

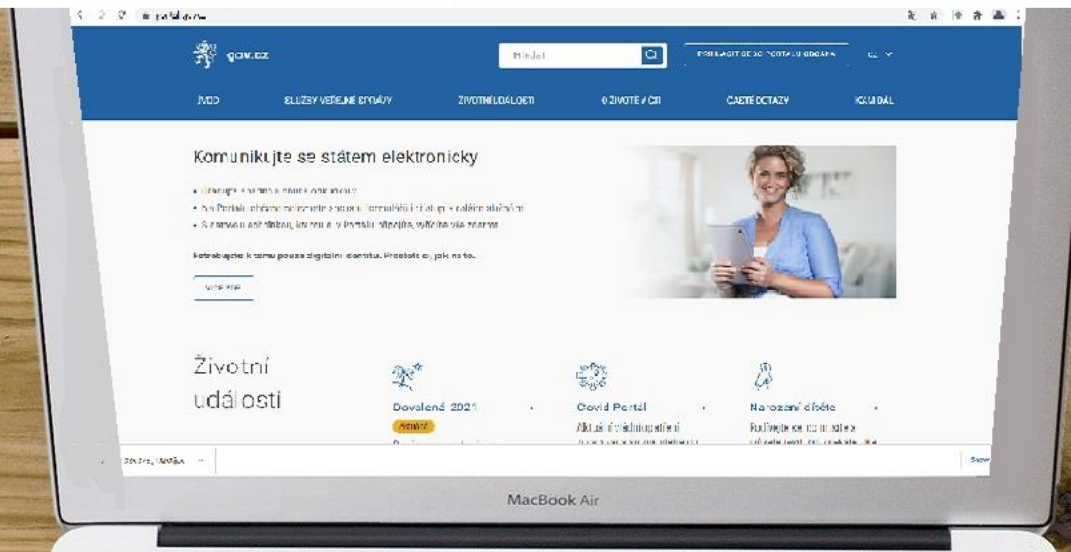


Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

STEM/MARK
MARKETINGOVÝ VÝZKUM JE DIALOG



Ministerstvo vnitra Analýza využívání nástrojů eGovernmentu - závěrečná

Zpráva z komparativní analýzy dat
STEM/MARK | září 2021

Zdroj dat, přehled zkratk a vysvětlivky

Předmětem analýzy využívání nástrojů eGovernmentu je Portál veřejné správy, resp. jeho informační část, tedy bez Portálu občana. Portál veřejné správy prošel na základě výsledků minulých analýz kompletním redesignem, včetně toho, že se stal hlavním webem domény gov.cz a tvoří tak značku českého eGovernmentu, která byla předmětem propagační kampaně.

Analýza čerpá podklady ze dvou různých zdrojů:

Část A – analýza návštěvnosti Portálu veřejné správy v období leden-srpen 2021

- frekvence a periodicitu návštěvnosti stránek
- návštěvnost dle domén a průměrné doby návštěvy (času na nich strávených)
- typ přístupu na stránky, využívaná zařízení pro přístup a operační systém
- kategorie vyhledávání na Portálu

Část B – analýza dat z formuláře zpětné vazby

- důvody návštěvy Portálu a plány na další využití
- zdroje informací o existenci Portálu
- hodnocení přehlednosti, srozumitelnosti a užitečnosti
- bariéry budoucího využívání

Použité zkratky:

- PVS – Portál veřejné správy
- DS – datová schránka
- FO – fyzická osoba
- e-OP – elektronický občanský průkaz



Hlavní zjištění

- **V roce 2021 byl zaznamenán rekordní počet uživatelů Portálu veřejné správy** (meziroční srovnání za stejná období v letech 2018-2021). V roce 2021 počet návštěv po propadu v předchozích dvou letech opět narůstá.
- **Nejčastějším důvodem návštěv jsou stejně jako v celém sledovaném období formuláře.** V posledním období v důsledku změny struktury pozorujeme vysokou návštěvnost „rozcestníků“ - hlavní stránky, kam-dal a služby-verejne-spravy. Obecně pozorujeme jemnější rozpad do většího množství domén prvního řádu.
- **Stránky jsou nejčastěji navštěvovány z počítačů.** Mobilní přístupy jsou vcelku ojedinělé a krátké. Relativně vysoký počet mobilních uživatelů generuje malý podíl návštěv, které jsou navíc 3-4x kratší.
- **Před vstupem na stránky je nejčastěji ve vyhledávači použit termín „gov“,** což dokládá úspěch informační kampaně, která gov.cz používala na všech vizuálech i dalších kanálech.
- **Vzhled stránek a užitečnost informací jsou uživateli hodnoceny lépe** než přehlednost stránek a srozumitelnost informací. Se srozumitelností a užitečností informací měl výrazný problém každý šestý respondent.
- **Lidé, kteří Portál veřejné správy navštěvují častěji, ho také lépe hodnotí,** a to ve všech sledovaných parametrech. Lepší hodnocení PVS získává také od lidí, kteří ho plánují využívat i v budoucnu.
- **Do budoucna se na Portál veřejné správy hodlá vrátit naprostá většina respondentů (87 %).** Pouze zhruba každý desátý s využitím PVS do budoucna nepočítá.
- **Od využívání PVS nejčastěji odrazuje to, že něco nefunguje,** chybějící informace či nepřehlednost.



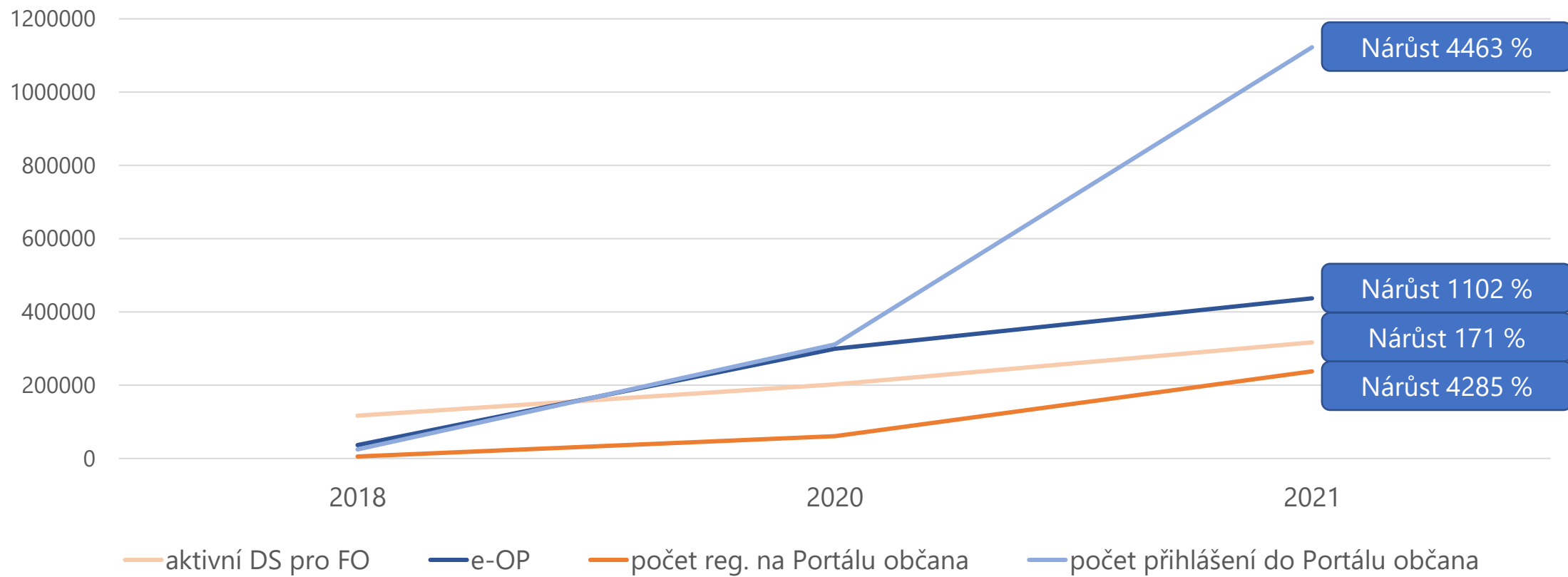
Hlavní zjištění – nástroje eGovernmentu v číslech

