



Nobody's Unpredictable



Ipsos Tambor *pro* Business & Information Forum 2008

**Co čekají čeští uživatelé internetu
od zavádění eGovernmentu?**

11.3.2008

Pojem eGovernment zná čtvrtina (26 %) uživatelů internetu.

Více než polovina uživatelů internetu ale stále netuší, co tento pojem znamená.

Nejočekávanějším přínosem zavádění eGovernmentu je podle uživatelů internetu **zjednodušení kontaktu s orgány veřejné správy**, naopak nejmenší naděje jsou vkládány do omezení korupce úředníků – přesto i tento efekt eGovernmentu 42 % uživatelů internetu očekává.

Uživatelé pokládají **bariéry rozvoje eGovernmentu** (nechuť a nízká priorita) **na straně veřejné správy a vlády** za závažnější, než bariéry na straně uživatelů (technické nároky a rozšíření internetu). Nízkou úroveň počítačové gramotnosti občanů považují za brzdu rozvoje v této oblasti především starší uživatelé, kteří si eGovernment více spojují s nároky na ně samotné.

Výzkum se konal v únoru 2008 na reprezentativním vzorku cca 1000 respondentů – uživatelů internetu starších 18 let, kteří se k internetu připojují alespoň 1x za 14 dní. Dotazování proběhlo metodou webového (online) dotazníku – CAWI.

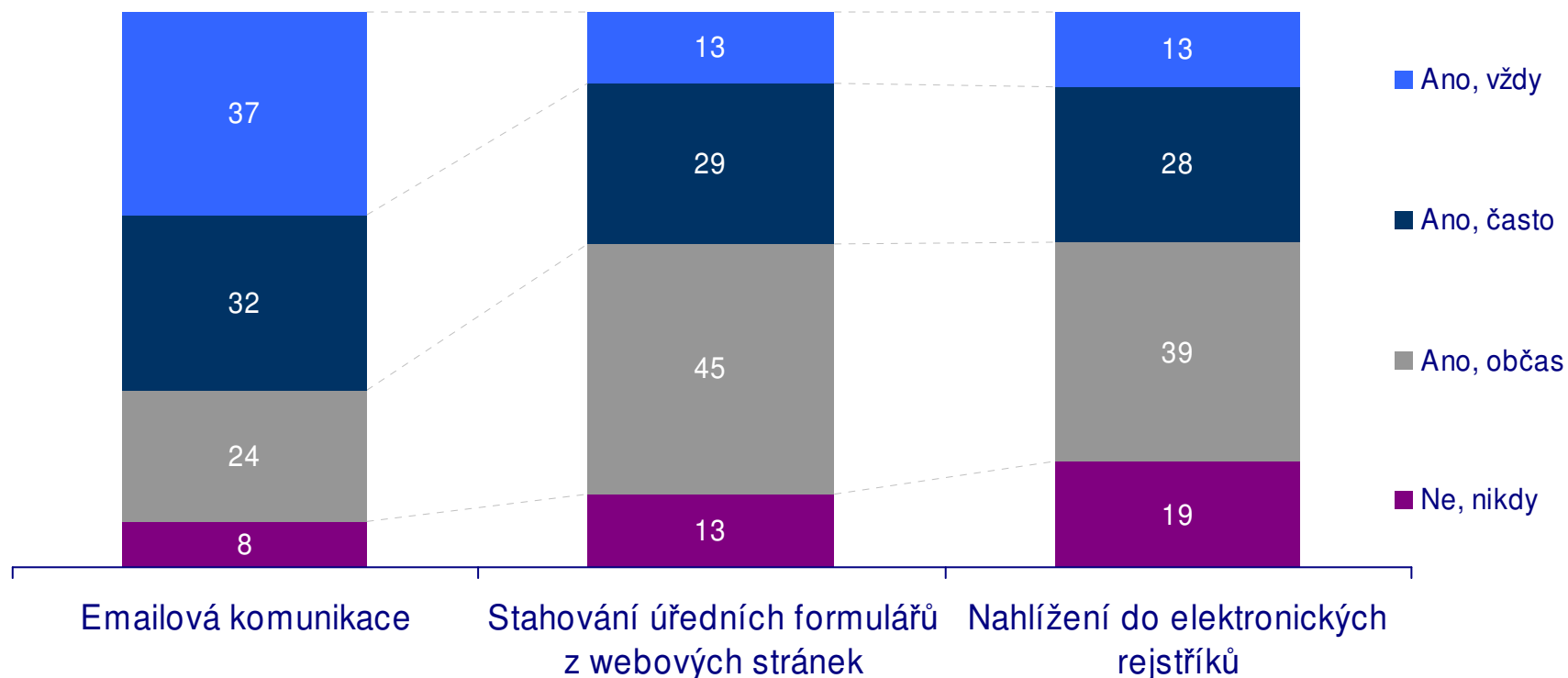
Realizace výzkumu byla umožněna díky spolupráci se společností Microsoft Česká republika.



