ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR
PRE INVESTÍCIE
A INFORMATIZÁCIU

Meranie indikátorov kvality a spokojnosti s vybranými elektronickými službami verejnej správy a monitoring vybraných ukazovateľov pre oblasť rozvoja informatizácie spoločnosti – rok 2017

Cieľový segment: užívatelia e-služieb

22. 02. 2018

Actly s.r.o., Révová 7, 811 02 Bratislava

Obsah

03-07	O projekte
08-16	Využívanie e-služieb
17-28	Spokojnosť s e-službami
29-44	Postoje a očakávania
45-52	www.slovensko.sk
53-56	Závery

O projekte

Dizajn prieskumu

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR
PRE INVESTÍCIE
A INFORMATIZÁCIU

ONLINE
kvantitatívny prieskum

CAWI
(Computer Aided Web Interviewing)

JANUÁR

22.-25. 01. 2018

407

rozhovorov

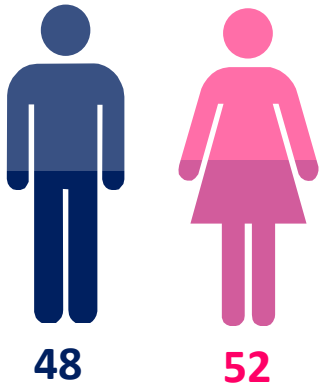
Občania SR, ktorí za posledných 6 mesiacov využili elektronickú službu aspoň na úrovni vyhľadávania informácie na web stránke úradu/inštitúcie

Kvótny výber podľa:
pohlavia
veku
regiónu

Štruktúra vzorky 1/3

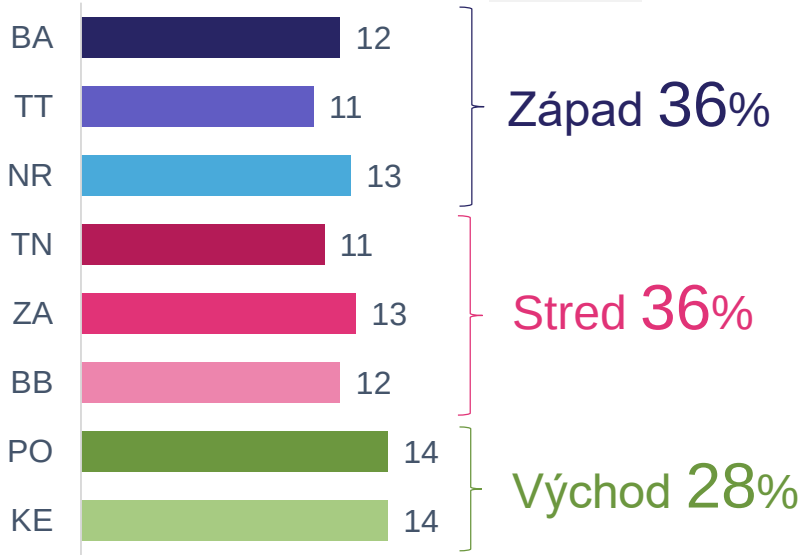
ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

Pohlavie

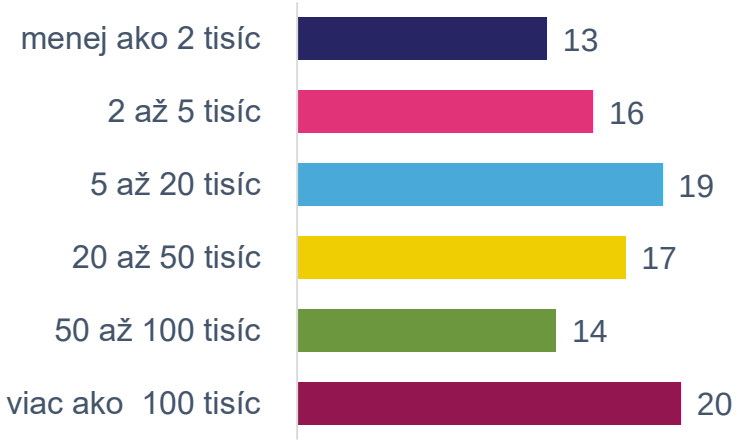


Vek

Kraj / Región



Veľkosť sídla

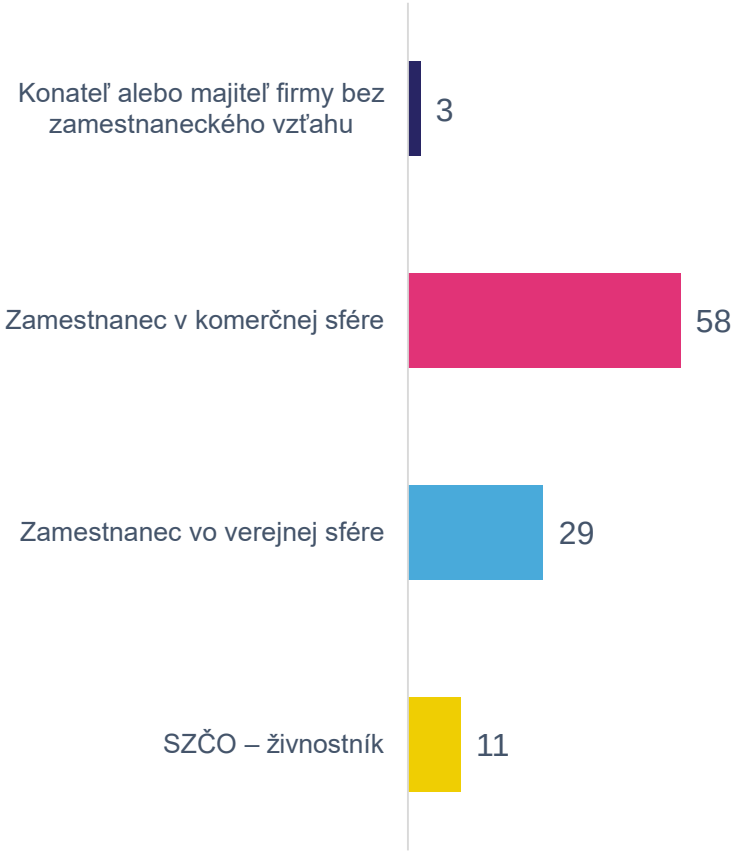


n = 407 (celá vzorka)
v %

Štruktúra vzorky 2/3

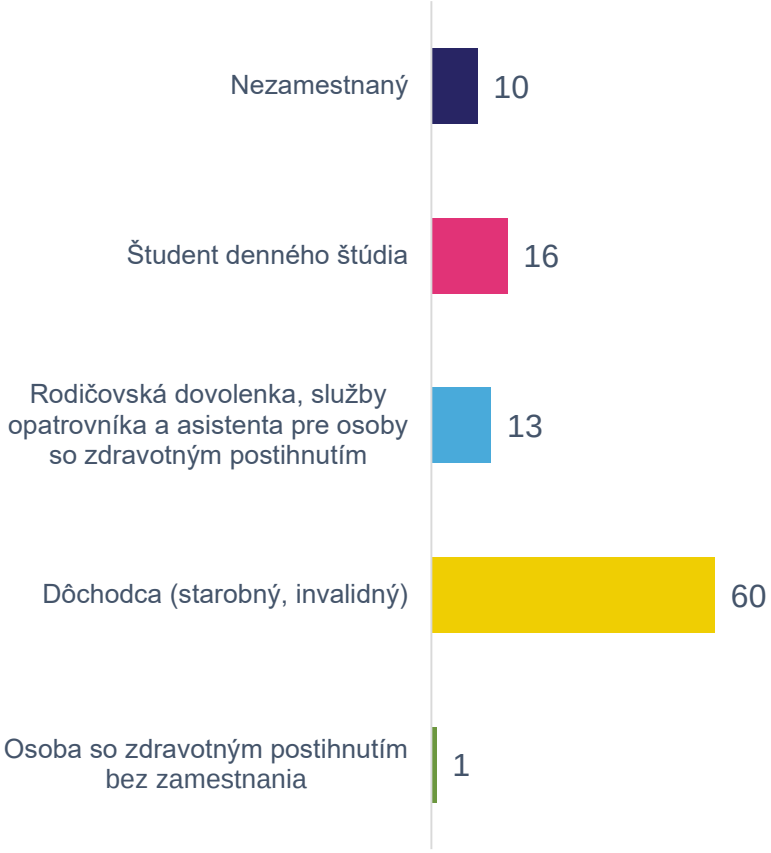
ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

Zamestnanie



n=pracujúci/a (234)

Nepracujúci



n=nepracujúci/a (173)

Odvetvie

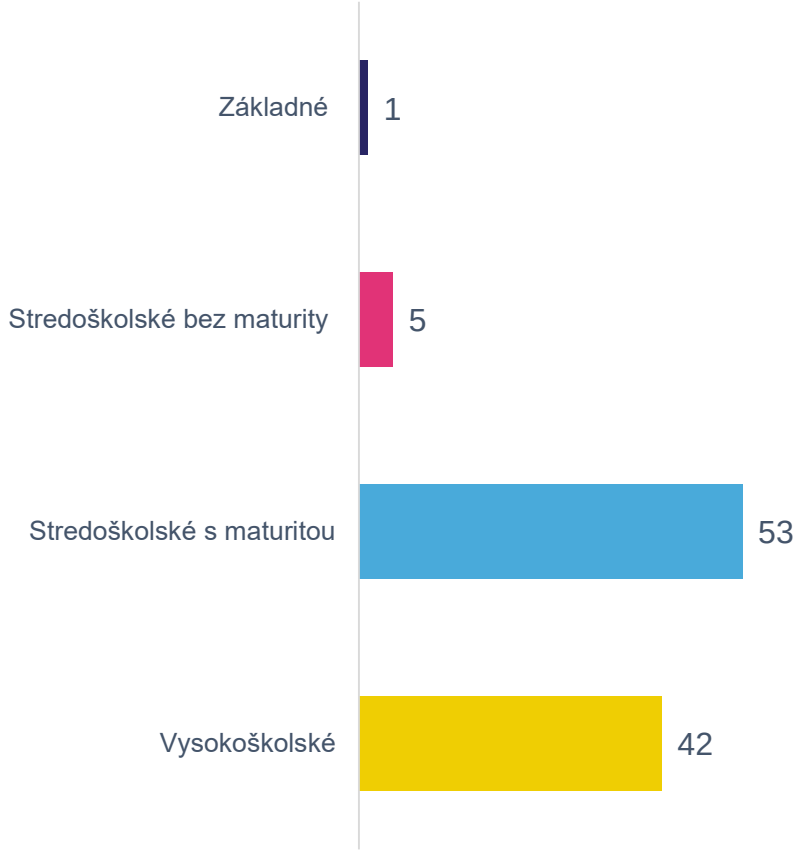
n=pracujúci/a (234)

n = 407 (celá vzorka)
v %

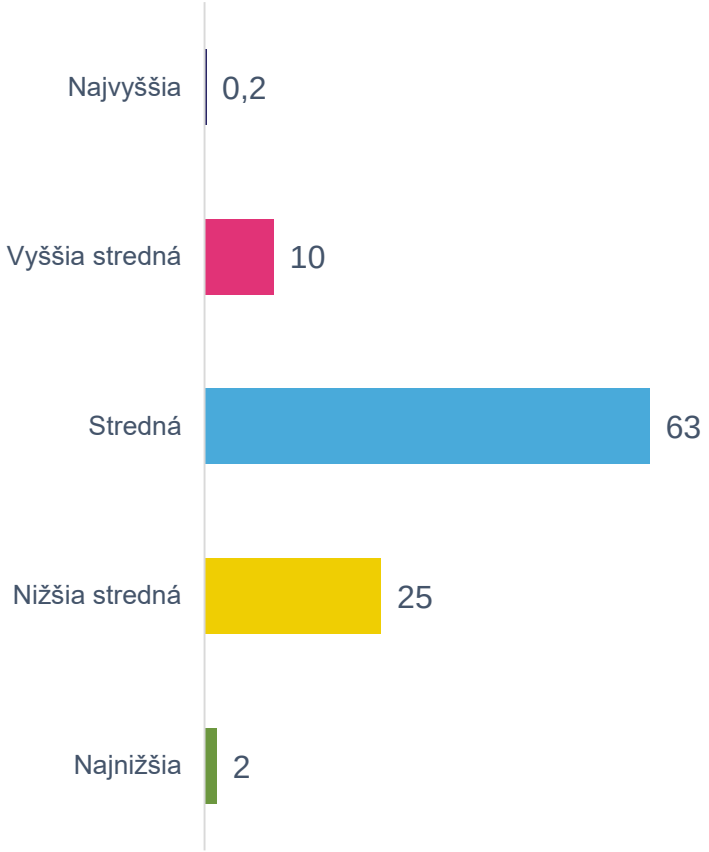
Štruktúra vzorky 3/3

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

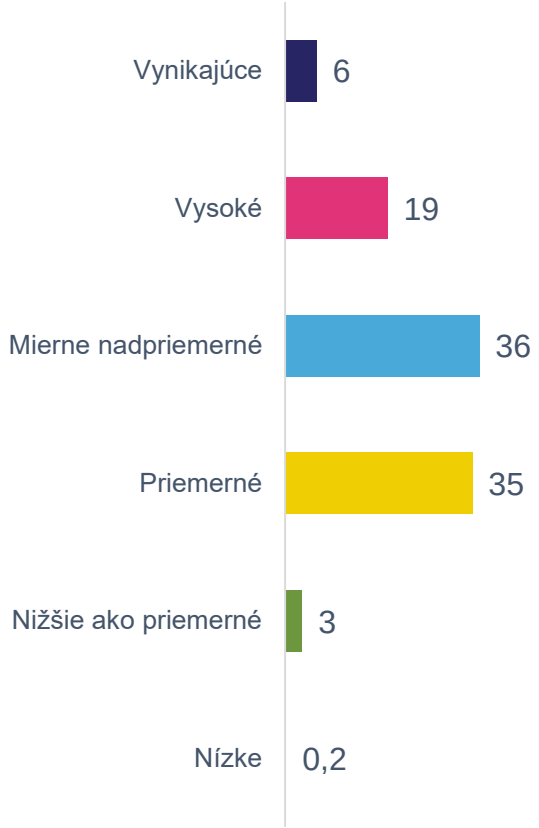
Vzdelanie



Sociálna trieda



PC znalosti a zručnosti



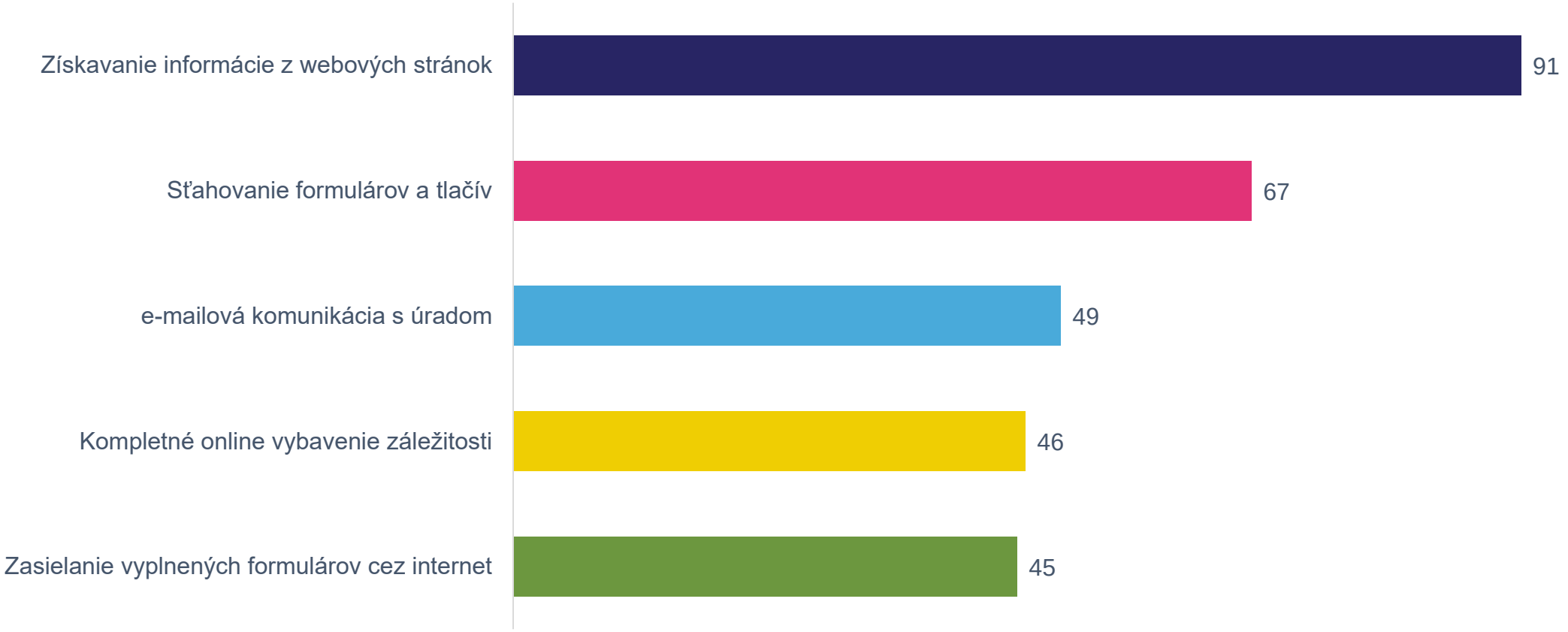
n = 407 (celá vzorka)
v %

Využívanie e-služieb

Užívatelia úradných e-služieb najčastejšie vyhľadávajú informácie a sťahujú formuláre na web stránkach.

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

Cieľová skupina = ľudia, ktorí za posledných 6 mesiacov riešili akúkoľvek úradnú záležitosť cez internet.



