Reprezentativní výzkum obyvatel Prahy 3

25. listopadu – 13. prosince 2024, N= 491

MEDIAN

zpracováno pro

Praha 3

Metodika výzkumu

Celková velikost vzorku	**491 respondentů** ve věku 18 nebo více let
termín dotazování	25. listopadu – 13. prosince 2024
metoda sběru dat	telefonické dotazování prostřednictvím proškolených tazatelů (CATI) online dotazování na panelu respondentů (CAWI) osobní dotazování prostřednictvím proškolených tazatelů (CAPI)
reprezentativita	Kvótní výběr Celý výzkum je reprezentativní pro populaci městské části Praha 3 podle: základních sociodemografických proměnných (pohlaví, věku, vzdělání)
realizátor a zadavatel	nezávislý výzkum realizuje společnost MEDIAN, s.r.o. (člen SIMAR) exkluzivně pro Městský úřad Prahy 3

Struktura vzorku

pohlaví	Struktura dle ČSÚ	Struktura vzorku
muž	48,3 %	48 %
žena	51,7 %	52 %

nejvyšší ukončené vzdělání	Struktura dle ČSÚ	Struktura vzorku
základní	7,7 %	8 %
vyučen(a) / střední bez maturity	16 %	16 %
střední s maturitou	36,3 %	36 %
vysokoškolské	40 %	40 %

věková skupina	Struktura dle ČSÚ	Struktura vzorku
18-24 let	8,8 %	9 %
25-34 let	20,9 %	21 %
35-44 let	21,1 %	21 %
45-54 let	14,5 %	15 %
55-64 let	13,7 %	14 %
65 a více let	21 %	21 %

Technika sběru	
CAWI:	36 %
CATI:	29 %
CAPI:	36 %

Struktura váženého datového souboru, součty % se nemusí rovnat 100 kvůli zaokrouhlování
Zdroj: Český statistická úřad, generováno dne 26.11.2024

Metodologické poznámky

- Vzorek respondentů tohoto výzkumu obsahuje boost respondentů, kteří byli oslovováni tazateli přímo v budovách Úřadů MČ Praha 3. Tito respondenti pochopitelně uváděli, že jejich návštěva úřadu proběhla teď a mohou tedy navyšovat frekvence odpovědí, že úřad navštívili v posledních 24 měsících. Pozitivem tohoto přístupu je získání aktuální zkušenosti respondentů s úřadem. Negativem tohoto přístupu může být odmítání účasti ve výzkumu od těch respondentů, kteří svou záležitost na úřadě nedokázali vyřešit nebo jejich záležitost byla negativního charakteru, v návaznosti na což se odmítali šetření zúčastnit.
- Obsahem šetření jsou i podfiltrované otázky, na které odpovídala menší, specifická část vzorku respondentů (například *Q18. Kolikrát jste v posledních 24 měsících řešil nějakou záležitost s Úřadem MČ Praha 3 distančně, tedy například telefonicky, e-mailem apod?*). Což při požadované velikosti vzorku znemožňuje porovnávání napříč menšími (například věkovými nebo vzdělanostními) skupinami.

Shrnutí výsledků

Respondenti hodnotí Úřad MČ Praha 3 velmi pozitivně napříč všemi oblastmi. Spokojenost panuje jak na obecné úrovni, tak i s komunikací úřadu a úředními hodinami, které by si však stále přála skupina respondentů zlepšit zejména pro vyřizování občanských průkazů a cestovních pasů.

Nejčastějším důvodem návštěvy bylo vyřizování občanských průkazů a cestovních pasů. Respondenti jsou spokojení i se zaměstnanci / zaměstnankyněmi úřadu, zejména s jejich vstřícností a ochotou pomoci, profesionalitou a znalostmi či orientací v problematice. Každý desátý respondent však nebyl spokojený s rychlostí a vyřízením svého požadavku. Více než polovina dotázaných ale nevyužívá možnosti online rezervace termínu nebo radniční recepci.

Ze způsobů komunikace úřadu s občany jsou nejznámější Radniční noviny, které jsou také z vybraných kanálů nejlépe hodnoceny, když tři čtvrtiny dotázaných uvádějí, že jsou s nimi spokojeni. Pro více než polovinu dotázaných je nejzajímavější rubrikou sekce „Aktuality a krátké zprávy“. Komunikační kanál Munipolis však více než 80 % respondentů nezná a 60 % nezná radniční sociální sítě.

Doporučení

V oblasti komunikace Úřadu MČ Praha 3 je vidět vysoká znalost Radničních novin a webových stránek, znalost sociálních sítí je nižší. U Facebooku Prahy 3 uvedlo znalost 38 % a u Instagramu Prahy 3 18 %. Navrhujeme zlepšit propojení mezi jednotlivými sociálními sítěmi (například přidat odkaz na Instagram do „Informace“ na facebookovém profilu atd.) Další možností je případné zavedení newsletteru pro případné zájemce, který by na týdenní nebo delší časové bázi informoval o aktualitách na Praze 3. Výhodou newsletteru může být i případný zásah do publika, které nedisponuje sociálními sítěmi.

Vysoké procento respondentů uvedlo, že *„neví“*, jak jsou spokojeni s komunikací úřadu přes platformu Munipolis. Pravděpodobně vysoké procento lidí tuto aplikaci nezná a nevyužívá i přes odkaz na webových stránkách úřadu MČ Praha 3. Tuto věc by mohl vylepšit například informační text představující zmíněnou platformu a její užitečnost pro obyvatele například na webových stránkách MČ Praha 3 nebo v Radničních novinách.

Dalším doporučením je zesílení povědomí o možnosti online rezervace termínu. Více než polovina dotázaných uvedla, že tuto možnost ještě nevyzkoušela a každý desátý pak řekl, že o této možnosti nevěděl. Spokojenost s využíváním online rezervace termínů je vysoká a je proto škoda, že tuto možnost nevyužívá více návštěvníků úřadu.

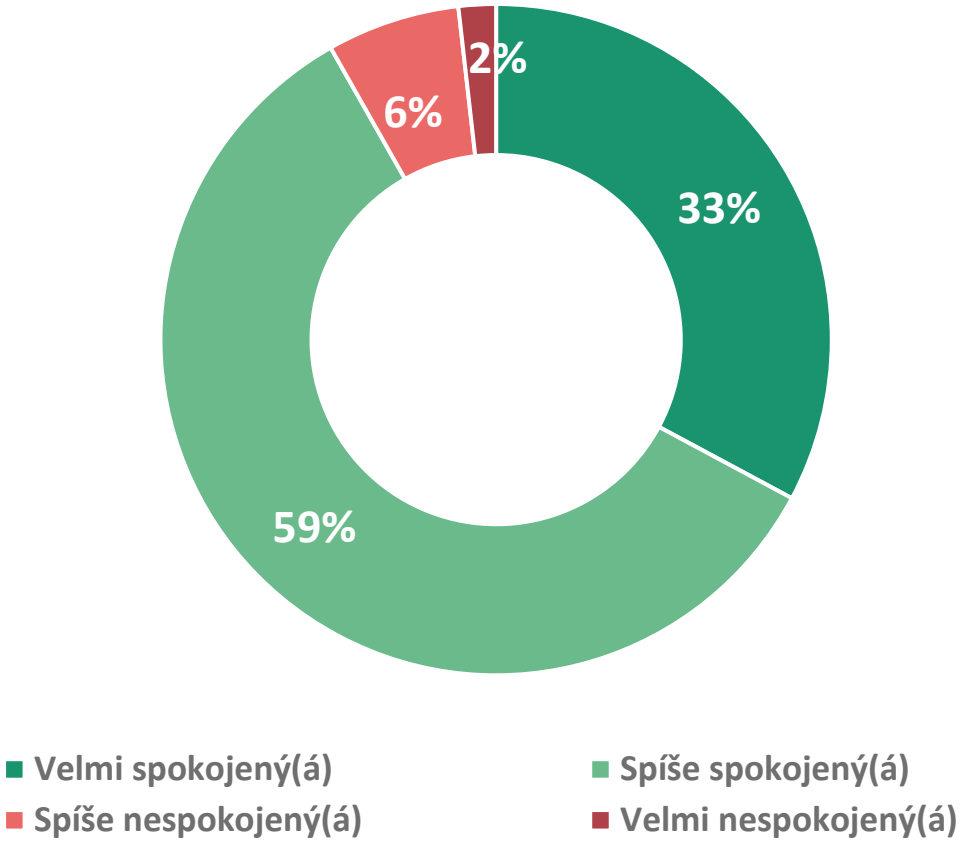
Obecná spokojenost s MÚ Praha 3

Spokojenost s Úřadem MČ Praha 3

Nejpočetnější skupina respondentů (59 %) uvedla, že jsou s fungováním Úřadu MČ Praha 3 spíše spokojeni. Tuto možnost nejčastěji uváděli lidé ve věkové skupině 18-24 let (70 %).

Možnost velmi spokojeni uvedlo 33 % respondentů. Častěji to uváděly ženy (35 %) než muži (31 %). Dále jsou to lidé ve věkových kategoriích 25-34 let (38 %) a 55-64 let (39 %). Lidé, kteří úřad navštívili v posledních dvou letech, tuto možnost uváděli častěji (39 %) než ti, kteří úřad nenavštívili (18 %).

6 % respondentů uvedlo, že jsou s úřadem MČ spíše nespokojeni. Velmi nespokojeni tvoří zbývající 2 % respondentů.



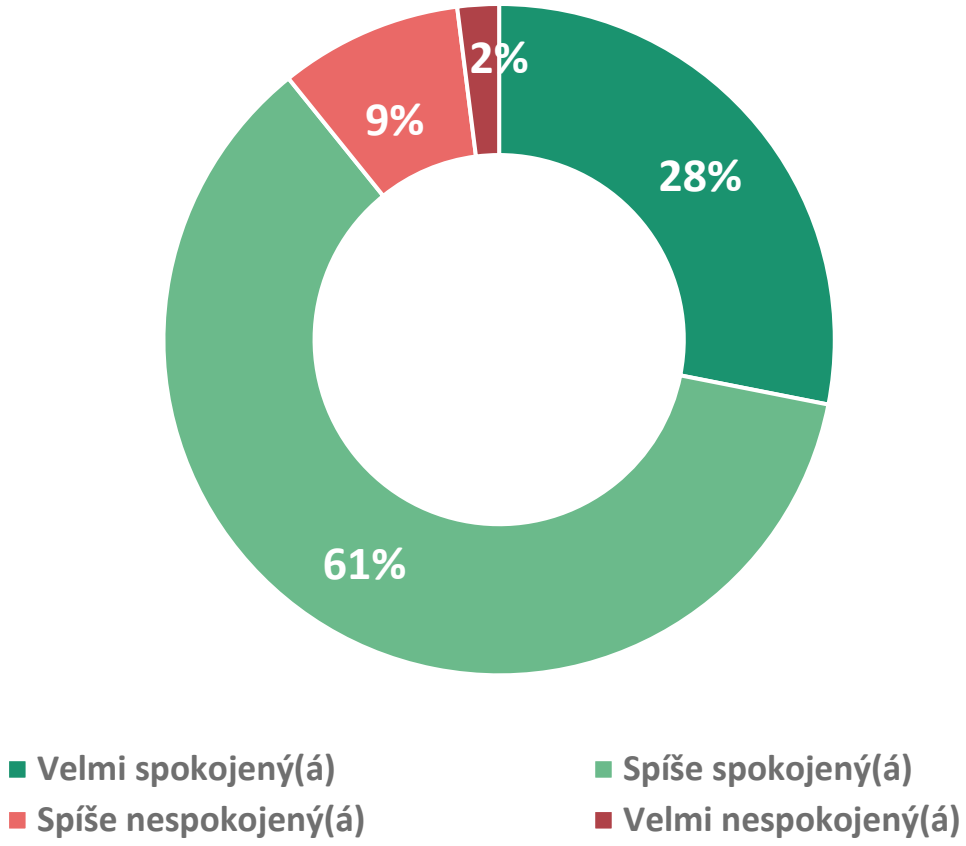
Q02. Jak byste celkově ohodnotil/a svou spokojenost s Úřadem MČ Praha 3?
N = 491 (kompletní vzorek); graf zobrazuje údaje v %

Spokojenost s komunikací úřadu

Necelé dvě třetiny respondentů (61 %) jsou s komunikací úřadu vůči občanům spíše spokojeni. Tuto možnost častěji uváděli lidé se základním vzděláním (69 %) než ostatní vzdělanostní skupiny.

Více než čtvrtina respondentů (28 %) uvedla, že jsou s komunikací úřadu dokonce velmi spokojeni. Tuto možnost méně často než ostatní věkové kategorie volili lidé ve věku 18-24 let (24 %) a lidé s věkem 65 a více let (23 %).

Spíše nespokojených je s komunikací úřadu 9 % dotázaný. 2 % uvedla, že nejsou vůbec spokojeni.



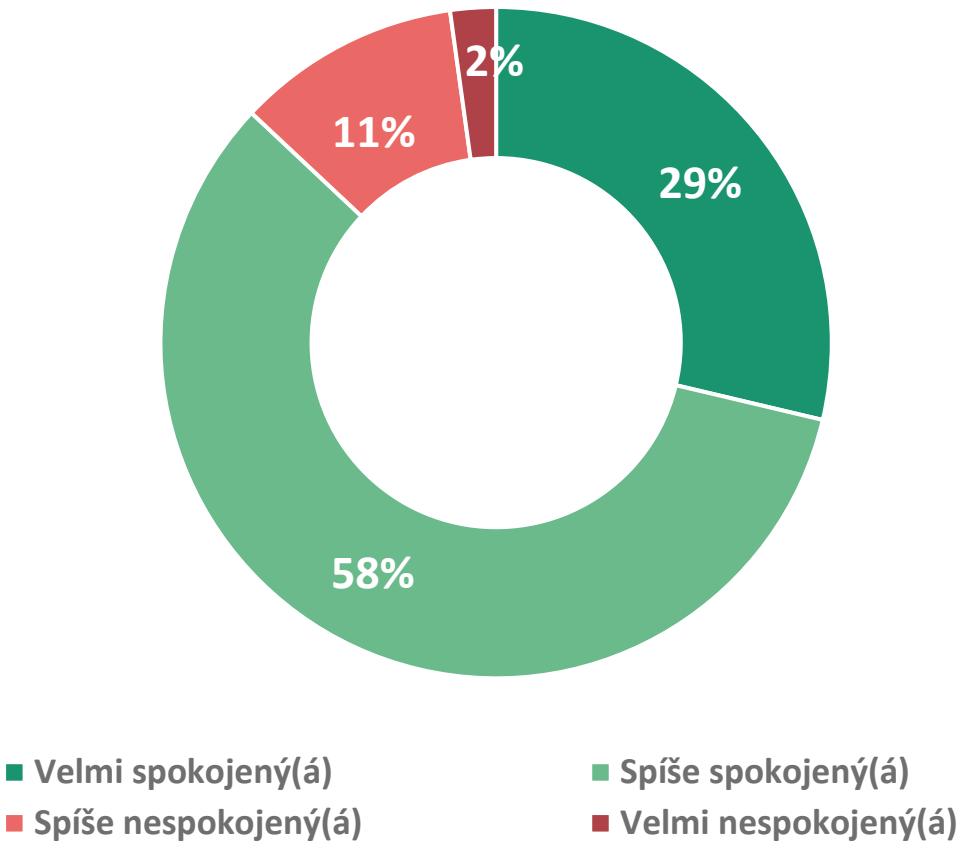
Q03. Jak jste celkově spokojen s komunikací Úřadu vůči občanům?
N = 491 (kompletní vzorek); graf zobrazuje údaje v %

Spokojenost s úředními hodinami

S úředními hodinami je velmi spokojeno 29 % dotázaných. Tuto možnost nejčastěji uváděli lidé ve věkové kategorii 55-64 let (39 %), nejméně tuto možnost volili lidé od 18 do 24 let (17 %). Tuto možnost také uváděli častěji respondenti, kteří úřad městské části v posledních dvou letech navštívili (33 %) než ti, kteří ne (18 %).

