

Výzva č. 1/2024

k podání nabídky na uzavření dílčí smlouvy č. 1 (dále jen „**Výzva**“) na základě *Rámcové dohody na poskytování služeb výzkumů veřejného mínění ze dne 29.10.2024, č.j. DIA-15511-20/SEP-2024*, která byla uzavřena na základě veřejné zakázky s názvem: *Rámcová dohoda na poskytování služeb výzkumů veřejného mínění II.*, systémové číslo v NEN: N006/24/V00024993 (dále jen „**Rámcová dohoda**“)

Č.j. DIA- 10722-33/SEP-2024

Pořadové číslo výzvy:	Výzva č. 1/2024 k podání nabídky na uzavření dílčí smlouvy č. 1
Identifikace objednatele:	Česká republika - Digitální a informační agentura Na Vápence 915/14 130 00 Praha 3 IČO: 17651921 Kontaktní osoba, osoba oprávněná a odpovědná zastupovat objednatele: 
Identifikace poskytovatele:	STEM/MARK, a.s. Smrčková 2485/4 180 00 Praha 8 - Libeň IČO: 61859591 Kontaktní osoba: 
Lhůta a způsob pro doručení nabídky:	Do 5 pracovních dnů ode dne doručení Výzvy poskytovateli, a to prostřednictvím e-mailové schránky osoby oprávněné zastupovat objednatele.
Veřejná zakázka zadávaná postupem:	Bez obnovení soutěže prostřednictvím tzv. pyramidy provedené v souladu s rámcovou dohodou,
Konkrétní vymezení služeb požadovaných na základě této Výzvy:	Zadavatel požaduje realizaci plnění v souladu s termíny stanovenými v příloze č. 1 této Výzvy.
Akceptační kritéria:	Realizace služby a předání výstupů v souladu s vymezenou specifikací v příloze č.1. Vyhodnocovací období je stanoveno až po celkovém splnění dané služby, nikoli na období kalendářní měsíc.
Místo a způsob plnění:	Místem plnění je celá ČR. Pokud to povaha plnění umožňuje, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby vzdáleným přístupem. Výsledek poskytovaných Služeb bude objednateli dodán elektronicky prostřednictvím datové schránky a e-mailové schránky osoby oprávněné zastupovat objednatele.

Požadovaný termín /harmonogram plnění:	Zadavatel požaduje realizaci plnění do 20 pracovních dnů od předání dotazníku ze strany zadavatele dodavateli.	
Informace k financování z projektu:	Plnění je hrazeno z projektu financovaného z „Národního plánu obnovy“, s názvem „Školící a vzdělávací platforma eGovernmentu“, registrační číslo projektu: CZ.31.5.0/0.0/0.0/24_131/0010244.	
Přílohy Výzvy:	Příloha č. 1 - technická specifikace plnění	
Osoba oprávněná zastupovat objednatele (jméno, datum, podpis):	dne 21.11.2024	

V otázkách neupravených touto Výzvou výše prosím postupujte při podání nabídky v souladu s odst. 4.10 až 4.12 Rámcové dohody.



Příloha č. 1
Výzvy č. 1

Služba - Typ výzkumu	Počet využití služby v rámci výzvy	Délka dotazování/ realizace	Počet respondentů	Typ respondenta	Forma dotazování	Výstupy	Maximální doba realizace 1 služby (od předání dotazníku/scénáře ze strany Zadavatele Dodavateli po akceptaci výstupů) v pracovních dnech	Upřesnění specifikace	Plán plnění - harmonogram	Cena za 1 využití služby dle specifikace v Kč bez DPH v souladu s RD	Cena (cena za 1 využití služby x požadovaný počet jejich využití) v Kč bez DPH v souladu s RD
1. Využití panelu respondentů pro kvantitativní online výzkum, Zadavatel dodá formulace otázek, sběr proběhne v systému Dodavatele	1	20 min	1100	věk 16+ , reprezentativní vzorek populace ČR (věk, pohlaví, vzdělání, kraj, bydliště, velikostní kategorie bydliště/sídla) + boost na mladé (16-20 let)	délka online dotazníku 20 min	datový soubor Excel (raw data), tabulky v Excel s tříděním dle sociodemografických otázek a dalších nadefinovaných třídících otázek, v tabulkách vyznačeny signifikace rozdílů, včetně kodování otevřených otázek	20	Dotazník bude zaměřen na následující oblasti - vybrané digitální služby státu, identifikace nejčastějších problémů a bariér těchto služeb, mapování informačního chování a vzdělávacích preferencí občanů ČR. Dotazník bude přibližně 20 minut dlouhý s maximálně 67 otázkami (z čehož 11 je sociodemografických). Otázky budou převážně multiple-choice a minimálně 8 bude otevřených. Viz příložený návrh dotazníku Počet respondentů - 1100 celkem: Minimálně 1000 platně vyplněných dotazníků + boost na mladé, tj. alespoň 100 vyplněných	Dodání výstupů do: 20 prac. dnů od dodání podkladů ze strany Objednatele	114000	114000

