

Správa s prieskumu spokojnosti webových sídiel

A. Webové sídlo www.jiscd.sk

Anonymný prieskum spokojnosti s webovým sídlom www.jiscd.sk vyplnilo celkovo 181 respondentov. Cieľom prieskumu bolo získať spätnú väzbu o funkčnosti, prehľadnosti a celkovej používateľskej skúsenosti s webom.

Prieskum obsahoval 8 otázok, ktoré sa zameriavali na:

- Frekvenciu návštev webu,
- Dôvody jeho používania,
- Oblasti, ktoré respondentov najviac zaujímajú,
- Silné a slabé stránky webového sídla,
- Úroveň spokojnosti so súčasným stavom webu,
- Návrhy na zlepšenie pre lepšiu používateľskú skúsenosť.
- Výsledky prieskumu poskytujú cenné informácie o tom, ako používatelia vnímajú web www.jiscd.sk a kde vidia priestor na zlepšenie.

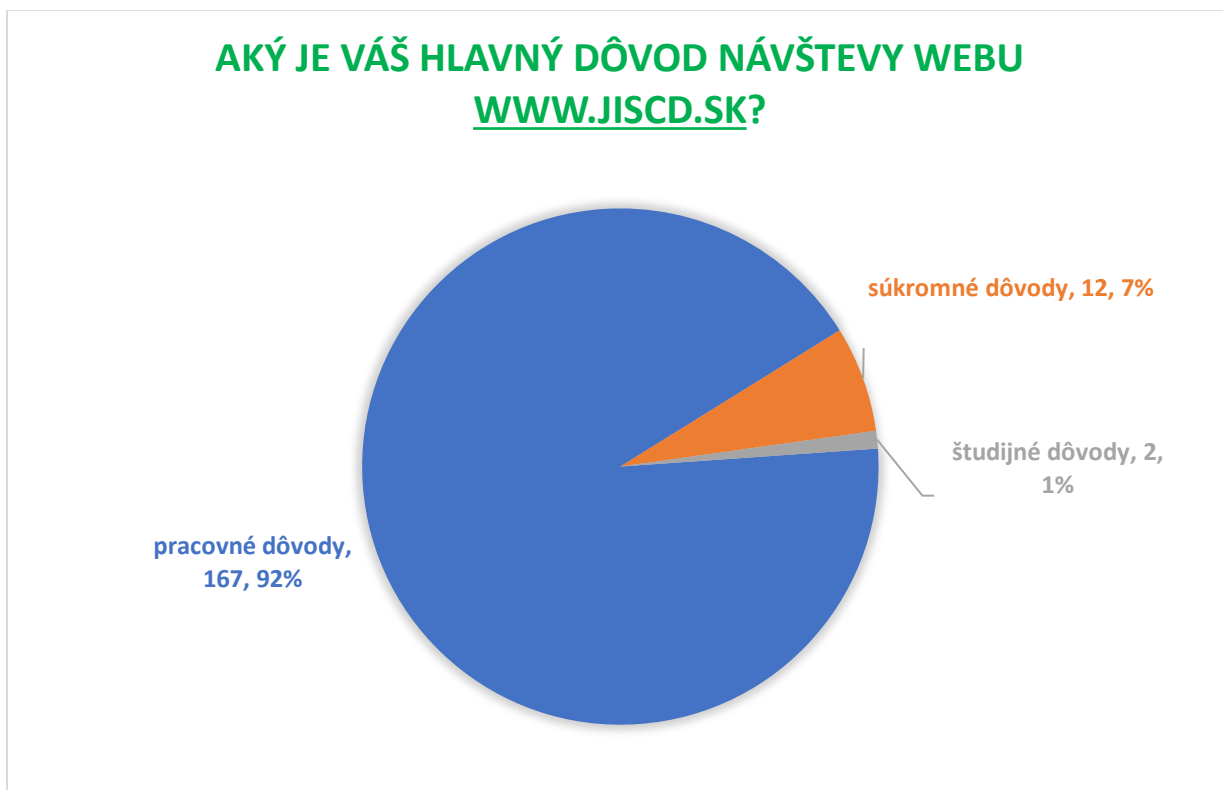
Zhrnutie cieľovej skupiny používateľského prieskumu

1. Zamestnanci verejného sektora (ministerstvá, dopravné úrady, samosprávy) –sledovali otázky spojené s legislatívou a elektronickými službami v doprave.
2. Zamestnanci súkromného sektora (dopravné a stavebné firmy, autoškoly, servisné spoločnosti) – využívali weby pre administratívne a technické účely z oblasti infraštruktúry, verejnej dopravy a elektronizácie služieb.

relevantný prieskum teda zahŕňa široké spektrum respondentov, pričom hlavnou časťou boli pracovníci v doprave, infraštruktúre a administratíve , ktorí využívajú tieto portály na profesionálne účely.

Podrobnejšie zistenia sú prezentované v nasledujúcich častiach.

Otázka č.1 - Aký je váš hlavný dôvod návštevy webu www.jiscd.sk?

