



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

Doporučení na vylepšení uživatelských prostředí
STEM/MARK | září 2021

Zdroje dat pro tvorbu doporučení

Doporučení na vylepšení uživatelských prostředí Portálu veřejné správy vychází:

1) z průběžné analýzy využívání nástrojů eGovernmentu rozdělené na část A a B

Část A – analýza návštěvnosti Portálu veřejné správy v období leden-srpen 2020 (Google Analytics)

- frekvence a periodičita 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 (průzkum mezi uživateli)

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

2) z analýzy stavu znalostí občanů v oblasti eGovernmentu (průzkum veřejného mínění na reprezentativním vzorku)

Použité zkratky:

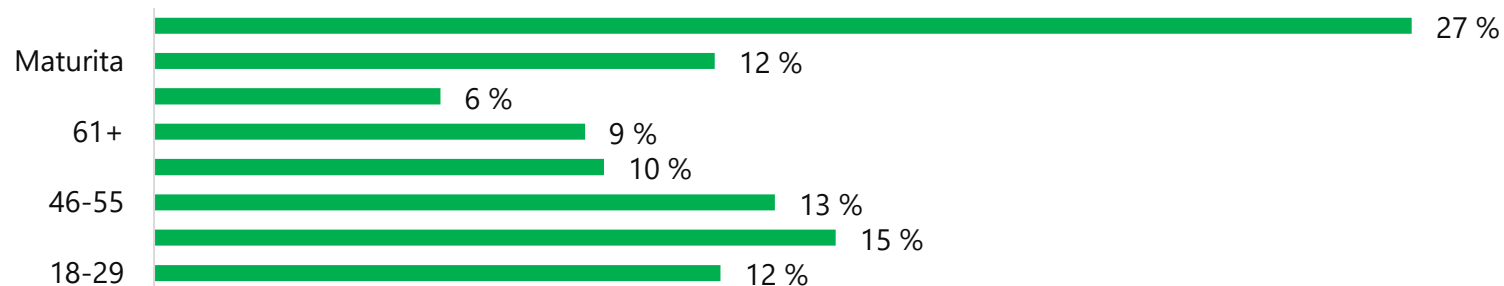
- PVS – Portál veřejné správy
- DS – datová schránka
- FO – fyzická osoba
- e-OP – elektronický občanský průkaz



Další zvýšení povědomí v širší populaci

- **Z navýšení počtu zřizovaných nástrojů eGovernmentu** (počet aktivních datových schránek pro fyzické osoby, počet e-OP s aktivovanou elektronickou částí, počet zaregistrovaných uživatelů na Portálu občana, počet přihlášení do Portálu občana) **je patrné, že zájem o služby eGovernmentu roste, a to významně, nicméně doporučujeme i nadále se zásadně zaměřovat na propagaci a zvýšení povědomí o Portálu veřejné správy a dalších nástrojů eGovernmentu. Cílem je další navýšení počtu přímých přístupů na Portál.**
- **I když informační kampaň byla dle výsledků analýz úspěšná, doporučujeme dále cílit i na skupiny, které zatím do styku s PVS přišly v menší míře – např. lidé vyššího věku.** Z porovnání „tvrdých dat“ a výzkumu veřejného mínění totiž vyplývá, že eGovernment systematicky využívají pouze některé skupiny obyvatel.
- Jako hlavní kanály pro marketingovou komunikaci s cílem zvýšit znalost Portálu veřejné správy (gov.cz) doporučujeme v této fázi především:
 - **internet** jako prostředí využívané k elektronické komunikaci s veřejnou správou
 - **televizi**, která představuje nejefektivnější nástroj na zvyšování Brand Awareness v cílové skupině široké veřejnosti

Znalost pojmu eGovernment dle vzdělání a věku (2021)



Znění otázky: *Slyšel(a) jste již někdy o eGovernmentu, který je popisován také jako elektronická komunikace s veřejnou správou. Víte, co eGovernment znamená?*