								dotazníků ve věkové skupině 16-20 let se zachováním reprezentativity v rámci všech věkových skupin			
2. Rekrutace respondentů na individuální rozhovor, UX testování, focus groups		2 hod	10	Fyzická osoba	online	účast respondenta v domluveném termínu na dotazování	10				0
		2 hod	10	Fyzická osoba	osobně v Praze	účast respondenta v domluveném termínu na dotazování	10				0
		2 hod	10	OSVČ	online	účast respondenta v domluveném termínu na dotazování	10				0
		2 hod	5	Právníká osoba (např. zástupce s přístupem k datové schránce PO)	online	účast respondenta v domluveném termínu na dotazování	20				0
3. Rekrutace respondentů průchod službou (customer journey), mystery shopping		1 hod	10	Fyzická osoba	online/v místě bydliště respondenta	vyplnění dotazníku, datový soubor Excel (raw data) , připojení dokumentace o průběhu (fotodokumentace, audio, video záznam apod.)	20				0

scénáře; předpokládá se nutnost identifikace, nutnost poskytnutí osobních údajů při využití služby		1 hod	10	OSVČ	online/v místě bydliště respondenta	vyplnění dotazníku, datový soubor Excel (raw data) , připojení dokumentace o průběhu (fotodokumentace, audio, video záznam apod.)	20				0
		1 hod	5	Právnícká osoba (např. zástupce s přístupem k datové schránce PO)	online/v místě bydliště respondenta	vyplnění dotazníku, datový soubor Excel (raw data) připojení dokumentace o průběhu (fotodokumentace, audio, video záznam apod.)	20				0
4. Využití tazatelské sítě pro osobní dotazování např. typu exit poll, Zadavatel dodá formulace otázek, sběr proběhne v systému Dodavatel		délka dotazníku do 10 min, 2 otevřené otázky	200 dokončených dotazníků	Fyzická osoba	osobně v rámci ČR	Výstupy: datový soubor Excel (raw data), tabulky v Excel s tříděním dle sociodemografických otázek a dalších nadefinovaných třídících otázek, v tabulkách vyznačeny signifikace rozdílů, včetně kodování otevřených otázek	20				0
5. Využití služeb moderátora focus groups včetně přípravy scénáře		2 hod	moderování 1 focus group včetně přípravy scénáře	Fyzická osoba	online nebo osobně v Praze	moderování focus group	10				0

	Požadovaný počet využití služby				Maximální cena za 1 hod konzultace (v Kč bez DPH)				Cena za 1 hodinu konzultace	Nabídková cena za požadovaný počet hodin
--	---------------------------------	--	--	--	---	--	--	--	-----------------------------	--

	(v hodinách) v rámcí Výzvy									(v Kč bez DPH)	v Kč bez DPH v rámcí Výzvy
6. Konzultace v oblasti výzkumu		1 hodina	konzultace k designu výzkumu	není	není	e-mailová/osobní komunikace	2 000				0

Celková nabídková cena (v Kč bez DPH)	114000
--	---------------

Prefinální návrh dotazníku – školící a vzdělávací platforma eGovernmentu

BLOK 0: ÚVOD

V dotazníku pracujeme s těmito pojmy. Prosíme o řádné seznámení před vstupem do dotazníku:

Služba státu nebo veřejné správy zahrnuje činnosti a služby poskytované státními institucemi a orgány veřejné správy s cílem uspokojit potřeby občanů, podnikatelů nebo jiných subjektů ve společnosti.

Tyto služby pokrývají široké spektrum činností, jako je vyřizování úředních záležitostí (například žádosti o doklady, registrace nebo povolení), poskytování sociálních dávek, zajišťování bezpečnosti, vzdělání, zdravotní péče a další agendy, které přispívají k fungování a rozvoji společnosti.

Online služby státu nebo veřejné správy jsou digitální služby, které občanům a firmám umožňují vyřizovat své záležitosti se státními úřady přes internet. Místo toho, aby museli osobně chodit na úřady, mohou lidé využívat různé služby online – například podávat žádosti, registrovat vozidla, přistupovat k osobním údajům nebo platit poplatky.

