



MINISTERSTVO  
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA  
A INFORMATIZÁCIE  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# MERANIE INDIKÁTOROV ROZVOJA A SPOKOJNOSTI

S VYBRANÝMI E-SLUŽBAMI VEREJNEJ SPRÁVY 2022

Cieľový segment: populácia SR

**actly**  
think - know - act



# OBSAH

03-05	O projekte
06-14	Využívanie internetu
15-28	Kontakt s úradmi
29-41	Elektronické služby – znalosť a využívanie
42-53	Hodnotenie elektronických služieb
54-62	Motivácie, bariéry a príležitosti pre e-služby štátu
63-68	Zhrnutie
69-71	Summary



0 projekte



Technika zberu dát  
**CATI**  
=  
telefonické  
interview

10.11.-17.11.  
2022

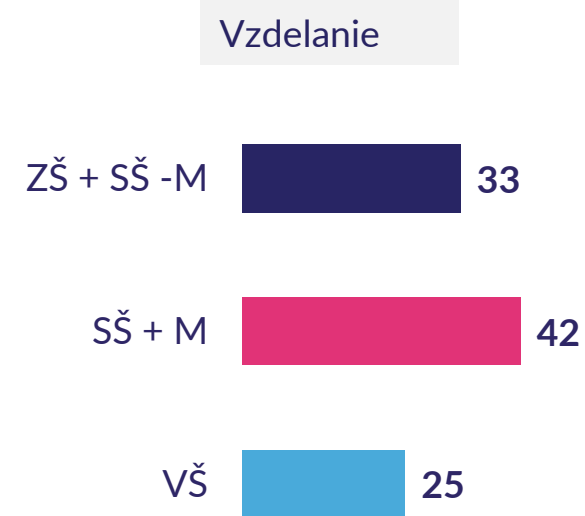
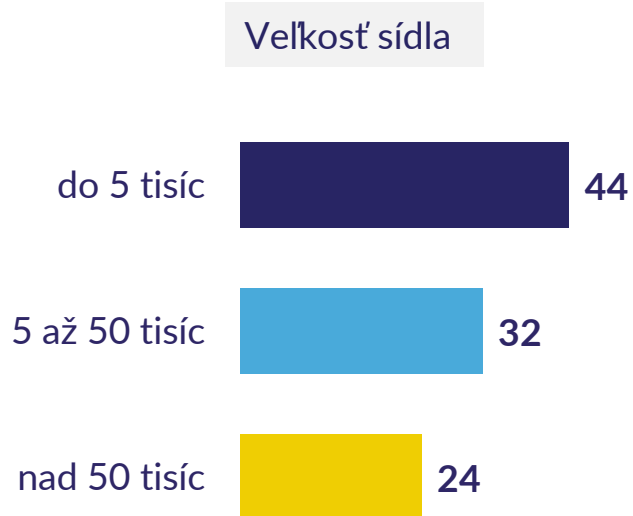
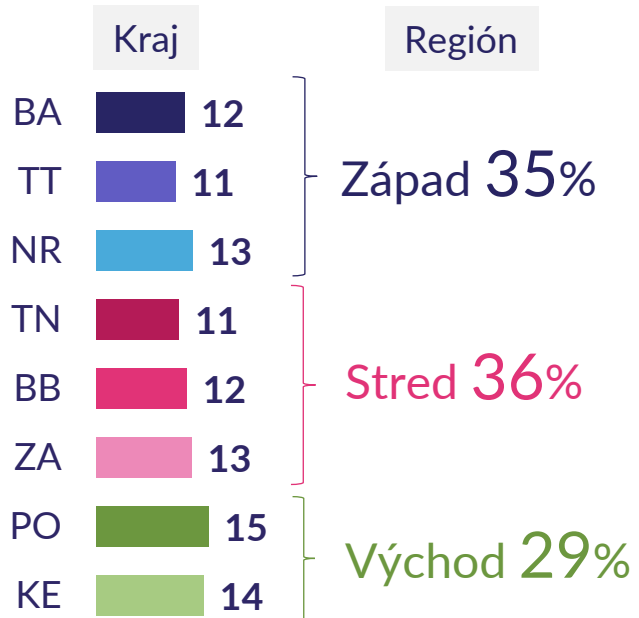
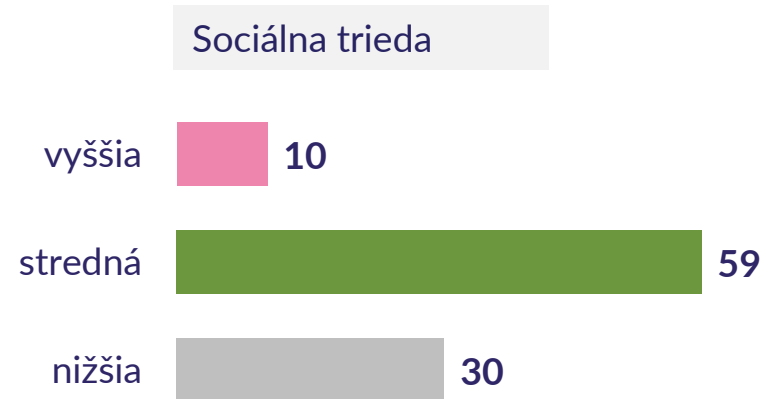
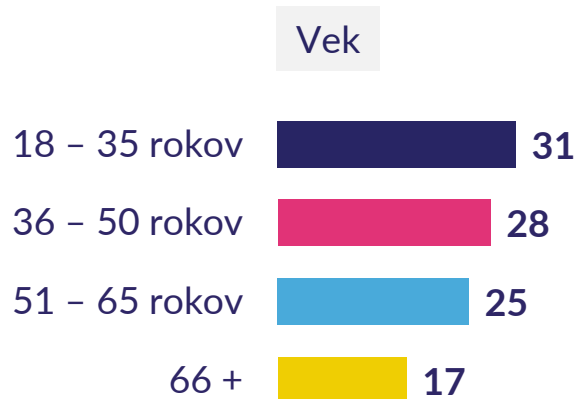
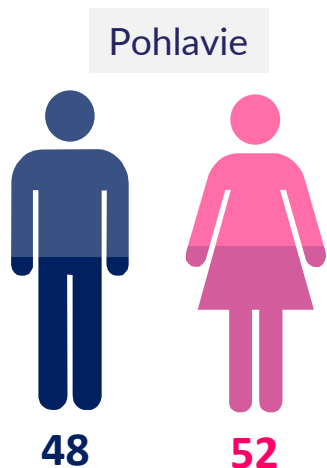
**1 000**  
respondentov

**CS**  
POPULÁCIA SR  
nad 18 rokov

**KVÓTY:**  
pohlavie  
vek  
kraj  
veľkosť sídla  
vzdelanie



# Vzorka reprezentuje populáciu SR:





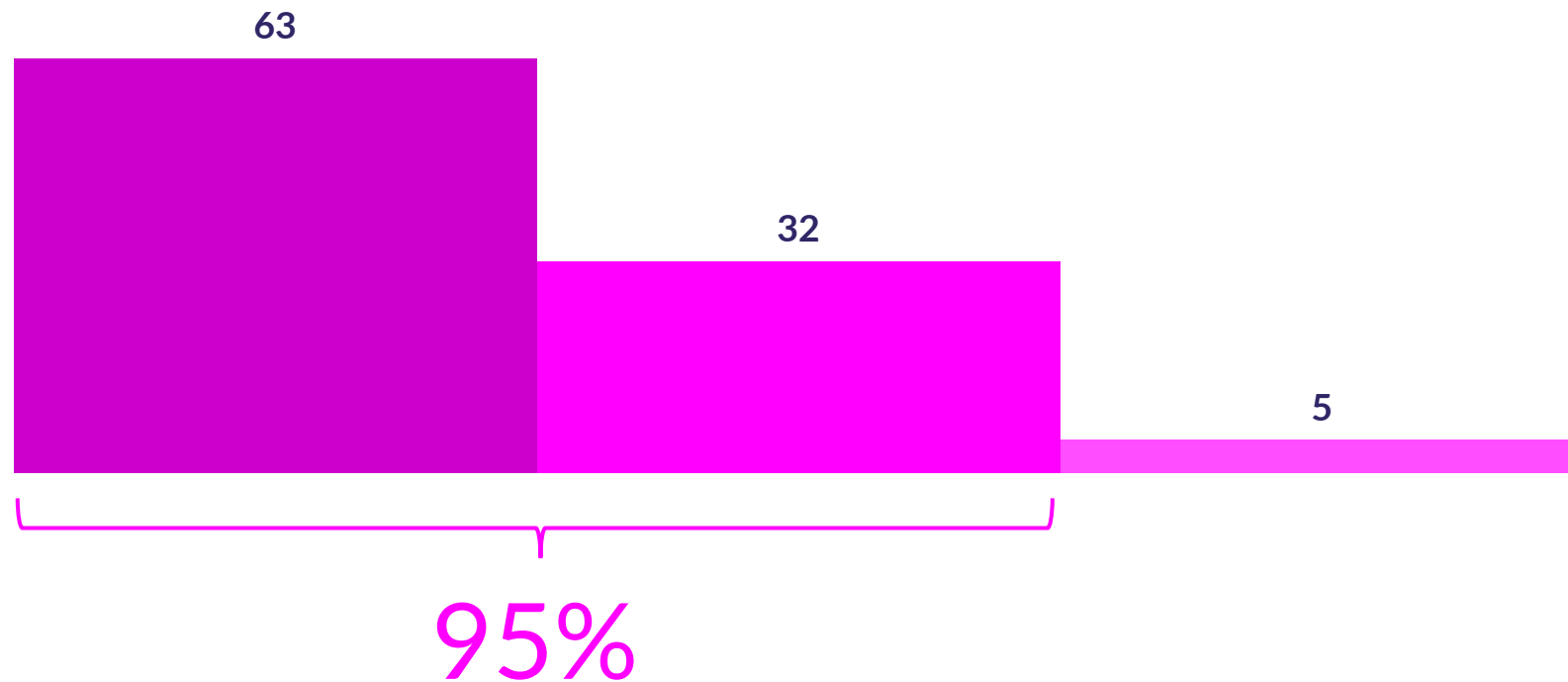
# Využívanie internetu



Skoro celá dospelá populácia používa internet nejakou formou každý alebo skoro každý deň. Medziročne sa mierne zvýšil podiel tých, ktorí ho používajú prakticky stále a klesol podiel tých, ktorí ho využívajú denne (nie však stále) alebo skoro denne.

## Ako často používate internet?

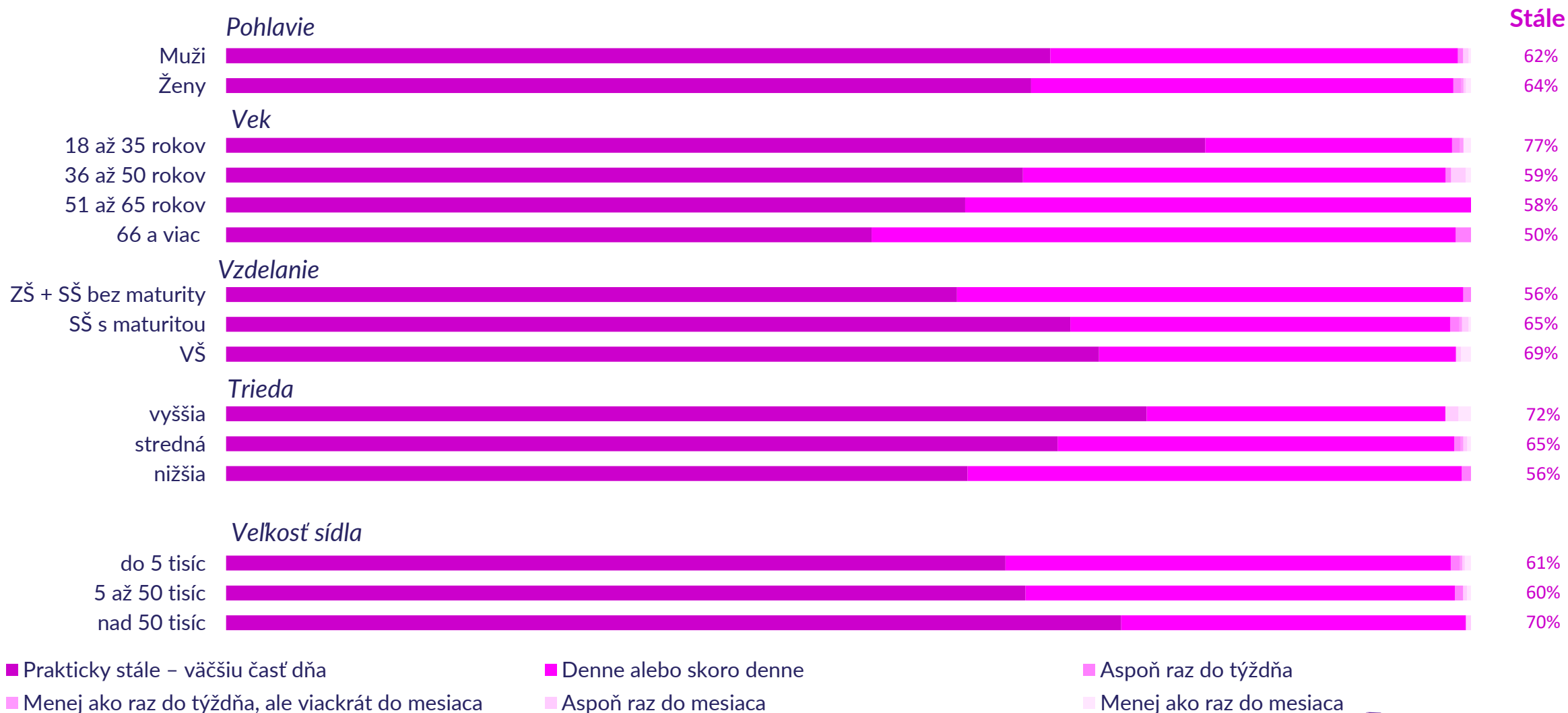
■ Prakticky stále ■ Denne alebo skoro denne ■ Menej často





Permanentne používajú internet hlavne mladší ľudia s vyšším vzdelaním, s vyšším socio-ekonomickým statusom, z miest s väčším počtom obyvateľov.

## Ako často používate internet?

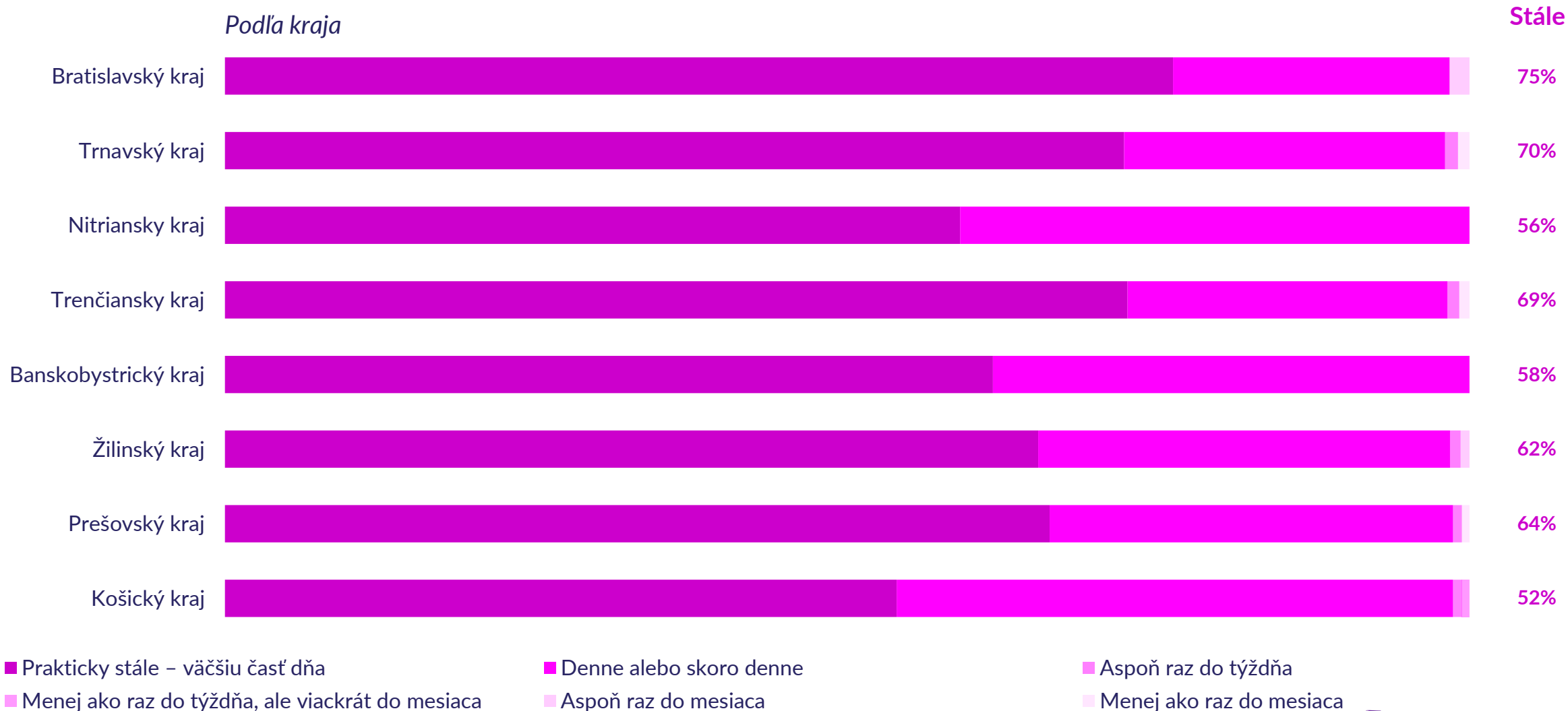






Podiel ľudí, ktorí sú neustále online, sa v jednotlivých krajoch významne líši. Najvyšší podiel 75% vidíme pri respondentoch z Bratislavského kraja a najnižší z Košického kraja (52%).