Možnosti odpovědi: *Ano, vím přesně, o co se jedná; Ano, už jsem o pojmu slyšel(a), ale nevím přesně, o co se jedná; Ne, pojem neznám*

V grafu znázorněn podíl odpovědi „Ano, vím přesně, o co se jedná“

Zdroj: Analýza stavu znalostí občanů v oblasti eGovernmentu – závěrečná, září 2021

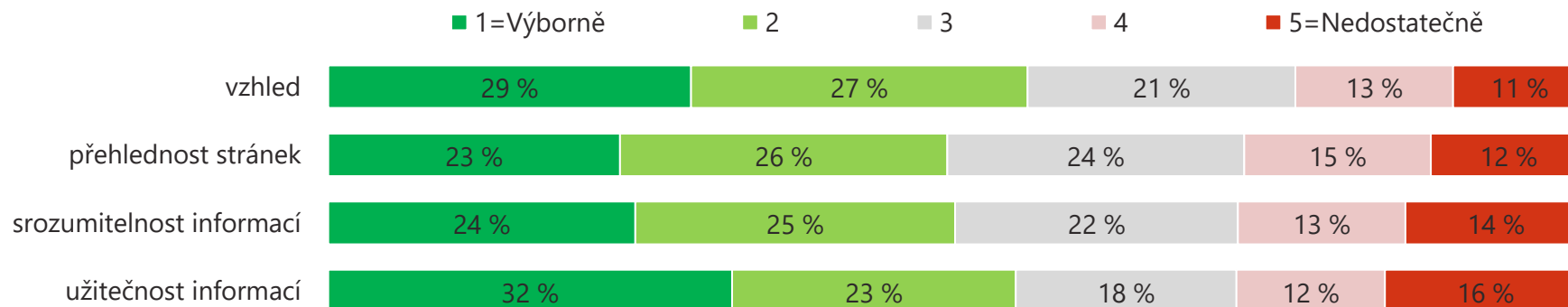
Základ: všichni respondenti n = 1016



Kvalita a přehlednost obsahu

- **Vzhled a užitečnost informací** umístěných na Portálu veřejné správy **byly v roce 2021 opět uživateli hodnoceny lépe** než srozumitelnost a přehlednost stránek. Nejčastějším důvodem špatného hodnocení PVS byly chybějící informace (či nemožnost najít požadované informace).
- **Nepřehlednost či chybějící informace lze číst také z metriky „Exit rate“** – vysoký podíl odchodů z „nekoncových“ stránek indikuje, že lidé nemuseli najít, co hledali – často zmiňováno i ve formuláři zpětné vazby.
- Doporučujeme:
 - vylepšit kvalitu obsahu – **zaměřit se na přehlednost uspořádání a srozumitelnost informací**
 - **zlepšit funkci vyhledávání** (zdokonalit fulltextové vyhledávání a vyhledávání pomocí klíčových slov)
 - udržovat informace na PVS **aktuální**

Jak hodnotíte následující atributy Portálu veřejné správy? (2021)



