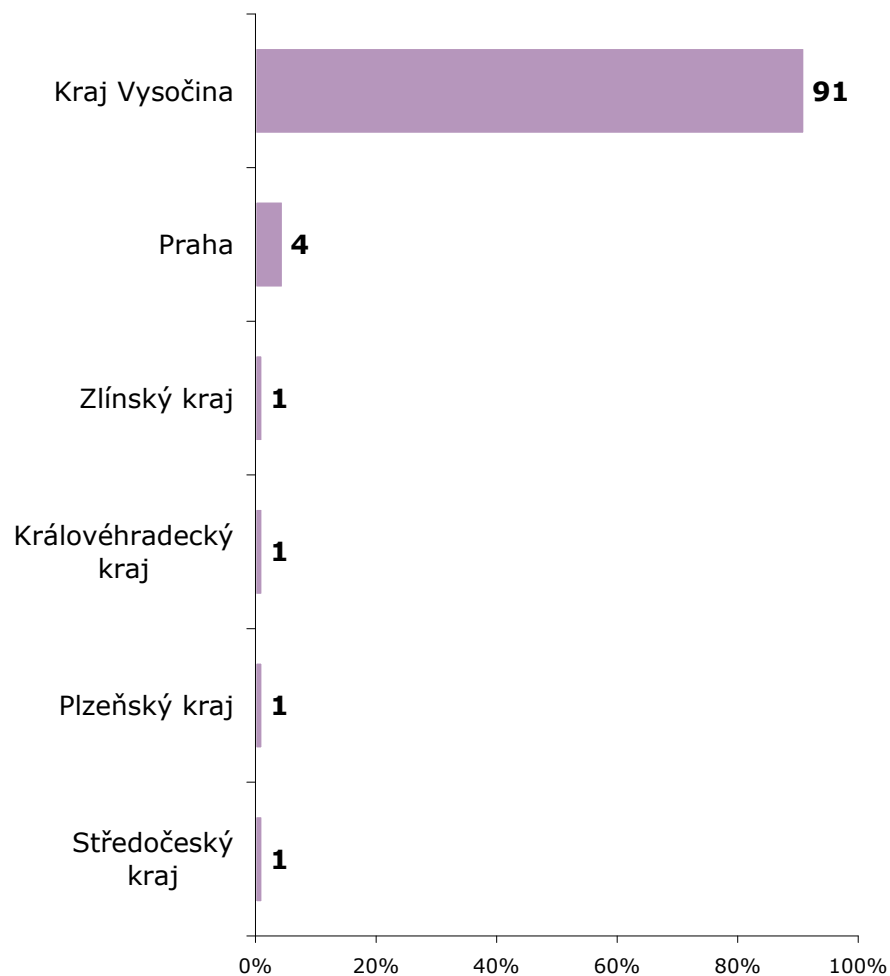
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=117 (OLO)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## "Lídr" v oblasti elektronické komunikace s občany - Vysočina

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=90 (VY)



ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

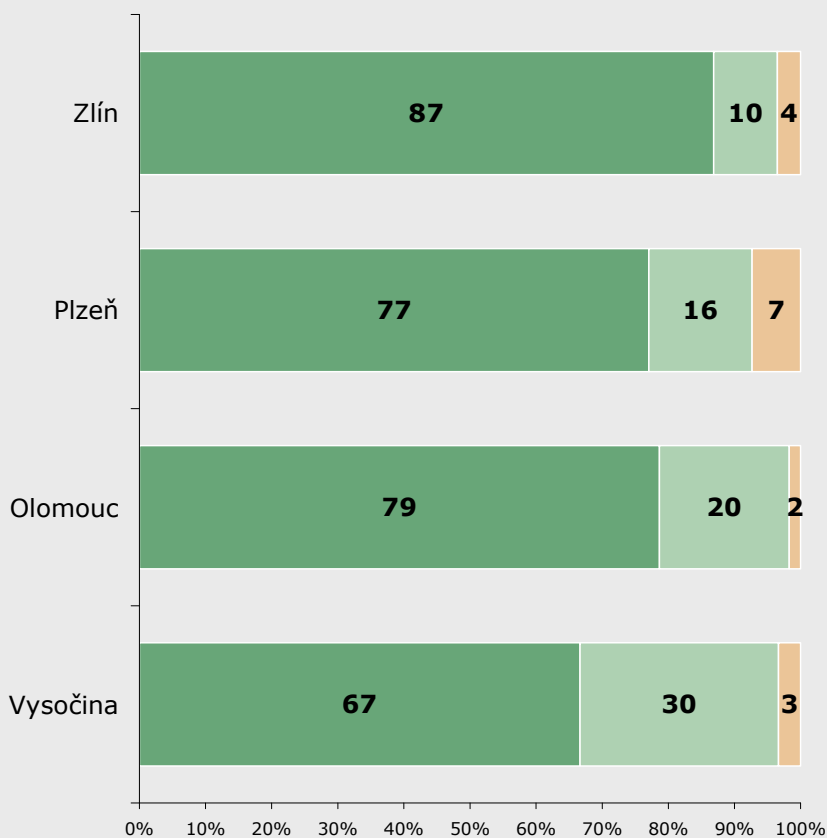
# Reprezentanti kraje: počítač mimo zaměstnání

## 2008

### Využívání stolního počítače nebo notebooku i mimo zaměstnání

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

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



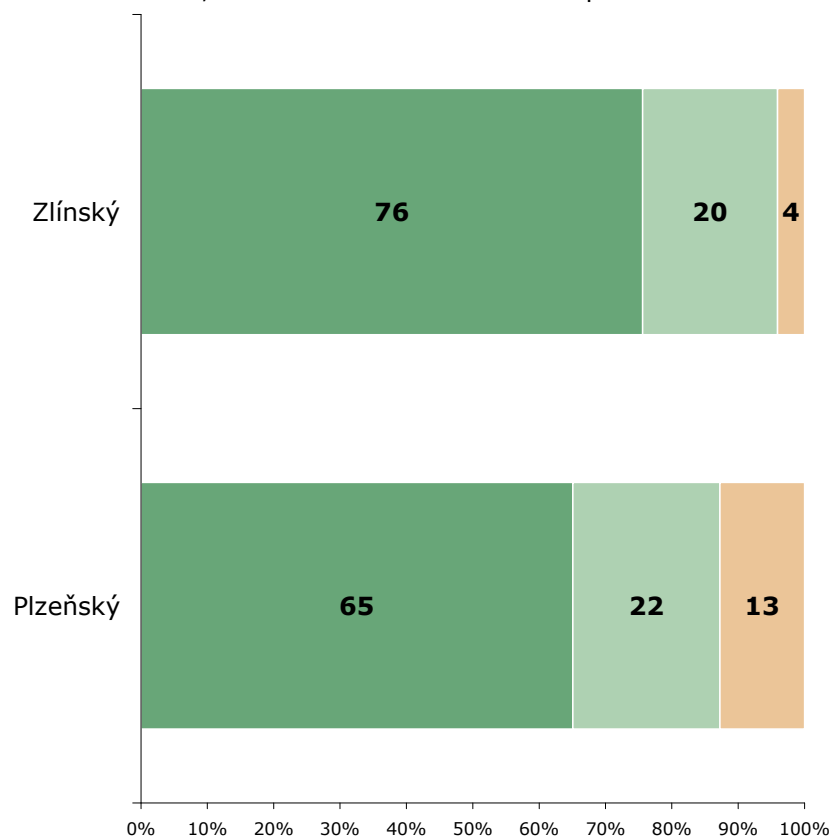
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Využívání stolního počítače nebo notebooku 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 12/2008