Spíše spokojených s otevírací dobou úřadu je 58 % respondentů. Tuto možnost častěji uváděli lidé, kteří v posledních dvou letech osobně městský úřad nenavštívili (70 %) ve srovnání s těmi, kteří tam osobně byli (54 %).

Spíše nespokojený je s úředními hodinami každý desátý respondent (11 %) a velmi nespokojená jsou 2 % respondentů.



Q04. Jak jste spokojen(a) s úředními hodinami Úřadu MČ?
N = 491 (kompletní vzorek); graf zobrazuje údaje v %

Záležitosti, pro než nevyhovují úřední hodiny

Nejvíce respondentům, kterým nevyhovují úřední hodiny MÚ Prahy 3 nevyhovují v záležitostech občanských průkazů nebo cestovních pasů (45 %). Dále s odstupem úřední hodiny nevyhovují pro řešení dopravních přestupků (19 %), sociálních dávek a sociální činnosti (17 %), výpisů a ověřování listin přes Czech Point (16 %) či pro vyřizování parkovacích oprávnění (14 %).

Q05. Pro jakou záležitost či službu Úřadu MČ vám nevyhovují úřední hodiny?

N=64, pouze ti, kteří v otázce Q04 uvedli „spíše“ a „velmi“ nespokojený (á); graf zobrazuje údaje v %, možnost více odpovědí se zaznamenáním pořadí

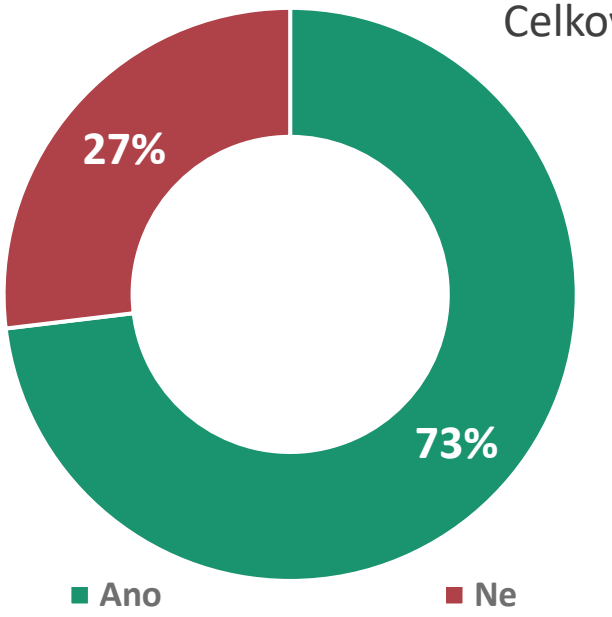
Spokojenost s osobním jednáním na MÚ

Návštěvnost MÚ Prahy 3

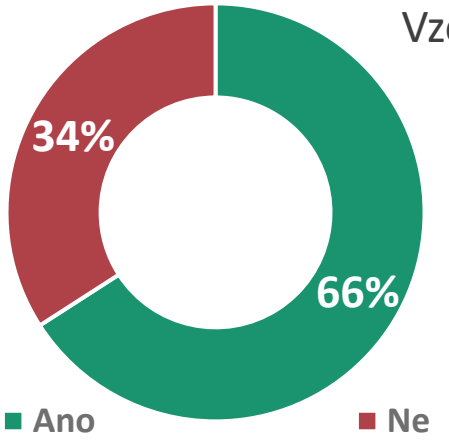
Za posledních 24 měsíců navštívilo MÚ Prahy 3 73 % respondentů. Městský úřad nejvíce navštěvovali lidé z věkové kategorie 25-34 let (83 %). Z věkové kategorie 65 a více let úřad navštívilo 48 % respondentů, což bylo nejméně ze všech věkových kategorií. Při srovnání vzdělanostních skupin bylo nejvíce návštěvníků městského úřadu mezi lidmi se středoškolským vzděláním bez maturity - z nich úřad navštívilo 78 % respondentů; naopak nejméně úřad navštěvovali lidé se základním vzděláním, z nichž úřad navštívilo 53 %.

Vzorek respondentů obsahuje boost lidí (návštěvníků), kteří byli osobně dotazováni přímo na MÚ Prahy 3.

Celkový vzorek



Vzorek bez boostu



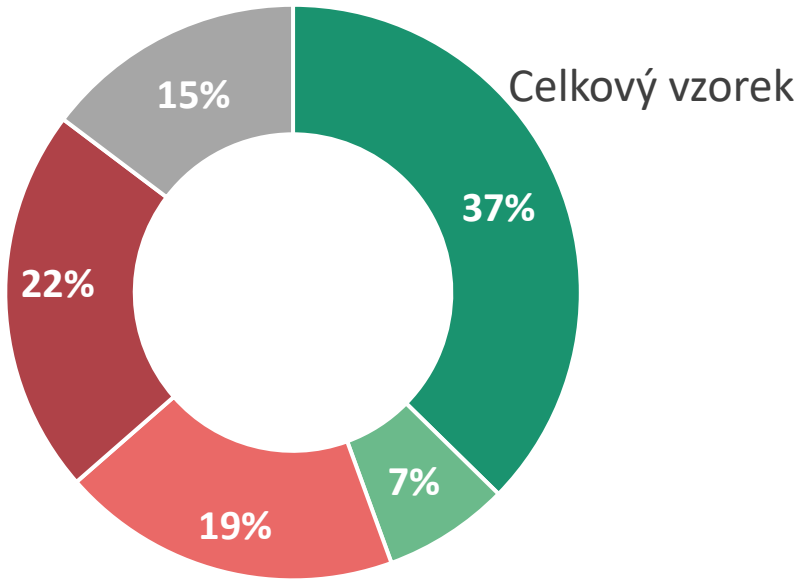
Q06. Navštívil(a) jste osobně Úřad MČ Praha 3 alespoň jednou za posledních 24 měsíců?
N = 491 (kompletní vzorek); graf zobrazuje údaje v %

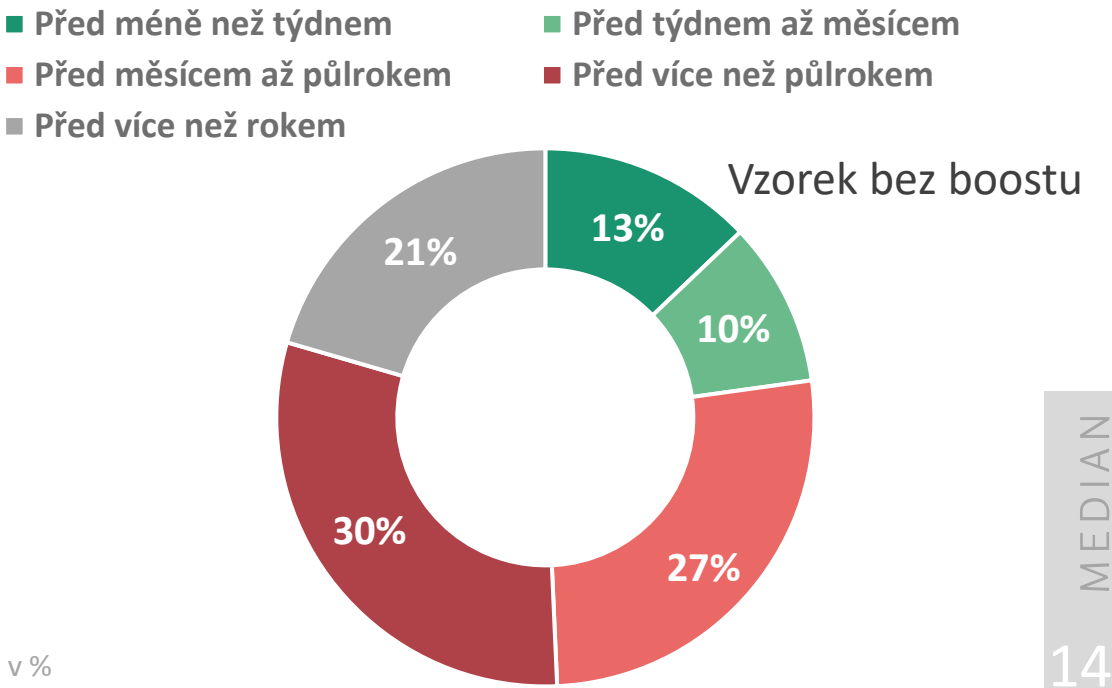
Poslední návštěva Úřadu MČ Prahy 3

Pouze 15 % respondentů uvedlo, že Úřad MČ Praha 3 navštívili před více než rokem. 22 % že Úřad MČ navštívilo před více než půlrokem a 22 % před více než měsícem. 7 % před týdnem až měsícem a 37 % respondentů úřad navštívilo před méně než týdnem.

Ve všech věkových kategoriích s výjimkou lidí 65 a více let, bylo nejvíce těch, co že Úřad MČ navštívili před méně než týdnem. Ve věkové kategorie 65 a více let nejvíce respondentů (29 %) uvedlo, že Úřad MČ navštívili před měsícem až půlrokem.

Vzorek respondentů obsahuje boost lidí (návštěvníků), kteří byli osobně dotazováni přímo na MÚ Prahy 3.





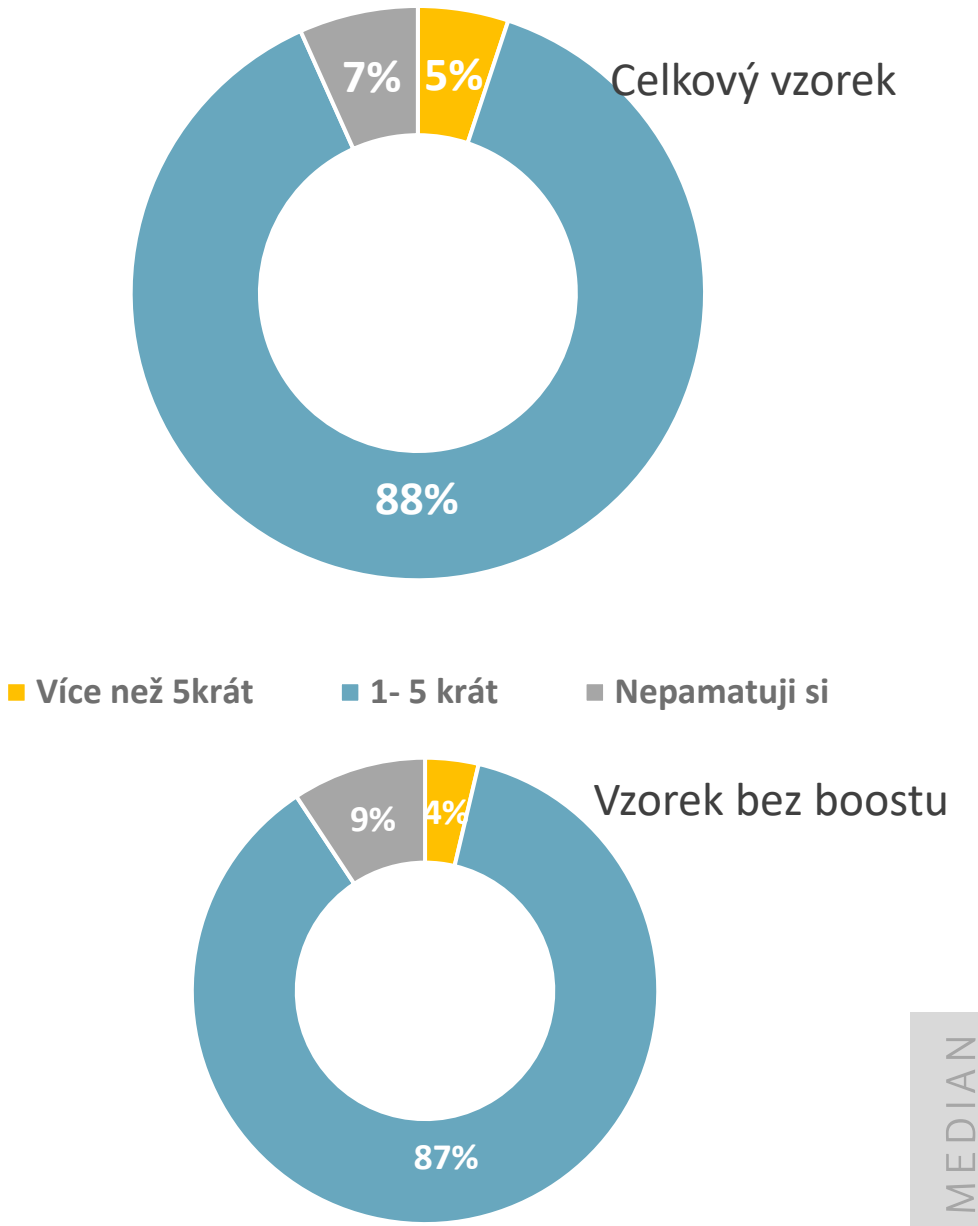
Před méně než týdnem
Před týdnem až měsícem
Před měsícem až půlrokem
Před více než půlrokem
Před více než rokem

Q07. Kdy naposledy jste navštívil(a) Úřad MČ Praha 3?
N=358, pouze ti, kteří v otázce Q06 uvedli, že úřad navštívili v posledních 24 měsících; graf zobrazuje údaje v %

Frekvence návštěv MÚ Praha 3

Naprostá většina respondentů (88 %) uvedla, že za posledních 24 měsíců navštívilo MÚ jedenkrát až pětkrát. Tuto možnost uváděli častěji muži (91 %) než ženy (86 %). Ženy naopak více (7 %) uváděly, že úřad navštívily více než pětkrát, oproti mužům (3 %).

Mezi lidmi, kteří s Úřadem MČ Prahy 3 řešili nějakou záležitost distančně, je více těch, kteří navštívili úřad více než pětkrát (11 %), než mezi lidmi, kteří za posledních 24 měsíců žádnou záležitost distančně neřešili (3 %).

