



MINISTERSTVO
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA
A INFORMATIZÁCIE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

MERANIE INDIKÁTOROV ROZVOJA A SPOKOJNOSTI S VYBRANÝMI E-SLUŽBAMI VEREJNEJ SPRÁVY 2022

Cieľový segment: biznis sektor

actly
think - know - act



OBSAH

03-05	O projekte
06-14	Kontakt s úradmi a internet
15-24	Elektronické služby
25-35	Ukazovatele spokojnosti
36-48	Motivácie, bariéry a príležitosti pre online služby štátu
49-53	Zhrnutie
54-57	Summary



0 projekte



Technika zberu dát

CAWI

=

online
interview

21.11.-1.12.
2022

400

respondentov

CS

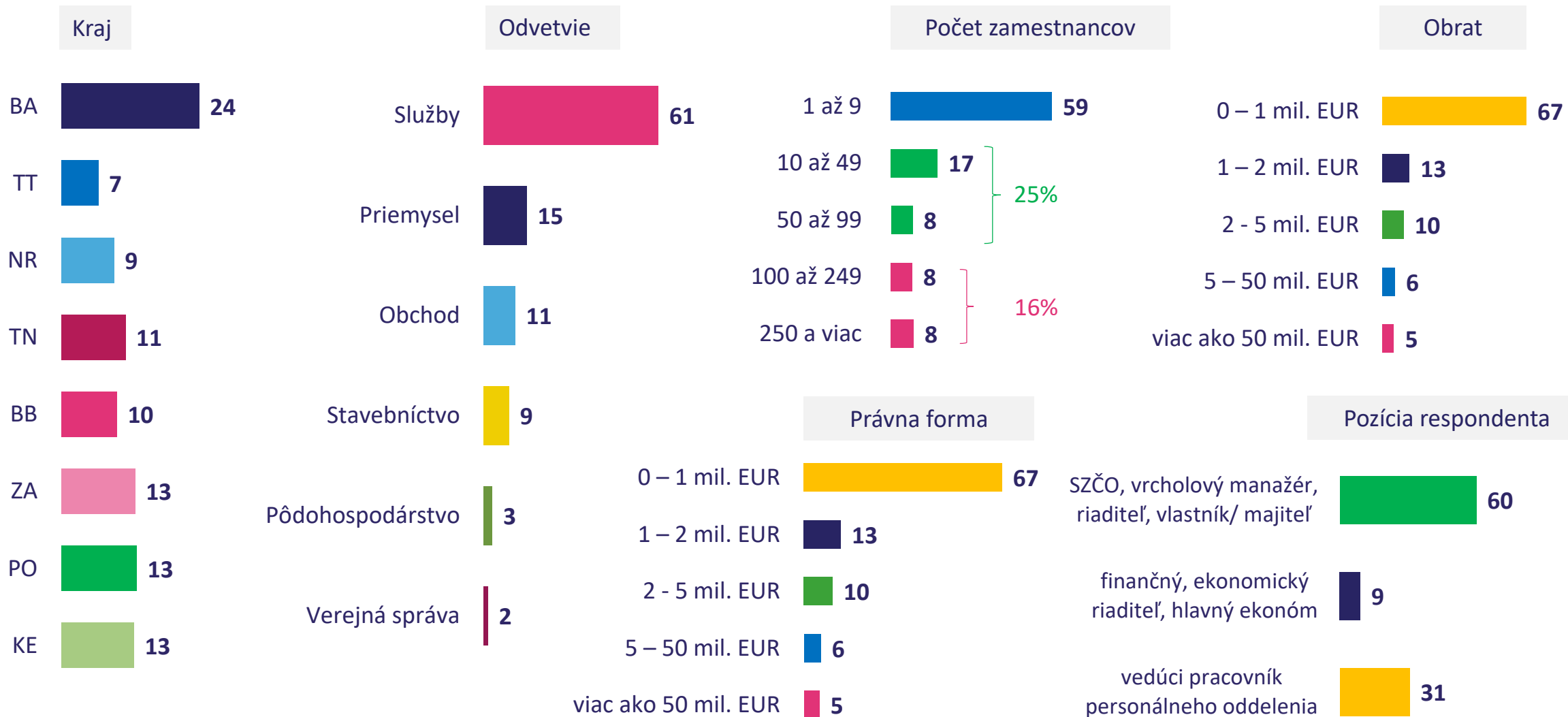
majitelia firiem,
štatutári - konatelia,
manažéri ekonomického
alebo
personálneho útvaru

KVÓTY:

počet zamestnancov
región
sektor



ŠTRUKTÚRA VZORKY





Kontakt s úřadmi a internet

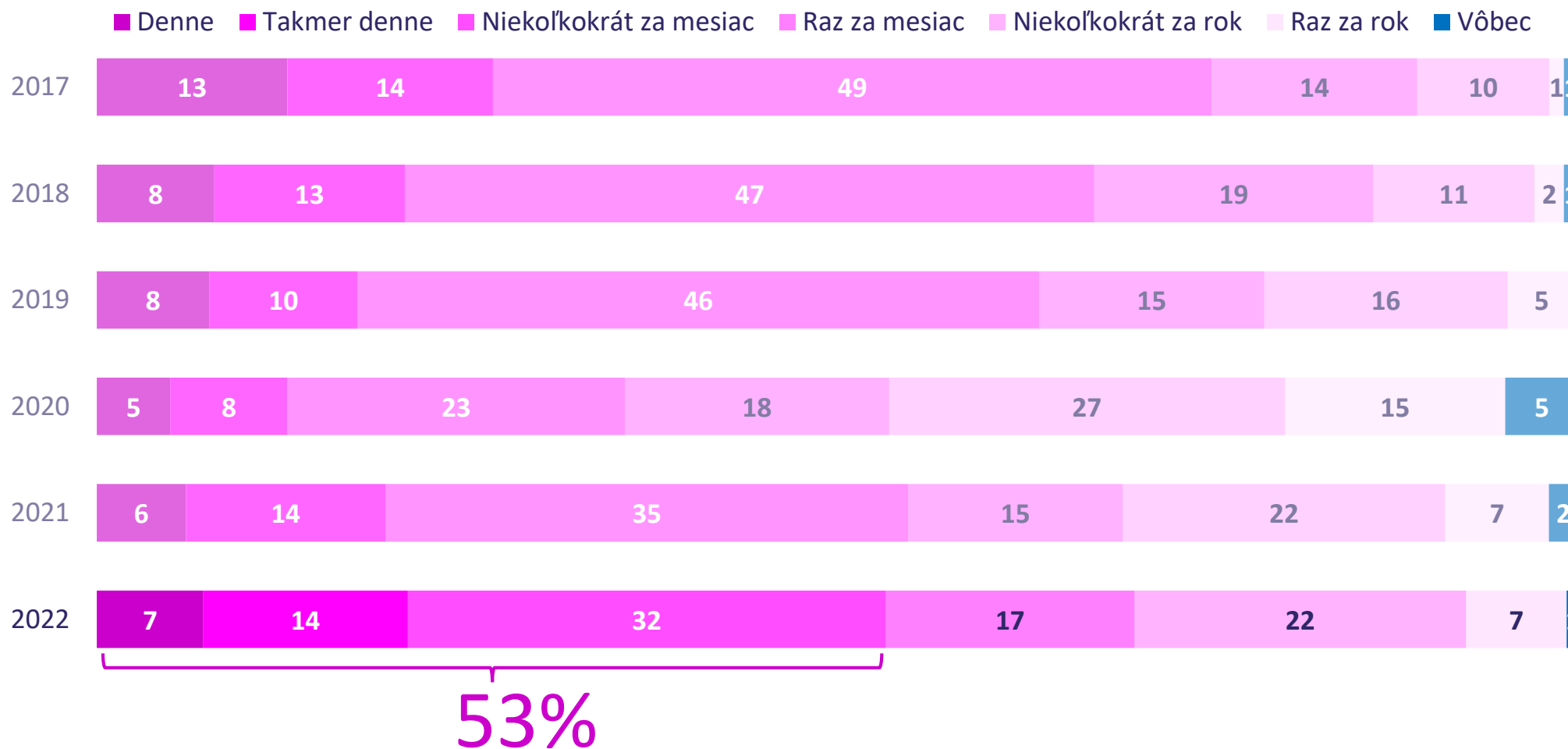
Frekvencia a formy komunikácie s úradmi





Frekvencia komunikácie podnikateľského prostredia s úradmi sa v priebehu roka v podstate nezmenila, aktuálne namerané hodnoty sú veľmi podobné ako v roku 2021.

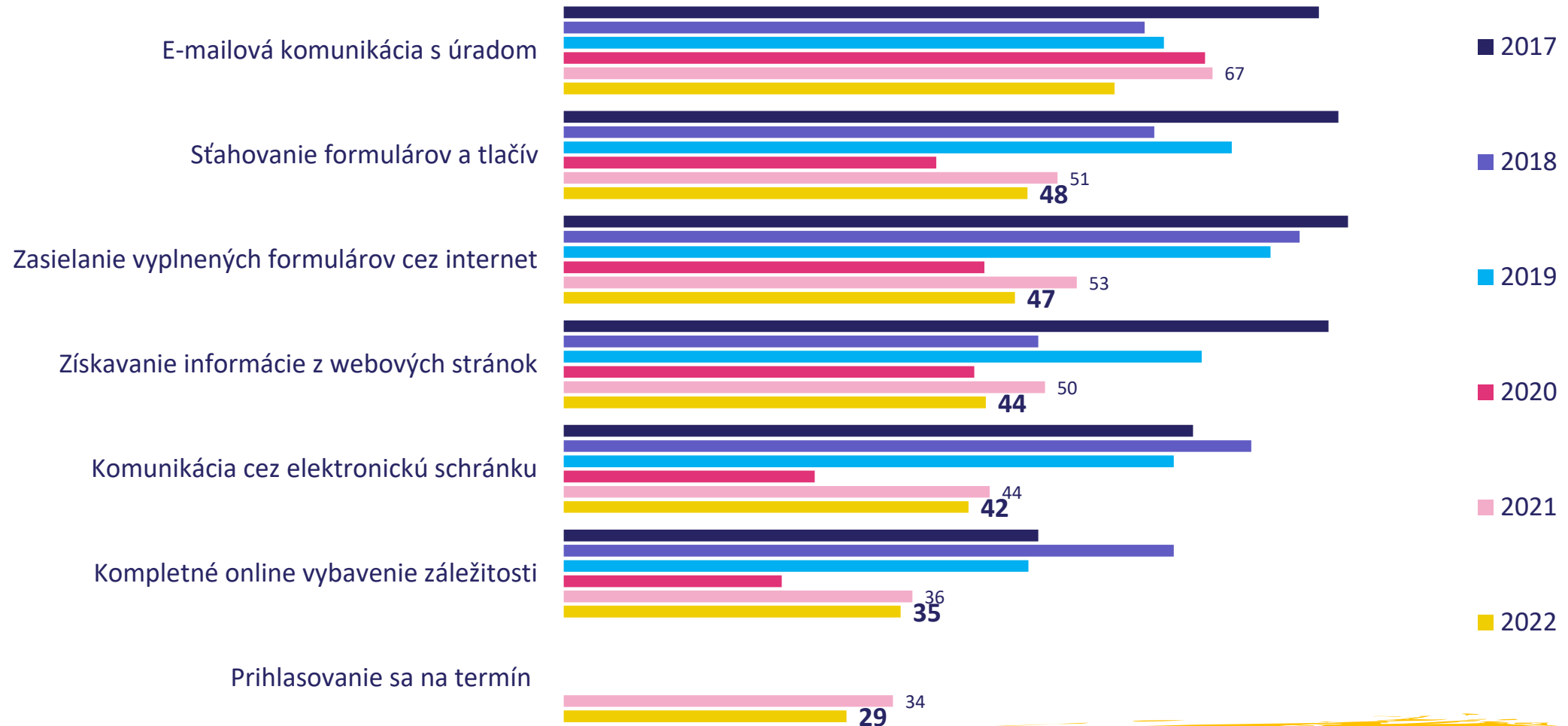
Ako často ste za posledných 12 mesiacov vybavovali úradné záležitosti? Nezáleží pritom, či osobnou návštevou, telefonicky, poštou alebo online.





V rámci online komunikácie s úradmi dominuje u firiem aj v roku 2022 e-mail, zároveň však zaznamenal najväčší pokles. Istý pokles pri každej z foriem komunikácie pri jej nezmenenej frekvencii znamená, že sa vo firmách zúžila škála spôsobov, ktoré volia na kontakt s úradmi.

Aký typ online kontaktu s úradmi ste mali v období posledných 12 mesiacov?



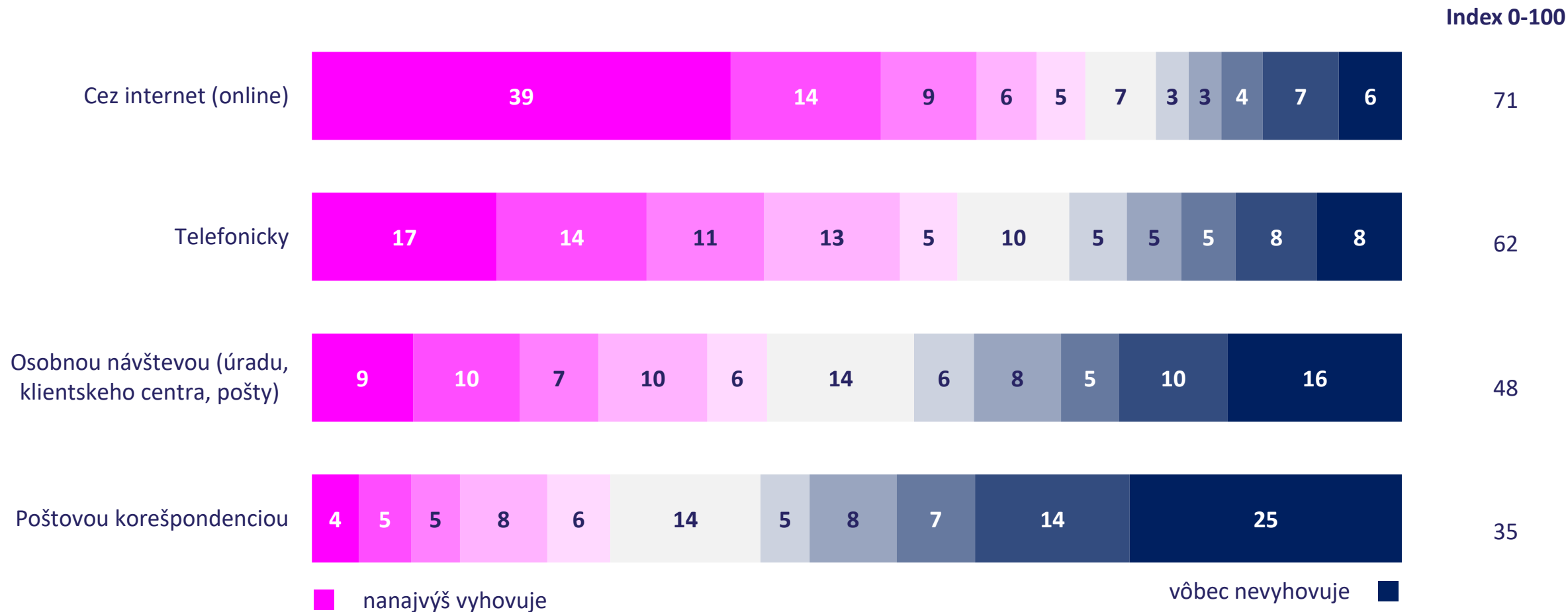
Preferencia foriem komunikácie s úradmi





Biznis sektoru jednoznačne najviac vyhovuje komunikovať s úradmi cez internet, najmenej poštou.