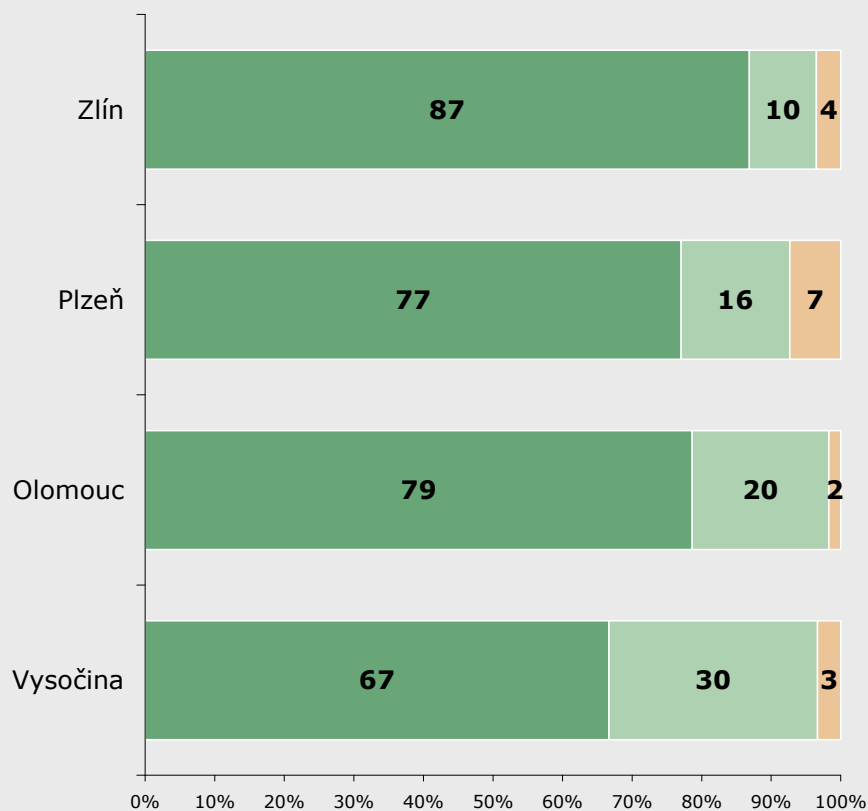
# Reprezentanti kraje: internet mimo zaměstnání

## 2008

### Využívání internetu nebo elektronické pošty i mimo zaměstnání

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=109 (PLZ), n=90 (VY), n=117 (OLO), n=114 (ZL)

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



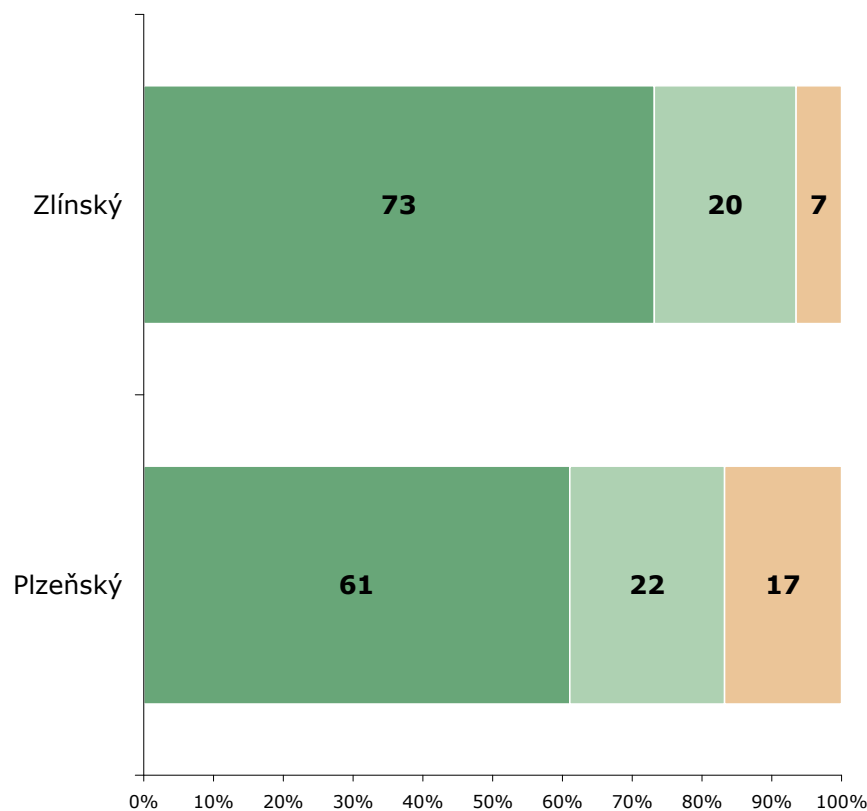
ZDROJ: STEM/MARK, Informační zdroje - úřady a instituce 12/2008