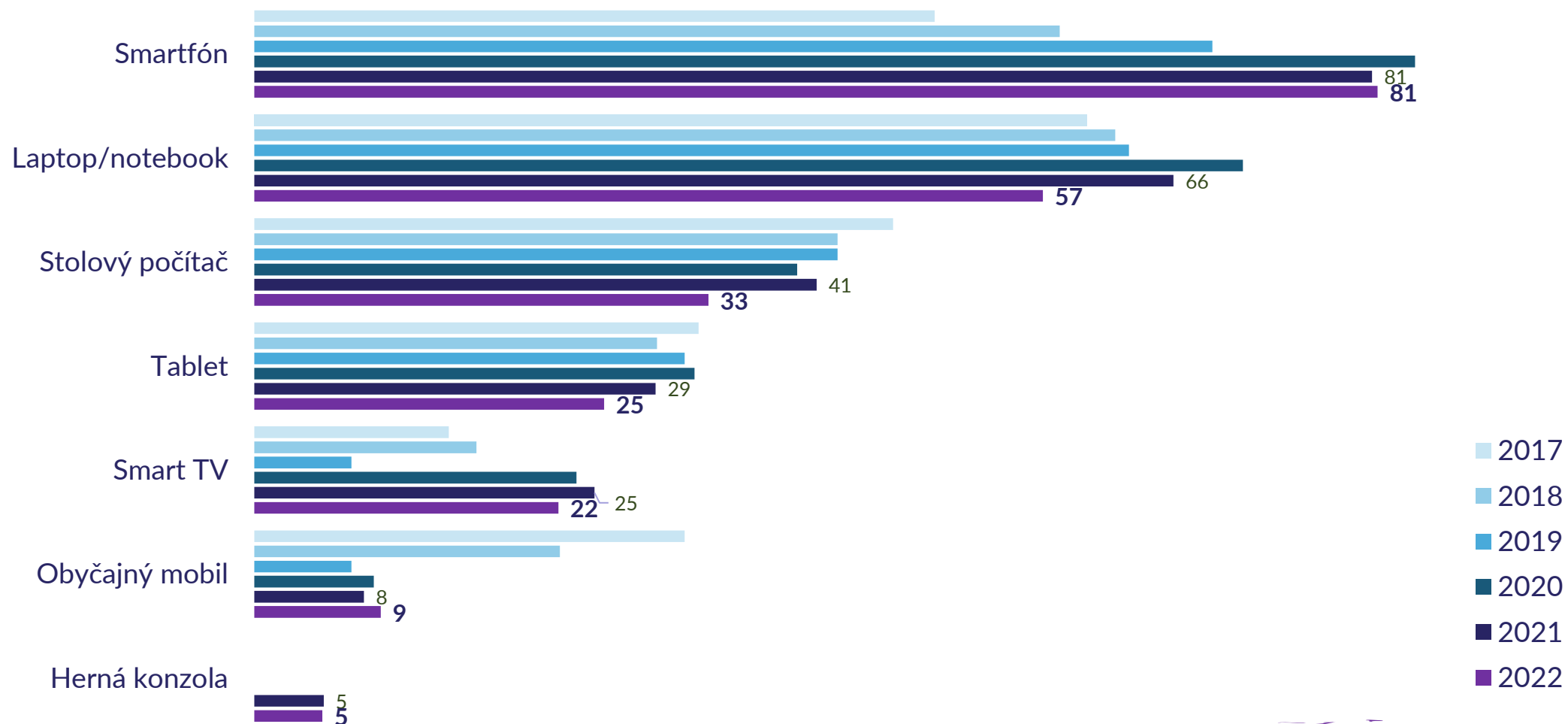
## Ako často používate internet?





Najbežnejšie zariadenie, z ktorého sa obyvatelia pripájajú na internet, je aj v roku 2022 Smartfón. V porovnaní s minulým rokom sa znížilo najviac pripájanie sa na internet cez Notebook a Stolový počítač.

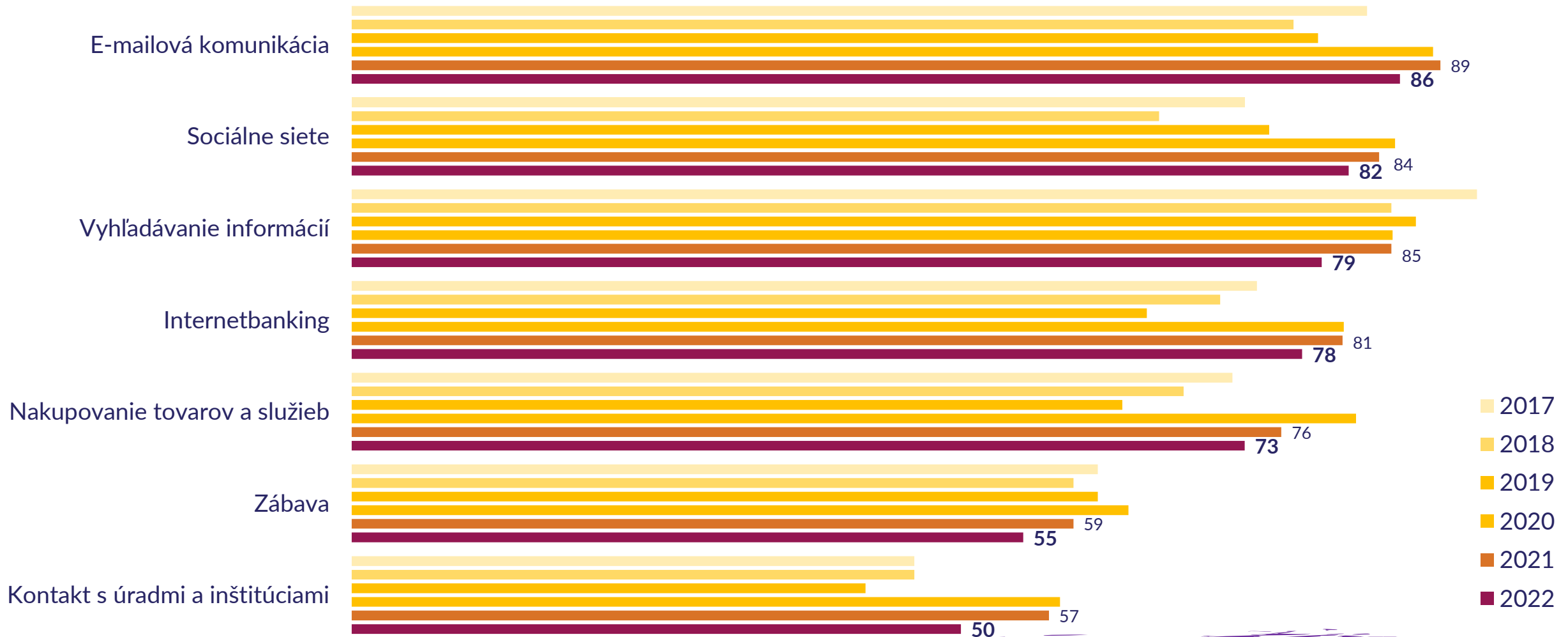
## Z akých zariadení sa aspoň niekedy pripájate na internet?





Najčastejšie sa internet používa na e-maily a na sociálne siete. Medziročne sa znížilo najviac používanie internetu na Kontakt s úradmi/inštitúciami (-7%) a na Vyhľadávanie informácií (-6%). Najstabilnejšie ostalo využívanie Sociálnych sietí.

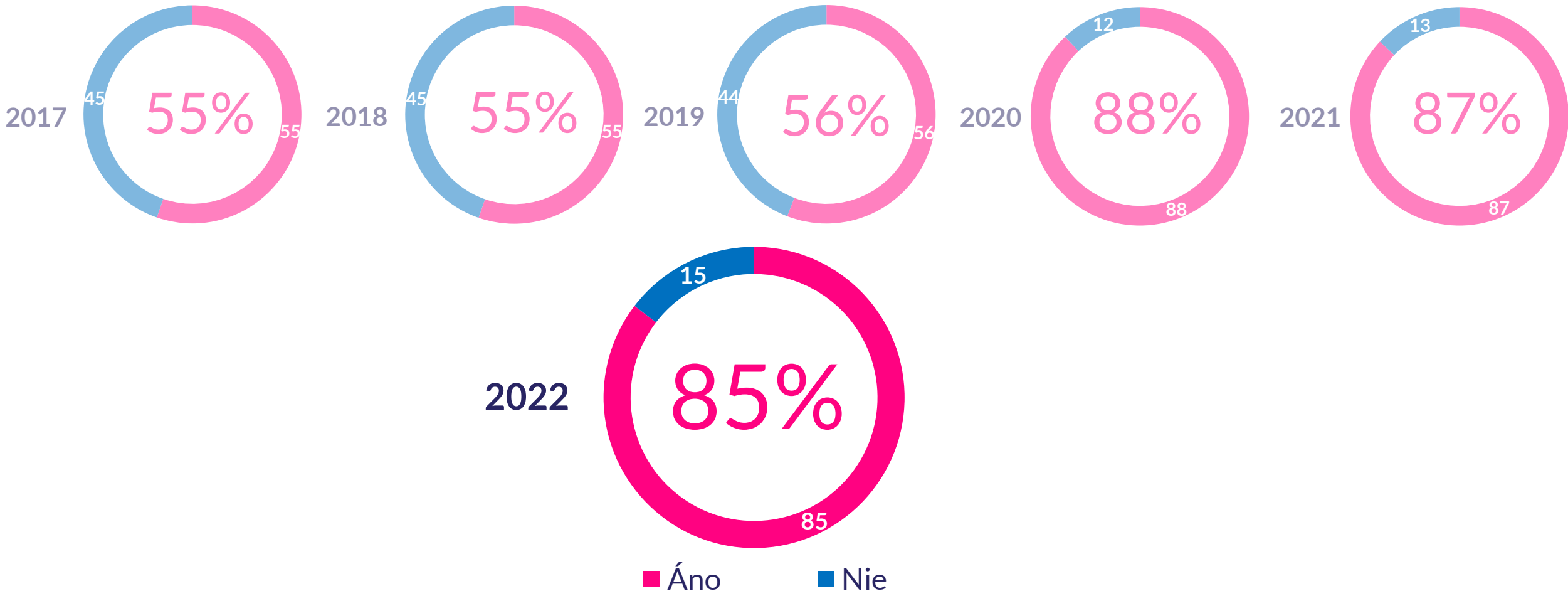
## Na ktoré z nasledujúcich oblastí využívate internet?





Rok 2020 priniesol prelom v používaní online platieb pri nákupe tovarov a služieb cez internet. Odvtedy ich využíva veľká väčšina, aj keď registrujeme veľmi mierny pokles. V roku 2023 ich používalo 85%.

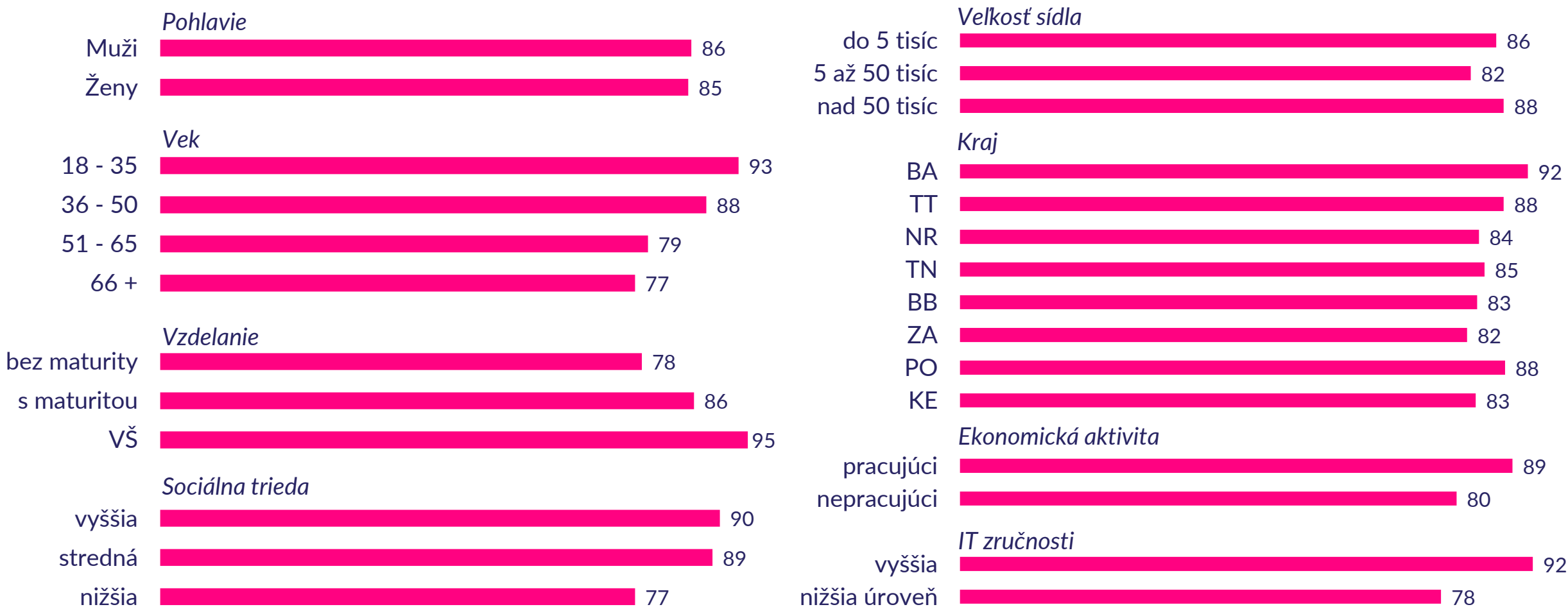
### Využívate možnosti online platieb pri nákupe tovarov a služieb cez internet?





Možnosti online platieb využívajú hlavne respondenti mladší, s vyšším vzdelaním, vyšším socio-ekonomickým statusom, z Bratislavského kraja, pracujúci, a s vyššími IT zručnosťami.

## Využívate možnosti online platieb pri nákupe tovarov a služieb cez internet?

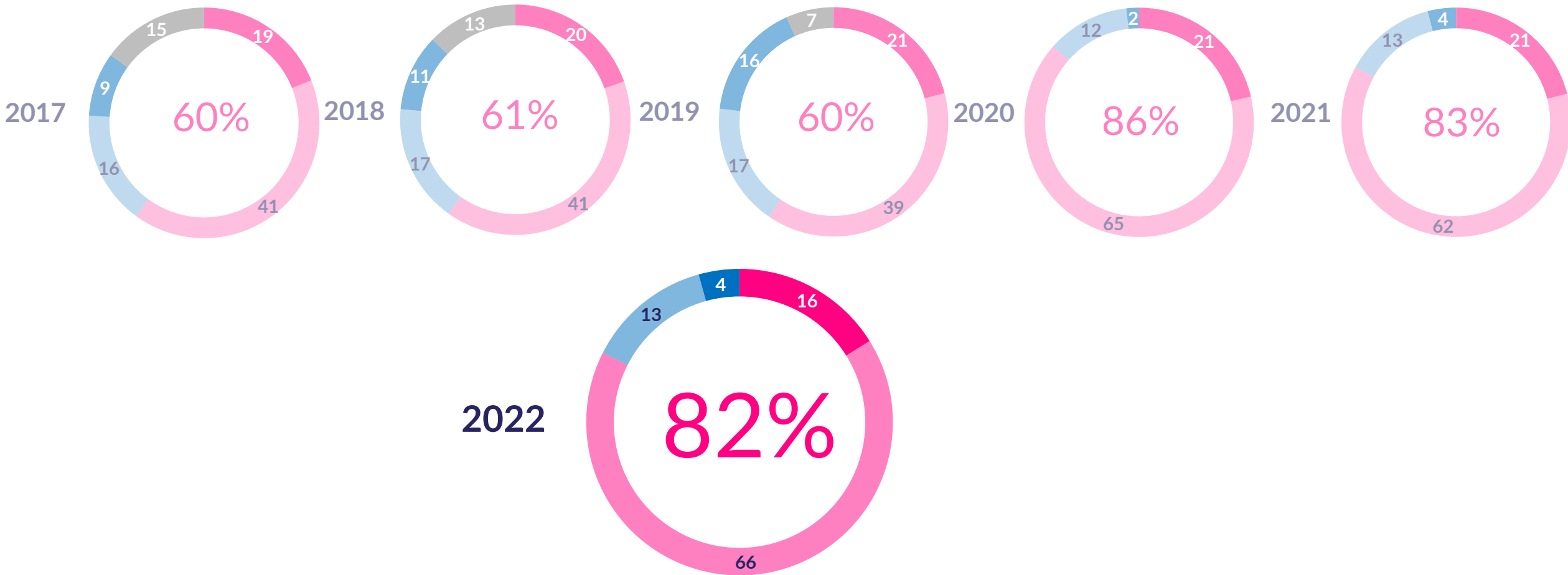




S používaním online platieb vzrástla v roku 2020 skokom aj dôvera k nim. U výraznej väčšiny (82%) pretrváva aj v roku 2023.

### Nakolko dôverujete online platbám cez internet?

■ Úplne dôverujem ■ Skôr dôverujem ■ Skôr nedôverujem ■ Vôbec nedôverujem ■ Nevieť posúdiť





# Kontakt s úradmi

# Frekvencia a formy komunikácie s úradmi

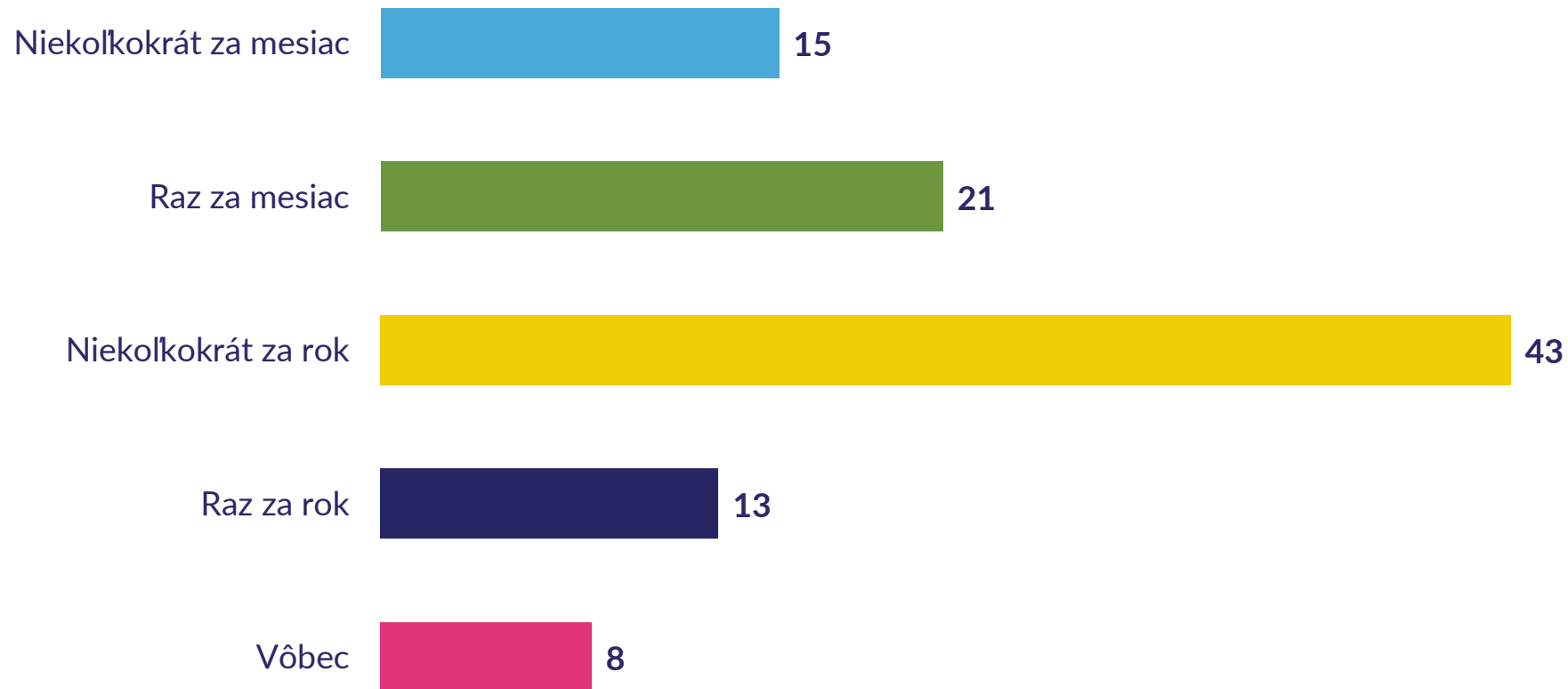






Aspoň raz do mesiaca vybavuje akékoľvek úradné záležitosti 36% občanov. Medziročne sa tento podiel v podstate nezmenil. Iba 8% nevybavovali za posledných 12 mesiacov žiadne úradné veci.