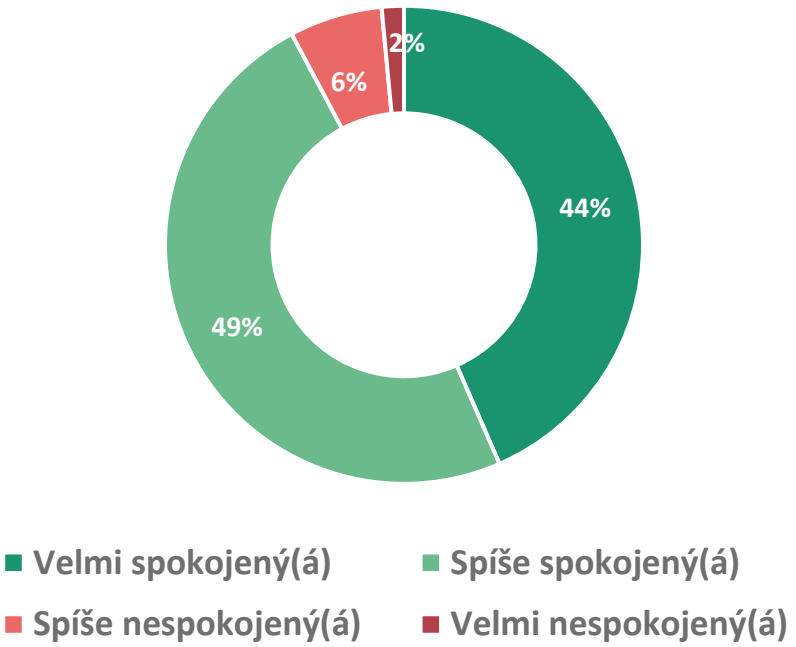


Q08. Kolikrát jste v posledních 24 měsících navštívil/a Úřad MČ Praha 3?

N=358, pouze ti, kteří v otázce Q06 uvedli, že úřad navštívili v posledních 24 měsících; graf zobrazuje údaje v %

Spokojenost s návštěvou Úřadu MČ Praha 3

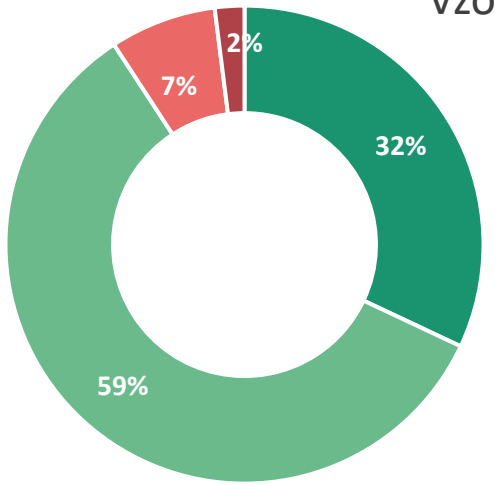
Celkový vzorek



Největší skupinu respondentů tvoří ti, kteří uvedli, že byli s návštěvou Úřadu MČ spíše spokojeni (49 %). Další velkou skupinu utvořili ti, kteří uvedli, že jsou s návštěvou úřadu velmi spokojeni.

Spíše nespokojených je 6 % respondentů, kteří Úřadu MČ Prahy 3 navštívili v posledních 24 měsících. Velmi nespokojených respondentů jsou mezi respondenty 2 %.

Vzorek bez boostu



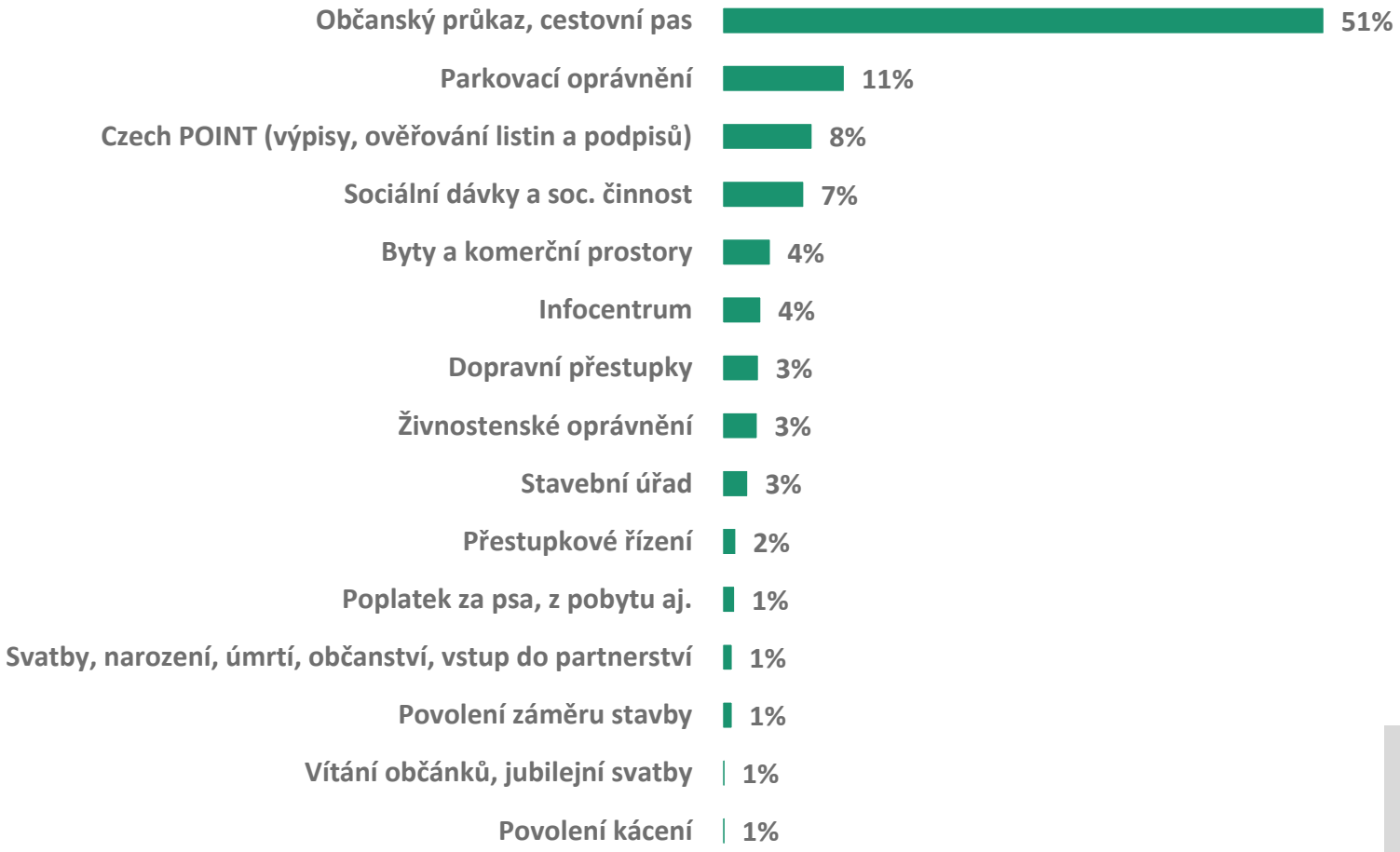
Q09. Jak jste byl(a) celkově spokojen(a) se svou návštěvou / návštěvami Úřadu MČ Praha 3?

N=358, pouze ti, kteří v otázce Q06 uvedli, že úřad navštívili v posledních 24 měsících; graf zobrazuje údaje v %

Nejdůležitější vyřizované záležitosti

Absolutně nejdůležitější záležitosti, kterou respondenti přišli na městský úřad Prahy 3 řešit, jsou občanské průkazy a cestovní pasy. Tuto záležitost označila za nejdůležitější polovina respondentů (51 %), kteří na úřadě byli v posledních 2 letech.

Další záležitostí, kterou uvedl alespoň každý desátý respondent (11 %), jsou parkovací oprávnění, následované návštěvami Czech POINTu (8 %) a také sociální dávky a sociální činnost (7 %).

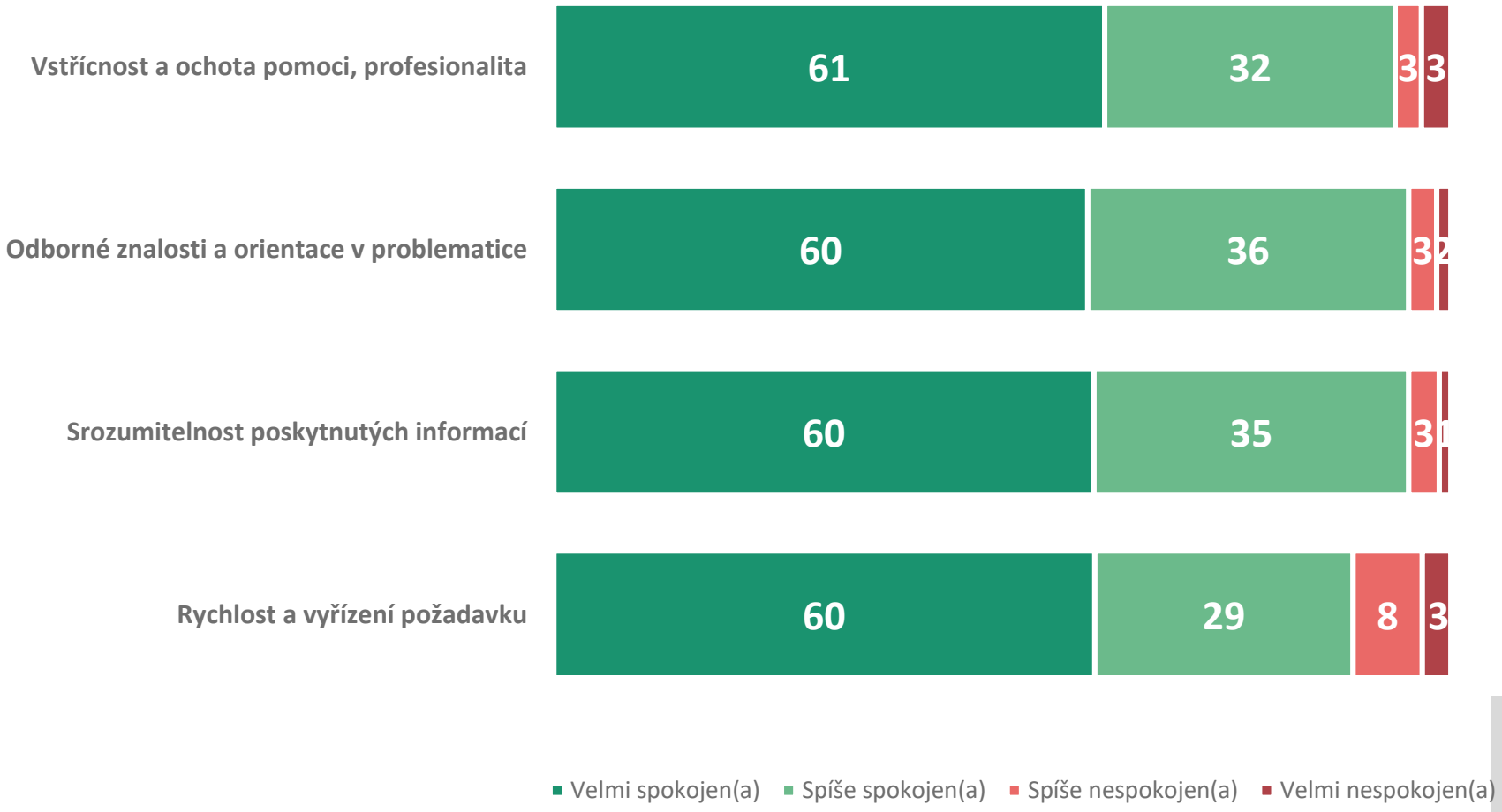


Q10. Nyní bychom se chtěli zaměřit na Vaši návštěvu Úřadu MČ, která pro Vás byla nejdůležitější. Co konkrétně jste řešil(a) při vyřizování pro Vás nejdůležitější záležitosti?
N=358, pouze ti, kteří v otázce Q06 uvedli, že úřad navštívili v posledních 24 měsících; graf zobrazuje údaje v %, možnost více odpovědí

Spokojenost s jednáním zaměstnanců MÚ Praha 3

Se vstřícností, ochotou pomoci a profesionalitou bylo velmi spokojených 61 % respondentů. S odbornými znalostmi, orientací v problematice; srozumitelností poskytnutých informací a rychlostí a vyřízením požadavků bylo spokojených 60 % respondentů.

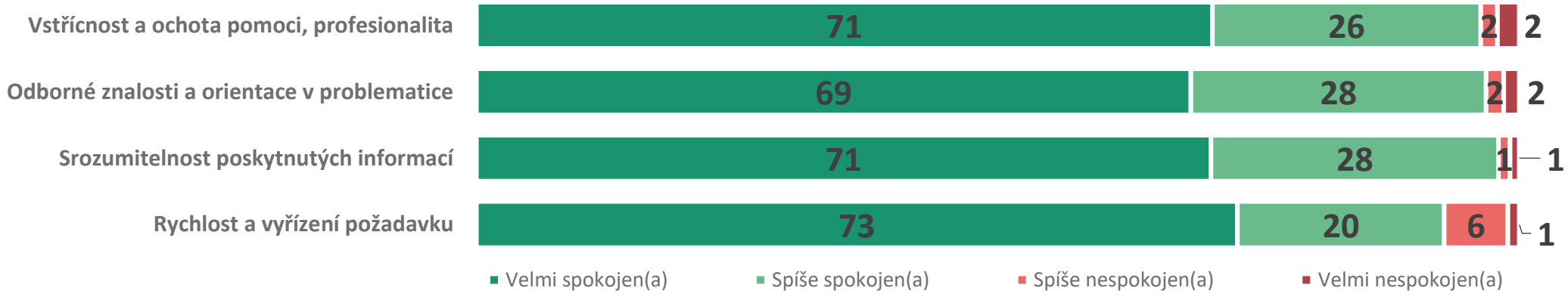
U rychlosti a vyřízení požadavku bylo nejnižší zastoupení odpovědí „spíše spokojen(a)“, což i tak uvedlo 29 % respondentů. U této položky také nejvíce respondentů uvádělo možnost „spíše nespokojen“ (8 %) a „velmi nespokojen“ (3 %).



