



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Analýza informačních potřeb

„Připravenost občanů na elektronickou komunikaci s úřady postupně roste“

Vybrané výsledky výzkumu

Konference ISSS 2008

**Pavel Šimoník - STEM/MARK, a.s.
Jaroslav Svoboda – MV ČR**



eGON má 1. narozeniny



Předpoklady elektronické komunikace občana s úřady

- Pokračující dynamický růst připojení k internetu, zejména pak připojení domácností
- Nárůst přístupu k internetu i u dříve „nepřipojených“ skupin populace (věk 45 +, nižší vzdělání, malé obce)
- Zvýšení ochoty komunikovat s úřady elektronicky
- Pokles obav ze zneužití elektronické komunikace občanů s úřady
- Růst podílu občanů preferujících elektronické podání žádostí o vydání dokladů
- eGovernment má podporu občanů, Czech POINT vstupuje do povědomí veřejnosti
- Občané perspektivně považují ovládání internetu za nezbytný předpoklad komunikace s úřady (do 5 let nezbytností)





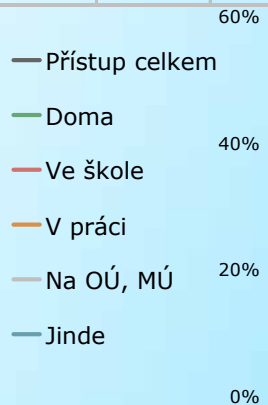
Růst domácích připojení tahounem internetizace ČR

	2004	2005	2006	2007
Přístup na internet celkem	46	52	56	63
<i>Má přístup na internet a využívá jej</i>	34	39	46	52
<i>Má přístup na internet a nevyužívá jej</i>	12	13	10	11



Místa s přístupem na internet

POZNÁMKA: Srovnání v letech 2002-2007



	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Přístup celkem	40	41	46	52	56	63
Doma	19	22	28	34	44	50
Ve škole	11	12	10	11	12	12
V práci	20	20	22	24	26	29
Na OÚ, MÚ	8	10	8	10	11	13
Jinde	13	13	11	12	10	13

ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSE 12/2007 - Populace ČR

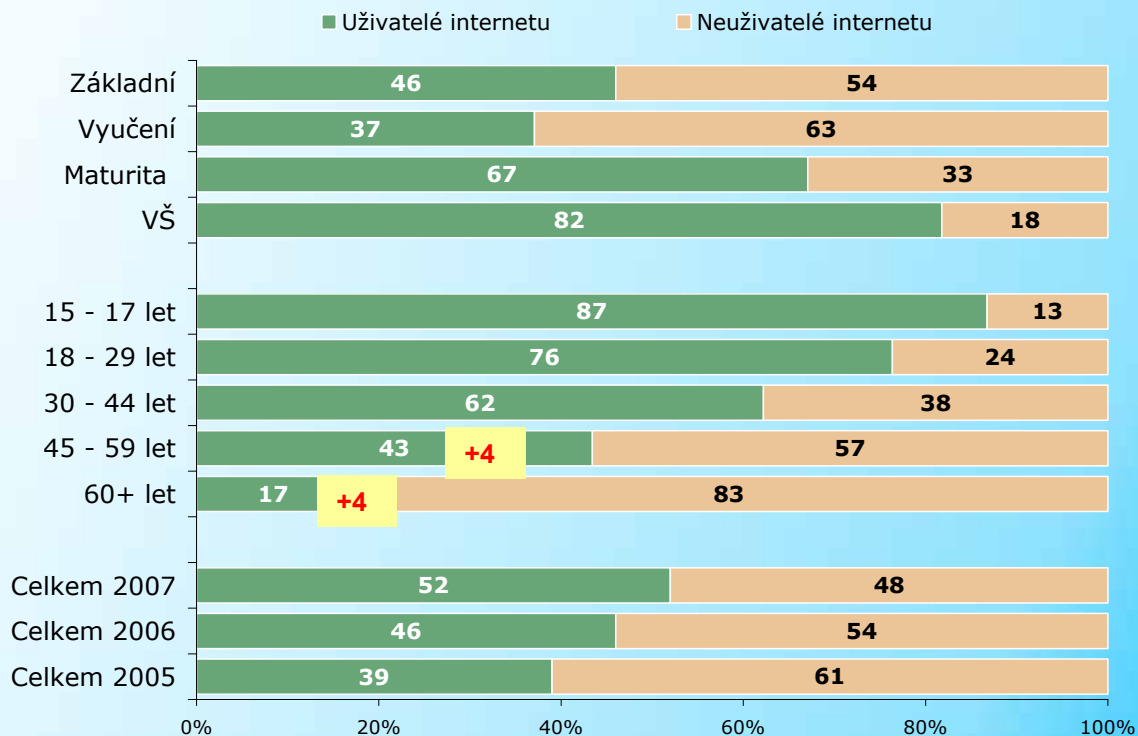


eGON má 1. narozeniny



Nárůst přístupu k internetu i u dříve hůře oslovitelných skupin populace (věk 45+, nižší vzdělání)

Struktura populace podle užívání internetu



ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSE 12/2007 - Populace ČR



eGON má 1. narozeniny

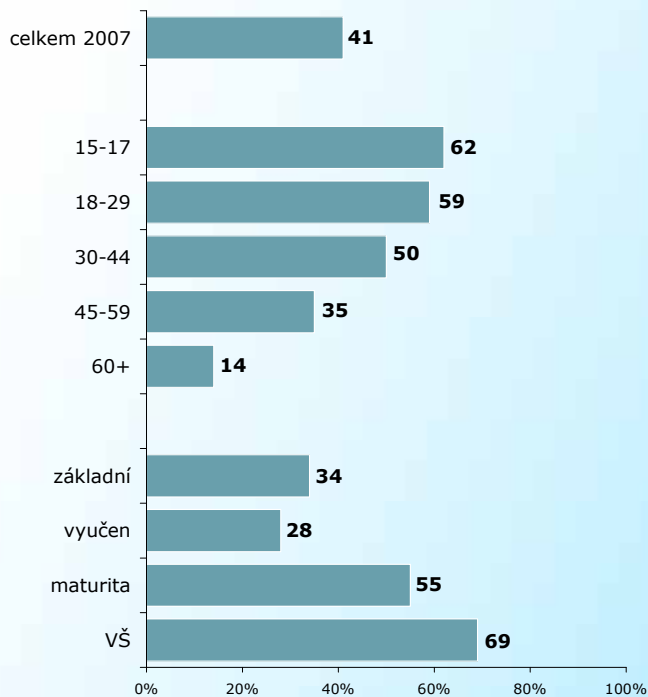


MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Otevřenost občanů vůči elektronické komunikaci výrazně narostla