USAGE Riešili ste za posledných 6 mesiacov nejakú úradnú záležitosť niektorým z týchto spôsobov?
n = 407 (celá vzorka)
v %

Úradné záležitosti podľa frekvencie vybavovania:

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR
PRE INVESTÍCIE
A INFORMATIZÁCIU

ČASTEJŠIE VYBAVOVANÉ (TOP 5)

01 Kúpa diaľničnej známky

02 Informácie z katastra nehnuteľností

03 Daňové priznania

04 Dane z nehnuteľnosti

05 Ročné zúčtovanie zdravotného poistenia

MENEJ ČASTO VYBAVOVANÉ (6-10)

06 Výpis z registra trestov

07 Kúpa a registrácia motorového vozidla

08 Prihláška na štúdium alebo VŠ

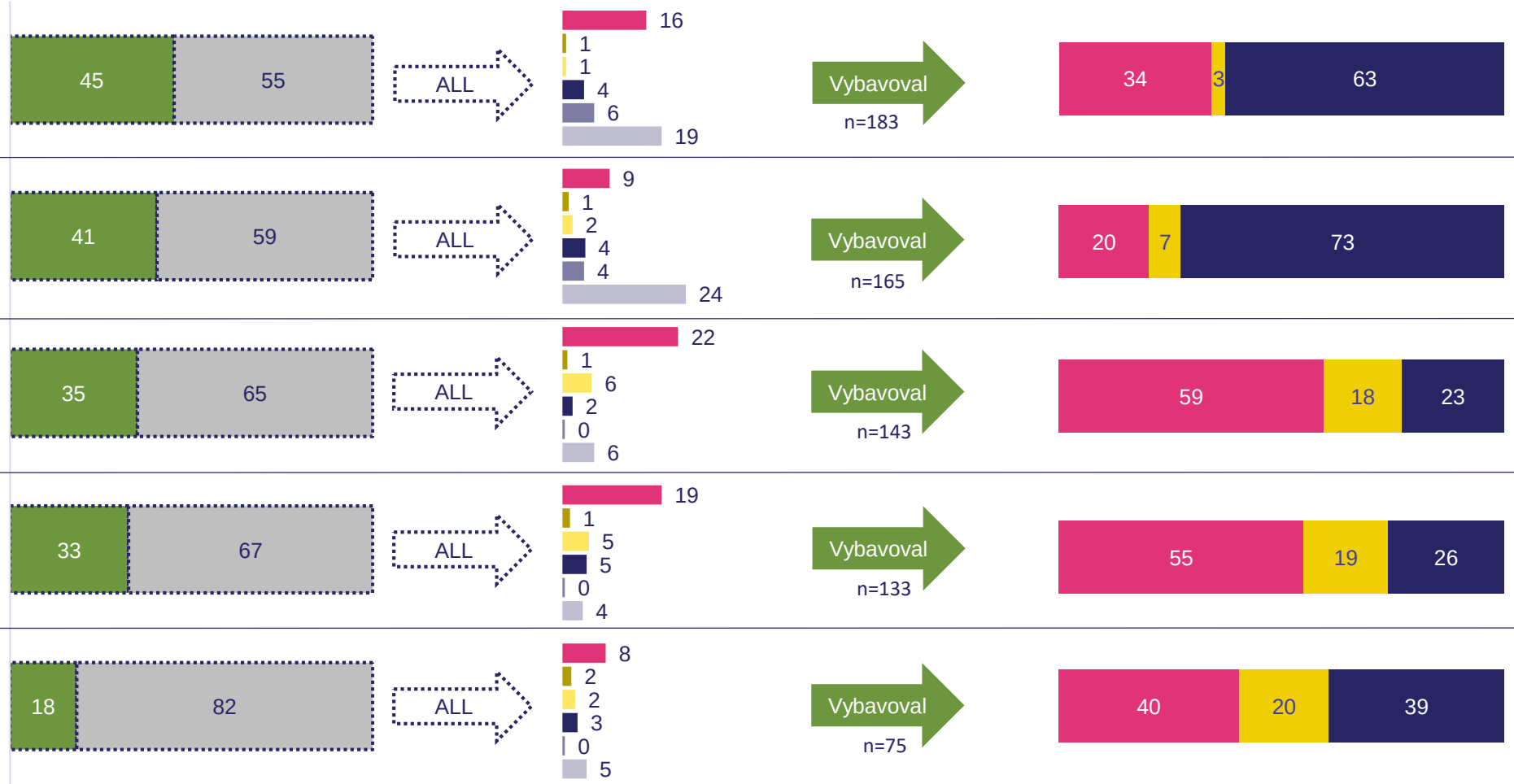
09 Oznámenie o zmene bydliska

10 Písomnosti k súdnemu konaniu

Zo všetkých testovaných služieb sú najviac využívané kúpa diaľničnej známky a informácie z katastra. Obe služby sú aj najviac „online“.

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

TOP 5

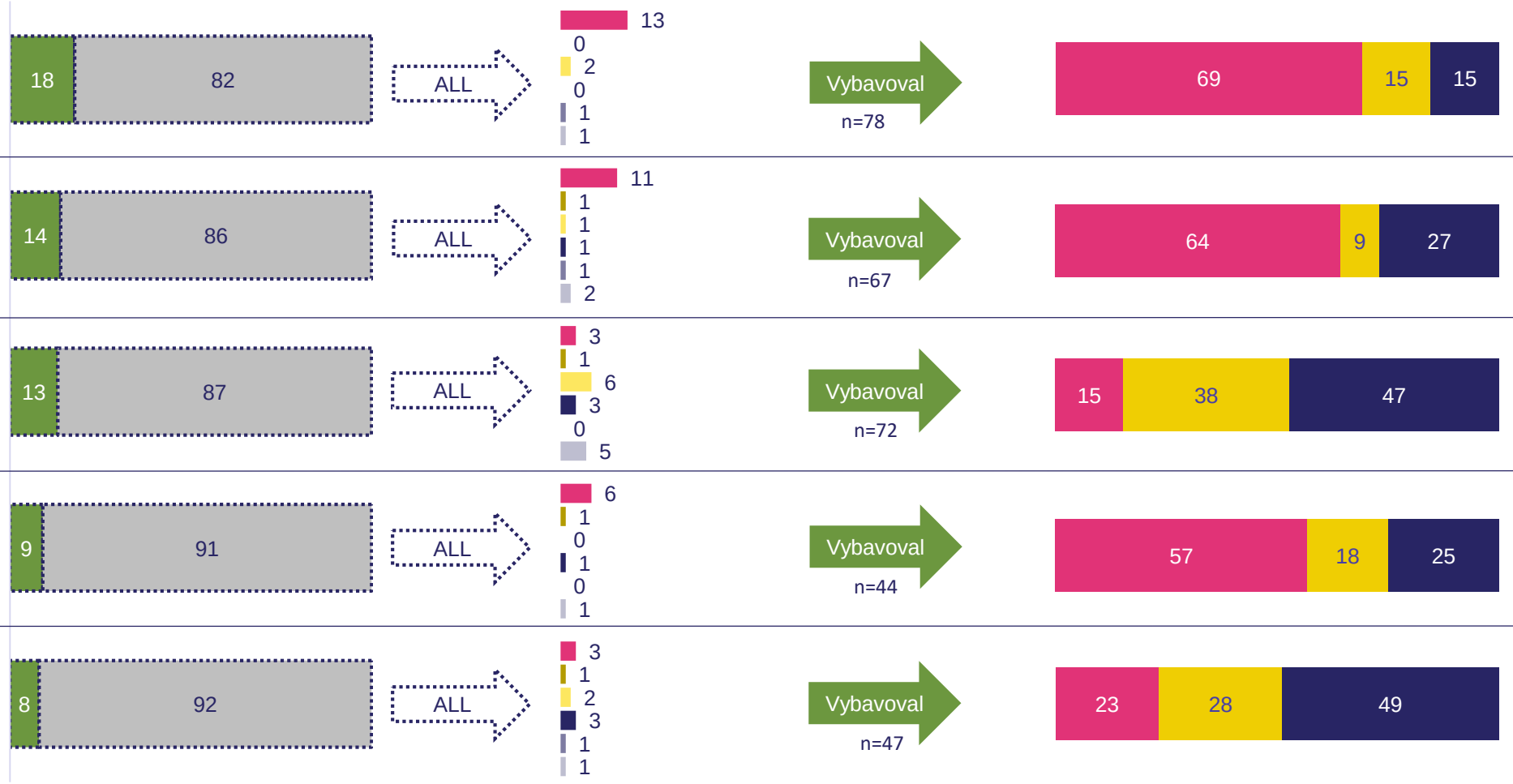


Q1 Vybavovali ste za posledných 12 mesiacov niektoré z nasledujúcich záležitostí?
n = 407 (celá vzorka)
v %

Z menej využívaných služieb majú pomerne vysoký podiel online vybavovania prihlášky na školu a súdne písomnosti.

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

6 - 10



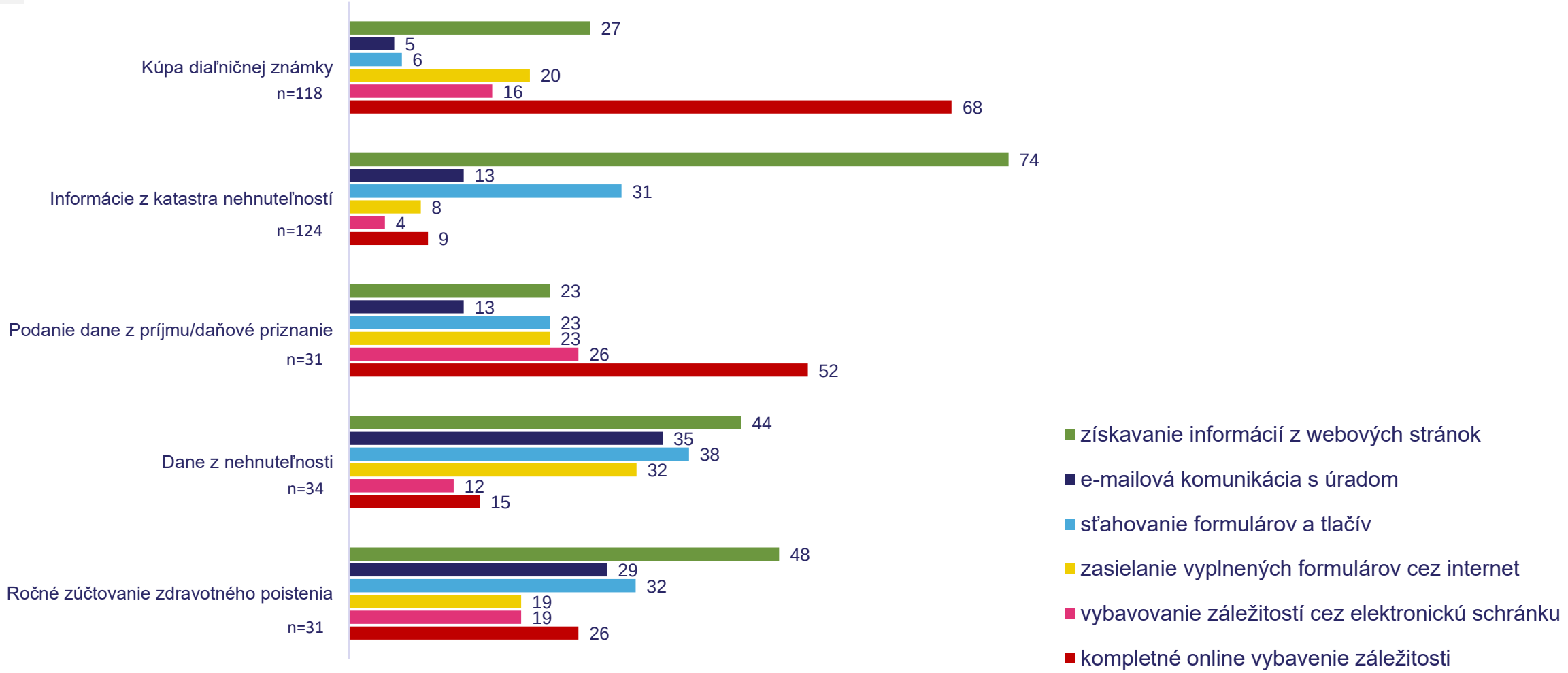
Q1 Vybavovali ste za posledných 12 mesiacov niektoré z nasledujúcich záležitostí?
n = 407 (celá vzorka)
v %

Kým pri kúpe diaľničnej známky a daňovom priznaní užívatelia využijú kompletnú online službu, na katastri najmä vyhľadávajú informácie.

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

TOP 5

Tí, čo vybavovali úradnú záležitosť cez internet

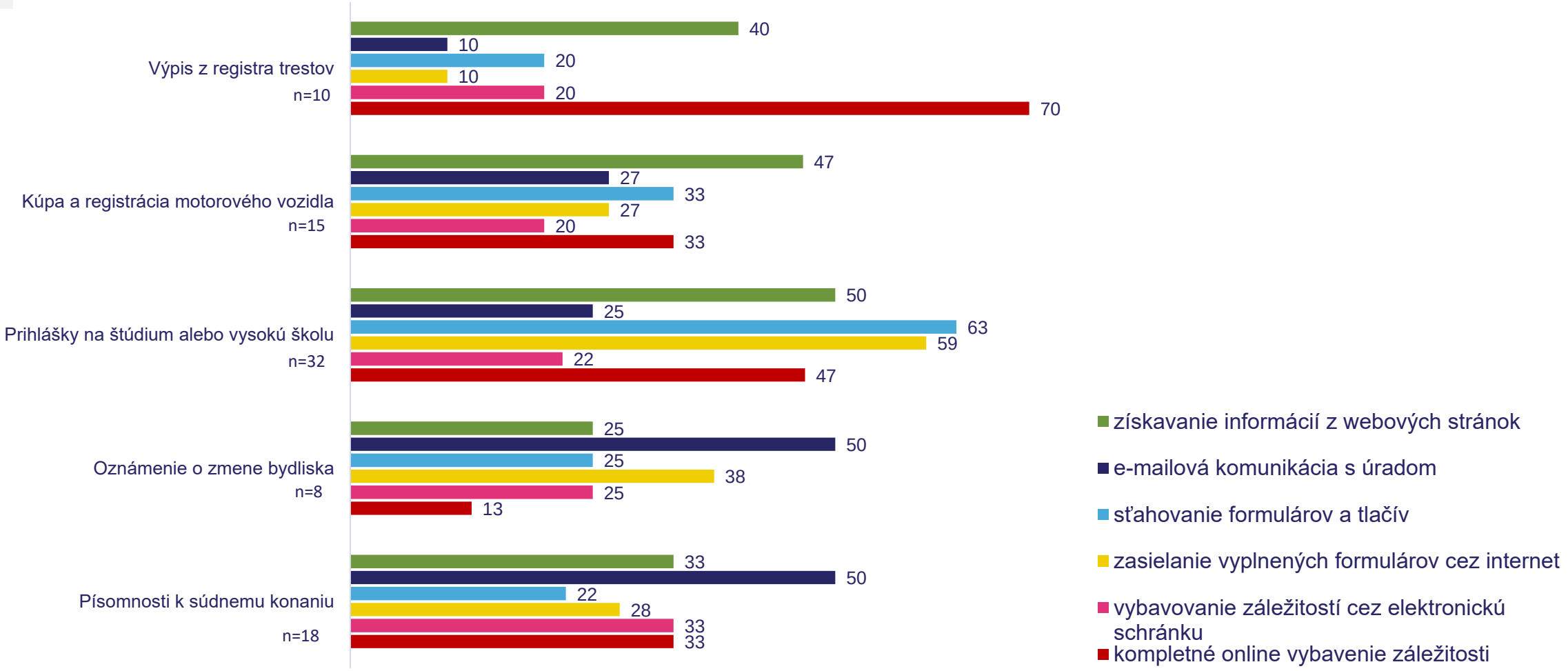


Q2 Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet? Uveďte všetky formy, ktoré ste využili.
n = tí, čo vybavovali úradnú záležitosť cez internet
v %

Kompletné online vybavenie sa týka aj výpisu z registra trestov, túto službu však využilo len minimum respondentov.

6 - 10

Tí, čo vybavovali úradnú záležitosť cez internet

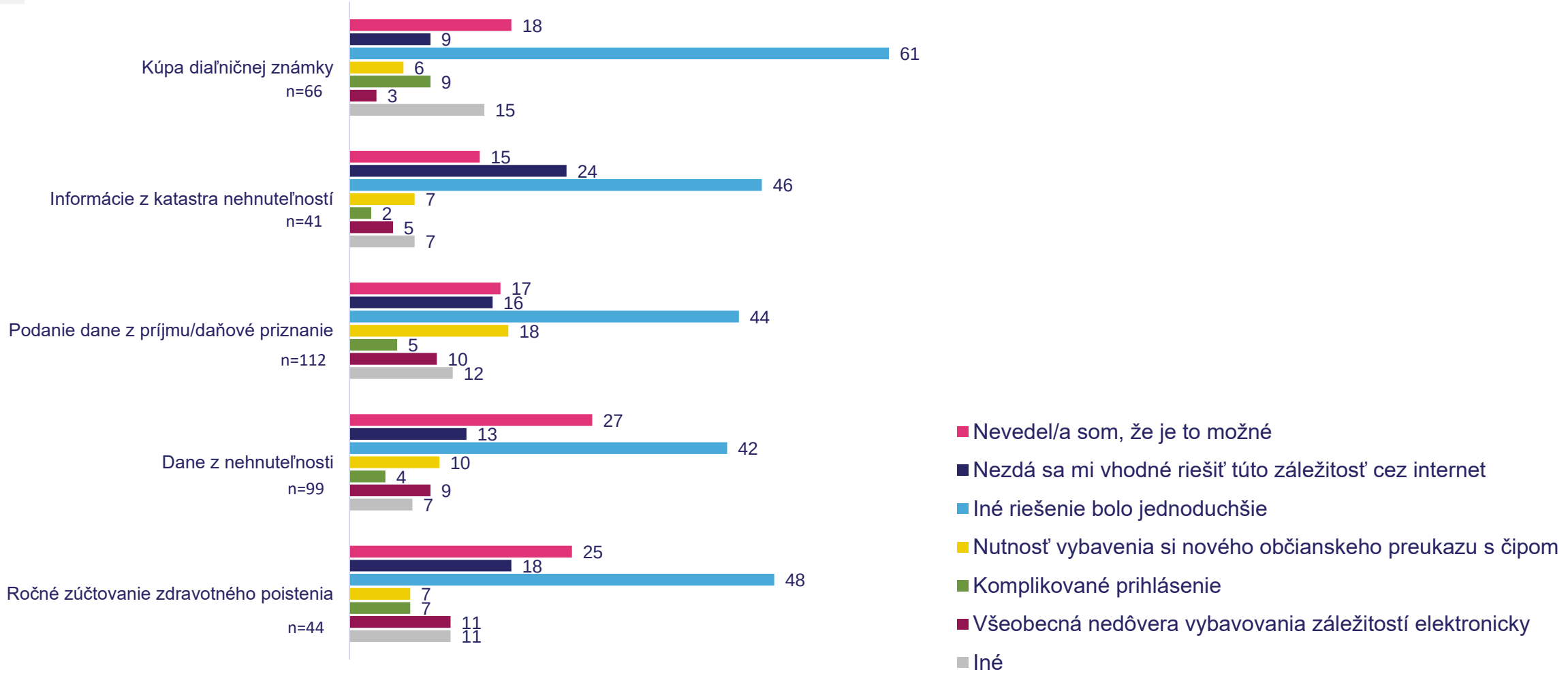


Q2 Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet? Uveďte všetky formy, ktoré ste využili.
n = tí, čo vybavovali úradnú záležitosť cez internet
v %

Pri najvyužívanejších službách hlavný dôvod offline vybavovania bol, že sa to respondentom javí jednoduchšie.