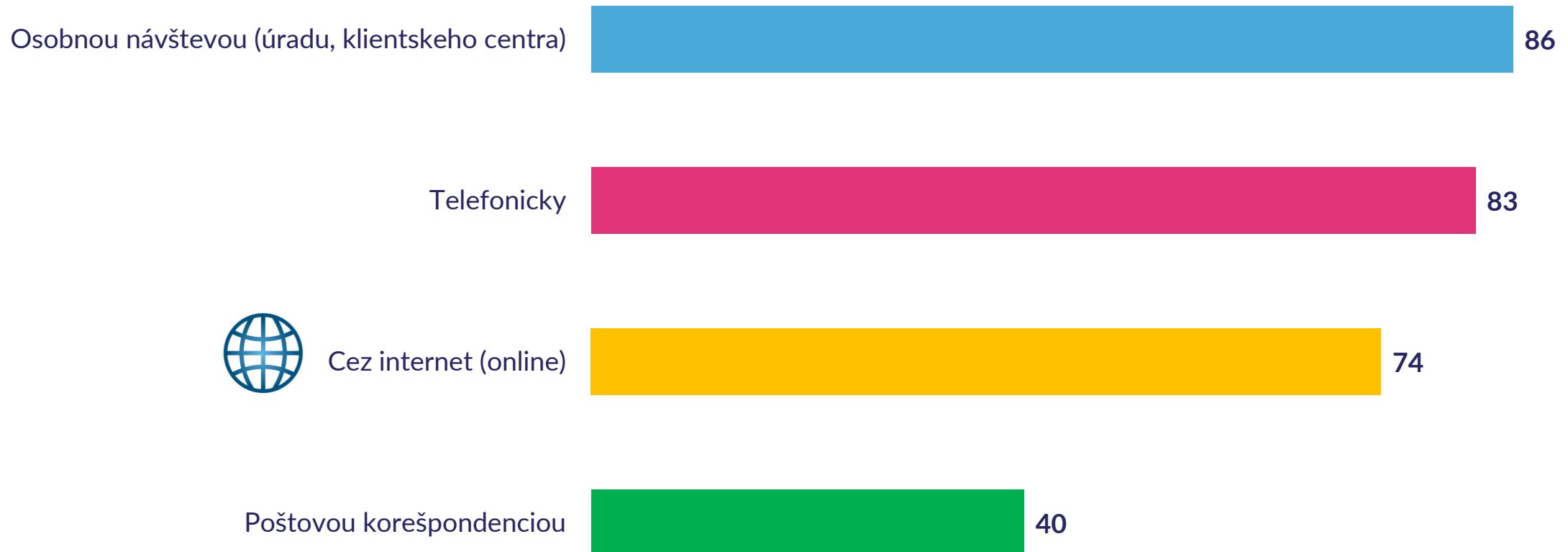
Ako často ste za posledných 12 mesiacov vybavovali úradné záležitosti? Nezáleží pritom, či osobnou návštevou, telefonicky, poštou alebo online.





Na komunikáciu s úradmi využíva internet až 74% dospeljej populácie SR.  
Úradné záležitosti riešia ľudia stále najčastejšie osobne a telefonicky.

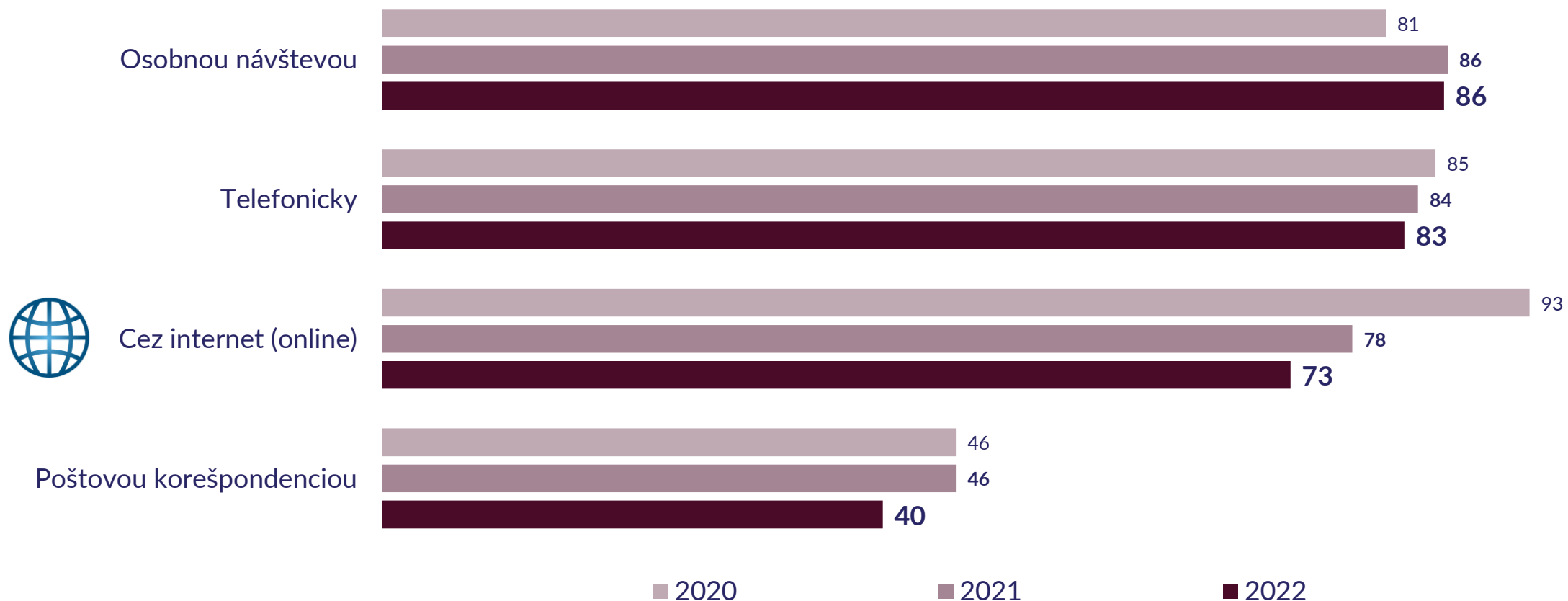
## Akým spôsobom komunikujete s úradmi a inštitúciami?





Frekvencia osobnej a telefonickej komunikácie s úradmi sa medziročne prakticky nezmenila. S odznením lockdownov klesá od roku 2021 počet ľudí komunikujúcich s úradmi online. V roku 2023 kleslo aj využívanie poštovej korešpondencie.

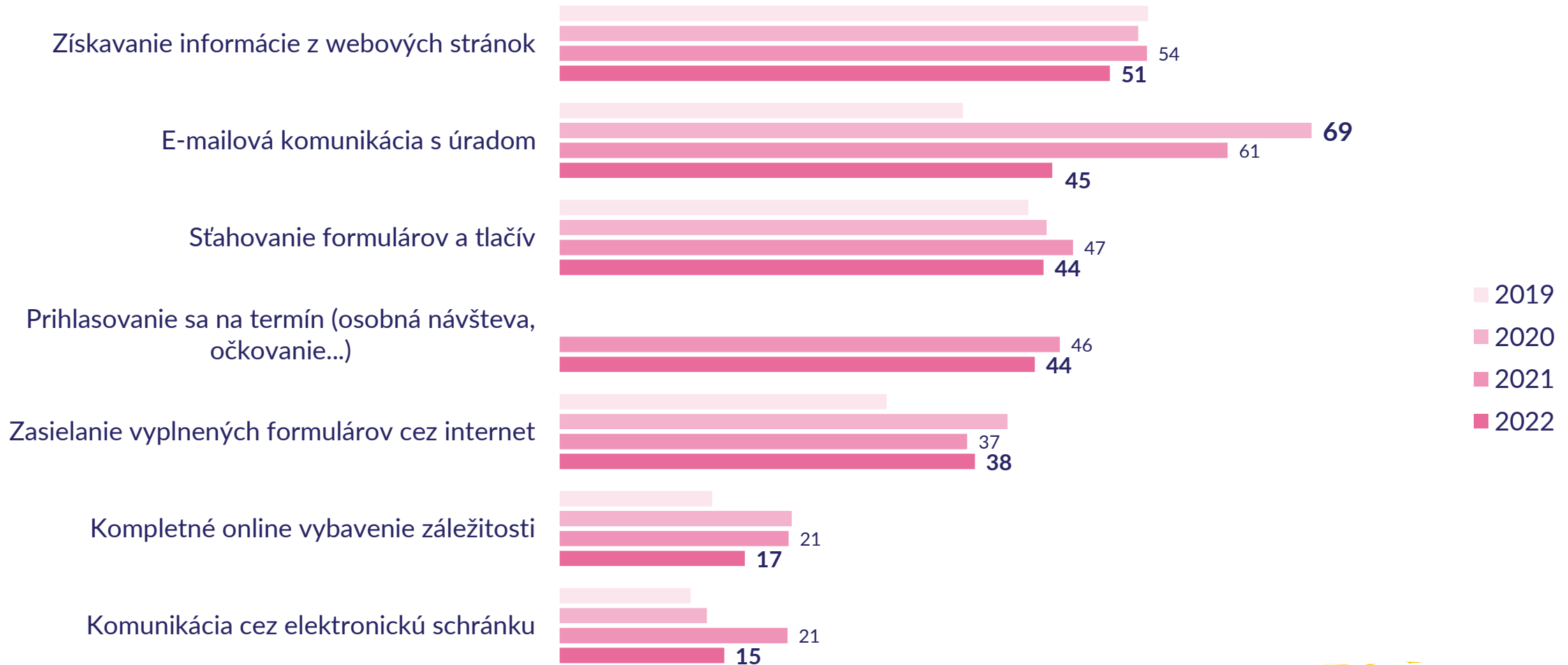
## Akým spôsobom komunikujete s úradmi a inštitúciami?





Využívanie emailovej komunikácie s úradmi medziročne výrazne kleslo, zrejme v dôsledku uvoľnenia protipandemických opatrení. Taktiež sa mierne znížilo využívanie elektronickej schránky a kompletne online vybavovanie záležitosti.

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





# Typ online kontaktu podľa demografických charakteristík:

	Získavanie informácie z webových stránok	E-mailová komunikácia s úradom	Sťahovanie formulárov a tlačív	Prihlasovanie sa na termín	Zasielanie vyplnených formulárov cez internet	Kompletné online vybavenie záležitosti	Vybavovanie záležitostí cez elektronickú schránku
<b>Pohlavie</b>							
Muži	50%	42%	42%	39%	40%	19%	20%
Ženy	51%	49%	46%	48%	37%	15%	11%
<b>Vek</b>							
18 - 35	49%	42%	46%	43%	37%	20%	17%
36 - 50	46%	45%	43%	42%	37%	15%	16%
51 - 65	54%	48%	45%	42%	41%	19%	15%
66 +	55%	48%	43%	51%	39%	14%	11%
<b>Veľkosť sídla</b>							
do 5 tisíc	50%	46%	45%	41%	39%	16%	13%
5 až 50 tisíc	48%	45%	42%	44%	39%	17%	17%
nad 50 tisíc	54%	44%	48%	48%	36%	19%	18%
<b>Kraj</b>							
BA	57%	52%	48%	49%	42%	20%	23%
TT	43%	48%	49%	43%	45%	18%	17%
NR	52%	45%	45%	41%	34%	15%	12%
TN	44%	43%	36%	36%	36%	18%	19%
BB	54%	34%	50%	46%	41%	21%	18%
ZA	56%	43%	49%	44%	33%	18%	13%
PO	52%	53%	42%	43%	41%	16%	11%
KE	46%	44%	39%	47%	35%	13%	11%



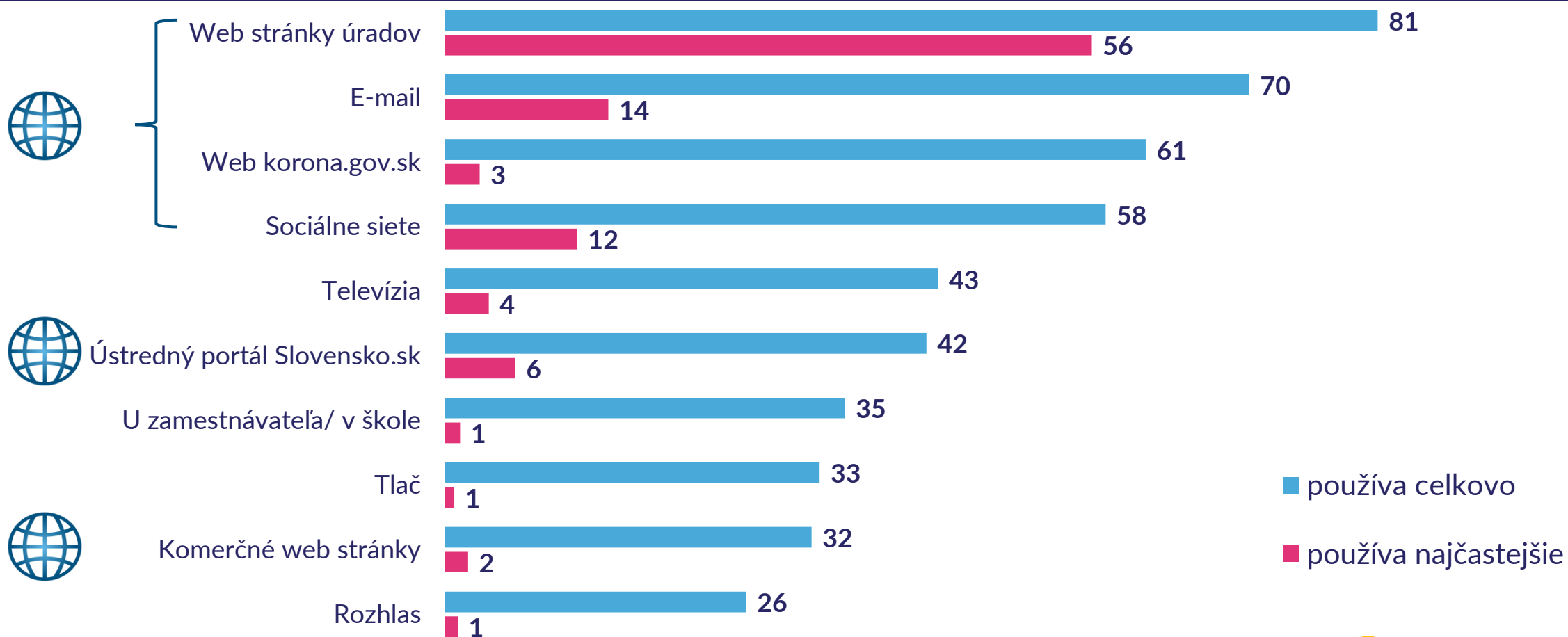
# Typ online kontaktu podľa demografických charakteristík:

	Získavanie informácie z webových stránok	E-mailová komunikácia s úradom	Sťahovanie formulárov a tlačív	Prihlasovanie sa na termín	Zasielanie vyplnených formulárov cez internet	Kompletné online vybavenie záležitosti	Vybavovanie záležitostí cez elektronickú schránku
<b>Vzdelanie</b>							
bez maturity	42%	38%	34%	37%	34%	13%	12%
s maturitou	50%	45%	42%	46%	38%	16%	15%
VŠ	62%	56%	62%	48%	45%	23%	20%
<b>Sociálna vrstva</b>							
vyššia	43%	48%	43%	43%	39%	19%	22%
stredná	52%	44%	46%	44%	40%	18%	16%
nižšia	51%	46%	43%	43%	35%	14%	11%
<b>Aktivita</b>							
pracujúci	49%	46%	49%	44%	42%	19%	19%
nepracujúci	53%	44%	38%	43%	33%	14%	9%
<b>IT zručnosť</b>							
vyššia	56%	46%	51%	45%	43%	21%	21%
nižšia úroveň	45%	45%	37%	42%	33%	12%	8%



Na hľadanie informácií ohľadne úradných záležitostí jednoznačne najčastejšie využíva verejnosť webové stránky konkrétnych úradov. Úplne v úzadí sú rozhlas, tlač a zamestnávateľ či škola.

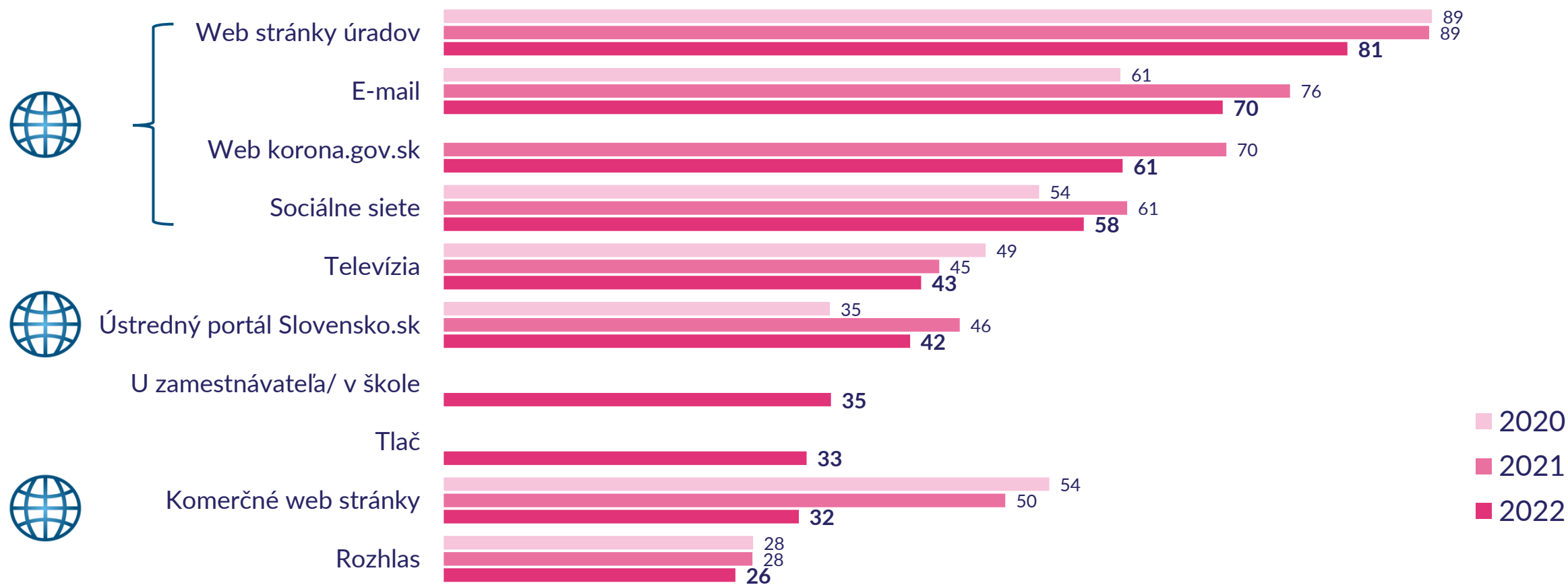
## Ktoré z nasledovných zdrojov používate na nájdenie informácie o tom, ako na úrade niečo vybaviť? Ktorý zdroj na nájdenie informácie o tom, ako na úrade niečo vybaviť, používate najčastejšie?





V porovnaní s rokom 2021 vyhľadávali občania informácie o tom, ako niečo na úrade vybaviť celkovo menej. S poľavením pandémie najviac pokleslo využívanie webu korona.gov.sk.

