



Analýza komunikace města z pohledu podnikatelské veřejnosti

- Reagujete na dotazy obratem? Patříte mezi nejrychlejší nebo je tomu naopak?
- Na jaké úrovni je přístup vašich úředníků? Vstřícný nebo lhostejný?
- Nabízíte dostatečný rozsah úředních hodin?
- Jak jsou vaše webové stránky přehledné?

Analýza hodnotí úroveň komunikace prostřednictvím přehlednosti internetových stránek, rozsahu úředních hodin či rychlosti a kvality elektronické komunikace. Průzkum, který jsme uskutečnili již čtvrtým rokem, byl založen na monitoringu a testování všech 227 měst a městských částí hlavního města Prahy. Objektivní zhodnocení a srovnání nashromážděných dat tak může významně pozvednout úroveň komunikace a v konečném důsledku i celkový přístup města.

Sledujeme, testujeme a hodnotíme:

elektronickou
komunikaci

úřední hodiny

internetové
stránky

Dostanete od nás:

- závěrečnou zprávu s **GRAFICKÝMI** přehledy a **KOMENTÁŘI**
- **SROVNÁNÍ** vašeho města s **KRAJEM** i celou **ČR**
- kompletní vyhodnocení testu **ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE**
- **ROZBOR** obsahu a zpracování **INTERNETOVÝCH** stránek z pohledu podnikatelů
- **MONITORING** a srovnání **ÚŘEDNÍCH HODIN** s 227 radnicemi ČR
- **POSTAVENÍ** vašeho města mezi **NEJLÉPE** a **NEJHŮŘE** hodnocenými radnicemi
- odkrytí **SILNÝCH** a **SLABÝCH** stránek v komunikaci města

Kvalitu garantujeme na základě:

- posouzení více než 20 tisíc dat z nezávislých ale i vlastních zdrojů (ČSÚ, MF ČR, MPSV ČR, CCB, Ústav pro informace ve vzdělávání, Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR)
- údajů za 205 obcí České republiky a 22 městských částí hlavního města Prahy
- spolupráce s Národní ekonomickou radou vlády (NERV), která při své závěrečné zprávě pracovala s daty a analýzami Města pro byznys
- spolupráce s Hospodářskou komorou České republiky, odborným garantem projektu Město pro byznys

JAK ZÍSKAT AKTUÁLNÍ DATA PRO VAŠE MĚSTO?

Zavolejte nebo napište na uvedený kontakt. Analýzu komunikace města obdržíte formou elektronické prezentace v pdf formátu. V případě objednání více produktů současně nabízíme **cenové zvýhodnění**.

Hana Kubešová
ředitelka

Tel.: 233 014 080 / Mobil: 734 392 132
E-mail: hana.kubesova@datank.cz

Analýza komunikace města z pohledu podnikatelské veřejnosti

Ukázka vybraných snímků prezentace

datank

Obsah

Podklady pro vyhodnocení komunikace s podnikateli	3
Test elektronické komunikace	4
▶ Metodika vyhodnocení testu elektronické komunikace	5
▶ Výsledky první vlny testu elektronické komunikace	6
▶ Výsledky druhé vlny testu elektronické komunikace	10
▶ Vyhodnocení 1. a 2. vlny testu elektronické komunikace	14
Srovnání počtu úředních hodin	15
▶ Metodika vyhodnocení počtu úředních hodin	16
▶ Vyhodnocení počtu úředních hodin	17
Obsah internetových stránek z pohledu podnikatelů	18
▶ Metodika vyhodnocení internetových stránek	19
▶ Vyhodnocení obsahu internetových stránek z pohledu podnikatelů	20
▶ Nedostatků obsahu internetových stránek z pohledu podnikatelů	21
▶ Přednosti obsahu internetových stránek z pohledu podnikatelů	22
Souhrnné vyhodnocení komunikace s podnikateli	23
▶ Srovnání počtu úředních hodin	24
▶ Vyhodnocení testu elektronické komunikace	25
▶ Vyhodnocení obsahu internetových stránek z hlediska podnikatelů a doporučení	26
Závěrečné vyhodnocení a doporučení	28
Kontaktní informace	30

datank

Metodika vyhodnocení testu elektronické komunikace

- cíle testu**
 - vyhodnocení úrovně komunikace mezi zástupci samosprávy a podnikatelským sektorem
 - srovnání s výsledky předchozích ročníků
 - poskytnutí zpětné vazby o rychlosti a kvalitě elektronické komunikace
- realizace testu elektronické komunikace**
 - test elektronické komunikace byl realizován metodou mystery mailing – fiktivním zájemcem požadujícím informaci
 - test byl realizován v lednu a v únoru v roce 2010
 - oba emailové dotazy byly posílány na první viditelný email na internetových stránkách města
- kritéria hodnocení testu elektronické komunikace**
 - kritériem hodnocení byla kvalita odpovědi a rychlost, přičemž kvalita odpovědi měla větší váhu
 - bodové hodnocení, podle kterého byly jednotlivé odpovědi porovnávány, bylo určeno po získání více než poloviny odpovědí
- sestavování pořadí**
 - kvalitě odpovědi byla přiřazena dána vyšší váha nežli rychlosti – na vyšší pozici se tak umístila radnice s vyšším počtem bodů i přesto, že její pracovníci zaslali odpověď podstatně později než jiné radnice s nižším hodnocením kvality odpovědi
 - po skončení každé vlny bylo sestaveno pořadí
 - výsledné celorepublikové vyhodnocení obou vln bylo vypočteno průměrem z pořadí jednotlivých vln testu elektronické komunikace
 - 2 vlny testu elektronické komunikace