Nejčastějším způsobem využití internetu ve styku s úřady je e-mailová komunikace

Otázka: Využíváte Vy osobně ve styku s úřady následující možnosti internetu?

%, N = 1020



Elektronická komunikace s úřadem pro většinu uživatelů znamená především e-mailovou korespondenci – tu používá ve vztahu k úřadu většina uživatelů. Velký zájem je také o elektronické verze úředních formulářů a online rejstříky a databáze (např. obchodní rejstřík). Tyto služby využívá více než polovina uživatelů internetu, zájem o ně a jejich praktické využití roste s vyšším vzděláním uživatele - to souvisí s pracovním postavením lidí s vyšším vzděláním a jejich větší potřebou využívat tyto zdroje.



Znalost a použití webových stránek veřejné a státní správy

Otázky:

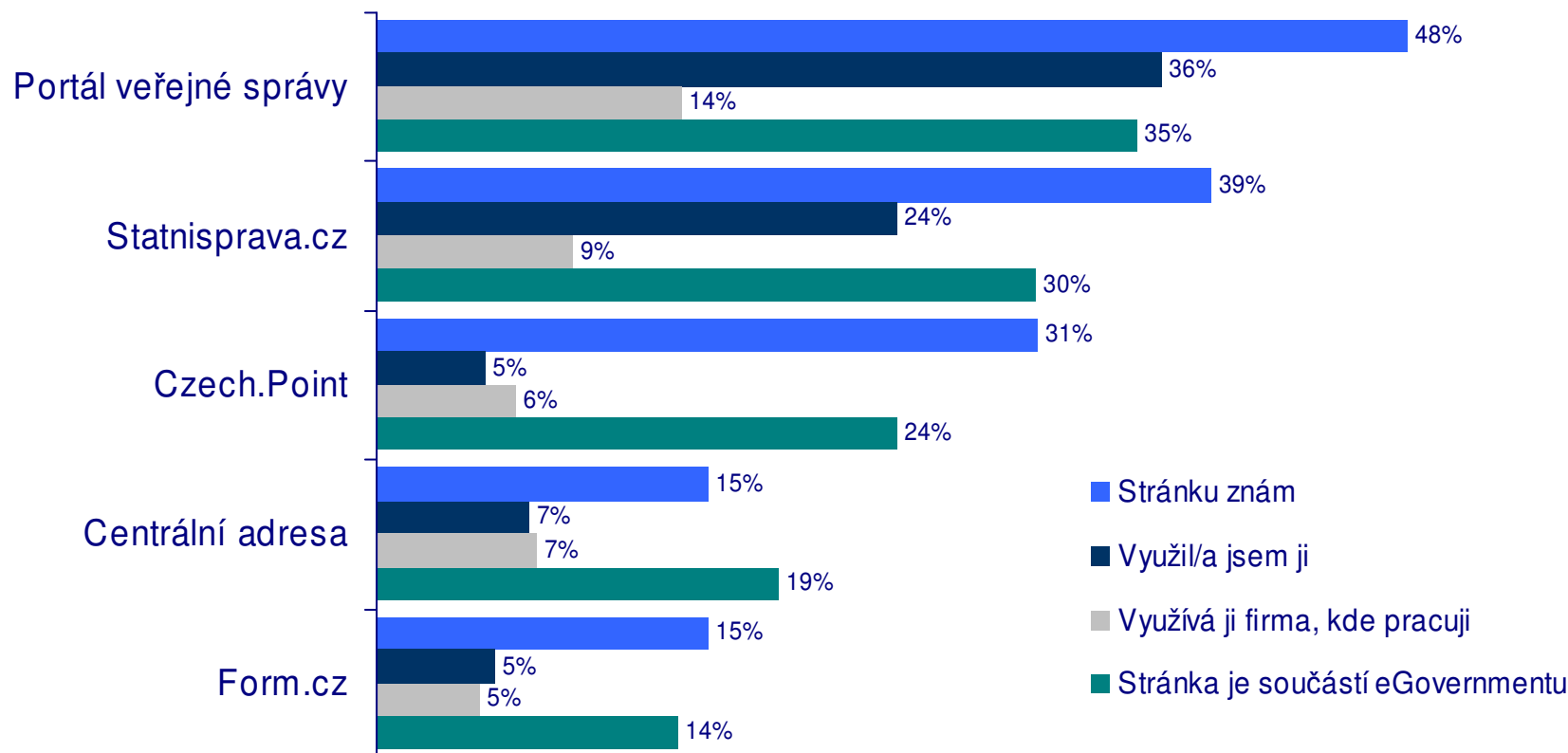
Znáte následující webové stránky?