- **Počet aktivních datových schránek pro fyzické osoby (k 3. 9. 2021):** 316 617; pro podnikající fyzické osoby: 223 811. Pro srovnání k 30. 9. 2018 činil počet DS pro FO 116 824, ke 4. 9. 2020 201 831.
- **Počet e-OP s aktivovanou elektronickou částí (k 31. 8. 2021):** 437 254 držitelů, což představuje více než dvanáctinásobný nárůst během tří let (stav k 31. 8. 2018: 36 368., stav k 1. 9. 2020 299 249).
- **Počet zaregistrovaných uživatelů na Portálu občana – transakční část Portálu veřejné správy (k 31. 8. 2021):** 237 443, opět zaznamenán významný více než desetinásobný nárůst počtu registrovaných uživatelů v období 2018-2020 a další významný nárůst v posledním roce (stav k 30. 8. 2018: 5 415, stav k 31. 8. 2020 60 534). Pro znázornění dynamiky nárůstu počtu registrovaných uvádíme také stav z počátku letošního roku – ke dni 1. 1. 2021 bylo na Portálu občana evidováno 72 200 registrovaných uživatelů.
- **Počet přihlášení do Portálu občana – transakční část Portálu veřejné správy (k 31. 8. 2021): 1 122 416,** pro srovnání stav k 30. 8. 2018: 24 600, stav k 31. 8. 2020: 311 038. Pro znázornění dynamiky nárůstu počtu přihlášení uvádíme také stav z počátku letošního roku – ke dni 1. 1. 2021 bylo na Portálu občana evidováno celkem: 385 000 přihlášení.
- Od začátku roku 2021 je v týdenním průměru evidováno cca **22 500** přihlášení a **5000** nových uživatelů do Portálu občana. (Za rok 2020 bylo evidováno v týdenním průměru **3 300** přihlášení týdně a **476** nových uživatelů.)
- Akreditované banky (Československá obchodní banka, a. s., Česká spořitelna, a. s. Komerční banka, a. s., Air Bank, a. s. a MONETA Money Bank, a. s) ztotožnili již více než **5,5** milionů svých klientů, kteří mohou využít bankovní identitu pro elektronické ověření totožnosti.



Hlavní zjištění – nástroje eGovernmentu v číslech – graf

Vývoj v letech 2018-2021



Hlavní zjištění – Shrnutí obou analýz

V rámci projektu byly realizovány 2 analýzy - Analýza využívání nástrojů eGovernmentu a Analýza stavu znalostí občanů v oblasti eGovernmentu. Cílem bylo zaměřit se na zjištění, jak se vyvíjí využívání nástrojů eGovernmentu a jaké dopady měla informační kampaň na povědomí obyvatel v oblasti eGovernmentu.

1) Z analýzy využívání nástrojů eGovernmentu provedené pomocí nástrojů Google Analytics na „tvrdých datech“ o návštěvách příslušných webových stránek vyplynulo, že v období 2018-2021 **došlo k dramatickému nárůstu využívání Portálu veřejné správy a dalších nástrojů eGovernmentu (datové schránky, e-OP, Portál občana)**, a to v řádu stovek až tisíců procent. Tato data však nereprezentují obecnou populaci České republiky, ale pouze populaci uživatelů, ve které nejsou rovnoměrně zastoupeny všechny sociodemografické skupiny obyvatelstva. Z výzkumu veřejného mínění mezi dospělou populací (Analýza stavu znalostí občanů v oblasti eGovernmentu), který zahrnuje také neuživatelé, vyplývá, že eGovernment je častěji využíván např. podnikateli, lidmi s vyšším vzděláním, lidmi mladšího a hlavně středního věku. Výrazné nárůsty počtu nových uživatelů se tak v průzkumu, který zahrnuje celou populaci 18+ neprojeví v takovém měřítku (výsledky jsou „naředěny“ odpověďmi seniorů a dalšími sociodemografickými skupinami, které PVS ani jiné nástroje eGovernmentu zatím nevyužily).

2) Velký zásah kampaně je nicméně možné pozorovat i v analýze stavu znalostí občanů v oblasti eGovernmentu (samostatná závěrečná zpráva). Výsledkem kampaně je **zásadní nárůst znalosti u samotného pojmu eGovernment (o 15 %) i dalších souvisejících pojmů. U konkrétních nástrojů významně vzrostla znalost především u Portálu občana (o 70 %) a u elektronického občanského průkazu (o 17%).**



Část A – analýza návštěvnosti Portálu veřejné správy

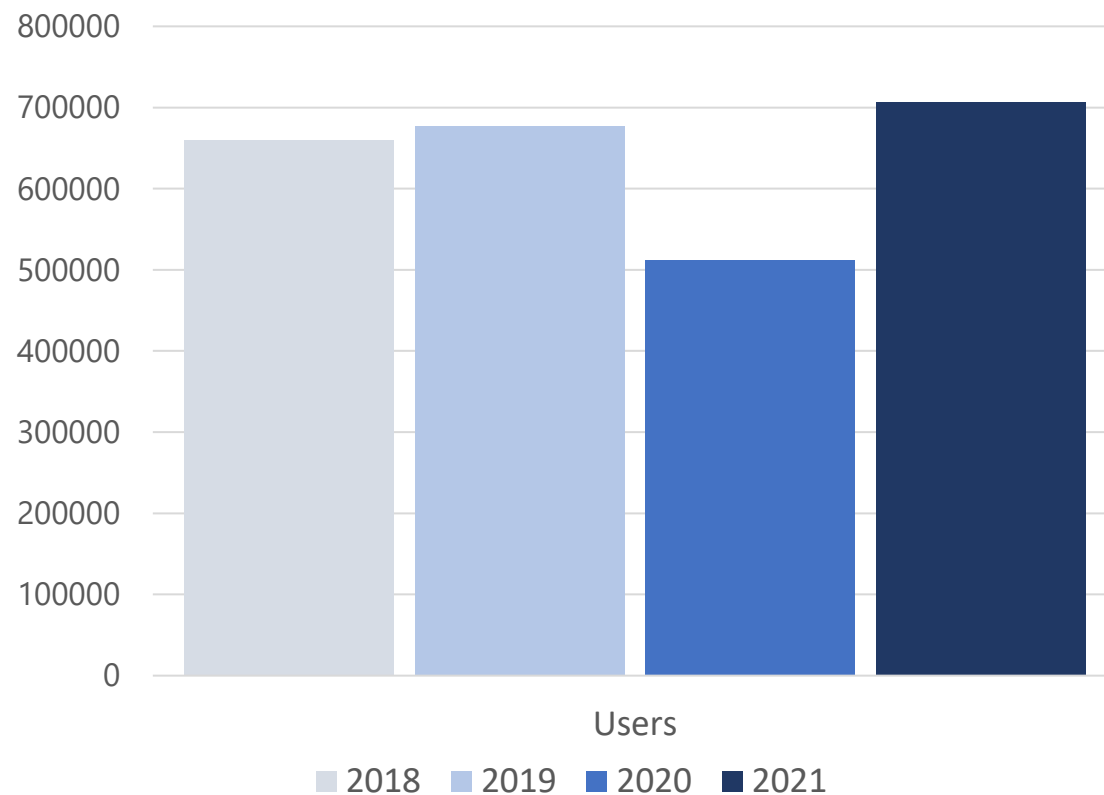


Návštěvnost

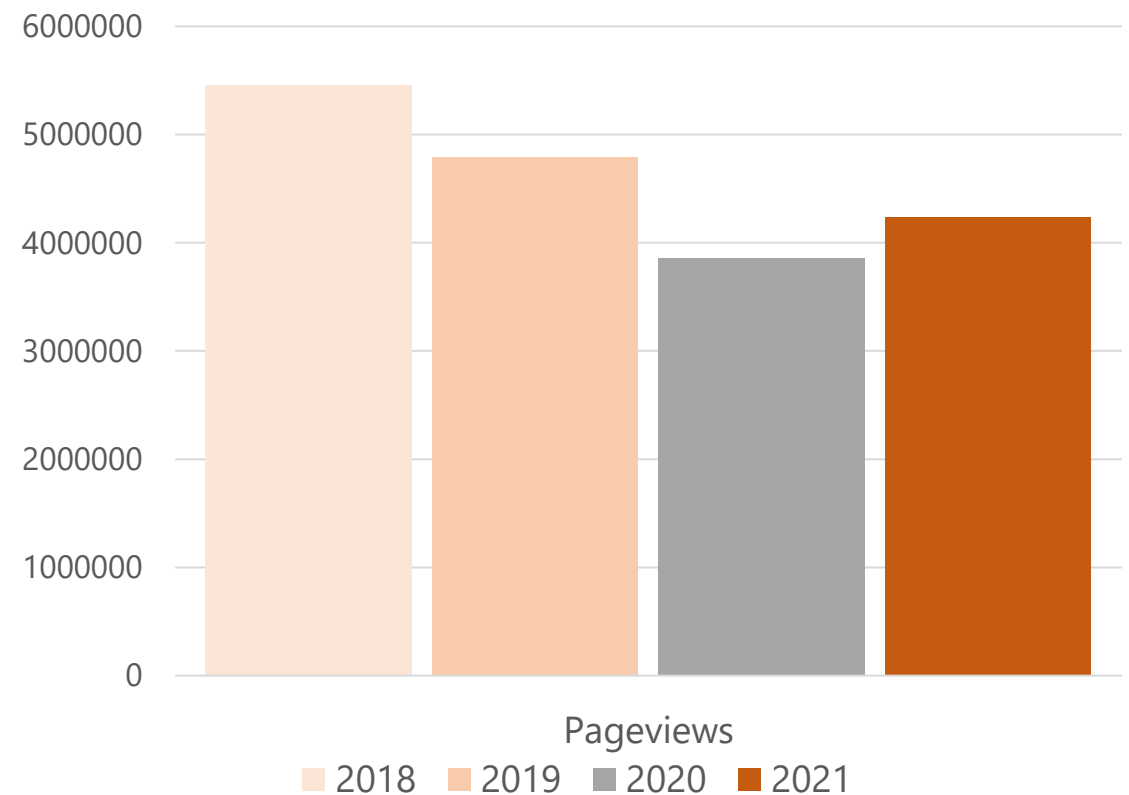
Rekordní počet uživatelů (meziroční srovnání za stejná období v letech 2018-2021)