## 2007

### Využívání internetu nebo elektronické pošty 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 12/2008



# DOTAZNÍK



# Dotazník

Některé informace o dotazovaném subjektu budou známy předem a proto se je nebudeme explicitně dotazovat:

- Velikost místa působení
- **Typ dotazovaného subjektu:**
  - Kraj – zastupitelé a zaměstnanci
  - Kraj – organizace zřízené krajem – zaměstnanci vyššího managementu
  - Obce – volení zástupci a zaměstnanci
  - Další veřejnoprávní subjekty – hasiči, policie, úřady práce, pozemkový úřad, katastrální úřad...

## Základní údaje

*pro kraj/obce*

**Jakou funkci ve Vašem úřadě zastáváte?**

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

*pro veřejnoprávní subjekty+společnosti zřízené krajem*

**Jakou funkci ve Vašem úřadě zastáváte?**

Ředitel  
Ředitel/vedoucí odboru, oddělení  
Řadový zaměstnanec

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

Krajský úřad  
Městský, obecní úřad, magistrát  
Úřad sociálního zabezpečení  
Úřad práce  
Finanční úřad  
Hasiči  
Policie  
Pozemkový úřad  
Katastrální úřad  
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?**

Osobní návštěvu  
Telefonické dotazy  
Elektronickou komunikaci  
Písemná forma

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

Jsou velmi dobře informováni  
Jsou poměrně dobře informováni  
Mají jen částečné informace  
Mají zcela minimální informace  
*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?**

Téměř vždy vím, kde může informace získat  
Většinou vím, kde může informace získat  
Většinou nevím, kde může informace získat  
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?**

Jsem poměrně dobře seznámen(a) s obsahem zákona  
Mám pouze částečnou představu, co zákon obsahuje  
Slyšel(a) jsem o přijetí zákona, ale jeho obsah neznám  
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.**

Množství žádostí o tyto informace se podstatně nezměnilo a je stejně jako před účinností zákona  
Zaznamenali jsem pouze mírný nárůst  
Zaznamenali jsme velký nárůst  
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 nejučinnější, a který naopak nejméně. Jednička samozřejmě znamená nejlepší známku, pětka nejhůřší.**

Místní, regionální tisk  
Místní, regionální rozhlas  
Informační kanál kabelové televize  
Informační tabule, vývěsky na ulicích a úřadech  
Úřední deska

# Dotazník

Informační materiály doručované do domácnosti  
Internetové stránky úřadu  
SMS zprávy zasláné úřadem občanům  
E-mailový zpravodaj  
Informační centrum  
Informační kiosky/panely (veřejně dostupný Internet)  
Elektronická úřední deska  
Vlastní noviny/zpravodaj úřadu  
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  
Pisemně (dotaz, oběžník)  
Návštěvou webových stránek krajského úřadu  
Webové stránky instituce/úřadu  
Informační materiály doručované do úřadu  
SMS zprávy zasláné úřadem  
E-mailový zpravodaj  
Informační centrum  
Jiny .....

**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?**

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

strana 3

**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.*)

Osobní počítač  
Internet  
Elektronická pošta  
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 má přístup k osobnímu počítači?**

Každý nebo skoro každý pracovník má svůj osobní počítač nebo notebook  
zhruba 75% pracovníků má svůj osobní počítač nebo notebook  
zhruba 50% pracovníků má svůj osobní počítač nebo notebook  
zhruba 25% pracovníků má svůj osobní počítač nebo notebook  
méně jak 25% má svůj osobní počítač nebo notebook