Které z nich jste využil/a Vy osobně?

Které z nich využívá Vaše firma/organizace? Pokud přesně nevíte, zkuste odhadnout.

Které z nich tvoří podle Vás součást eGovernmentu?

% souhlasných odpovědí, N = 1020



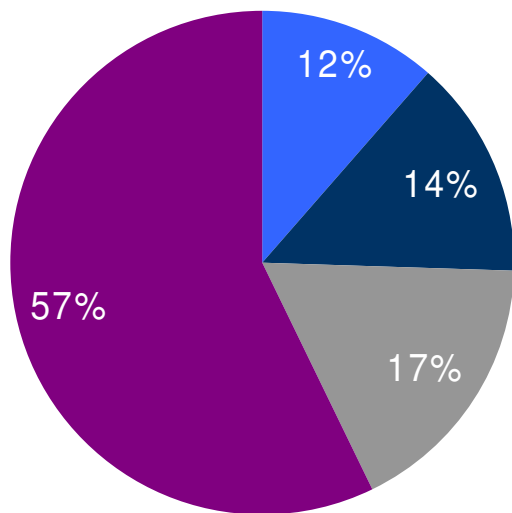
Nejznámějším a zároveň nejvíce využívaným ze sledovaných webů je portál veřejné správy (portal.gov.cz), který zná polovina uživatelů internetu v ČR a který více než třetina z nich již použila. Jsou to právě převážně ti, kdo mají s portálem veřejné správy zkušenost, kteří ho pokládají za součást eGovernmentu.



Pojem eGovernment znají spíše muži, vysokoškoláci a lidé mezi 25-34 lety

Otázka: Znáte pojem „eGovernment“?