TOP 5

Tí, čo vybavovali úradnú záležitosť, ale neriešili cez internet

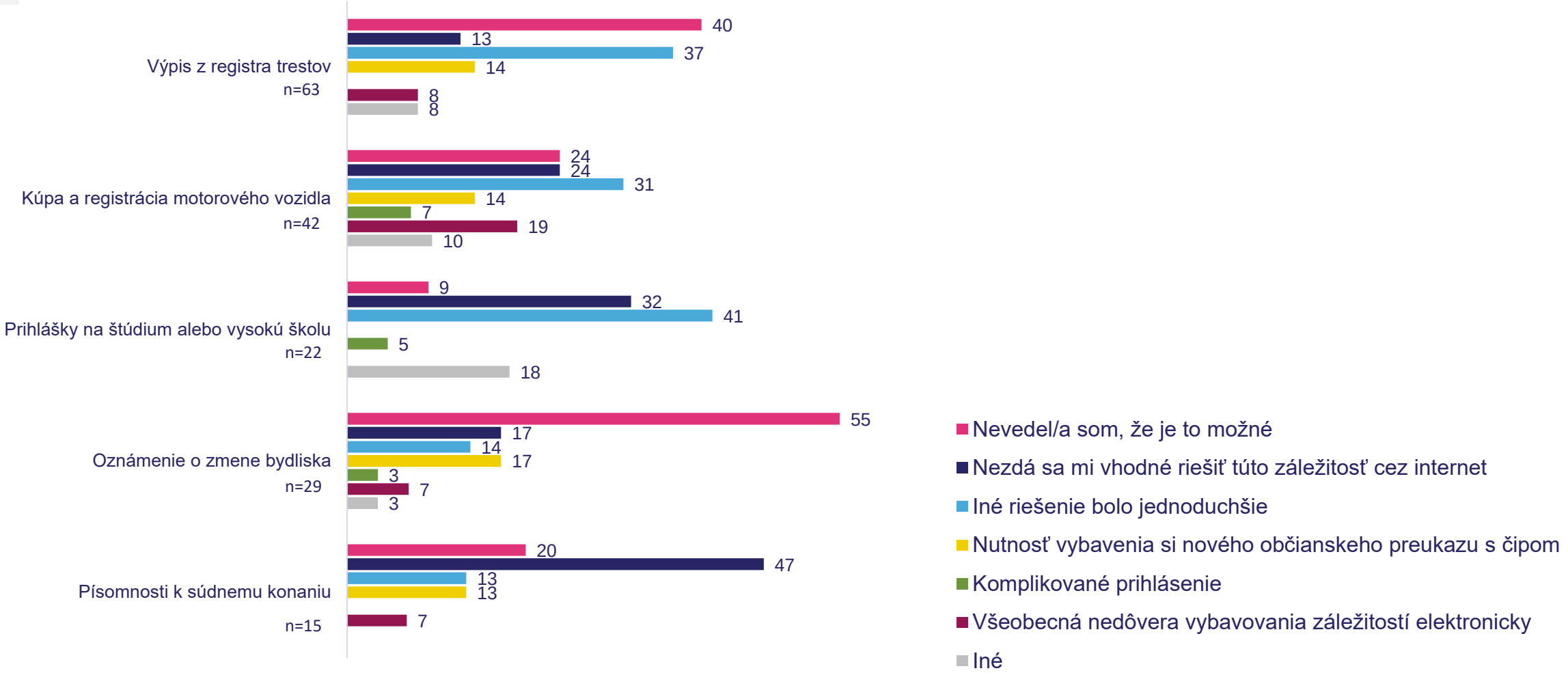


Q3 Prečo ste pri .... (záležitosti z Q1) nevyužili internet?
n = tí, čo vybavovali úradnú záležitosť a neriešili ju cez internet
v %

Tí, čo vybavovali výpis z registra trestov a zmenu bydliska offline, o online možnosti často ani nevedeli. Ide však celkovo o nízky počet užívateľov.

6 - 10

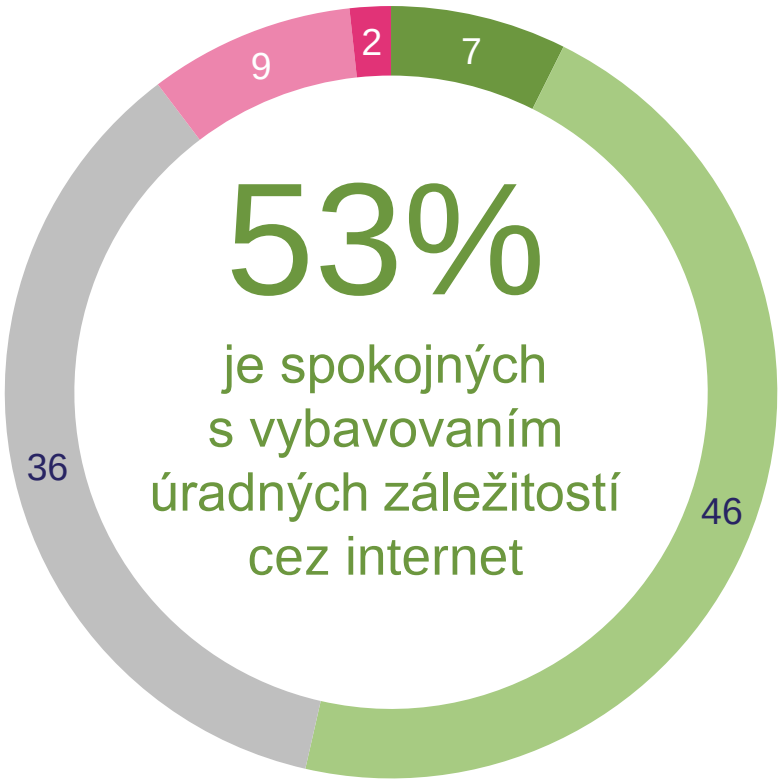
Tí, čo vybavovali úradnú záležitosť, ale neriešili cez internet



Q3 Prečo ste pri .... (záležitosti z Q1) nevyužili internet?
n = tí, čo vybavovali úradnú záležitosť a neriešili ju cez internet
v %

Spokojnosť s e-službami

Len každý desiaty respondent bol nespokojný s vybavením úradnej záležitosti. Viac ako tretina opýtaných vyjadrila skôr neutrálny pocit. Väčšina s poskytovanými službami bola spokojná.



- veľmi spokojný/á
- skôr spokojný/á
- rovnako spokojný/á ako nespokojný/á
- skôr nespokojný/á
- veľmi nespokojný/á

Veľmi+skôr spokojný/á

Podľa veku	
18-35 rokov	44%
36-50 rokov	50%
51-65 rokov	59%
66 a viac rokov	67%

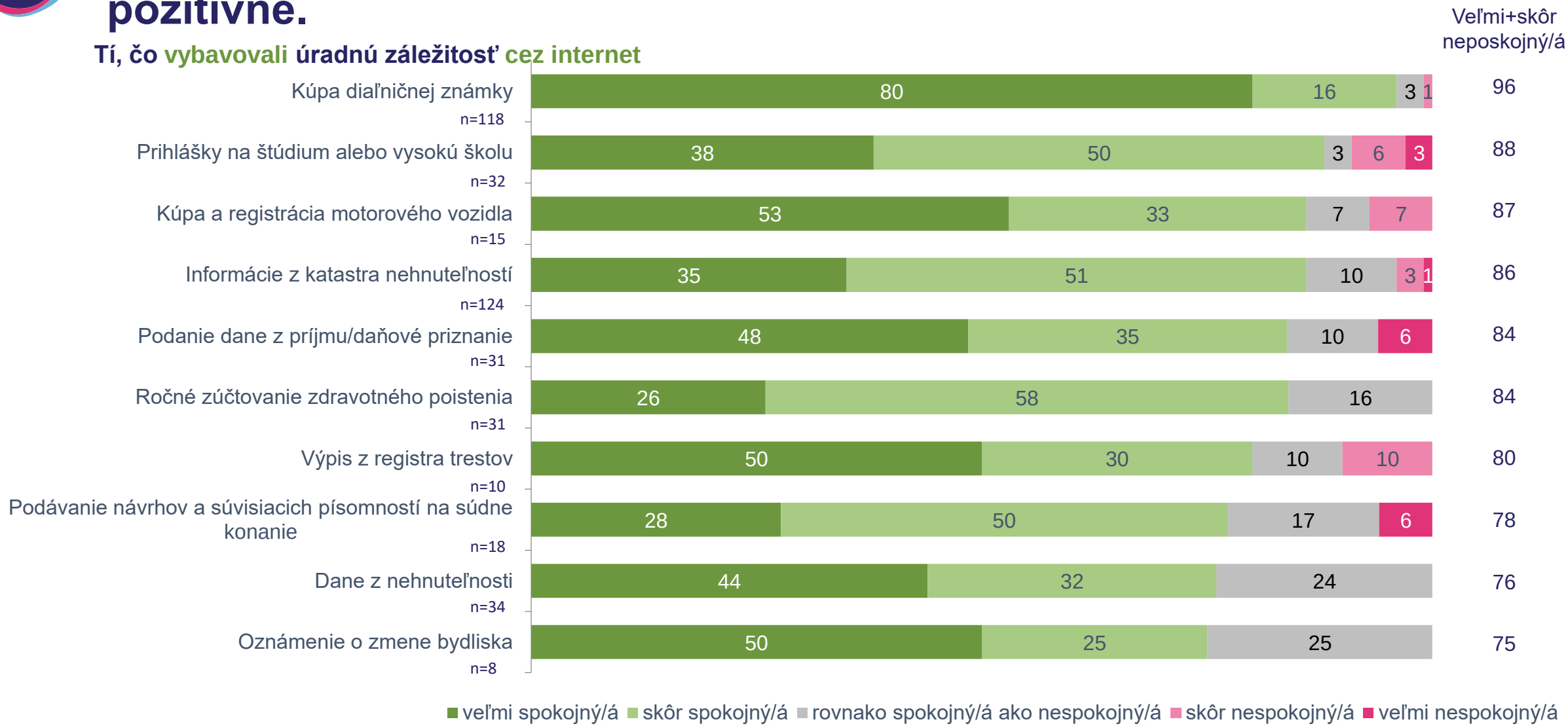
Podľa regiónu	
Západ	56%
Stred	56%
Východ	47%

Q8 Do akej miery ste celkovo spokojný/á s riešením úradných záležitostí cez internet?
n = 407 (celá vzorka)
v %

Spokojnosť s jednotlivými e-službami je vysoká, najmä hodnotenie vybavovania diaľničnej známky je veľmi pozitívne.

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

Tí, čo vybavovali úradnú záležitosť cez internet



Q4 Ako ste boli spokojný/á s internetovou podporou pri riešení týchto Vašich záležitostí?
n = tí, čo vybavovali úradnú záležitosť cez internet
v %

CES – metodika výpočtu

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR
PRE INVESTÍCIE
A INFORMATIZÁCIU

Customer Effort Score (ECS) - Výpočet

Do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s nasledovným výrokom:

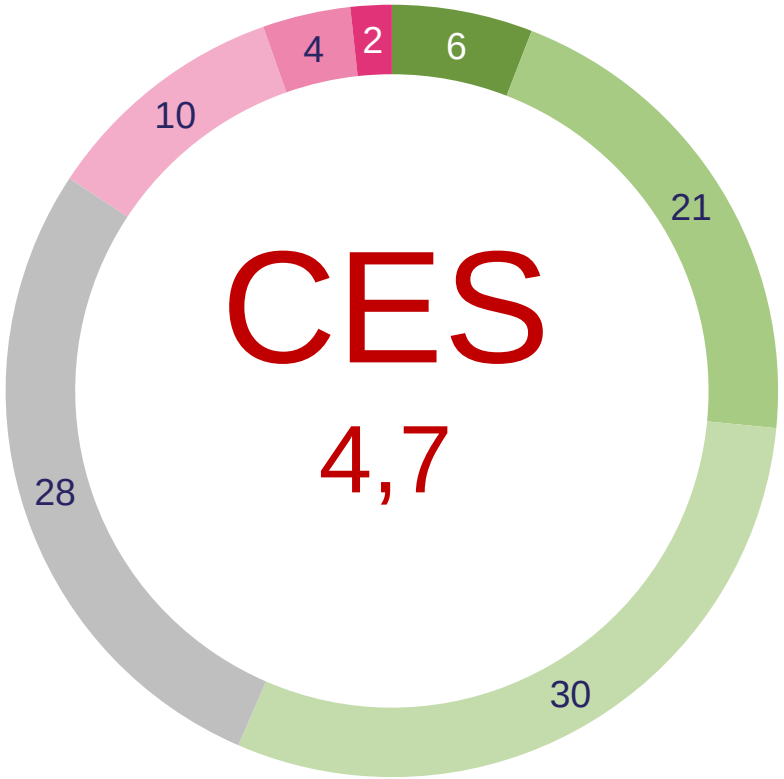
„Využitím služby... je ľahké vyriešiť môj problém“

Hodnotiaca škála:

1. Rozhodne nesúhlasím
2. Nesúhlasím
3. Skôr nesúhlasím
4. Rovnako súhlasím ako nesúhlasím
5. Skôr súhlasím
6. Súhlasím
7. Rozhodne súhlasím

- Indikátor CES poskytuje v súčasnosti **najpresnejšiu predikciu retencie a lojality** klientov.
- V dlhodobom trackingu je **jednoduchým nástrojom na meranie progresu** v oblasti klientskej skúsenosti.
- Vypočítava sa ako priemerná hodnota na 7 stupňovej škále.
- Skóre nad 5 signalizuje dobrú perspektívu na udržanie si klientov.

Celkový CES index – miera jednoduchosti vybavenia úradných záležitostí cez internet – dosahuje priemerné hodnoty.



- Rozhodne súhlasím
- Súhlasím
- Skôr súhlasím
- Rovnako súhlasím ako nesúhlasím
- Skôr nesúhlasím
- Nesúhlasím
- Rozhodne nesúhlasím

CES podľa veku

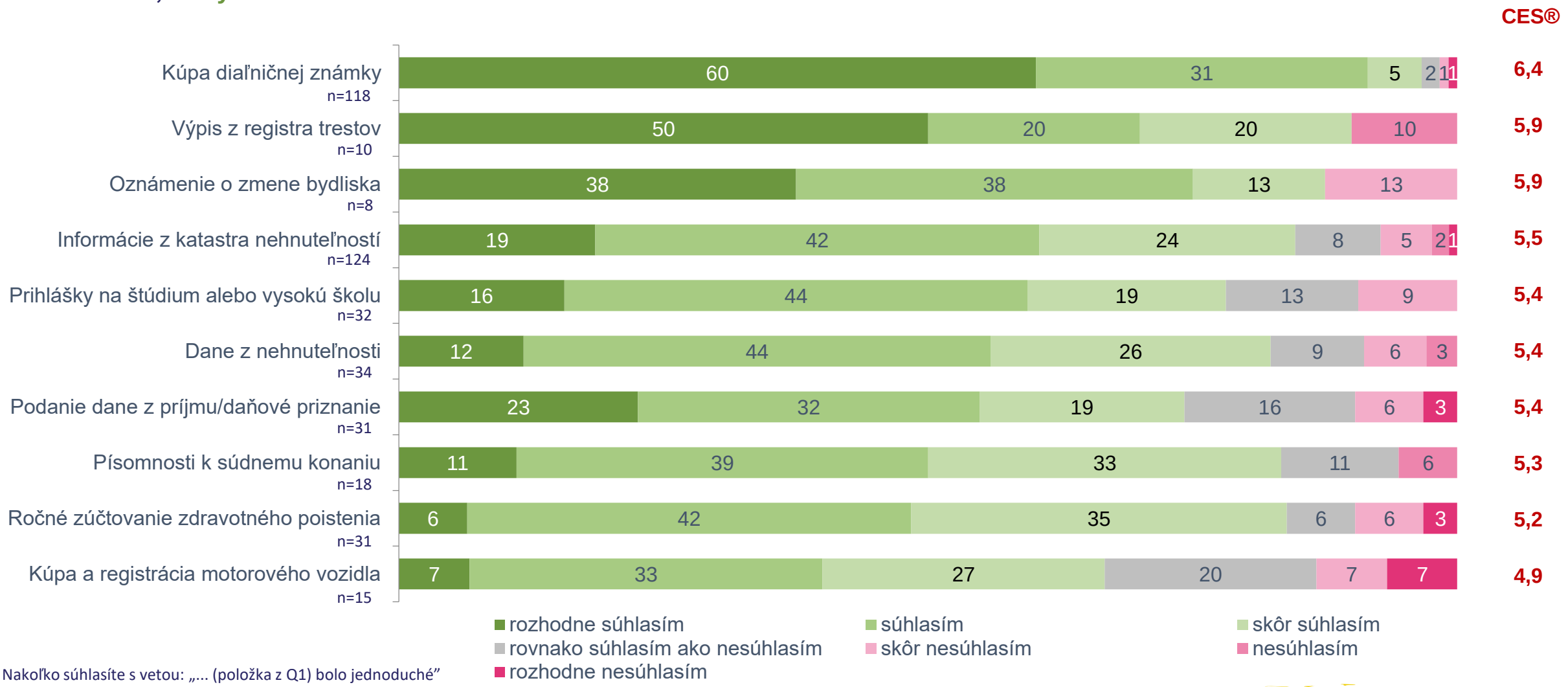
18-35 rokov	4,4
36-50 rokov	4,5
51-65 rokov	4,8
66 a viac rokov	5,1

Q10 Nakoľko súhlasíte s vetou: „Vybavovanie úradných vecí cez internet je jednoduché.“
n = 407 (celá vzorka)
v %

Tí, čo kupovali diaľničnú známku online, hodnotia tento úkon ako veľmi jednoduchý. Rovnako výpis z registra a zmena bydliska dosiahli vysoké hodnoty CES.