BLOK A: ŽIVOTNÍ UDÁLOSTI

A1. V jakých z následujících životních událostí jste v posledních 5 letech potřebovali pomoc nebo podporu státu, ať už šlo o informace, poradenství, vyřízení záležitostí apod.?

1. Narození dítěte
2. Změna trvalého pobytu
3. Uzavření manželství
4. Úmrtí druhé osoby/osob
5. Pořízení silničního vozidla
6. Přihlášení na úřad práce (např. po ztrátě zaměstnání, po ukončení školy apod.)
7. Ztráta dokladů
8. Onemocnění, pracovní neschopnost
9. Invalidní důchod
10. Založení podnikání (živnost, s.r.o., v.o.s, a.s)
11. Rozvod

12. Péče o závislou osobu (např. starost o seniora nebo osobu se zdravotním postižením)
13. Podání daňového přiznání
14. Nákup nebo prodej nemovitosti
15. Změna zaměstnání
16. Jiná situace – prosím upřesněte
17. Žádné z uvedených

BLOK B: SLUŽBY STÁTU

B1. Vzpomeňte si na své zkušenosti s úřady za poslední 2 roky. Řešil/a jste v této době něco se státem? Využil/a jste při tom nějaké služby veřejné správy (je jedno, zda fyzicky, nebo on-line)?

1. Ano
2. Ne
3. Nevím

Filtr: B1=1

B2. Jaké služby státu / veřejné správy jste v posledních 2 letech využil/a? Prosím, vepište do samostatných textových polí všechny služby, na které si vzpomenete.

(Otevřená otázka)

B3. Nyní se Vám zobrazí vybrané služby státu, které lze vyřídit on-line. U každé z nich prosím uveďte, zda víte, že daná služba existuje v on-line podobě.

MOŽNOSTI:

Výpis z živnostenského rejstříku	B3_1
Žádost o zařazení do evidence zájemců o zaměstnání (Úřad práce)	B3_2
Žádost o důchod – starobní, invalidní i pozůstalostní	B3_3
Žádost o nový řidičský průkaz	B3_4
Výpis z katastru nemovitostí	B3_5
Žádost o rodičovský příspěvek	B3_6
Žádost o příspěvek na bydlení	B3_7
Žádost o přídavek na dítě	B3_8
Žádost o příspěvek na péči	B3_9

MOŽNOSTI ODPOVĚDÍ:

1. Víím o tom, že tato služba existuje on-line

2. Nevím o tom, že lze vyřídit on-line
3. Nikdy jsem o službě neslyšel/a

B4. Které z těchto služeb jste v posledních 2 letech vyřídl/a on-line (bez nutnosti fyzické návštěvy) nebo byste vyřídl/a on-line?

MOŽNOSTI:

Výpis z živnostenského rejstříku	B4_1
Žádost o zařazení do evidence zájemců o zaměstnání (Úřad práce)	B4_2
Žádost o důchod – starobní, invalidní i pozůstalostní	B4_3
Žádost o nový řidičský průkaz	B4_4
Výpis z katastru nemovitostí	B4_5
Žádost o rodičovský příspěvek	B4_6
Žádost o příspěvek na bydlení	B4_7
Žádost o přídavek na dítě	B4_8
Žádost o příspěvek na péči	B4_9

MOŽNOSTI ODPOVĚDÍ:

1. Ano, vyřídl/a jsem on-line několikrát
2. Ano, vyřídl/a jsem on-line jednou
3. **Nevyřizoval/a jsem, ale pokud bych potřeboval/a, nejspíš bych vyřídl/a on-line**
4. Vyřizoval/a jsem, ale ne on-line
5. **Nevyřizoval/a jsem, ale pokud bych potřeboval/a, možnost on-line bych nejspíš nevyužil/a**

Filtr: B4=1 nebo 2 (otázku zobrazit pro každou zvolenou službu)

B5. Jak pravděpodobné je, že byste využívání služby - NÁZEV, kterou jste uvedl/a v předešlé otázce doporučil/a svým kolegům či známým řešit on-line cestou? Pro hodnocení využijte prosím stupnici od 0 do 10, kde 0 znamená „Určitě bych nedoporučil/a“ a 10 „Určitě bych doporučil/a“.

0 – Určitě nedoporučil/a 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 – Určitě doporučil/a

Filtr: B5=1-4

B6. Mohl/a byste prosím uvést, jaké jsou důvody Vašeho nízkého hodnocení služby NÁZEV SLUŽBY? Setkal/a jste se s nějakými problémy při jejím využití? Prosím, vepište jednotlivé důvody či problémy do samostatných textových polí.