Nakoľko Vám vyhovuje nasledovný spôsob komunikácie s úradmi?



Q2A, škála od 0 po 10, graf v %

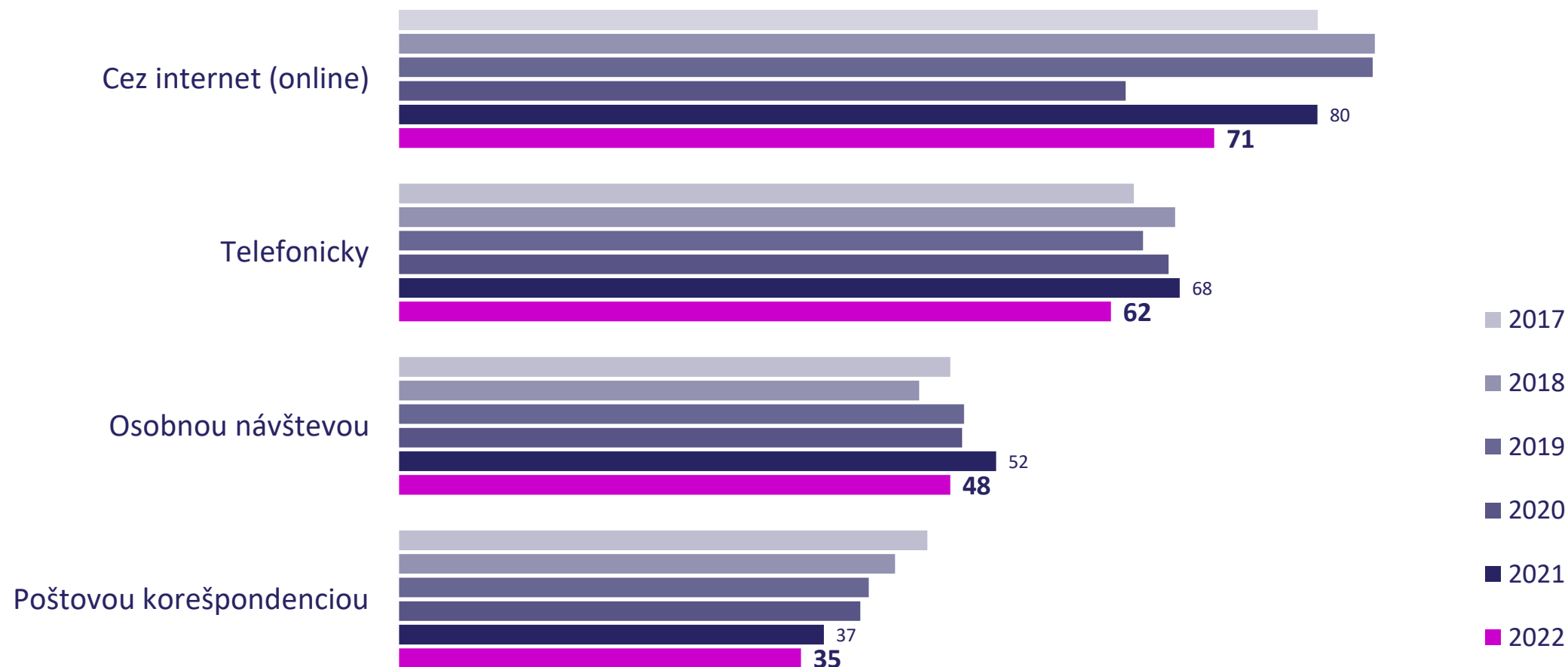
Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10



Spokojnosť so všetkými spôsobmi komunikácie s úradmi medziročne poklesla. Najviac sa to týka najpreferovanejších foriem: internetu a telefonovania. Pokiaľ ide o korešpondenciu poštou, je pokles kontinuálny od začiatku meraní.

Nakoľko Vám vyhovuje nasledovný spôsob komunikácie s úradmi?

Index
(0-100)

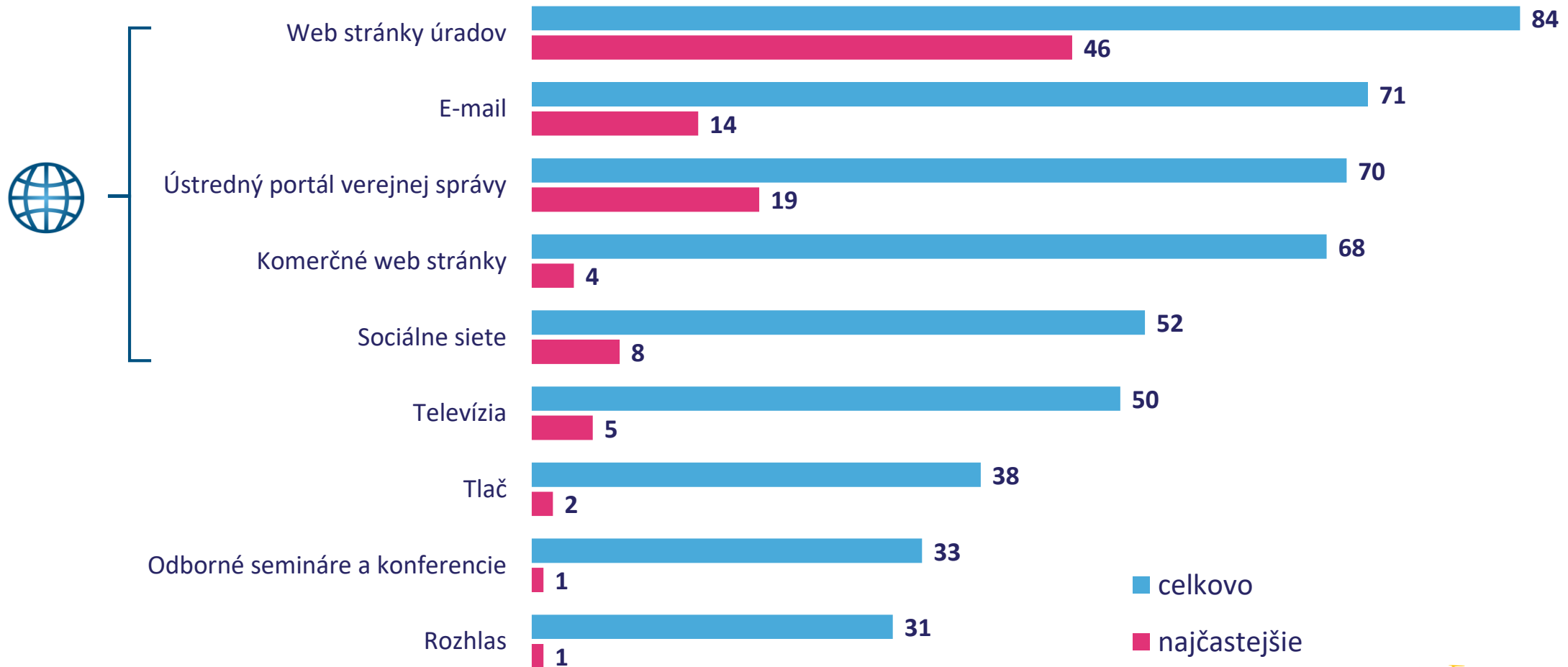


Q2A, škála od 0 po 10
Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10



Na hľadanie informácií ohľadne úradných záležitostí využívajú podnikatelia jednoznačne najčastejšie webové stránky konkrétnych úradov. Celkovo však často volia aj email, portál slovensko.sk a komerčné web stránky.

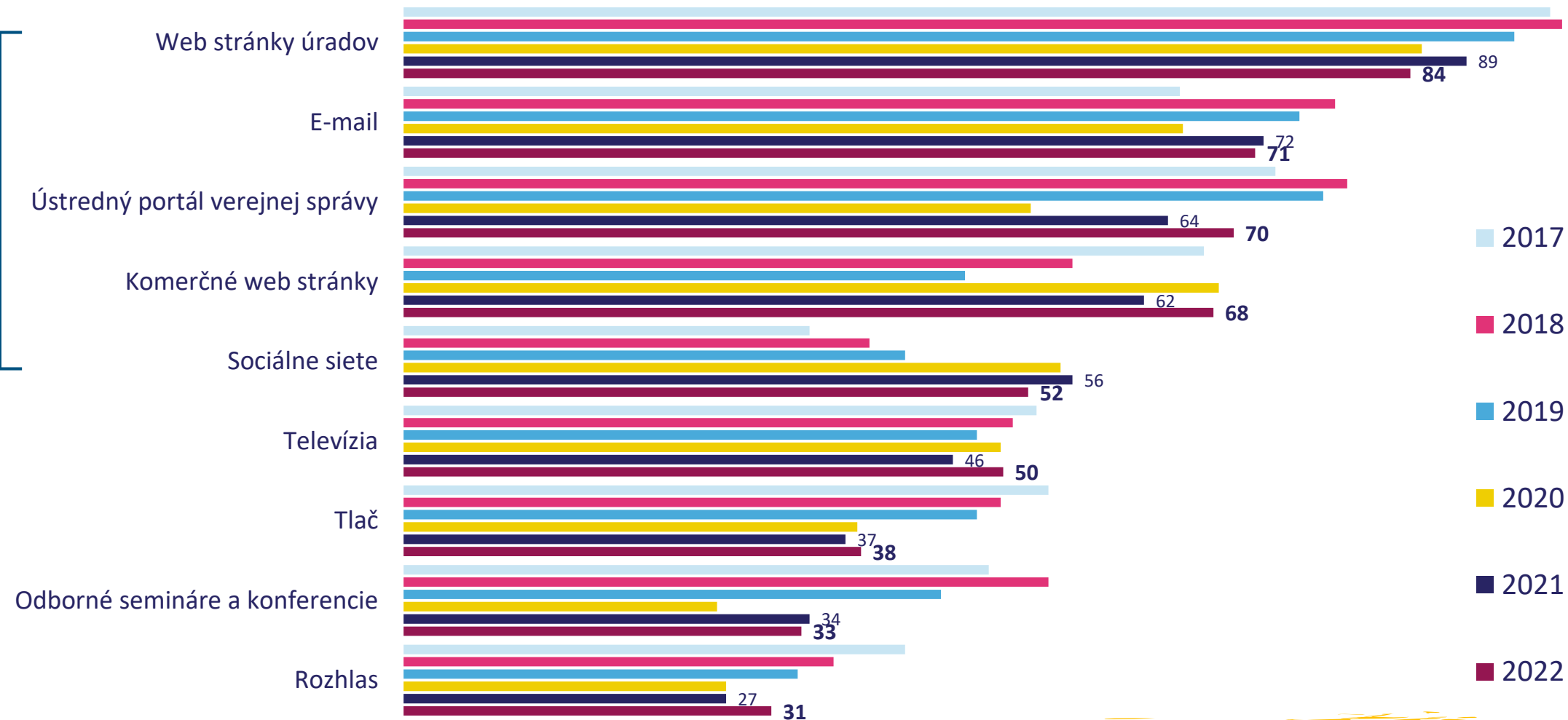
**Z ktorých z nasledovných zdrojov získavate informácie o tom, ako na úrade niečo vybaviť?
Ktorý zdroj na získanie informácie o tom, ako na úrade niečo vybaviť, používate najčastejšie?**





Web stránky úradov a sociálne siete využívali ako zdroj informácií podnikateľa v medziročnom porovnaní menej. Naopak, viac využívali ústredný portál slovensko.sk, ale aj komerčné webové stránky.

Z ktorých z nasledovných zdrojov získavate informácie o tom, ako na úrade niečo vybaviť?





Elektronické služby

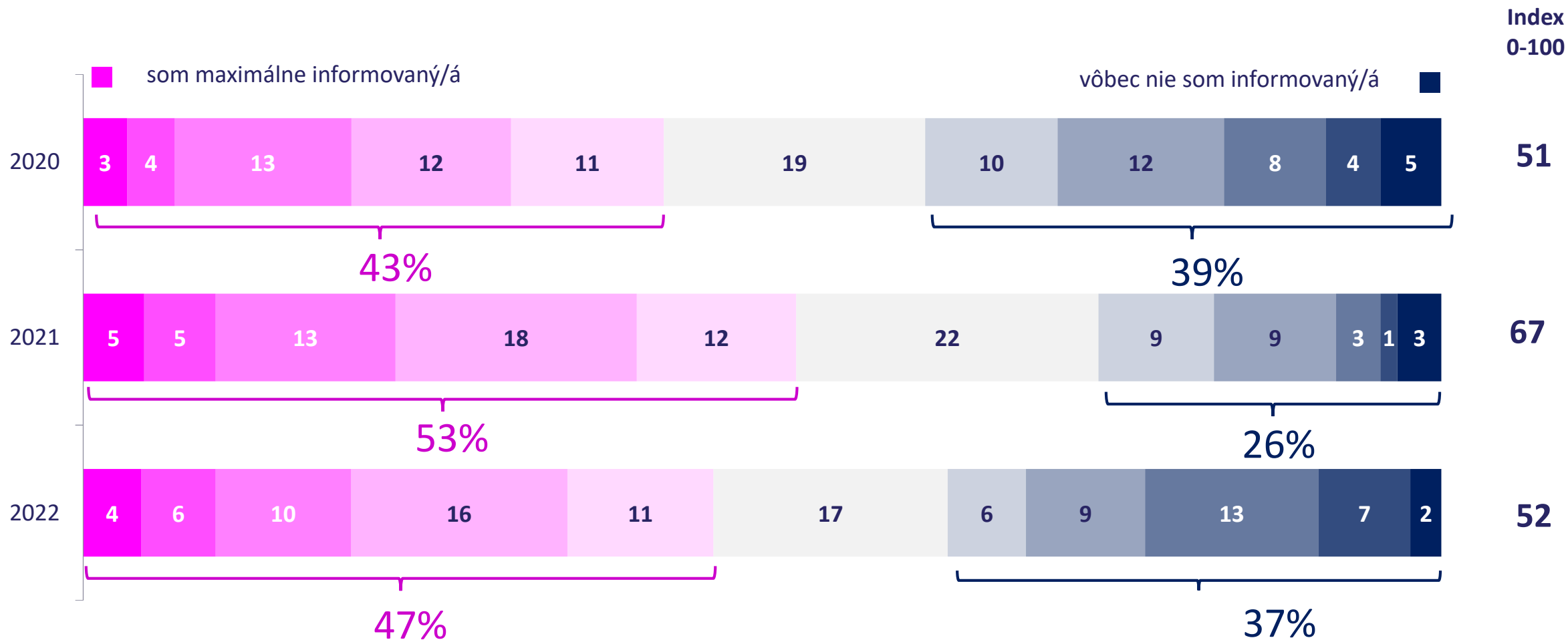
Znalosť e-služieb štátu





Percento podnikateľov, ktorí sa cítia byť dostatočne informovaní o e-službách štátu klesol takmer na úroveň roku 2020. Omnoho vyššia miera informovanosti v roku 2021 pravdepodobne súvisí s mimoriadnymi dôvodmi e-komunikácie počas vrcholiacej pandémie.