Počet návštěv po propadu v předchozích dvou letech opět narůstá

Celkový počet uživatelů (1.1. – 31.8.)

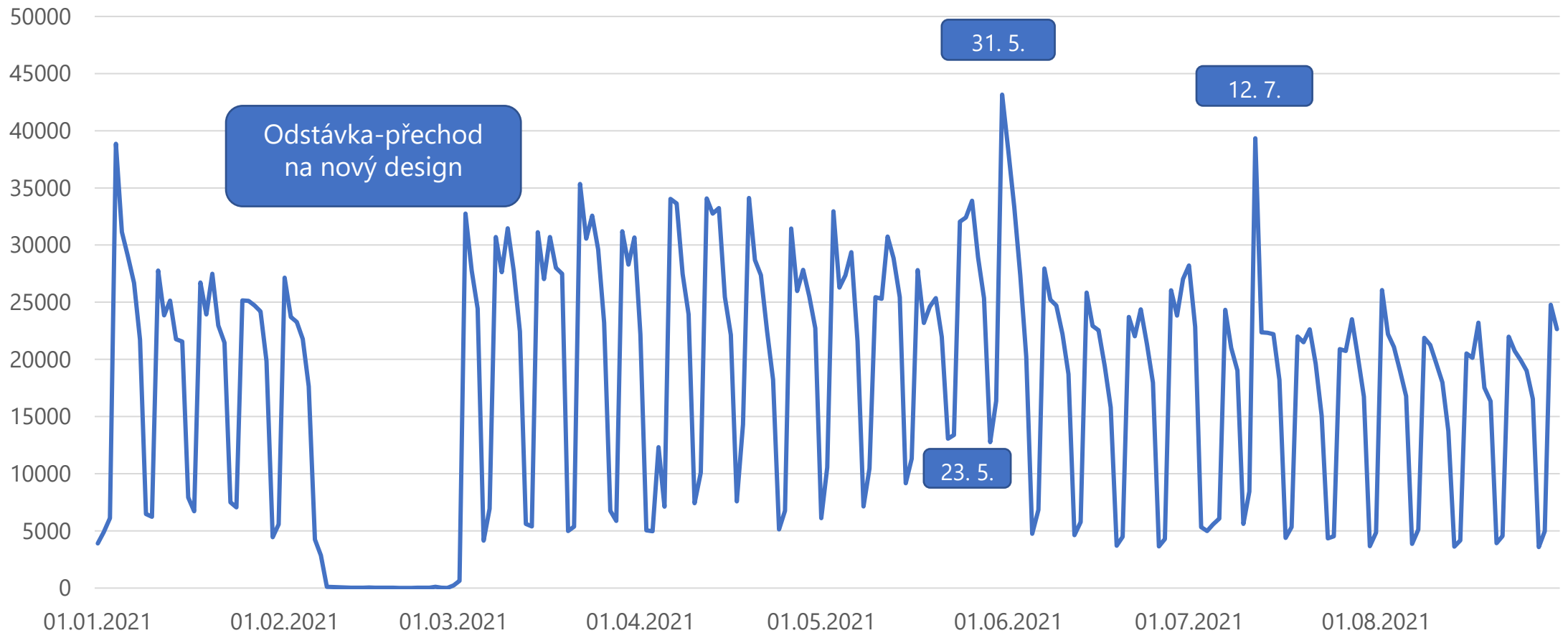


Celkový počet návštěv (1.1. – 31.8.)



Počty návštěv po dnech

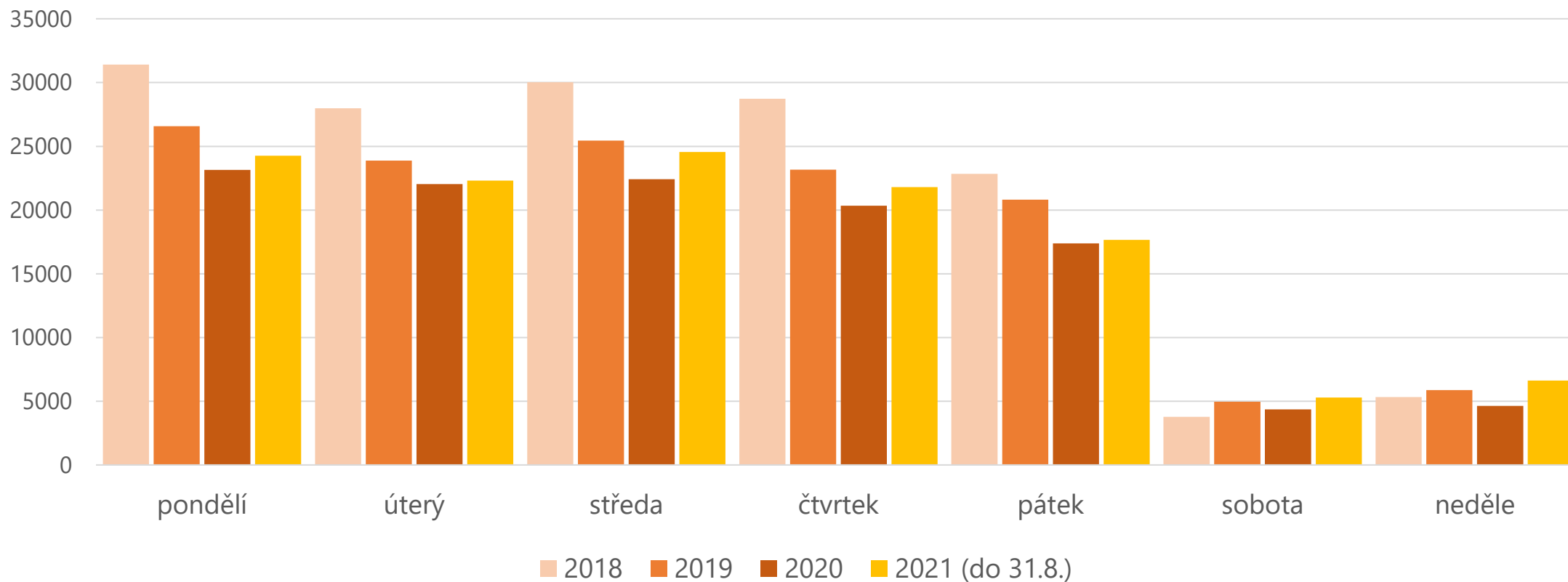
Až na vyznačená nestandardní období jsou počty návštěv v čase stabilní s výraznou týdenní periodicitou



Návštěvnost dle dnů v týdnu

Tradičně nejvíce pondělí a středa, naopak konec týdne a hlavně víkend návštěvně nižší
Letošní hodnoty jsou mírně vyšší než loni