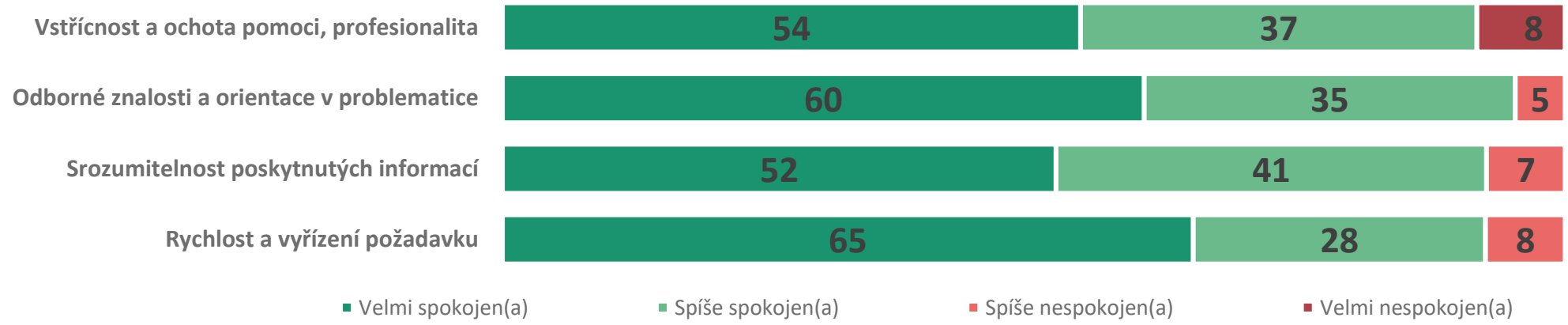
Q11. Jak jste byl(a) spokojen(a) s jednáním zaměstnanců / zaměstnankyň Úřadu MČ, se kterými jste jednal(a) při vyřizování pro Vás nejdůležitější záležitosti?
N=358, pouze ti, kteří v otázce Q06 uvedli, že úřad navštívili v posledních 24 měsících; graf zobrazuje údaje v %

Spokojenost s jednáním zaměstnanců MÚ Praha 3

Spokojenost s jednáním pro záležitost: Občanský průkaz / cestovní pas:



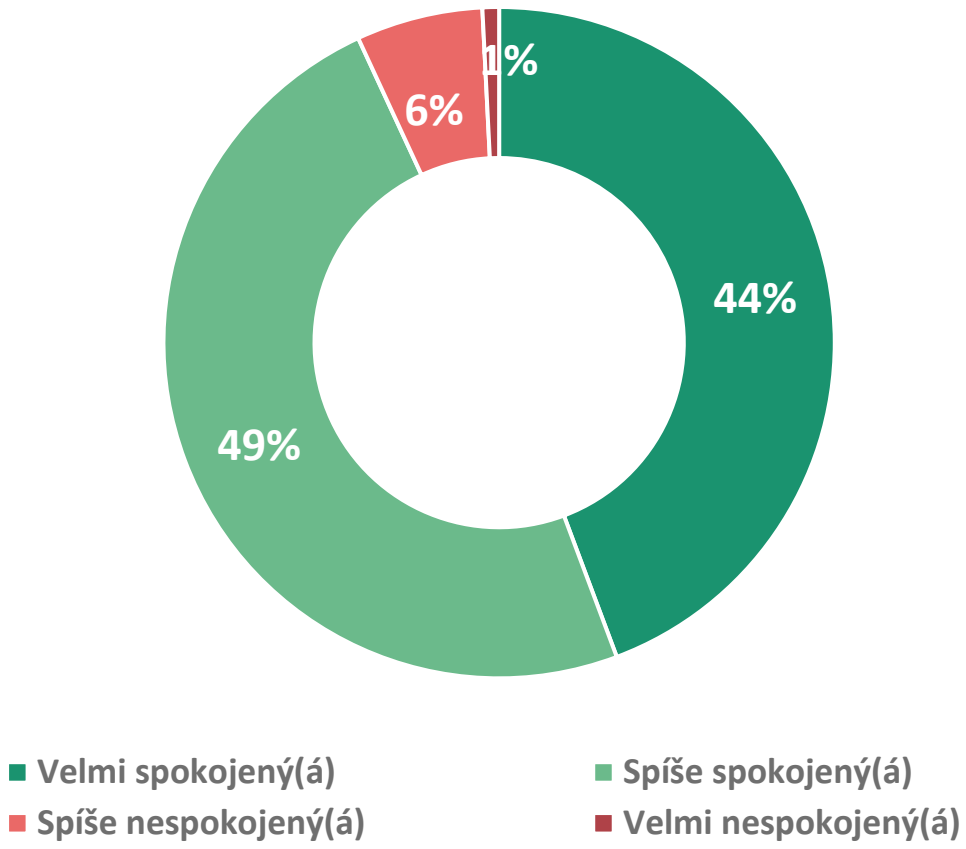
Spokojenost s jednáním pro záležitost: Parkovací oprávnění:



Q11. Jak jste byl(a) spokojen(a) s jednáním zaměstnanců / zaměstnankyň Úřadu MČ, se kterými jste jednal(a) při vyřizování pro Vás nejdůležitější záležitosti?
N Občanské průkazy/ cestovní pasy =182; N Parkovací oprávnění= 38, pouze ti, kteří v otázce Q06 uvedli, že úřad navštívili v posledních 24 měsících; graf zobrazuje údaje v %

Navigace a orientace v budově Úřadu MČ Praha 3

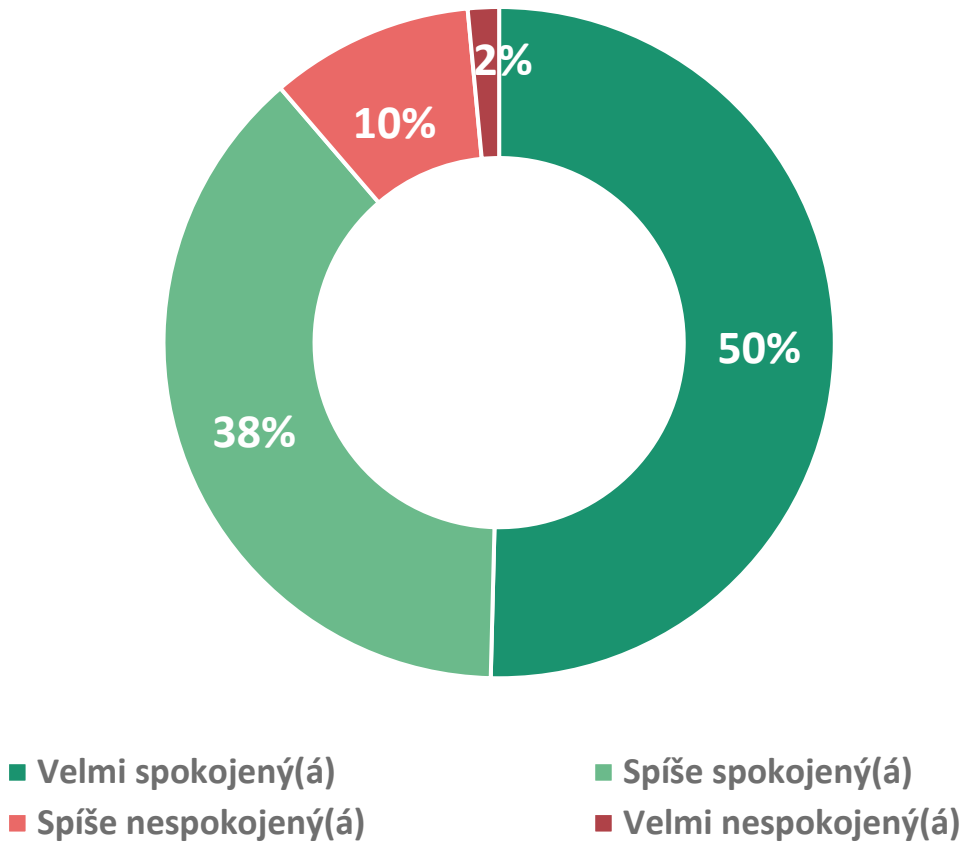
Téměř polovina respondentů je s navigací k jednotlivým odborům a orientací v budově Úřadu MČ Prahy 3 spíše spokojena (49 %). Tuto možnost častěji uváděli muži (54 %) než ženy (44 %). Velmi spokojených bylo 44 % respondentů. Lidé, kteří uvedli, že jsou spíše nespokojeni, tvoří 6 % respondentů. Velmi nespokojení pak tvořili pouhé jedno procento odpovídajících na tuto otázku.



Q12. Nakolik jste spokojen(a) s navigací k jednotlivým odborům a orientací v budově Úřadu MČ, kterou jste navštívil(a)?
N=358, pouze ti, kteří v otázce Q06 uvedli, že úřad navštívili v posledních 24 měsících; graf zobrazuje údaje v %

Spokojenost s čekací dobou

Polovina dotázaných (50 %) uvedla, že jsou s čekací dobou, tedy s rychlostí odbavení při své návštěvě na úřadě velmi spokojeni. Ze všech věkových kategorií tuto možnost nejčastěji uváděli lidé z kategorie 55-64 let (60 %). Naopak z věkové kategorie 25-34 let tuto možnost uvedlo 42 % respondentů. Lidé z této věkové kategorie častěji než ostatní uváděli, že jsou s čekací dobou „spíše nespokojeni“ (16 %).

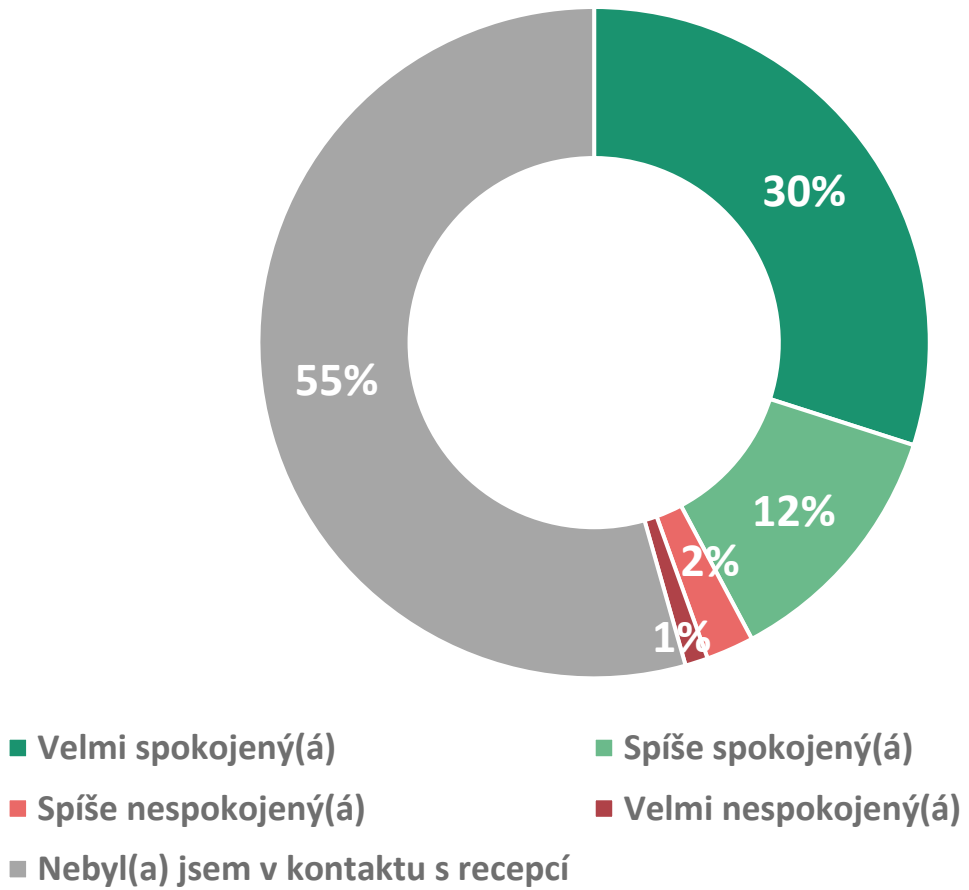


Q13. Nakolik jste spokojen(a) s čekací dobou, tedy s rychlostí odbavení při této Vaší návštěvě?
N=358, pouze ti, kteří v otázce Q06 uvedli, že úřad navštívili v posledních 24 měsících; graf zobrazuje údaje v %

Spokojenost s recepcí

55 % respondentů, kteří v posledních dvou letech navštívili Úřad MČ Prahy 3, uvedlo, že s recepcí nebyli v kontaktu. Ze vzdělanostních skupin nejméně využívali recepci lidé s vysokoškolským vzděláním, z nichž 60 % uvedlo, že s recepcí v kontaktu nebyli.

Téměř třetina respondentů (30 %) naopak uvedla, že s recepcí v kontaktu byli a byli s ní velmi spokojeni. Spíše spokojení tvoří 12 %, spíše nespokojení 2 % a velmi nespokojených bylo 1 % respondentů.



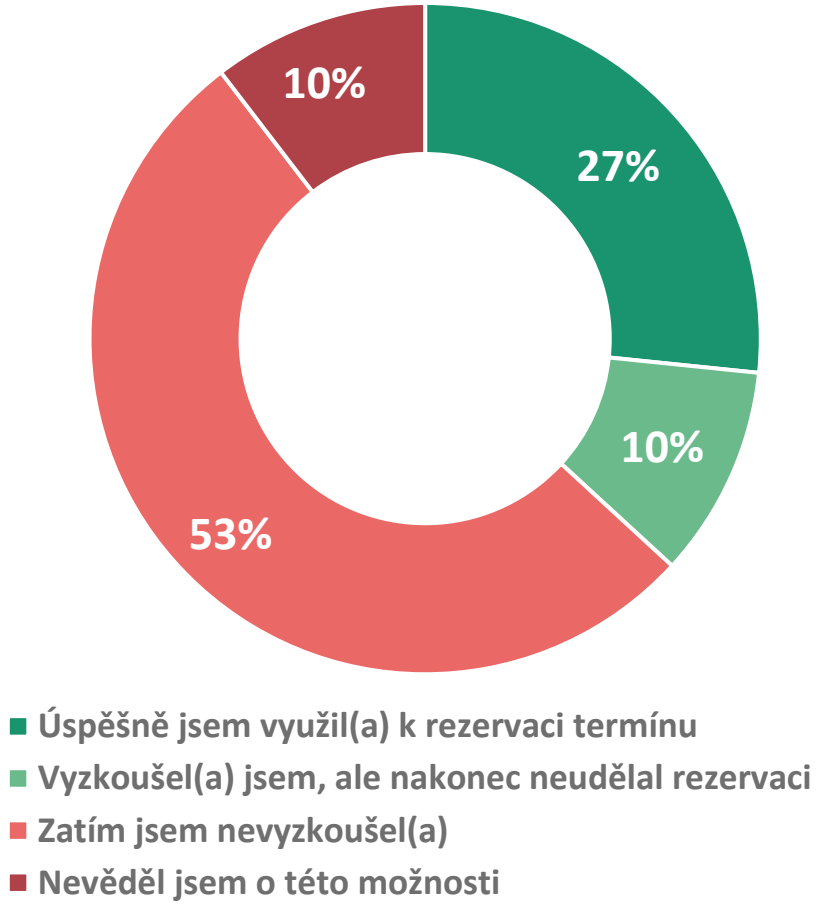
Q14. Pokud jste byl(a) v kontaktu s recepcí, jak jste byl(a) spokojen(a) jednáním zaměstnanců / zaměstnankyň Úřadu MČ na recepci?
N=358, pouze ti, kteří v otázce Q06 uvedli, že úřad navštívili v posledních 24 měsících; graf zobrazuje údaje v %

Využívání online rezervace termínu

Více než polovina respondentů (53 %) online rezervaci termínu na úřad nevyužilo. Tuto možnost uváděli častěji muži (57 %) než ženy (49 %). Napříč věkovými kategoriemi tuto možnost nejčastěji uváděli lidí ve věku 65 a více let (70 %).