(otevřená otázka, 10 textových polí)

Filtr: B5=5-10

B7. Mohl/a byste prosím uvést, jaké jsou důvody Vašeho hodnocení služby NÁZEV SLUŽBY? Prosím, vepište jednotlivé důvody (výhody a nevýhody) do samostatných textových polí.

(otevřená otázka, 10 textových polí)

Filtr: B4=1 nebo 2 (otázku zobrazit pro každou zvolenou službu)

B8. Kde jste se o službě NÁZEV SLUŽBY dozvěděl/a? (Vyberte všechny relevantní možnosti)

1. Oficiální webové stránky úřadů veřejné správy
2. Přes Portál občana
3. Vyhledávačem (např. Google, Seznam)
4. Na sociálních sítích (např. Facebook, X – Twitter, Instagram, TikTok)
5. Na online fórech
6. Od přátel nebo rodiny
7. Od úředníka/poradce (na úřadě, na Czech POINTu, v knihovně apod.)
8. Jiné – prosím upřesněte

Filtr: B4=3

B9. Uvedl/a jste, že některou ze zmíněných záležitostí byste řešil/a on-line. Můžete, prosím, uvést důvod?

(Otevřená otázka)

Filtr: B4=3

B10. Kde byste vyhledával/a informace o možnosti on-line vyřízení služby NÁZEV SLUŽBY? (Vyberte všechny relevantní možnosti)

MOŽNOSTI (ROTACE):

Oficiální webové stránky úřadů veřejné správy	B9_1
Přes Portál občana	B9_2
Vyhledávačem (např. Google, Seznam)	B9_3
Na sociálních sítích (např. Facebook, X – Twitter, Instagram, TikTok)	B9_4
Na online fórech	B9_5
Zeptal/a bych se přátel nebo rodiny	B9_6
Zeptal/a bych se úředníka/poradce (na úřadě, na Czech POINTu, v knihovně apod.)	B9_7
Jiné – prosím upřesněte	B9_8

MOŽNOSTI ODPOVĚDÍ:

1. Použil bych jako hlavní zdroj informací
2. Použil bych jako doplňkový zdroj informací

3. Spíše bych zdroj nevyužil/a
4. Vůbec bych zdroj nepoužil/a

Filtr: B4=4

B11. Uvedl/a jste, že některou ze zmíněných záležitostí byste neřešil/a on-line ale fyzicky. Můžete, prosím, uvést důvod?

(Otevřená otázka)

B12. Využili jste on-line nějakou jinou službu státu / veřejné správy?

1. Ano
2. Ne
3. Nevím, nejsem si jistý/á

Filtr: B12=1

B13. Jakou? Uveďte prosím maximálně 5 služeb. (Prosím, vepište do samostatných textových polí všechny služby, na které si vzpomenete.)

(otevřená otázka, 5 textových polí)

Filtr: B4=1 nebo 2 nebo B12=1

B14. Která zařízení nejčastěji používáte pro přístup k digitálním službám státu / veřejné správy? (Vyberte maximálně dvě možnosti)

MOŽNOSTI (ROTACE):

Stolní počítač	B14_1
Notebook	B14_2
Chytrý telefon	B14_3
Tablet	B14_4
Jiné	B14_5

MOŽNOSTI ODPOVĚDÍ:

1. Mám vlastní zařízení
2. Zařízení sdílím s více lidmi
3. Zařízení nemám

BLOK C: PROBLÉMY A BARIÉRY PŘI VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB STÁTU / VEŘEJNÉ SPRÁVY

C1. Setkal/a jste se někdy s problémy při osobním vyřizování vašeho požadavku u služeb státu / veřejné správy (např. při návštěvě úřadu, Czech POINTu, pošty apod.)?

1. Ano

2. Ne
3. Žádné služby státu/veřejné správy jsem ještě FYZICKY nevyužil/a - [jdou na otázku D1](#)

Filtr: C1=1

C2. Na jaké konkrétní problémy jste narazil/a?

(Otevřená otázka)

Filtr: B1=2 nebo 3(Ne, Nevím)

C3. Setkal/a jste se někdy s problémy při používání služeb státu / veřejné správy on-line?

1. Ano
2. Ne

Filtr: C3=1

C4. U kterých kroků služeb státu / veřejné správy on-line jste zaznamenali obtíže?