## Ktoré z nasledovných zdrojov používate na nájdenie informácie o tom, ako na úrade niečo vybaviť?





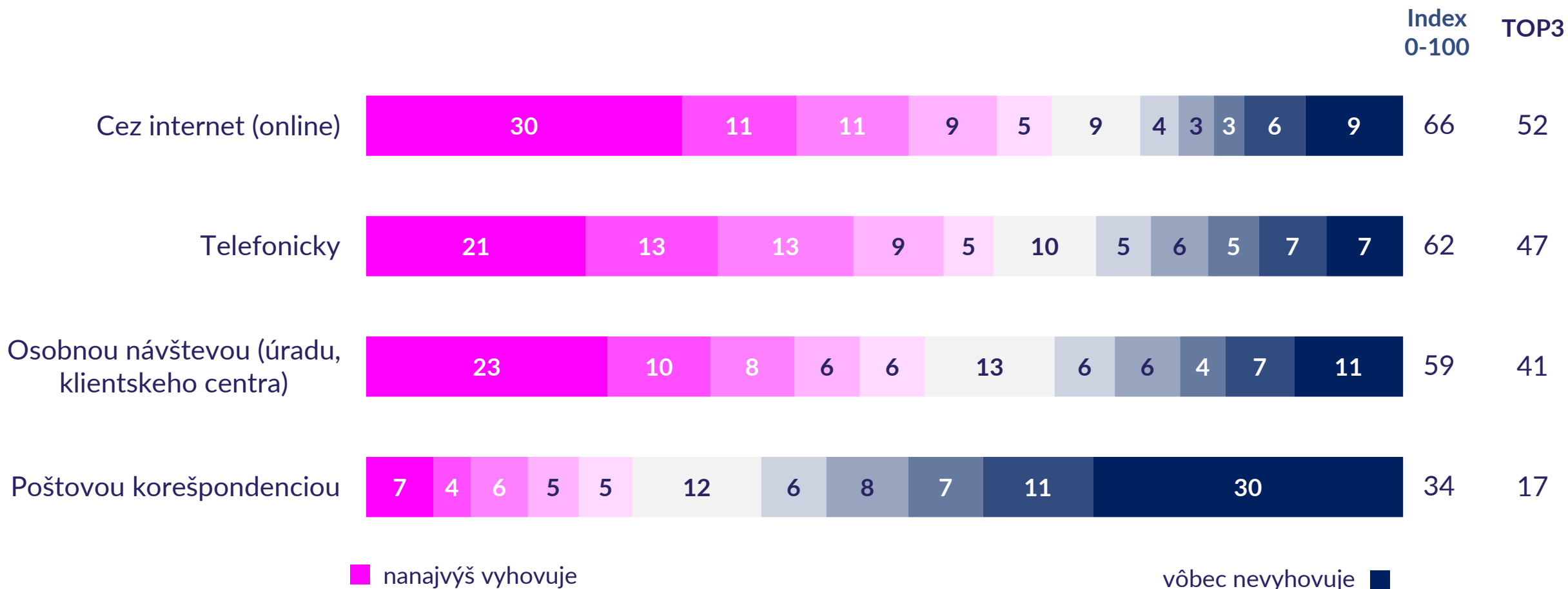
# Preferencia foriem komunikácie s úradmi





Verejnosť v roku 2022 preferuje na komunikáciu s úradmi internet. Online riešenia uprednostňuje pred telefonickými a osobnými. Poštová korešpondencia je v tejto dobe na chvoste dôležitosti.

## Nakoľko Vám vyhovuje nasledovný spôsob komunikácie s úradmi?

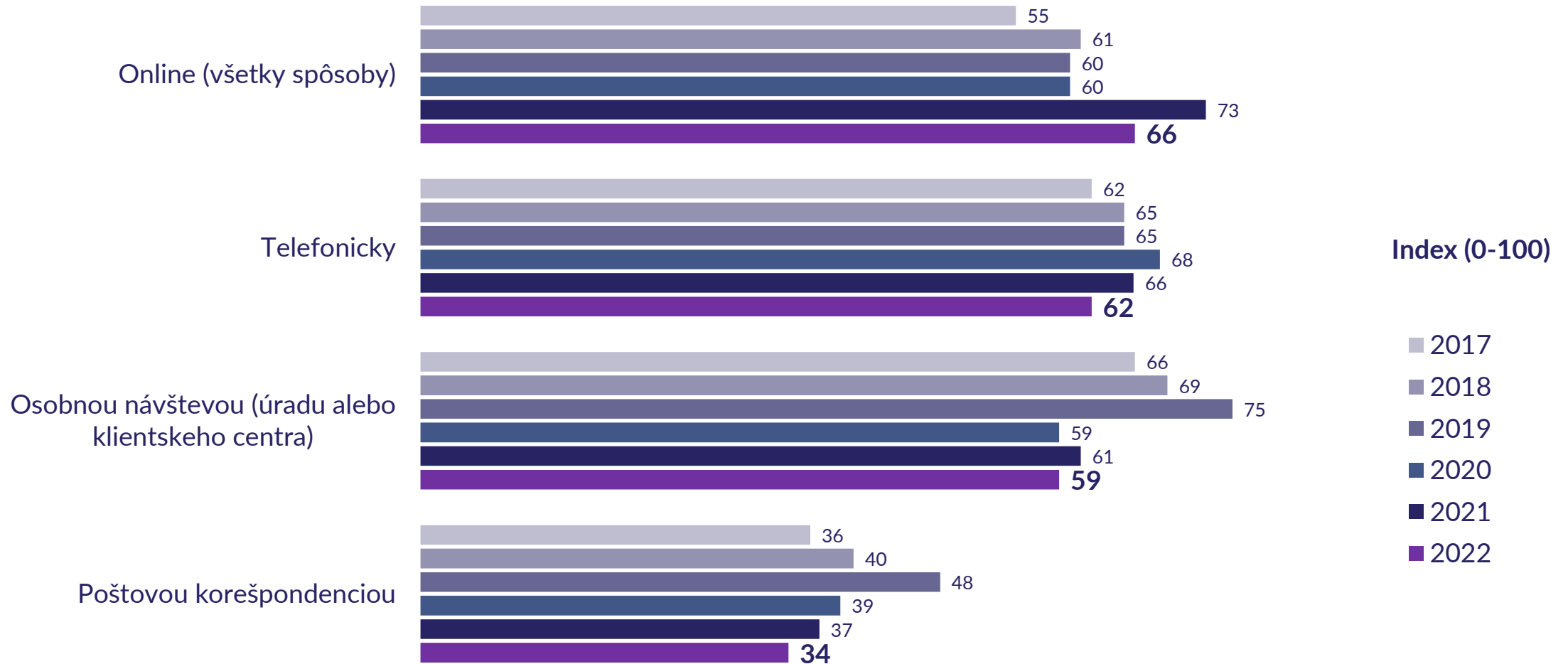


Q4B1, graf v %, TOP= súčet % najlepšie hodnotiacich  
Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10



Index preferencie online spôsobu komunikácie s úradmi medziročne klesol, stále je však vyšší než v rokoch pred pandémiou. Klesla aj preferencia telefonického kontaktu, a to na úroveň historického minima z roku 2017.

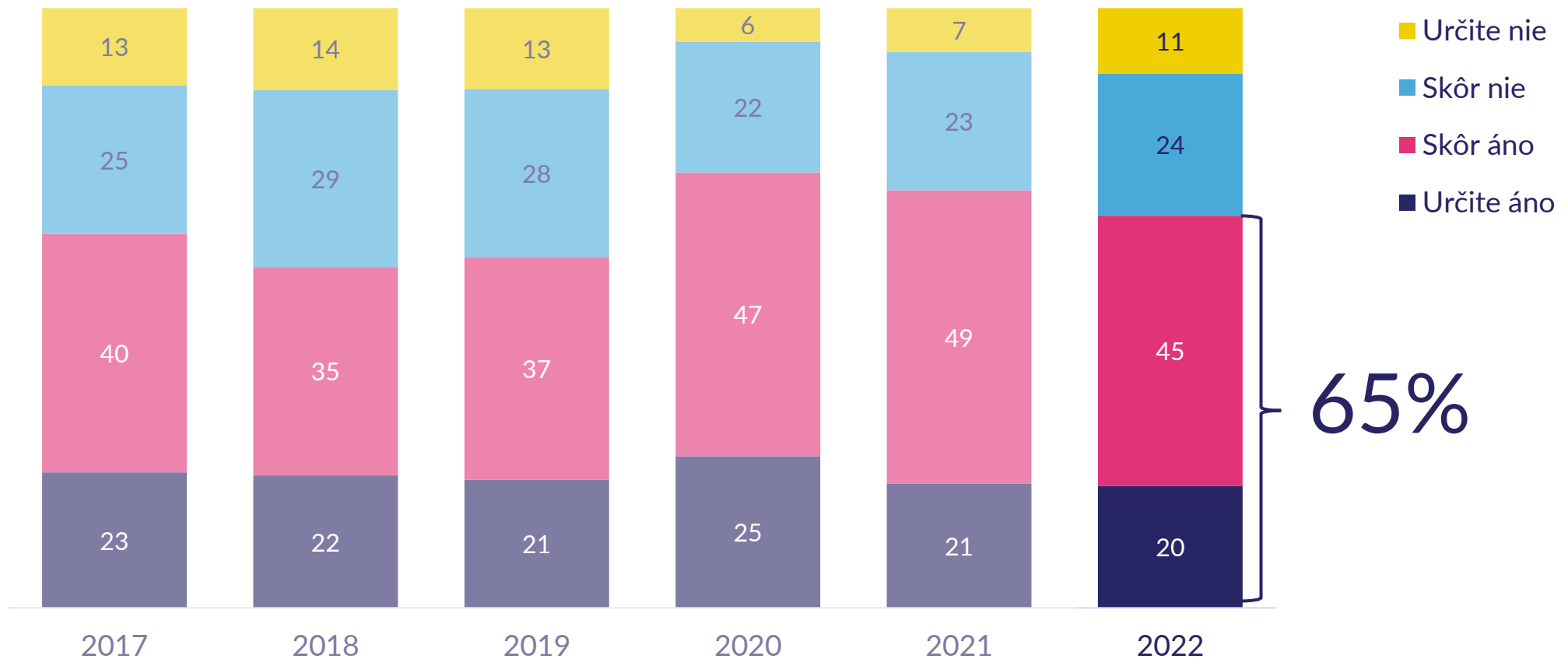
## Nakoľko Vám vyhovuje nasledovný spôsob komunikácie s úradmi?





To, že je dnes lepšie riešiť úradné veci online než osobne si myslia až dve tretiny verejnosti (65%). V roku 2022 sa proti dvom predchádzajúcim rokom toto percento znížilo, čo môže byť spôsobené aj lepšími možnosťami návštevy úradu a menšími obavami z nákazy.

## Súhlasíte s výrokom: „V súčasnosti je na Slovensku lepšie vybavovať úradné záležitosti online, ako ísť na úrad“?



65%



# Elektronické služby – znanosť a využívanie

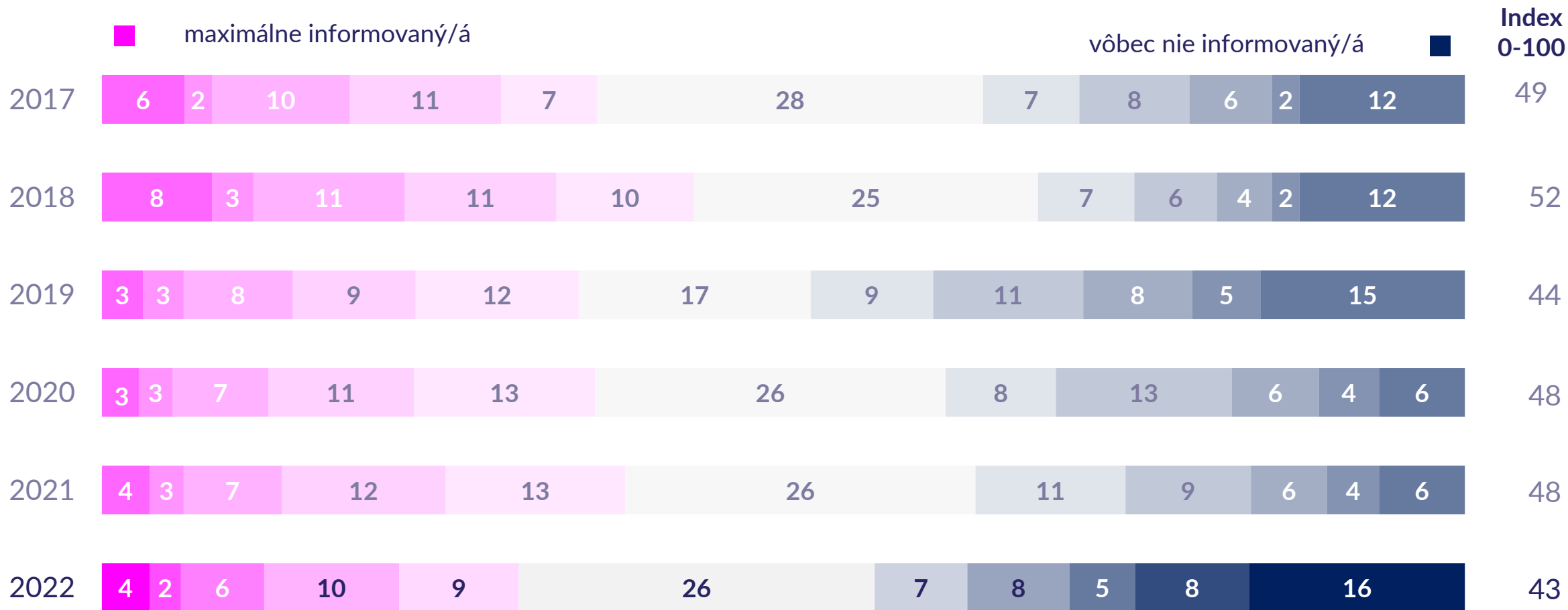
# Znalosť e-služieb štátu





Pocit informovanosti o elektronických službách štátu sa v roku 2022 zhoršil. Zvýšil sa najmä podiel tých, ktorí označili krajnú z 11 možností, teda „vôbec nie som informovaný/á“ (16%). Pravdepodobne to odráža rastúce nároky verejnosti na komunikáciu zo strany štátu.

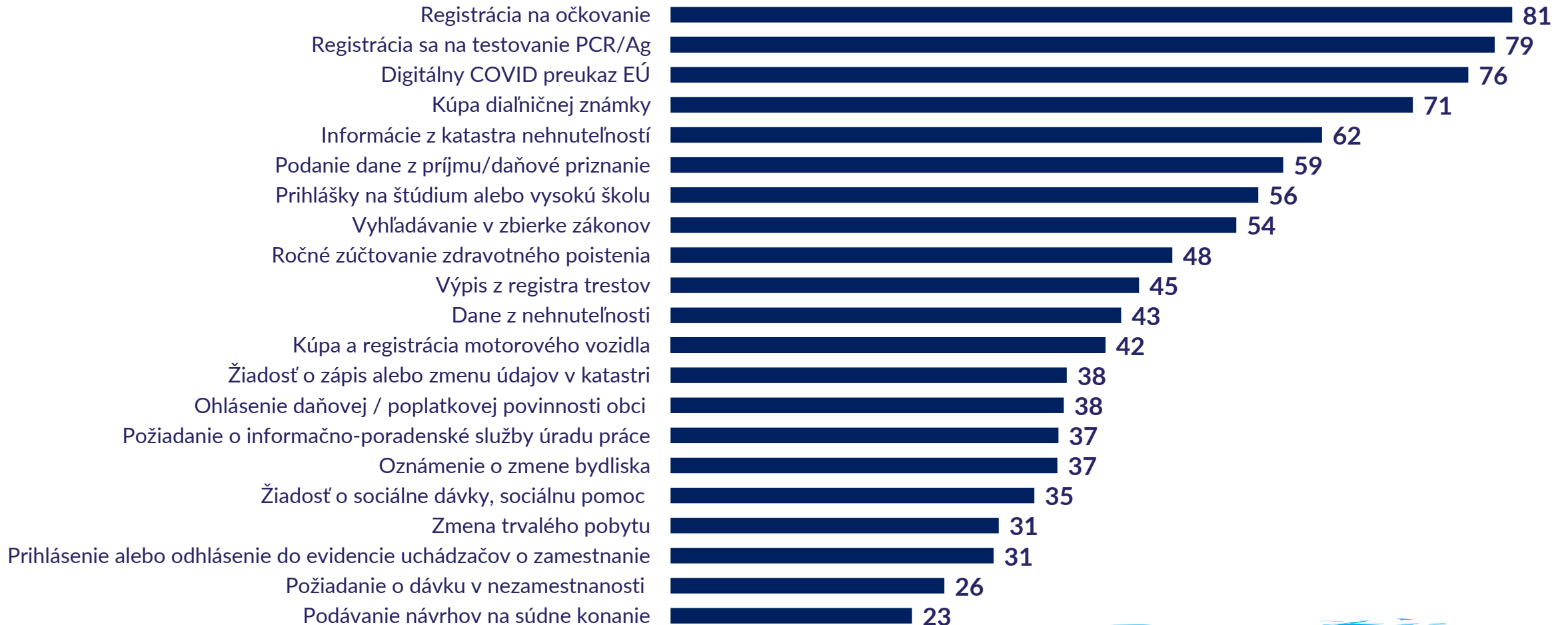
### Do akej miery sa cítite byť informovaný/á o elektronických službách verejnej správy?





Služby spojené s Covidom (registrácia na očkovanie/testovanie a digitálny preukaz EÚ) a kúpa diaľničnej známky sú jediné, u ktorých je informovanosť, že sa dajú vybaviť cez internet vyššia ako 70%. Najmenej sa s internetom spája žiadosť o dávku v nezamestnanosti a súdne konania.

## Počuli ste už o možnosti vybaviť nasledujúce úkony cez internet?

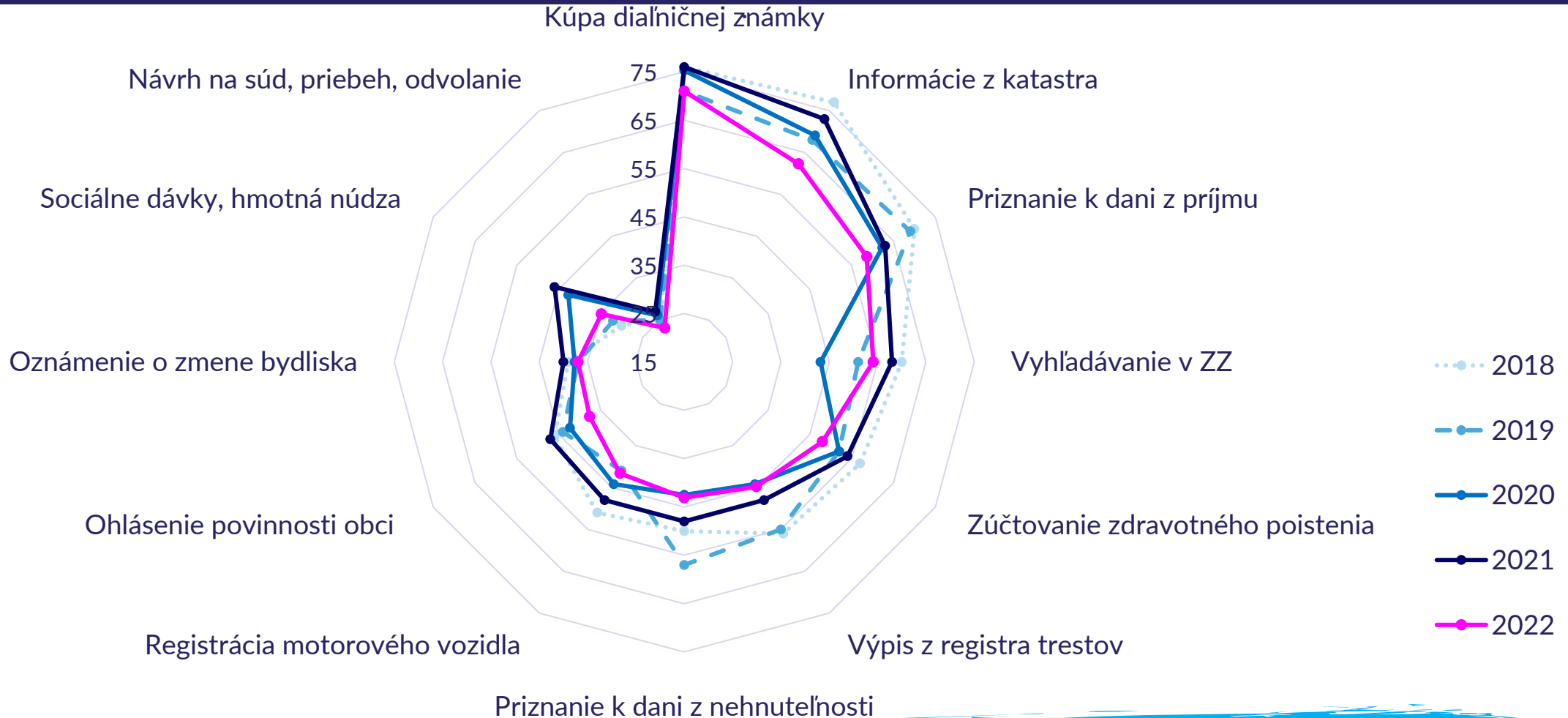






Znalosť možností vybaviť všetky najznámejšie a dlhodobo merané služby štátu cez internet sa medziročne prekvapivo znížila. Je možné, že čím sú služby “zabehnutejšie”, tým sa o nich menej hovorí, a u tých, ktorí ich nepoužívajú upadajú do zabudnutia. Na mimoriadne zníženie u Informácii z katastra môže mať vplyv aj zmena známeho názvu, či iné zmeny v službe.