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

Tí, čo vybavovali úradnú záležitosť cez internet

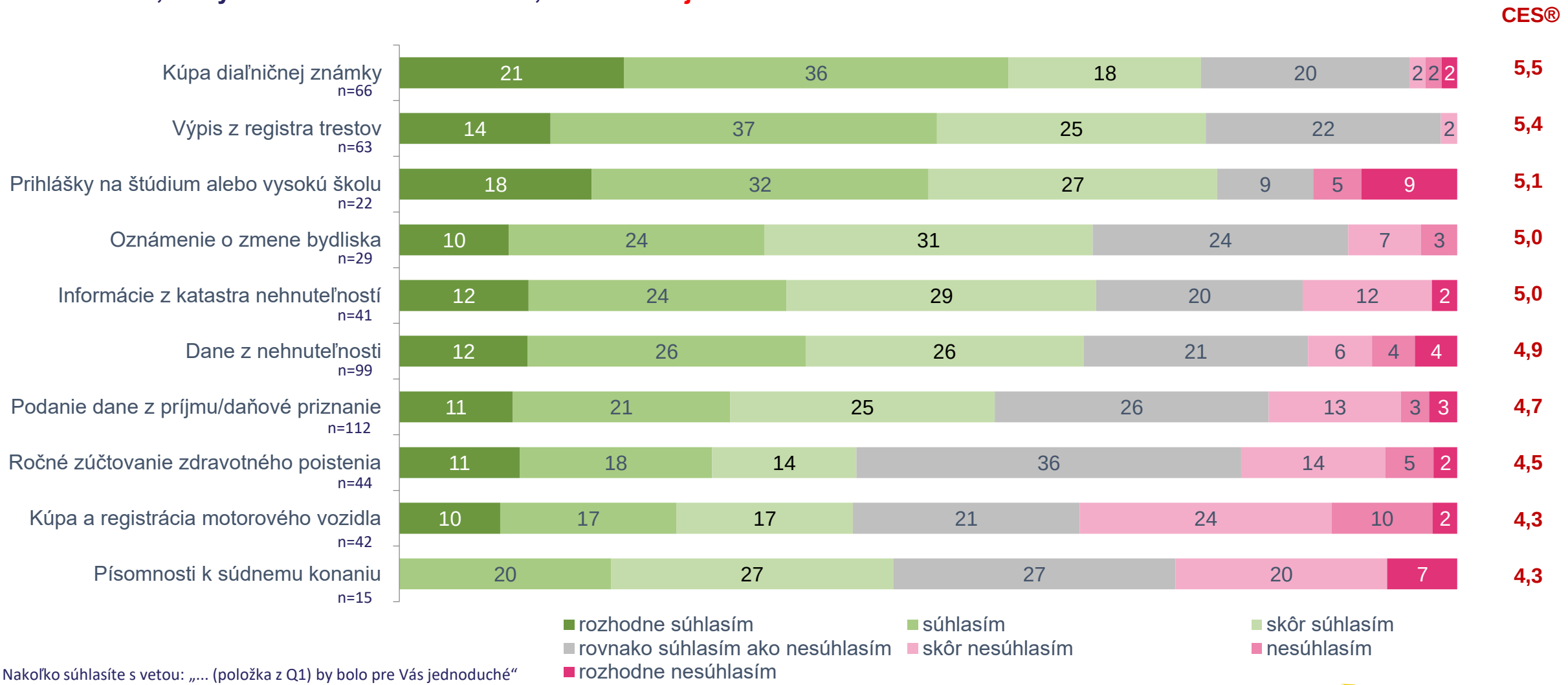


Q5A Nakoľko súhlasíte s vetou: „... (položka z Q1) bolo jednoduché"
n = tí, čo vybavovali úradnú záležitosť cez internet
v %

Pri offline vybavovaní je poradie služieb veľmi podobné, jednoduchosť (CES) je však hodnotená menej pozitívne.

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

Tí, čo vybavovali úradnú záležitosť, ale neriešili ju cez internet

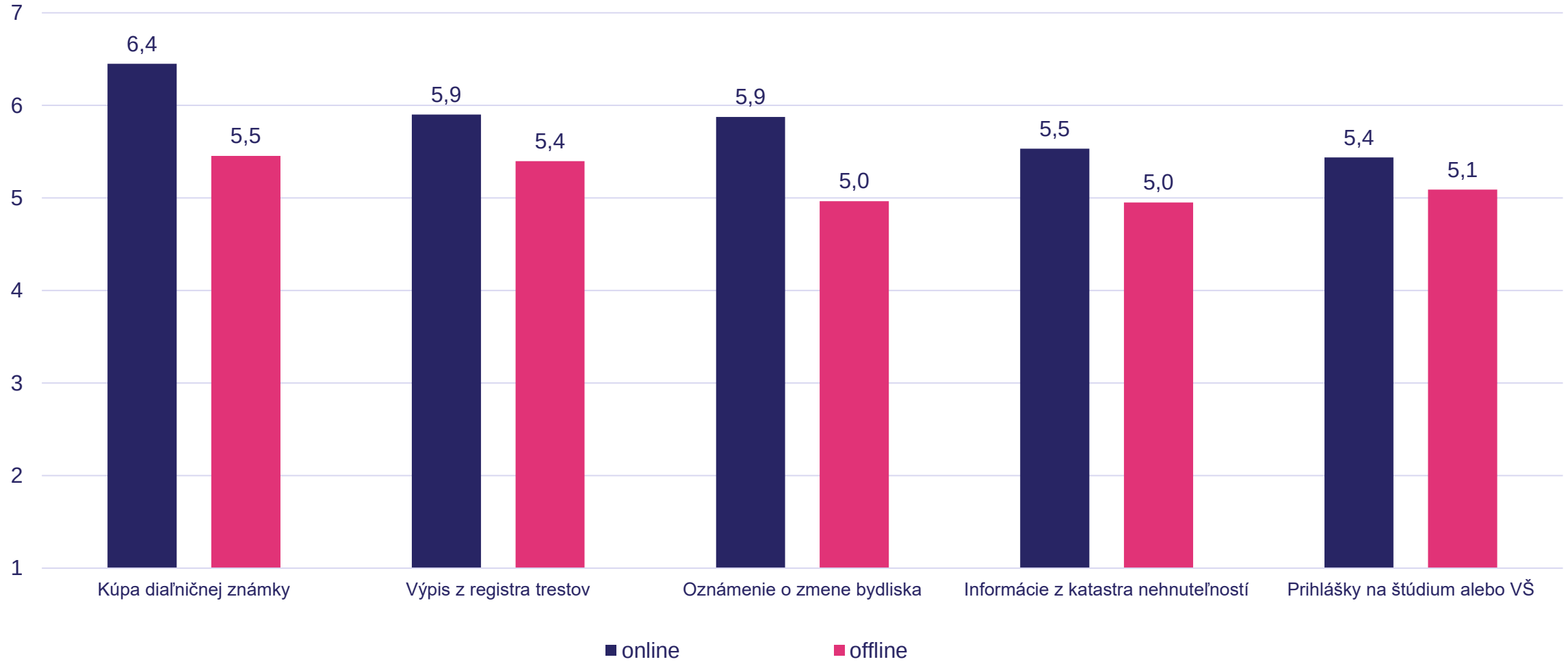


Q5B Nakoľko súhlasíte s vetou: „... (položka z Q1) by bolo pre Vás jednoduché“
n = tí, čo vybavovali úradnú záležitosť a neriešili ju cez internet
v %

Všetky služby, ale najmä kúpa diaľničnej známky a oznámenie o zmene bydliska je jednoduchšie vybaviť online.

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

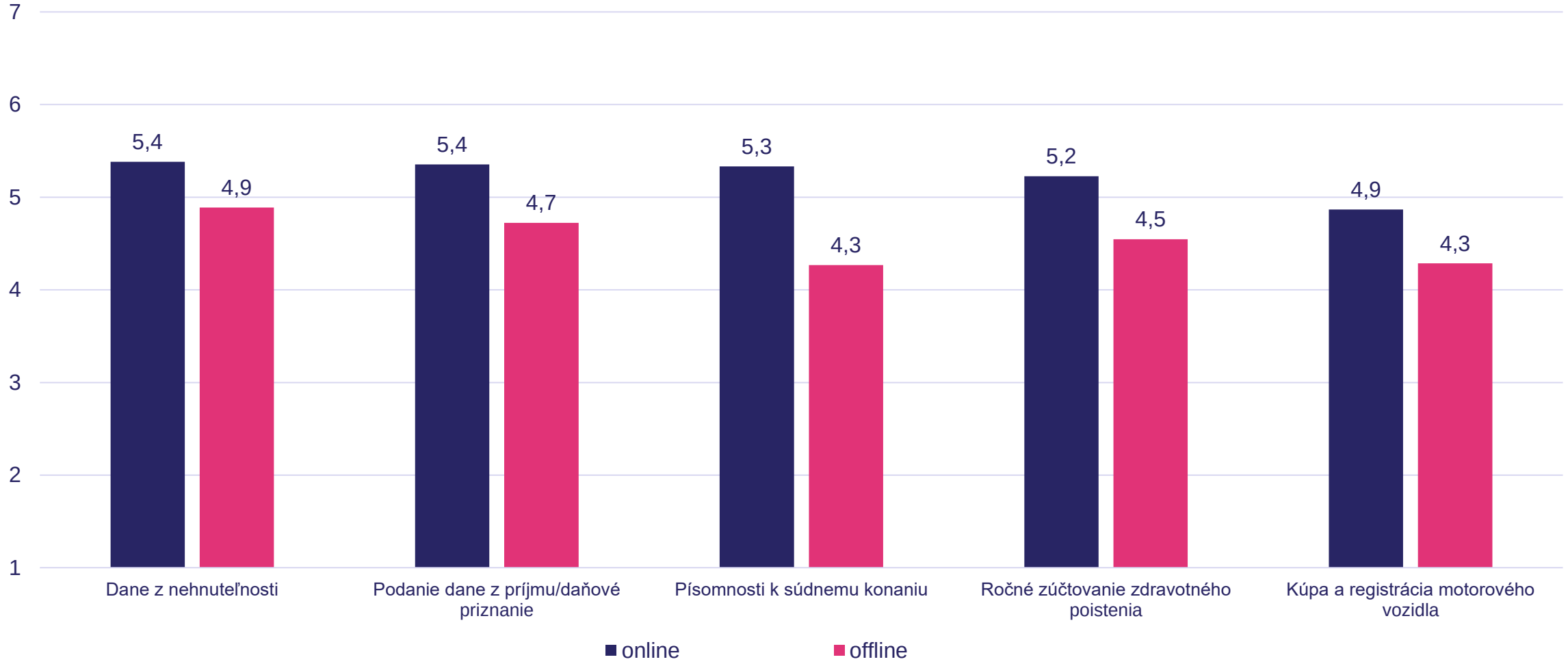
TOP 5 **CES®**



Q5A Nakoľko súhlasíte s vetou: „... (položka z Q1) bolo jednoduché"
Q5B Nakoľko súhlasíte s vetou: „... (položka z Q1) by bolo pre Vás jednoduché"
v %

Aj zvyšné (menej využívané) služby z hľadiska jednoduchosti lepšie hodnotia ľudia, ktorí ich vybavovali online.

6 - 10 **CES®**



Q5A Nakoľko súhlasíte s vetou: „... (položka z Q1) bolo jednoduché"
Q5B Nakoľko súhlasíte s vetou: „... (položka z Q1) by bolo pre Vás jednoduché"
v %

Net Promoter Score

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR
PRE INVESTÍCIE
A INFORMATIZÁCIU

Net Promoter Score (NPS) - Výpočet

Odporučili by ste svojmu blízkemu alebo známemu riešenie úradných záležitostí cez internet?

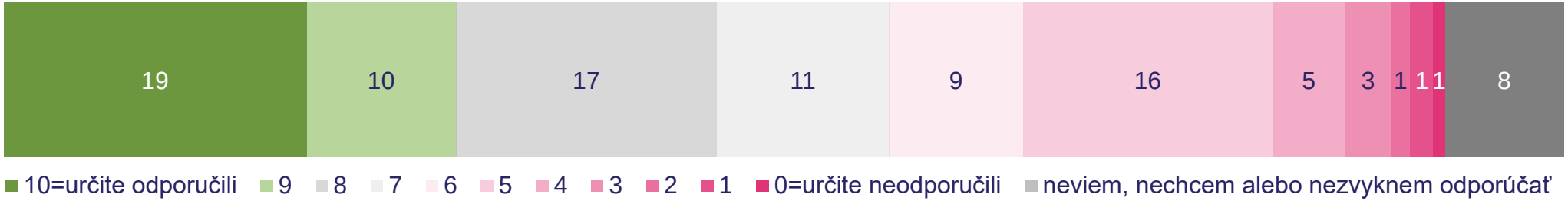
Odpovedajte pomocou škály od 0 po 10, pričom 0 znamená, že by ste to určite neodporučili a 10 znamená, že by ste to určite odporučili.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
% Kritici							% Pasívny		% Priaznivci	

Výpočet NPS®

% Promoters - % Detractors = NPS®

Pokiaľ ide o odporúčanie riešenia úradných záležitostí cez internet, medzi užívateľmi je mierne viac odmietačov ako promoterov online spôsobu vybavovania.



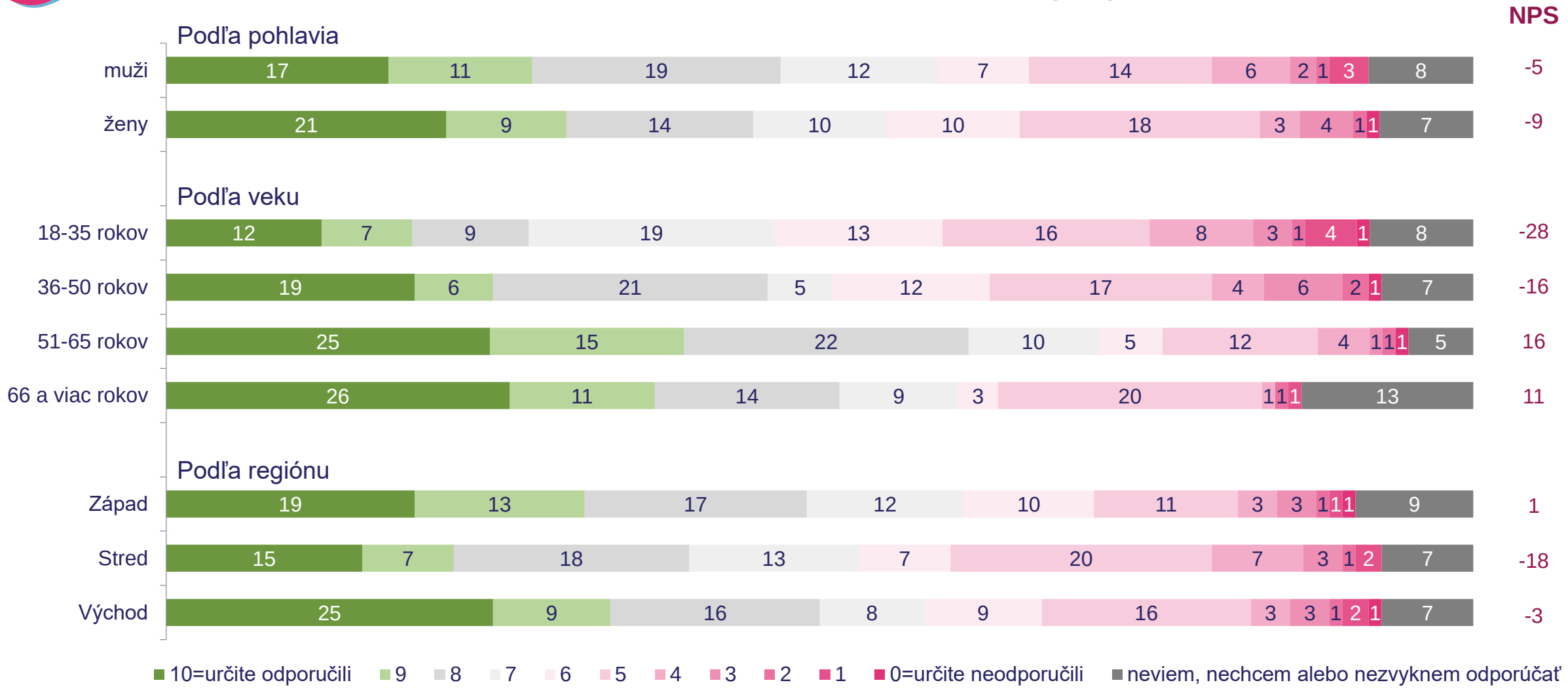
Výpočet NPS®

% Promoters - % Detractors = NPS®

29 - 36 = -7

Q9 Odporučili by ste svojmu blízkemu alebo známemu riešenie úradných záležitostí cez internet?
n = 407 (celá vzorka)
v %