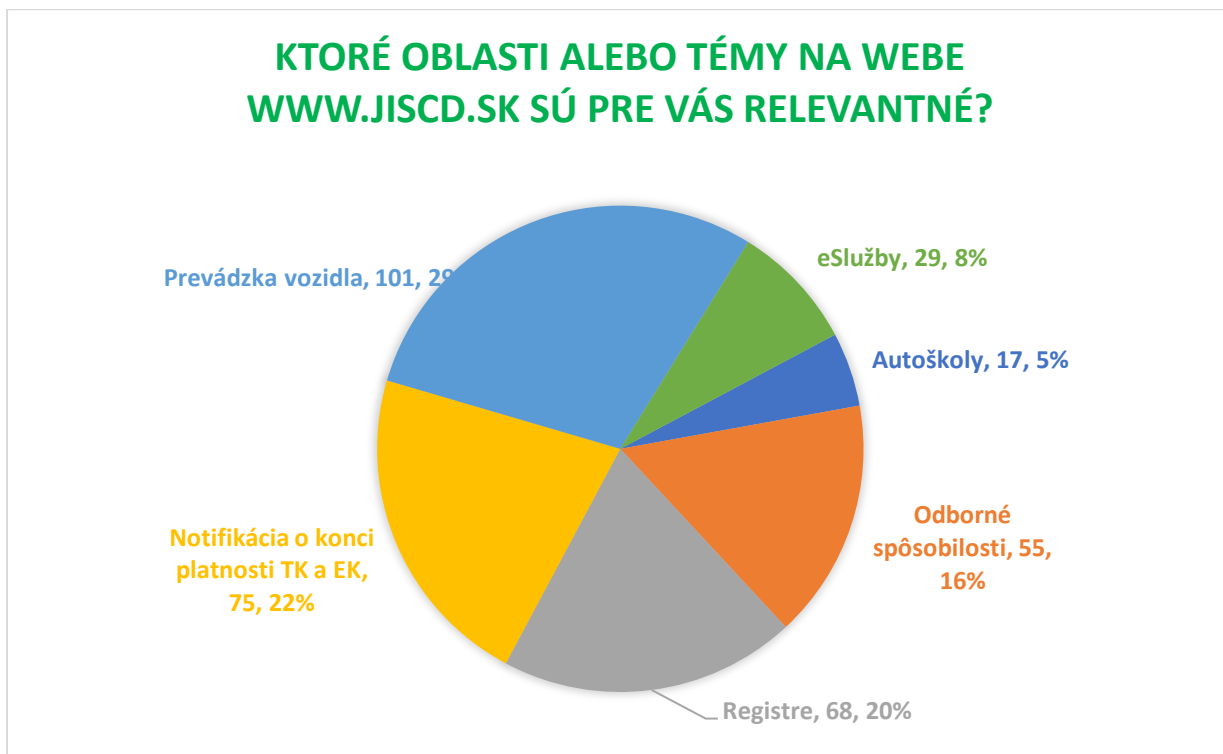


Výsledky prieskumu spokojnosti ukázali, že väčšina respondentov využíva web www.jiscd.sk na pracovné účely. Konkrétne:

92 % respondentov navštevuje web z pracovných dôvodov,
7 % ho využíva na súkromné účely,
1 % ho používa na študijné účely.

Detailné výsledky sú znázornené v priloženom grafe.

Otázka č.2 - Ktoré oblasti alebo témy na webe Jednotného informačného systému cestnej dopravy www.jiscd.sk sú pre vás relevantné?

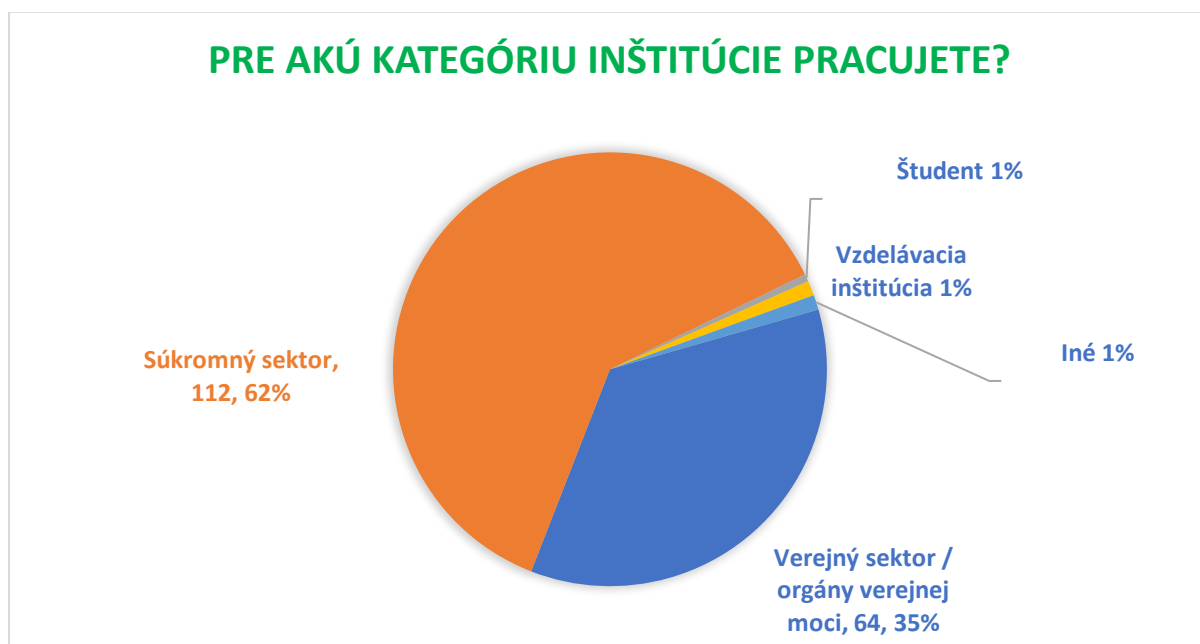


Na základe prieskumu spokojnosti sme zisťovali, o ktoré agendy na webovom sídle www.jiscd.sk majú používatelia najväčší záujem. Výsledky ukázali, že:

- 29 % respondentov sa zaujíma o agendu prevádzky vozidiel,
- 22 % vyhľadáva notifikácie o konci platnosti TK a EK,
- 20 % sa zaujíma o registre,
- 16 % sleduje agendu odborných spôsobilostí,
- 8 % sa zaujíma o eSlužby,
- 5 % respondentov vyhľadáva informácie o agende autoškôl.

Prehľad výsledkov je znázornený v priloženom grafe.

Otázka č.3 - Pre akú kategóriu inštitúcie pracujete?



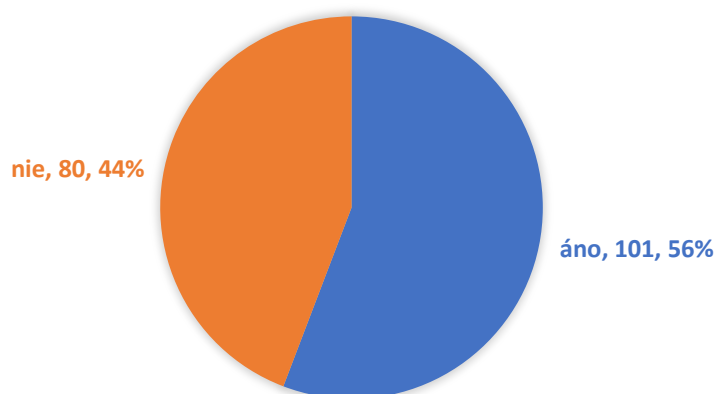
V otázke č. 3 sme sa zamerali na pracovné zaradenie respondentov, ktorí vyplnili prieskum spokojnosti. Výsledky ukázali, že:

- 62 % respondentov pracuje v súkromnom sektore,
- 35 % pôsobí vo verejnom sektore,
- 1 % pracuje vo vzdelávacej inštitúcii,
- 1 % sú študenti,
- 1 % patrí do kategórie iné.

Podrobné výsledky sú znázornené v priloženom grafe.

Otázka č. 4 - Je pre vás aktuálny web www.jiscd.sk prehľadný a umožňuje vám rýchlo nájsť potrebné informácie?

**JE PRE VÁS AKTUÁLNY WEB WWW.JISCD.SK
PREHĽADNÝ A UMOŽŇUJE VÁM RÝCHLO NÁJSŤ
POTREBNÉ INFORMÁCIE?**



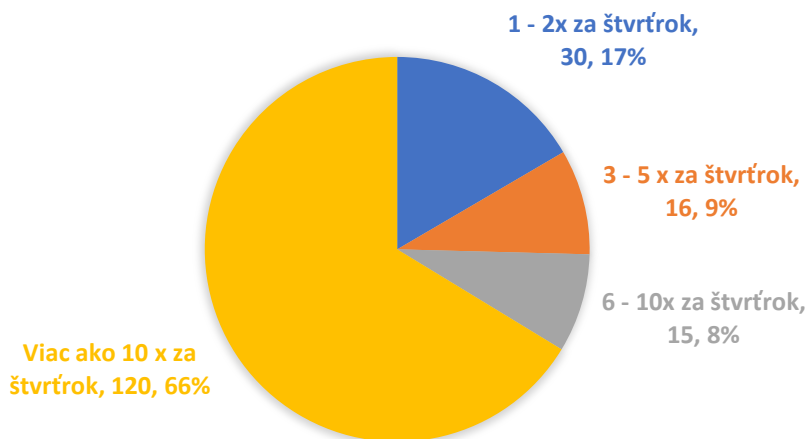
V otázke č. 4 sme zisťovali, či respondenti dokážu na webe www.jiscd.sk rýchlo a jednoducho nájsť potrebné informácie.

- 56 % respondentov uviedlo, že informácie nájdú rýchlo a jednoducho,
- 44 % respondentov naopak uviedlo, že majú s vyhľadávaním informácií problém.

Podrobné výsledky sú znázornené v priloženom grafe.

Otázka č.5 - Ako často navštevujete web www.jiscd.sk v priemere za štvrt'rok?