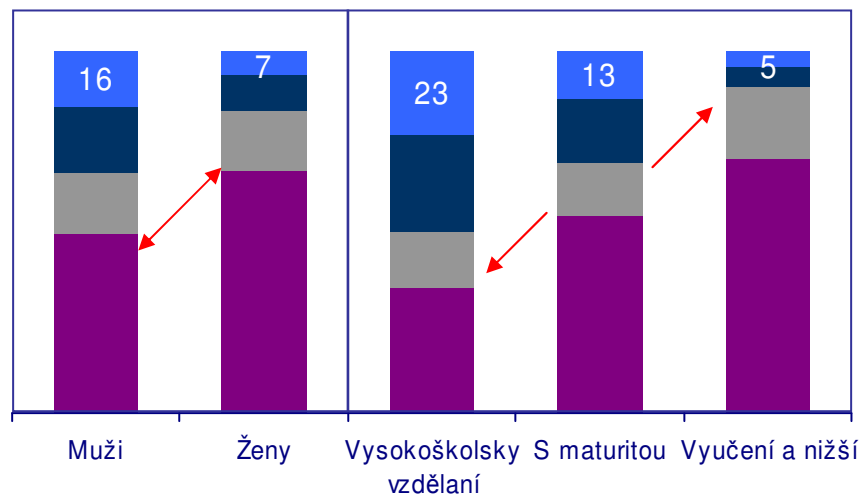
%, N = 1020



- Zním a vím, co znamená
- Zním a tuším, co znamená
- Slyšel/a jsem o něm, ale nevím co znamená
- Neznám a nikdy jsem o něm neslyšel