Úspěšně využilo rezervaci termínu 27 % dotázaných, nejčastěji lidé ve věkové skupině 35-54 let (32 %) a lidé s vysokoškolským vzděláním (35 %).

Každý desátý respondent (10 %) o této možnosti nevěděl.



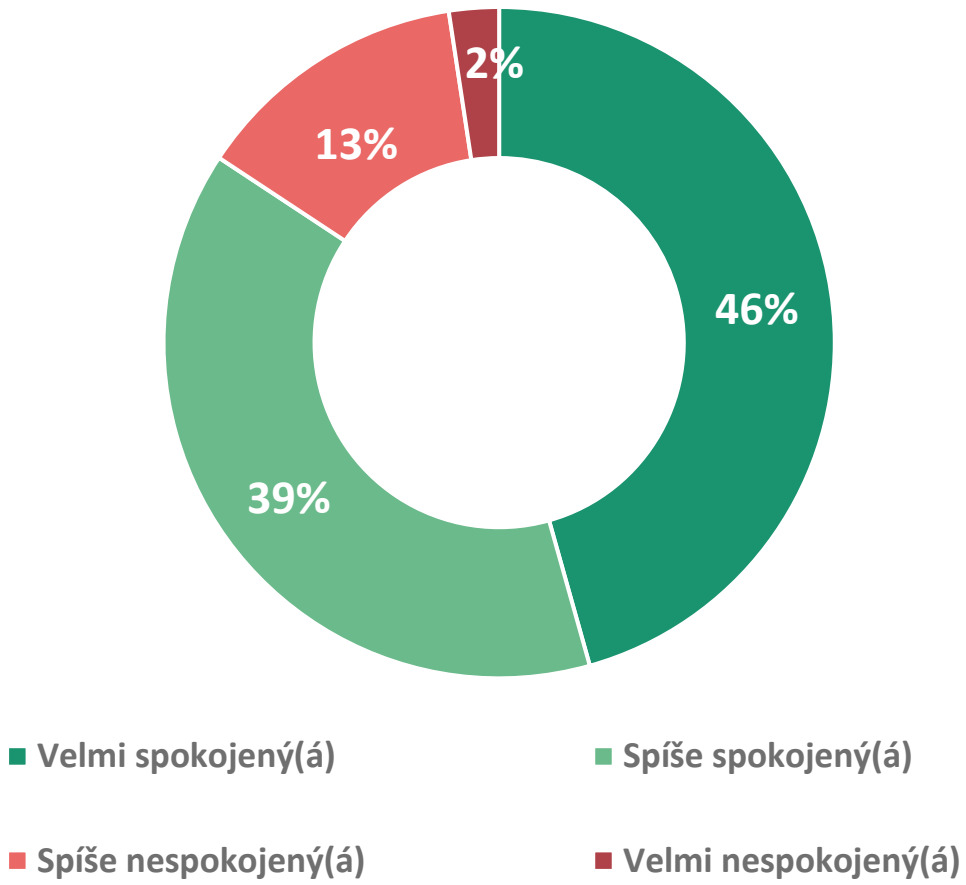
Q15. Využil(a) jste online rezervací termínu na Úřadu MČ Praha 3?

N=358, pouze ti, kteří v otázce Q06 uvedli, že úřad navštívili v posledních 24 měsících; graf zobrazuje údaje v %

Spokojenost s online rezervací termínu

Z respondentů, kteří využili nebo alespoň vyzkoušeli online rezervaci termínu, s ní bylo 46 % respondentů velmi spokojeno. Tuto možnost častěji uváděly ženy (51 %) než muži (39 %). 39 % respondentů uvedlo, že jsou s rezervací termínu spíše spokojeni.

Muži častěji uváděli, že jsou s online rezervací termínu spíše nespokojeni (22 %) než ženy (7 %). Celkově tuto možnost uvedlo 13 % respondentů. Zbylá dvě procenta respondentů uvedla, že s online rezervací termínu jsou velmi nespokojení.



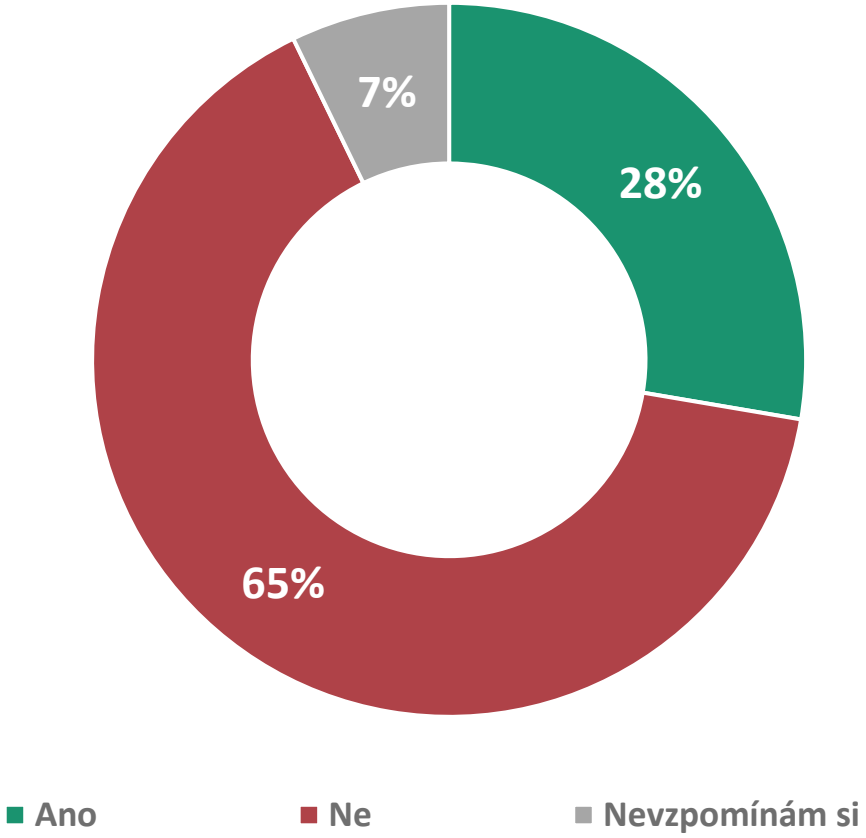
Q16. Jak byste ohodnotil(a) své zkušenosti s online rezervací termínu/ů? Byl(a) jste:
N=132, pouze ti, kteří v otázce Q15 uvedli, online rezervaci alespoň vyzkoušeli; graf zobrazuje údaje v %

Spokojenost s distančním jednáním

Distanční řešení záležitostí

Více než čtvrtina respondentů (28 %) řešila v posledních 24 měsících nějakou záležitost s Úřadem MČ Praha 3 distančně. Častěji šlo o respondenty, kteří za posledních 24 měsíců navštívili Úřad MČ Praha 3 alespoň jednou osobně (31 %). Naopak respondentů, kteří osobně v posledních dvou letech nenavštívili Úřad MČ Praha 3 a řešili nějakou záležitost s tímto úřadem pouze distančně, bylo 19 %.

Dvě třetiny respondentů (65 %) uvedlo, že žádnou záležitost s Úřad MČ Praha 3 distančně v uvedeném období neřešilo. 7 % respondentů si nevzpomenulo.



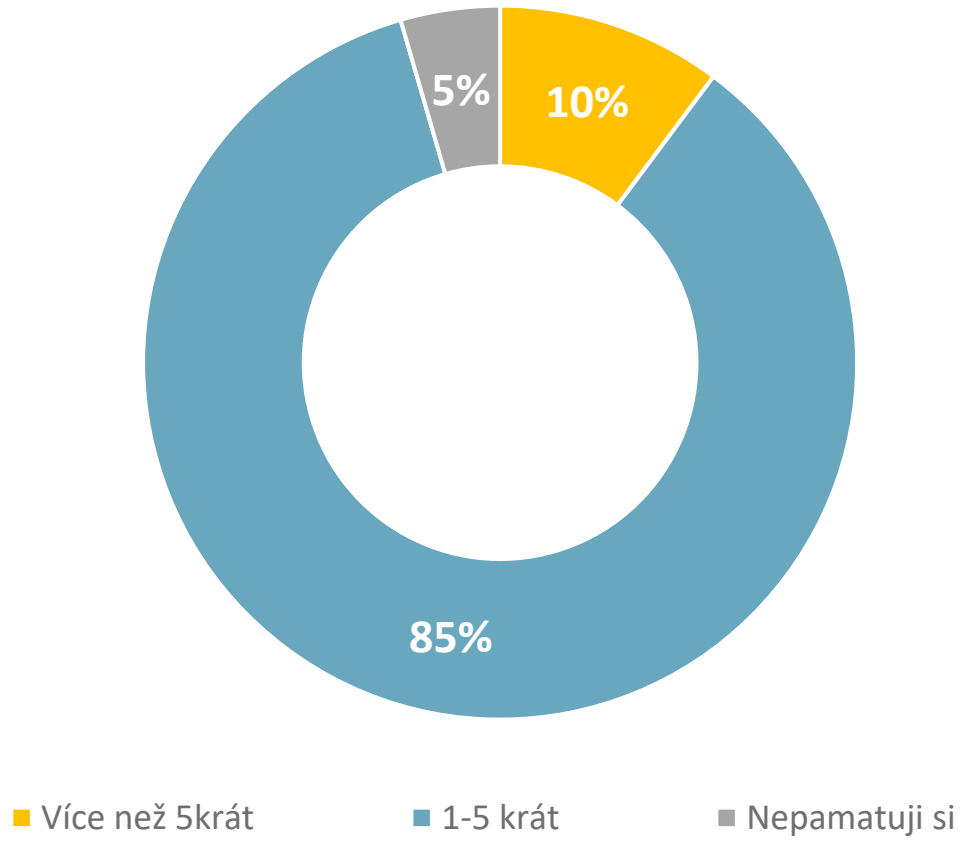
Q17. Řešil(a) jste v posledních 24 měsících nějakou záležitost s Úřadem MČ Praha 3 distančně, tedy například telefonicky, e-mailem, přes datovou schránku a podobně?
N = 491 (kompletní vzorek); graf zobrazuje údaje v %

Počet distančních jednání

Většina respondentů (85 %) využila možnosti řešit své záležitosti na dálku jedenkrát až pětkrát.

Bez osobní návštěvy Úřadu MČ Praha 3 více než pětkrát v posledních 24 měsících se obešla desetina respondentů (10 %).

5 % respondentů si nevzpomíná, kolikrát distančně s Úřadem MČ Praha 3 distančně jednali.

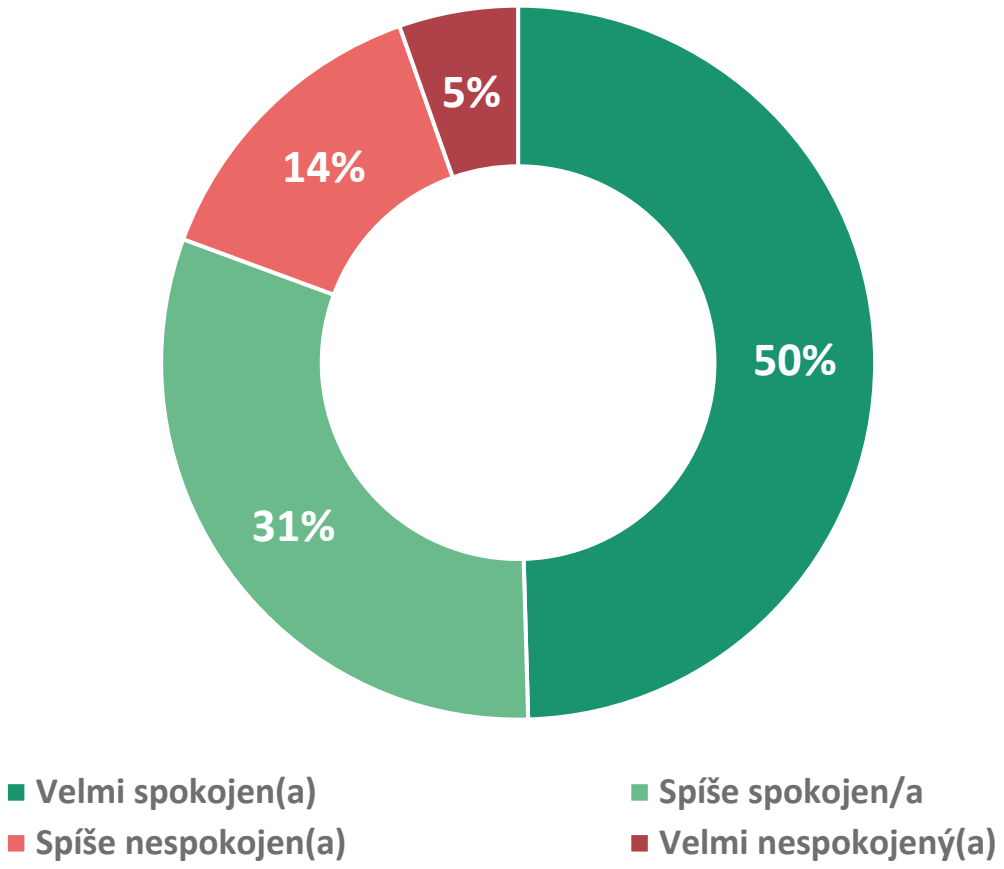


Q18. Kolikrát jste v posledních 24 měsících řešil nějakou záležitost s Úřadem MČ Praha 3 distančně, tedy například telefonicky, e-mailem apod?
N = 136, pouze ti, co v otázce Q17 využili možnost řešení záležitostí distančně; graf zobrazuje údaje v %

Spokojenost s distančním vyřizováním

Polovina respondentů (50 %) byla s vyřizováním záležitostí na dálku velmi spokojena. Celkem bylo spokojených 81 % respondentů (v součtu „Velmi spokojen(a)“ a „Spíše spokojen(a)“). Častěji se jednalo o ženy (83 %) než muže (78 %).

Nespokojených bylo 19 % respondentů, z toho 5 % velmi nespokojených.



Q19. Jak jste byl(a) celkově spokojen(a) s vyřizováním záležitostí na dálku?

N = 136, pouze ti, co v otázce Q17 využili možnost řešení záležitostí distančně; graf zobrazuje údaje v %

Důvod distančního jednání

Třetina respondentů (32 %) vyřizovala na dálku shodně parkovací oprávnění a dotaz. Čtvrtina respondentů (25 %) řešila občanský průkaz.