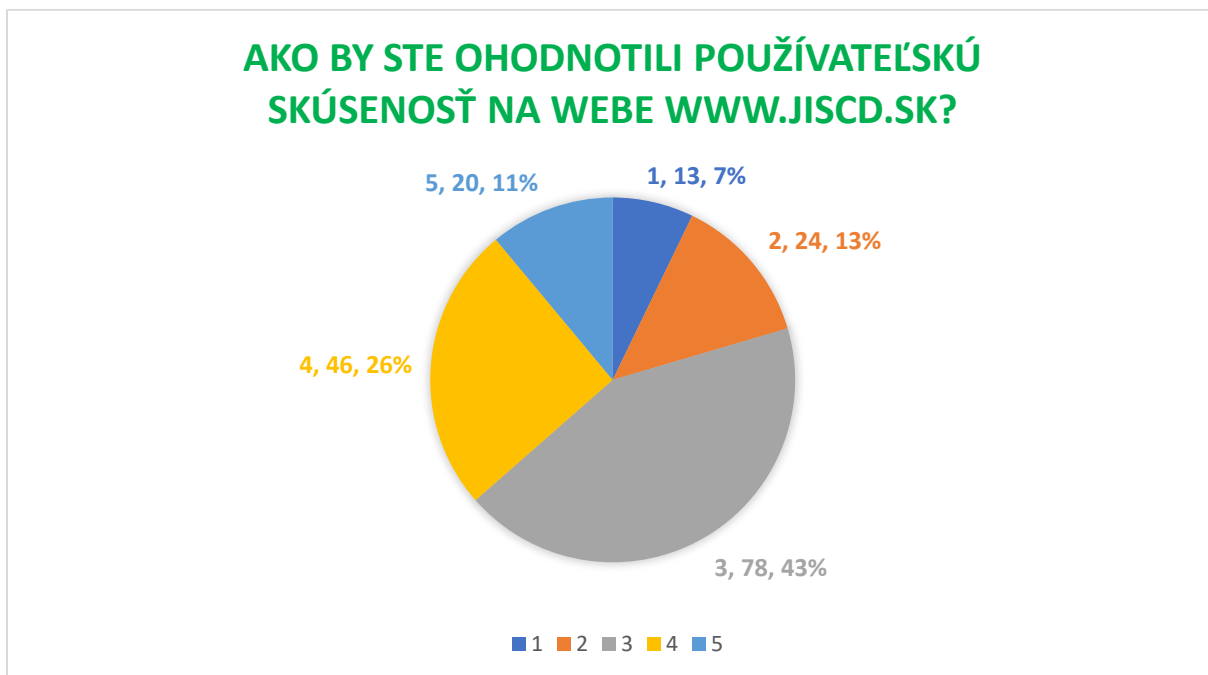
**AKO ČASTO NAVŠTEVUJETE WEB WWW.JISCD.SK V
PRIEMERE ZA ŠTVRT'ROK?**



66 % respondentov uviedlo, že web navštevuje viac ako 10-krát za štvrťrok,
17 % ho navštevuje 1 – 2-krát za štvrťrok,
9 % pristupuje na web 3 – 5-krát za štvrťrok,
8 % ho používa 6 – 10-krát za štvrťrok.

Podrobné výsledky sú znázornené v priloženom grafe.

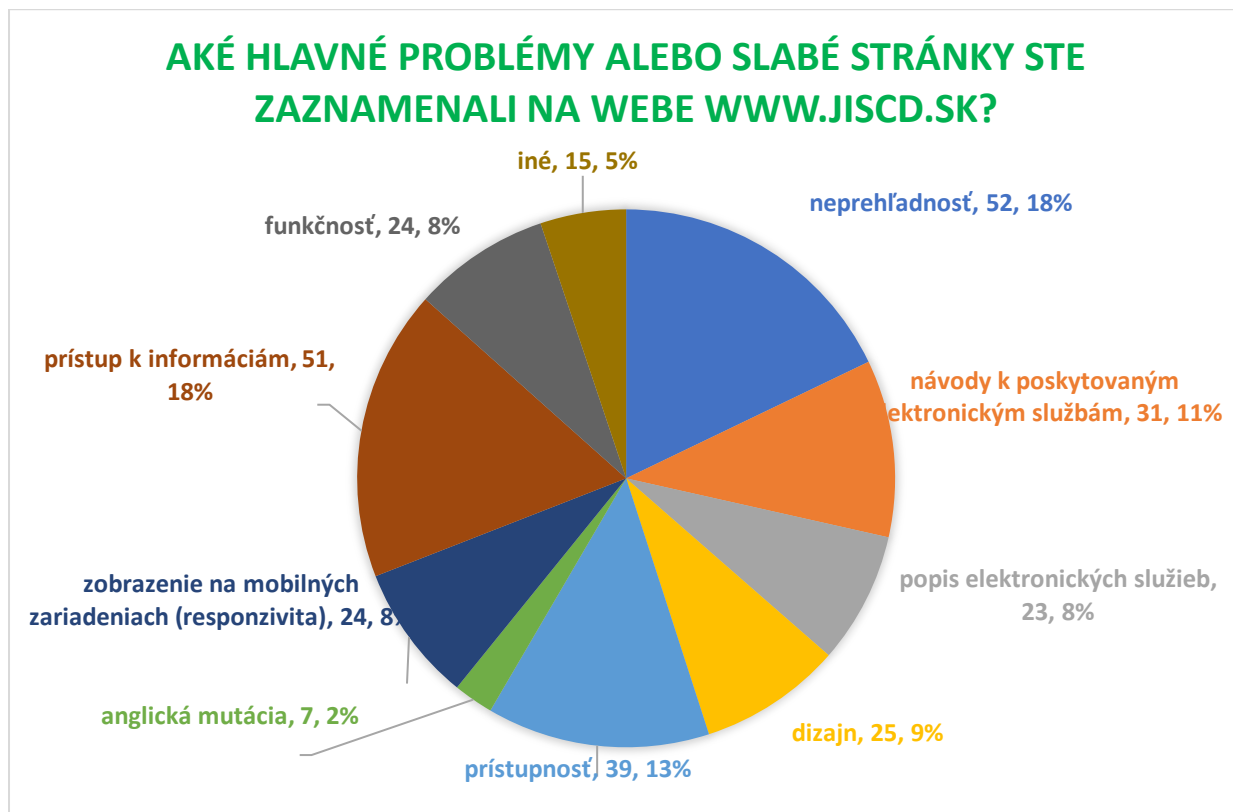
Otázka č.6 - Ako by ste ohodnotili používateľskú skúsenosť na webe www.jiscd.sk?