Ochota občanů komunikovat s úřady elektronicky

ZÁKLAD: Všichni respondenti, N = 2 507

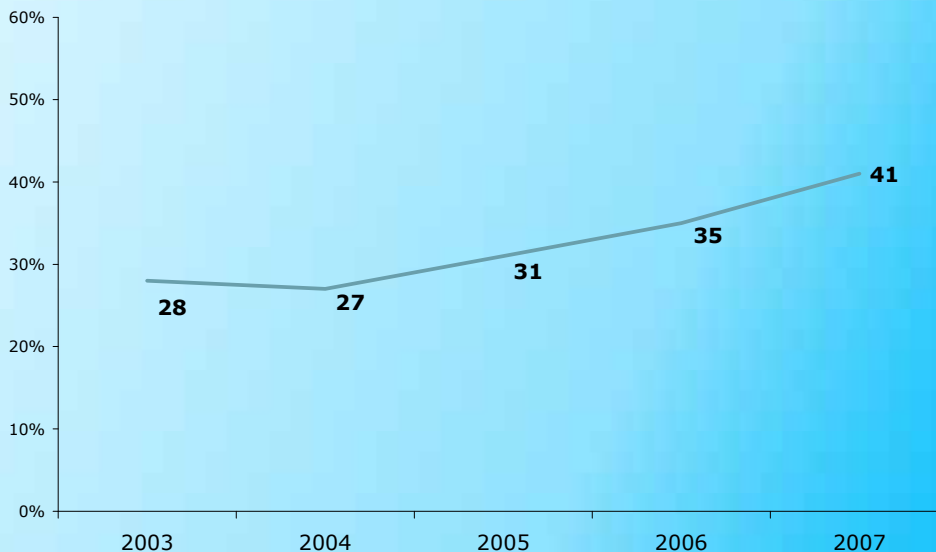


ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSE 12/2007 - Populace ČR

Vývoj ochoty občanů komunikovat s úřady elektronicky

ZÁKLAD: Všichni respondenti

POZNÁMKA: Srovnání v letech 2003 až 2007



ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSE 12/2007 - Populace ČR



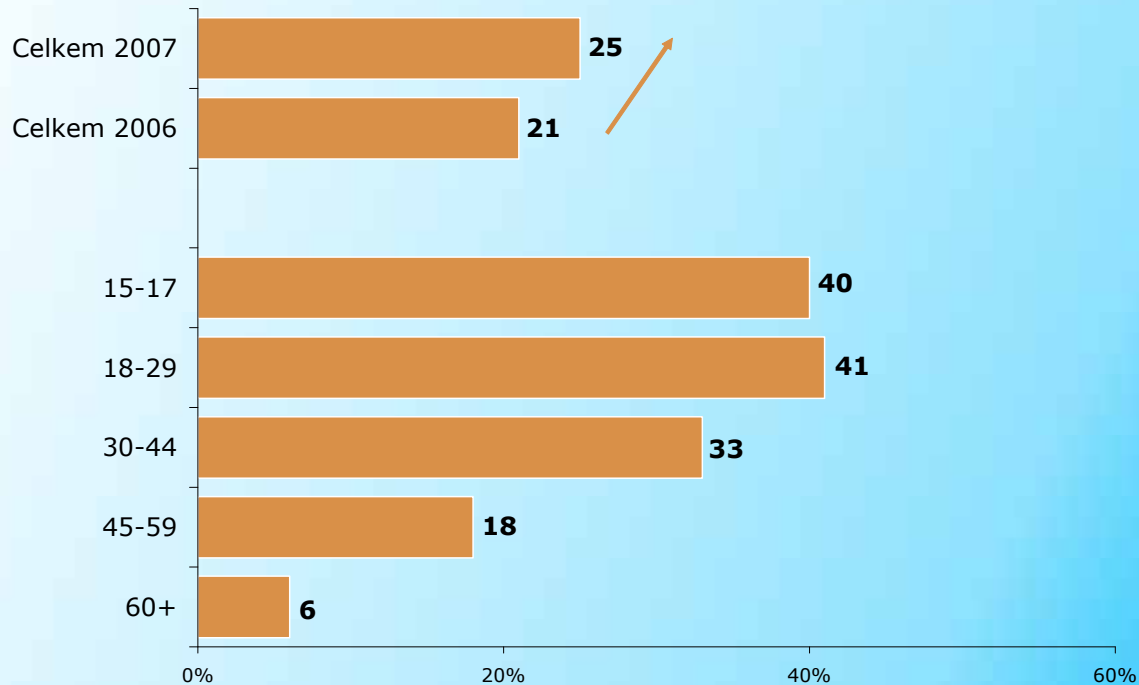
eGON má 1. narozeniny



Zájem o elektronické podání žádosti o vydání dokladů roste

Preference podávání žádostí o vydání dokladů přes internet

ZÁKLAD: Všichni respondenti, N = 2 507



ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSE 12/2007 - Populace ČR

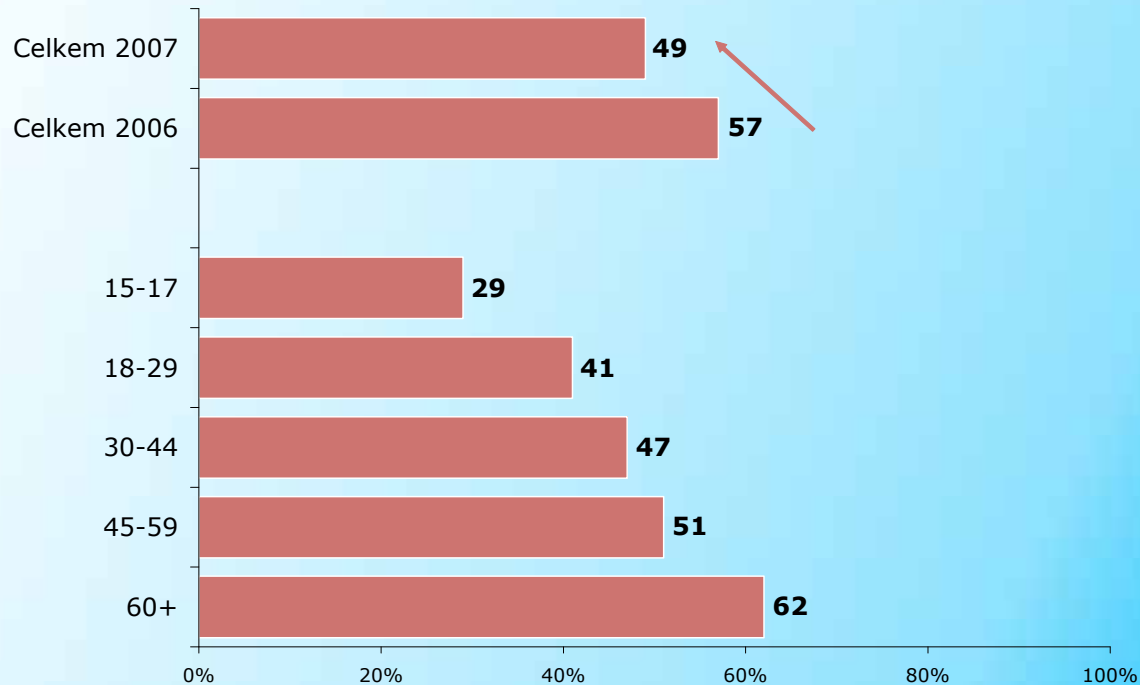




Obavy ze zneužití elektronické komunikace klesly pod 50 %

Obava ze zneužití elektronické komunikace občanů s úřady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, N = 2 507



ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSE 12/2007 - Populace ČR

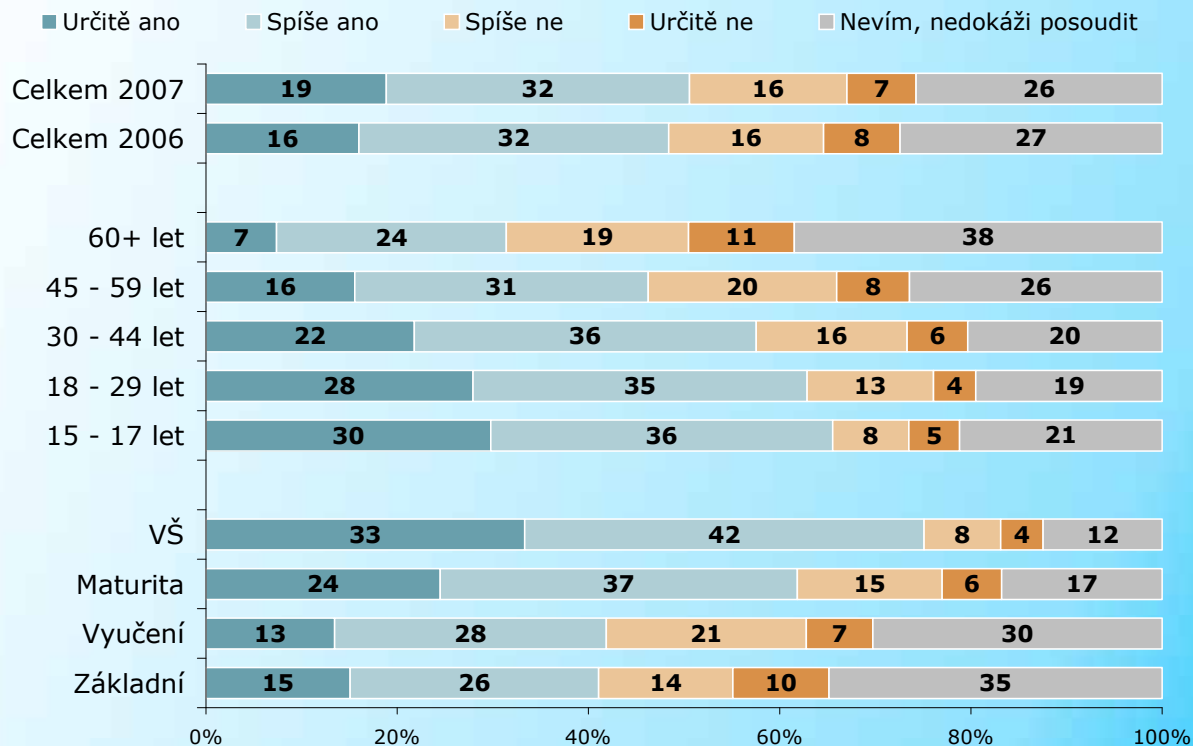


eGON má 1. narozeniny



e-Government zjednoduší komunikaci občanů s úřady

eGovernment zjednoduší komunikaci občanů s úřady, rozložení podle věku a vzdělání



ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSE 12/2007 - Populace ČR



eGON má 1. narozeniny

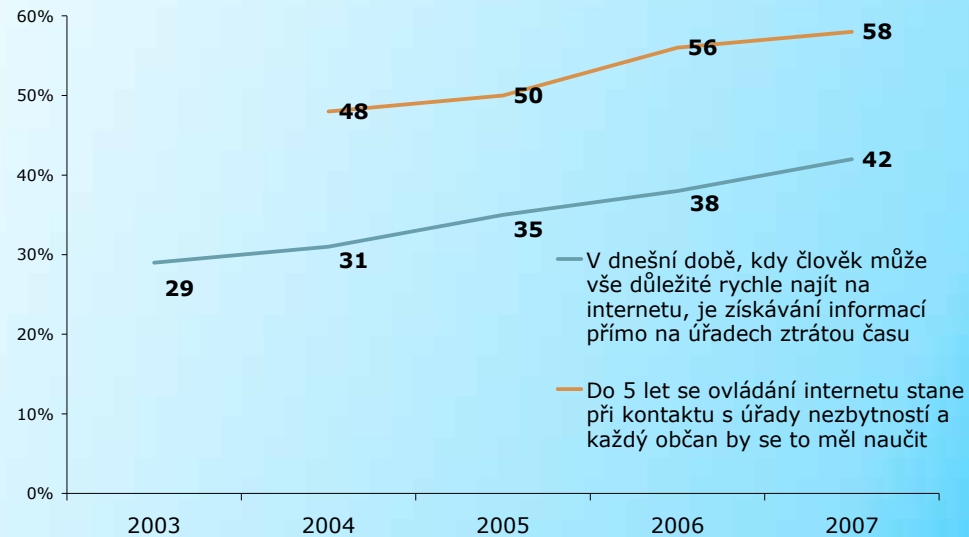


Bez internetu to při kontaktu s úřady v budoucnu nepůjde

Souhlas s výroky

ZÁKLAD: Všichni respondenti

POZNÁMKA: Srovnání v letech 2003 až 2007



Souhlas s výroky

Údaje v %, kategorie určitě + spíše souhlasím	2003	2004	2005	2006	2007
V dnešní době, kdy člověk může vše důležité rychle najít na internetu, je získávání informací přímo na úřadech ztrátou času	29	31	35	38	42
Do 5 let se ovládnání internetu stane při kontaktu s úřady nezbytností a každý občan by se to měl naučit	-	48	50	56	58