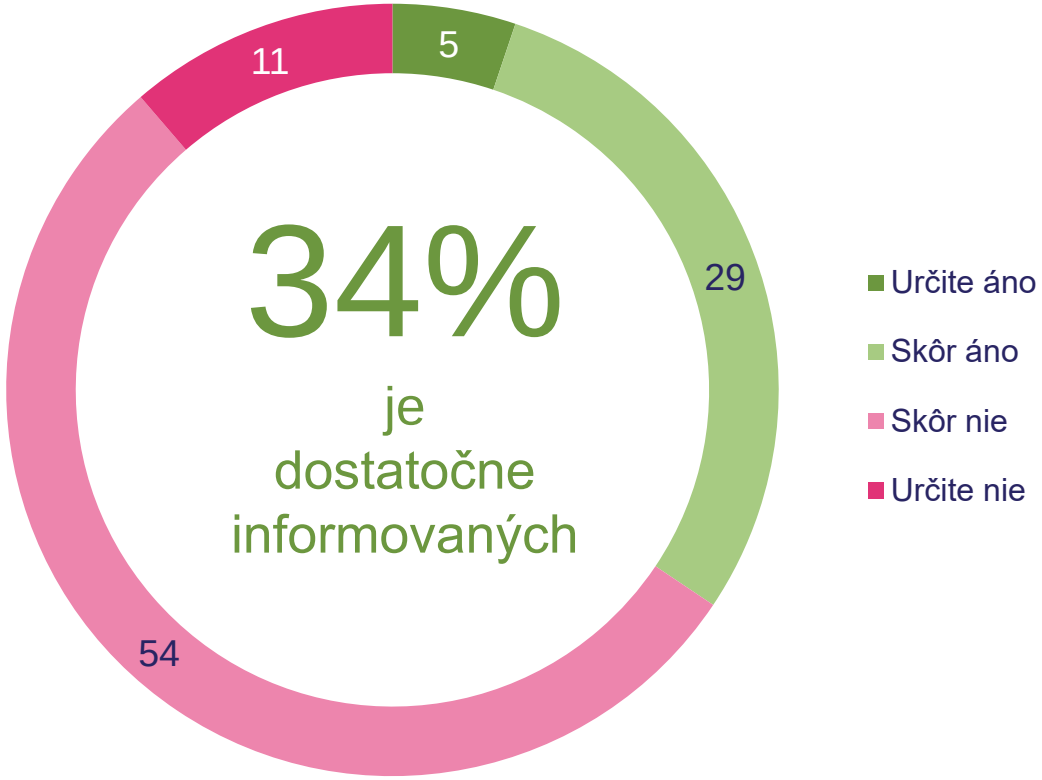
Vybavovanie úradných záležitostí cez internet by viac odporúčali muži, starší ľudia a na západe krajiny.



Q9 Odporučili by ste svojmu blízkemu alebo známemu riešenie úradných záležitostí cez internet?
n = 407 (celá vzorka)
v %

Postoje a očakávania

Iba tretina užívateľov má pocit, že je dostatočne informovaná o elektronických službách verejnej správy.



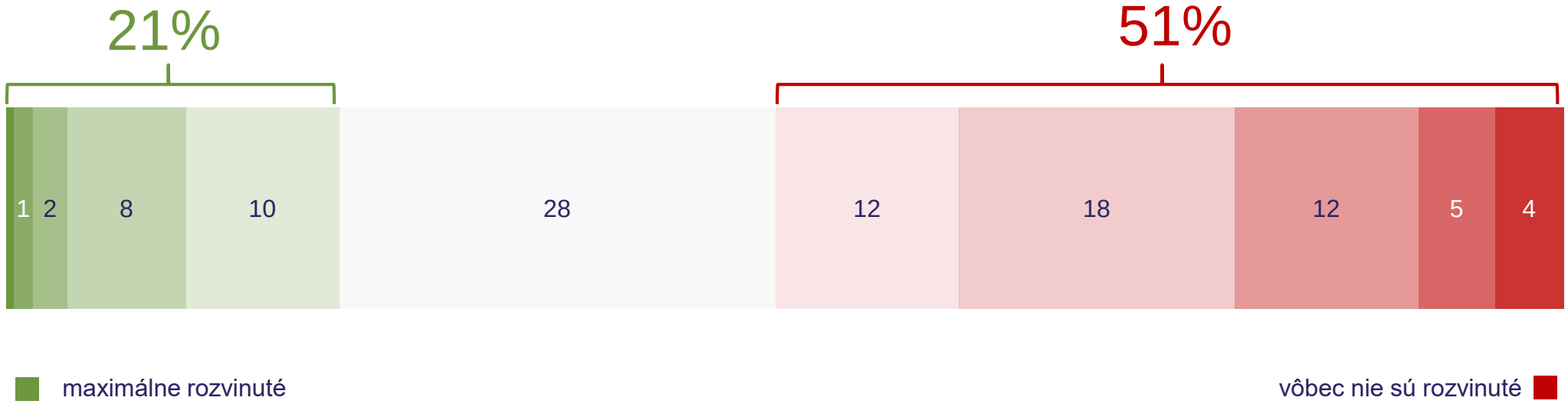
Dostatočne informovaní:

Podľa veku

18-35 rokov	26%
36-50 rokov	28%
51-65 rokov	**48%**
66 a viac rokov	**40%**

Q11. Máte pocit, že ste o elektronických službách verejnej správy dostatočne informovaný?
n = 407 (celá vzorka)
v %

Na Slovensku prevláda názor, že elektronické služby sú menej rozvinuté.



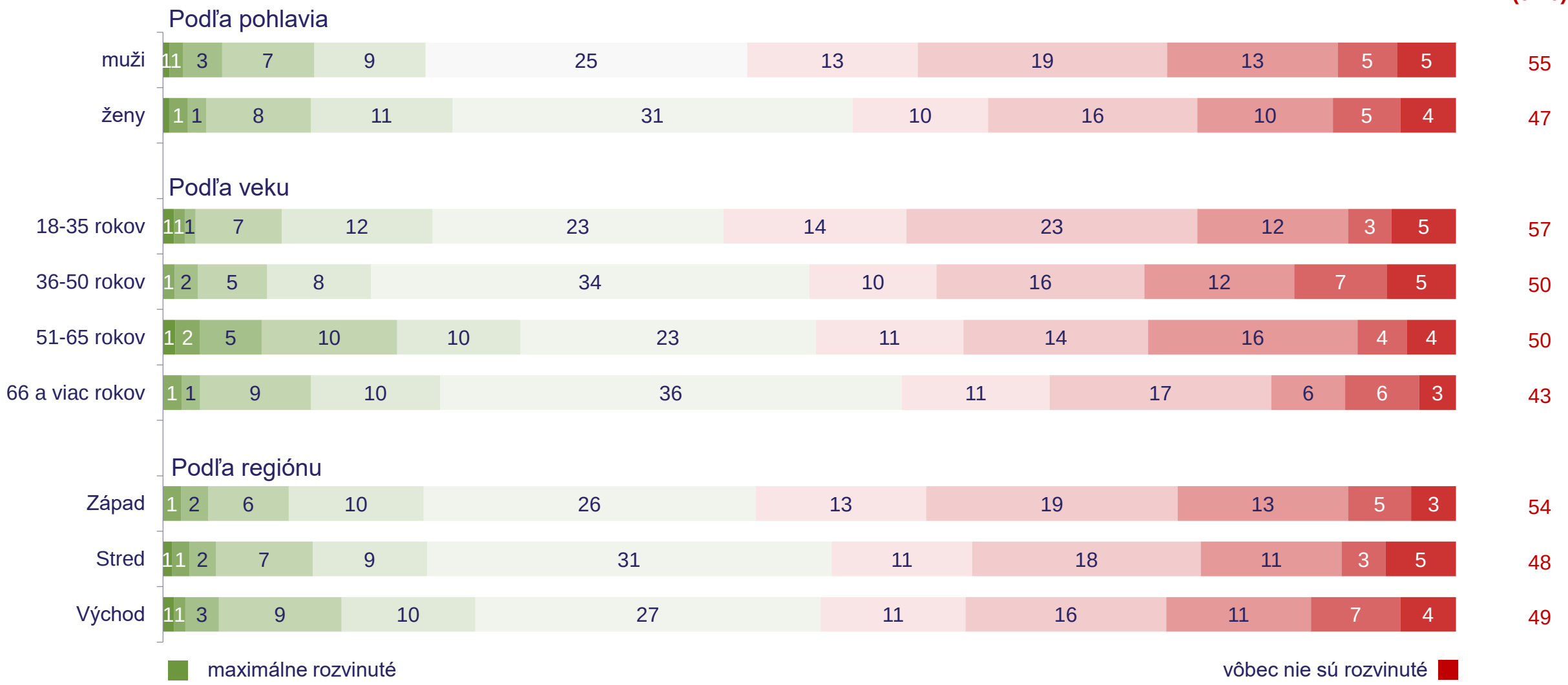
Index (0-100): 41

TOP 3 (rozvinuté): 4
LAST 3 (nerozvinuté): 21

Q14 Aká je podľa Vás miera rozvinutosti elektronických služieb verejnej správy na Slovensku?
n = 407 (celá vzorka)
v %

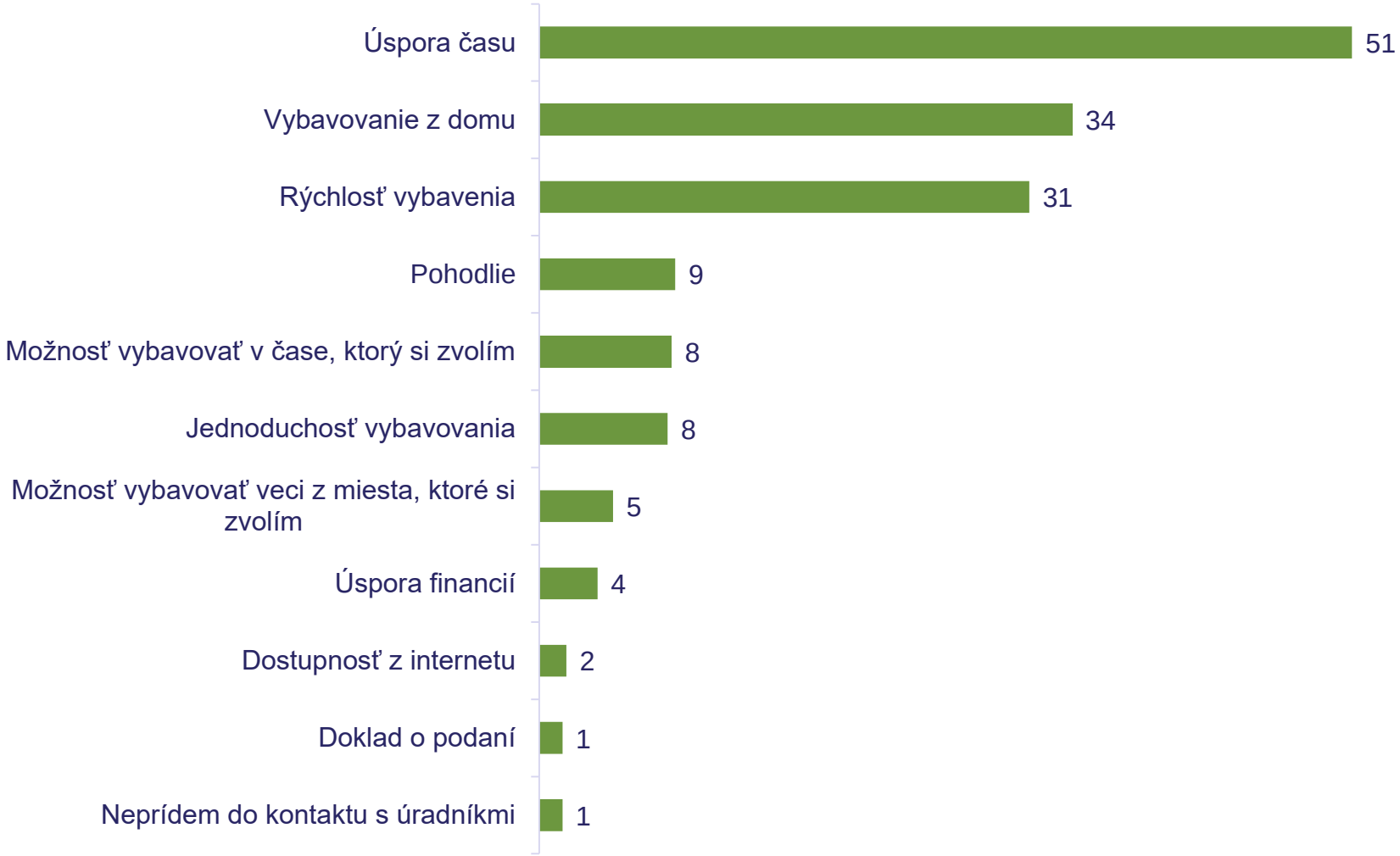
K rozvinutosti e-služieb sa kritickejšie vyjadrujú muži, mladší ľudia a obyvatelia západnej časti Slovenska.

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU



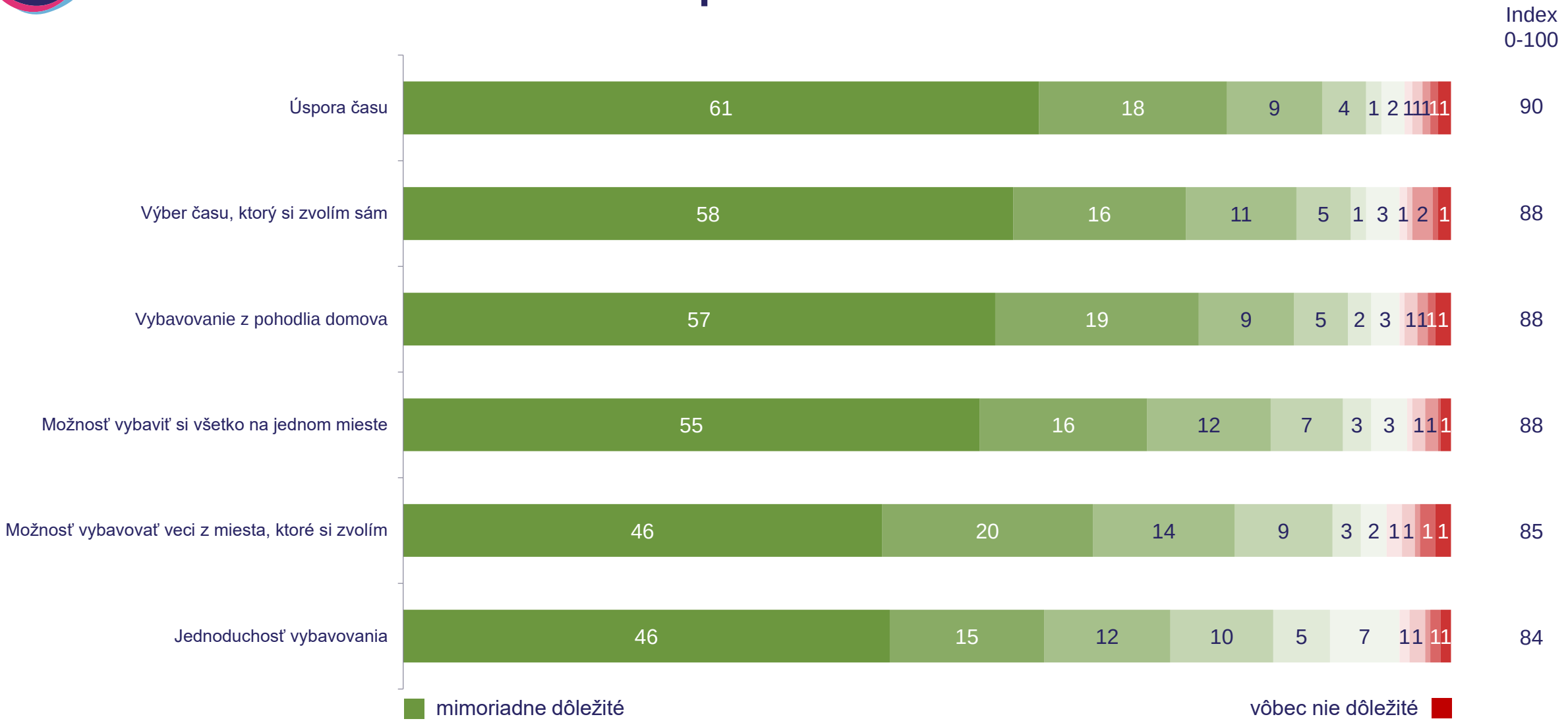
Q14 Aká je podľa Vás miera rozvinutosti elektronických služieb verejnej správy na Slovensku?
n = 407 (celá vzorka)
v %

Spontánne sú uvádzané ako najväčšie výhody online služieb úspora času, pohodlnosť a rýchlosť.



Q12A Prečo využívate alebo plánujete využívať internet na vybavenie úradných záležitostí? Uveďte aké sú pre Vás hlavné výhody elektronických služieb.
n = 407 (celá vzorka)
v %

Všetky podporene testované výhody sa ukázali ako veľmi dôležité a relevantné pre užívateľov.