Graf znázorňuje spokojnosť respondentov s webovým sídlom www.jiscd.sk. Hodnota 1 predstavuje veľkú nespokojnosť, zatiaľ čo hodnota 5 vyjadruje veľkú spokojnosť. Čím vyššie je číslo kategórie, tým vyššia je spokojnosť s webom.

Priemerný koeficient spokojnosti s webovým sídlom www.jiscd.sk dosiahol hodnotu 3,2 na škále od 1 do 5.

Otázka č.7 - Aké hlavné problémy alebo slabé stránky ste zaznamenali na webe www.jiscd.sk?

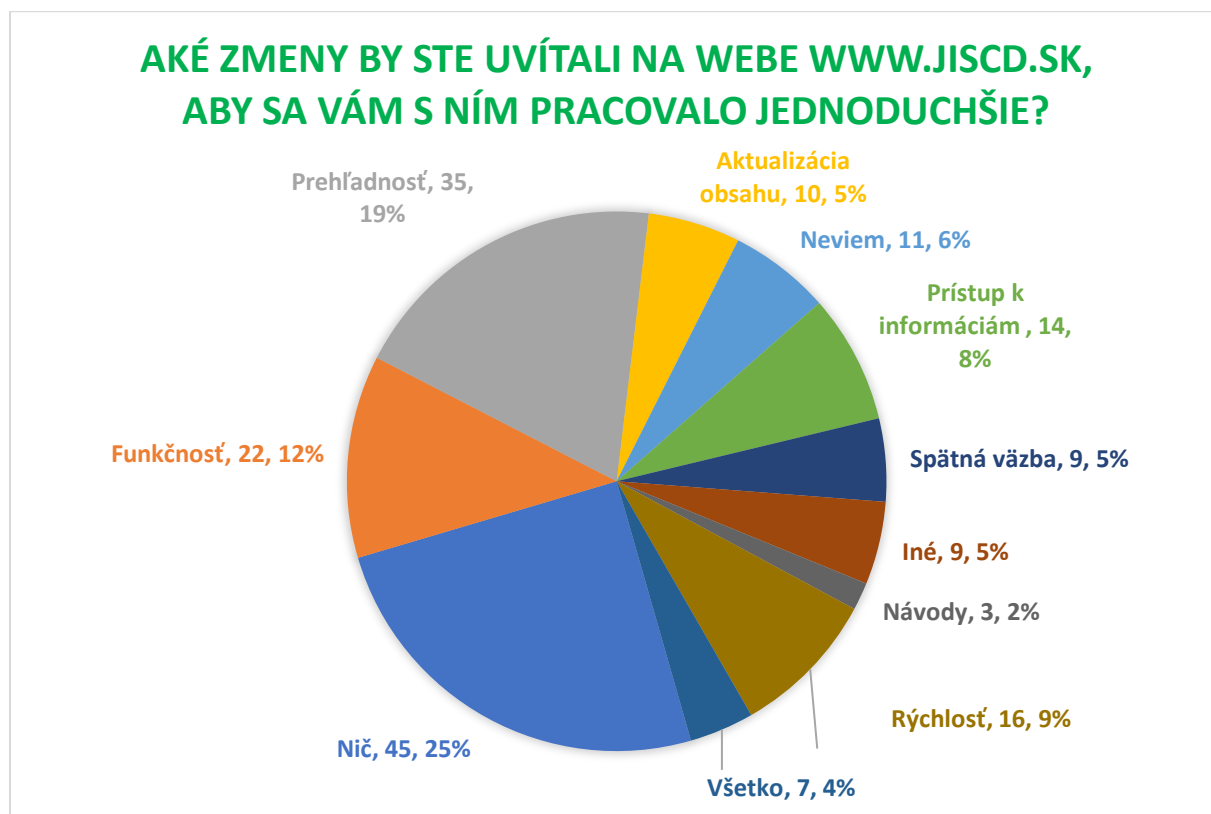


V rámci prieskumu spokojnosti sme zisťovali, aké slabé stránky webu www.jiscd.sk vnímajú respondenti. Výsledky ukázali, že:

18 % respondentov označilo slabý prístup k informáciám,
18 % považuje za problém neprehľadnosť webu,
13 % poukázalo na nízku prístupnosť webového sídla,
11 % vidí nedostatky v návodoch k poskytovaným službám,
9 % označilo za slabú stránku dizajn,
8 % vníma problém v popise elektronických služieb,
8 % poukázalo na funkčnosť webu,
5 % respondentov uviedlo iné problémy,
2 % považujú za slabú stránku anglickú mutáciu webu.