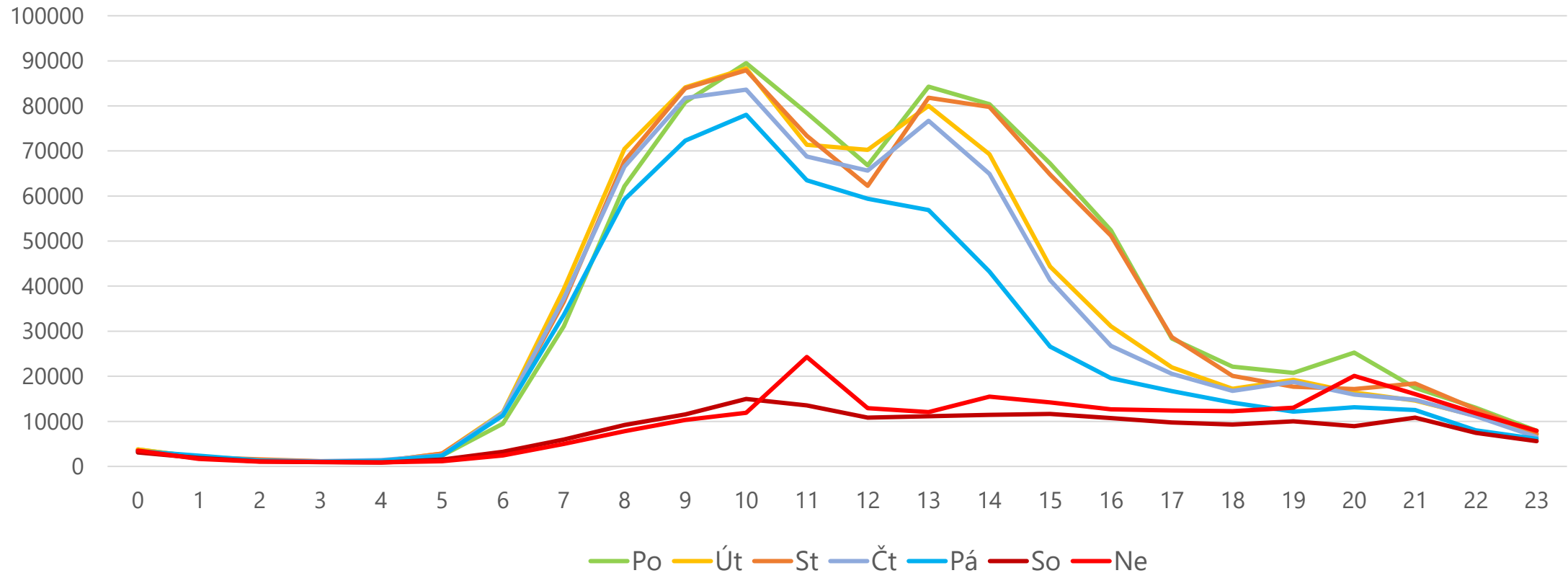
Průměrné denní počty návštěv



Návštěvnost dle denní doby

Typický „dvoupeakový“ průběh počtu návštěv
Zajímavost: chybějící páteční odpolední peak

2021 – Počet návštěv podle dne a hodiny

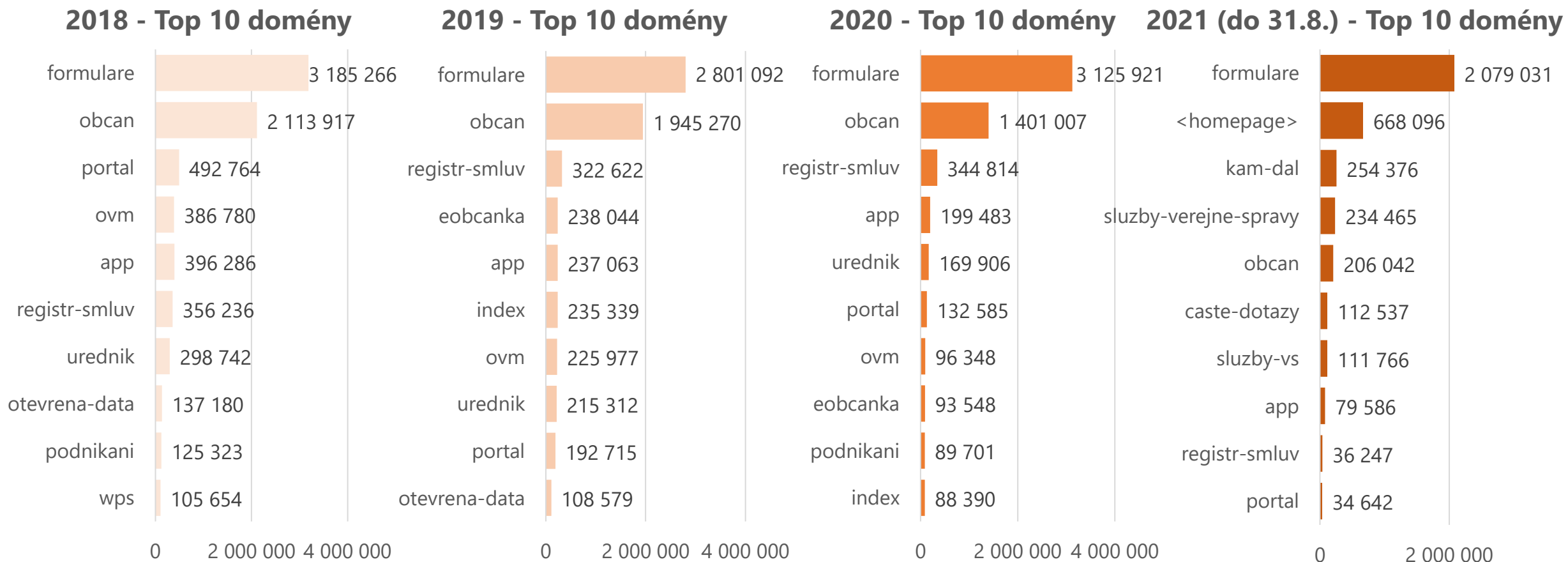


Hlavní důvod návštěv

Nejčastější jsou stále formuláře

Díky změně struktury vysoká návštěvnost „rozcestníků“ - hlavní stránky, kam-dal a služby-verejne-spravy

Obecně jemnější rozpad do většího množství domén prvního řádu

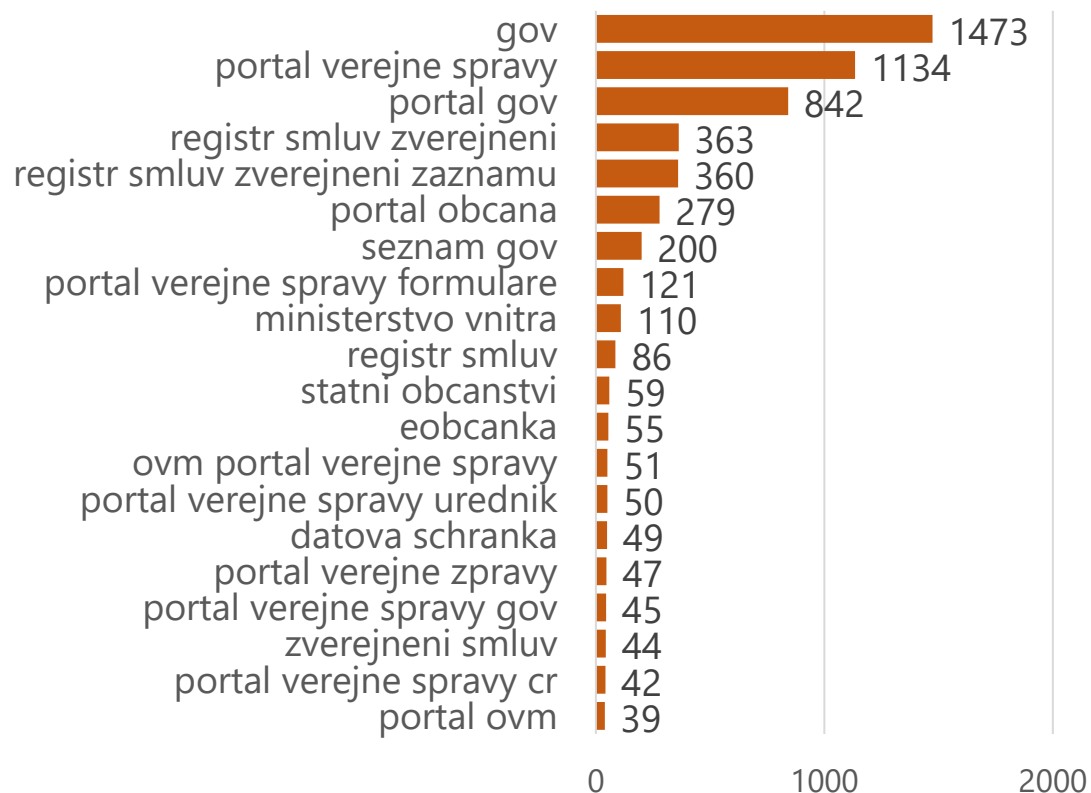


Co se hledá před vstupem na PVS?