Do akej miery ste informovaný(á) o elektronických službách verejnej správy?

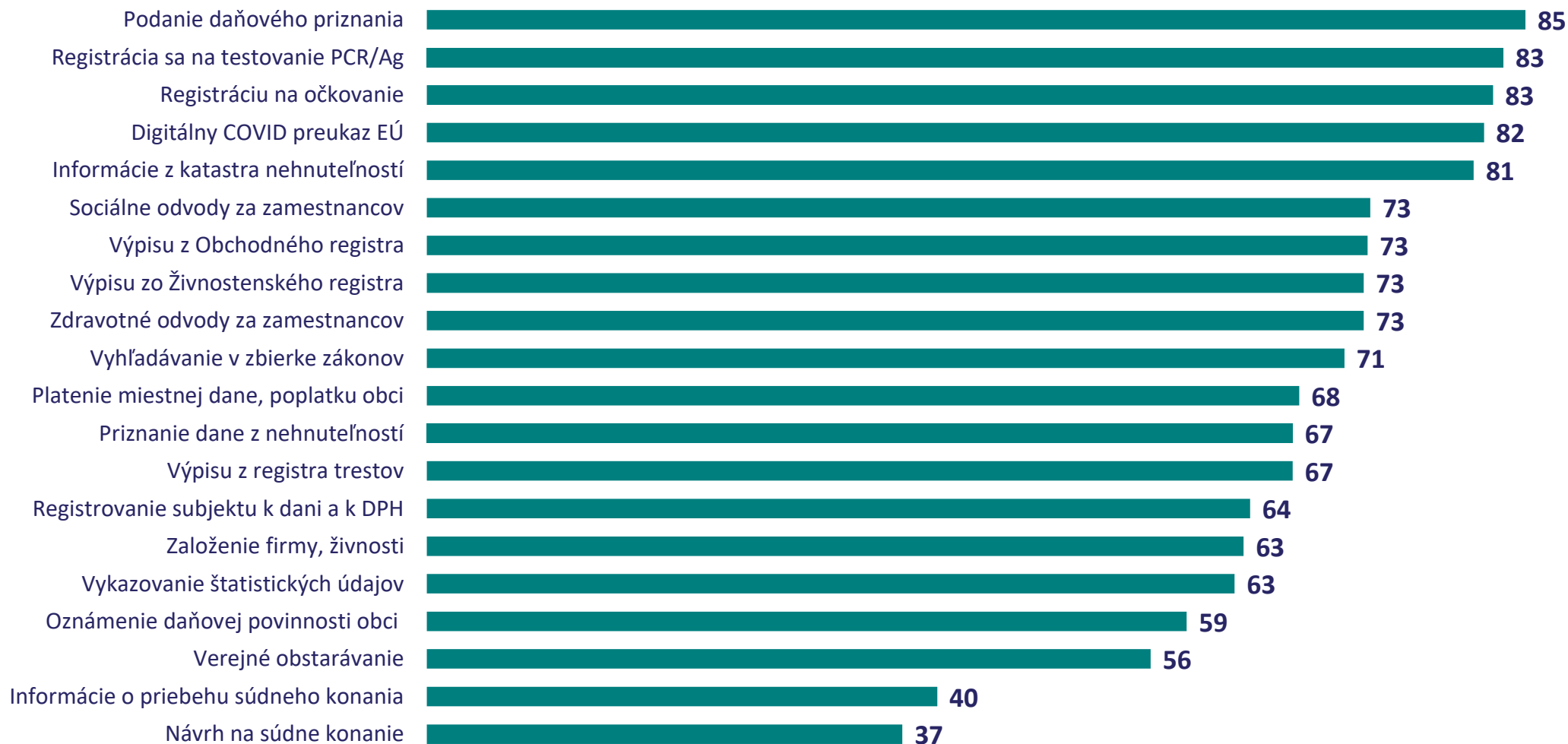


Q6C, škála od 0 po 10, graf v %
Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10



Pri podaní daňového priznania, službách spojených s Covidom (registrácia na očkovanie / testovanie, digitálny preukaz EÚ) a informáciách z katastra nehnuteľností vie o tom, že sa dajú vybaviť cez internet, viac ako 80% podnikateľov. S možnosťou vybavenia cez internet si najmenej spájajú oblasť súdneho konania.

Počuli ste už o možnosti vybaviť nasledujúce úkony cez internet?



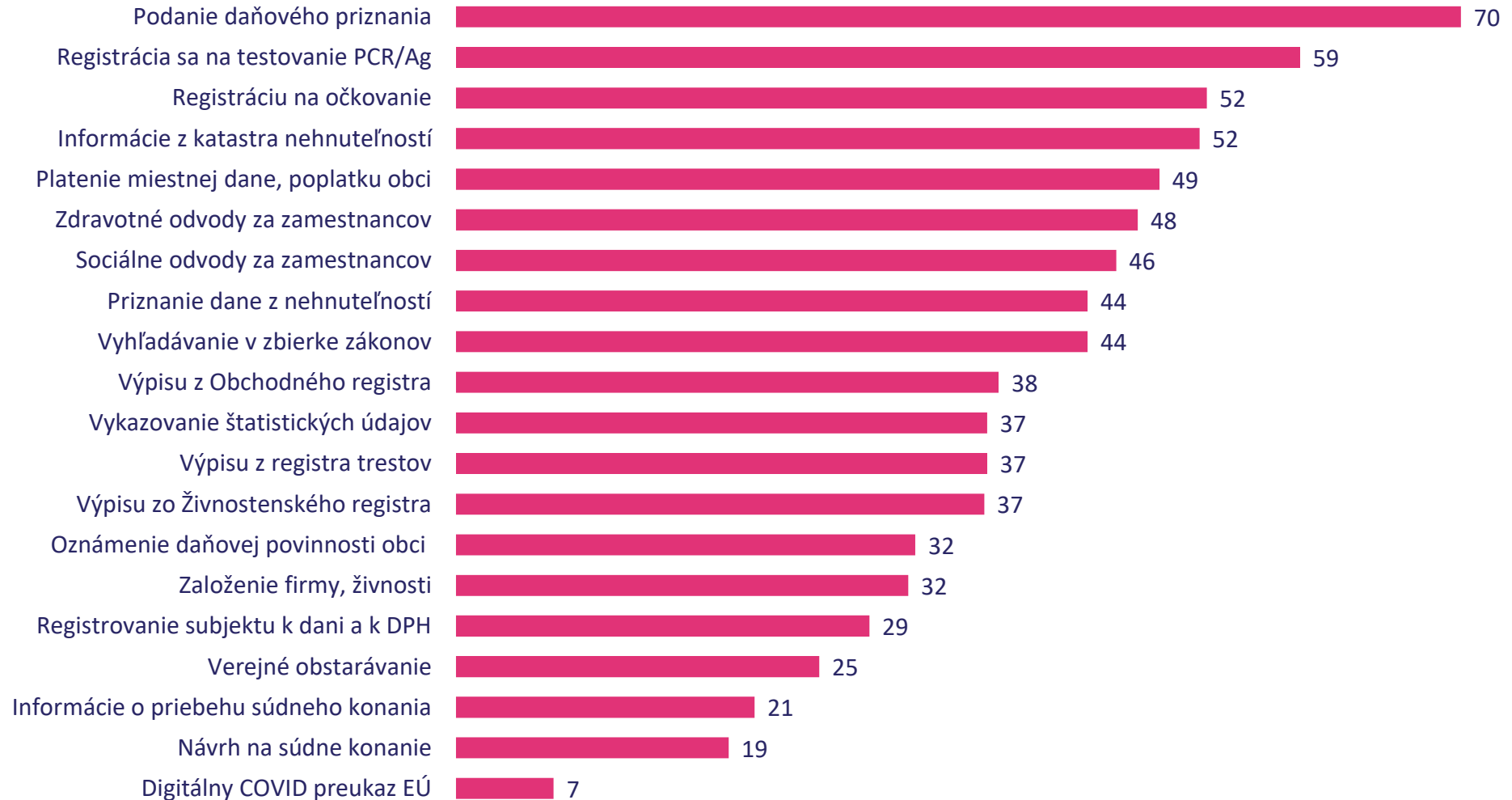
Používanie e-služieb štátu





Zo všetkých úradných záležitostí logicky najviac vybavovali firmy podanie daňového priznania. Za ním to boli (okrem registrácií na testy a očkovanie) aj informácie z katastra, miestne dane a odvody za zamestnancov. Najmenej často vybavovali Covidpas, súdne konanie a verejné obstarávanie.

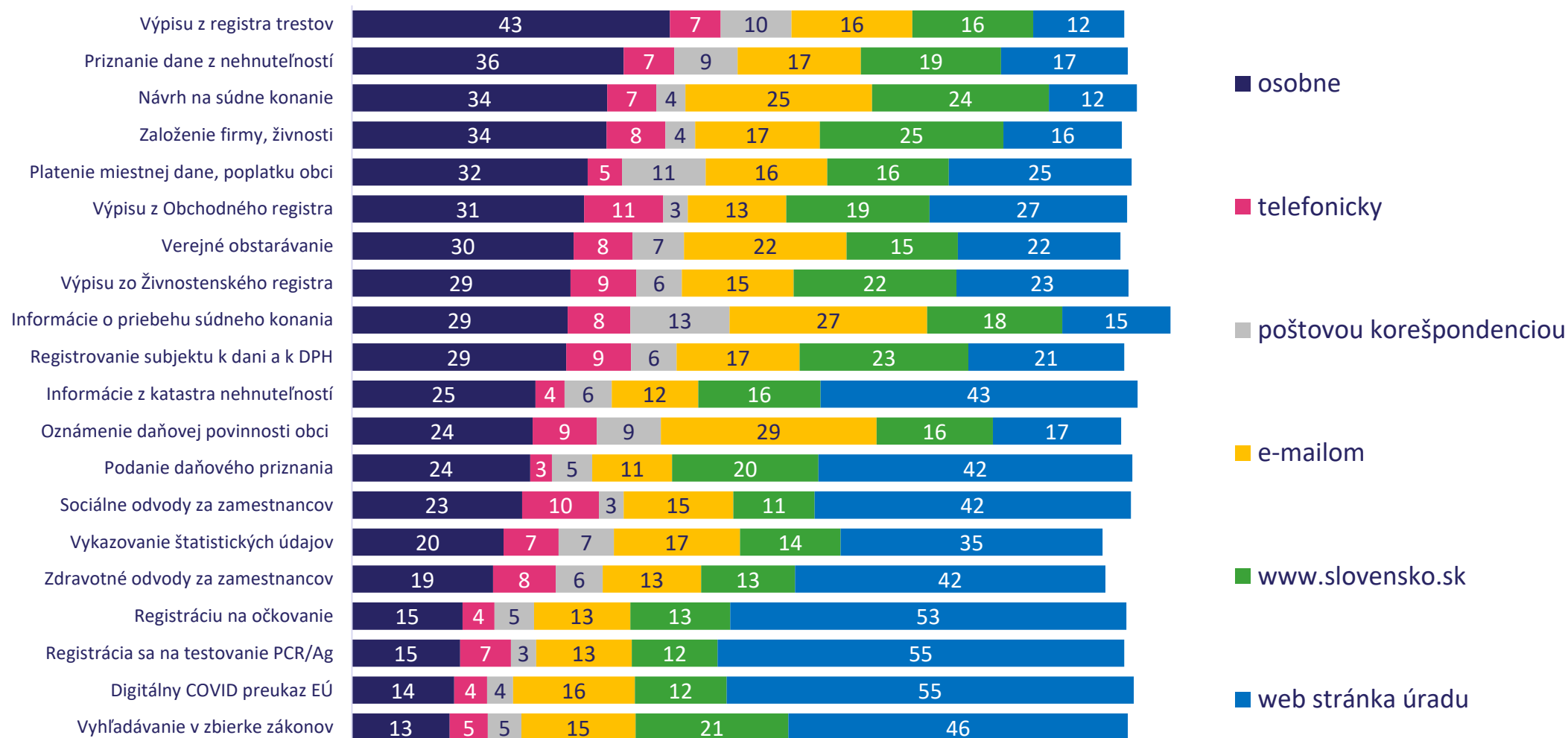
Ktoré úradné záležitosti ste vybavovali za posledných 12 mesiacov ?





Viac ako tretina firiem, ktorých sa to v danom roku týkalo, vybavovala také záležitosti ako výpis z registra trestov, priznanie k dani z nehnuteľnosti, návrh na súdne konanie či založenie firmy osobnou návštevou úradu.

Aké formy ste využili pri vybavovaní úradných záležitostí za posledných 12 mesiacov?