Podrobné výsledky sú znázornené v priloženom grafe.

Otázka č.8 - Aké zmeny by ste uvítali na webe www.jiscd.sk, aby sa vám s ním pracovalo jednoduchšie?



V poslednej otázke prieskumu spokojnosti sme sa respondentov pýtali na ich návrhy na zlepšenie webového sídla www.jiscd.sk. Výsledky ukázali, že:

25 % respondentov by na webe nemienilo nič,
 19 % by ocenilo zlepšenie prehľadnosti,
 12 % by privítalo lepšiu funkčnosť webu a aplikácie,
 9 % by pomohlo zvýšenie rýchlosti webu,
 8 % by uvítalo zlepšenie prístupu k informáciám,
 6 % sa nevedelo vyjadriť,
 5 % respondentov by pomohlo zlepšenie spätnej väzby,
 5 % navrhuje lepšiu aktualizáciu obsahu webu,
 5 % uviedlo iné návrhy na zlepšenie.

Ostatné návrhy dosiahli hodnoty nižšie ako 5 %, ich podrobné výsledky sú znázornené v priloženom grafe.

B. Webové sídlo www.mindop.sk

Anonymný prieskum spokojnosti s webovým sídlom Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky www.mindop.sk vyplnilo celkovo 70 respondentov.

Dotazník obsahoval 8 otázok, ktoré sa zameriavali na:

- Frekvenciu návštev webu,
- Dôvody jeho používania,
- Prehľadnosť a dostupnosť informácií,
- Spokojnosť s dizajnom a funkcionalitou,
- Najväčšie nedostatky webu,
- Návrhy na zlepšenie pre efektívnejšie využívanie stránok.

Výsledky prieskumu poskytujú cenné podklady pre zlepšenie webového sídla a jeho prispôbenie potrebám používateľov.

Podrobnejšie zistenia sú prezentované v nasledujúcich častiach.

Otázka č.1 – Aký je váš hlavný dôvod návštevy webu www.mindop.sk?

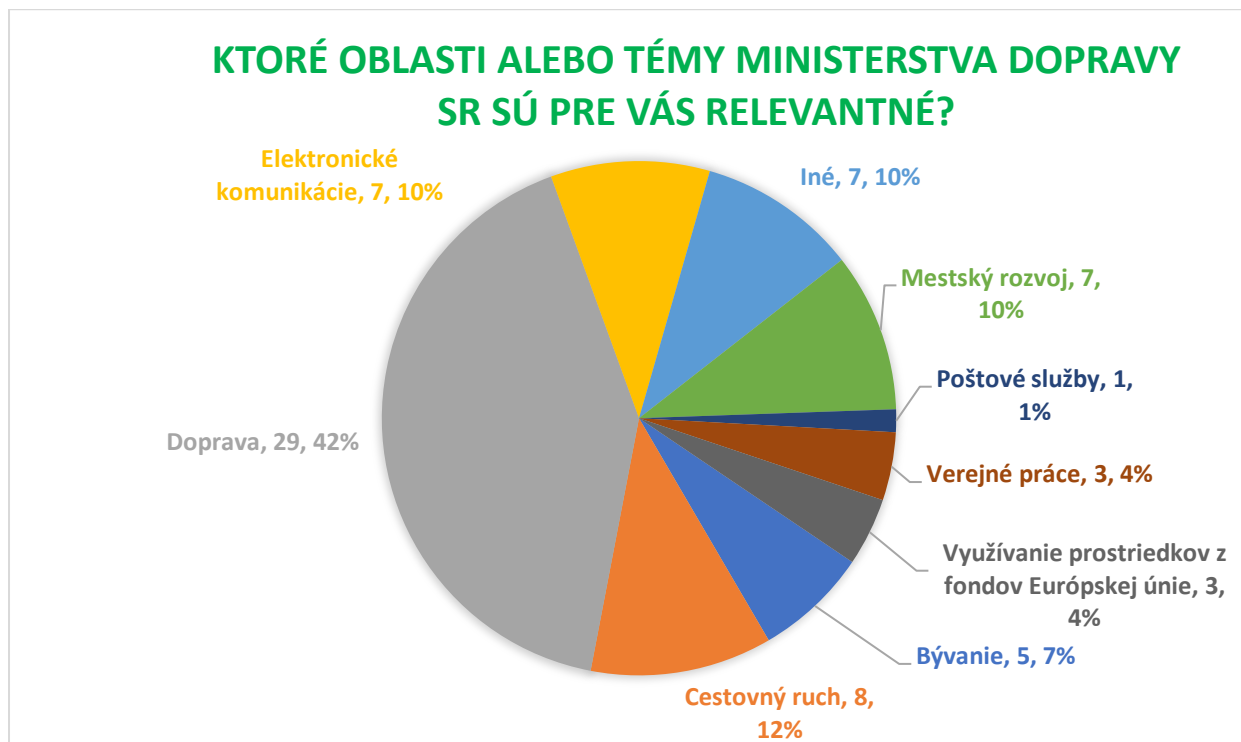


Výsledky prieskumu ukázali, že väčšina respondentov využíva webovú stránku ministerstva na pracovné účely. Konkrétne:

67 % respondentov navštevuje stránku z pracovných dôvodov,
29 % ju využíva na súkromné účely,
4 % ju používajú na študijné účely.