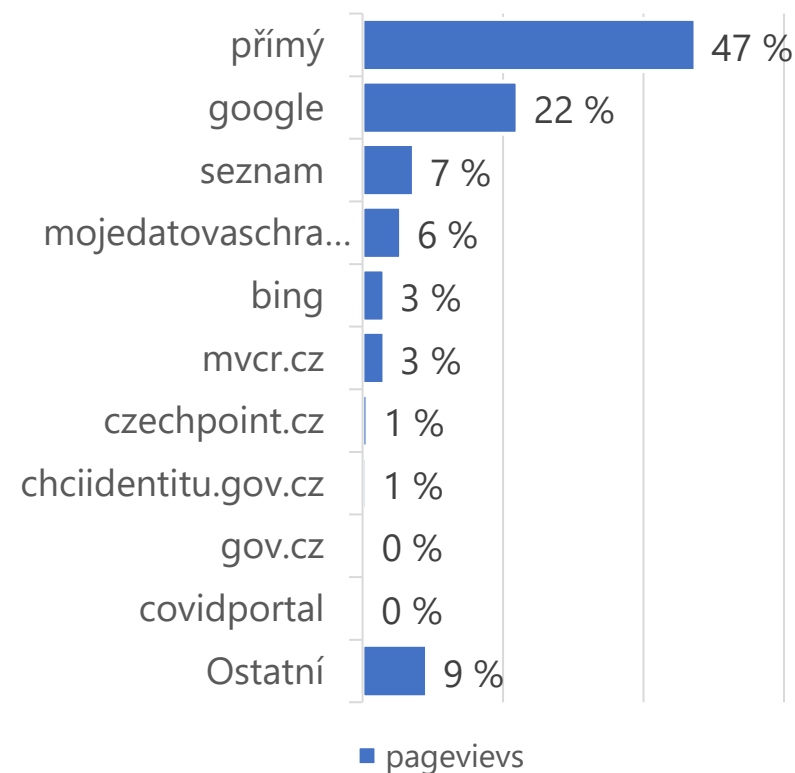
Hlavně samotný portál gov, registr smluv

Vyhledávané řetězce byly upraveny o diakritiku a velikost, aby se lépe seskupily a vizualizovaly

2021 (do 31.8.) - Top 20 keywords



Zdroj návštěv



Co se hledá na samotných stránkách?

2021 (do 31.8.) - Top 20 keywords



Konkrétní zákony nejčastěji

89/2012 – občanský zákoník (6600x)

634/1992 – ochrana spotřebitele (2100x)

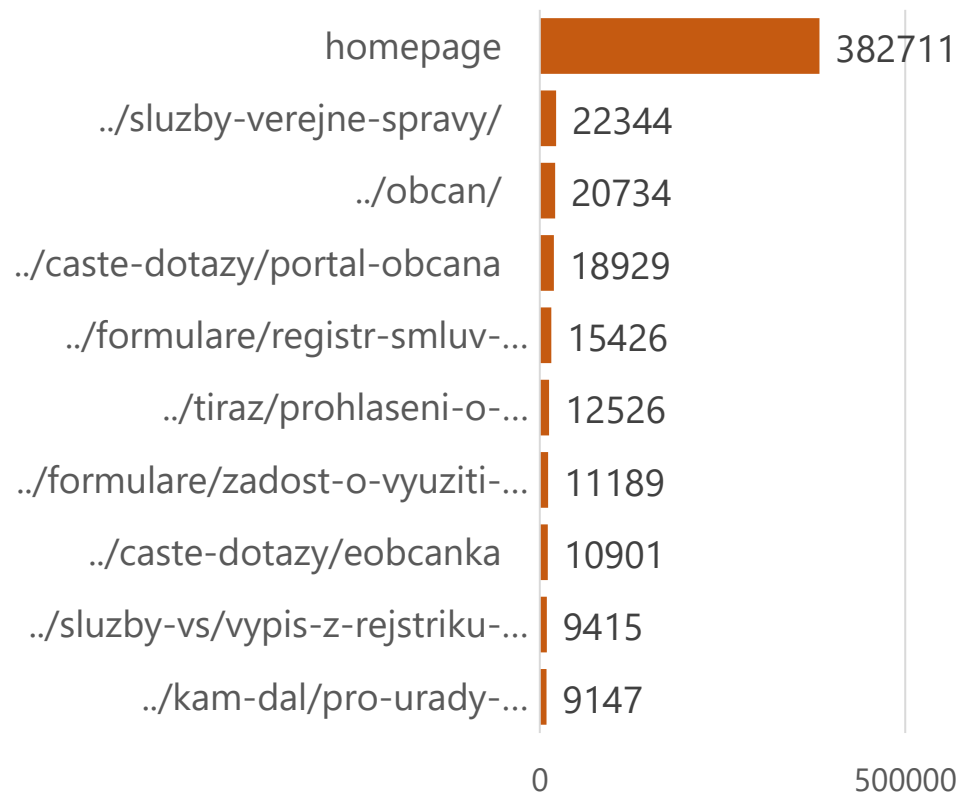
262/2006 – zákoník práce (300x)



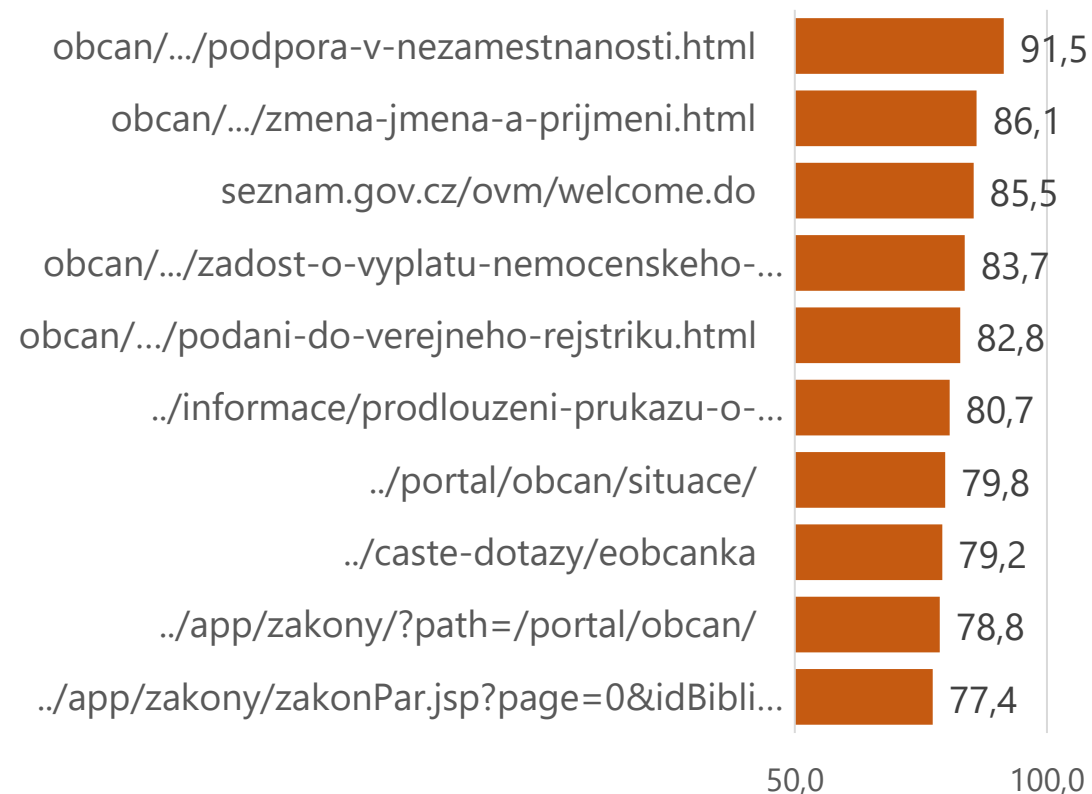
Odchody – odkud se nejčastěji opouští stránky

Typicky z homepage a také obcan/zivotni-situace/... pravděpodobně vyřešením/získáním informace, z těchto stránek se vrací (zpět do gov.cz) jen minimum uživatelů