Zbylé důvody byly důležité pro méně než deset procent respondentů. Hazardní hry neřešil na dálku nikdo.

Q20. Co konkrétně jste řešil(a) při pro Vás nejdůležitější návštěvě/záležitosti.

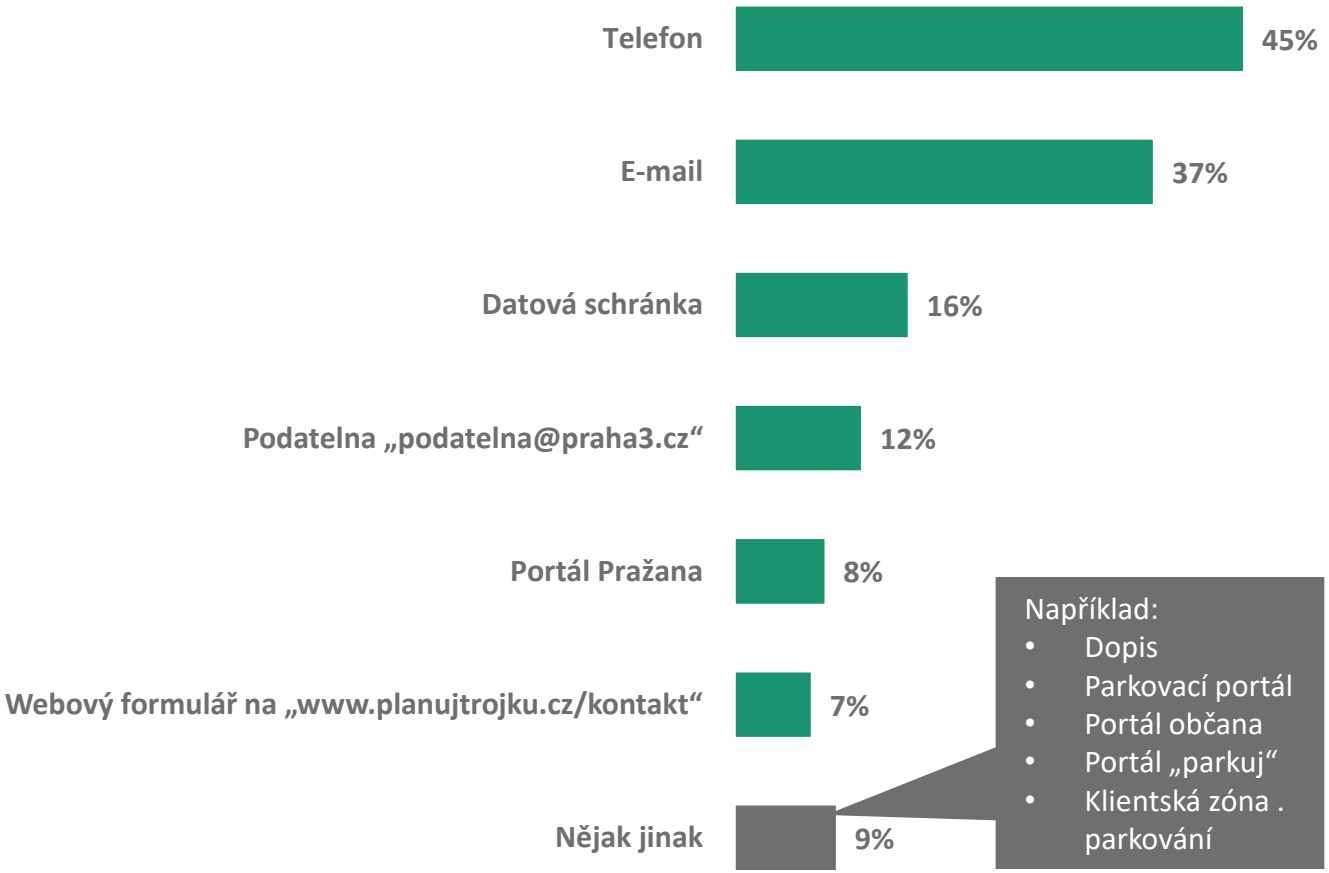
N = 136, pouze ti, co v otázce Q17 využili možnost řešení záležitostí distančně ; graf zobrazuje údaje v %; možnost více odpovědí

Způsob distančního jednání

Nejvíce respondentů (45 %) využilo při řešení záležitosti na dálku telefon. Více telefonovali lidé, kteří v posledních 24 měsících alespoň jednou navštívili Úřad MČ Praha 3 osobně (51 %).

Další oblíbený způsob byl e-mail, který využila více než třetina respondentů (37 %). Více než desetina respondentů využila datovou schránku (16 %), a podatelnu „podatelna@praha3.cz“ (12 %).

Méně než desetina respondentů použila Portál Pražana (8 %) a webový formulář na „www.planujtrojku.cz/kontakt“ (7 %). Aplikaci Munipolis / Mobilní rozhlas nevyužil nikdo.



Q21. Jaký způsob jste využil(a)?

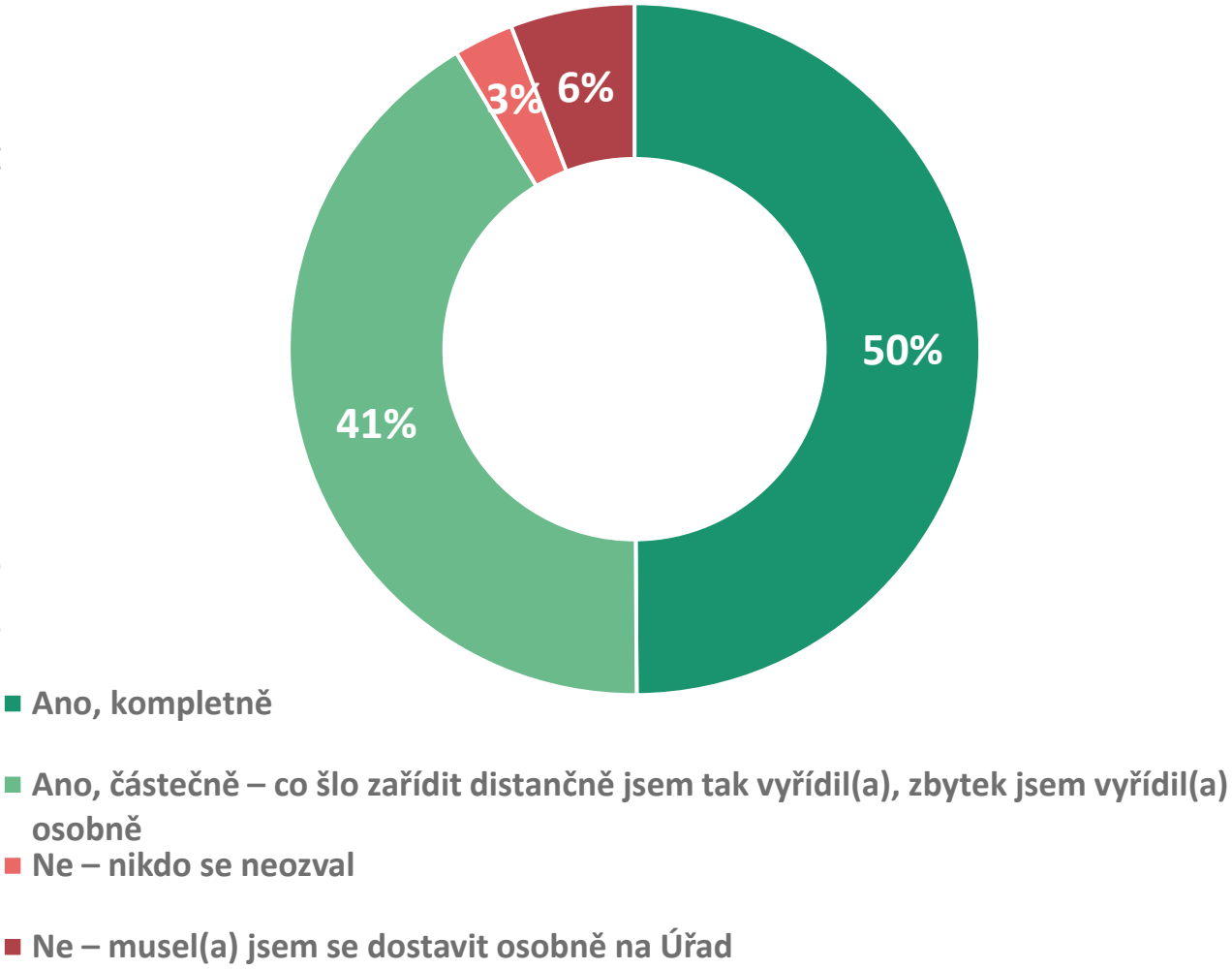
N = 136, pouze ti, co v otázce Q17 využili možnost řešení záležitostí distančně ; graf zobrazuje údaje v %, možnost více odpovědí

Úspěšnost distančního vyřizování záležitostí

Polovině respondentů (50 %) se podařilo jejich záležitost vyřídit na dálku. Z lidí, kteří v posledních 24 měsících nenavštívili osobně alespoň jednou Úřad MČ Praha 3, to bylo více jak tři čtvrtiny (78 %).

Další dvě pětiny respondentů (41 %) vyřídily distančně alespoň část svých záležitostí, zbytek vyřešili osobně.

Téměř desetina respondentů (9 %) byla s vyřízením své záležitosti na dálku neúspěšná — 3 % respondentů se nikdo neozval a 6 % se muselo na úřad osobně dostavit.



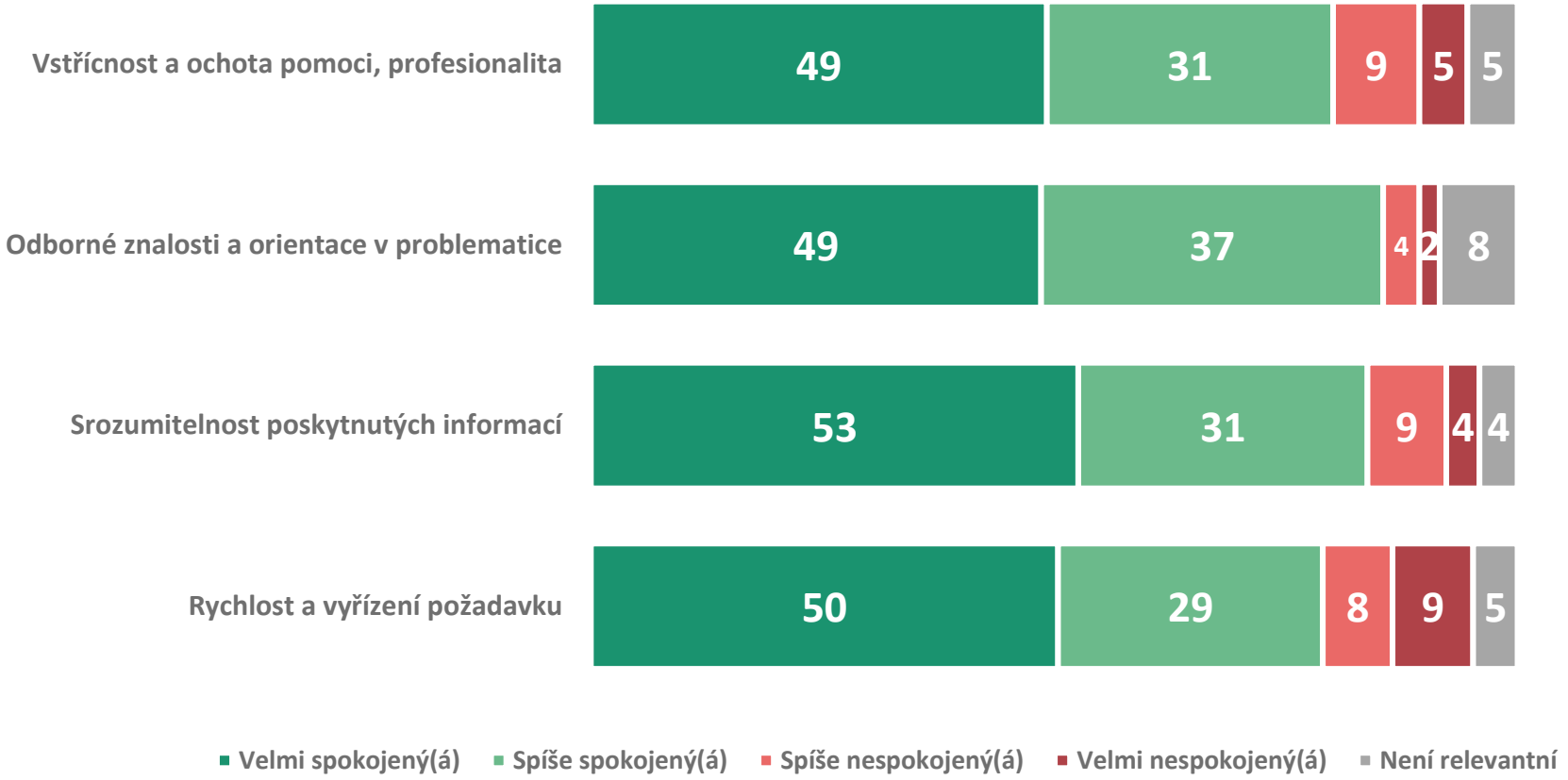
Q22. Podařilo se záležitost vyřídit takto distančně?

N = 136, pouze ti, co v otázce Q17 využili možnost řešení záležitostí distančně, graf zobrazuje údaje v %

Spokojenost s jednáním zaměstnanců/zaměstnankyň

Lidé jsou ve všech ohledech většinově spokojeni s jednáním zaměstnanců/zaměstnankyň Úřadu MČ, se kterými jednali na dálku. Velmi spokojeni jsou nejvíce se srozumitelností poskytovaných informací, celkově jsou také spokojeni s odbornými znalostmi a orientací v problematice.

Velmi nespokojených klientů je u všech aspektů pod deset procent.



Q23. Jak jste spokojen(a) s jednáním zaměstnanců/zaměstnankyň Úřadu MČ, se kterými jste takto na dálku jednal(a) při řešení pro Vás nejdůležitější záležitosti?