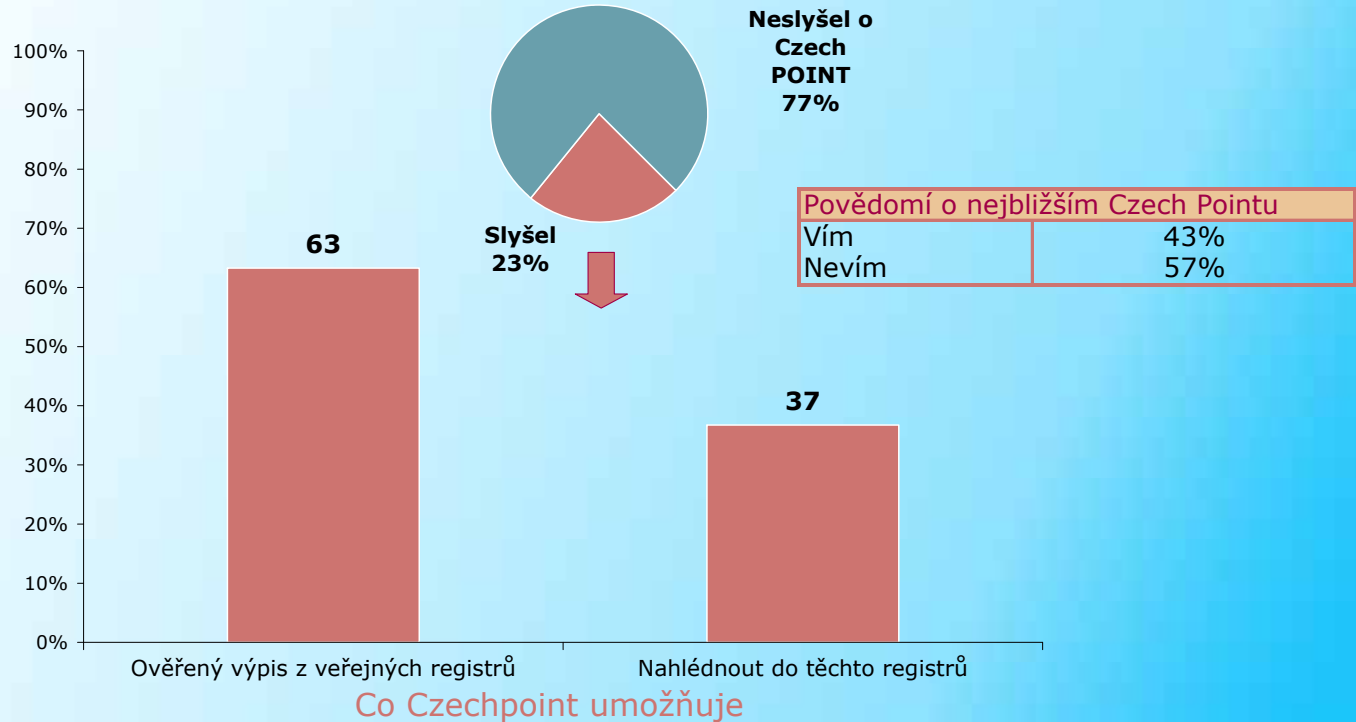




Czech POINT postupný vstup do povědomí občanů

Povědomí o termínu Czech POINT

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2507



ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSE 12/2007 - Populace ČR

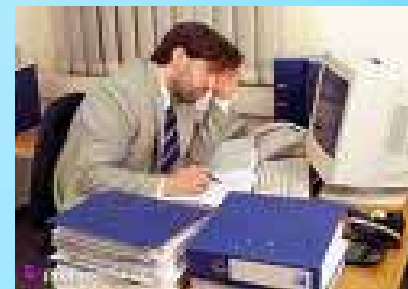


eGON má 1. narozeniny



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Pohled z druhé strany – jak jsou na tom starostové, zastupitelé a tajemníci úřadů...

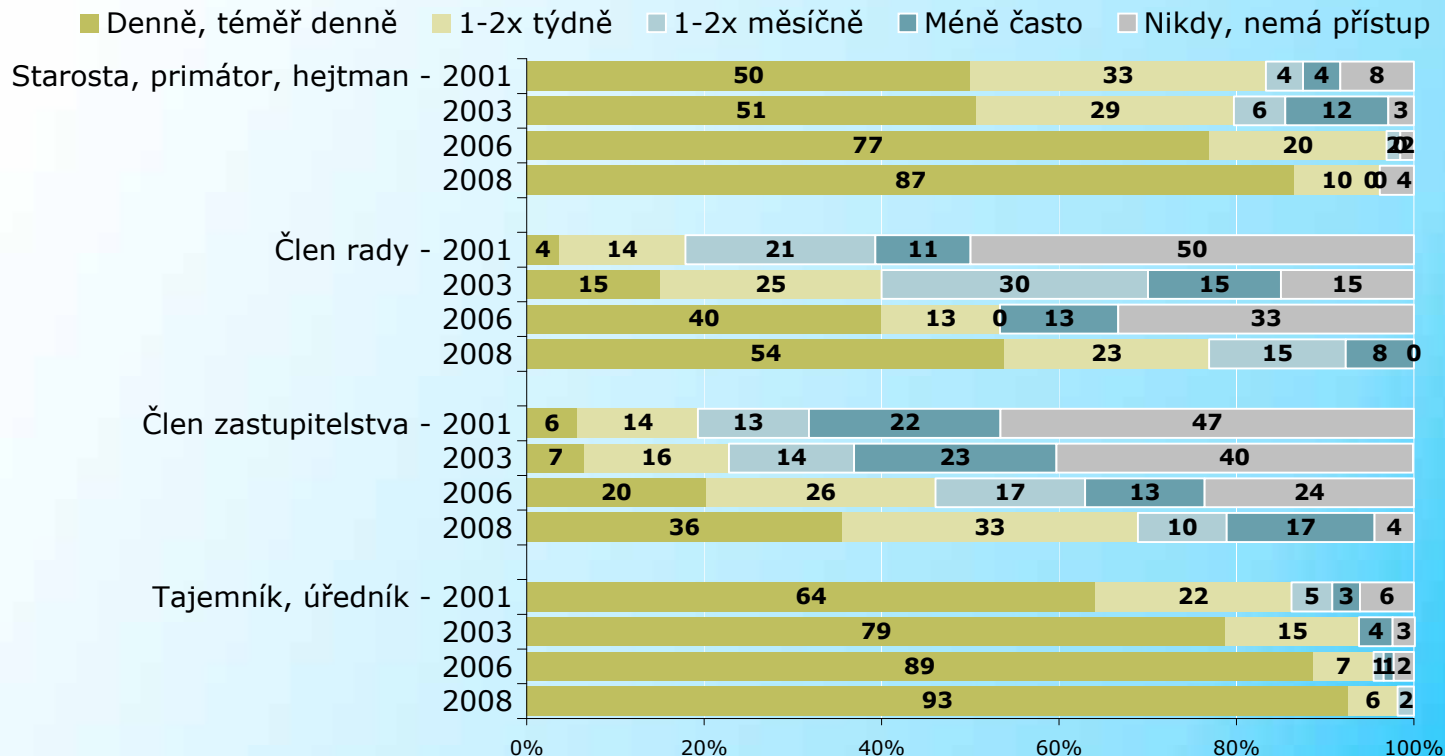


eGON má 1. narozeniny



Denní užívání internetu se stalo samozřejmostí

Frekvence využívání internetu při práci na úradě (podle funkce v zastupitelstvu)