2021 – absolutní počet odchodů



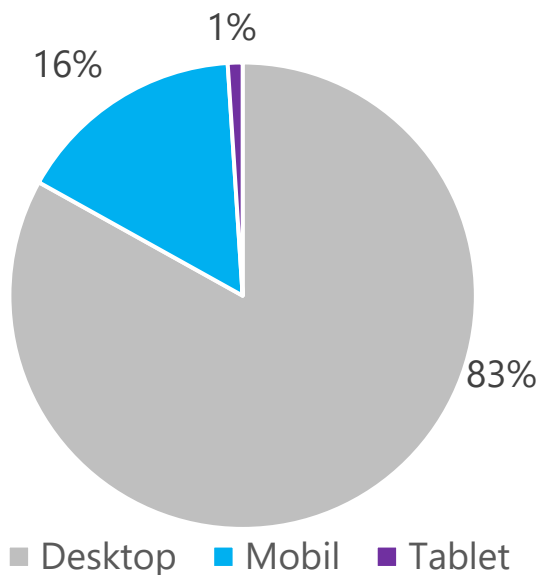
2021 – exitRate



Přístupová zařízení

Velké množství mobilních uživatelů / málo návštěv
Peak květen (až třetina všech návštěv v týdnu)

Pageviews podle zařízení



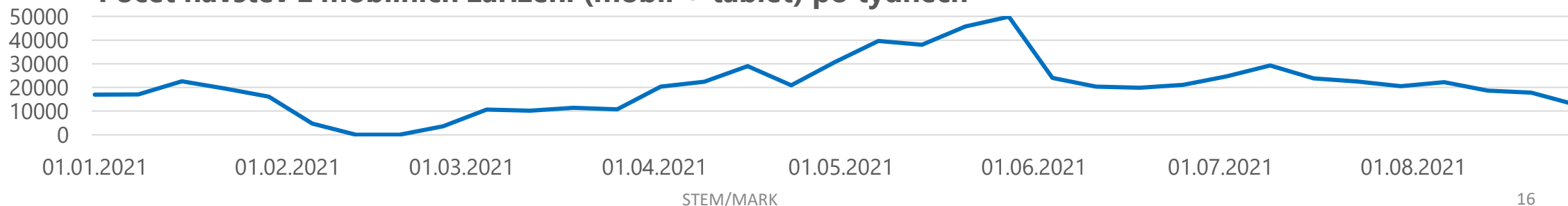
Zařízení	počet uživatelů	doba na stránkách
Desktop	433 tisíc	240 vteřin
Mobil	253 tisíc	73 vteřin
Tablet	16 tisíc	82 vteřin

Mobilní přístupy jsou vcelku ojedinělé a krátké.

Vysvětlení: relativně vysoký počet mobilních uživatelů generuje malý podíl návštěv, které jsou navíc 3-4x kratší

Mobilní uživatelé mají 2x vyšší exit rate – tzn. ukončují svou návštěvu „po méně krocích“

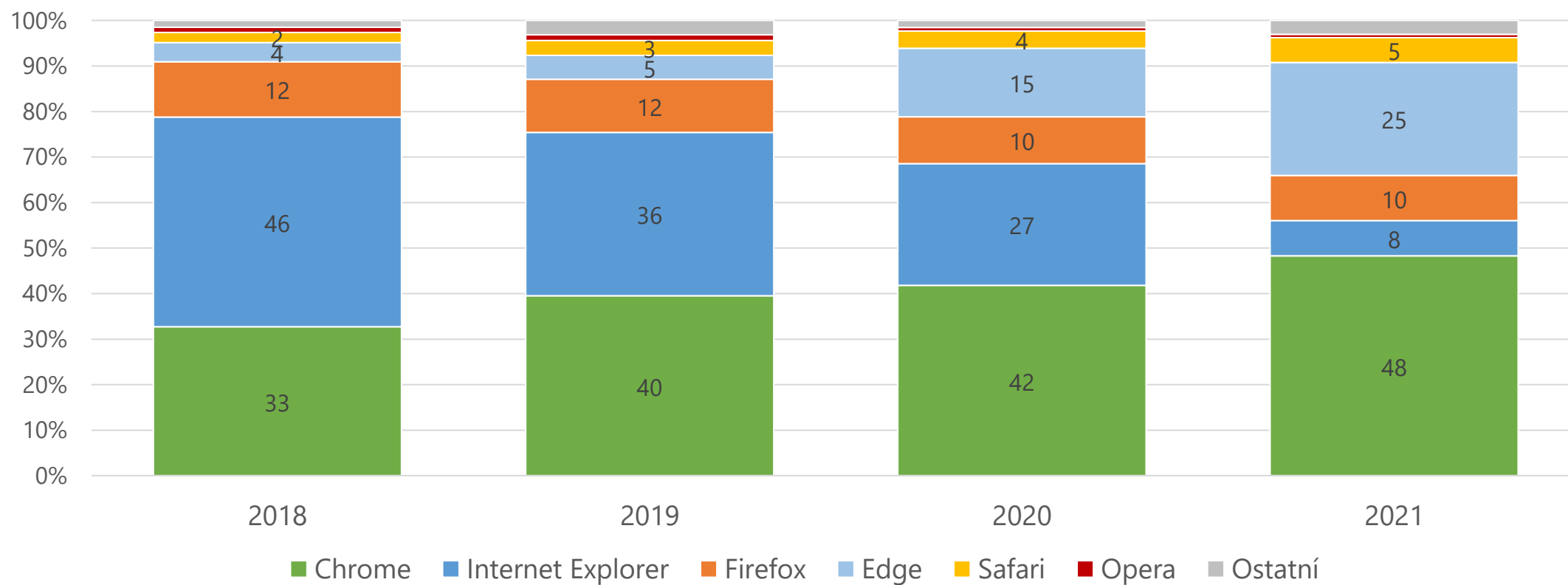
Počet návštěv z mobilních zařízení (mobil + tablet) po týdnech



Prohlížeč – podíl na počtu návštěv

Postupný pokles IE, růst Edge a Chrome

Podíl návštěv podle prohlížeče



Detail k Chciidentitu.gov.cz

V období 1. 1. – 31. 8. 2021:

459.000 uživatelů (z toho 60.000 opakovaně)

628.000 návštěv

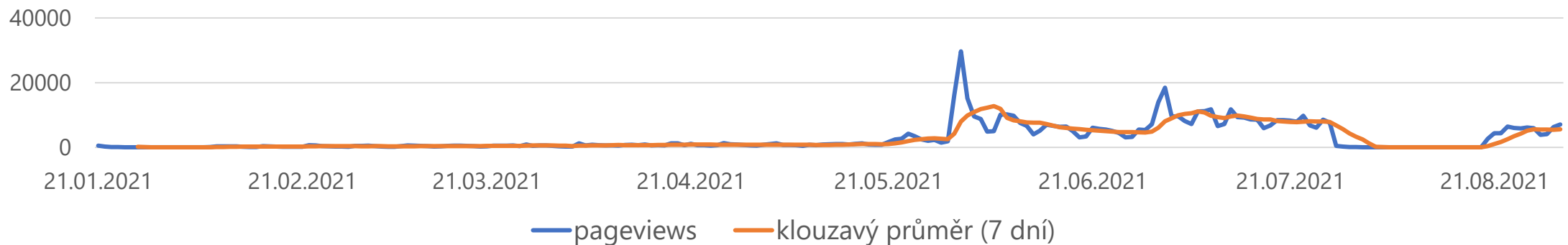
Průměrná doba na stránkách: 50 vteřin

Peaky návštěvnosti: 1. 5. a 2. 6.

Zdroje (odkud návštěvníci přicházejí):

- Ocko.uzis (87 %)
- PVS (8 %)
- napřímo (2 %)