## Počuli ste už o možnosti vybaviť nasledujúce úkony cez internet?



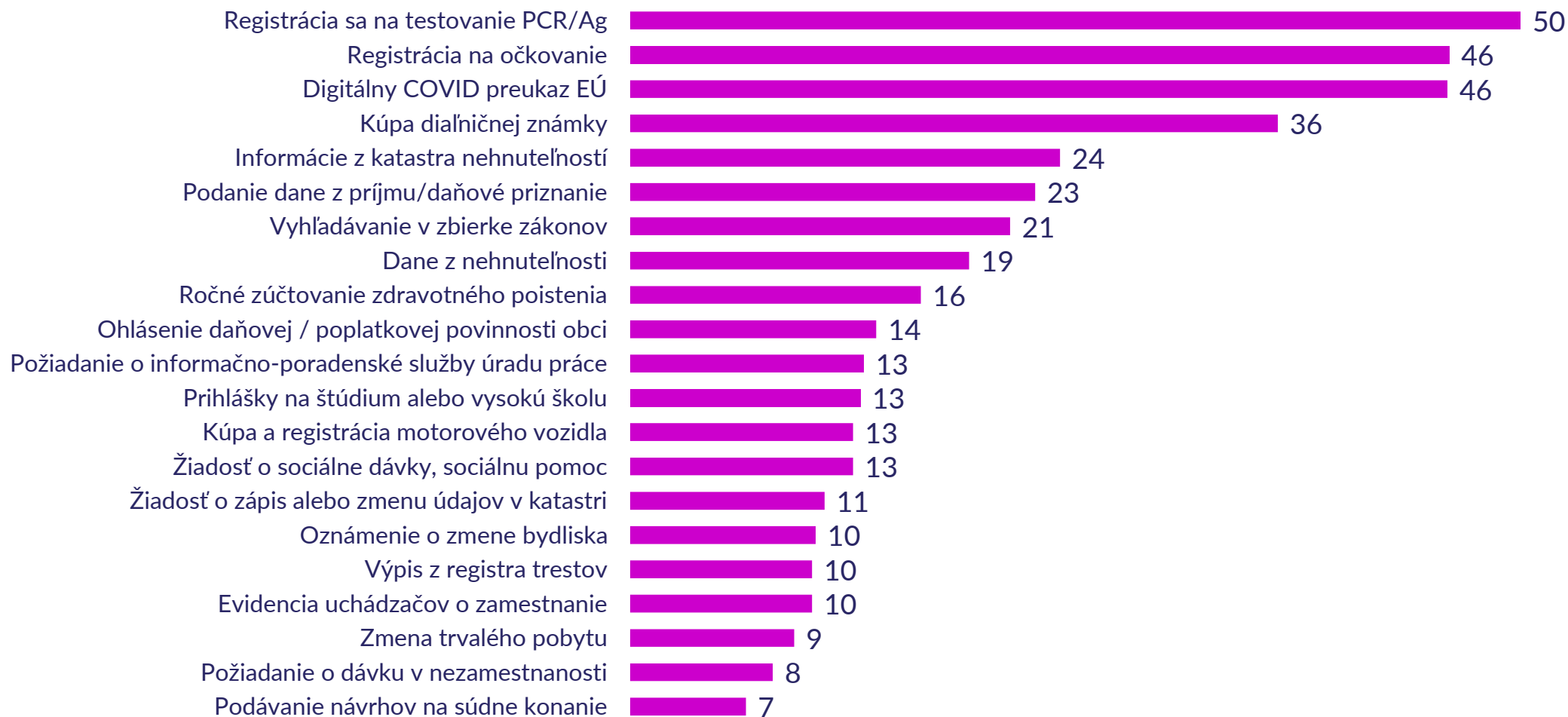
# Používanie e-služieb štátu





V roku 2022 boli spomedzi e-služieb najpoužívanejšie tie, ktoré sú spojené s Covidom. Z ostatných to bola kúpa diaľničnej známky. Toto poradie je skoro zhodné so znalosťou jednotlivých služieb.

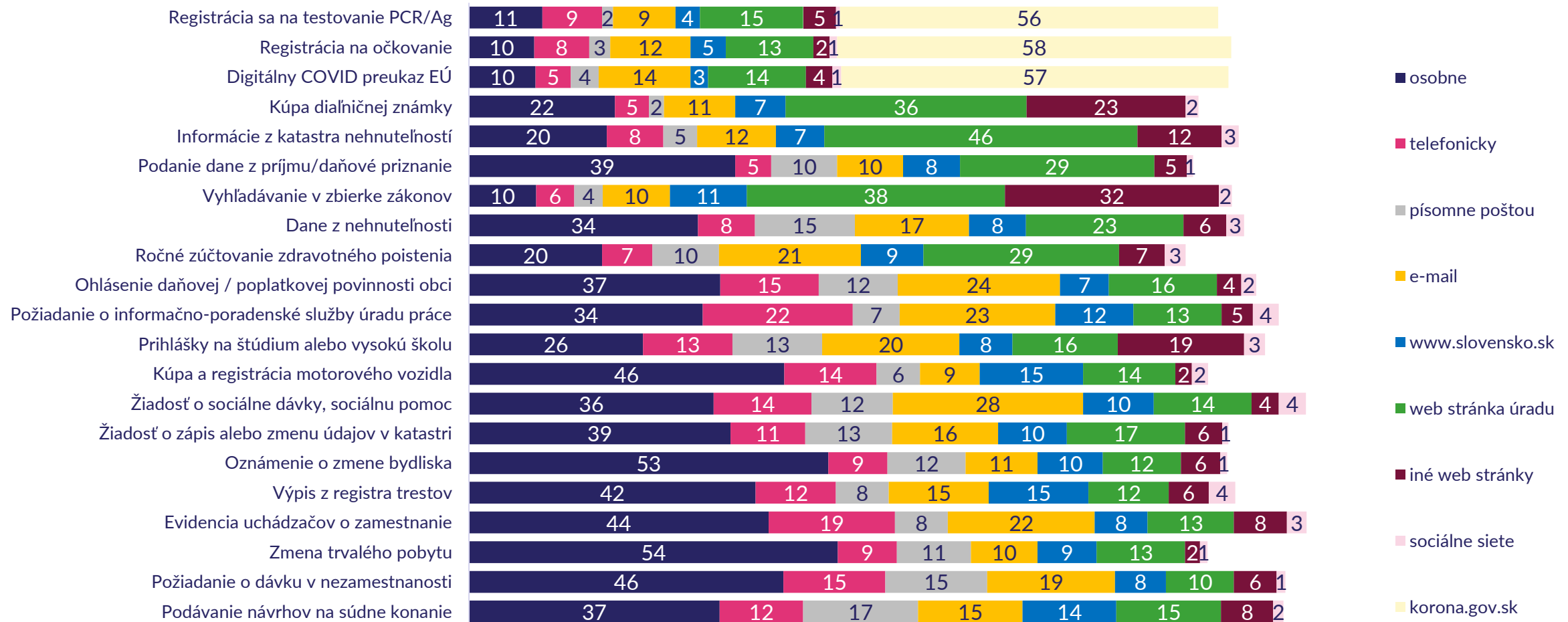
Pri každej z nasledujúcich úradných záležitostí označte, či ste ich za posledných 12 mesiacov vybavovali.





Ľudia riešia stále mnoho úkonov potrebných v komunikácii so štátnou správou inak, než online. Okrem covidovej agendy jediné služby, na ktoré viac ako polovica z nich používa internet, sú kúpa diaľničnej známky, vyhládávanie v zbierke zákonov a informácie z katastra.

Pri každej z úradných záležitostí ktorú ste za posledných 12 mesiacov vybavovali uveďte, akú formu vybavovania ste pri tom využili.

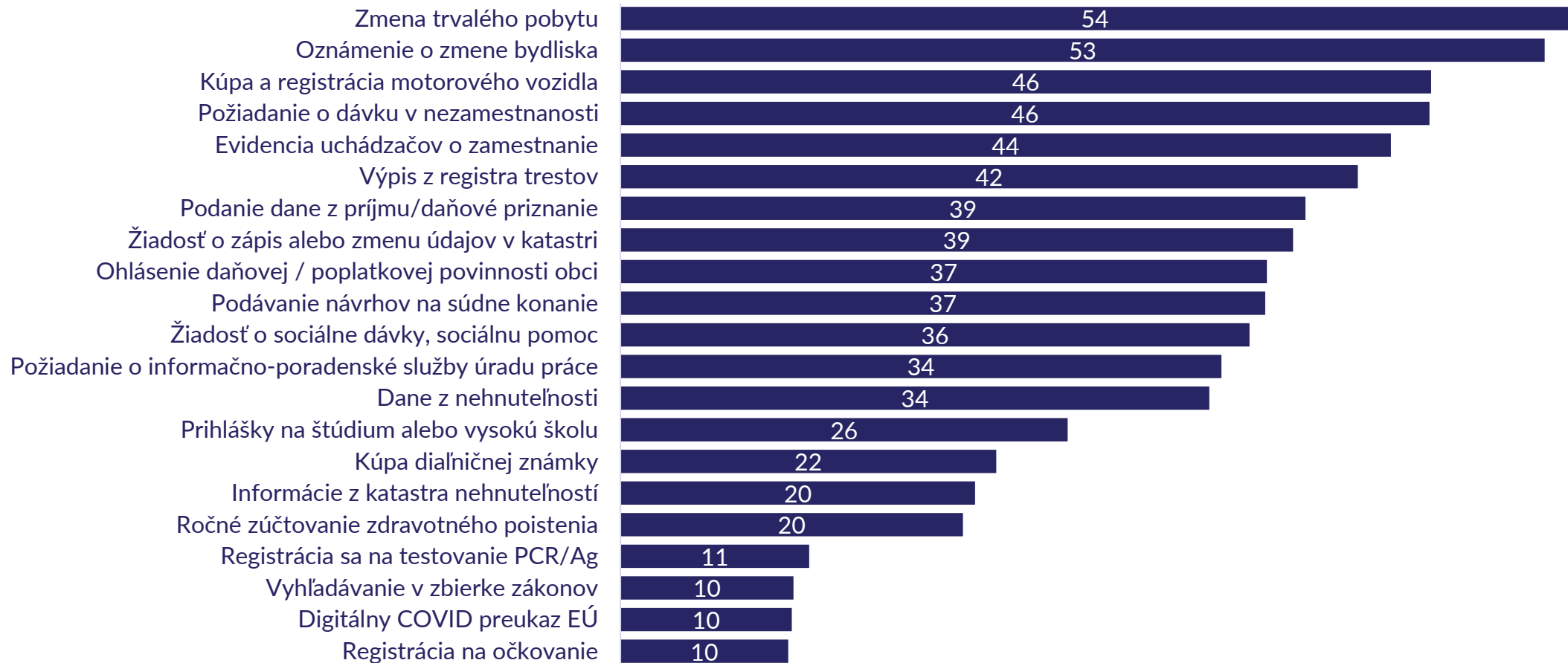




# Osobnú návštevu úradu preferujú obyvatelia Slovenska najmä pri úkonoch: zmena trvalého pobytu resp. oznámenie o zmene bydliska, kúpa a registrácia vozidla a žiadanie o dávku v nezamestnanosti.

Pri každej z nasledujúcich úradných záležitostí označte, či ste ich za posledných 12 mesiacov vybavovali a ak áno, akú formu vybavovania ste pri tom využili.

## OSOBNĚ

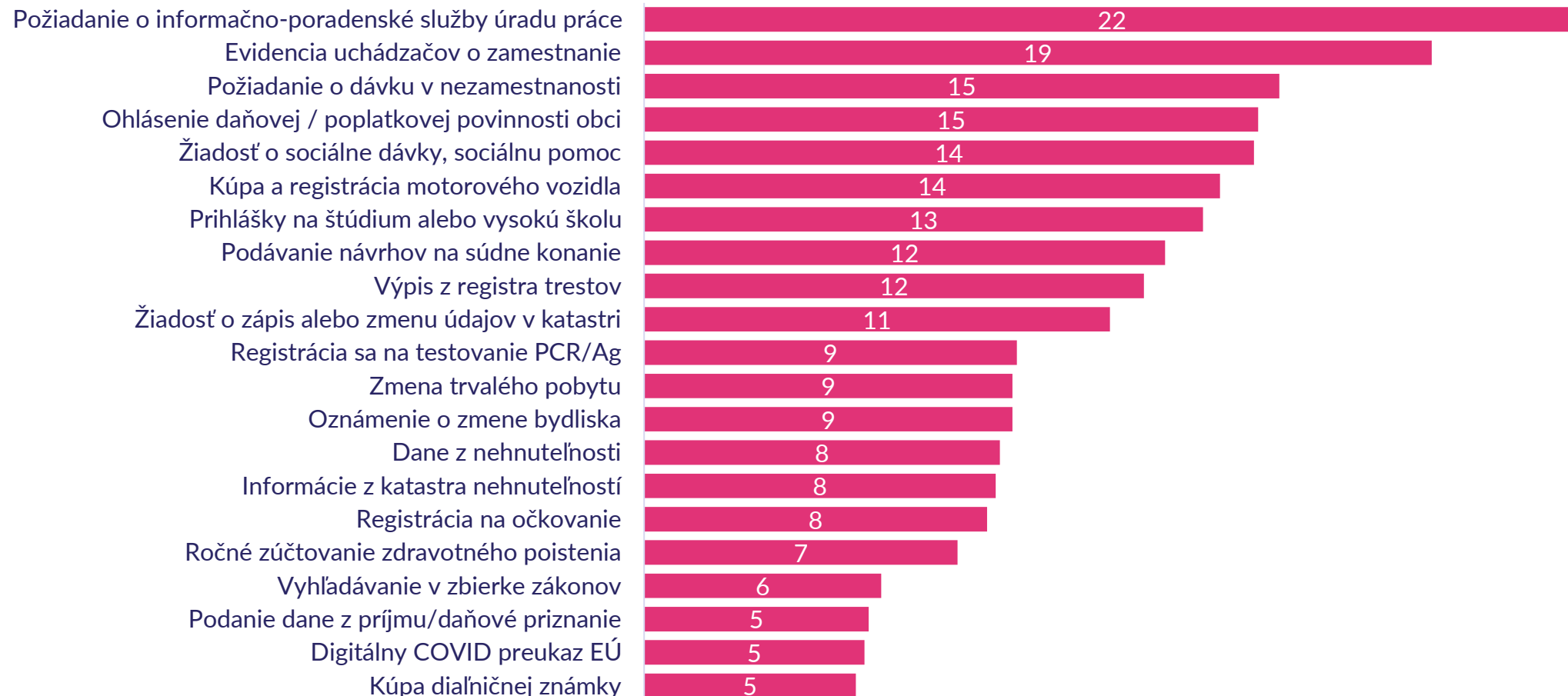




Vybavenie záležitostí po telefóne preferujú najviac obyvatelia pri: žiadosti o informačno-poradenské služby úradu práce a pri evidencii uchádzačov o zamestnanie. Najmenej sa telefón využíva pri kúpe diaľničnej známky, digitálnom Covid preukaze a podaní daňového priznania.

Pri každej z nasledujúcich úradných záležitostí označte, či ste ich za posledných 12 mesiacov vybavovali a ak áno, akú formu vybavovania ste pri tom využili.

TELEFONICKY

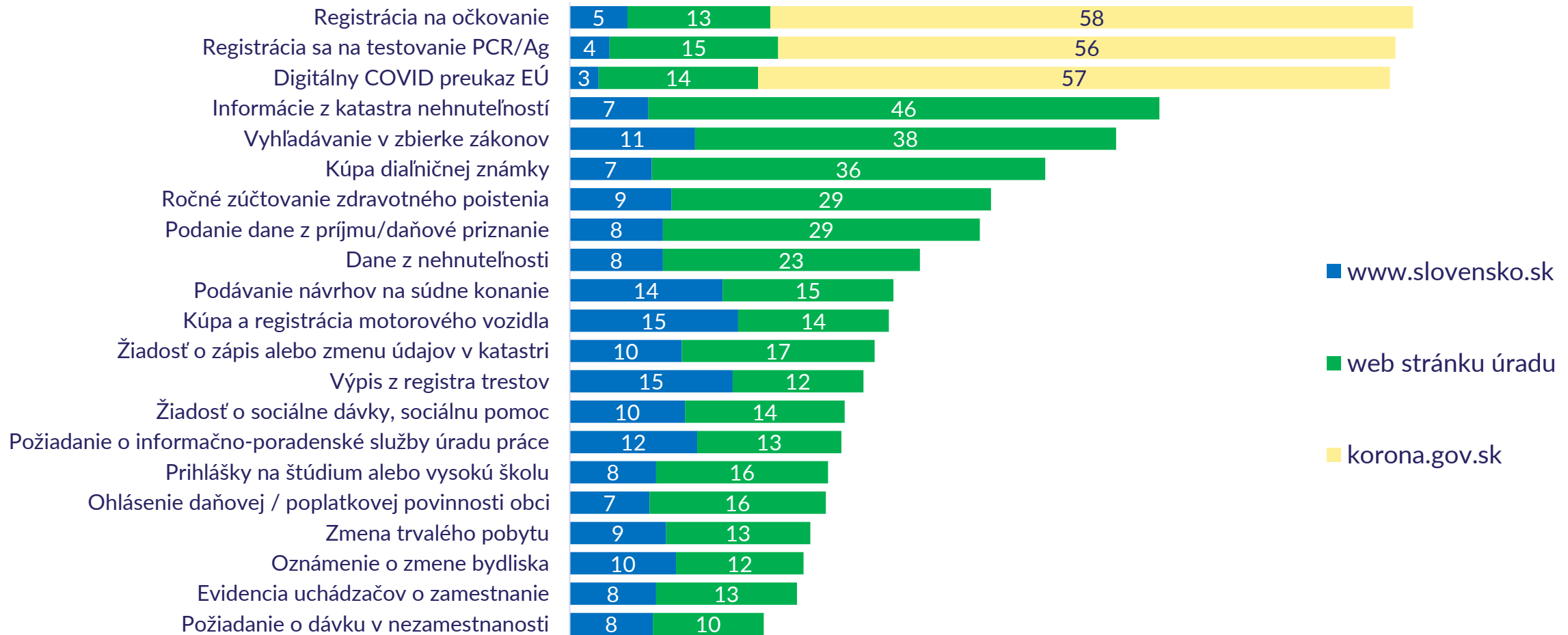




Okrem Covidovej agendy je typické pre obyvateľov najviac riešiť online služby ako informácia z katastra nehnuteľností, vyhľadávanie v zbierke zákonov a kúpa diaľničnej známky. Naopak internet je len minimálne využívaný pri žiadosti o dávku v nezamestnanosti a pri hľadani si zamestnania.