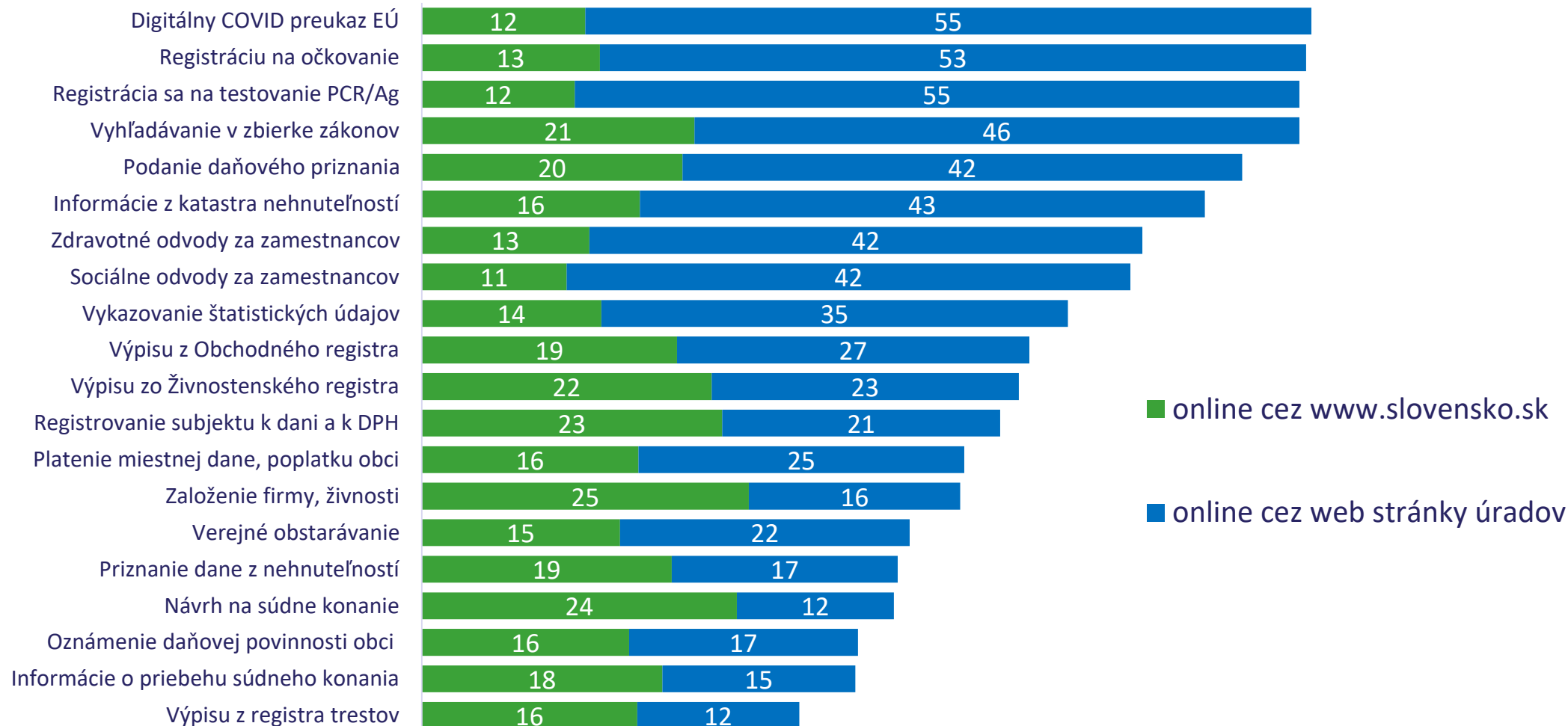


Q7, v % z respondentov, základ pre každú položku sú tí, ktorí vybavovali danú záležitosť, možnosť viacerých odpovedí



Online formy využívali v roku 2022 podnikatelia najviac pri službách spojených s Covidom a na vyhľadávanie v zbierke zákonov. Najmenej takýmito formami riešili výpis z registra trestov a informácie o súdnych konaniach*.

Aké formy ste využili pri vybavovaní úradných záležitostí za posledných 12 mesiacov?



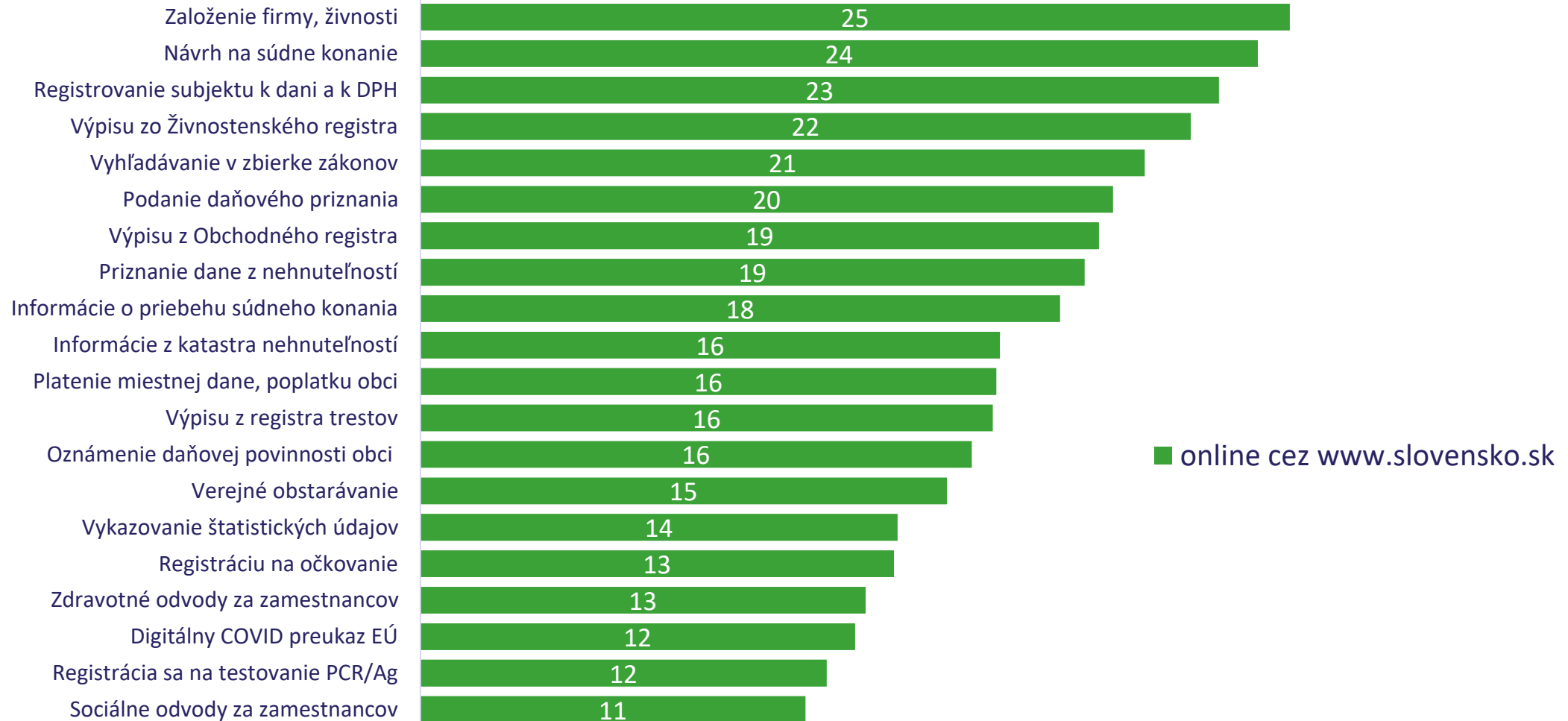
Q8A, v % z respondentov, základ pre každú položku sú tí, ktorí vybavovali danú záležitosť cez slovensko.sk alebo online, možnosť viacerých odpovedí

* Základ pri položke „informácie o súdnych konaniach“ je len 21% opýtaných, z nich 28% to riešilo online.



Osobnú návštevu úradu podnikateľa najviac preferujú pri výpise z registra trestov a pri priznaní dane z nehnuteľností. Naopak najmenej logicky pri vyhľadávaní v zbierke zákonov a pri Covid agende.

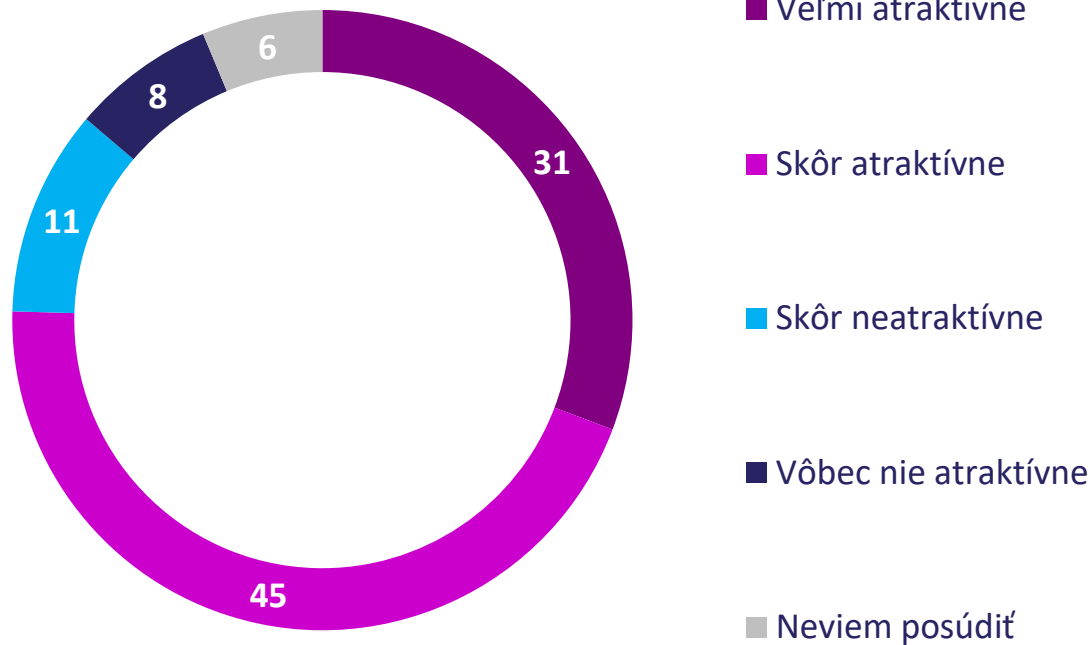
Aké formy ste využili pri vybavovaní úradných záležitostí za posledných 12 mesiacov?





Viac ako $\frac{3}{4}$ opýtaných podnikateľov vnímajú možnosť prihlásiť sa namiesto čítačky a OP s čipom pomocou mobilného ID v smartfóne ako atraktívnu.

Na vybavovanie niektorých úradných záležitostí v súčasnosti treba elektronické ID (čítačku na OP s elektronickým čipom). Do akej miery by bolo pre Vás atraktívne, keby bolo možné prihlásiť sa pomocou mobilného telefónu cez mobilné ID?



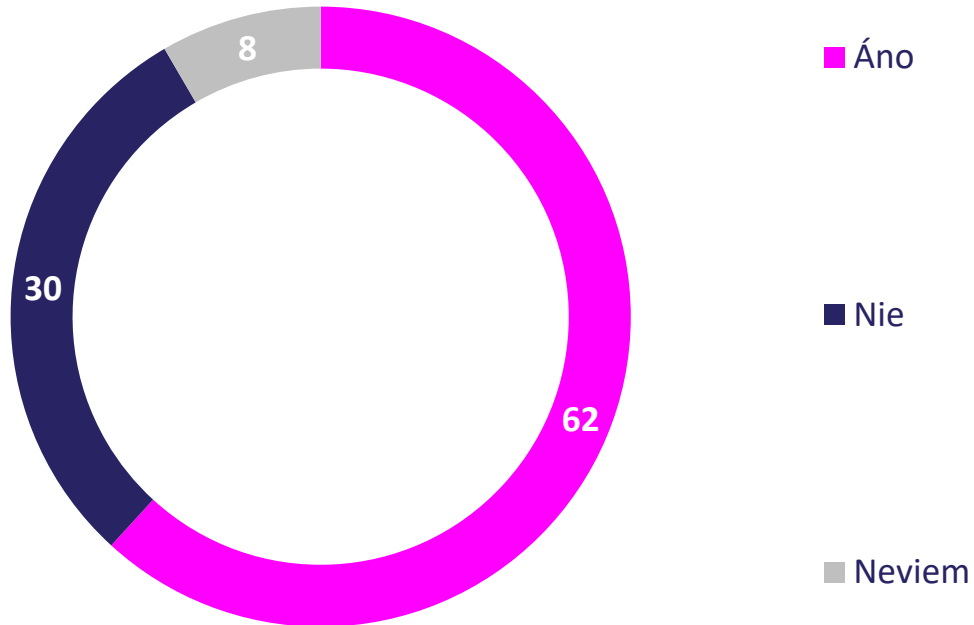
Elektronická schránka



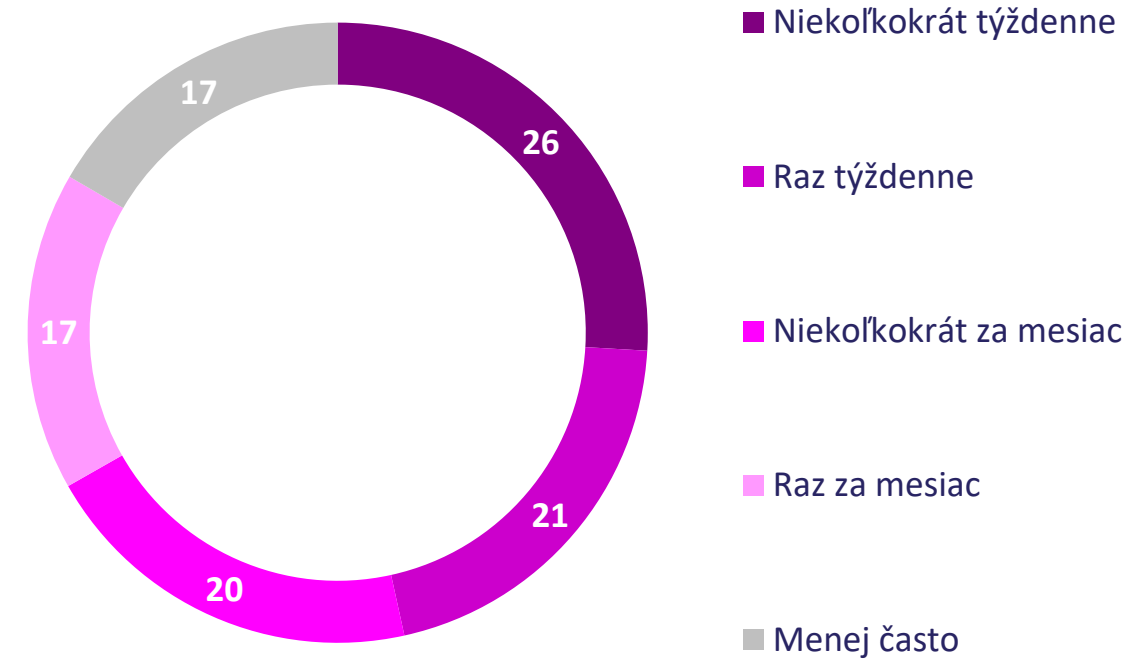


62% podnikateľov deklaruje, že má aktivovanú elektronickú schránku. Zo všetkých aktívnych užívateľov e-schránky ju veľmi aktívne (minimálne aspoň raz za mesiac) využívajú až vyše 80%. Z toho vychádza, že keď si už podnikatelia zriadia e-schránku, tak ju následne aj veľmi aktívne využívajú, čo je skvelá správa do budúcnosti.

Máte aktivovanú svoju elektronickú schránku?



Ako často sa prihlasujete do svojej elektronickej schránky?