Q12B Zobrazia sa Vám teraz vybrané výhody, ktoré prinášajú elektronické služby. Uveďte, prosím, do akej miery sú pre Vás dôležité, ako Vás motivujú využívať online služby.
n = 407 (celá vzorka)
v %

Výhody online vybavovania podľa pohlavia, veku a regiónu:

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR
PRE INVESTÍCIE
A INFORMATIZÁCIU

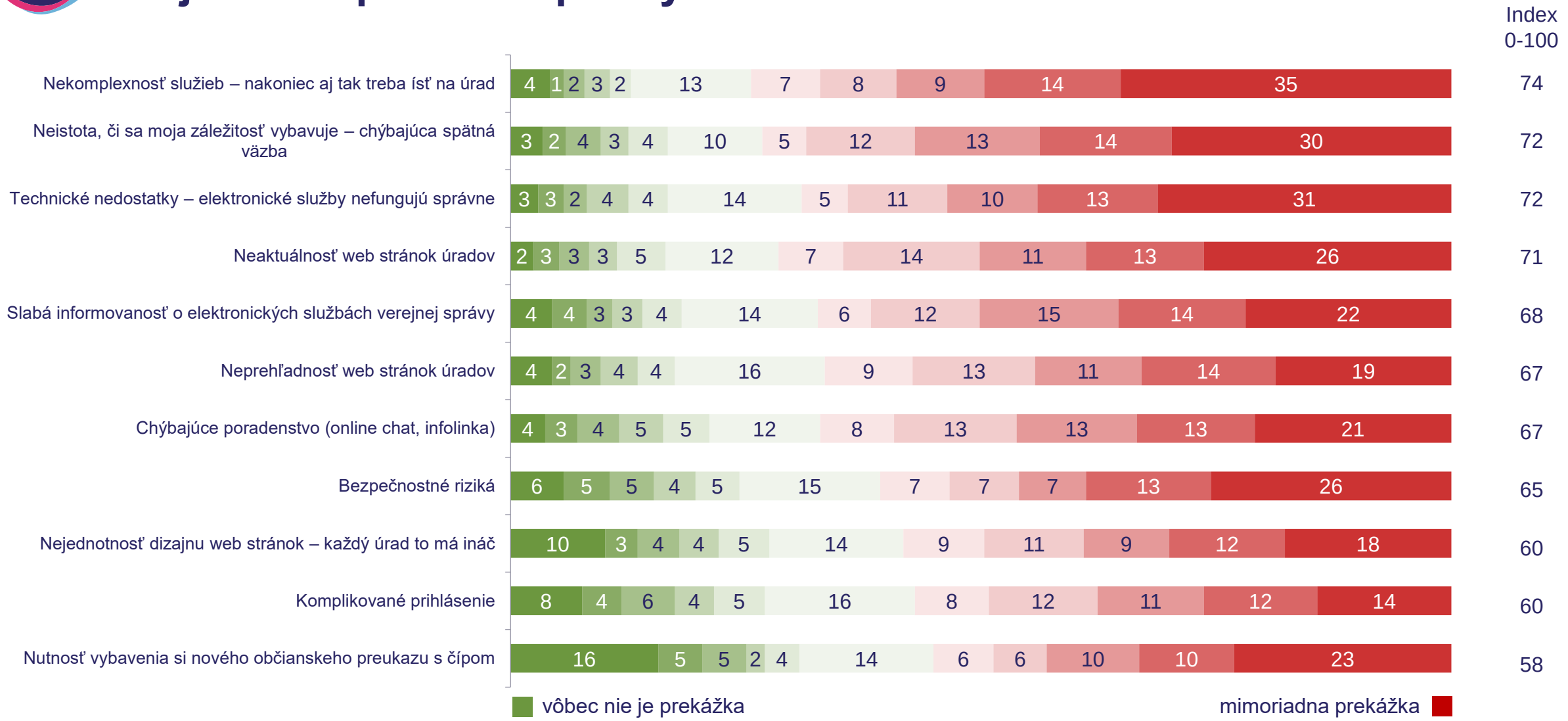
INDEX (0-100)	Úspora času	Výber času, ktorý si zvolím sám	Vybavovanie z pohodlia domova	Možnosť vybaviť si všetko na jednom mieste	Možnosť vybavovať veci z miesta, ktoré si zvolím	Jednoduchosť vybavovania
Total	**90**	**88**	**88**	**88**	**85**	**84**
muži	90	87	88	87	85	84
ženy	90	90	89	89	86	84
18-35 rokov	90	88	87	86	86	83
36-50 rokov	92	91	89	89	84	87
51-65 rokov	89	87	88	88	86	84
66 a viac rokov	89	87	90	87	87	81
Západ	93	90	90	89	86	85
Stred	87	88	87	87	85	83
Východ	90	87	88	88	84	83

Q12B Zobrazia sa Vám teraz vybrané výhody, ktoré prinášajú elektronické služby. Uveďte, prosím, do akej miery sú pre Vás dôležité, ako Vás motivujú využívať online služby.
n = 407 (celá vzorka)
v %

Naopak, ako nevýhody respondenti uvádzali najmä komplikovanosť, bezpečnostné riziká a technické nedostatky.

Q13A Prečo nevyužívate alebo neplánujete častejšie využívať internet na vybavenie úradných záležitostí? Uveďte aké sú pre Vás hlavné nevýhody elektronických služieb.
n = 407 (celá vzorka)
v %

Prihlásenie a potreba OP s čípom je vnímaná ako najmenšia prekážka pre využívanie online služieb.



Q13B Zobrazia sa Vám teraz možné nevýhody, ktoré prinášajú elektronické služby. Uveďte, prosím, do akej miery sú pre Vás bariérou (prekážkou) pre využívanie online služieb.
n = 407 (celá vzorka)
v %

Nevýhody online vybavovania podľa pohlavia, veku a regiónu (1/2):

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

TOP 5

INDEX (0-100)	Nekomplexnosť služieb – nakoniec aj tak treba ísť na úrad	Neistota, či sa moja záležitosť vybavuje – chýbajúca spätná väzba	Technické nedostatky – elektronické služby nefungujú správne	Neaktuálnosť web stránok úradov	Slabá informovanosť o elektronických službách verejnej správy
Total	**74**	**72**	**72**	**71**	**68**
muži	70	67	68	67	65
ženy	78	77	75	74	71
18-35 rokov	76	71	71	70	69
36-50 rokov	82	78	78	76	73
51-65 rokov	71	73	74	73	68
66 a viac rokov	65	64	59	62	59
Západ	75	72	70	71	66
Stred	73	71	70	69	67
Východ	76	74	75	73	72

Q13B Zobrazia sa Vám teraz možné nevýhody, ktoré prinášajú elektronické služby. Uveďte, prosím, do akej miery sú pre Vás bariérou (prekážkou) pre využívanie online služieb.
n = 407 (celá vzorka)
v %

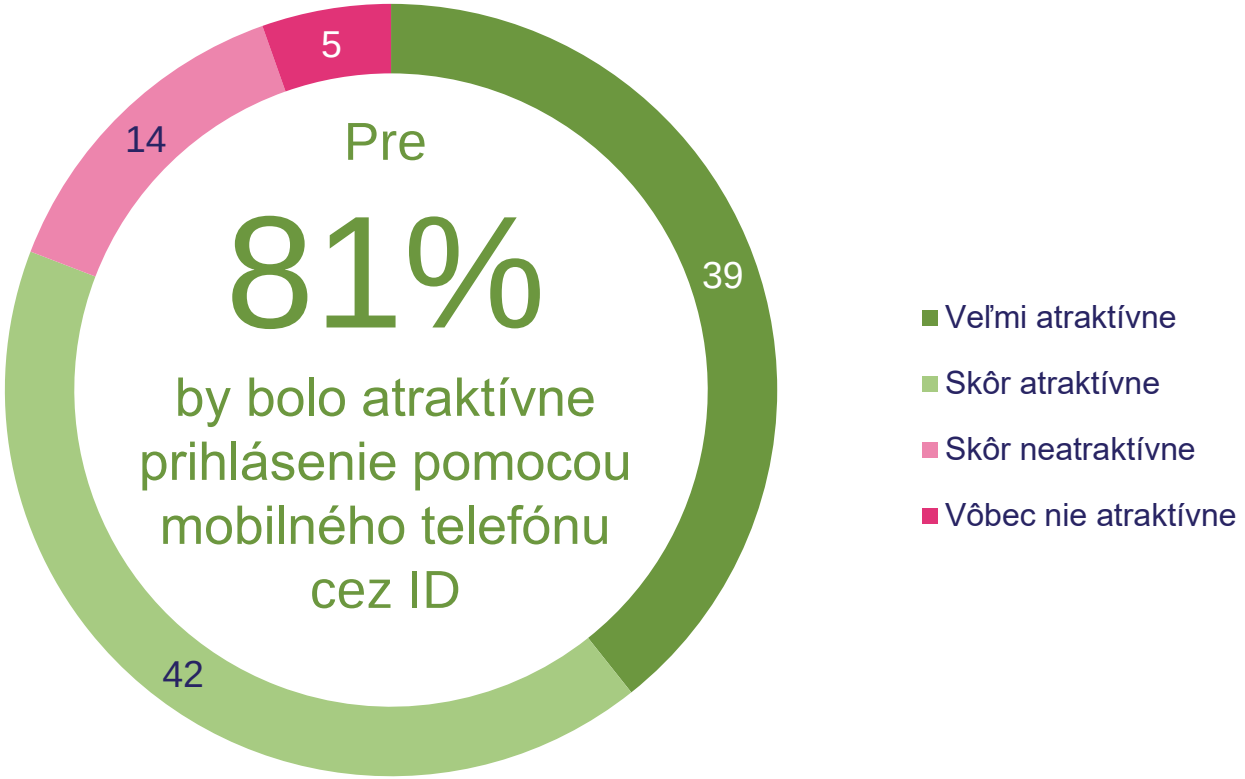
Nevýhody online vybavovania podľa pohlavia, veku a regiónu (2/2):

6 - 11

INDEX (0-100)	Neprehľadnosť web stránok úradov	Chýbajúce poradenstvo (online chat, infolinka)	Bezpečnostné riziká	Nejednotnosť dizajnu web stránok – každý úrad to má ináč	Komplikované prihlásenie	Nutnosť vybavenia si nového občianskeho preukazu s čípom
Total	**67**	**67**	**65**	**60**	**60**	**58**
muži	65	62	60	61	57	52
ženy	68	71	70	60	63	65
18-35 rokov	67	64	66	54	55	57
36-50 rokov	72	73	73	64	66	69
51-65 rokov	69	68	62	63	64	54
66 a viac rokov	57	58	54	61	53	51
Západ	66	64	63	58	61	54
Stred	68	65	62	60	56	62
Východ	67	72	71	64	63	59

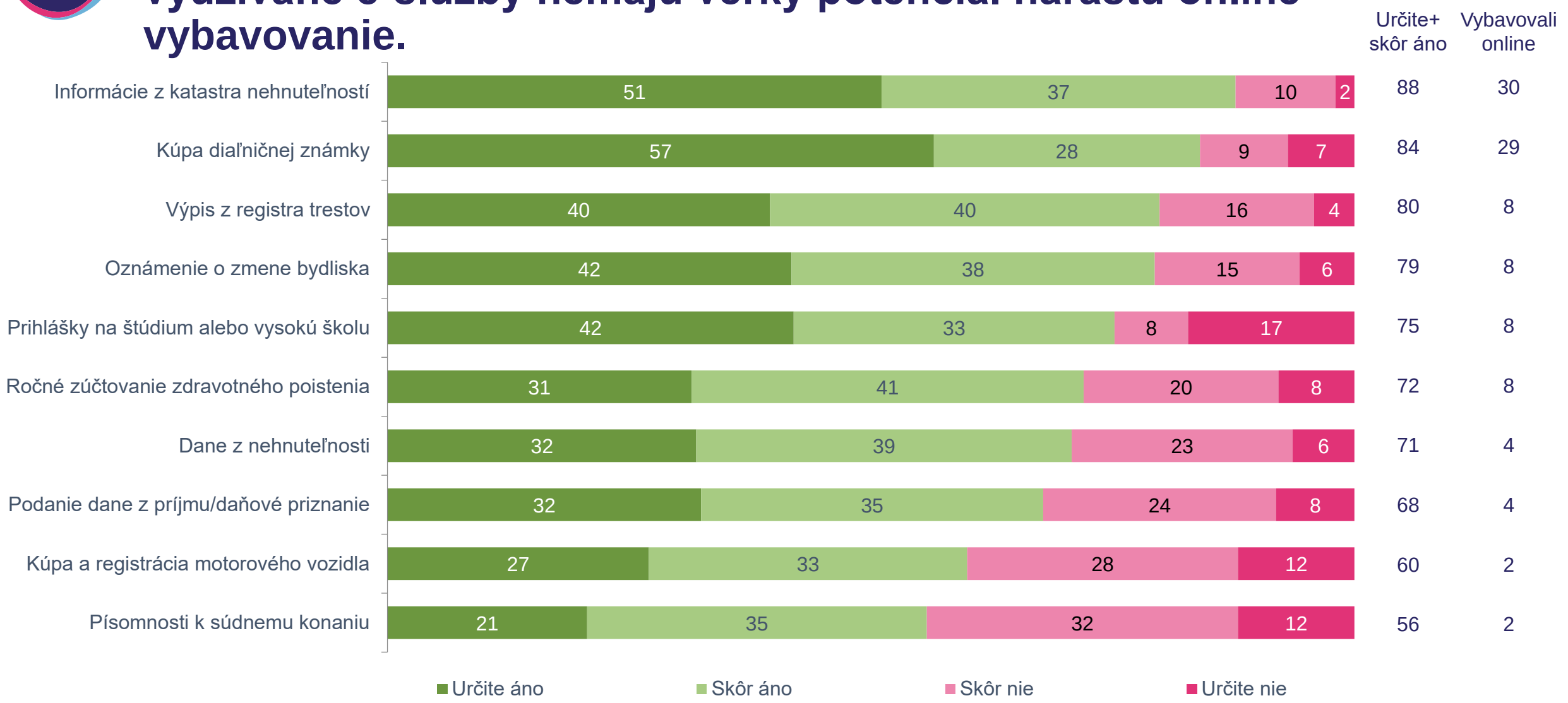
Q13B Zobrazia sa Vám teraz možné nevýhody, ktoré prinášajú elektronické služby. Uveďte, prosím, do akej miery sú pre Vás bariérou (prekážkou) pre využívanie online služieb.
n = 407 (celá vzorka)
v %

Napriek tomu prihlásenie do elektronickej schránky mobilom má potenciál zvýšiť celkovú spokojnosť a využívanie služby – táto funkcionalita je vnímaná veľmi atraktívne.



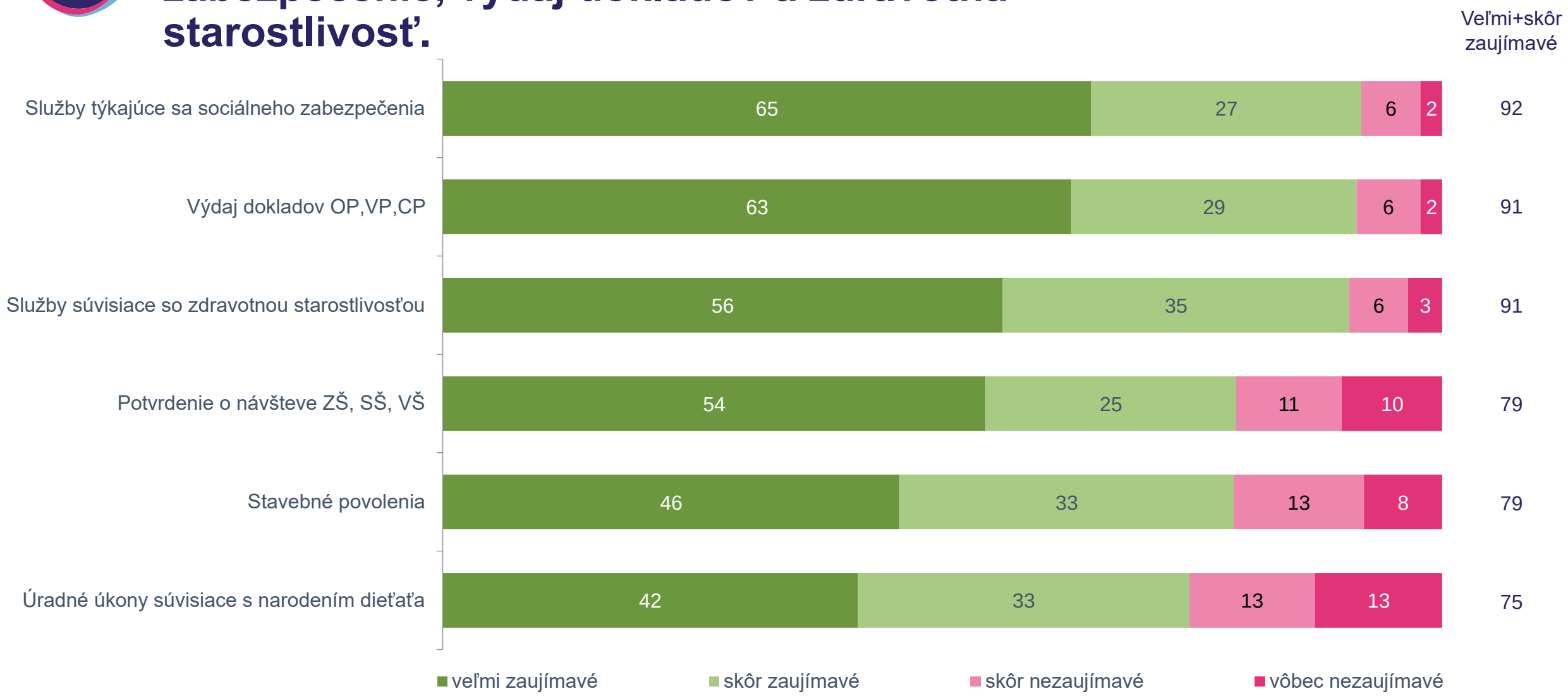
Q16 Na vybavovanie niektorých úradných záležitostí v súčasnosti potrebujete na prihlásenie sa do systému elektronické ID (čítačku na OP s elektronickým čípom).
Do akej miery by bolo pre Vás atraktívne keby bolo možné sa prihlásiť aj pomocou mobilného telefónu cez mobilné ID?
n = 407 (celá vzorka)
v %

O služby, ktoré sú dnes najčastejšie vybavované online, je najväčší záujem aj v budúcnosti. Zdá sa, že menej využívané e-služby nemajú veľký potenciál nárastu online vybavovanie.