Tito uživatelé (N=261) dále hodnotí přínos a bariéry zavádění eGovernmentu



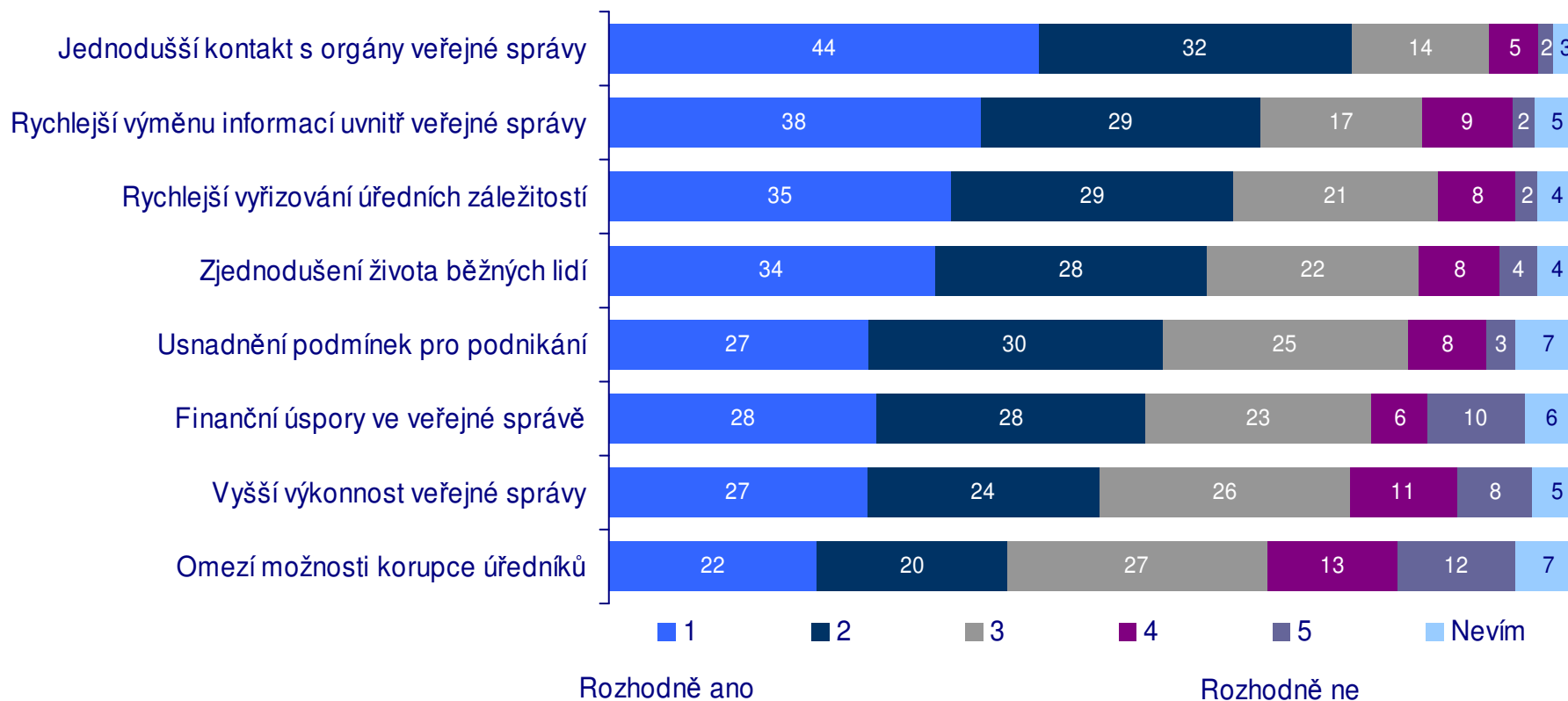


Očekávaný přínos zavádění eGovernmentu

Otázka: Zavádění eGovernmentu (informatizace a elektronizace veřejné správy) podle Vás přinese:
Na stupnici od 1 – Rozhodně ano do 5 – Rozhodně ne

%, N = 261

Odpovídali jen ti, kdo znají pojem eGovernment



Čtvrtina uživatelů si není jistá v hodnocení přínosu zavádění eGovernmentu v ČR, celkově převládá optimistické očekávání, že eGovernment zjednoduší kontakt občanů se státní správou, urychlí výměnu informací mezi úřady a zrychlí a usnadní vyřizování úředních záležitostí.