Pri každej z nasledujúcich úradných záležitostí označte, či ste ich za posledných 12 mesiacov vybavovali a ak áno, akú formu vybavovania ste pri tom využili.

ONLINE CEZ STRÁNKY ŠTÁTU

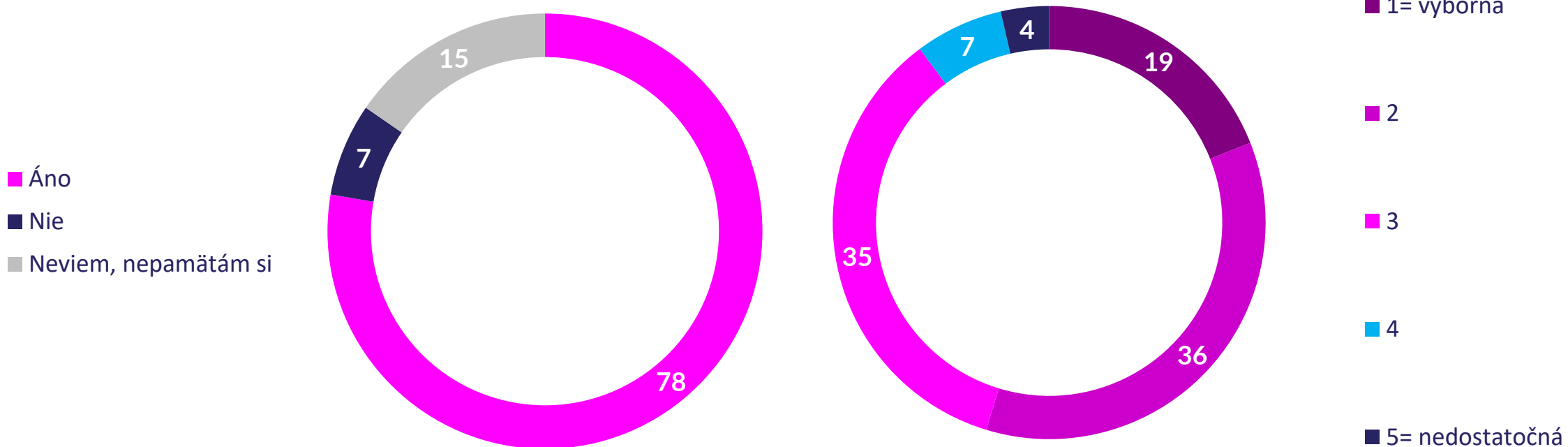




Až 78% opýtaných respondentov, ktorí navštívili stránku korona.sk našli všetko, čo hľadali, čo a odráža aj na priaznivom hodnotení tejto stránky. Iba 11% respondentov ju hodnotilo známkou 4 alebo 5, čo je vynikajúci výsledok.

Uviedli ste, že ste navštívili web korona.sk. Našli ste na ňom všetko, čo ste hľadali?

Ako hodnotíte prehľadnosť stránky www.korona.sk?

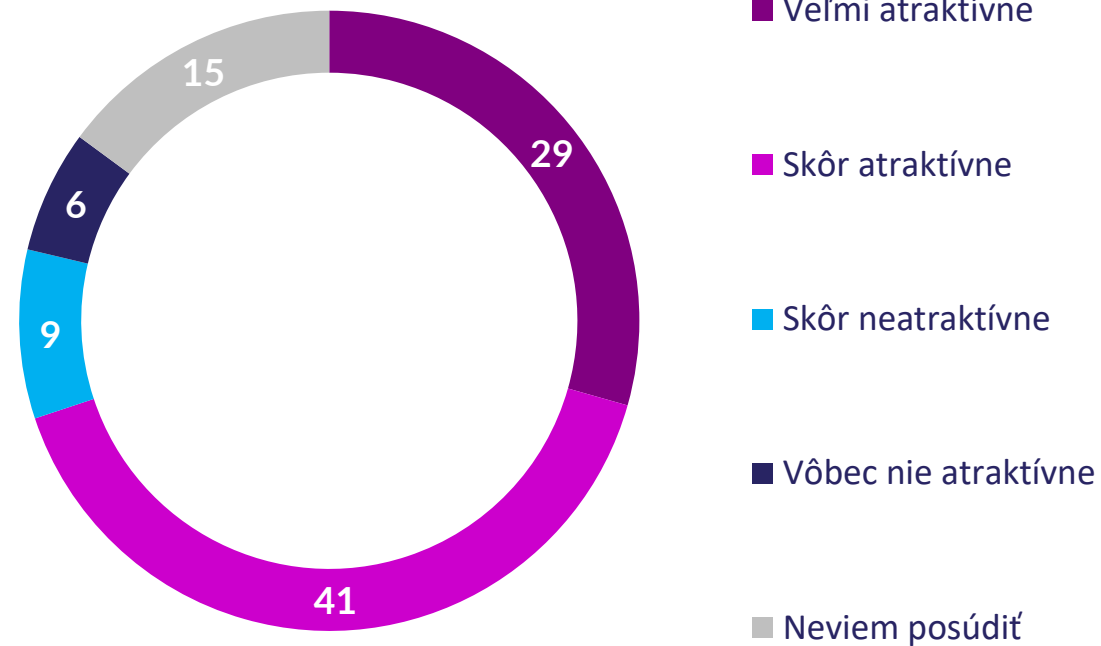






Pre 7 z 10 opýtaných je možnosť prihlásiť sa do systému e-služieb štátu pomocou mobilného telefónu - formou elektronického ID - atraktívna.

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





# Hodnotenie elektronických služieb

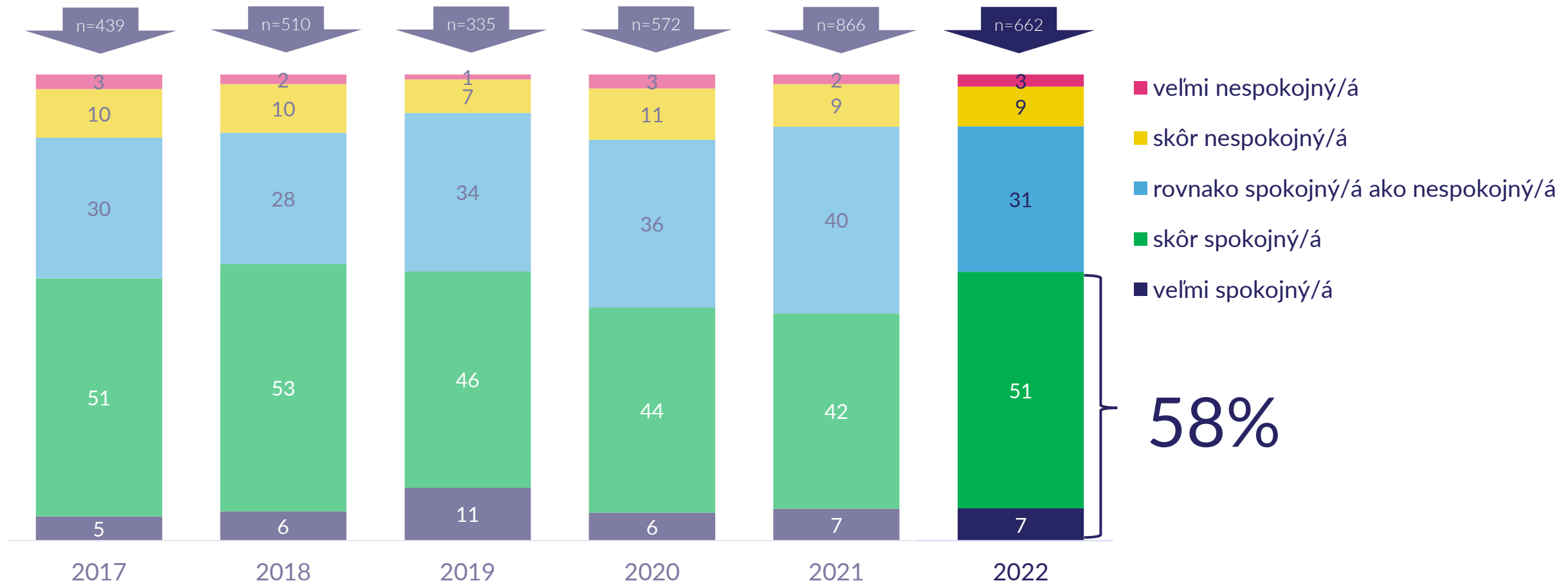
Spokojnosť užívateľov





Celková spokojnosť s riešením úradných záležitostí cez internet sa medziročne významne zvýšila. Väčšina užívateľov (58%) je spokojná, a naopak nespokojných je iba zanedbateľné množstvo na úrovni 12%.

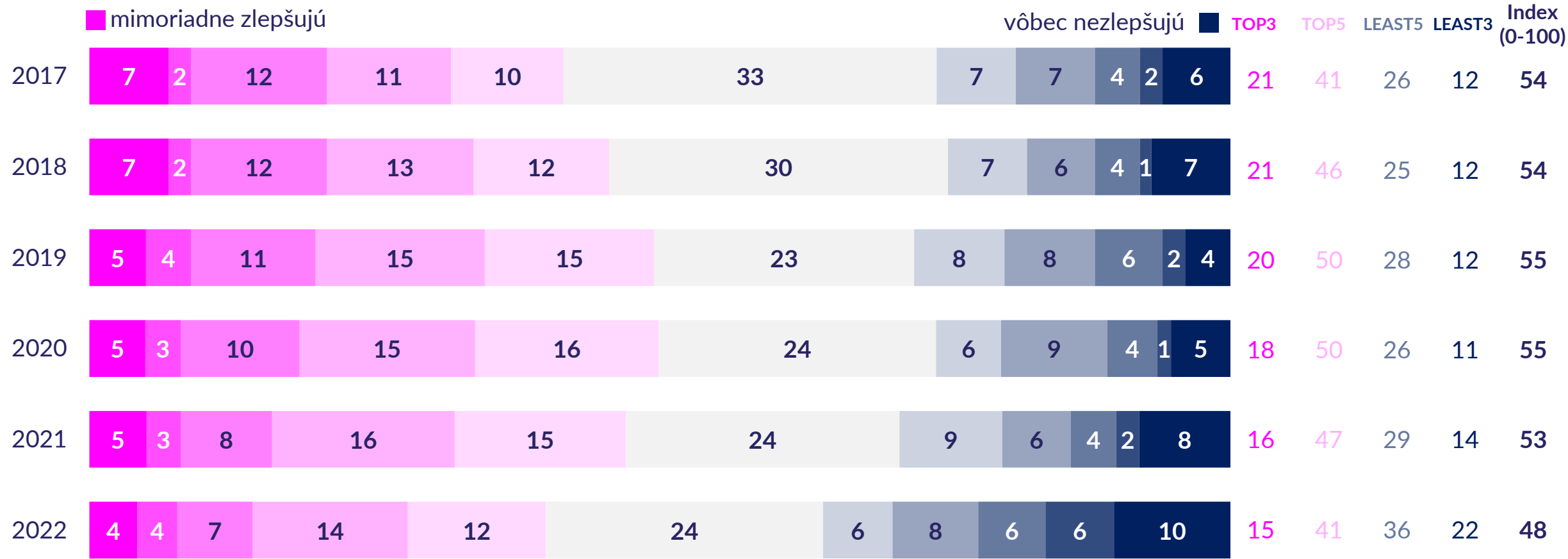
### Ohodnoťte vašu celkovú spokojnosť s vybavovaním úradných záležitostí cez internet:





Pri hodnotení toho, či sa online riešenia úradných záležitostí zlepšujú alebo zhoršujú, sa mierne medziročne zvýšil podiel tých, ktorí uvádzajú zhoršenie.

Do akej miery sa podľa vás na Slovensku v poslednom roku zlepšujú možnosti vybavovať úradné záležitosti cez internet?



Q11, graf v %, TOP= súčet % najlepšie hodnotiacich, LEAST = súčet % najhoršie hodnotiacich  
Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10

# Customer Effort Score online služby celkovo





## Customer Effort Score (CES) - Výpočet

Do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s nasledovným výrokom:

*„Vybaviť ..... je jednoduché.“*

Hodnotiaca škála:

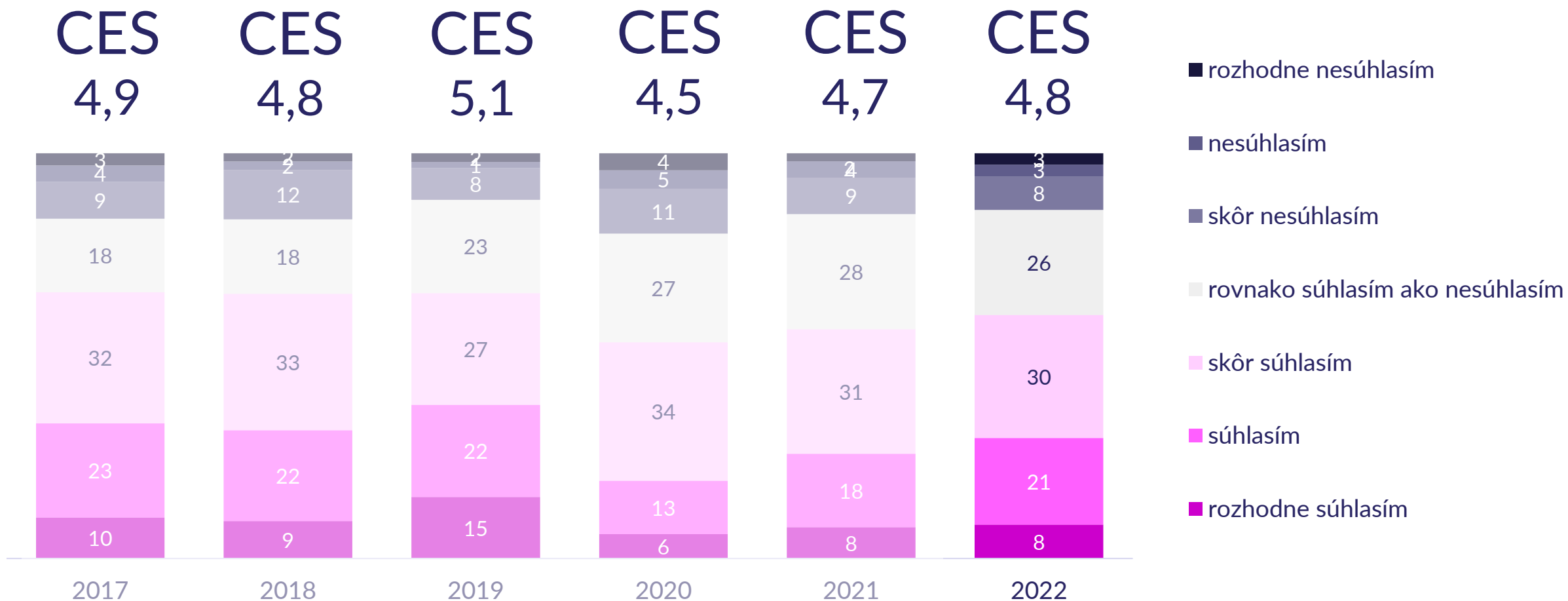
1. Rozhodne nesúhlasím
2. Nesúhlasím
3. Skôr nesúhlasím
4. Rovnako súhlasím ako nesúhlasím
5. Skôr súhlasím
6. Súhlasím
7. Rozhodne súhlasím

- V dlhodobom trackingu 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 sa v roku 2022 zvýšila na 4,8 a rastie už druhý rok po sebe. Ostáva však stále pod úrovňou pod 5 bodov. Hranica 5 bodov signalizuje, dobrú perspektívu udržania si klientov a lojality.

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





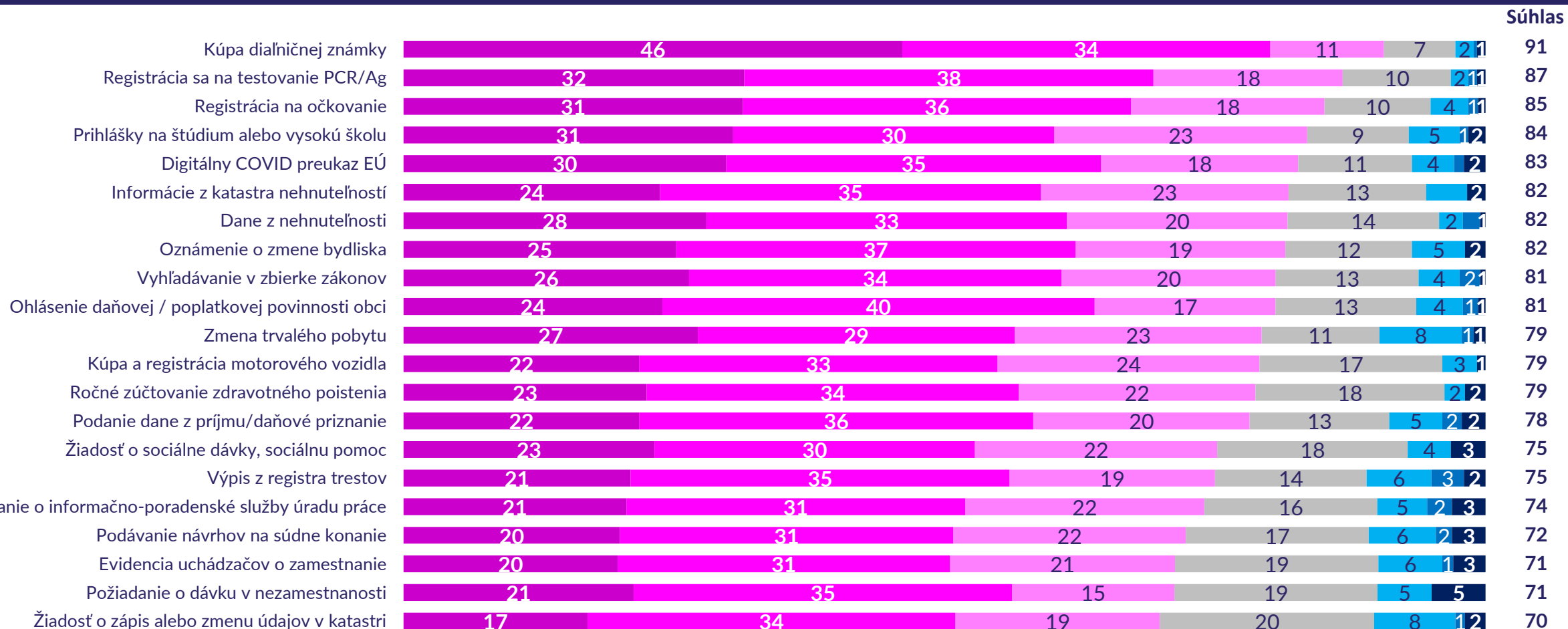
# Customer Effort Score konkrétne služby





# Pre užívateľov služby je najjednoduchšie vybaviť cez internet kúpu diaľničnej známky, registráciu na očkovanie, testovanie a prihlásenie sa na štúdium.