1. Přihlášení
2. Vyplnění formulářů
3. Odeslání formulářů
4. Uspořádání webových stránek a orientace na nich
5. Jiné – prosím upřesněte
6. Žádné z uvedených

Filtr: C3=1

C5. Jaké konkrétní problémy jste při těchto krocích zaznamenali?

(Otevřená otázka)

BLOK D: ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ A POMOC

D1. Když narazíte na problém s JAKOUKOLIV on-line službou, jaké kroky podnikáte při jeho řešení?

Možnosti (rotace):

Vyhledám si informace sám/sama na internetu	D1_1
Podívám se na dostupné návody nebo často kladené otázky (FAQ)	D1_2
Kontaktuji zákaznickou podporu dané služby	D1_3
Požádám o pomoc rodinu nebo známé	D1_4
Navštívím pobočku nebo úřad a řeším problém osobně	D1_5
Jiný způsob - prosím upřesněte	D1_6

MOŽNOSTI ODPOVĚDÍ:

1. Vždy takto postupuji
2. Občas takto postupuji
3. Nikdy takto nepostupuji

D2. Kde obvykle hledáte informace nebo pomoc, když řešíte problém s JAKOUKOLIV on-line službou? (Vyberte všechny relevantní možnosti)

1. Oficiální webové stránky služby
2. Vyhledávače (Google, Seznam apod.)
3. Sociální sítě
4. Fóra nebo diskuzní skupiny
5. Přátelé nebo rodina
6. Telefonická podpora
7. Mailová komunikace
8. Jiné – prosím upřesněte

D3. Jak by vám při využívání služeb STÁTU / VEŘEJNÉ SPRÁVY on-line pomohlo, kdyby:

Možnosti (rotace):

Kdybyste měli k dispozici podrobné textové návody, které by vás krok za krokem provedly celým procesem vyřízení služby?	D3_1
Kdybyste měli k dispozici podrobné video návody, které by vás krok za krokem provedly celým procesem?	D3_2
By byl dostupný chat s operátorem pro okamžitou pomoc?	D3_3
Kdybyste prošli osobním školením?	D3_4
Byla k dispozici telefonická podpora pro řešení problémů s digitálními službami?	D3_5
Byly nabízeny online kurzy, které by vás naučily používat digitální služby státu / veřejné správy?	D3_6
Jiné – prosím upřesněte	D3_7

MOŽNOSTI ODPOVĚDÍ:

1. 1 - Velmi by mi to pomohlo
2. 2 - Spíše by mi to pomohlo
3. 3 - Neutrální, nejsem si jistý/á
4. 4 - Spíše by mi to nepomohlo
5. 5 - Vůbec by mi to nepomohlo
6. Zdroj bych nevyužil/a

Filtr: B4=1 nebo 2 nebo B12=1 (pouze ti, co online služby využili)

E1. Jaké informace si obvykle zjišťujete před tím, než začnete používat službu státu / veřejné správy on-line?

1. Pokyny nebo návody, jak službu použít
2. Bezpečnostní informace a informace o ochraně dat
3. Informace o ceně – zda a kolik se za službu on-line platí
4. Kolik mi služba zabere času
5. Kde službu vyřídím on-line (na jakém webu, v jaké aplikaci)
6. Jaké dokumenty si musím připravit
7. Jiná – prosím upřesněte

Filtr: B4=1 nebo 2 nebo B12=1 (pouze ti, co online služby využili)

E2. Kdy obvykle začínáte hledat informace při používání služby státu / veřejné správy on-line?

1. Předtím než začnu službu používat
2. Jakmile narazím na první problém
3. Po několika pokusech o vyřešení problému samostatně
4. Když už nevím, jak pokračovat
5. Jindy – prosím upřesněte

E3. Jaké informace byste chtěli mít k dispozici před použitím služby státu / veřejné správy on-line? (Vyberte všechny relevantní možnosti)

1. Informace o ochraně a použití mých dat
2. Krok za krokem návod k použití služby
3. Seznam častých dotazů (FAQ)
4. Kontaktní informace, kam se obrátit pro pomoc
5. Jiná – prosím upřesněte

E4. Jak dobře jste informováni o bezpečnosti a ochraně dat při používání služeb státu / veřejné správy on-line?