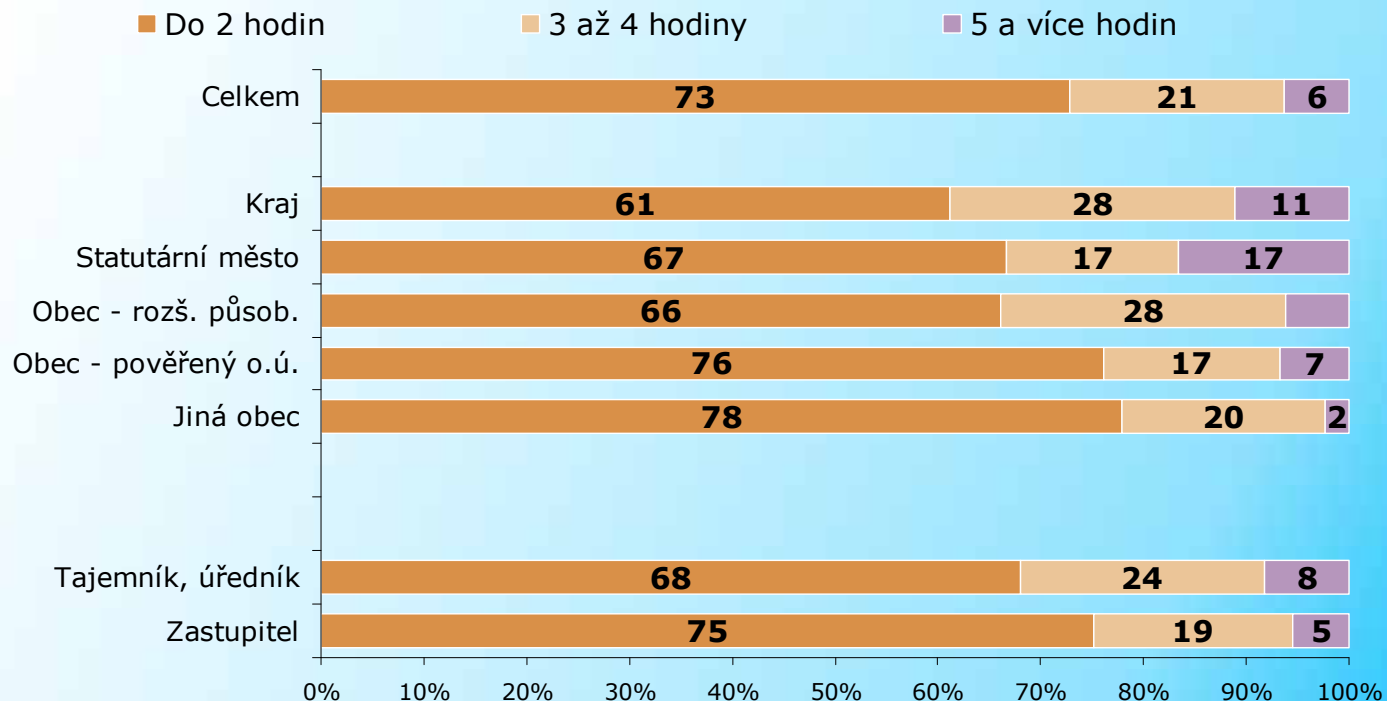
ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSDE 2007/2008 - Místní samospráva





Na internetu zhruba 2 hodiny denně

Doba strávená pracovně na internetu za den



ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSDE 2007/2008 - Místní samospráva