## Nakolko súhlasíte s vetou: „Vybaviť .... bolo jednoduché“



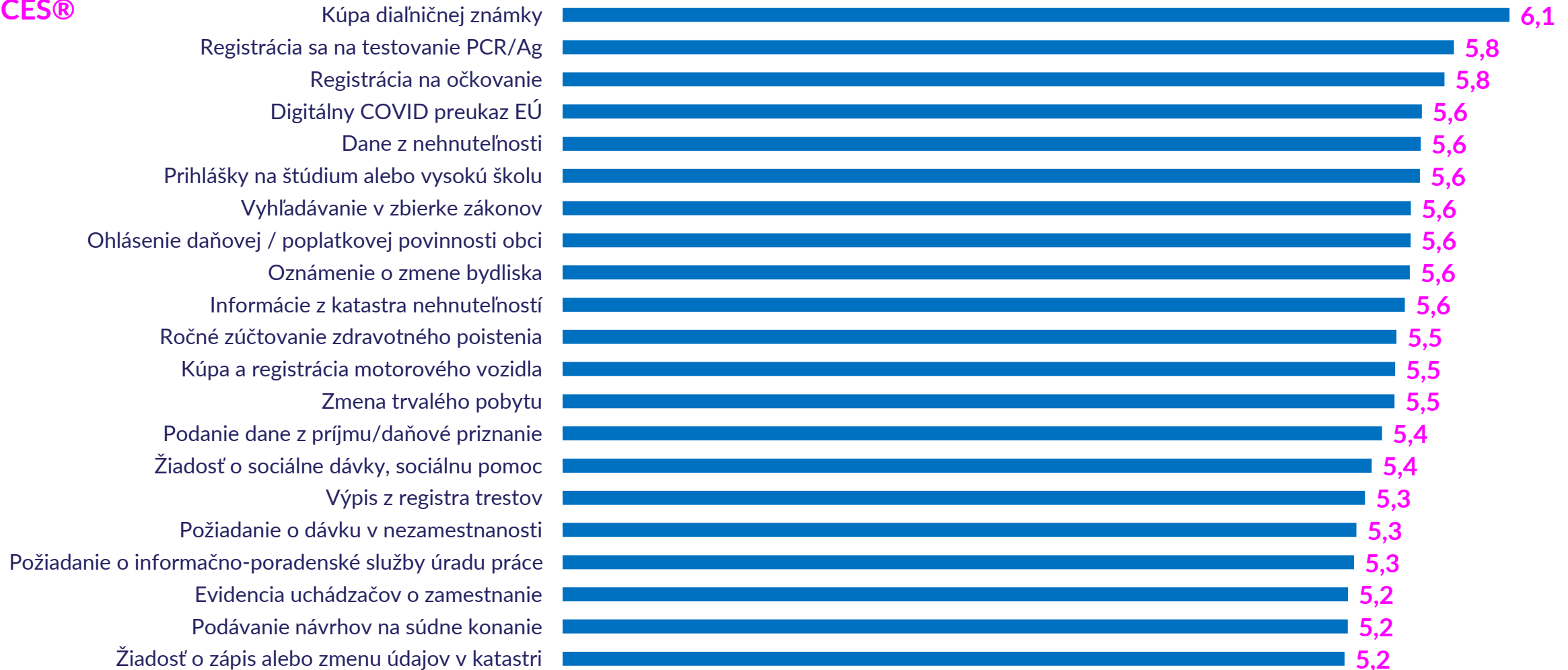
■ rozhodne súhlasím ■ súhlasím ■ skôr súhlasím ■ rovnako súhlasím ako nesúhlasím ■ skôr nesúhlasím ■ nesúhlasím ■ rozhodne nesúhlasím



Poradie služieb podľa CES je podobné, ako poradie podľa spokojnosti. Kúpa diaľničnej známky dosahuje výnimočne vysoké hodnoty a „best practice“ z tohto úkonu môžu byť príkladom aj pre ostatné služby.

Nakolko súhlasíte s vetou: „Vybaviť .... bolo jednoduché“

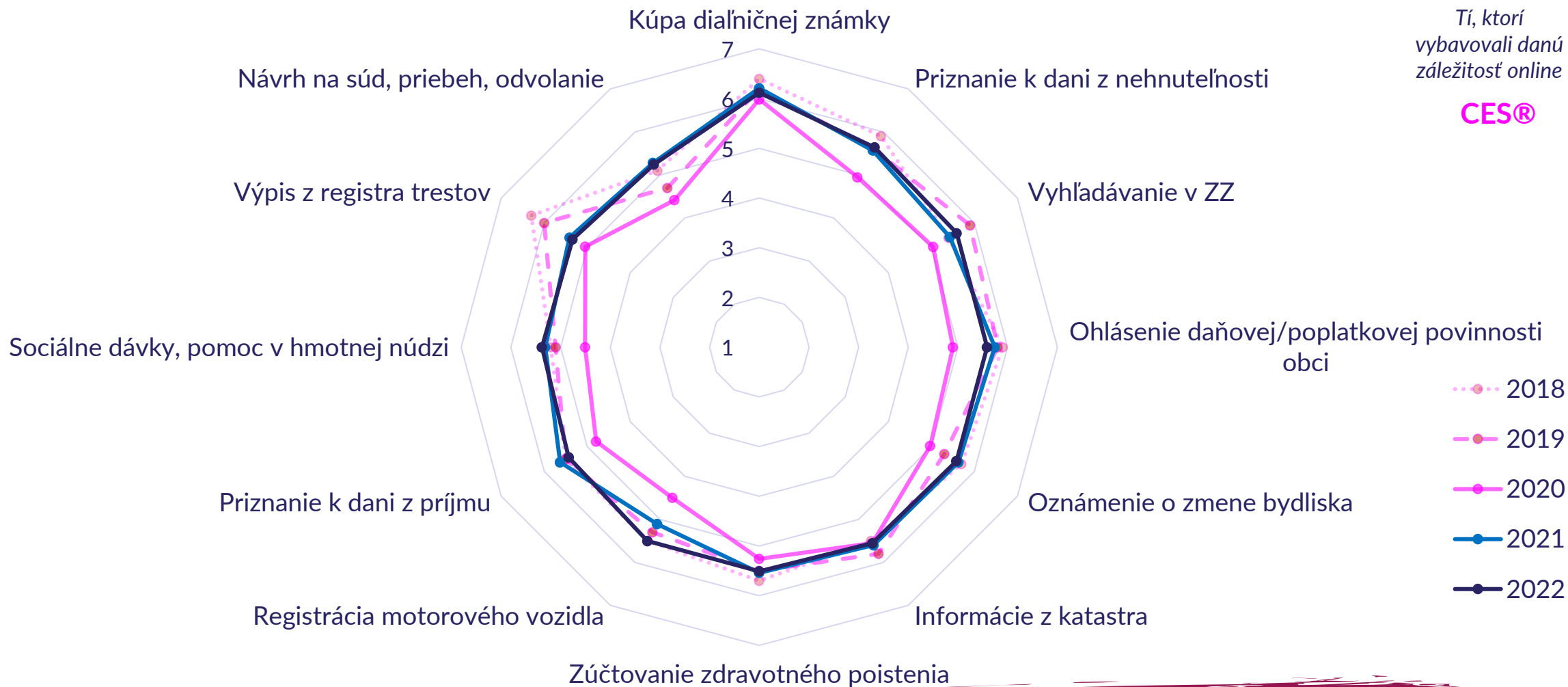
CES®





CES skóre sa takmer pri všetkých službách medziročne zmenilo len veľmi málo. Najviac sa zlepšilo pri registrácii motorového vozidla, a to až o 0,4 bodu.

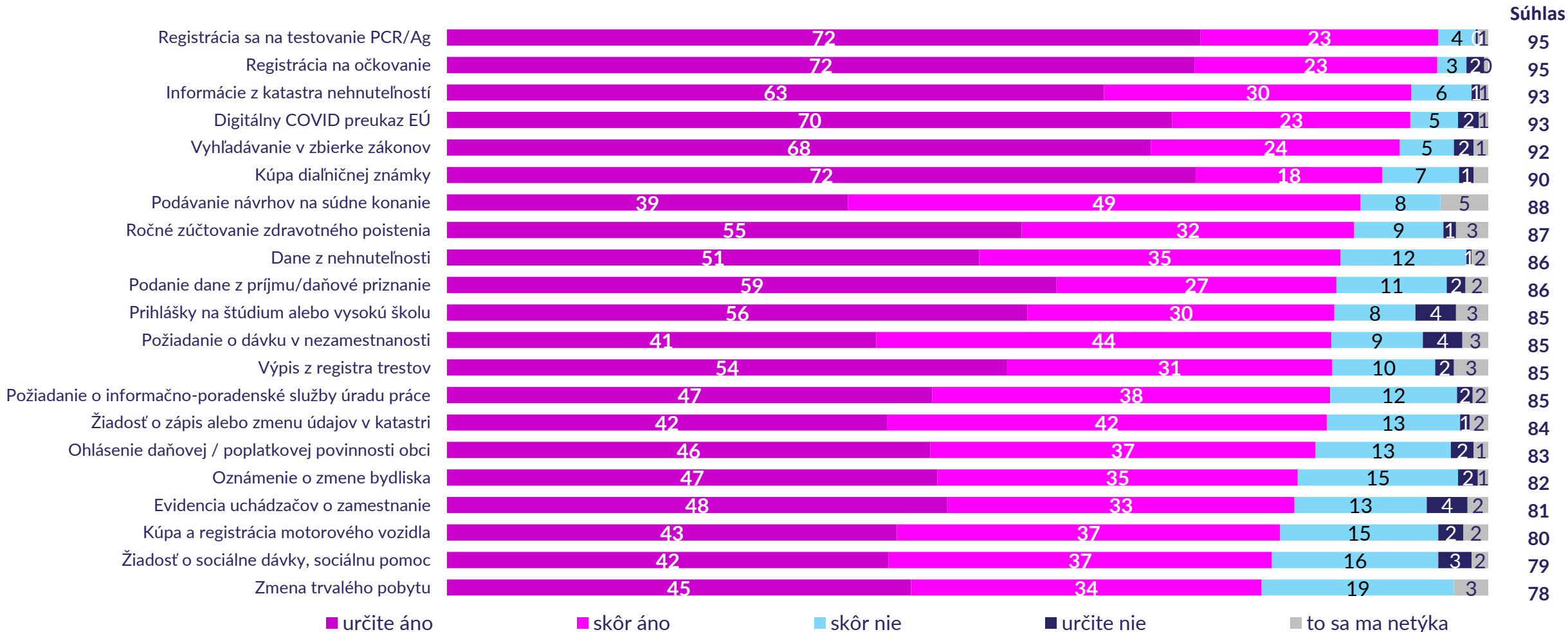
Nakolko súhlasíte s vetou: „Vybaviť .... bolo jednoduché“





Tí, ktorí vybavovali nižšie zobrazené služby online, vo väčšine prípadov úplne jednoznačne deklarujú, že by opätovne využili na ich vybavenie internet. Najmenej jednoznačné je to pri zmene trvalého pobytu a pri žiadosti o sociálne dávky.

### Použili by ste v budúcnosti na vybavenie nasledujúcich záležitostí internet?



Q8C, % z respondentov, základ pre každú položku sú tí, ktorí vybavovali danú záležitosť online



# Motivácie, bariéry a príležitosti pre online služby štátu

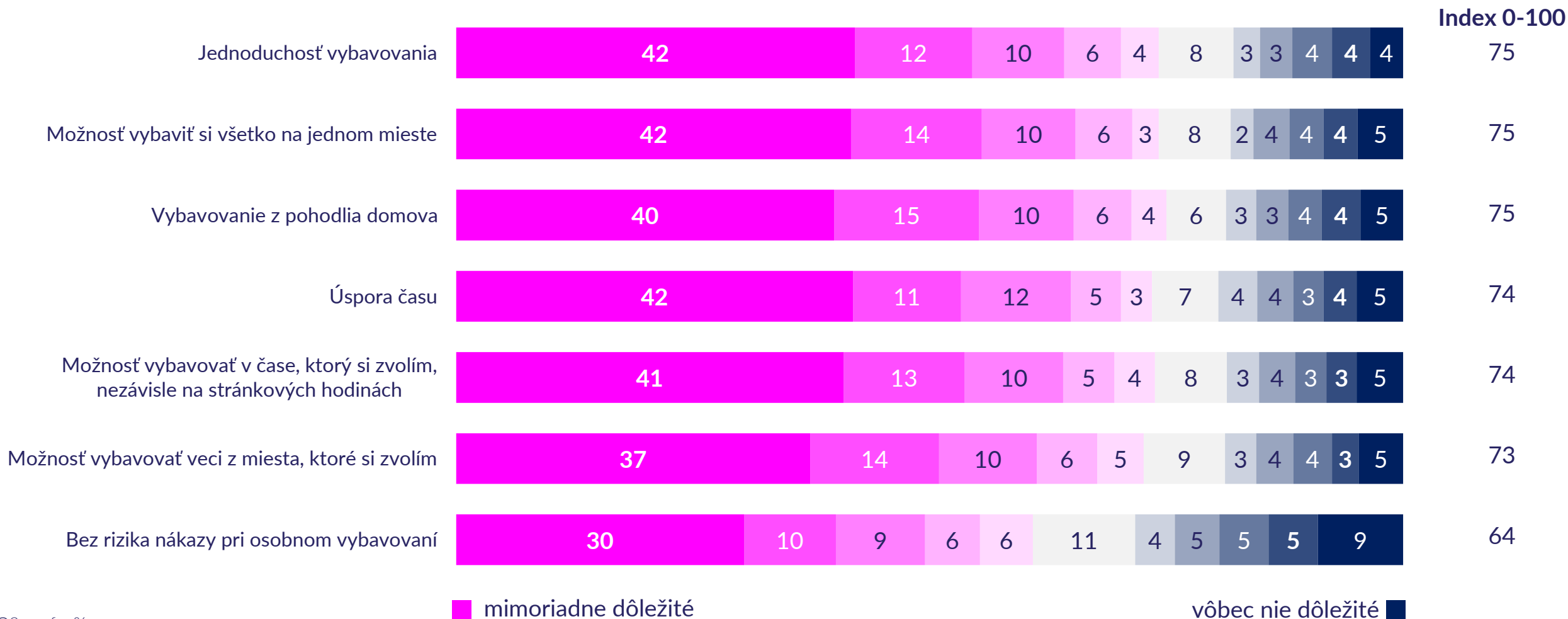
# Benefity online riešení





Skoro všetky uvedené motivátory pre využívanie online služieb pri úradných záležitostiach dosiahli veľmi podobný index. Výnimkou je riziko nákazy pri osobnom vybavovaní, ktoré vnímajú ľudia v súčasnej dobe ako najmenej dôležité. Najviac motivujú k využívaniu e-služieb jednoduchosť vybavenia a možnosť vybaviť všetko na jednom mieste.

Nižšie sú uvedené vybrané výhody, ktoré prinášajú elektronické služby. Uveďte, prosím, do akej miery sú pre Vás dôležité, ako Vás motivujú využívať online služby.



Q9, graf v %  
Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10



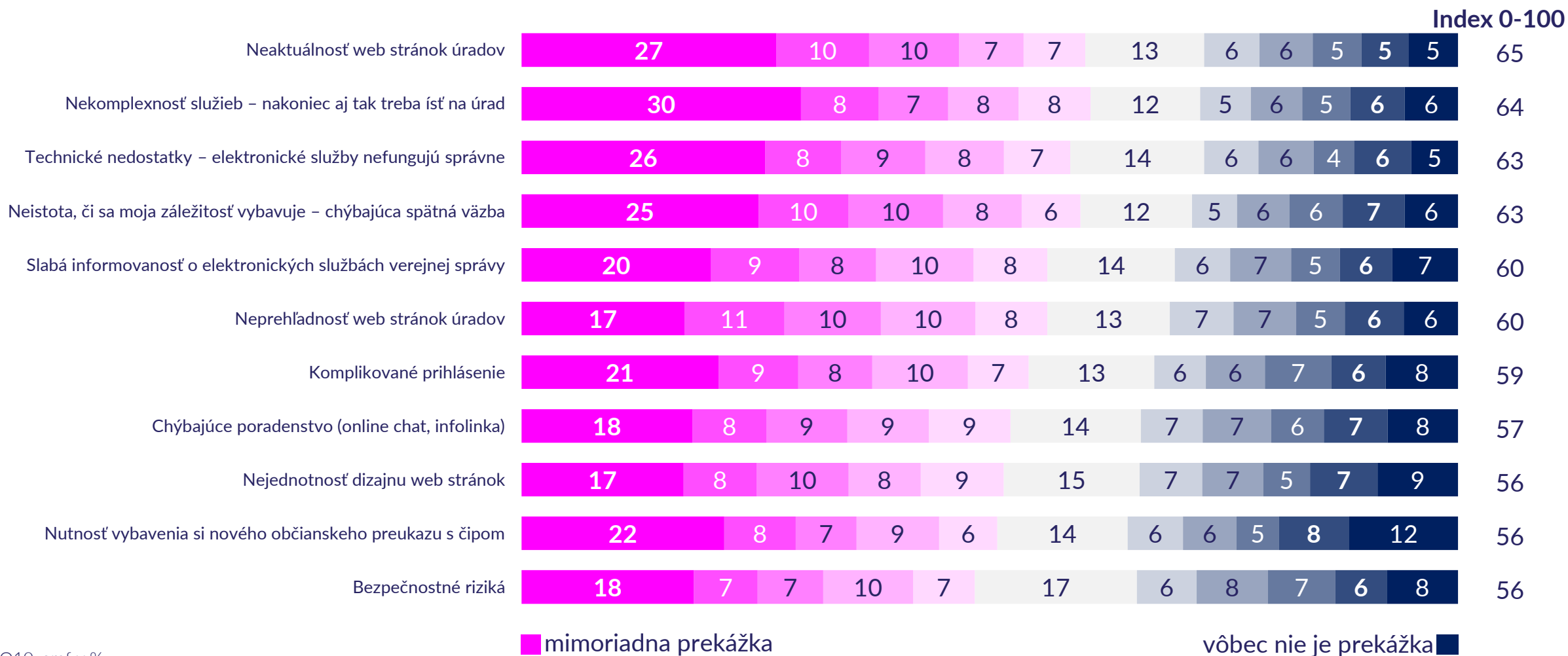
# Bariéry online riešení





V roku 2022 je najväčšou prekážkou využívania e-služieb štátu neaktuálnosť web stránok a nekomplexnosť služieb, keď v určitom bode vybavovania musíte úrad osobne navštíviť. Významné prekážky sú aj technické nedostatky a chýbajúca spätná väzba – teda neistota, či sa predmetná záležitosť vybavuje.

Prečítame Vám teraz možné nevýhody, ktoré prinášajú elektronické služby. Uveďte, prosím, do akej miery sú pre Vás bariérou (prekážkou) pre využívanie online služieb.