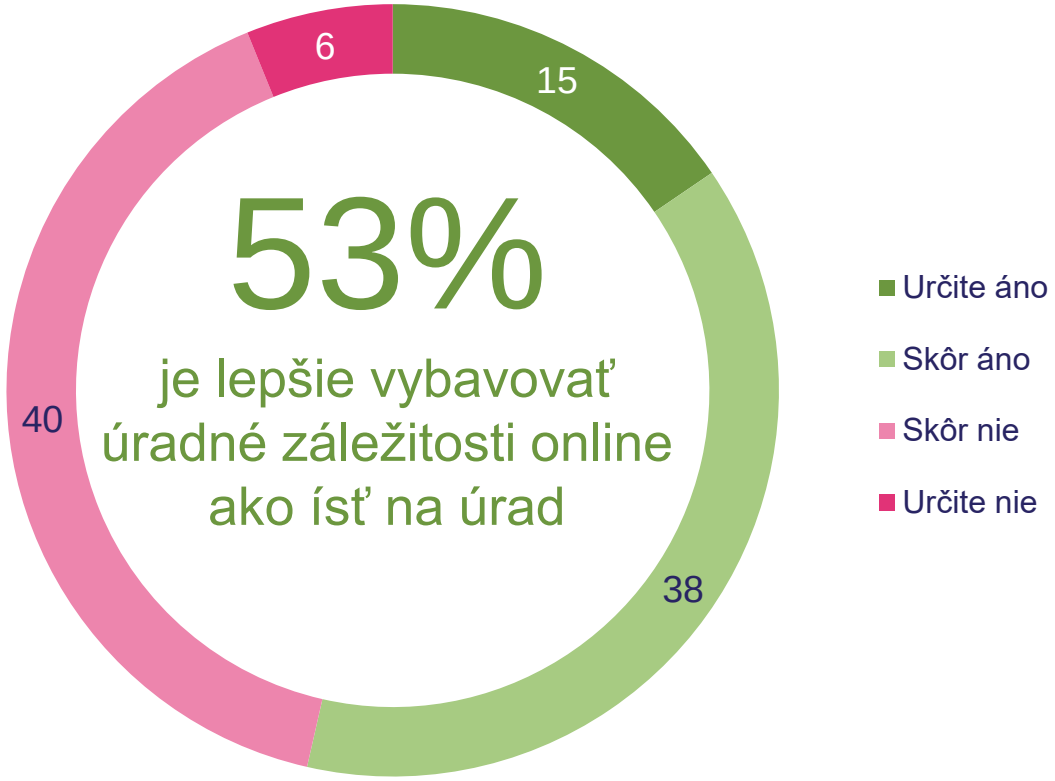
Q7 Použili by ste v budúcnosti na ... (položka z Q1) internet?
n = 407 (celá vzorka)
v %

Zo služieb, ktoré sa dnes ešte nedajú vybavovať online, majú najväčší potenciál oblasti ako sociálne zabezpečenie, výdaj dokladov a zdravotná starostlivosť.



Q15 Zobrazia sa Vám postupne vybrané úradné záležitosti, ktoré sa v súčasnosti nedajú vybaviť cez internet. Ak by sa v budúcnosti dali vybaviť elektronicky, do akej miery by to bolo pre Vás zaujímavé:
n = 407 (celá vzorka)
v %

Podiel tých, čo preferujú online vybavovanie je takmer rovnaký s tými, čo chodia v súčasnosti radšej na úrady.



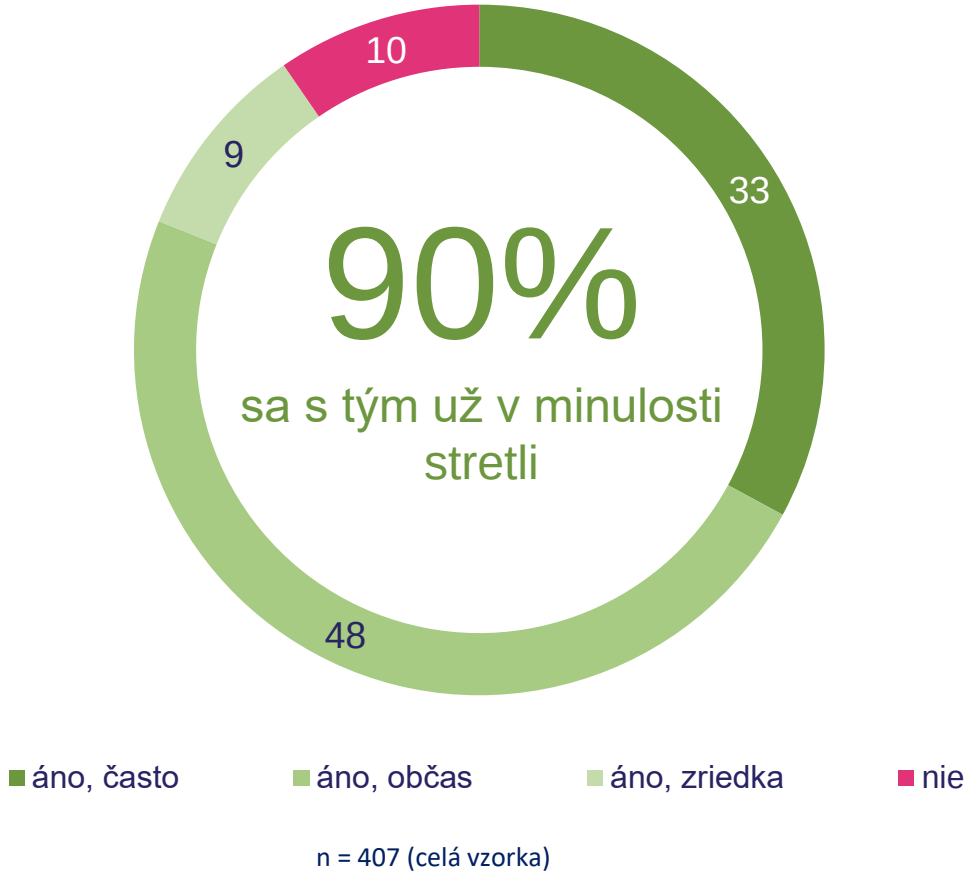
	Určite + skôr áno
Podľa pohlavia	
muži	56%
ženy	51%
Podľa veku	
18-35 rokov	39%
36-50 rokov	50%
51-65 rokov	63%
66 a viac rokov	70%
Podľa regiónu	
Západ	52%
Stred	53%
Východ	56%

Q23 Súhlasíte s výrokom, že v súčasnosti je na Slovensku lepšie vybavovať úradné záležitosti online ako ísť na úrad?
n = 407 (celá vzorka)
v %

Tretina opýtaných uviedla, že v minulosti často museli dokladať potvrdenia a doklady, ktoré podľa nich neboli potrebné. Pomerne veľká časť však nevedela uviesť konkrétny príklad.

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

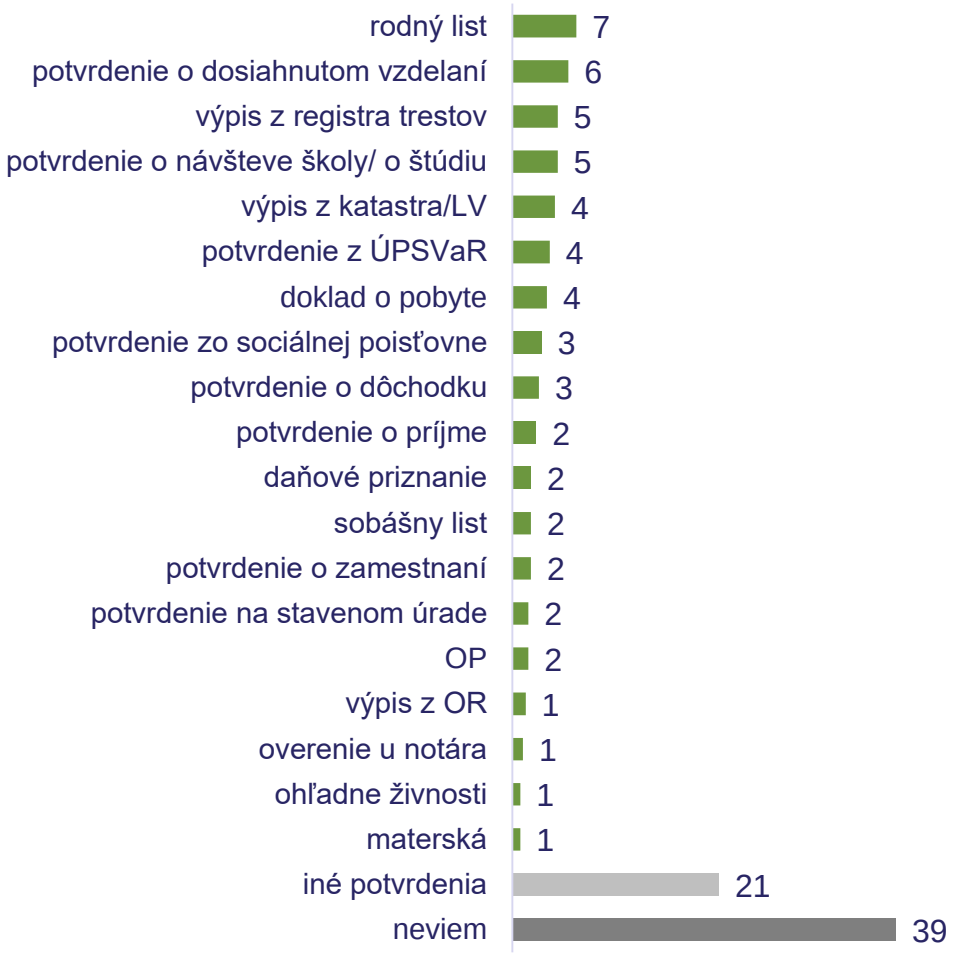
Požadovali inštitúcie potvrdenia alebo dokumenty, ktoré neboli nevyhnutné?



n = 407 (celá vzorka)

n = 368

O aké konkrétne potvrdenia alebo dokumenty išlo?



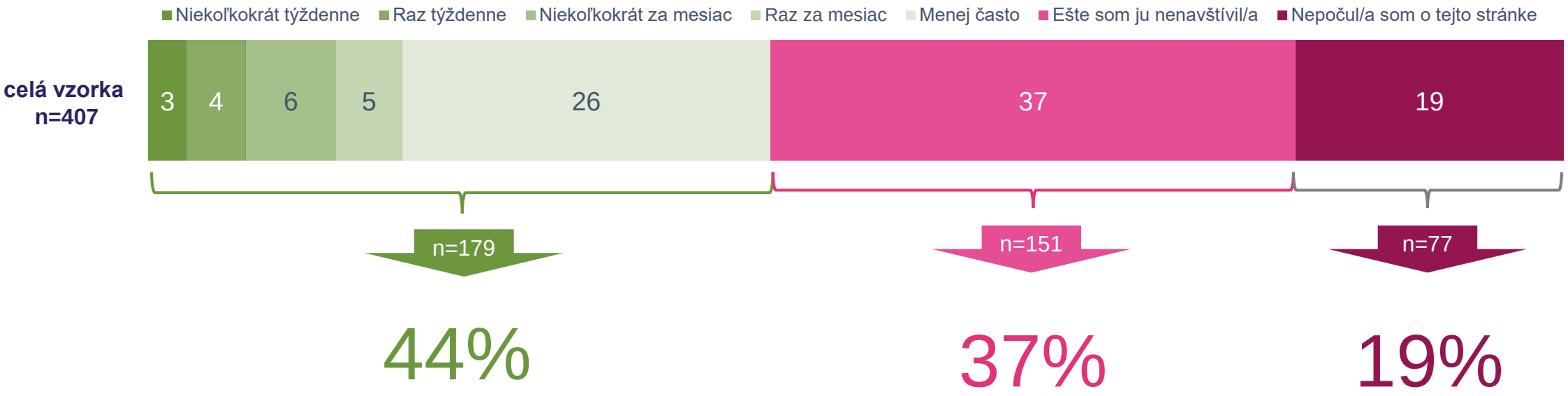
Q22A Mali ste v minulosti pri vybavovaní úradných záležitostí pocit, že od Vás inštitúcie požadovali potvrdenia alebo dokumenty, ktoré neboli nevyhnutné?
Q22B Uveďte, prosím, aké konkrétne to boli potvrdenia alebo dokumenty?
v %

www.slovensko.sk

Každý piaty užívateľ ešte nepočul o ústrednom portáli verejnej správy. Navštevuje ho 44% opýtaných, pričom aspoň na mesačnej báze ide len o 18% respondentov.

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

Frekvencia návštevy stránky www.slovensko.sk

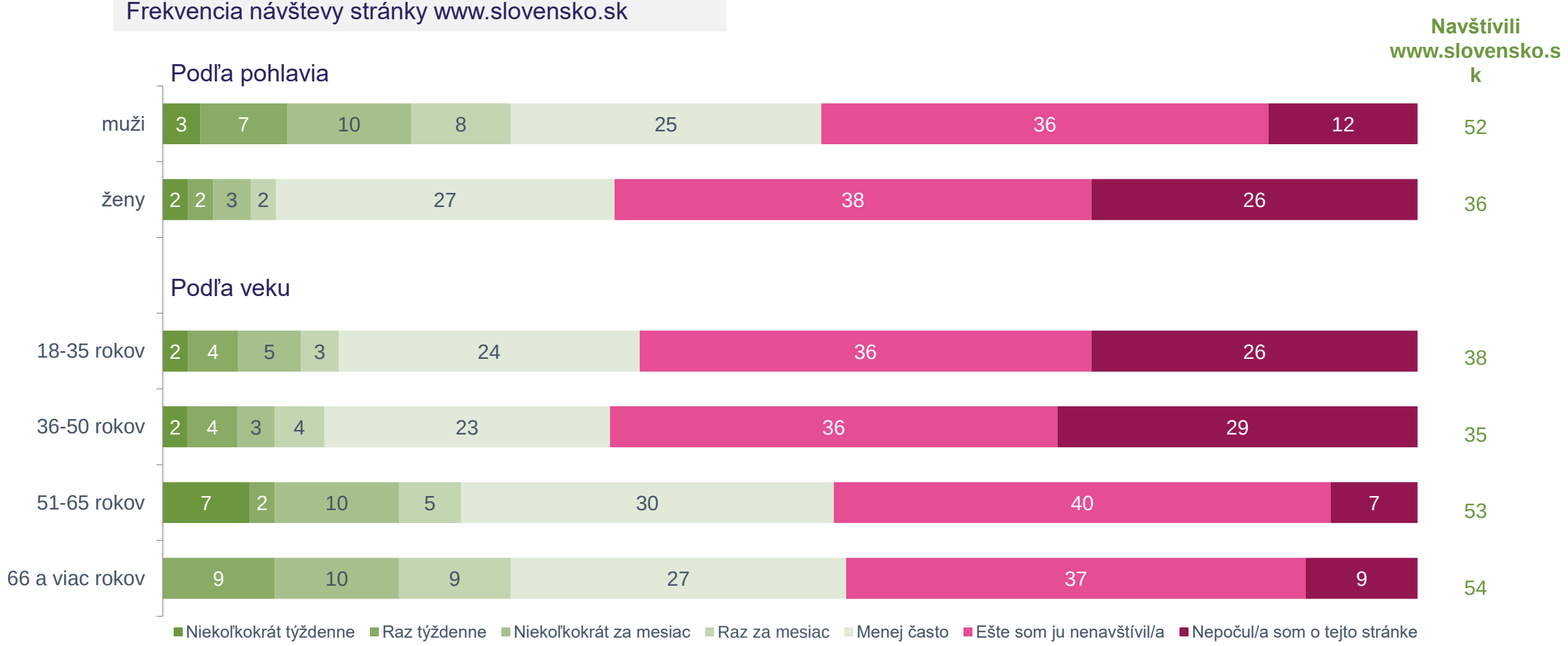


Q20 Stránka www.slovensko.sk je ústredný portál verejnej správy, ktorý umožňuje jednotný prístup k informačným zdrojom a službám verejnej správy. Ako často navštevujete túto stránku?
n = 407 (celá vzorka)
v %

Ženy a ľudia vo veku od 36 do 50 rokov nielen najmenej navštevujú www.slovensko.sk, ale sú aj najmenej informovaní.