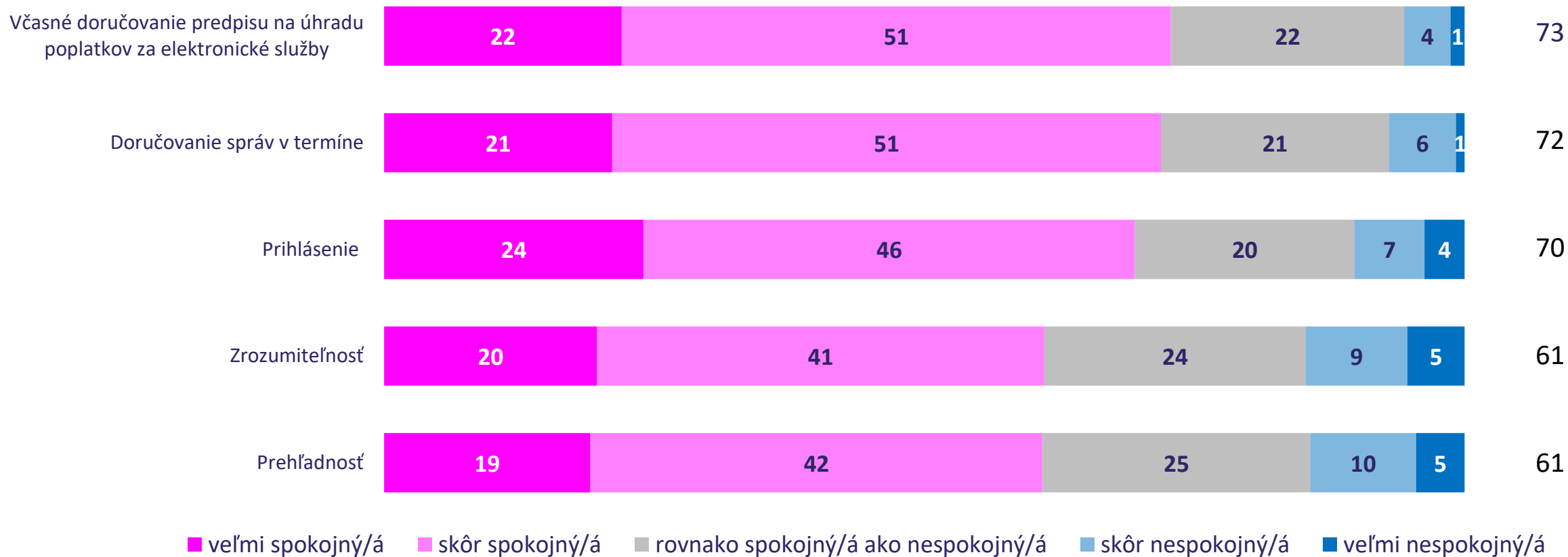


Takmer $\frac{3}{4}$ aktívnych užívateľov e-schránky sú spokojné s včasnosťou doručovania predpisov/poplatkov, doručovaním správ v správanom termíne a s prihlásením. Prehľadnosť a zrozumiteľnosť e-schránky sú oblasti, kde sú rezervy väčšie.

Nakoľko ste spokojný/á s nasledujúcimi oblasťami/ službami v rámci elektronickej schránky?

Tí, ktorí majú aktivovanú schránku, n = 247

Veľmi + skôr spokojný





Ukazovatele spokojnosti

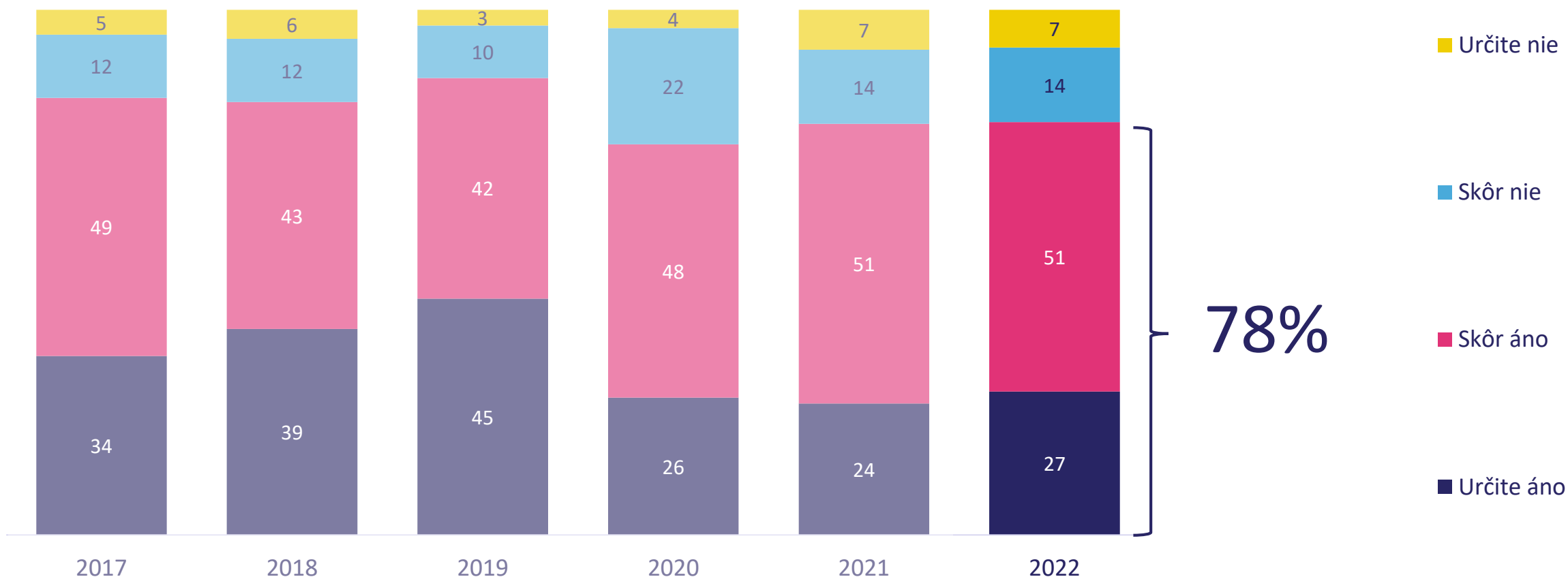
Spokojnosť užívateľov





To, že je dnes lepšie riešiť úradné veci online než osobne, si myslí až 78% z podnikateľov, ktorí sa k tomu vedeli vyjadriť. Medziročne sa percento týchto podnikateľov mierne zvýšilo, a to pri variante „určite áno“.

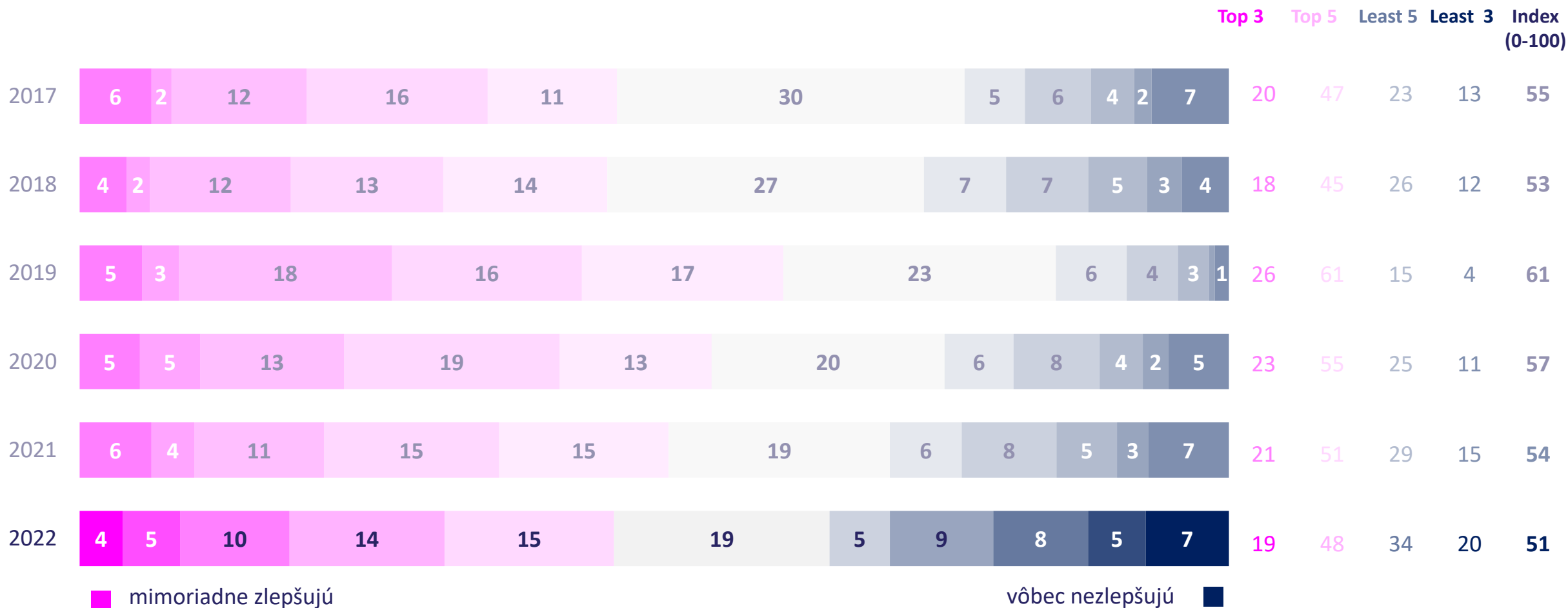
Súhlasíte s výrokom, že v súčasnosti je na Slovensku lepšie vybavovať úradné záležitosti online ako ísť na úrad?





V názore, či v online riešeniach úradných záležitostí dochádza k progresu sa zvýšil podiel tých, ktorí si to nemyslia. Hodnota indexu, ktorý odráža priemerné hodnotenie, je najnižšia od začiatku meraní v roku 2017.

Nakoľko sa podľa Vás za posledných 12 mesiacov na Slovensku zlepšujú možnosti vybavovať úradné záležitosti cez internet?



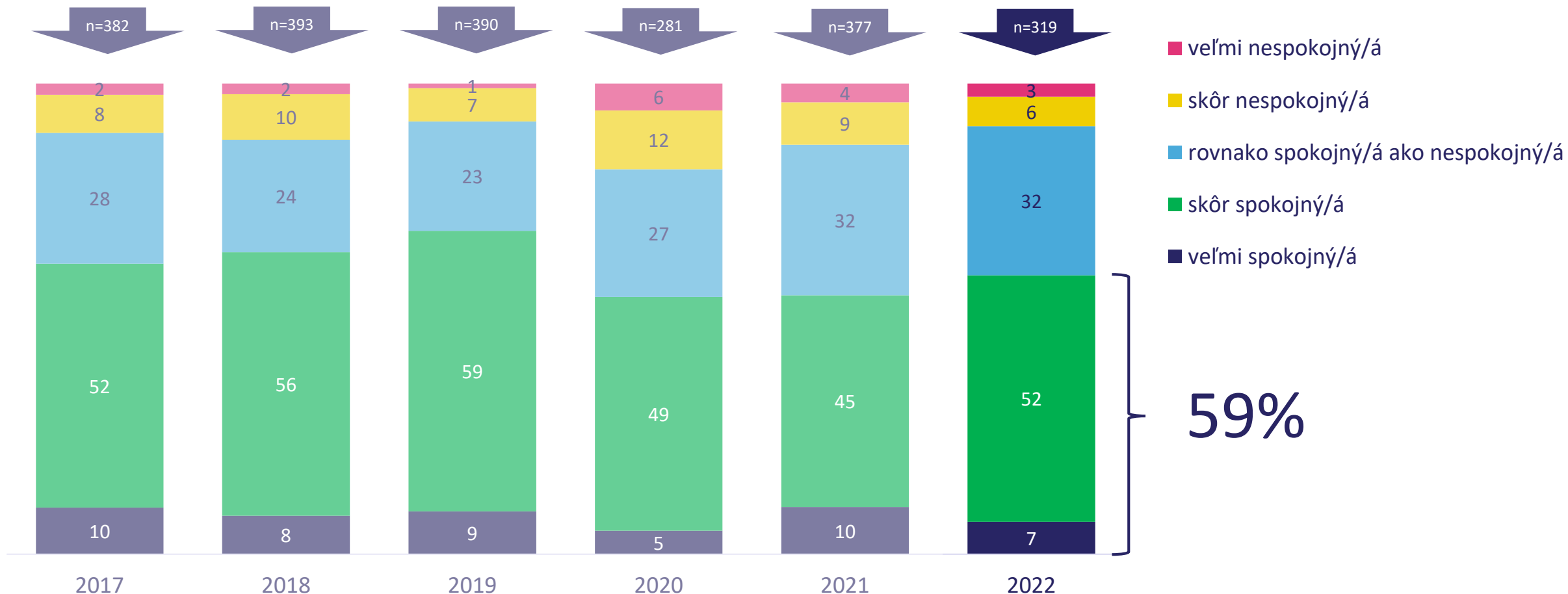
Q11, škála od 0 po 10, graf v %

Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10



Hodnotenie celkovej spokojnosti s riešením úradných záležitostí cez internet sa medziročne mierne zvýšilo. Väčšina podnikateľov (59%) je spokojná a naopak nespokojných je iba zanedbateľné množstvo na úrovni 9%.