1. 1 – Nemám žádné informace
2. 2 – Mám jen málo informací
3. 3 – Mám základní informace
4. 4 – Mám dostatečné informace, ale ne do detailu
5. 5 – Mám všechny potřebné informace

E5. Kde se náhodně setkáváte s informacemi o on-line službách státu / veřejné správy? (Vyberte všechny relevantní možnosti)

1. Sociální sítě (např. Facebook, Twitter)
2. Televizní nebo rozhlasové vysílání
3. Novinové články nebo zpravodajské portály
4. Doporučení od přátel nebo rodiny
5. Informace na úřadech, poště, Czech POINTu
6. Plakáty nebo billboardy
7. Reklama na internetu
8. Emailové newslettery
9. Jiné – prosím upřesněte

E6. Kde aktivně vyhledáváte informace o službách státu / veřejné správy on-line? (Vyberte všechny relevantní možnosti)

Možnosti (rotace):

Oficiální webové stránky úřadů nebo služeb	E6_1
Vyhledávače (např. Google, Seznam)	E6_2
Sociální sítě	E6_3
Online fóra a komunity	E6_4
Novinové články nebo zpravodajské portály	E6_5
Od přátel nebo rodiny	E6_6
Od úředníka/poradce (na úřadě, na Czech POINTu, v knihovně apod.)	E6_7
Umělá inteligence	E6_8
Jiné – prosím upřesněte	E6_9

MOŽNOSTI ODPOVĚDÍ:

1. Používám nejčastěji (hlavní zdroj)
2. Používám občas
3. Používám výjimečně
4. Nepoužívám vůbec

BLOK F: VZDĚLÁVÁNÍ DIGITÁLNÍCH NÁSTROJŮ OBECNĚ

F1. Jak snadno se učíte ovládat nové digitální služby nebo nástroje (např. aplikace, webové stránky apod.)?

1. Velmi snadno
2. Spíše snadno
3. Neutrálně
4. Spíše obtížně
5. Velmi obtížně

F2. Jak často potřebujete pomoc při používání nových digitálních služeb nebo nástrojů (např. aplikace, webové stránky apod.)?

1. Nikdy nepotřebuji pomoc
2. Zřídka potřebuji pomoc
3. Občas potřebuji pomoc
4. Často potřebuji pomoc
5. Vždy potřebuji pomoc

F3. Jaké formy návodů preferujete, když se učíte, jak používat JAKÉKOLIV on-line služby? (Seřadte možnosti od nejvíce po nejméně preferované)

1. Textové návody s obrázky na webových stránkách
2. Video návody (instruktážní videa)
3. Interaktivní průvodce (krok za krokem přímo v nějaké aplikaci)
4. Tištěné návody nebo brožury
5. Osobní pomoc (na přepážce, telefonická podpora)
6. Jiná forma (uvedte jaká)

F4. Když využíváte JAKÉKOLIV on-line služby, jakým způsobem obvykle používáte dostupné návody?

1. Postupuji krok za krokem podle návodu
2. Předem si přečtu celý návod a pak podle něj postupuji
3. Použiji pouze tu část návodu, která řeší můj problém
4. Návod si prohlédnu, ale snažím se problém vyřešit intuitivně
5. Jiné – prosím upřesněte
6. Návody obvykle nepoužívám – prosím upřesněte důvod proč

F5. Která zařízení nejčastěji používáte pro vyhledávání návodů, jak JAKOUKOLIV on-line službu použít? (Vyberte maximálně dvě možnosti)

1. Stolní počítač
2. Notebook
3. Mobilní telefon
4. Tablet
5. Jiné

BLOK G: VZDĚLÁVÁNÍ DIGITÁLNÍCH SLUŽEB STÁTU / VEŘEJNÉ SPRÁVY

G1. Na jaké oblasti týkající se on-line služeb STÁTU / VEŘEJNÉ SPRÁVY by vám osobně nejvíce pomohlo mít vzdělávací materiály? (Vyberte všechny relevantní možnosti)