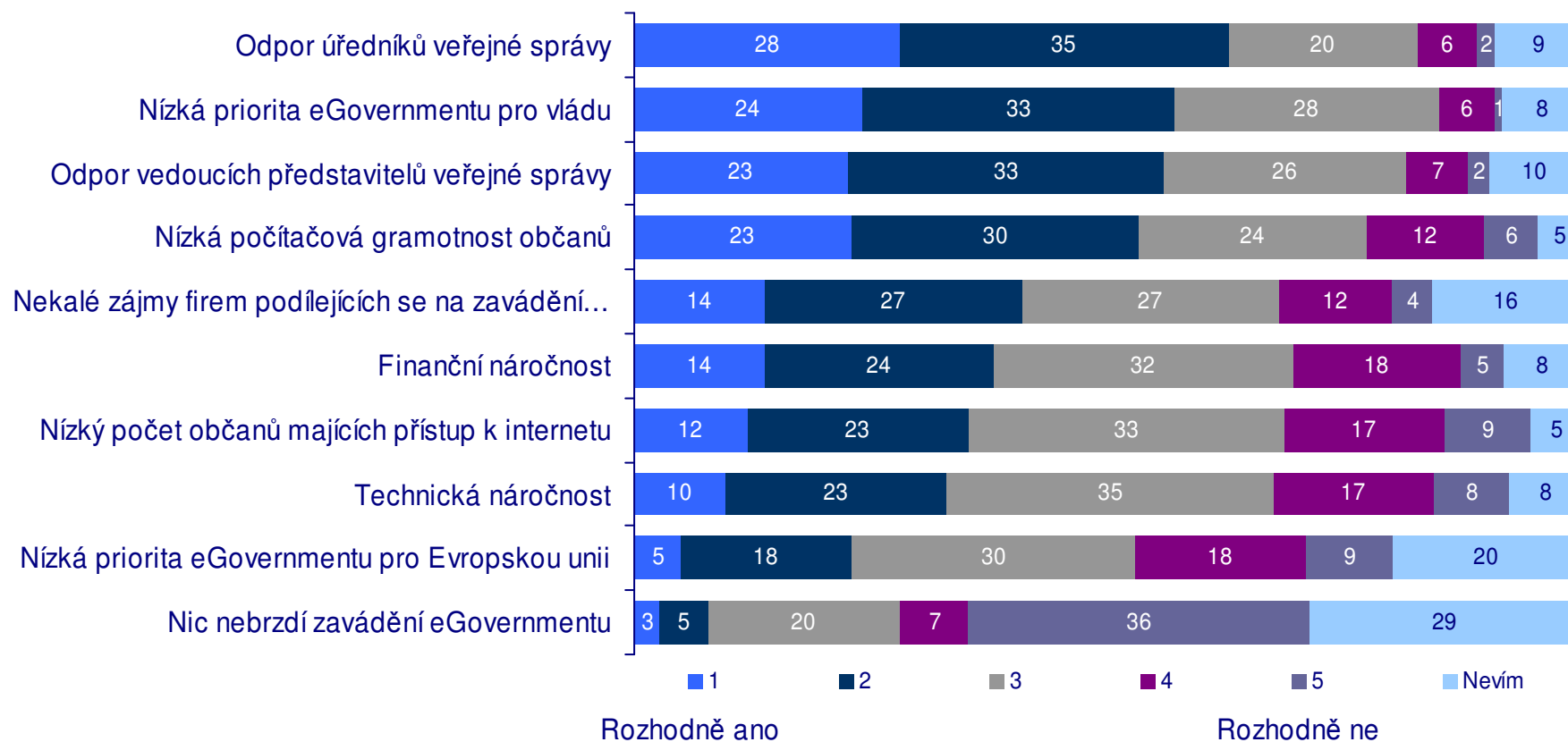


Překážky zavádění eGovernmentu

Otázka: Co podle Vás brzdí zavádění eGovernmentu v České republice?
Na stupnici od 1 – Rozhodně ano do 5 – Rozhodně ne

%, N = 261

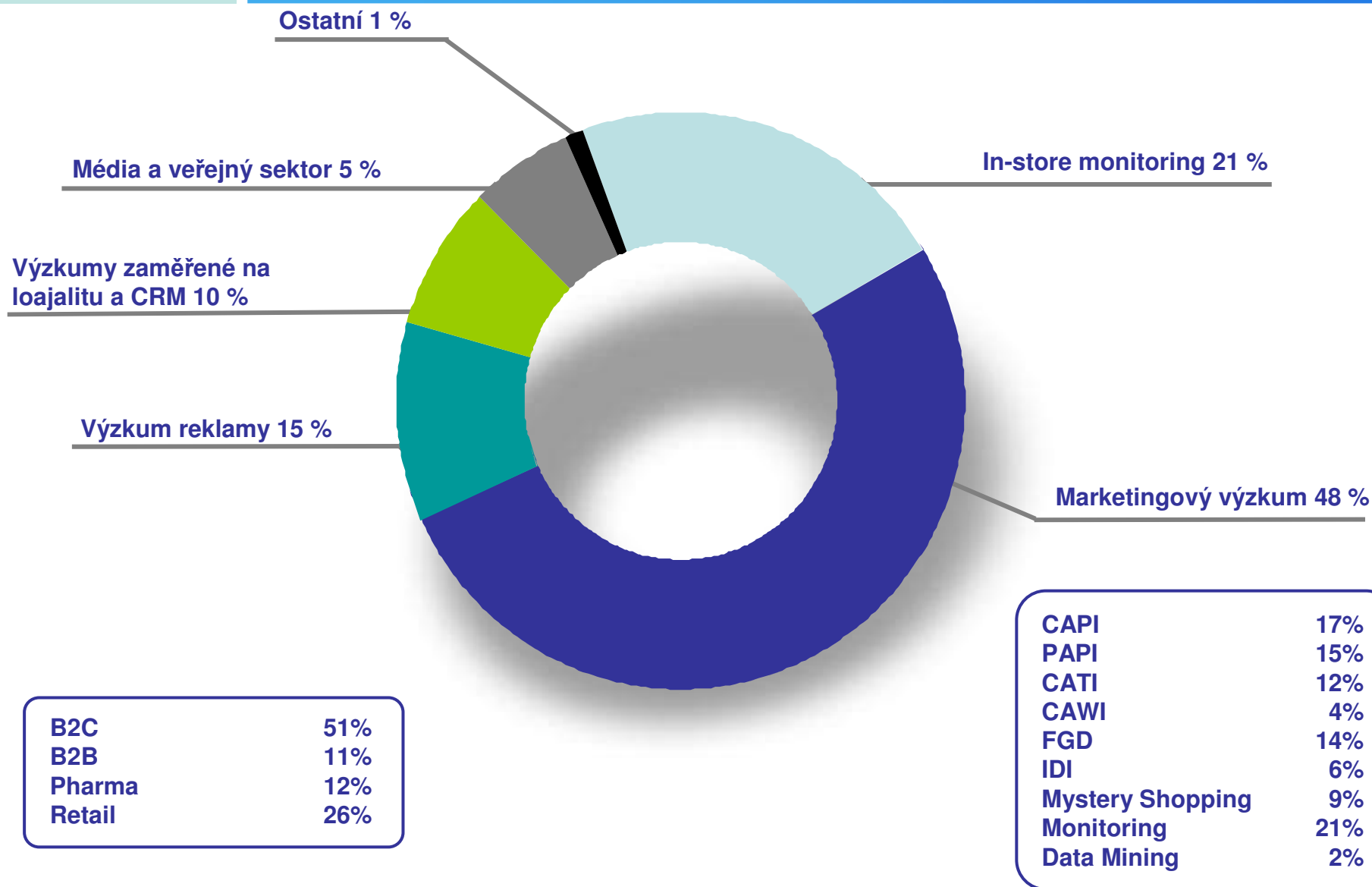
Odpovídali jen ti, kdo znají pojem eGovernment