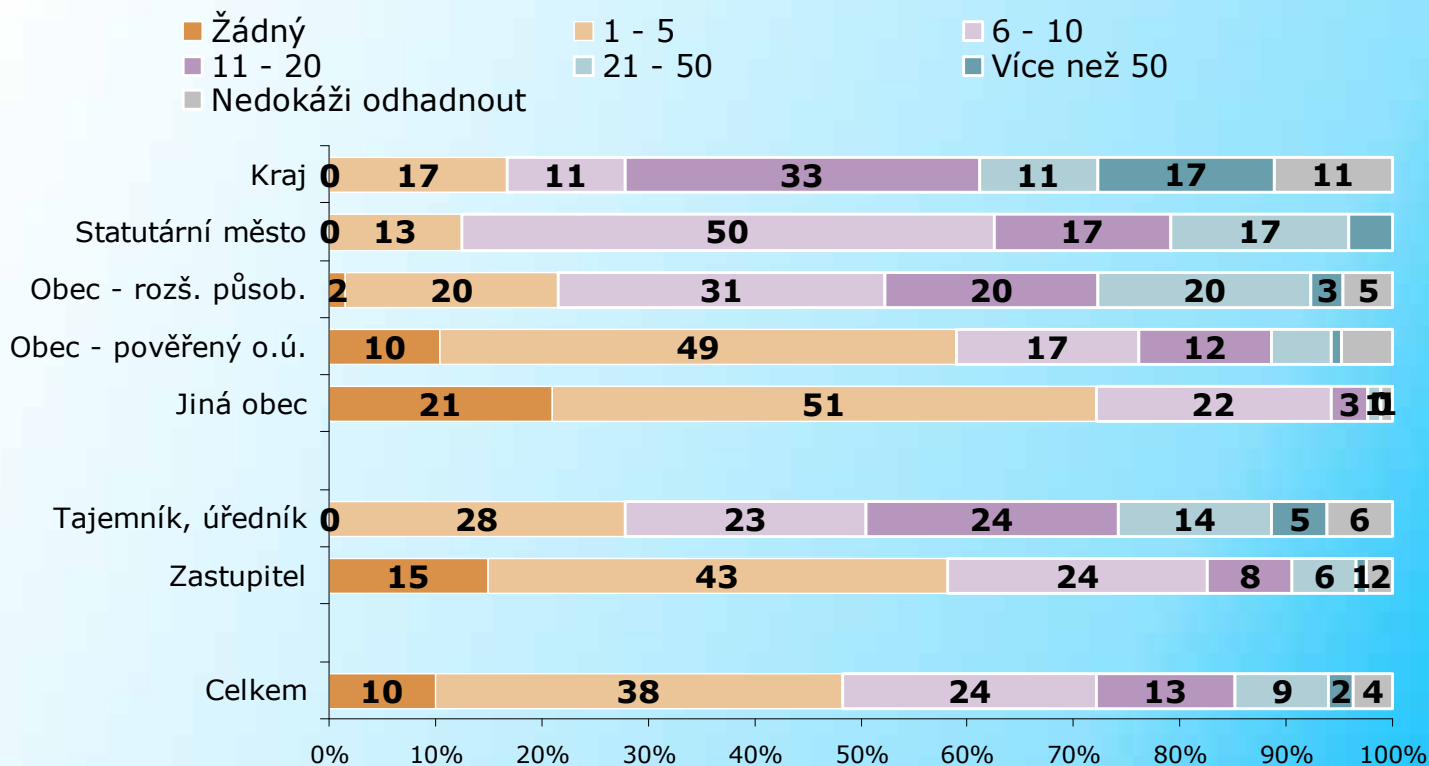


eGON má 1. narozeniny



E-mailová komunikace – denní náplň tajemníků a zastupitelů větším obcím

Počet pracovních emailů vyřízených za den



ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSDE 2007/2008 - Místní samospráva

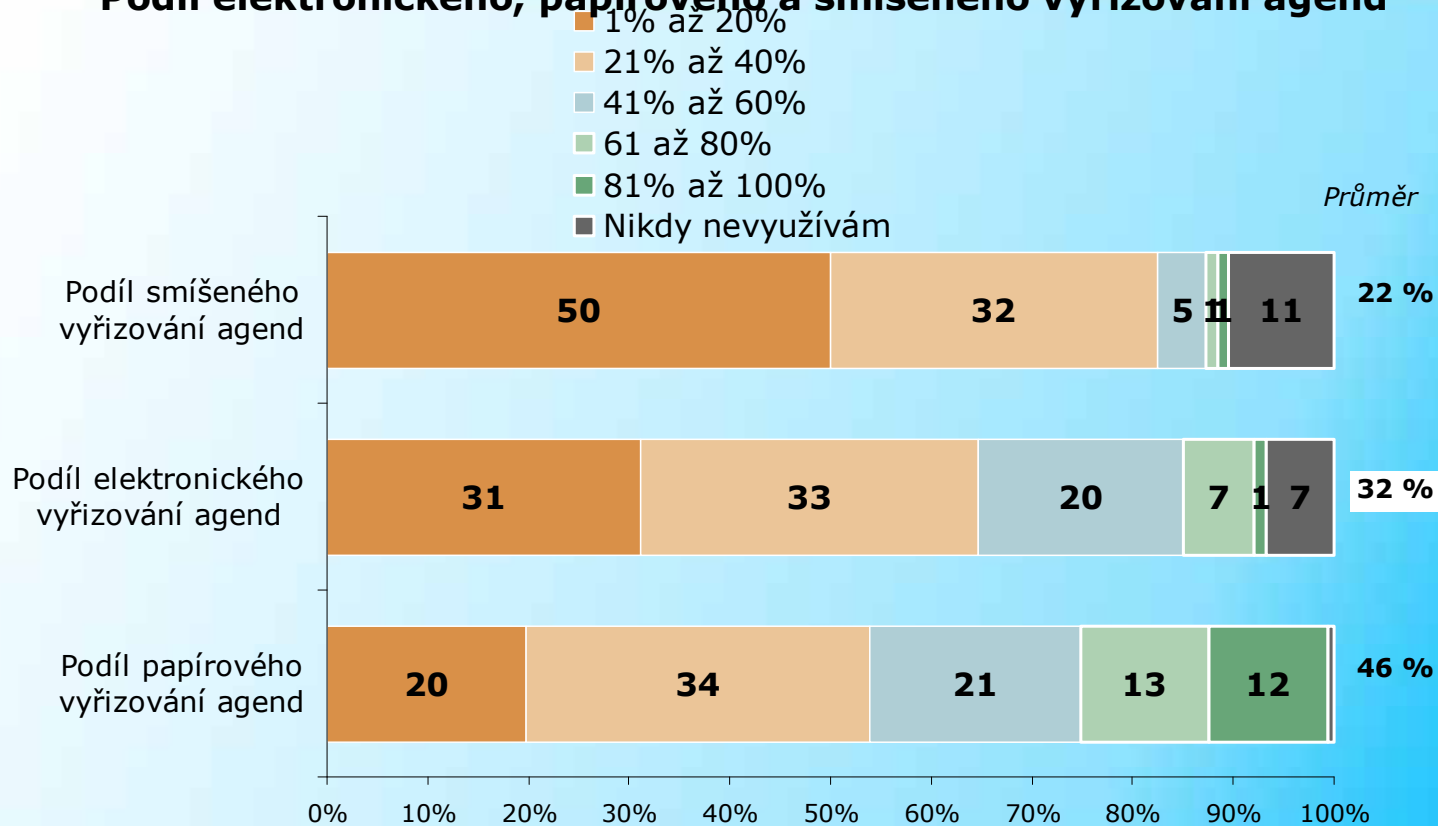


eGON má 1. narozeniny



Elektronické agendy zatím třetinové...

Podíl elektronického, papírového a smíšeného vyřizování agend



ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSE 2007/2008 - Místní samospráva