Podrobné výsledky sú znázornené v priloženom grafe.

Otázka č.2 – Ktoré oblasti alebo témy Ministerstva dopravy SR sú pre vás relevantné?



Výsledky prieskumu ukázali, že najväčší záujem medzi respondentmi vyvoláva agenda dopravy. Konkrétne:

42 % respondentov sa zaujíma o agendu dopravy,

12 % sleduje agendu cestovného ruchu,

10 % má záujem o elektronické komunikácie,

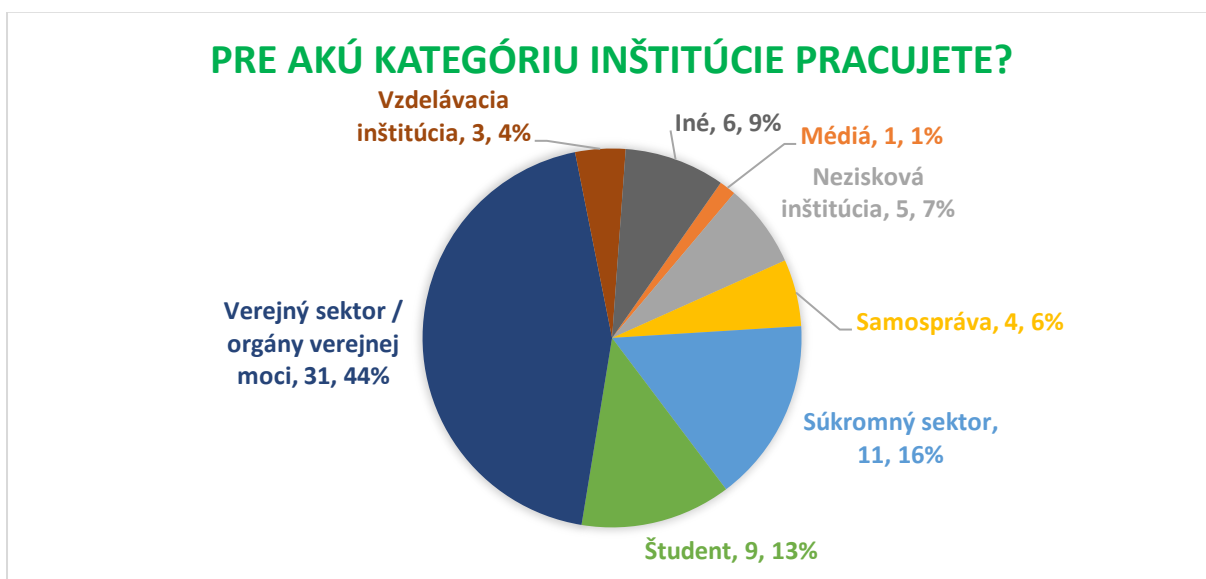
10 % sa zaujíma o mestský rozvoj,

10 % uviedlo záujem o iné agendy.

Ostatné agendy Ministerstva dopravy a výstavby SR zaznamenali záujem u menej ako 10 % respondentov.

Podrobné výsledky sú znázornené v priloženom grafe.

Otázka č.3 – Pre akú kategóriu inštitúcie pracujete?



Výsledky prieskumu ukázali, že najväčší záujem medzi respondentmi vyvoláva agenda dopravy. Konkrétne:

42 % respondentov sa zaujíma o agendu dopravy,

12 % sleduje agendu cestovného ruchu,

10 % má záujem o elektronické komunikácie,

10 % sa zaujíma o mestský rozvoj,

10 % uviedlo záujem o iné agendy.

Ostatné agendy Ministerstva dopravy a výstavby SR zaznamenali záujem u menej ako 10 % respondentov.

Podrobné výsledky sú znázornené v priloženom grafe.

Otázka č.4 - Je pre vás aktuálny web mindop.sk prehľadný a umožňuje vám rýchlo nájsť potrebné informácie?



Výsledky odpovedí na otázku č. 4 ukázali, že väčšina respondentov má problém s rýchlym a jednoduchým vyhľadávaním informácií na webovom sídle mindop.sk.

80 % respondentov uviedlo, že nedokáže nájsť informácie rýchlo a jednoducho,
20 % respondentov naopak uviedlo, že s vyhľadávaním informácií nemajú problém.

Tieto výsledky naznačujú potrebu zlepšenia prehľadnosti a dostupnosti informácií na webe.

Podrobné výsledky sú znázornené v priloženom grafe.

Otázka č.5 - Ako často navštevujete web www.mindop.sk v priemere za štvrt'rok?



Výsledky odpovedí na otázku č. 5 ukázali, že väčšina respondentov navštevuje web www.mindop.sk pomerne často. Konkrétne:

- 43 % respondentov stránku navštevuje viac ako 10-krát za štvrt'rok,
- 30 % uviedlo frekvenciu 3 – 5 návštev za štvrt'rok,
- 14 % navštevuje web 1 – 2-krát za štvrt'rok,
- 13 % pristupuje na stránku 6 – 10-krát za štvrt'rok.

Tieto výsledky naznačujú, že pre značnú časť používateľov je web pravidelným zdrojom informácií. Podrobné výsledky sú znázornené v priloženom grafe.