Počet návštěv denně



Část B – analýza dat z formuláře zpětné vazby



Formulářová data

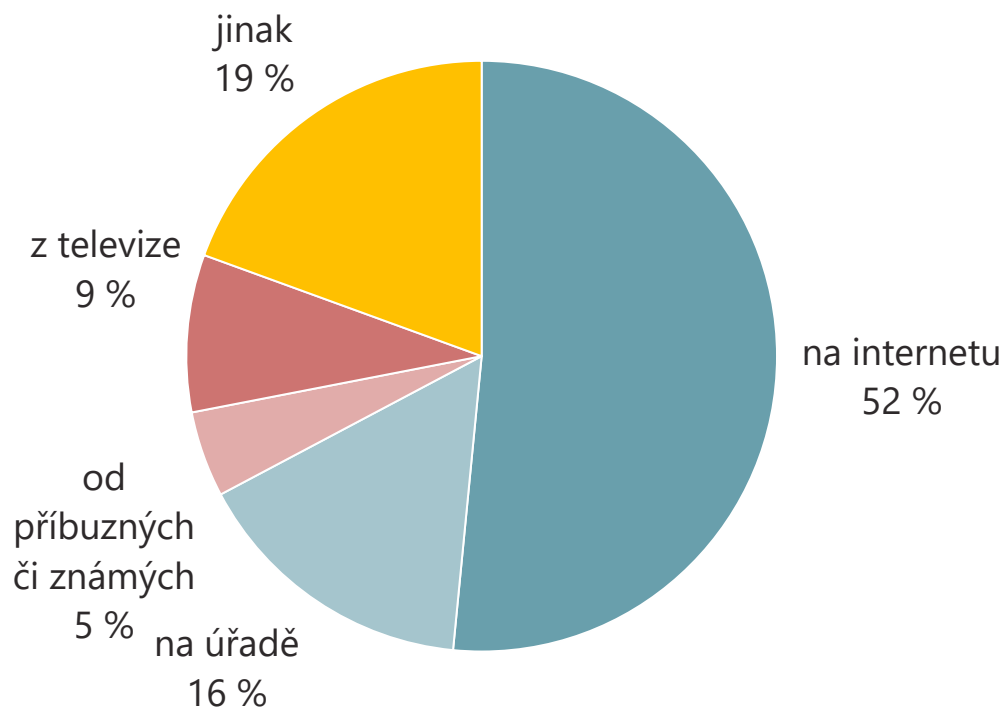
- Data získaná z formuláře zpětné vazby
- Období: 1. 9. 2020 – 31. 8.2021
- Počet respondentů: 3415



O PVS se dozvěděli na internetu...

nebo na úřadě

Jak jste se o Portálu veřejné správy dozvěděl/a?



Jiné :

Práce

Škola

Banka

Instagram Dominika Feriho (30x 😊)

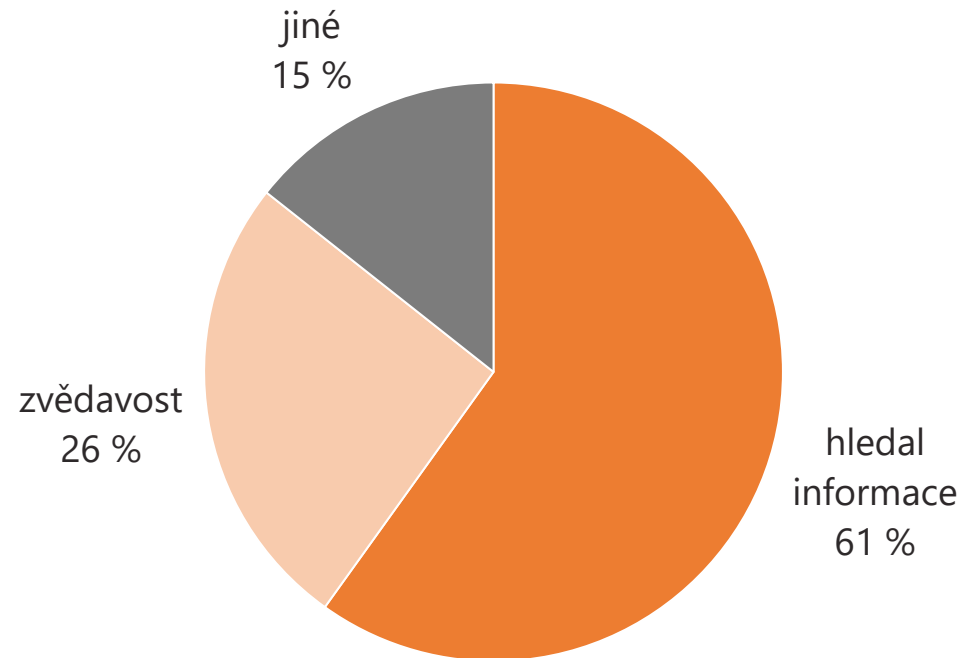
Znám již dlouho

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n = 3415



Přišli hledat informace...

Proč jste Portál veřejné správy navštívil/a?



Jiné :

pracovně
řidičský průkaz / bodový systém
evidence obyvatel
covid
rejstřík trestů
registr smluv / zveřejnění smlouvy

...sem tam se tam podívám, co je nového a co zas nefunguje. :)

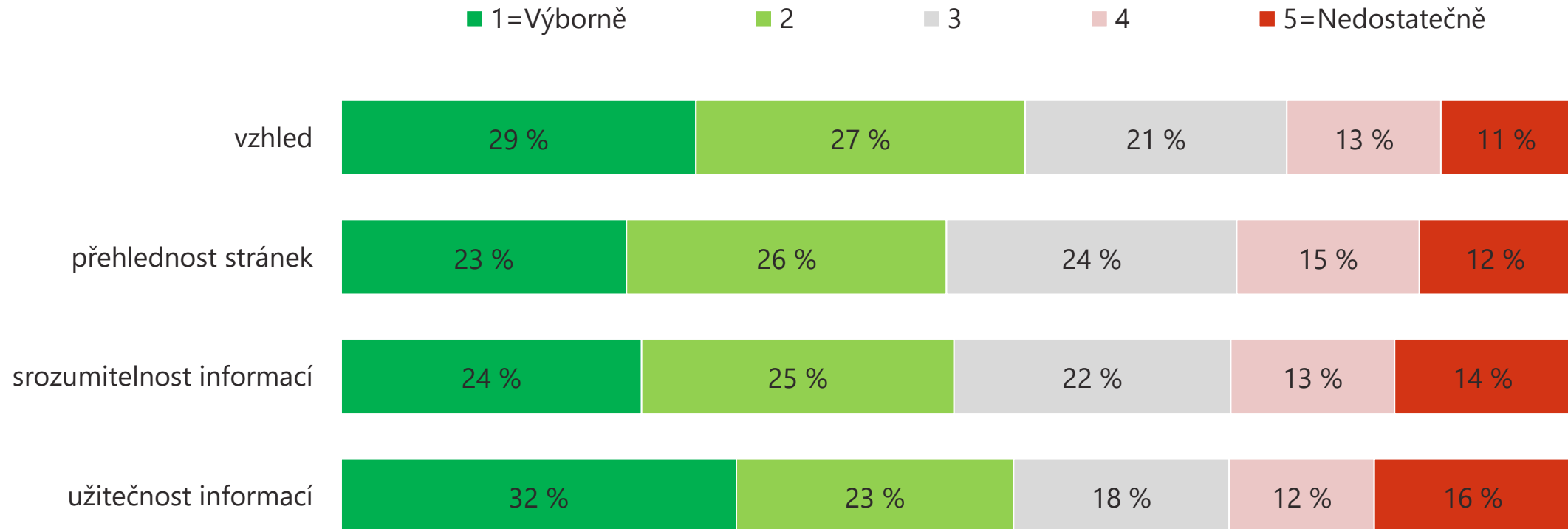
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n = 3415



Hodnocení beze změn proti loňskému roku

Každý šestý má výrazný problém se srozumitelností a užitečností informací

Jak hodnotíte následující atributy Portálu veřejné správy?



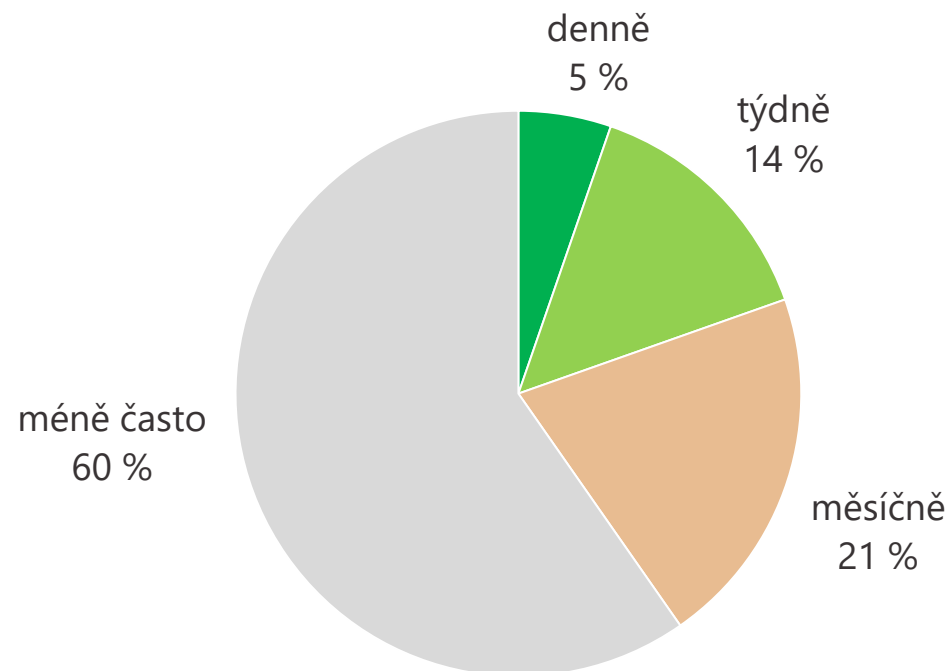
ZÁKLAD: Všichni respondenti (kteří odpověděli), n = 3415