Zdroj: Analýza využívání nástrojů eGovernmentu – závěrečná, září 2021

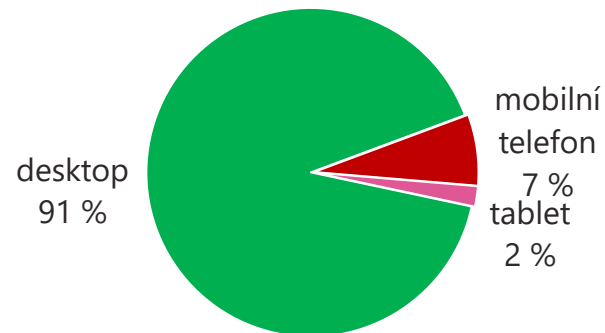
Základ: Všichni respondenti, n = 3415



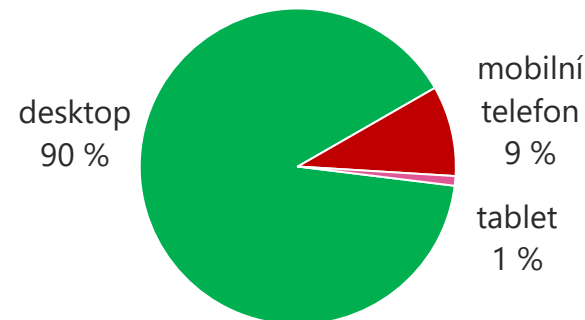
Uživatelská přívětivost a orientace

- Desetina uživatelů v roce 2020 a 16 % uživatelů v roce 2021 přistoupila ve sledovaném období na Portál veřejné správy z mobilního telefonu.
- Vysoký počet unikátních uživatelů, relativně krátké a relativně málo navštívených stránek – to naznačuje, že **stránky nejsou optimalizované pro mobilní zařízení**.
- Podíl lidí, kteří navštěvují PVS z mobilu roste a dá se předpokládat, že tomu tak bude i v budoucnu. V souladu s moderními trendy doporučujeme zaměřit se na **vylepšení zobrazování stránek v mobilních zařízeních** či na tvorbu nativní **mobilní aplikace**, aby více uživatelů mělo možnost číst kvalitně a pohodlně obsah i z těchto zařízení.
- Dále doporučujeme **zjišťovat uživatelskou přívětivost nástroji UX testování** a na základě těchto zjištění **vylepšovat navigaci**, případně také **grafický design**.

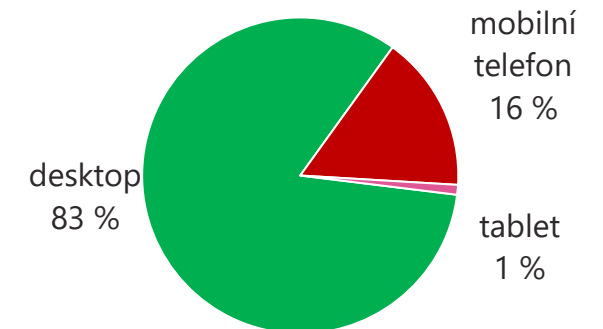
Přístupová zařízení, r. 2018



Přístupová zařízení, r. 2020



Přístupová zařízení, r. 2021



Zdroj: Analýza stavu znalostí občanů v oblasti eGovernmentu – závěrečná, září 2021
Základ: Všichni respondenti, n = 3415



Doporučení plynoucí z analýzy znalosti občanů

- 1. Lépe vysvětlit přínosy** jednotlivých nástrojů (co se urychlí/usnadní, co se bude pak dělat jinak a co se nezmění, vše nejlépe na konkrétních příkladech).
- 2. Lépe vysvětlit zřízení/založení** (postup, cena, zabezpečení, doba vyřízení), umožnit expresní zřízení/založení.
- 3. Nabízet nějaké výhody** pro online vyřízení – kratší lhůty, slevy, předání informace dalším úřadům, předvyplněné formuláře.
- 4. Zdůrazňovat** ekologický aspekt (úspora papíru) a časovou úsporu.
- 5. Zajistit nástroje** využitelné **na různých zařízeních** (zejména smartphony), user-friendly prostředí, kvalitní nápovědu aj.
- 6. Zaměřit se na eObčanky**, kde je významný potenciál pro zvýšení jejich uživatelů na 11 % dospělé populace.



Realizátor výzkumu

STEM/MARK, a.s.

Smrčkova 2485/4
180 00 Praha 8

www.stemmark.cz



@stemmark



slideshare.net/stemmark

KONTAKTNÍ OSOBA

Gabriela Šamanová
Client Service Manager



+420 604 310 500



samanova@stemmark.cz