Ohodnoťte prosím Vašu celkovú spokojnosť s vybavovaním úradných záležitostí cez internet:



Q12, v %, n= tí, ktorí niečo v danom roku vybavovali cez internet

Customer Effort Score online služby celkovo





Customer Effort Score (CES) - Výpočet

Do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s nasledovným výrokom:

„Vybaviť ... bolo jednoduché“

Hodnotiaci škála:

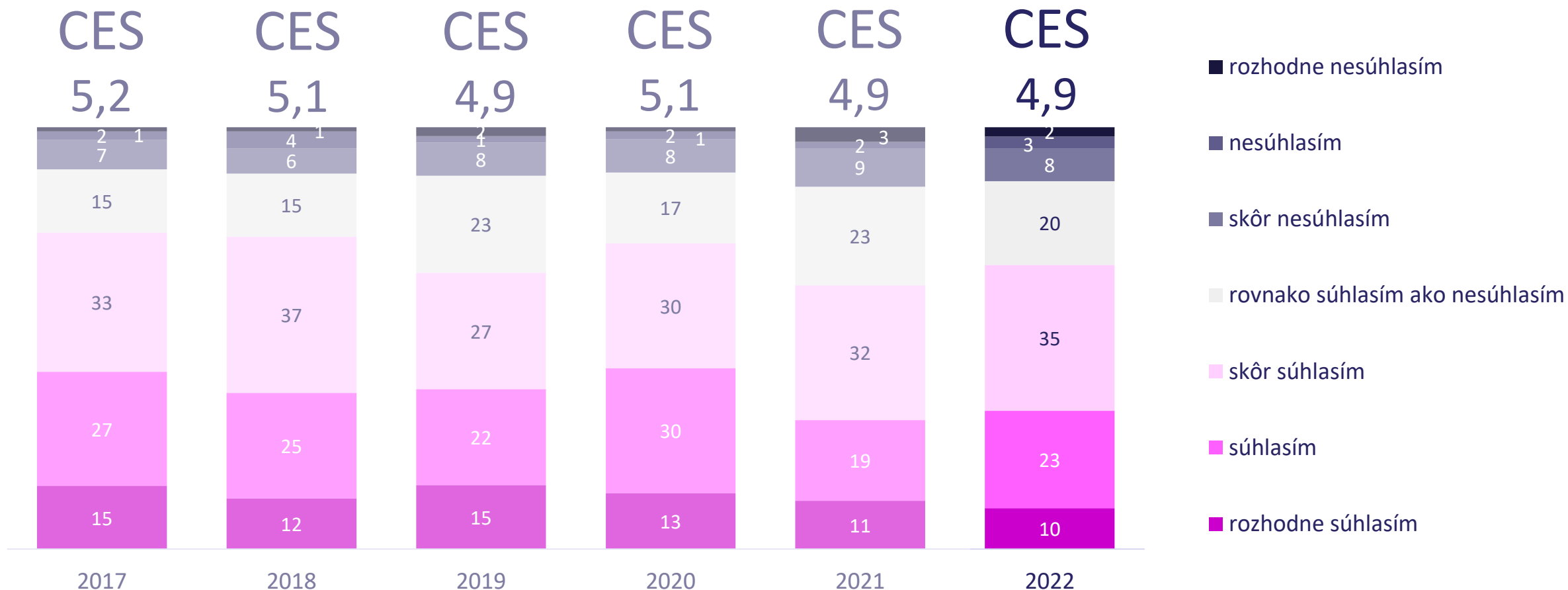
1. Rozhodne nesúhlasím
2. Nesúhlasím
3. Skôr nesúhlasím
4. Rovnako súhlasím ako nesúhlasím
5. Skôr súhlasím
6. Súhlasím
7. Rozhodne súhlasím

- V dlhodobom trackingu CES 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.



Hodnota indikátora CES v roku 2022 ostala na úrovni 4,9, rovnako ako v roku 2021 aj 2019. Je to síce mierne, ale predsa pod úrovňou 5 bodov, ktorá indikuje priaznivú prognózu v lojalite klientov.

Nakoľko súhlasíte s vetou: „Vybavovať úradné záležitosti cez internet je jednoduché.“

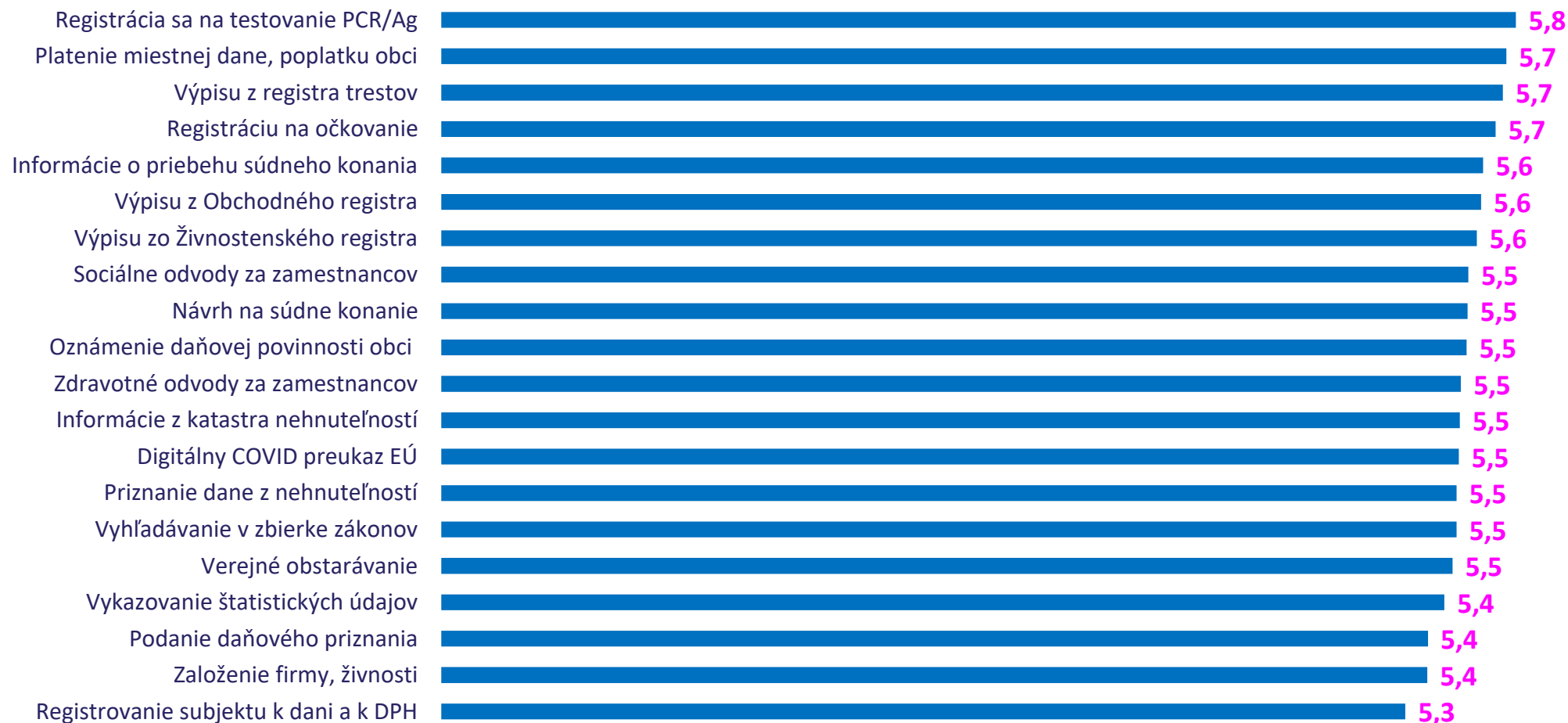




CES indikátor pri konkrétnych službách dosahuje v roku 2022 vynikajúce hodnoty. Všetky služby dosiahli hodnotu nad 5 bodov, čo signalizuje dobrú perspektívu na udržanie si klientov.

CES®

Nakoľko súhlasíte s vetou: „Vybaviť bolo jednoduché“



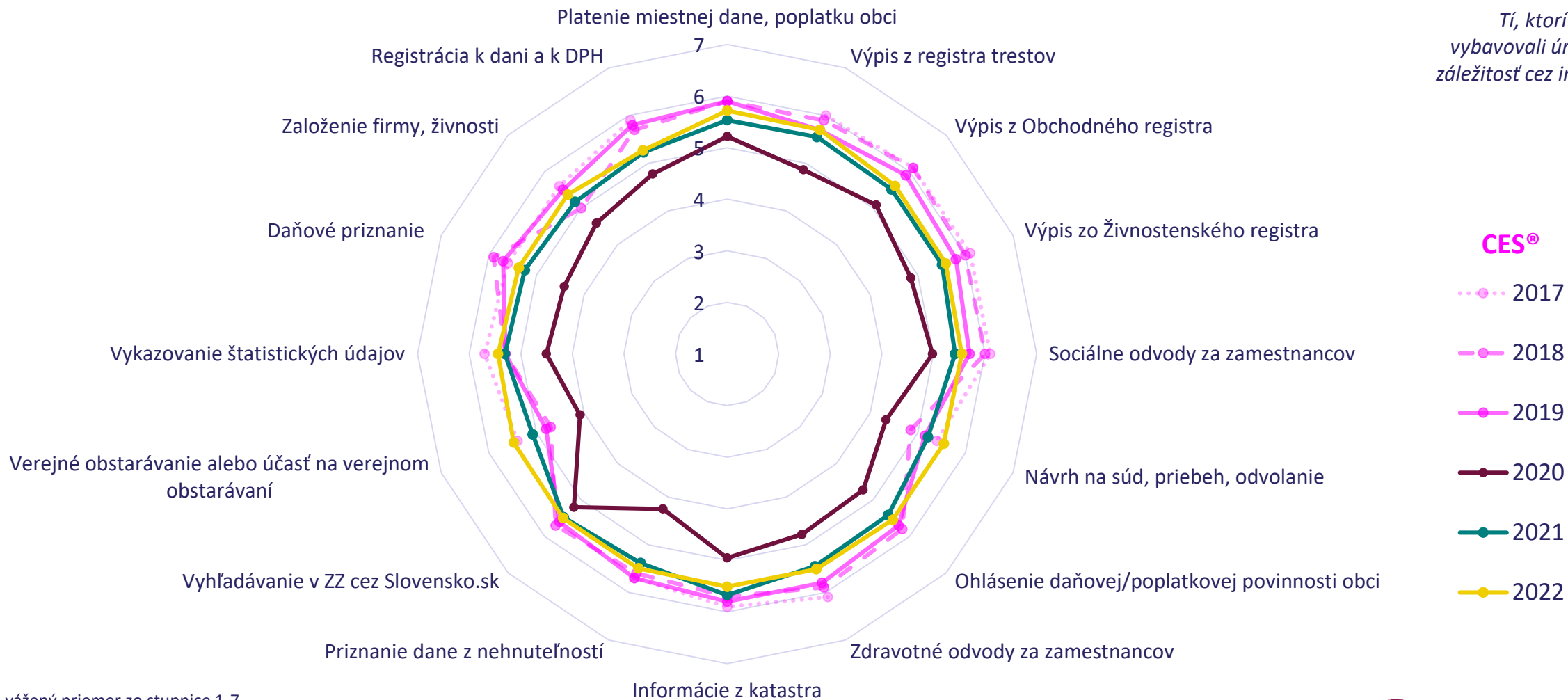
*Tí, ktorí vybavovali
danú záležitosť online*



V porovnaní s rokom 2021 sa indikátor CES v jednotlivých službách zlepšil. Výnimkou sú informácie z katastra nehnuteľností, kde došlo aj k zmene na strane služby. Najviac si polepšili najmenej využívané služby: informácia o priebehu súdneho konania a verejné obstarávanie.

CES®

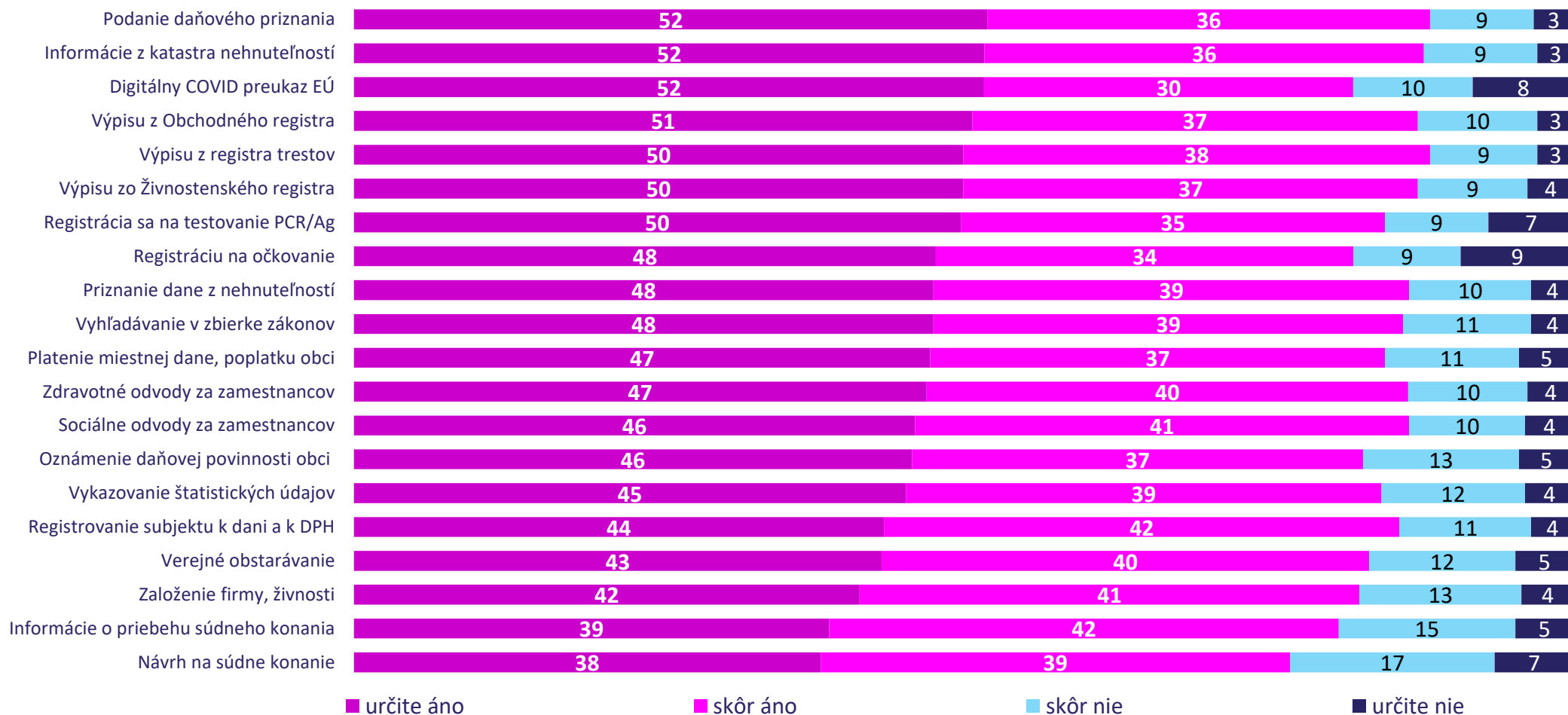
Nakoľko súhlasíte s vetou: „Vybaviť bolo jednoduché“





Väčšina podnikateľov, ktorí na vybavovanie všetkých nižšie zobrazených záležitostí využili internet, by ich určite alebo pravdepodobne znovu riešili tou istou cestou. Viac ako polovica by tak urobila určite pri podaní daňového priznania, informáciách z katastra, Covidpase a výpisoch z registrov.

Použili by ste v budúcnosti na vybavenie nasledujúcich záležitostí internet?