Otázka č.6 – Ako by ste ohodnotili používateľskú skúsenosť na webe mindop.sk?



Graf znázorňuje spokojnosť respondentov so súčasným webovým sídlom organizácie. Hodnota 1 predstavuje veľkú nespokojnosť, zatiaľ čo hodnota 7 vyjadruje veľkú spokojnosť. Čím vyššie číslo kategórie, tým vyššia je spokojnosť s webom.

Priemerný koeficient spokojnosti s webovým sídlom mindop.sk dosiahol hodnotu 3,2 na škále od 1 do 7.

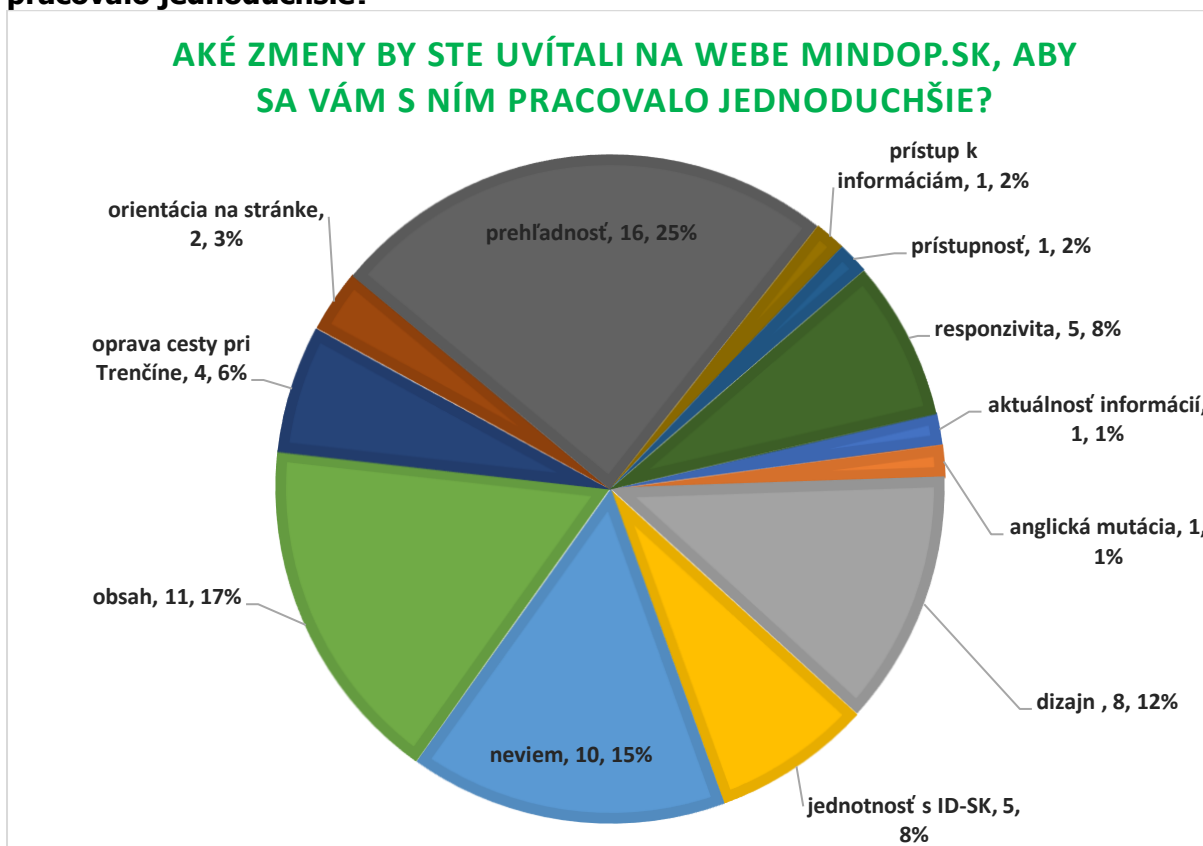
Otázka č.7 - Aké hlavné problémy alebo slabé stránky ste zaznamenali na webe mindop.sk?



V rámci prieskumu spokojnosti sme zisťovali, čo respondenti považujú za najslabšiu stránku súčasného webového sídla. Z odpovedí vyplynulo nasledovné:

- 27 % respondentov vníma neprehľadnosť ako najväčší problém,
- 25 % označilo ťažší prístup k informáciám,
- 18 % poukázalo na dizajn,
- 12 % respondentov považuje za problém zobrazenie na mobilných zariadeniach (responzivitu),
- 10 % upozornilo na prístupnosť,
- 7 % označilo za slabú stránku anglickú mutáciu webu.

Otázka č.8 - Aké zmeny by ste uvítali na webe mindop.sk, aby sa vám s ním pracovalo jednoduchšie?



V rámci prieskumu spokojnosti sme sa respondentov opýtali, aké zmeny by na webe mindop.sk uvítali, aby im uľahčili prácu.

- 25 % respondentov by ocenilo zlepšenie prehľadnosti,
- 17 % by upravilo obsah,
- 15 % sa k zmene nevedelo vyjadriť,
- 12 % by odporúčalo vylepšiť dizajn webu.

Prehľad ďalších odpovedí je znázornený v priloženom grafe.