Častější používání koreluje s lepším hodnocením

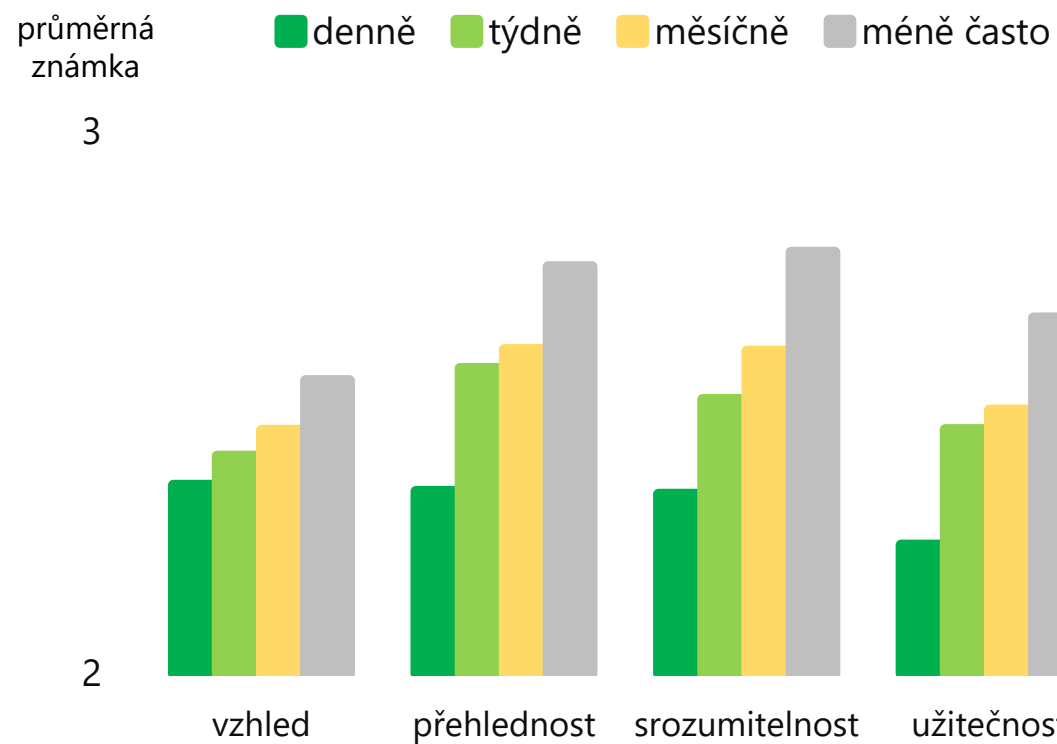
Oproti loňské vlně se snížila frekvence využití

Jak často Portál veřejné správy využíváte?



ZÁKLAD: Všichni respondenti (s uvedenou odpovědí), n = 3415

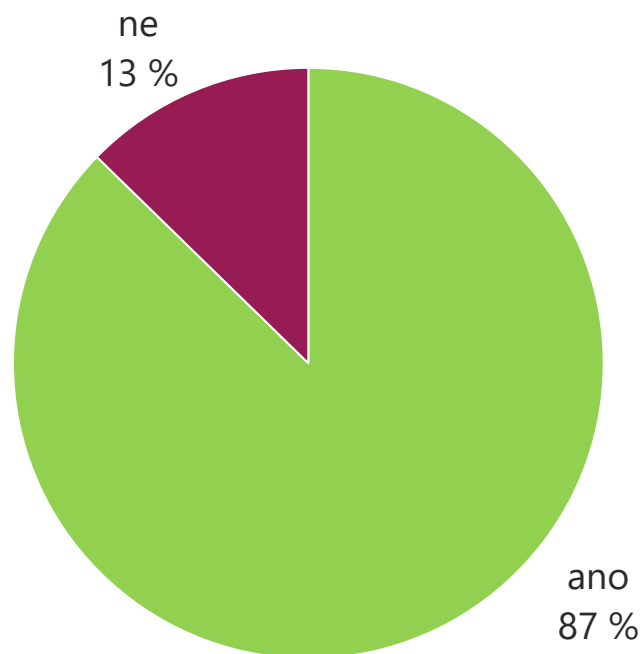
Hodnocení (průměr) dle míry využívání



Ti, co nehodlají využít, hodnotí užitečnost informací horší známkou

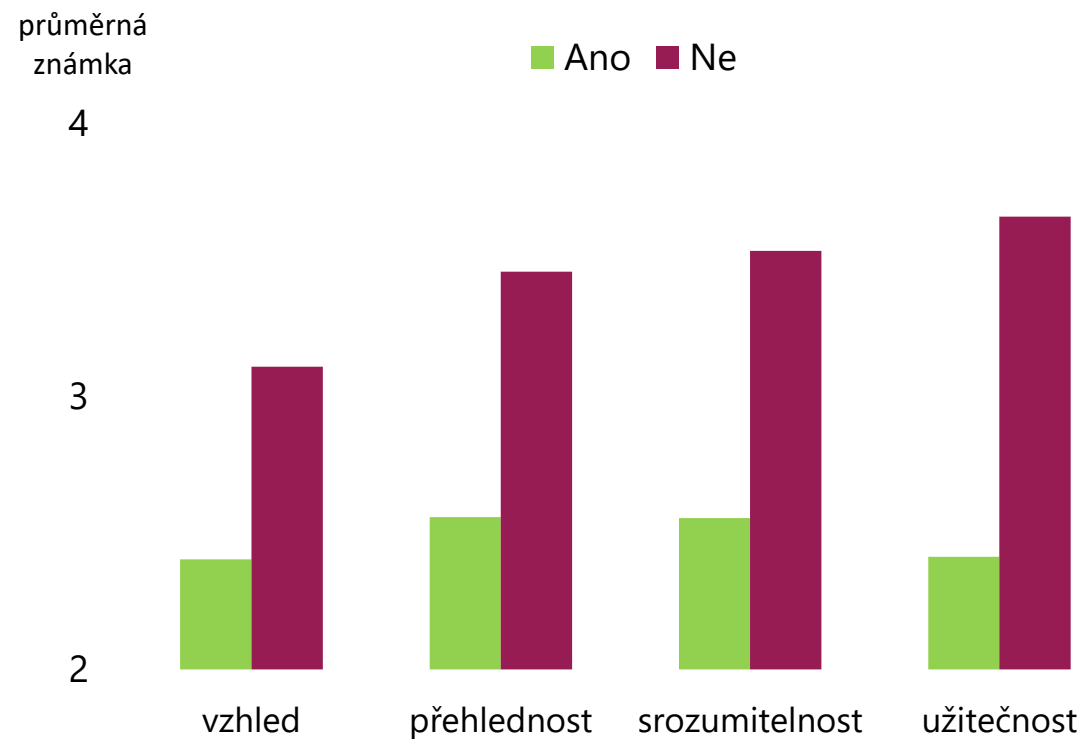
Oproti loňsku přibylo těch, kteří nehodlají PVS využít v budoucnu

Hodláte Portál veřejné správy využít i v budoucnu?



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n = 3415

Hodnocení (průměr) dle plánů na využívání



Realizátor výzkumu



Gabriela Šamanová
Client Service Manager

+420 604 310 500
samanova@stemmark.cz

STEM  MARK

Smrčkova 2485/4
180 00 Praha 8

www.stemmark.cz
twitter.com/stemmark
slideshare.net/stemmark



Pomáháme nejen našim klientům



**Český Goodwill
2016**

I. místo kategorie MECENÁŠ

4. ročník ocenění pro firmy, kterých si lidé váží



PRO VÝZKUM

NÁZORY MĚNÍ SVĚT

- ✓ Zaručujeme Vám, že výzkum není prodej
- ✓ Chráníme údaje
- ✓ Minimalizujeme množství údajů při sběru a zpracování
- ✓ Jsme transparentní
- ✓ Máme souhlas, nebo jiný zákonný důvod pro zpracování
- ✓ Sdílíme údaje jen s výslovným souhlasem
- ✓ Respektujeme práva respondentů
- ✓ Dodržujeme pravidla řádné profesní péče
- ✓ Ručíme za subdodavatele
- ✓ Uplatňujeme dodržování principů v praxi