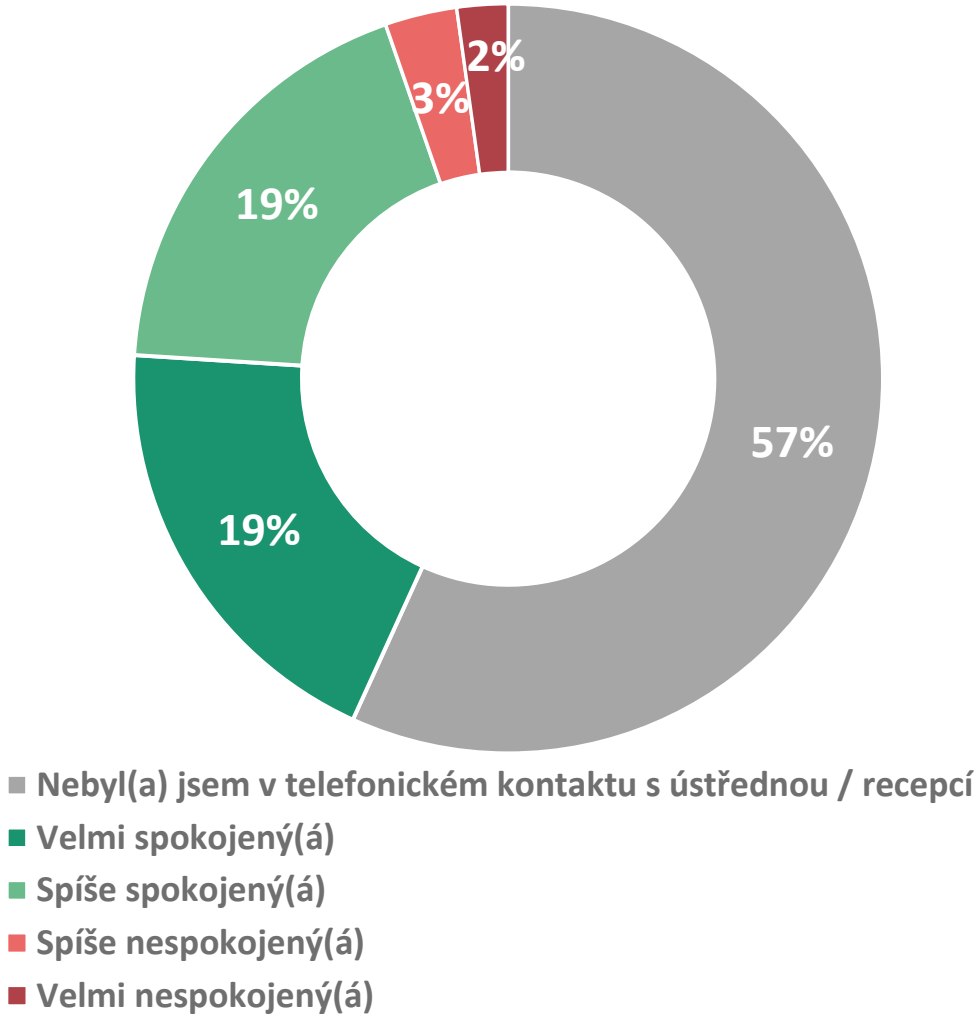
N = 136, pouze ti, co v otázce Q17 využili možnost řešení záležitostí distančně; graf zobrazuje údaje v %

Spokojenost s ústřednou/ s recepcí telefonicky

Větší část respondentů, která volala na ústřednu a nebo recepci Úřadu MČ Praha 3, byla s jednáním zaměstnanců/zaměstnankyň spokojená. Velmi spokojená byla skoro pětina respondentů (19 %), spíše spokojená taktéž pětina (19 %).

Nespokojených bylo celkem 5 % respondentů – 3 % spíše nespokojeni, 2 % velmi nespokojeni.

Jedná se ale o poměrně malý vzorek, protože většina respondentů (57%) v telefonickém kontaktu s recepcí ani ústřednou nebyla, nemohou tedy jednání zaměstnanců/zaměstnankyň hodnotit.



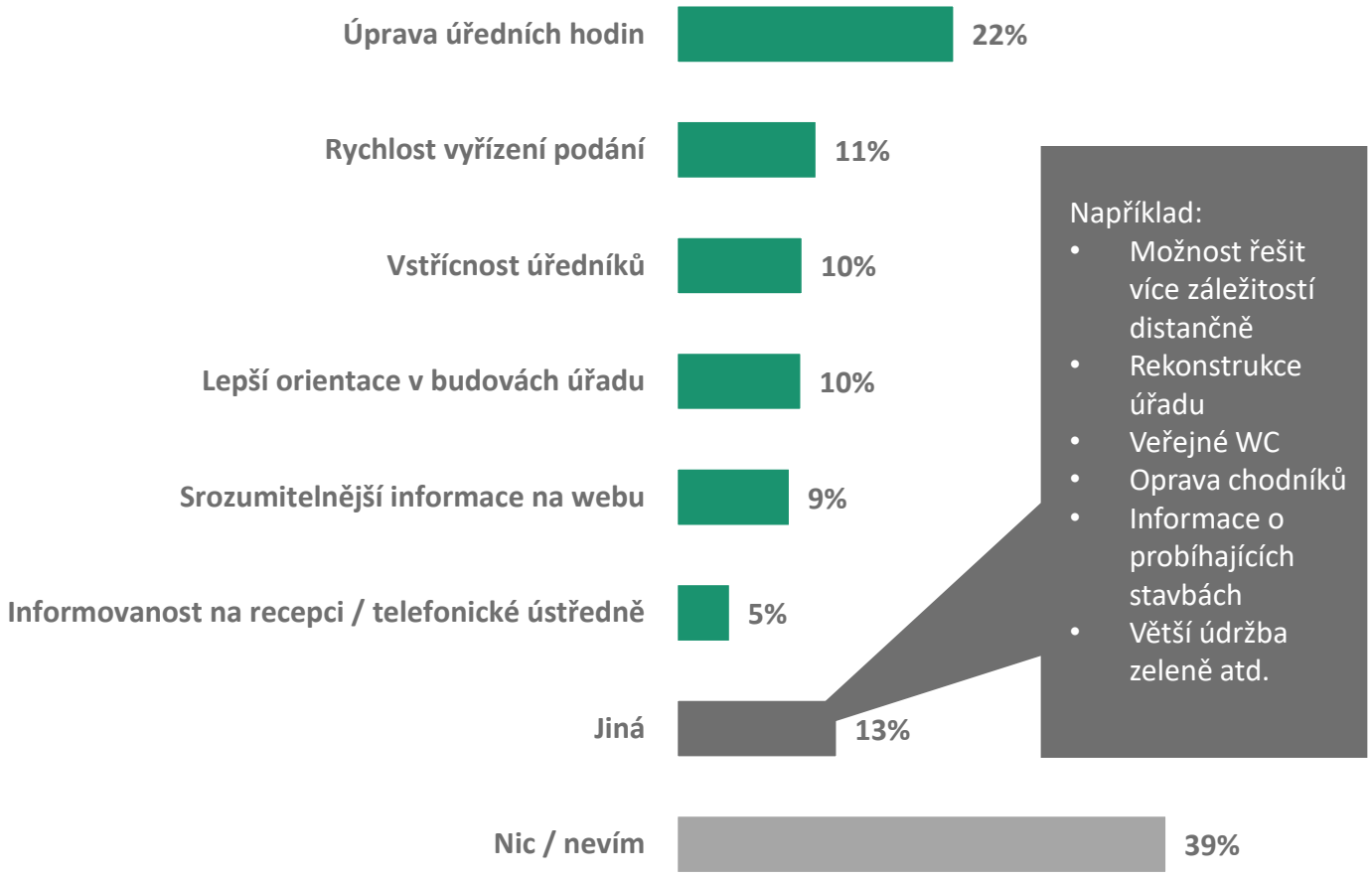
Q24. Pokud jste volal(a) na ústřednu/ či byl(a) v telefonickém kontaktu s recepcí, jak jste byl(a) spokojen(a) s jednáním těchto zaměstnanců / zaměstnankyň Úřadu MČ?
N = 136, pouze ti, co v otázce Q17 využili možnost řešení záležitostí distančně, graf zobrazuje údaje v %

Zpětná vazba

Návrhy na zlepšení práce Úřadu MČ Praha 3

Nejvíce respondentů na tuto otázku odpovědělo, že neví, co by zlepšili nebo by nezlepšovali nic (39 %). Tato možnost nebyla v nabídce odpovědí a byla kódována z otevřené otázky, proto může být její zastoupení podhodnoceno.

Z nabízených možností nejvíce respondentů uvedlo, že by si přáli úpravu úředních hodin (22 %). Každý desátý by si pak přál rychlejší vyřízení svých podání (11 %), větší vstřícnost úředníků (10 %) a zlepšení orientace v budovách úřadu (9 %).



Q25. Máte nějaké návrhy na zlepšení práce na Úřadu MČ Praha 3?

N = 491 (kompletní vzorek); graf zobrazuje údaje v %; možnost více odpovědí

Hodnocení radničních informačních kanálů

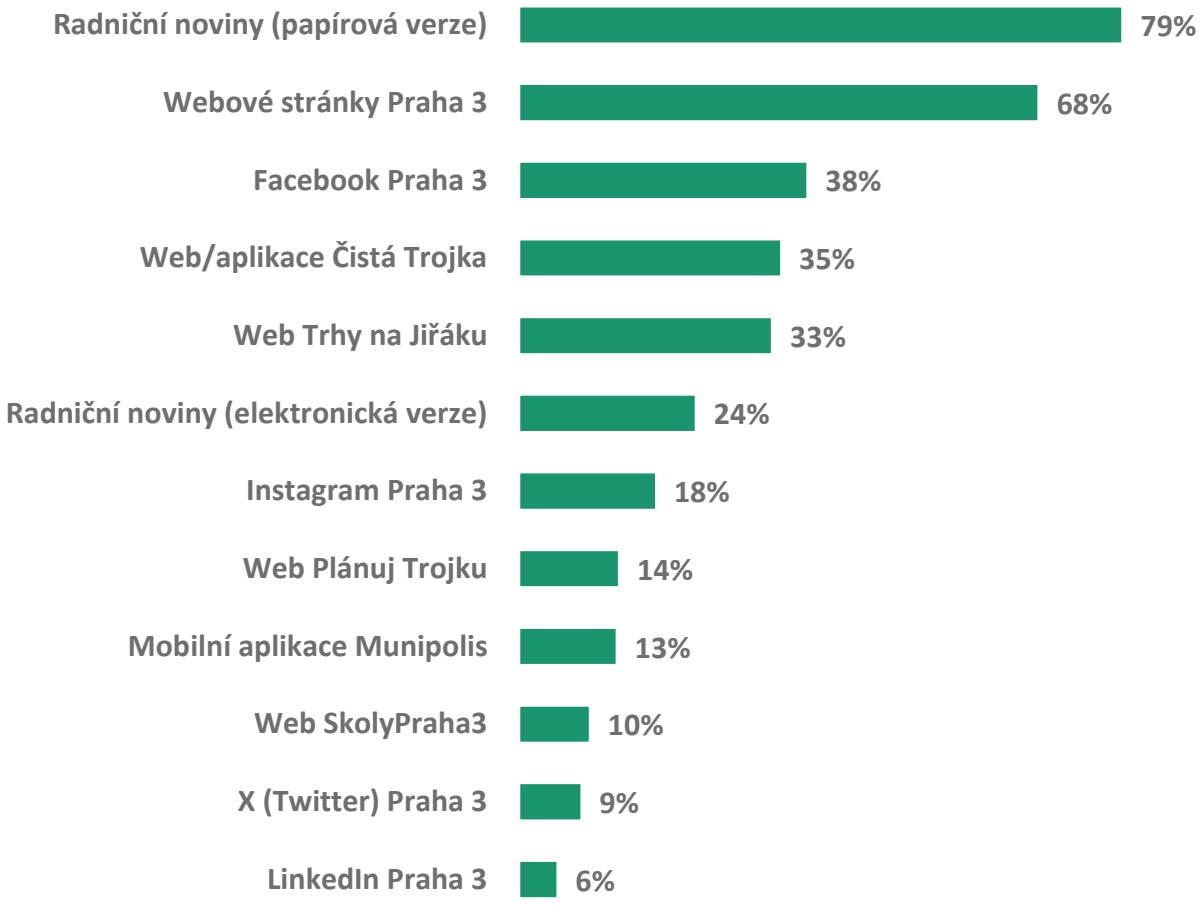
Znalost informačních kanálů MČ Praha 3

Takřka čtyři pětiny respondentů (79 %) je obeznámeno s existencí papírové verze Radničních novin. Ty své známosti vděčí zejména lidem ve věku 60 a více let (90 %) a vysokoškolsky vzdělaným (85 %).

Dvě třetiny tázaných si je také vědomo webových stránek Prahy 3 (68 %) a to více muži (75 %) než ženy (61 %).

Více nebo rovno třetině se těší kanály Facebook (38 %), Čistá trojka (35 %) a Trhy na Jiřáku (web) (33 %).

Relativně neznámé kanály jsou naopak sociální sítě LinkedIn (6 %) a X (9 %).



Q26. Které z následujících informačních kanálů městské části Praha 3 znáte?
N = 491 (kompletní vzorek); graf zobrazuje údaje v %; možnost více odpovědí

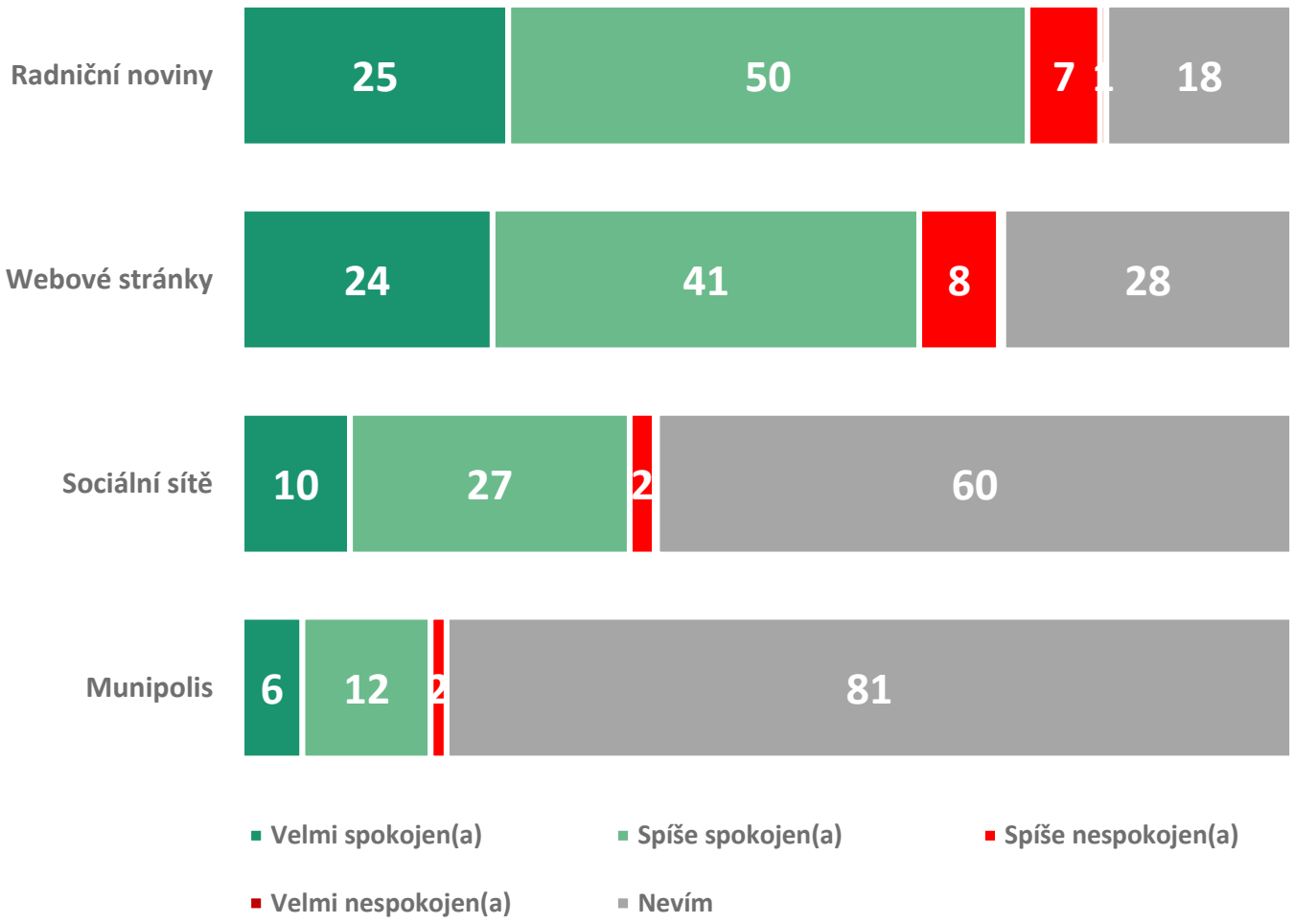
Spokojenost s informačními kanály MČ Praha 3

Nejčastější spokojenost vykazují mezi respondenty Radniční noviny. Vyjádřilo se tak 75 % dotazovaných (součet „Velmi spokojen(a)“ a „Spíše spokojen(a)“)

Více než tři třetiny tázaných (65 %) je spokojeno i s webovými stránkami MČ Praha 3.