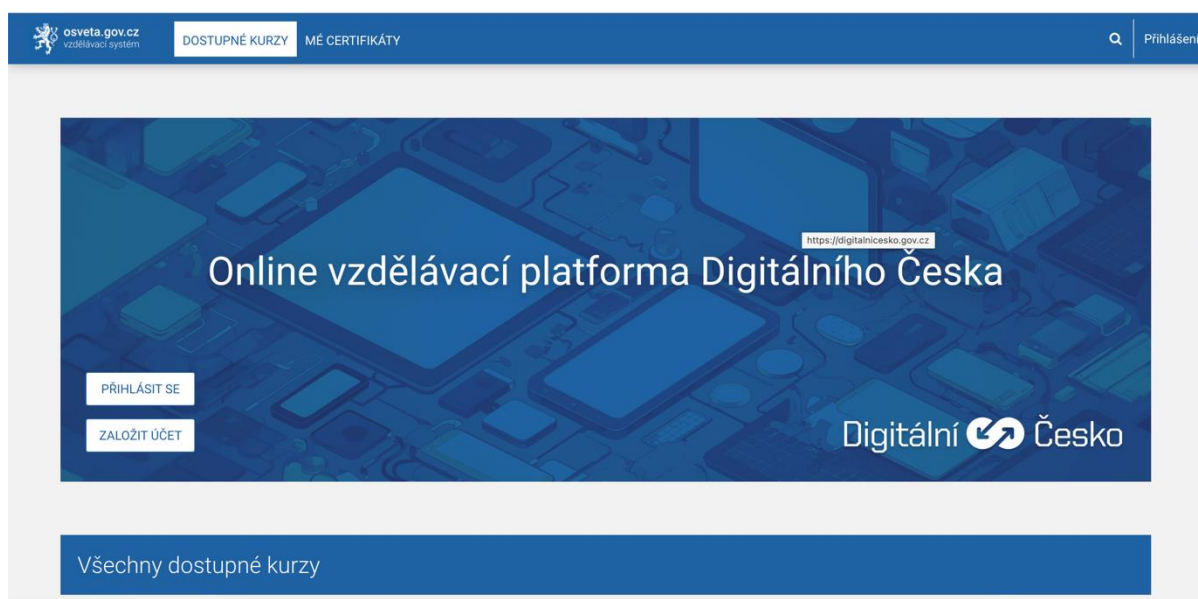
1. Základní orientace v systému (přihlášení, navigace)
2. Vypĺňování formulářů a podávání žádostí

3. Zajištění bezpečnosti a ochrany dat
4. Správa uživatelského účtu
5. Řešení technických problémů
6. Jiná oblast – prosím upřesněte
7. Žádná oblast – uveďte proč

BLOK H: OSVĚTA.GOV.CZ

H1. Znáte tuto webovou stránku osveta.gov.cz? (přidat screenshot webové stránky)

1. Ano
2. Ne



Filtr: H1=1

H2. Jaká je pravděpodobnost, že byste doporučil/a stránku osveta.gov.cz svým známým nebo kolegům? (Použijte škálu od 0 do 10, kde 0 znamená "vůbec bych nedoporučil/a" a 10 znamená "určitě bych doporučil/a")

0 – Určitě nedoporučil/a 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 – Určitě doporučil/a

Filtr: H1=1

H3. Co vám na stránce osveta.gov.cz nejvíce vyhovovalo? Co vás na ní nejvíce zaujalo?

(Otevřená otázka)

Filtr: H1=1

H4. Co byste naopak změnil/a nebo zlepšil/a?

(Otevřená otázka)

BLOK I: MOTIVACE VYUŽITÍ DIGITÁLNÍCH SLUŽEB

I1. Co by vás motivovalo k častějšímu využívání on-line služeb státu / veřejné správy?

1. Jednodušší a intuitivnější ovládání služeb
2. Větší záruka bezpečnosti a ochrany osobních údajů
3. Možnost vyřídit více záležitostí na jednom místě
4. Lepší informovanost
5. Přehledné návody
6. Podpora a pomoc dostupná při řešení problémů
7. Méně administrativních překážek a formulářů
8. Možnost používat služby přes mobilní aplikaci
9. Jiné - prosím upřesněte

BLOK J: KONTEXT A NÁSLEDNÁ SEGMENTACE

J1. Jak byste se ohodnotil/a na následující škále?

1. Zvládám složité digitální úkoly
2. Obvykle zvládám běžné digitální úkoly
3. Zvládám základní digitální úkoly, někdy potřebuji pomoc
4. Digitální úkoly pro mě často představují výzvu
5. S digitálními úkoly mám většinou problémy

J2. Jak často používáte JAKÉKOLIV on-line služby (např. online nakupování, bankovníctví, streamovací služby)?

1. Denně
2. Týdně
3. Měsíčně
4. Ročně
5. Méně než jednou za rok
6. Nikdy
7. Jiné:

J3. Jak často používáte on-line služby STÁTU / VEŘEJNÉ SPRÁVY (např. žádosti, výpisy, daňové přiznání, e-government portály)?

1. Denně
2. Týdně
3. Měsíčně
4. Několikrát za rok
5. Jednou za rok
6. Méně než jednou za rok

7. Nikdy
8. Jiné:

J4. Jak velkou důvěru máte v to, že stát poskytuje kvalitní (tedy spolehlivé, dostupné a efektivní) veřejné služby (fyzické i on-line)?