Q10, graf v %  
Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10

Požadovanie dokladov nad rámec  
nevyhnutného

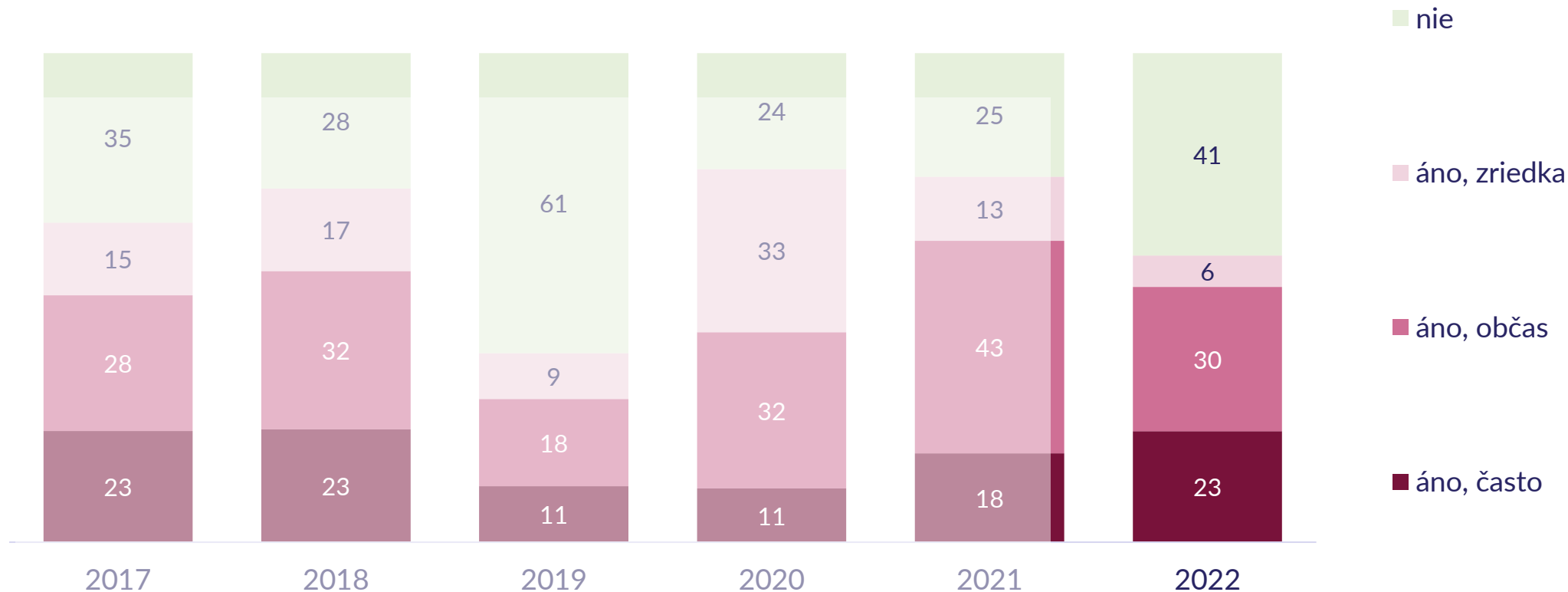




Aj v roku 2022 pomerne veľa (59%) občanov deklarovalo, že v pri vybavovaní úradných záležitostí inštitúcie požadovali od nich dokumenty, ktoré neboli nevyhnutné. Oproti rokom Covidu, keď zrejme aj v súvislosti s množstvom novej agendy táto skúsenosť extrémne vzrástla, ide však o výrazný pokles.

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

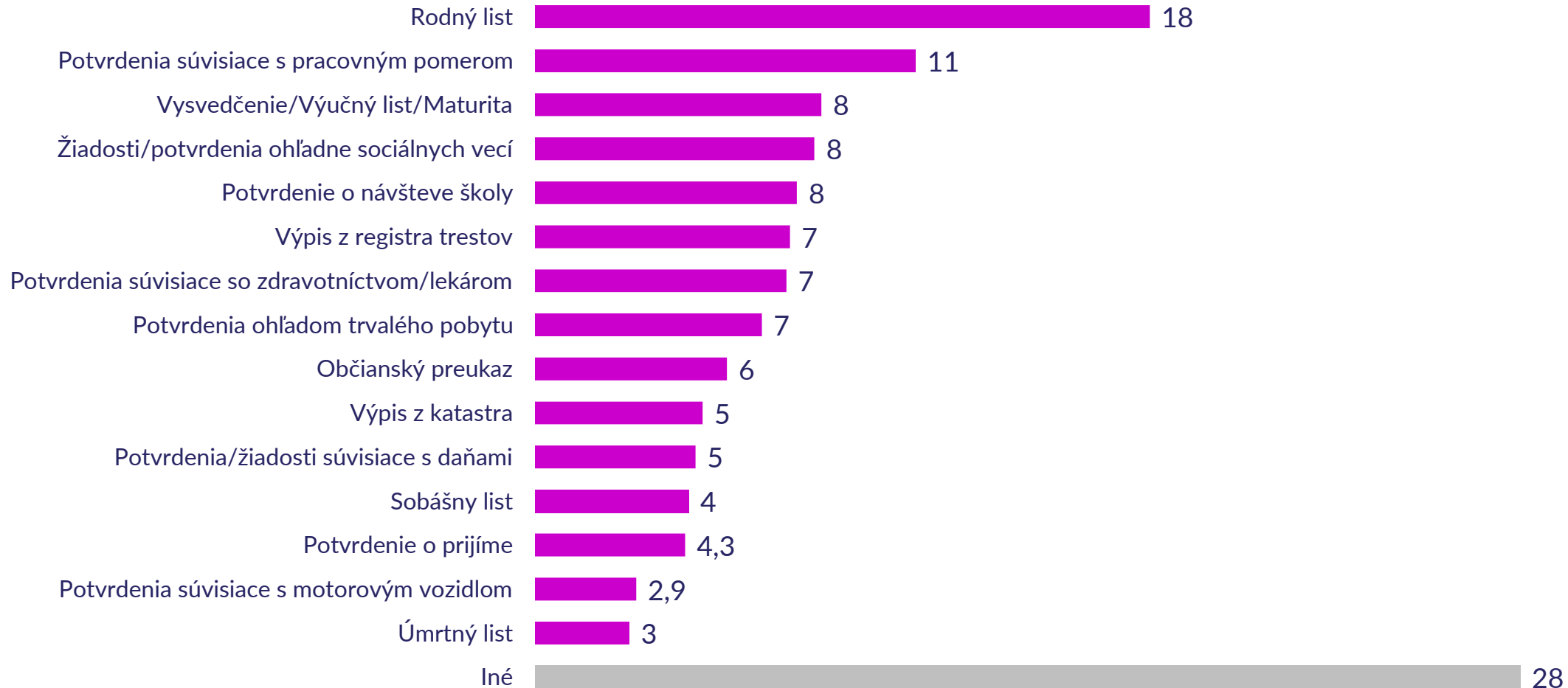
65% 72% 39% 76% 74% 59%





Rodný list a potvrdenia súvisiace s pracovným pomerom boli tie dokumenty, ktoré vnímali najviac obyvatelia ako zbytočné k predkladaniu úradom a čakali, že úrady už tieto dokumenty majú vo svojich databázach.

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





Viac ako polovica opýtaných nevedela uviesť žiadnu ďalšiu službu, ktorú by chceli vybavovať elektronicky. Ak ostatní nejakú uviedli, tak to bolo spojené najviac so sociálnou/zdravotnou sférou. Popri všeobecných formuláciách vynikla ako konkrétna požiadavka možnosť objednávanía k lekárovi.

Sú nejaké ďalšie služby, ktoré sme doteraz nespomenuli a Vy by ste uvítali, aby ste ich mohli vybavovať aj elektronicky?





# Zhrnutie



# VYUŽÍVANIE INTERNETU

- Skoro celá dospelá populácia používa internet nejakou formou každý alebo skoro každý deň. Medziročne sa mierne zvýšil podiel tých, ktorí ho používajú prakticky stále a klesol podiel tých, ktorí ho využívajú denne (nie však stále) alebo skoro denne.
- Permanentne používajú internet hlavne mladší ľudia s vyšším vzdelaním, s vyšším socio-ekonomickým statusom, z miest s väčším počtom obyvateľov.
- Najbežnejšie zariadenie, z ktorého sa občania SR pripájajú na internet, je aj v roku 2022 Smartfón. V porovnaní s minulým rokom sa znížilo najviac pripájanie sa na internet cez Notebook a Stolový počítač.
- Najčastejšie sa internet používa na e-maily a na sociálne siete. Medziročne sa znížilo najviac používanie internetu na Kontakt s úradmi/inštitúciami (-7%) a na Vyhľadávanie informácií (-6%). Najstabilnejšie ostalo využívanie Sociálnych sietí.
- Rok 2020 priniesol prelom v používaní online platieb pri nákupe tovarov a služieb cez internet. Odvtedy ich využíva veľká väčšina, aj keď registrujeme veľmi mierny pokles. V roku 2023 ich používalo 85%.
- S používaním online platieb vzrástla v roku 2020 skokom aj dôvera k nim. U výraznej väčšiny (82%) pretrváva aj v roku 2023.





## KONTAKT S ÚRADMI

- Aspoň raz do mesiaca vybavuje akékoľvek úradné záležitosti 36% občanov. Medziročne sa tento podiel v podstate nezmenil. Iba 8% nevybavovali za posledných 12 mesiacov žiadne úradné veci.
- Na komunikáciu s úradmi využíva internet až 74% dospelaj populácie SR. Úradné záležitosti ľudia stále najčastejšie riešia osobne a telefonicky.
- Na hľadanie informácií ohľadne úradných záležitostí jednoznačne najčastejšie využíva verejnosť webové stránky konkrétnych úradov.
- Verejnosť v roku 2022 preferuje na komunikáciu s úradmi internet. Online riešenia uprednostňuje pred telefonickými a osobnými. Poštová korešpondencia je v tejto dobe na chvoste dôležitosti.
- Index preferencie online spôsobu komunikácie s úradmi medziročne klesol, stále je však vyšší než v rokoch pred pandémiou. Klesla aj preferencia telefonickej formy kontaktu, a to na úroveň historického minima z roku 2017.
- To, že je dnes lepšie riešiť úradné veci online než osobne si myslia až dve tretiny verejnosti (65%). V roku 2022 sa proti dvom predchádzajúcim rokom toto percento znížilo, čo môže byť spôsobené aj lepšími možnosťami návštevy úradu a menšími obavami z nákazy.



## ELEKTRONICKÉ SLUŽBY – ZNALOSŤ A VYUŽÍVANIE

- Pocit informovanosti o elektronických službách štátu sa v roku 2022 zhoršil. Zvýšil sa najmä podiel tých, ktorí označili krajinú z 11 možností, teda „vôbec nie som informovaný/á“ (16%). Pravdepodobne to odráža rastúce nároky verejnosti na komunikáciu zo strany štátu.
- Služby spojené s Covidom (registrácia na očkovanie/testovanie a digitálny preukaz EÚ) a kúpa diaľničnej známky sú jediné, u ktorých je informovanosť, že sa dajú vybaviť cez internet vyššia ako 70%. Najmenej sa s internetom spája žiadosť o dávku v nezamestnanosti a súdne konania.
- Znalosť možností vybaviť všetky najznámejšie a dlhodobo merané služby štátu cez internet sa medziročne prekvapivo znížila. Je možné, že čím sú služby „zabehnutejšie“, tým sa o nich menej hovorí, a u tých, ktorí ich nepoužívajú upadajú do zabudnutia. Na mimoriadne zníženie u Informácii z katastra môže mať vplyv aj zmena známeho názvu, či iné zmeny v službe.
- V roku 2022 boli spomedzi e-služieb najpoužívanejšie tie, ktoré sú spojené s Covidom. Z ostatných to bola kúpa diaľničnej známky. Toto poradie je skoro zhodné so znalosťou jednotlivých služieb.
- Ľudia riešia stále mnoho úkonov potrebných v komunikácii so štátnou správou inak, než online. Okrem covidovej agendy jediné služby, na ktoré viac ako polovica z nich používa internet, sú kúpa diaľničnej známky, vyhľadávanie v zbierke zákonov a informácie z katastra.



# HODNOTENIE ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB

- Celková spokojnosť s riešením úradných záležitostí cez internet sa medziročne významne zvýšila. Väčšina užívateľov (58%) je spokojná, a naopak nespokojných je iba zanedbateľné množstvo na úrovni 12%.
- Pri hodnotení toho, či sa online riešenia úradných záležitostí zlepšujú alebo zhoršujú, sa mierne medziročne zvýšil podiel tých, ktorí uvádzajú zhoršenie.
- Hodnota indikátora CES, ktorý vypovedá o jednoduchosti služby, sa v roku 2022 zvýšila na 4,8 a rastie už druhý rok po sebe. Ostáva však stále pod úrovňou pod 5 bodov. Hranica 5 bodov signalizuje, dobrú perspektívu udržania si klientov a lojality.
- Pre užívateľov služby je najjednoduchšie vybaviť cez internet kúpu diaľničnej známky, registráciu na očkovanie, testovanie a prihlásenie sa na štúdium.
- Poradie služieb podľa CES je podobné, ako poradie podľa spokojnosti. Kúpa diaľničnej známky dosahuje výnimočne vysoké hodnoty a „best practice“ z tohto úkonu môžu byť príkladom aj pre ostatné služby.
- Skóre CES sa takmer pri všetkých službách medziročne zmenilo len veľmi málo. Najviac sa zlepšilo pri registrácii motorového vozidla, a to až o 0,4 bodu.



## MOTIVÁCIE, BARIÉRY A PRÍLEŽITOSTI PRE ONLINE SLUŽBY ŠTÁTU

- Skoro všetky uvedené motivátory pre využívanie online služieb pri úradných záležitostiach dosiahli veľmi podobný index. Výnimkou je riziko nákazy pri osobnom vybavovaní, ktoré vnímajú ľudia v súčasnej dobe ako najmenej dôležité. Najviac motivujú k využívaniu e-služieb jednoduchosť vybavenia a možnosť vybaviť všetko na jednom mieste.
- V roku 2022 je najväčšou prekážkou využívania e-služieb štátu neaktuálnosť web stránok a nekomplexnosť služieb, keď v určitom bode vybavovania musíte úrad osobne navštíviť. Významné prekážky sú aj technické nedostatky a chýbajúca spätná väzba – teda neistota, či sa predmetná záležitosť vybavuje.
- Aj v roku 2022 pomerne veľa (59%) občanov deklarovalo, že v pri vybavovaní úradných záležitosti inštitúcie požadovali od nich dokumenty, ktoré neboli nevyhnutné. Oproti rokom Covidu, keď zrejme aj v súvislosti s množstvom novej agendy táto skúsenosť extrémne vzrástla, ide však o výrazný pokles.
- Rodný list a potvrdenia súvisiace s pracovným pomerom boli tie dokumenty, ktoré vnímali najviac obyvatelia ako zbytočné k predkladaniu úradom a čakali, že úrady už tieto dokumenty majú vo svojich databázach.
- Viac ako polovica opýtaných nevedela uviesť žiadnu ďalšiu službu, ktorú by chceli vybavovať elektronicky.



# Summary



## INTERNET USAGE

- Almost the entire adult population uses the internet in some form every day or almost every day. The proportion of those who use it almost all the time has increased slightly year-on-year and the proportion who use it daily (but not all the time) or almost daily has decreased.
- Persistent internet use is mainly among younger people with higher education, higher socio-economic status, from cities with larger populations.
- The most common device from which citizens of the Slovak Republic connect to the internet is also in 2022 a Smartphone. Compared to last year, connecting to the internet via Laptop and Desktop has decreased the most.
- The most common uses of the internet are for emails and social networking. Year-on-year, the most decreased use of the Internet was for Contacting Authorities/Institutions (-7%) and Searching for Information (-6%). The use of Social Networking remained the most stable.
- The year 2020 brought a breakthrough in the use of online payments when purchasing goods and services over the internet. Since then, a large majority use them, although we register a very slight decline. In 2023, 85% were using them.
- With the use of online payments, trust in them has grown by leaps and bounds in 2020. For a significant majority (82%), it persists in 2023.



## CONTACT WITH AUTHORITIES

- At least once a month handles any official business for 36% of the citizens. This proportion has remained essentially unchanged year-on-year. Only 8% have not dealt with any official business in the last 12 months.
- Up to 74% of the adult population of the Slovak Republic uses the Internet to communicate with the authorities. People still deal with official matters most often in person and by telephone.
- The websites of specific authorities are clearly the most frequently used by the public to find information on official matters.
- In 2022, the public prefers to use the internet to communicate with the authorities. Online solutions are preferred to telephone and face-to-face solutions. Postal correspondence is at the tail end of importance at this time.
- The index of preference for online means of communication with the authorities has fallen year-on-year, but is still higher than in the years before the pandemic. The preference for the telephone form of contact has also fallen, to an all-time low in 2017.
- Up to two-thirds of the public (65%) think that it is better to deal with official matters online than in person. In 2022, compared to the two previous years, this percentage has decreased, which may be due to better options for visiting the office and less fear of contagion.



## E-SERVICES - KNOWLEDGE AND USE

- Awareness of the state's electronic services worsened in 2022. In particular, the share of those who indicated the extreme of the 11 options, i.e. "I am not informed at all" (16%), has increased. This likely reflects increasing public demands for communication from the state.
- Covid-related services (vaccination/testing registration and EU digital card) and the purchase of a vignette are the only ones for which awareness that they can be handled online is above 70%. Unemployment benefit claims and court proceedings are the least associated with the internet.
- Awareness of the ability to handle all of the most well-known and long-measured government services over the internet has surprisingly declined year-on-year. It may be that the more 'established' the services are, the less they are talked about, and they fall into oblivion among those who do not use them. A change in the familiar name or other changes to the service may also have had an impact on the extraordinary reduction in Cadastral Information.
- In 2022, among the e-services, those associated with Covid were the most used. Of the others, it was the purchase of a vignette. This ranking is almost identical to the familiarity with each service.
- People still deal with many of the tasks required in communicating with the state administration in a different way than online. Apart from the covid agenda, the only services for which more than half of them use the internet are buying a vignette, searching the law book and information from the land registry.





## EVALUATION OF E-SERVICES

- Overall satisfaction with dealing with official matters online has increased significantly year-on-year. The majority of users (58%) are satisfied, and on the contrary, only a negligible number of users are dissatisfied at 12%.
- When assessing whether online handling of official matters is getting better or worse, the proportion of those reporting a deterioration has increased slightly year-on-year.
- The value of the CES indicator, which tells us about the ease of the service, has increased to 4.8 in 2022 and is rising for the second year in a row. However, it remains below the sub-5 point level. A threshold of 5 points signals good prospects for client retention and loyalty.
- Service users find it easiest to arrange online to purchase a vignette, register for vaccinations, test and enrol for studies.
- The ranking of services by CES is similar to the ranking by satisfaction. The purchase of a vignette scores exceptionally high and the 'best practice' of this exercise can be an example for other services.
- The CES scores for almost all services have changed very little year-on-year. The biggest improvement was for motor vehicle registration, up 0.4 points.



## MOTIVATIONS, BARRIERS AND OPPORTUNITIES FOR ONLINE GOVERNMENT SERVICES

- Almost all of the above motivators for using online services for official matters scored very similar on the index. The exception is the risk of infection when dealing in person, which is currently perceived by people as the least important. The most motivating factors for using e-services are ease of handling and the possibility to handle everything in one place.
- In 2022, the biggest barriers to the use of the state's e-services are the outdatedness of the website and the incompleteness of the services, where you have to visit the office in person at some point in the process. Technical shortcomings and lack of feedback - i.e. uncertainty as to whether the matter is being dealt with - are also significant barriers.
- Also in 2022, a relatively large number (59%) of citizens declared that when dealing with official matters, institutions requested documents from them that were not necessary. However, compared to the years of Covid, when this experience increased extremely, probably also in connection with the amount of new agenda, this is a significant decrease.
- Birth certificates and employment-related certificates were the documents that most residents perceived as unnecessary to submit to the authorities and expected the authorities to already have these documents in their databases.
- More than half of the respondents could not indicate any other service that they would like to be handled electronically.

think - know - act



**actly**  
think - know - act

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

**actly.sk**