■ určite áno

■ skôr áno

■ skôr nie

■ určite nie



Motivácie, bariéry a príležitosti pre online služby štátu

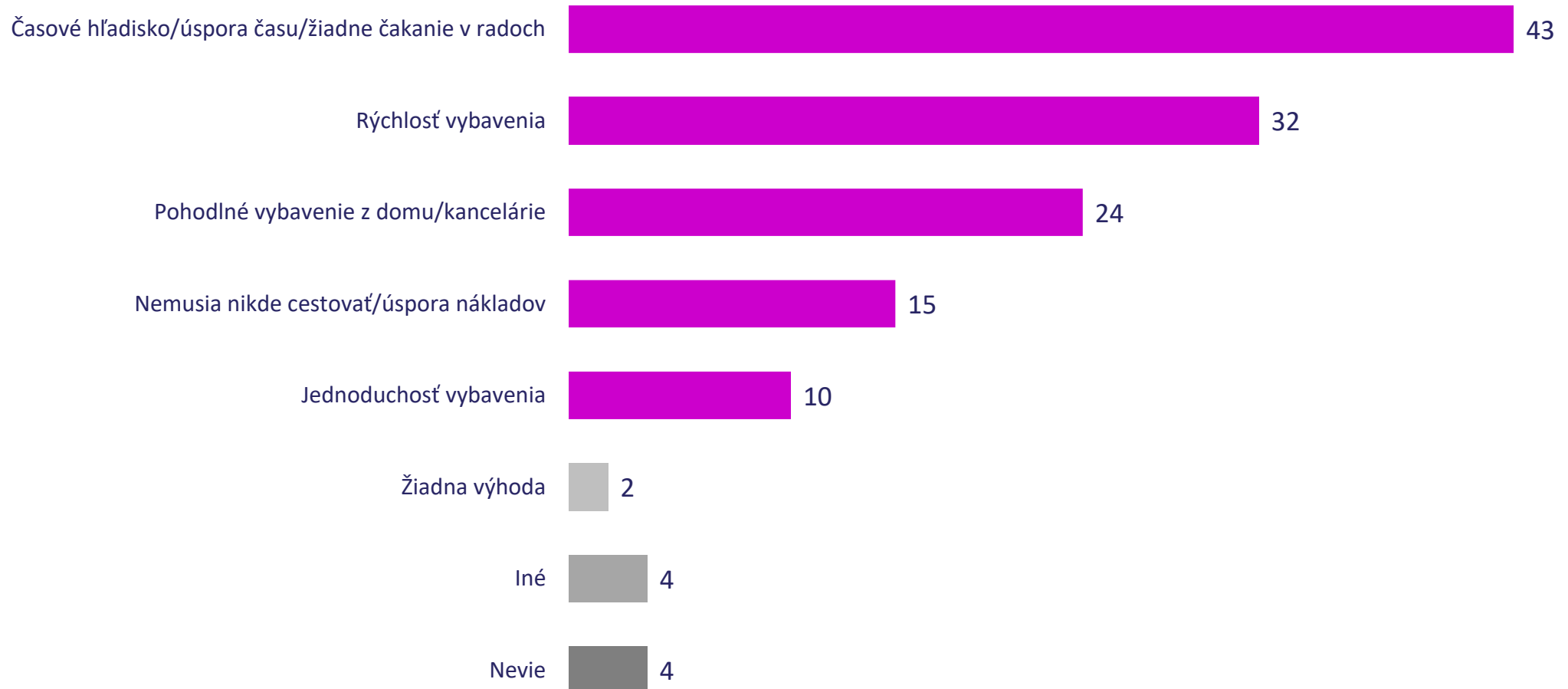
Benefity online riešení





Spontánne uvádzali podnikatelia ako najväčšiu výhodu vybavovania úradných záležitostí cez internet to, že ušetria čas. Na druhom mieste je rýchlosť vybavenia.

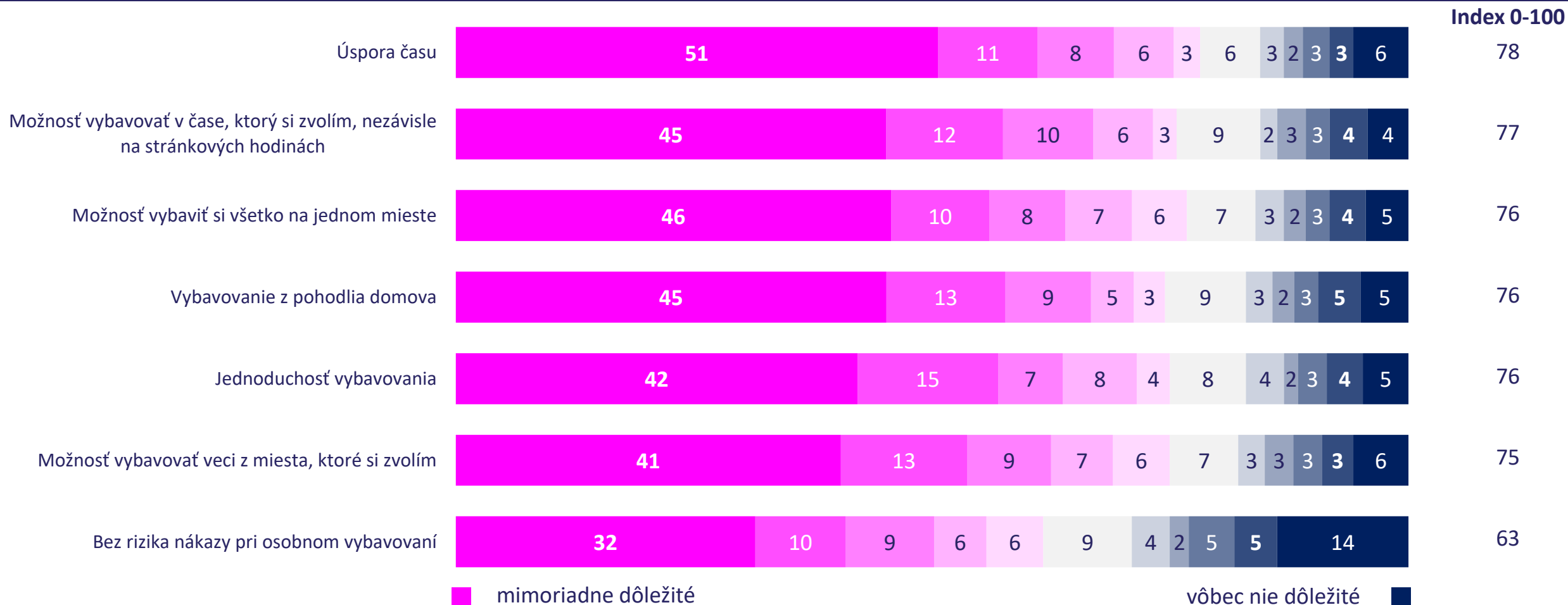
Aké sú pre Vás hlavné výhody vybavovania úradných záležitostí cez internet?





Prakticky všetky uvedené motivátory pre využívanie online služieb pri úradných záležitostiach majú veľmi vysokú váhu (index 75 a viac). Výnimkou je už menej aktuálna motivácia zníženým rizikom nákazy. Najviac motivujú podnikateľov časové aspekty: úspora času a vybavovanie vtedy, keď si to zvolia.

Do akej miery sú pre Vás dôležité nasledujúce výhody, ktoré prinášajú elektronické služby?



Bariéry online riešení





Najčastejšie uvádzajú podnikatelia ako nevýhody vybavovania úradných vecí online zložitosť a neporozumenie niektorým veciam, a v nadväznosti na to nemožnosť sa s niekým poradiť pri problematických otázkach. Viac ako 1/3 nevidí žiadne nevýhody, alebo im žiadne nenapadli.

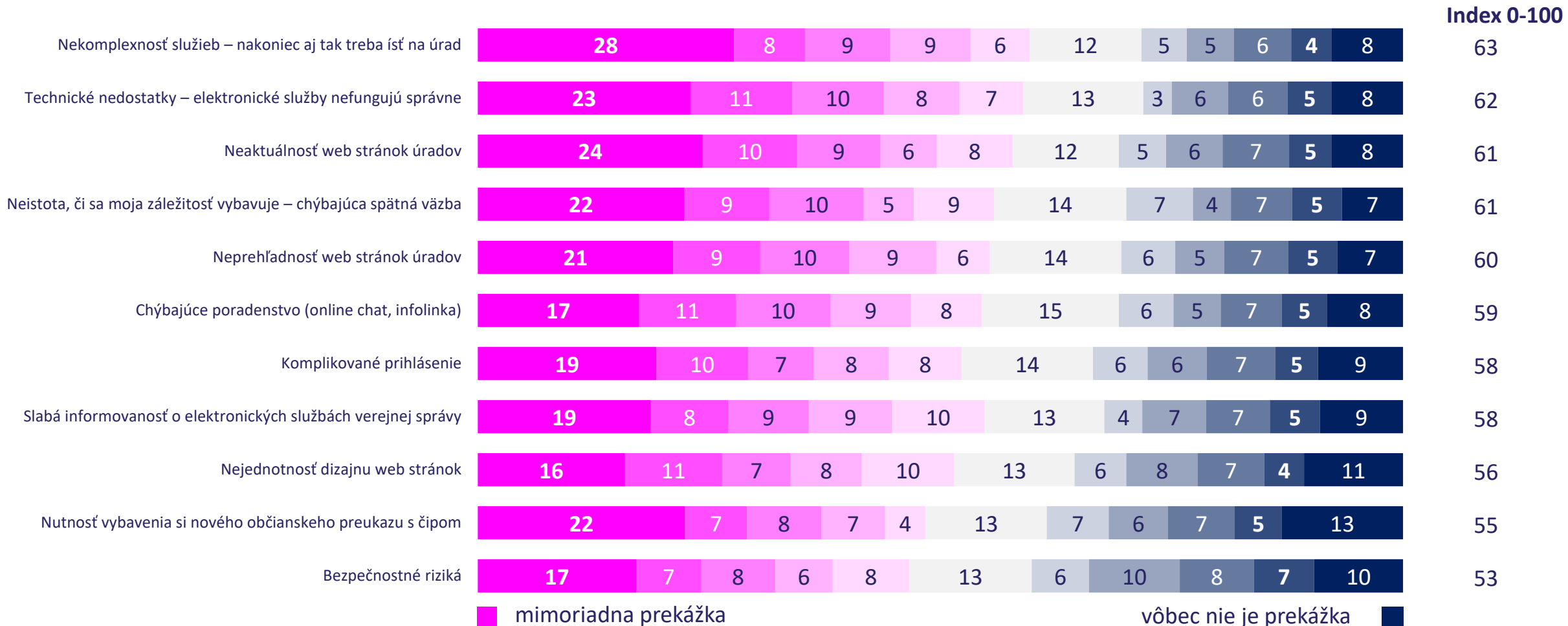
Aké sú pre Vás hlavné nevýhody vybavovania úradných záležitostí cez internet?





Najväčšou z ponúknutých prekážok využívania online služieb je pre firmy ich nekomplexnosť, ak je v určitom bode potrebné navštíviť úrad osobne. Druhou bariérou sú technické nedostatky. Za najmenej dôležitú prekážku považujú bezpečnostné riziká.

Do akej miery sú pre Vás nasledujúce nevýhody prekážkou pre využívanie online služieb?



Požadovanie dokladov nad rámec
nevyhnutného

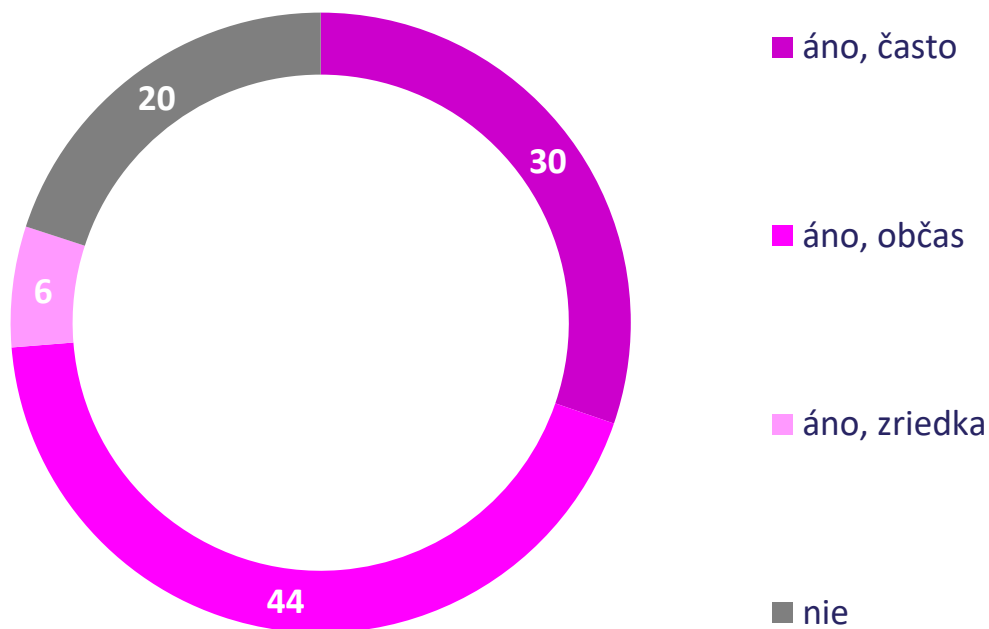




Skoro $\frac{3}{4}$ podnikateľov deklarovali, že za posledných 12 mesiacov od nich pri vybavovaní úradných záležitostí požadovali potvrdenia alebo dokumenty, ktoré neboli nevyhnutné. Najčastejšie išlo o výpis z registra trestov a rodný list.

Mali ste pri vybavovaní úradných záležitostí pocit, že od Vás inštitúcie požadovali potvrdenia alebo dokumenty, ktoré neboli nevyhnutné?