1 - Velmi nízká důvěra 2 3 4 5 6 7 – Velmi vysoká důvěra

Filtr: J4=1-4

J5. Mohl/a byste prosím uvést, jaké jsou důvody Vašeho (nízkého) hodnocení důvěry v schopnost státu poskytovat kvalitní služby? Setkal/a jste se s nějakými problémy při využití služeb státu / veřejné správy? Prosím, vepište jednotlivé důvody či problémy do samostatných textových polí.

(otevřená otázka, 10 textových polí)

BLOK K: OBECNÉ

K1. Pohlaví

1. Muž
2. Žena

K2. Kolik je Vám let?

..... let

K3. Jaké je Vaše nejvyšší ukončené školské vzdělání?

1. Základní (i nedokončené)
2. Vyučený, středoškolské bez maturity
3. Středoškolské s maturitou
4. Vyšší odborné
5. Vysokoškolské I. stupně (bakalářské)
6. Vysokoškolské II. a vyššího stupně (magisterské či vyšší)

K4. Ve kterém kraji žijete?

1. Hlavní město Praha
2. Středočeský
3. Jihočeský
4. Plzeňský
5. Karlovarský
6. Ústecký
7. Liberecký

8. Královéhradecký
9. Pardubický
10. Vysočina
11. Jihomoravský
12. Olomoucký
13. Zlínský
14. Moravskoslezský

K5. Jaká je velikost obce, ve které žijete?

1. Do 999 obyvatel
2. 1 000 – 4 999 obyvatel
3. 5 000 – 19 999 obyvatel
4. 20 000 – 49 999 obyvatel
5. 50 000 – 99 999 obyvatel
6. 100 000 nebo více obyvatel

K6. Jaký je Váš zaměstnanecký status? Můžete uvést více možností, pokud se Vás týkají.

1. Podnikatel se zaměstnanci / vrcholový management firmy
2. Živnostník, OSVČ, svobodná povolání
3. Vedoucí zaměstnanec s 5 či více podřízenými
4. Vedoucí zaměstnanec s méně než 5 podřízenými
5. Řadový zaměstnanec s kvalifikací
6. Pracovník bez nutné kvalifikace
7. Pracující důchodce
8. Nepracující důchodce
9. Na rodičovské / mateřské dovolené, v domácnosti
10. Osoba pečující o jinou osobu
11. Nezaměstnaný
12. Student / učeň / žák
13. Jiná

K7. A v jakém oboru působíte?

1. Zemědělství, lesnictví a rybolov
2. Těžební průmysl
3. Průmyslová výroba
4. Energetika
5. Vodohospodářství a odpadové hospodářství
6. Stavebnictví
7. Velkoobchod, maloobchod, opravy a údržba motorových vozidel

8. Doprava a skladování
9. Ubytování, stravování a pohostinství
10. Informační a komunikační činnost
11. Finanční a pojišťovací činnost
12. Realitní činnost
13. Odborná, vědecká a technická činnost
14. Administrativní a podpůrné činnosti
15. Veřejná správa, obrana, povinné sociální zabezpečení
16. Vzdělávání
17. Zdravotnictví a sociální péče
18. Kultura, zábava a rekreace
19. Ostatní činnosti

K8. Kolik osob včetně Vás žije ve Vaší domácnosti?

..... osob

K9. Kolik osob ve Vaší domácnosti včetně Vás je v daných věkových kategoriích?

1. osob ve věku do 6 let včetně
2. osob ve věku 7-15 let
3. osob ve věku 16-26 let
4. osob ve věku 27-39 let
5. osob ve věku 40-59 let
6. osob ve věku 60 nebo více let

K10. Žijete ve Společné domácnosti...

1. S manželem / manželkou nebo partnerem / partnerkou
2. S dospělým potomkem / potomky nad 18 let
3. Rodičem / rodiči
4. Ani jedna z uvedených možností

K11. Když sečtete příjmy všech členů Vaší domácnosti, do které skupiny byste zařadili celkový čistý měsíční příjem Vaší domácnosti?

1. Do 9 999 Kč
2. 10 000 - 19 999 Kč
3. 20 000 - 29 999 Kč
4. 30 000 - 39 999 Kč
5. 40 000 - 49 999 Kč
6. 50 000 - 74 999 Kč

7. 75 000 - 99 999 Kč
8. 100 000 Kč nebo více
9. Nevím, nechci odpovédět

BLOK L: ZÁVĚR

L1. Měl/a byste zájem se zúčastnit testování vzdělávacího obsahu o tom, jak používat digitální služby státu? Jednalo by se pravděpodobně o cca hodinovou online schůzku, kde bychom s vámi materiály prošli a sesbírali si vaši zpětnou vazbu na ně.