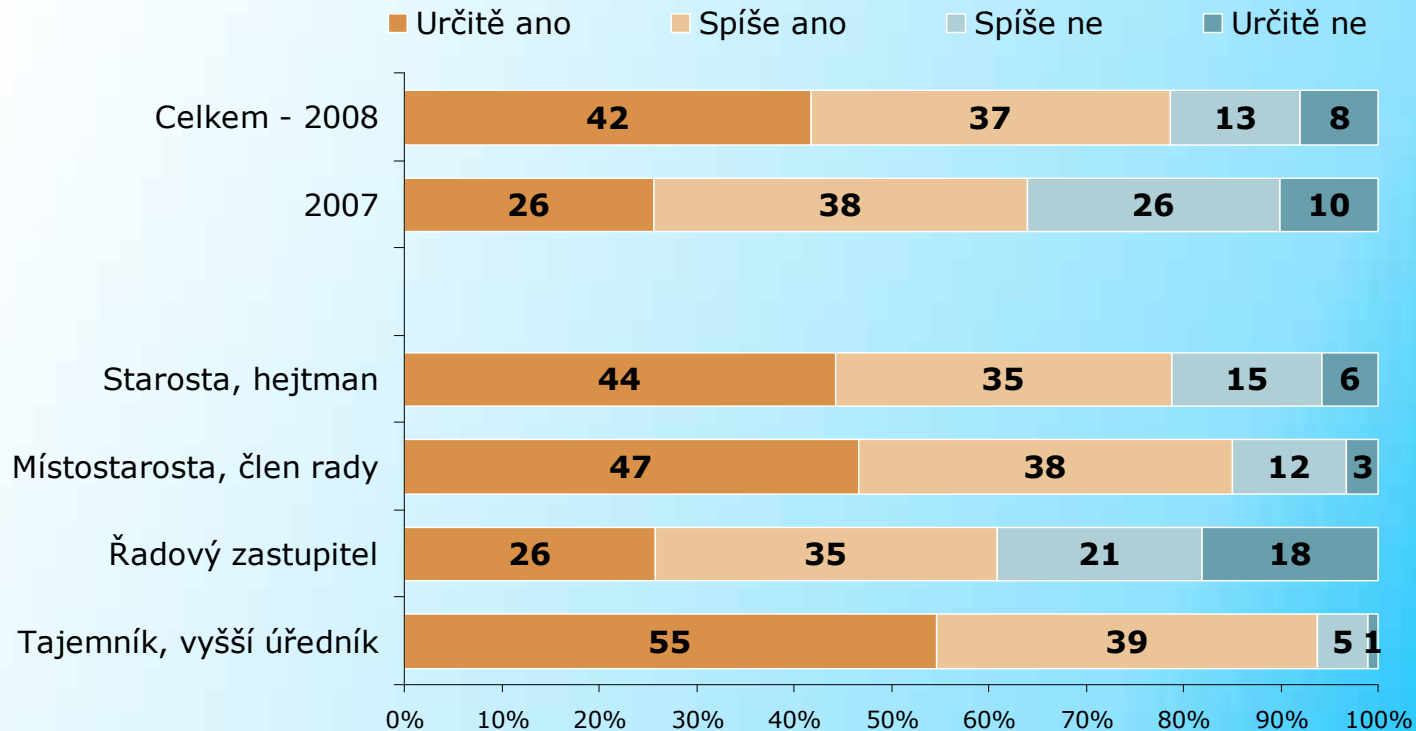


eGON má 1. narozeniny



Elektronická komunikace mezi úřady budoucí prioritou

Upřednostňujete formu elektronické komunikace mezi úřady?



ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSE 2007/2008 - Místní samospráva

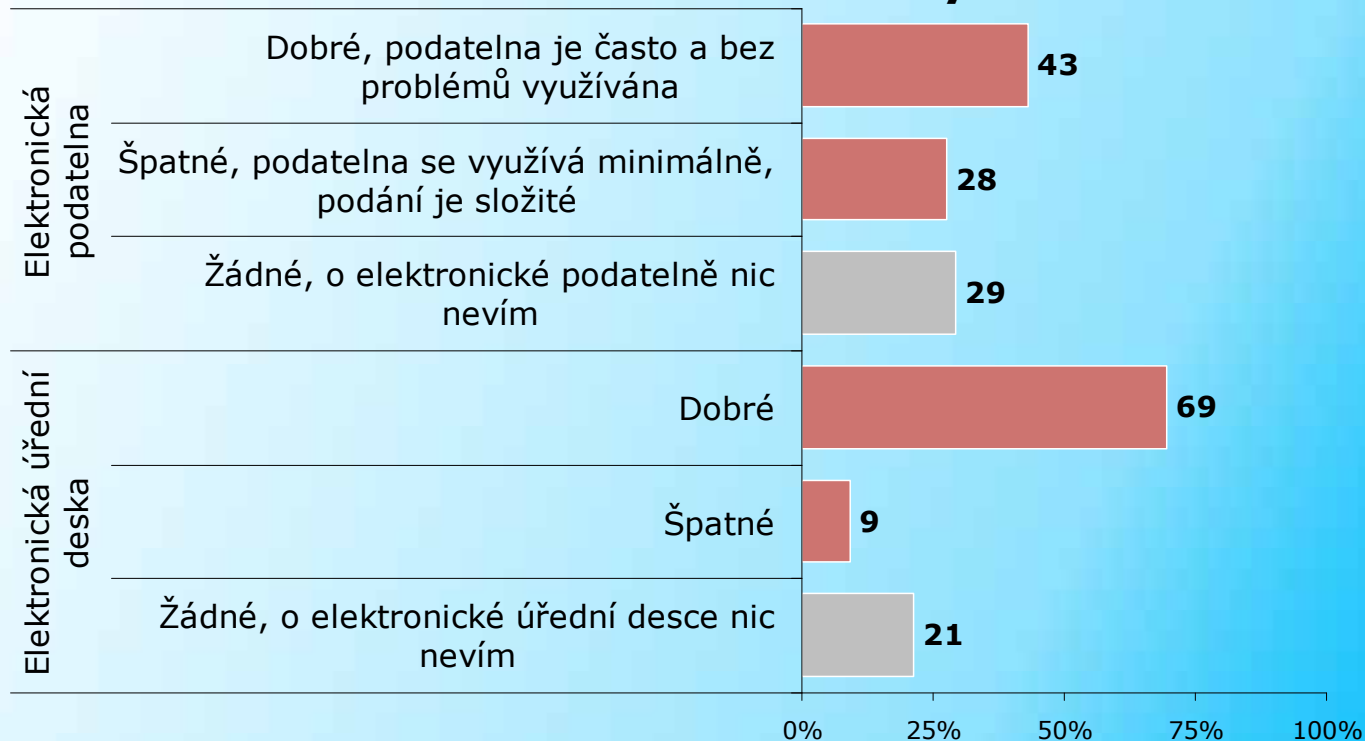


eGON má 1. narozeniny



Dobré zkušenosti s elektronickou úřední deskou a elektronickou podatelnou

Zkušenosti s fungováním elektronické podatelny a elektronické úřední desky



ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSE 2007/2008 - Místní samospráva