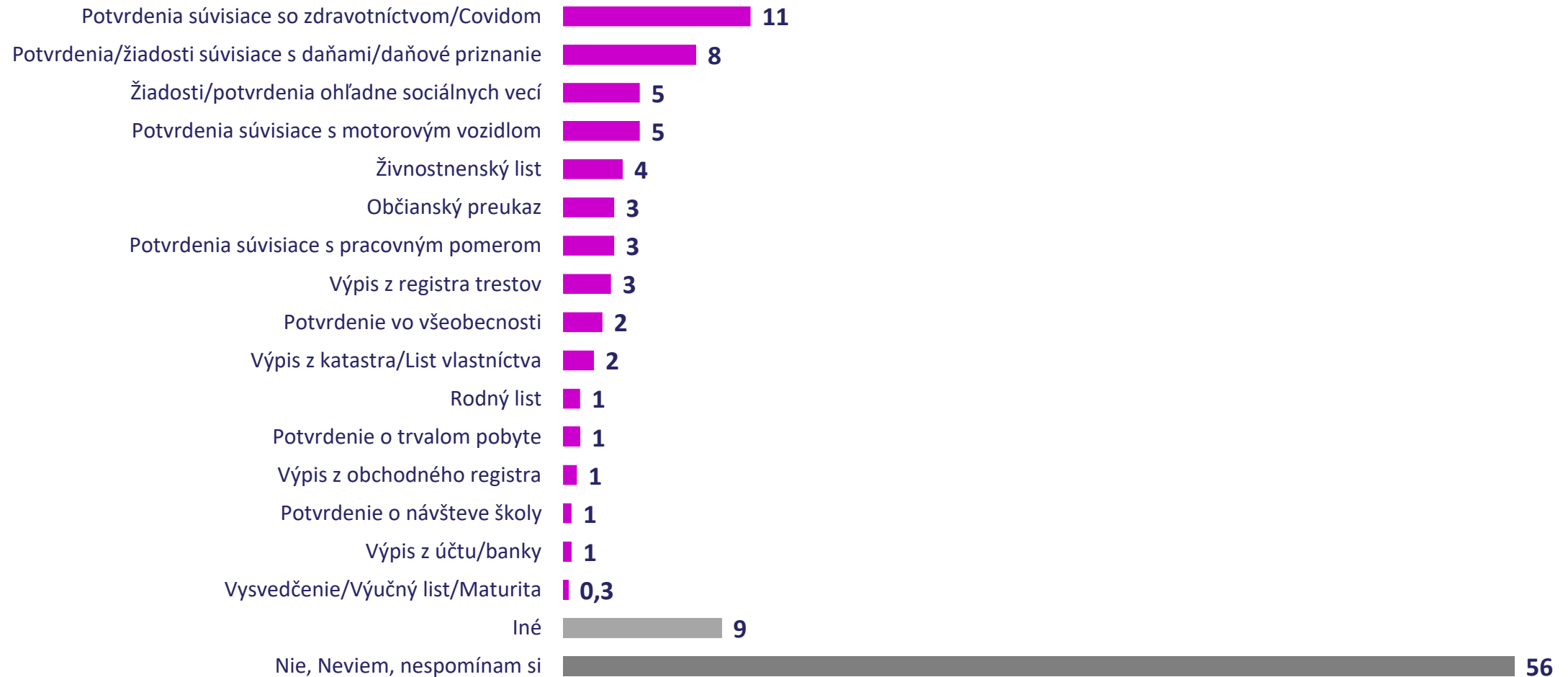
Uveďte, prosím, aké konkrétne potvrdenia alebo dokumenty to boli?





Väčšine opýtaných nechýba žiadna ďalšia konkrétna služba, ktorú by chceli vybavovať elektronicky. Uvádzané služby boli spojené najviac so zdravotnou sférou a Covidom, na druhom mieste rozšírenie služieb súvisiacich s daňami.

Sú nejaké ďalšie služby, pri ktorých by ste by ste uvítali možnosť vybavovať ich elektronicky?





Zhrnutie



KONTAKT S ÚRADMI A INTERNET

- Frekvencia komunikácie podnikateľského prostredia s úradmi sa v priebehu roka v podstate nezmenila, aktuálne namerané hodnoty sú veľmi podobné ako v roku 2021.
- V rámci online komunikácie s úradmi dominuje u firiem aj v roku 2022 e-mail, zároveň však zaznamenal najväčší pokles. Istý pokles pri každej z foriem komunikácie pri jej nezmenenej frekvencii znamená, že sa vo firmách zúžila škála spôsobov, ktoré volia na kontakt s úradmi.
- Biznis sektoru jednoznačne najviac vyhovuje komunikovať s úradmi cez internet, najmenej poštou.
- Spokojnosť so všetkými spôsobmi komunikácie s úradmi medziročne poklesla. Najviac sa to týka najpreferovanejších foriem: internetu a telefonovania. Pokiaľ ide o korešpondenciu poštou, je pokles kontinuálny od začiatku meraní.
- Na hľadanie informácií ohľadne úradných záležitostí využívajú podnikatelia jednoznačne najčastejšie webové stránky konkrétnych úradov. Celkovo však často volia aj email, portál slovensko.sk a komerčné web stránky.
- Web stránky úradov a sociálne siete využívali ako zdroj informácií podnikatelia v medziročnom porovnaní menej. Naopak, viac využívali ústredný portál slovensko.sk, ale aj komerčné webové stránky.



ELEKTRONICKÉ SLUŽBY 1/2

- Percento podnikateľov, ktorí sa cítia byť dostatočne informovaní o e-službách štátu klesol takmer na úroveň roku 2020. Omnoho vyššia miera informovanosti v roku 2021 pravdepodobne súvisí s mimoriadnymi dôvodmi e-komunikácie počas vrcholiacej pandémie.
- Pri podaní daňového priznania, službách spojených s Covidom (registrácia na očkovanie / testovanie, digitálny preukaz EÚ) a informáciách z katastra nehnuteľností vie o tom, že sa dajú vybaviť cez internet, viac ako 80% podnikateľov. S možnosťou vybavenia cez internet si najmenej spájajú oblasť súdneho konania.
- Zo všetkých úradných záležitostí logicky najviac vybavovali firmy podanie daňového priznania. Za ním to boli (okrem registrácií na testy a očkovanie) aj informácie z katastra, miestne dane a odvody za zamestnancov. Najmenej často vybavovali Covidpas, súdne konanie a verejné obstarávanie.
- Viac ako tretina firiem, ktorých sa to v danom roku týkalo, vybavovala také záležitosti ako výpis z registra trestov, priznanie k dani z nehnuteľnosti, návrh na súdne konanie či založenie firmy osobnou návštevou úradu.



ELEKTRONICKÉ SLUŽBY 2/2

- Online možnosti využívali v roku 2022 podnikatelia najviac pri službách spojených s Covidom a na vyhľadávanie v zbierke zákonov. Najmenej takýmito formami riešili výpis z registra trestov a informácie o súdnych konaniach.
- Osobnú návštevu úradu podnikatelia najviac preferujú pri výpise z registra trestov a pri priznaní dane z nehnuteľností. Naopak najmenej logicky pri vyhľadávaní v zbierke zákonov a pri Covid agende.
- Viac ako $\frac{3}{4}$ opýtaných podnikateľov vnímajú možnosť prihlásiť sa namiesto čítačky a OP s čipom pomocou mobilného ID v smartfóne ako atraktívnu.
- 62% podnikateľov deklaruje, že má aktivovanú elektronickú schránku. Zo všetkých aktívnych užívateľov e-schránky ju veľmi aktívne (minimálne aspoň raz za mesiac) využíva až vyše 80%. Z toho vychádza, že keď si už podnikatelia zriadia e-schránku, tak ju následne aj veľmi aktívne využívajú, čo je skvelá správa do budúcnosti.
- Takmer $\frac{3}{4}$ aktívnych užívateľov e-schránky sú spokojné s včasnosťou doručovanie predpisov/poplatkov, doručovaním správ v správanom termíne a s prihlášením. Prehľadnosť a zrozumiteľnosť e-schránky sú oblasti, kde sú rezervy väčšie.



UKAZOVATELE SPOKOJNOSTI

- To, že je dnes lepšie riešiť úradné veci online než osobne, si myslí až 78% z podnikateľov, ktorí sa k tomu vedeli vyjadriť. Medziročne sa percento týchto podnikateľov mierne zvýšilo, a to pri variante „určite áno“.
- V názore, či v online riešení úradných záležitostí dochádza k progresu sa zvýšil podiel tých, ktorí si to nemyslia. Hodnota indexu, ktorý odráža priemerné hodnotenie, je najnižšia od začiatku meraní v roku 2017.
- Hodnotenie celkovej spokojnosti s riešením úradných záležitostí cez internet sa medziročne mierne zvýšilo. Väčšina podnikateľov (59%) je spokojná a naopak nespokojných je iba zanedbateľné množstvo na úrovni 9%.
- Hodnotenie celkovej spokojnosti s riešením úradných záležitostí cez internet sa medziročne mierne zvýšilo. Väčšina podnikateľov (59%) je spokojná a naopak nespokojných je iba zanedbateľné množstvo na úrovni 9%.
- CES indikátor pri konkrétnych službách dosahuje vynikajúce hodnoty v roku 2022. Všetky služby dosiahli hodnotu nad 5 bodov, čo signalizuje dobrú perspektívu na udržanie si klientov.
- V porovnaní s rokom 2021 sa indikátor CES v jednotlivých službách zlepšil. Výnimkou sú informácie z katastra nehnuteľností, kde došlo aj k zmene na strane služby. Najviac si polepšili najmenej využívané služby: informácia o priebehu súdneho konania a verejné obstarávanie.



MOTIVÁCIE, BARIÉRY A PRÍLEŽITOSTI PRE ONLINE SLUŽBY ŠTÁTU

- Spontánne uvádzali podnikatelia ako najväčšiu výhodu vybavovania úradných záležitostí cez internet to, že ušetria čas. Na druhom mieste je rýchlosť vybavenia.
- Prakticky všetky uvedené motivátory pre využívanie online služieb pri úradných záležitostiach majú veľmi vysokú váhu (index 75 a viac). Výnimkou je už menej aktuálna motivácia zníženým rizikom nákazy. Najviac motivujú podnikateľov časové aspekty: úspora času a vybavovanie vtedy, keď si to zvolia.
- Najčastejšie uvádzajú podnikatelia ako nevýhody vybavovania úradných vecí online zložitú a neporozumenie niektorým veciam, a v nadväznosti na to nemožnosť sa s niekým poradiť pri problematických otázkach. Viac ako 1/3 nevidí žiadne nevýhody, alebo im žiadne nenapadli.
- Najväčšou z ponúknutých prekážok využívania online služieb je pre firmy ich nekomplexnosť, ak je v určitom bode potrebné navštíviť úrad osobne. Druhou bariérou sú technické nedostatky. Za najmenej dôležitú prekážku považujú bezpečnostné riziká.
- Skoro ¾ podnikateľov deklarovali, že za posledných 12 mesiacov od nich pri vybavovaní úradných záležitostí požadovali potvrdenia alebo dokumenty, ktoré neboli nevyhnutné. Najčastejšie išlo o výpis z registra trestov a rodný list.
- Väčšine opýtaných nechýba žiadna ďalšia konkrétna služba, ktorú by chceli vybavovať elektronicky. Uvádzané služby boli spojené najviac so zdravotnou sférou a Covidom, na druhom mieste rozšírenie služieb súvisiacich s daňami.



Summary



CONTACT WITH THE AUTHORITIES AND THE INTERNET

- The frequency of communication between the business environment and the authorities has remained essentially unchanged over the year, with the current measured values very similar to those in 2021.
- Email continues to dominate online communication with the authorities for businesses in 2022, but at the same time has seen the largest decline. Some decline for each form of communication, with its frequency unchanged, means that firms have narrowed the range of methods they choose to contact the authorities.
- The business sector is obviously most comfortable communicating with the authorities via the internet, and least comfortable with the post.
- Satisfaction with all ways of communicating with the authorities has fallen year-on-year. This is most true for the most preferred forms: the internet and telephone. As far as correspondence by post is concerned, the decline has been continuous since the beginning of the measurements.
- Businesses clearly use the websites of specific authorities most often to find information on official matters. Overall, however, they also frequently choose email, the slovensko.sk portal and commercial websites.
- Websites of authorities and social networks were less used as a source of information by entrepreneurs in the year-on-year comparison. On the contrary, they made more use of the central portal slovensko.sk, but also of commercial websites.



ELECTRONIC SERVICES 1/2

- The percentage of businesses that feel sufficiently informed about government e-services has dropped to almost 2020 levels. The much higher level of awareness in 2021 is likely to be related to the extraordinary reasons for e-communication during the height of the pandemic.
- For tax return filing, Covid-related services (vaccination/testing registration, EU digital Covidpassport) and land registry information, more than 80% of businesses know that they can be handled online. They least associate the area of court proceedings with the possibility of being handled online.
- Of all official matters, logically, the most handled by businesses was the filing of tax returns. This was followed (apart from registrations for tests and vaccinations) by land registry information, local taxes and employee levies. Covidpassport, court proceedings and public procurement were the least frequently dealt with.
- More than a third of the firms involved that year dealt with matters such as criminal record abstracts, property tax returns, court applications and company incorporation by visiting the office in person.



ELECTRONIC SERVICES 2/2

- Online options were used most by businesses in 2022 for Covid-related services and for searching the law book. They used these forms the least to deal with criminal record abstracts and information on court proceedings.
- In-person visits to the office are most preferred by businesses for criminal record abstracts and property tax returns. On the contrary, they are logically least likely to be used for searching the statute book and Covid agenda.
- More than $\frac{3}{4}$ of the surveyed entrepreneurs perceive the possibility to log in with a mobile ID on a smartphone instead of a reader and an OP with a chip as attractive.
- 62% of entrepreneurs declare that they have an activated electronic mailbox. Of all active users of the e-mailbox, over 80% use it very actively (at least once a month). This shows that once entrepreneurs set up the e-mailbox, they use it very actively, which is good news for the future.
- Almost $\frac{3}{4}$ of active e-mailbox users are satisfied with the timeliness of delivery of regulations/fees, delivery of the correct deadline and logging in. The clarity and understandability of the e-mailbox are areas where the margins are greater.



SATISFACTION INDICATORS

- As many as 78% of the business people who were able to comment on this think that it is better to deal with official matters online than in person. Year-on-year, the percentage of these entrepreneurs has increased slightly, with the "definitely yes" option.
- There was an increase in the proportion of those who did not think so in their opinion of whether there is progress in online solutions to office matters. The value of the index, which reflects the average rating, is the lowest since measurement began in 2017.
- The overall satisfaction rating for dealing with official matters online has increased slightly year-on-year. The majority of business users (59%) are satisfied and, on the contrary, only a negligible number are dissatisfied at 9%.
- The overall satisfaction rating for dealing with official matters via the internet has increased slightly year-on-year. The majority of businesses (59%) are satisfied and, on the contrary, only a negligible number are dissatisfied (9%).
- The CES indicator for specific services reaches excellent values in 2022. All services scored above 5, indicating a good prospect for client retention.
- Compared to 2021, the CES indicator in individual services has improved. The exception is Land Registry information, where there has also been a change on the service side. The least used services improved the most: information on the progress of court proceedings and public procurement.



MOTIVATIONS, BARRIERS AND OPPORTUNITIES FOR USING ONLINE STATE SERVICES

- Spontaneously, entrepreneurs mentioned the biggest advantage of dealing with official matters via the Internet as the fact that they save time. The second most important is the speed of processing.
- Virtually all the motivators mentioned for using online services for official matters are very highly weighted (index 75 or more). The exception is the less topical motivation of reduced risk of infection. Time aspects motivate entrepreneurs the most: saving time and dealing with it when they choose to do so.
- The most frequently cited disadvantages of dealing with official matters online are the complexity and lack of understanding of some things and, consequently, the impossibility of consulting someone on problematic issues. More than 1/3 do not see any disadvantages or have not thought of any.
- The biggest barrier to using online services offered is the incompleteness for companies if at some point it is necessary to visit the office in person. The second barrier is technical shortcomings. They consider security risks to be the least important barrier.
- Almost ¾ of businesses declared that in the last 12 months they were asked for certificates or documents that were not necessary when dealing with official matters. The most frequent were a criminal record and a birth certificate.
- The majority of respondents do not lack any other specific service they would like to handle electronically. The services cited were most related to health and Covid, with the extension of tax-related services a close second.

think - know - act



actly
think - know - act

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

actly.sk