Sociální sítě MČ Praha 3 jsou pro respondenty spíše neznámou formou komunikace. Možnost „Nevím“ u nich zvolilo 60 % dotazovaných. Nutno podotknout, že je to tak z velké většiny kvůli lidem ve věku 65 a více let (91 %).

Respondenti také ve velké většině vyjádřili velkou neznalost aplikace Munipolis (81 %) a to napříč všemi sociodemografickými kategoriemi.



Q27. Jak jste spokojen(a) s následujícími informačními kanály ÚMČ P3?

N = 491 (kompletní vzorek); graf zobrazuje údaje v %

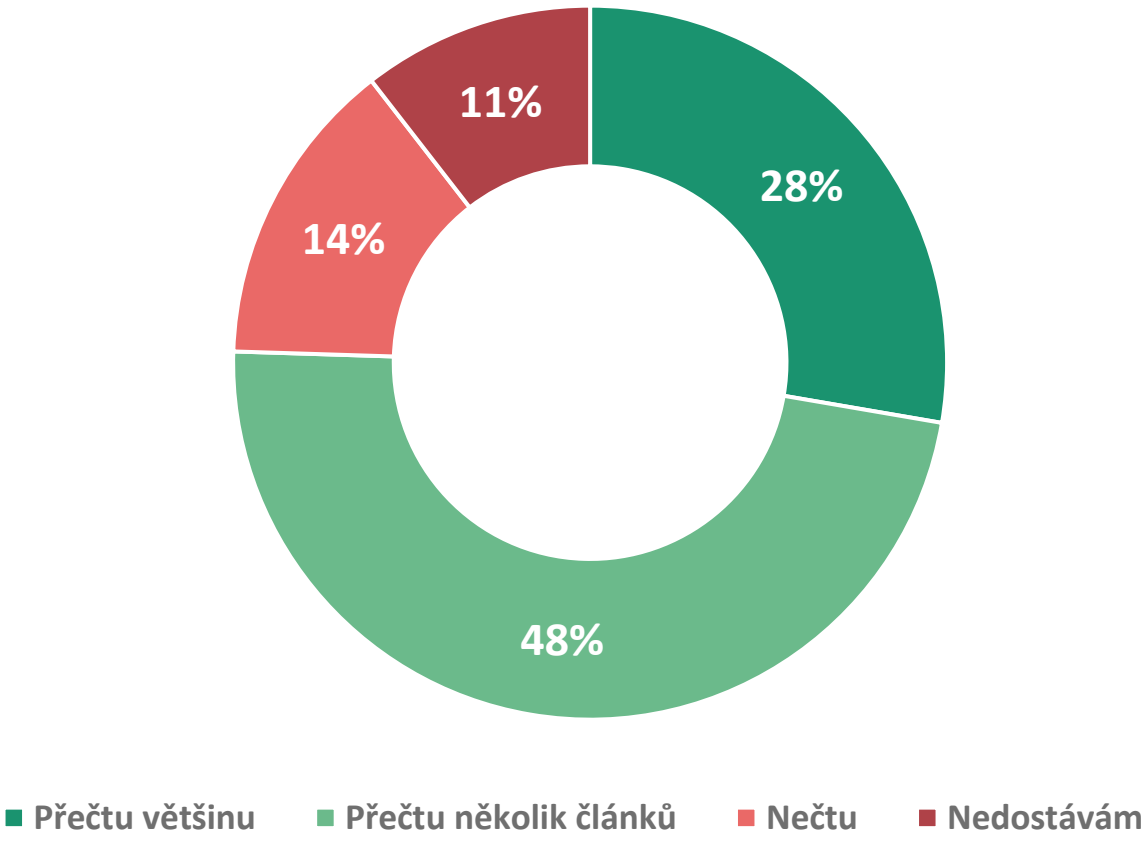
Zacházení s výtiskem Radničních novin

Více než čtvrtina dotazovaných si nové číslo Radničních novin přečte celé nebo alespoň většinu (28 %). Tento údaj se týká především žen (37 %), lidí ve věku 60+ (55 %) a vysokoškolsky vzdělaných respondentů (31 %).

Takřka polovina tázaných si přečte několik článků (48 %). Postupují tak zejména respondenti ve věku 45-54 let (64 %).

14 % Radniční noviny rovnou vyhazuje. Tato četnost by nebyla tak vysoká nebýt nejmladších respondentů (18-24 let). Činí jich tak 59 % z nich.

K více než desetině dotazovaných (11 %) se Radniční noviny nedostanou vůbec.



Q28. Radniční noviny jsou roznášeny do všech schránek na Praze 3. Jak obvykle postupujete, když vám přijdou Radniční noviny?
N = 491 (kompletní vzorek); graf zobrazuje údaje v %

Oblíbenost rubrik Radničních novin

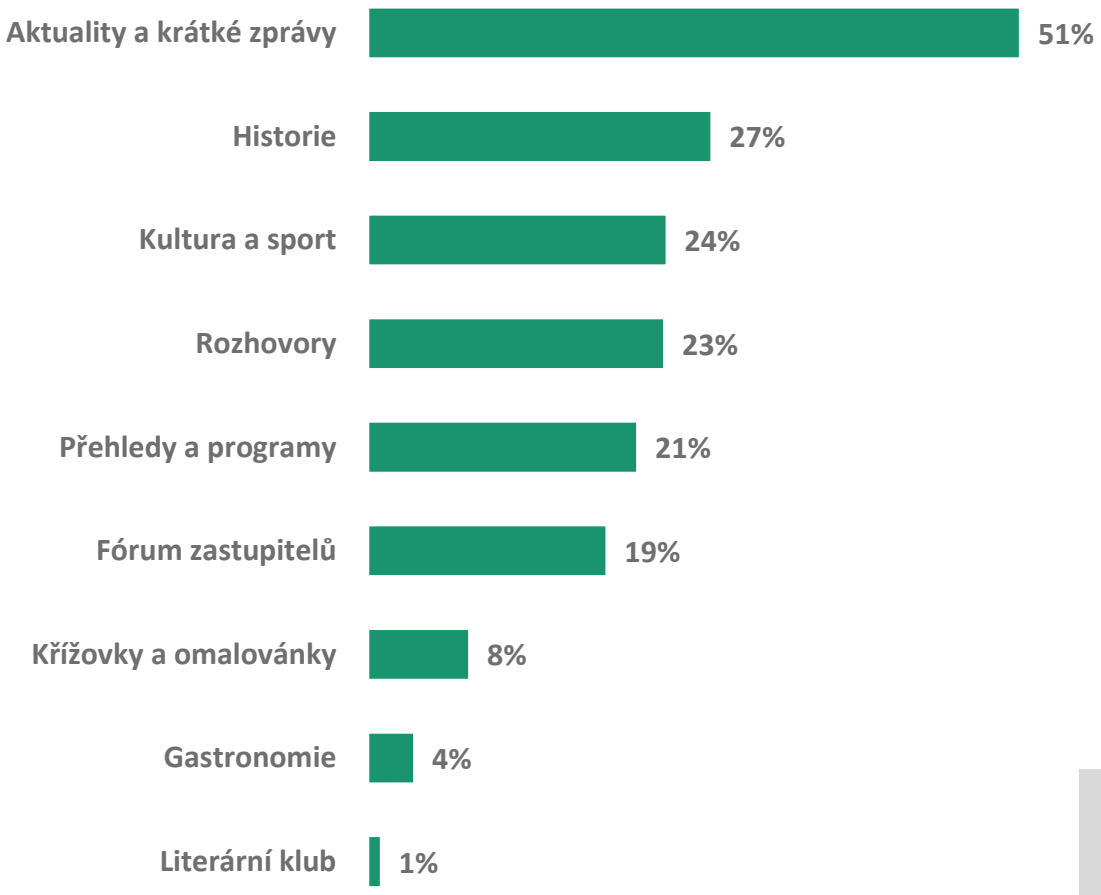
Nadpoloviční část respondentů zajímá nejvíce z Radničních novin rubrika Aktuality a krátké zprávy (51 %).

Více než čtvrtina je také interesována rubrikou Historie (27 %). Těsně pod čtvrtinovou hranicí se mezi dotazovanými umístily rubriky Kultura a sport (24 %) a Rozhovory (23 %).

Rozhovory jsou ve zvýšené oblibě u respondentů, kteří v posledních 24 měsících osobně navštívili Úřad MČ Prahy 3 (33 %).

Na opačném konci zájmu jsou rubriky, které nezvolila ani desetina tázaných. Jedná se o rubriky Literární klub (1 %), Gastronomie (4 %) a Křížovky a omalovánky (8 %).

Tyto výsledky jsou stabilní napříč všemi sociodemografickými kategoriemi.



Q29. Které dvě rubriky Radničních noviny vás zajímají nejvíc?

N = 491 (kompletní vzorek); graf zobrazuje údaje v %, možnost více odpovědí

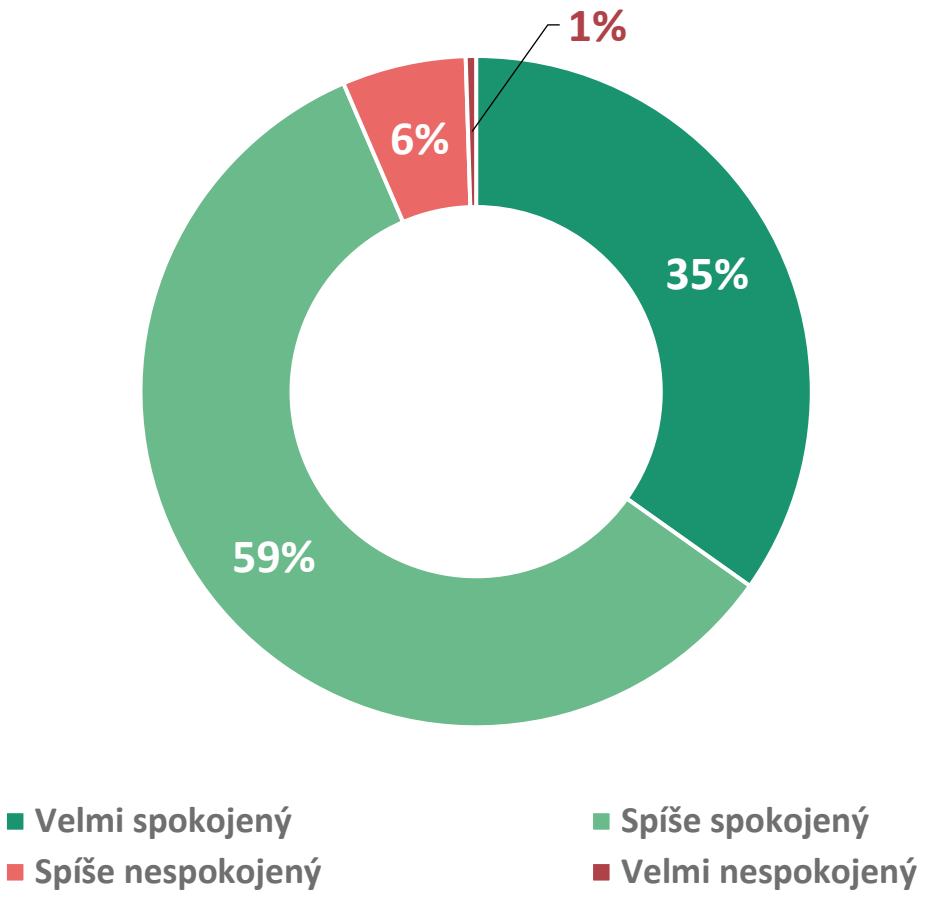
Hodnocení akcí pořádaných MČ Praha 3

Spokojenost s kvalitou pořádaných akcí

Téměř dvě třetiny respondentů (59 %) jsou spíše spokojeni s kvalitou pořádaných akcí MČ Prahy 3. Více než jedna třetina je velmi spokojená (35 %). V součtu je tak s kvalitou spokojeno 94 % tázaných.

Spokojenost s pořádanými akcemi vyjadřovali ve větší míře vysokoškolsky vzdělaní respondenti (94 % v součtu „velmi spokojený a „spíše spokojený“).

Nespokojenost s pořádanými akcemi je mezi dotazovanými marginální. Spíše nespokojeno je 6 % tázaných a velmi nespokojeno je pouze 0,5 % respondentů.



Q30. Jak jste celkově spokojen(a) s kvalitou akcí pořádaných MČ Praha 3?
N = 491 (kompletní vzorek); graf zobrazuje údaje v %

MEDIAN

MEDIAN je nezávislá soukromá společnost pro výzkum trhu, médií a veřejného mínění & vývoj analytického a marketingového software.
Společnost působí na trhu od roku 1993 a realizuje všechny typy kvalitativních i kvantitativních výzkumů trhu a veřejného mínění, včetně oficiálních mediálních měření a MML-TGI.

MEDIAN je členem odborných sdružení:
SIMAR
ESOMAR
TGI Network
American Marketing Association

kontakt

Přemysl Čech
premysl.cech@median.cz

Vojtěch Dufek
vojtech.dufek@median.cz

MEDIAN, s. r. o.
Národních hrdinů 73
190 12 Praha 9
www.median.cz
225 301 111