datank

1. vlna testu elektronické komunikace

Realizace:	14. 1. 2010, čas: 13:30
Adresát:	podatelna@mestocheb.cz
Odesílatel:	czkova@ir@gmail.com
Dotaz:	Dobrý den, rád bych si pořídit živnost na soukromého učtele jazyků. Rád bych se zeptal, kde všude si mohu živnost zařídit, co si mám vzít s sebou a kolik mě to bude stát. Děkuji za odpověď, Jiřina Čížková.
Vyhodnocení:	1 bod – sdělení, že živnostenské oprávnění lze získat na živnostenském odboru 1 bod – sdělení, že živnostenské oprávnění lze získat na jakémkoliv živnostenském odboru 1 bod – odpověď obsahuje sdělení, že založení živnostenského oprávnění stojí 1000 Kč 1 bod – odpověď obsahuje informaci, že pokud má Jiřina Čížková již jedno živnostenské oprávnění, bude platit jen 500 Kč 1 bod – při žádosti o živnostenské oprávnění je nutné mít s sebou občanský průkaz

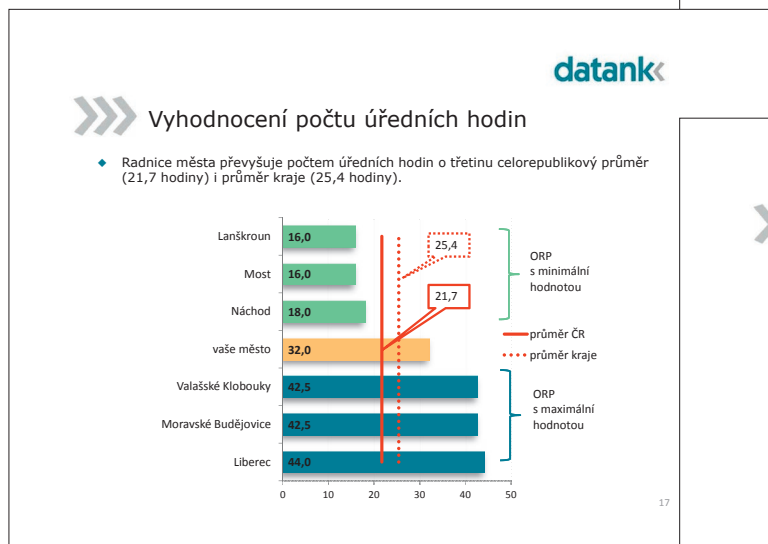
datank

1. vlna testu elektronické komunikace

- Odpověď z obecního živnostenského úřadu v Chebu:

Vážená paní Čížková,
podnikat v oblasti výuky jazyků lze v rámci živnosti volně „Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona“. Konkrétně se jedná o obor E.72 – Hmotační výroba a vzdělávání, pořádání kurzů, školení, včetně lektorské činnosti. Pro získání této živnosti není nutné prokazovat odbornou způsobilost a k ohlášení proto potřebujete pouze splňovat všeobecné podmínky provozování živnosti (dosazení věku 18 let, způsobilost k právním úkonům a bezúhonnost). Živnost můžete ohlásit na kterémkoliv živnostenském úřadě a rovněž i na kontaktním místě Czech POINTu. Při ohlášení je nutno se prokázat pouze dokladem totožnosti a v případě, že si stanovíte místo podnikání odlišné od místa bydliště, je nutný ještě písemný souhlas majitele nemovitosti s umístěním místa podnikání. Výpis z rejstříku trestů si sám vyžádá příslušný úřad. Ohlášení živnosti za Vás může provést i jiná osoba, a to na základě plné moci. Správní poplatek je stanoven na 1 000,- Kč v případě, že začínáte podnikat nebo 500,- Kč v případě, že jste osoba již podnikající.
Další informace k živnostenskému podnikání lze získat na internetových stránkách města Chebu a rovněž případně Vaše dotazy kdykoliv zodpovíme i telefonicky.
S pozdravem, Ing. Jiří Jeřábek

Vyhodnocení odpovědi chebské radnice	
Počet bodů:	5
Rychlost odpovědi:	8667 minut
Pořadí v ČR:	90



datank

Přednosti obsahu internetových stránek z hlediska podnikatelů

- umístěné formuláře jsou nabízené i ve formátu, který umožňuje jeho elektronické otevření a vyplnění
- na domovské stránce webu města je katalog firem axis4
- možnost se zaregistrovat pro odběr novinek
- na viditelném místě odkaz na turistické infocentrum
- infocentrum nabízí možnosti ubytování i pohostinství na území města
- nabízené reality obsahují fotodokumentaci
- popis průmyslových zón je i v německém jazyce
- kontaktní osoba zodpovídající za průmyslové zóny je na viditelném místě v horní části stránky
- u průmyslových zón je dobrý popis města z pohledu infrastruktury
- v seznamu restaurací je uváděn kuřácký/nekuřácký prostor