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

Frekvencia návštevy stránky www.slovensko.sk



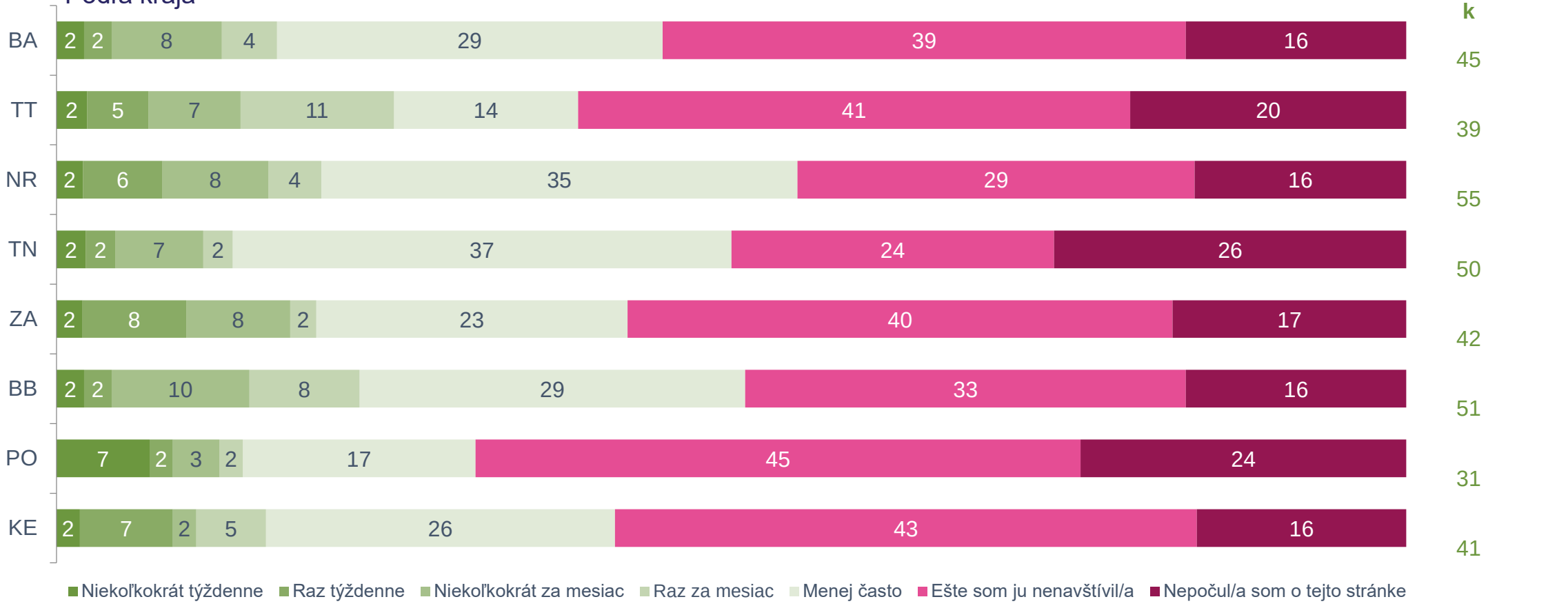
Q20 Stránka www.slovensko.sk je ústredný portál verejnej správy, ktorý umožňuje jednotný prístup k informačným zdrojom a službám verejnej správy. Ako často navštevujete túto stránku?
n = 407 (celá vzorka)
v %

V rámci regionálnych rozdielov je najmenšia znalosť i návštevnosť portálu verejnej správy v Prešovskom a Trnavskom kraji.

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

Frekvencia návštevy stránky www.slovensko.sk

Podľa kraja

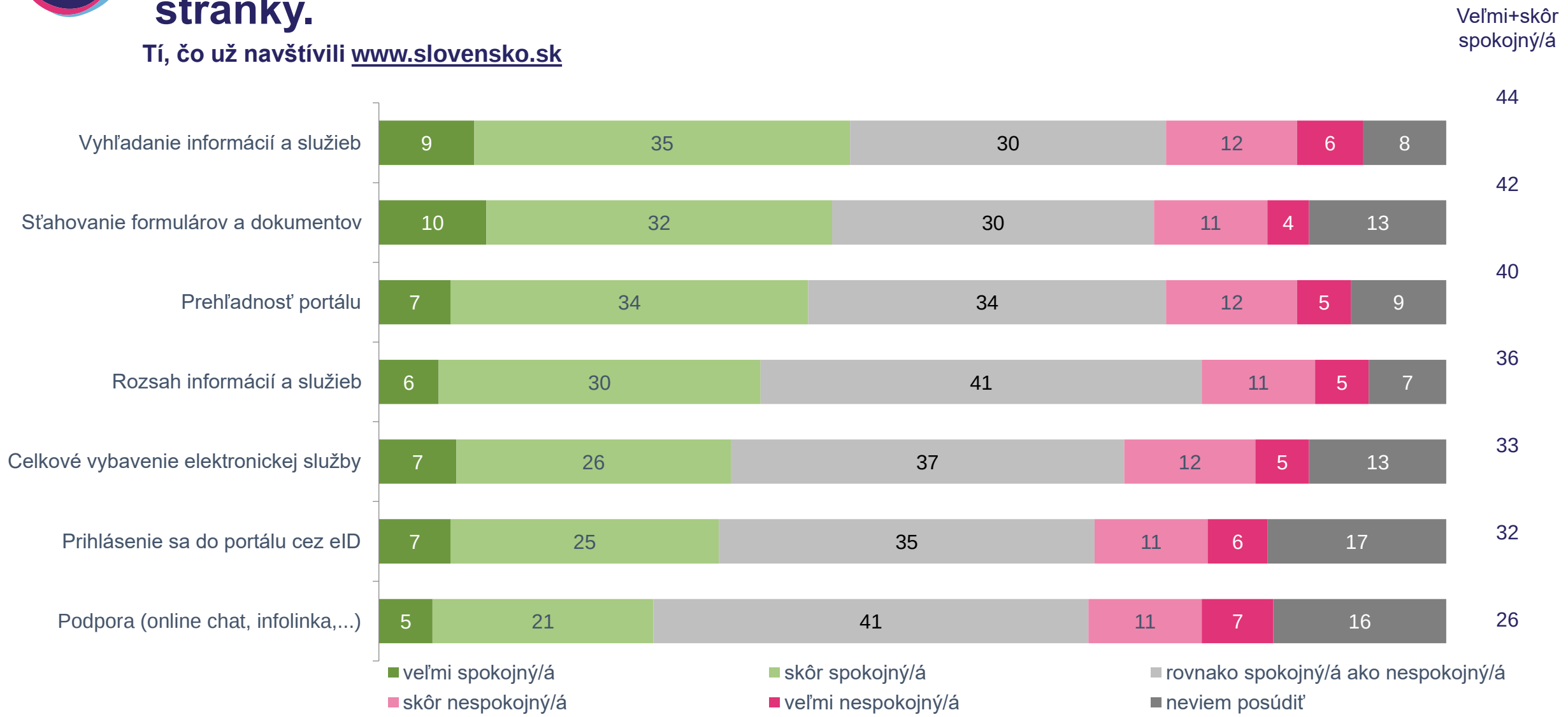


Q20 Stránka www.slovensko.sk je ústredný portál verejnej správy, ktorý umožňuje jednotný prístup k informačným zdrojom a službám verejnej správy. Ako často navštevujete túto stránku?
n = 407 (celá vzorka)
v %

Návštevníci portálu sú najspokojnejší s vyhľadávaním informácií, sťahovaním formulárov a prehľadnosťou stránky.

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

Tí, čo už navštívili www.slovensko.sk

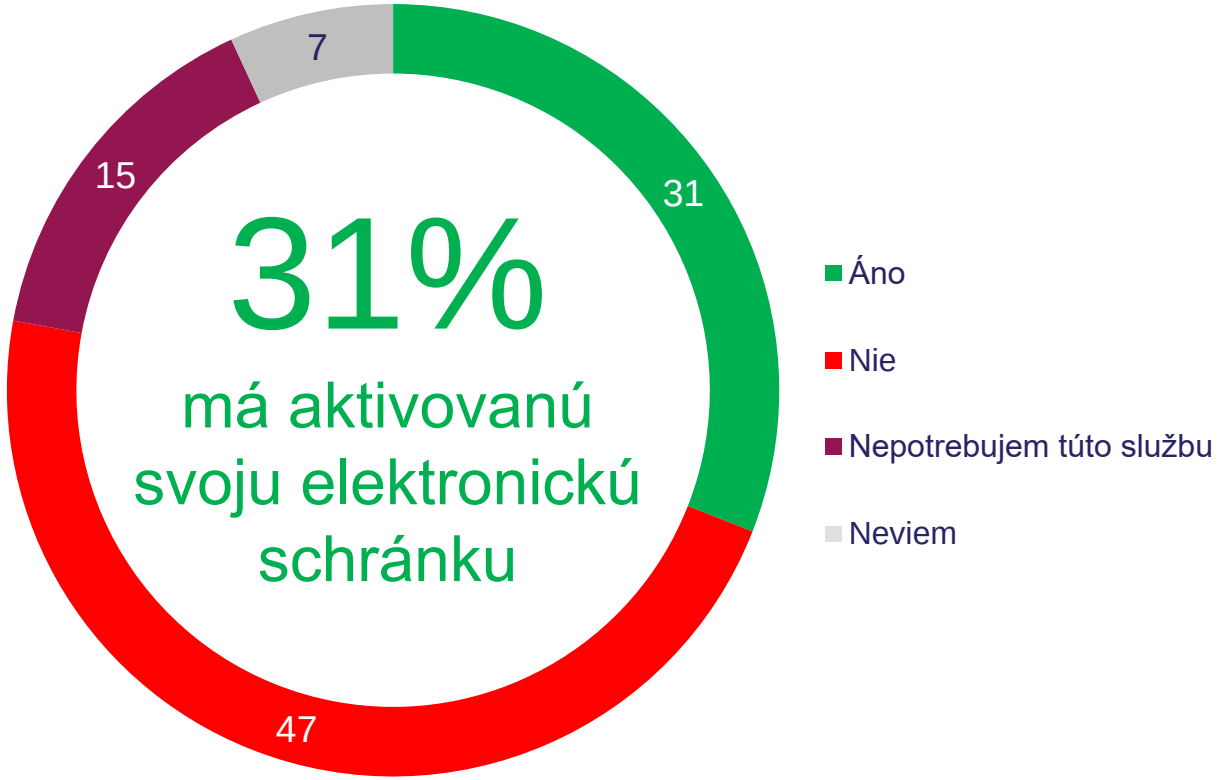


Q21 Nakoľko ste spokojný/á s nasledujúcimi oblasťami/ službami v rámci elektronickej schránky?
n = 179 (tí, čo už navštívili www.slovensko.sk)
v %

Elektronickú schránku má aktivovanú každý tretí respondent.

ÚRAD PODPREDSEDU VLÁDY SR PRE INVESTÍCIE A INFORMATIZÁCIU

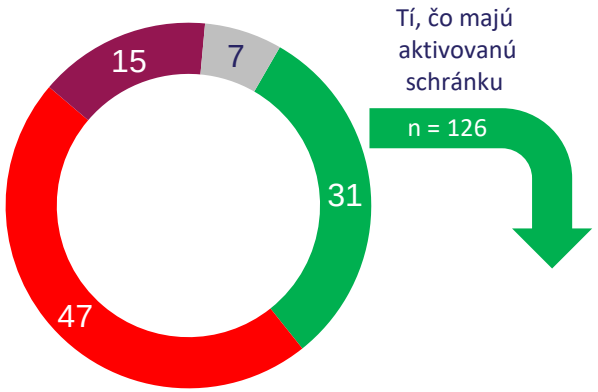
Máte aktivovanú svoju elektronickú schránku?



	„ÁNO“
Podľa pohlavia	
muži	**36%**
ženy	**26%**
Podľa veku	
18-35 rokov	**30%**
36-50 rokov	**25%**
51-65 rokov	**36%**
66 a viac rokov	**34%**
Podľa regiónu	
Západ	**37%**
Stred	**29%**
Východ	**26%**

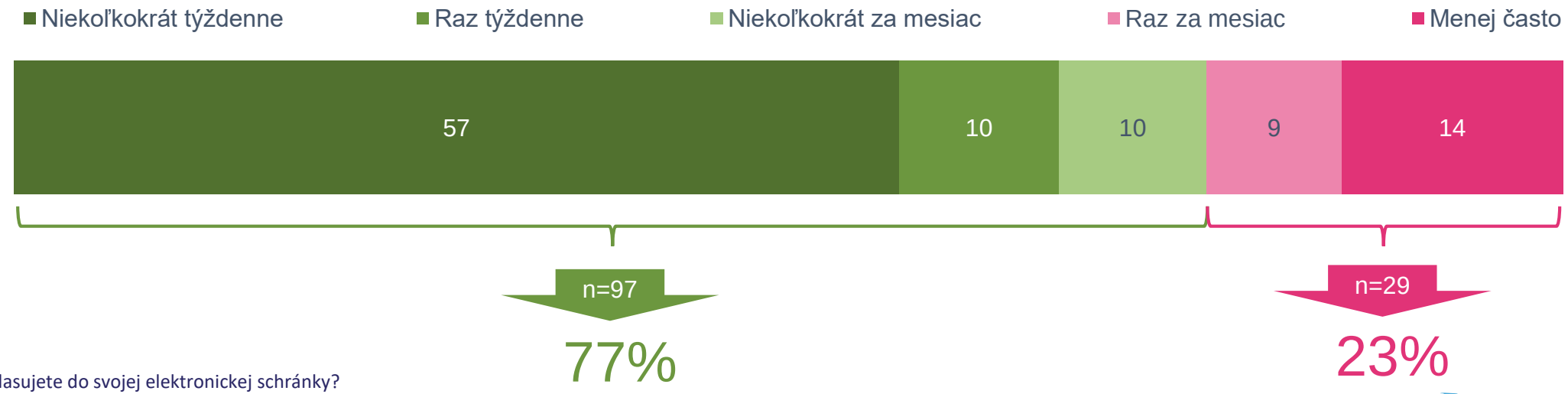
Q17 Máte aktivovanú svoju elektronickú schránku?
n = 407 (celá vzorka)
v %

Dve tretiny z nich sa do svojej schránky prihlasujú aspoň raz týždenne.



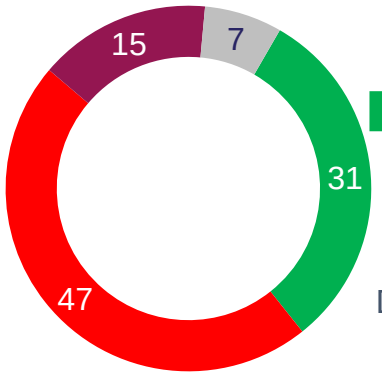
n = 407 (celá vzorka)

Ako často sa prihlasujete do elektronickej schránky?



Q19 Ako často sa prihlasujete do svojej elektronickej schránky?
n = 126 (tí, čo majú aktivovanú elektronickú schránku)
v %

Spokojnosť so všetkými atribútmi elektronickej schránky je mierne nadpriemerná, najkritickejší sú užívatelia k jej prehľadnosti a zrozumiteľnosti.



n = 407 (celá vzorka)

Tí, čo majú aktivovanú schránku

n = 126

Q19 Nakoľko ste spokojný/á s nasledujúcimi oblasťami/ službami v rámci elektronickej schránky?
n = 126 (tí, čo majú aktivovanú schránku)
v %

Závery

1 Elektronické služby

Užívatelia z úradných e-služieb najčastejšie vyhľadávajú informácie a sťahujú formuláre na web stránkach.

Informovanosť užívateľov o elektronických službách je na Slovensku podpriemerná. **Iba tretina užívateľov má pocit, že je dostatočne informovaná o elektronických službách verejnej správy**.

Navyše prevláda názor, že na Slovensku sú elektronické služby menej rozvinuté.

Zo všetkých testovaných služieb sú **najviac využívané kúpa diaľničnej známky a informácie z katastra**. Obe služby sú aj najviac „online“:

- **Kúpu diaľničnej známky** riešilo 45% firiem, z toho 63% online
- **Katastrálne informácie** riešilo 41% firiem, z toho 73% online
- **Daňové priznania** riešilo 35% firiem, z toho 22% online
- **Dane z nehnuteľnosti** riešilo 33% firiem, z toho 26% online

Kým pri kúpe diaľničnej známky a daňovom priznaní užívatelia využijú kompletnú online službu, na katastri najmä vyhľadávajú informácie.

Z menej využívaných služieb majú pomerne vysoký podiel online vybavovania prihlášky na školu a súdne písomnosti.

2 Spokojnosť

Len každý desiaty respondent bol nespokojný s vybavením úradnej záležitosti. Viac ako tretina opýtaných vyjadrila skôr neutrálny pocit. Väčšina bola spokojná s poskytovanými službami.

Spokojnosť s jednotlivým e-službami je vysoká, najmä hodnotenie **vybavovania diaľničnej známky** je veľmi pozitívne.

Customer Effort Score – miera jednoduchosti vybavenia úradných záležitostí cez internet – **dosahuje priemerné hodnoty. Z jednotlivých služieb dosiahli najvyššie hodnoty** (teda boli hodnotené ako najjednoduchšie) **kúpa diaľničnej známky** online, **výpis z registra** a **oznámenie o zmene bydliska**.

Všetky služby, ale najmä kúpa diaľničnej známky a oznámenie o zmeny bydliska je podľa užívateľov jednoduchšie vybaviť online.

Pokiaľ ide o **odporúčanie riešenia úradných záležitostí cez internet**, medzi užívateľmi je mierne viac odmietačov ako promoterov online spôsobu a **celkové NPS dosiahlo hodnotu -7**.

Všetky podporene testované výhody sa ukázali ako veľmi dôležité a relevantné pre užívateľov.

Naopak, ako možné **bariéry** respondenti uvádzali najmä **komplikovanosť**, **bezpečnostné riziká** a **technické nedostatky**. Prihlásenie a potreba OP s čípom je vnímaná ako najmenšia prekážka pre využívanie online služieb.

3 www.slovensko.sk

Každý piaty užívateľ ešte nepočul o ústrednom portáli verejnej správy. **Navštevuje ho 44% opýtaných, pričom aspoň na mesačnej báze ide len o 18% respondentov.**

Ženy a ľudia vo veku od 36 do 50 rokov nielen najmenej navštevujú www.slovensko.sk, a sú aj najmenej informovaní. Čo sa týka regionálnych rozdielov, najmenšia znalosť a návštevnosť portálu verejnej správy je v Prešovskom a Trnavskom kraji.

Návštevníci portálu sú **najspokojnejší s vyhľadávaním informácií**, **sťahovaním formulárov** a **prehľadnosťou stránky**.

Elektronickú schránku má aktivovanú každý tretí respondent. Dve tretiny z nich sa do svojej schránky prihlasujú aspoň raz týždenne.

Spokojnosť so všetkými atribútmi elektronickej schránky je mierne nadpriemerná, najkritickejší sú užívatelia k jej prehľadnosti a zrozumiteľnosti.

Napriek tomu, že prihlásenie do elektronickej schránky je vnímané ako najmenšia prekážka pre využívanie online služieb, **prihlásenie mobilom** má potenciál zvýšiť celkovú spokojnosť a využívanie služby – táto funkcionalita je vnímaná veľmi atraktívne.

think - know - act

actly
think - know - act

Actly s.r.o.
Šulekova 70
811 03 Bratislava

actly.sk