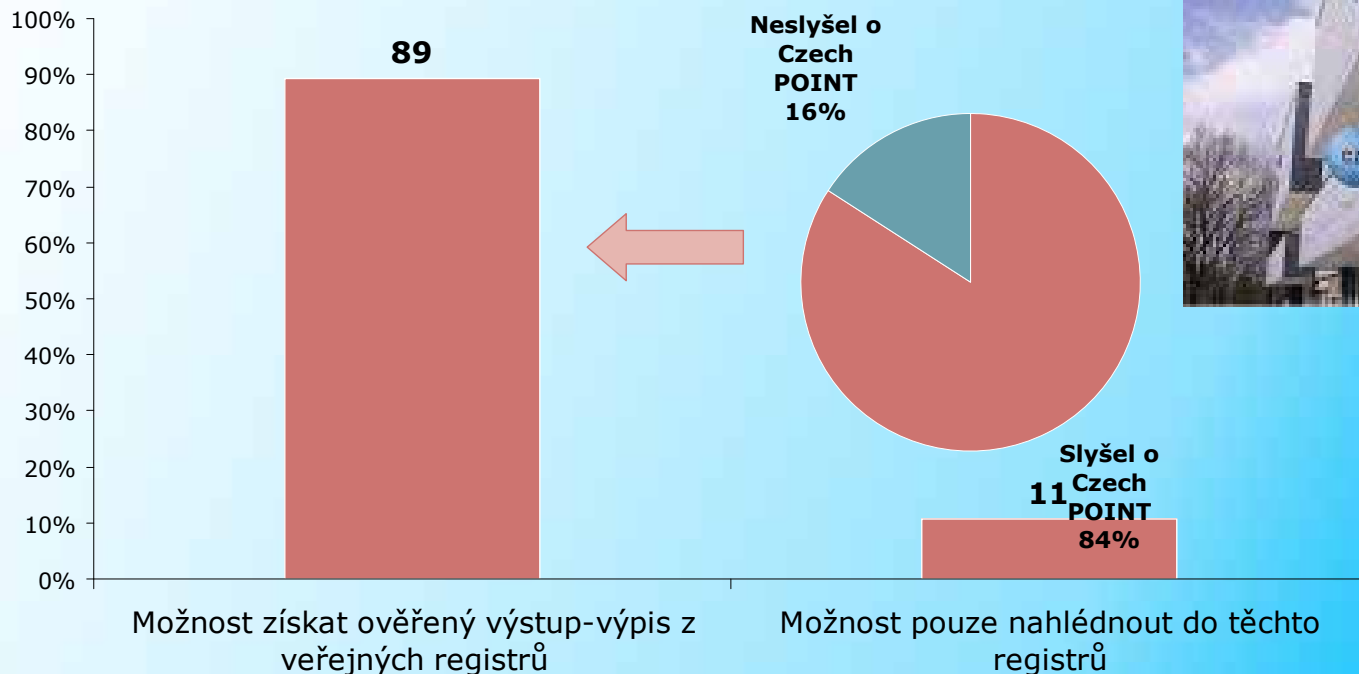
eGON má 1. narozeniny



Zástupci samosprávy dobře informovaní o Czech POINTu

Povědomí o termínu Czech POINT

ZÁKLAD: Ti, kteří znají termín Czech Point, n=264



ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSDE 2007/2008 - Místní samospráva

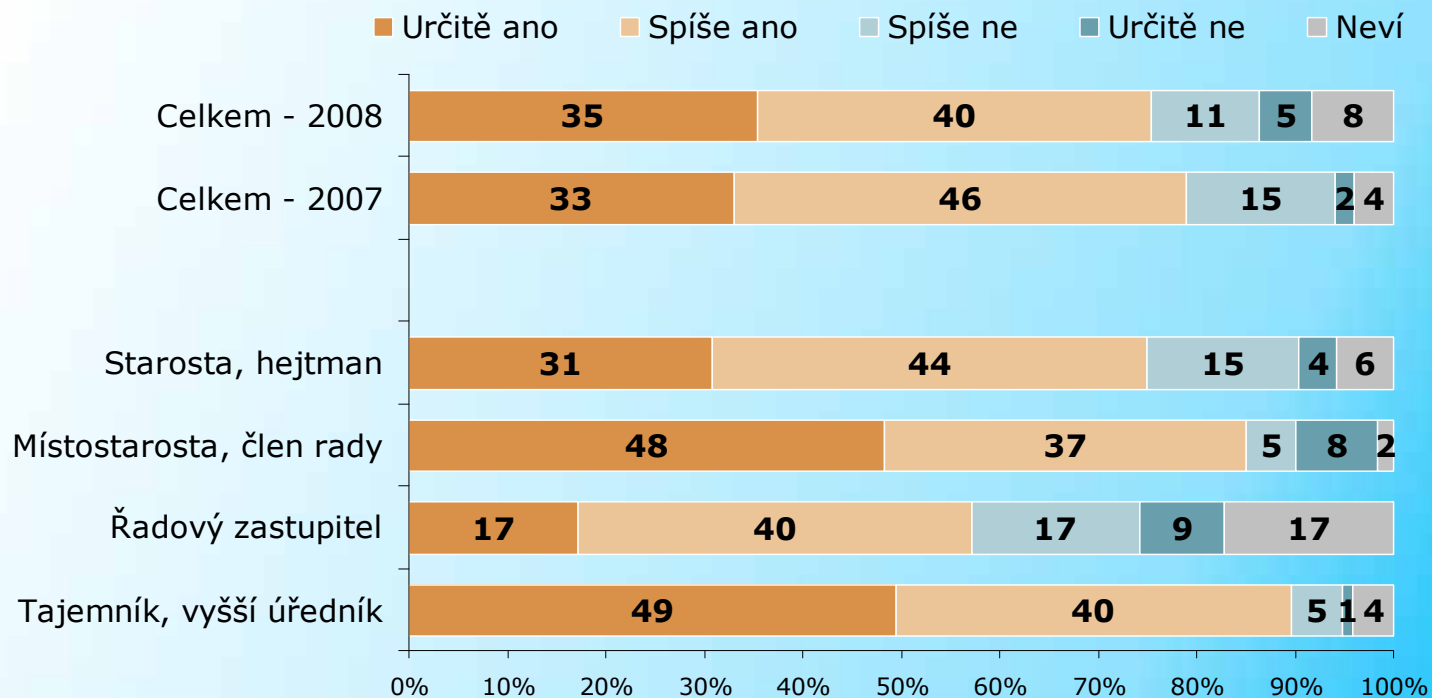


eGON má 1. narozeniny



e-Government příslibem

Elektronizace úředních výkonů (tzv. e-Government) zjednoduší komunikaci občanů s úřady



ZDROJ: STEM/MARK, Sledování trendů v oblasti IISSE 2007/2008 - Místní samospráva



eGON má 1. narozeniny



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Realizátor a zadavatel výzkumu



- **STEM/MARK, a.s.**
Na Hrázi 17/176
180 00 Praha 8
tel: +420 225 986 811
www.stemmark.cz

Mgr. Pavel Šimoník
Client Service Director
simonik@stemmark.cz

- **Ministerstvo vnitra ČR - OIVS**

Náměstí Hrdinů 3
140 21 Praha 4
tel: +420 974 816 511
www.mvcr.cz

Ing. Jaroslav Svoboda

Vedoucí oddělení informačních služeb
jaroslav.svoboda@mvcr.cz

Reprezentativní výzkum populace ČR
realizován v rámci projektu MV ČR
(Odboru informatizace veřejné správy)

**„Analýza a průzkum, sledování trendů
v oblasti veřejných informačních
služeb“**

Termín: Prosinec 2000-2007

Vzorek: 2600 respondentů



eGON má 1. narozeniny