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

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

**Má Váš úřad veden vnitřní komunikační a informační systém?**

*Více možností*

Úřad má zaveden vnitřní informační systém určený pro zaměstnance úřadu (který umožňuje např. získat interní informace, posílat interní formuláře, dokumenty apod.)  
Pro interní komunikaci mezi zaměstnanci se využívá elektronická pošta  
Úřad má zaveden systém pro elektronické zpracování faktur  
Úřad má zaveden systém pro elektronické zpracování docházky  
Žadosti/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 řeknete, 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]*

strana 4

# Dotazník

- Snažím se udržet krok s vývojem technologických noviniek
- Moderní technologie a počítače obecně považuji pro sebe za nezbytnou součást každodenního života
- Moderním technologiím a počítačům obecně se snažím ve svém životě spíše vyhýbat
- Moderní technologie nepovažuji osobně za důležité
- S moderními technologiemi neumím příliš pracovat
- Vim, 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 rekněte, 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 nalezl/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 např. 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 (emaillem)?

1. Ano
2. Ne

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.)

## Czech POINT

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

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

Jen ti, kteří 1-3

K čemu podle Vás projekt Czech POINT slouží?

...

Jakou službu (výpis) jste již využil?

1. Výpis z Katastru nemovitostí
2. Výpis z Obchodního rejstříku
3. Výpis z Živnostenského rejstříku
4. Výpis z Rejstříku trestů
5. Jiné

A kolikrát?

1. Jednou
2. Opakovaně

## 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

# Dotazník

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 tiskových materiálů od úřadu (např. brožury, regionální plány, apod.)
5. Diskusní fórum
6. Možnost elektronického podání žádosti

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

Zlínský kraj:

- Oficiální webové stránky Vašeho obecního/městského úřadu (samosprávy)
- Oficiální webové stránky Zlínského kraje a krajského úřadu <http://www.kr-zlinsky.cz>
- Mapový portál kraje <http://gis.kr-zlinsky.cz/>
- Informační a vzdělávací portál školství Zlínského kraje <http://www.zkola.cz>
- Portál Jednotné digitální technické mapy Zlínského kraje <http://www.jdtm-zk.cz>
- Portál územně analytických plánů a územních plánů <http://juap-zk.cz/>
- Turistický informační portál Zlínského kraje <http://www.vychodni-morava.cz/>
- Portál NUTSII <http://www.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>
- Portál veřejné správy <http://portal.gov.cz>
- Portál územních samospráv ePusa <http://www.epusa.cz>
- Města.obce.cz <http://www.mool.cz>
- Další

Píseň

- Oficiální webové stránky Vašeho obecního/městského úřadu (samosprávy)
- Oficiální webové stránky krajského úřadu
- Portál veřejné správy
- ePusa <http://www.epusa.cz>
- <http://Mikroregion.net>
- <http://www.sumavanet.cz>
- <http://www.regionpizen.cz>
- <http://www.xkultura.cz>
- <http://www.regiomix.cz>
- <http://mesta.obce.cz>
- <http://www.obecni-urad.net>
- <http://www.turisturaj.cz>
- Další

strana 7

Vysočina

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

Olomouc

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

*Pouze pro návštěvníky krajského portálu*

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

*Buď vypsát varianty / otevřená otázka*

*Pouze pro návštěvníky krajského portálu*

**Které služby na krajském portálu konkrétně využíváte?**

*Buď vypsát varianty / otevřená otázka*

**Kde získáváte aktuální informace z Vašeho kraje a regionu?**

*Buď 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

strana 8

# Dotazník

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. Bezdrátově 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.

Rekněte nám výhody této popsané služby?

.....

Rekněte nám nevýhody této popsané služby?

.....

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

.....

Slyšel/a jste již o možnosti vlastní elektronické datové schránky pro komunikaci s úřady?

1. Ano
2. Ne

A víte k čemu by měla sloužit elektronická datová schránka?

.....

Víte co to je autorizovaná konverze dokumentů do elektronické podoby?

1. Ano
2. Ne

## Spokojenost s krajským úřadem

**Ohodnotte 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, vřídlné 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 – Citím se velmi ohrožen
- 2
- 3
- 4
- 5 – Nepocituji 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