Mezi uživateli převládá názor, že brzdou zavádění eGovernmentu v ČR jsou zejména překážky na straně veřejné správy a vlády (odpor úředníků, nízká priorita pro vládu), méně pak na straně samotných uživatelů (malé rozšíření internetu, nízká počítačová gramotnost).



Ipsos Tambor je komplexní výzkumnou agenturou



KVALITATIVNÍ VÝZKUM

- skupinové a individuální rozhovory
- 5 studií v ČR a 1 na Slovensku
- 5 interních moderátorů
- 30–100 elektronických hlasovacích stanic pro respondenty
- Komunikační tunel mezi moderátorem a klientem



CAPI rozhovor face-to-face

- 170 mobilních tazatelů pro bleskové výzkumy
- 250 tazatelů dotazujících pomocí notebooků
- 700 tazatelů pro PAPI (tužka/papír)
- 24 regionálních koordinátorů
- Telefonická kontrola



CATI telefonický výzkum

- 50 stanic, 5 supervizorů
- 20 profesionálních operátorů
- IP telefony, automatické vytáčení hovorů
- Nahrávání hovorů, náslechy pro klienta



MYSTERY SHOPPING

- fiktivní poptávka
- 125 profesionálních mystery shopperů
- Kompletní elektronické vybavení pro foto/audio/video dokumentaci
- Analytický a reportingový software pro klienty



CAWI internetový výzkum

- Sdílený panel respondentů, reprezentativní na populaci 15–65 let
- 20 000 rekrutovaných a prověřených respondentů
- Maximálně 4 výzkumy za rok/respondent
- Výsledky výzkumu do 4 dnů



IN-STORE MONITORING

- monitoring maloobchodní sítě
- Space share monitoring
- Price monitoring
- Visibility monitoring
- Monitoring letáků





Kontakty

Petr Megela

Account Director

petr.megela@ipsos-tambor.cz

GSM: +420 724 169 692

Miroslav Kříž

Account Manager

miroslav.kriz@ipsos-tambor.cz

GSM: +420 602 586 697

Tomáš Macků

Research Consulting Director CR & SR

tomas.macku@ipsos-tambor.cz

GSM: +420 774 646 799

Ipsos Tambor, Národní 6, 110 00 Prague 1, Czech Republic, +420 226 513 111

Ipsos Tambor SR, Kolárska 1, 811 06 Bratislava, Slovakia, +421 252 932 142

www.ipsos-tambor.cz