



MINISTERSTVO  
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA  
A INFORMATIZÁCIE  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# MERANIE INDIKÁTOROV ROZVOJA A SPOKOJNOSTI

## S VYBRANÝMI E-SLUŽBAMI VEREJNEJ SPRÁVY 2022

Cielový segment: užívatelia e-služieb

**actly**  
think - know - act



## OBSAH

- 03-05 O projekte
- 06-25 Využívanie a znalosť elektronických služieb štátu
- 26-49 Hodnotenie elektronických služieb
- 50-56 Motivácie, bariéry a príležitosti pre online služby štátu
- 57-65 Nástroje elektronickej komunikácie štátu s občanmi
- 66-71 Zhrnutie
- 72-77 Summary



0 projekte



KVANTITATÍVNY  
PRIESKUM

10.11.-16.11.  
2022

**CIEĽOVÁ SKUPINA  
OBČANIA SR,**  
ktorí za posledných  
6 mesiacov využili elektronickú  
službu štátu aspoň na úrovni  
vyhľadávania informácie na web  
stránke úradu/inštitúcie

**CAWI**  
Computer Aided Web  
Interviewing  
**ONLINE INTERVIEW**

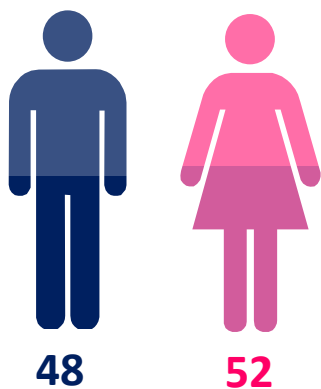
Kvótny výber  
podľa:  
pohlavia  
veku  
regiónu

**400**  
rozhovorov

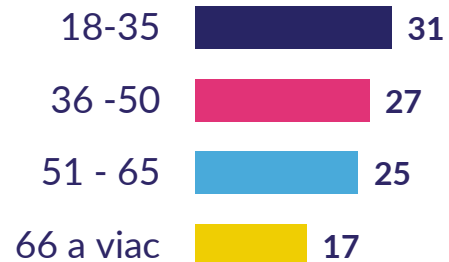


# Štruktúra vzorky

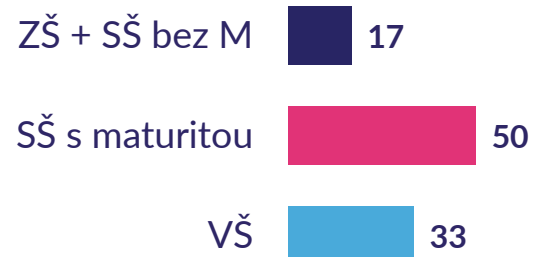
## Pohlavie



## Vek



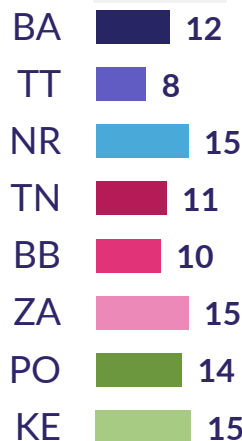
## Vzdelanie



## Veľkosť sídla



## Kraj



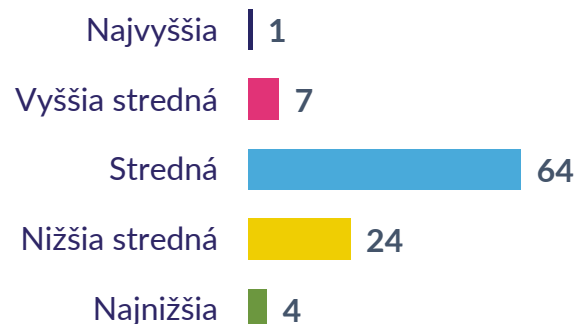
## Región

Západ 23%

Stred 36%

Východ 29%

## Sociálna trieda



## Zamestnanie





# Využívanie a znalosť elektronických služieb štátu

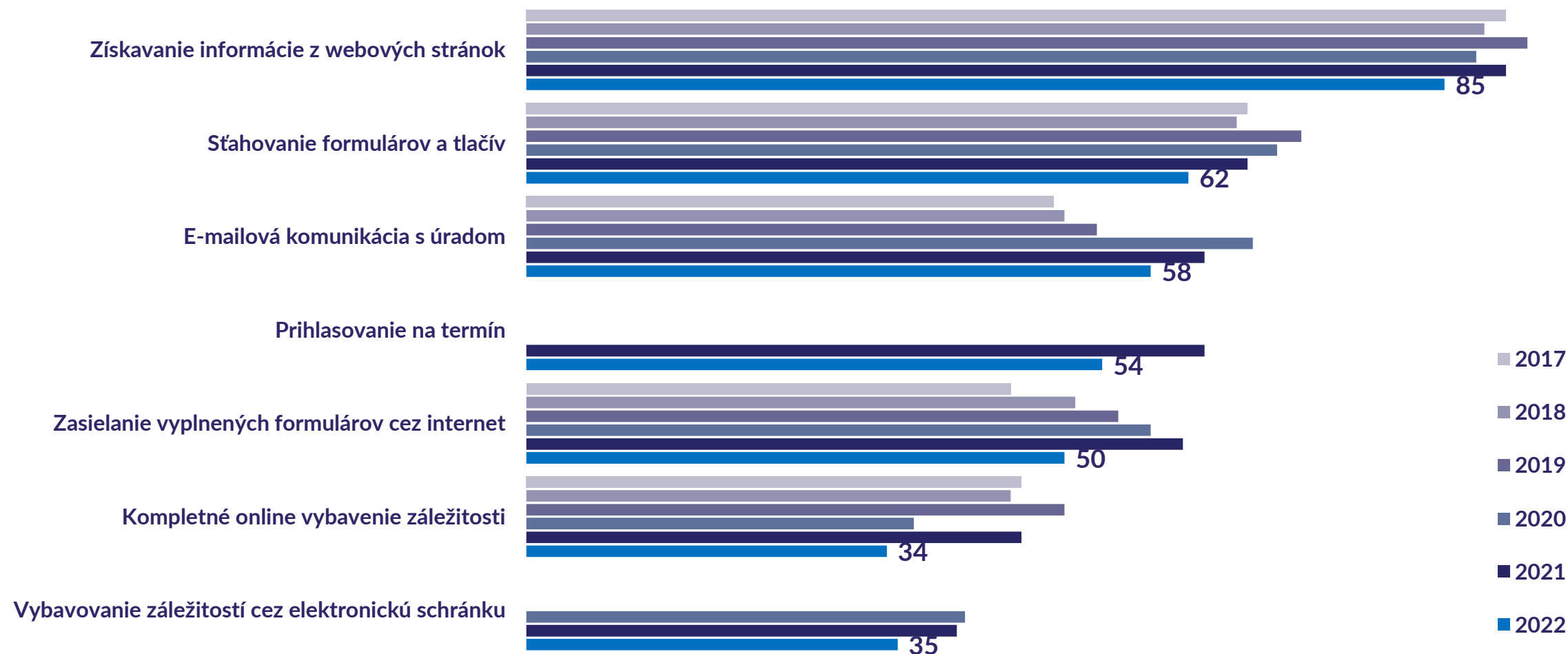
# Vybavovanie úradných záležitostí





Najčastejšou formou kontaktu s úradmi je získavanie informácií na úradnom webe, sťahovanie formulárov a tlačív a emailová komunikácia s úradom. Počet tých, ktorí sa kontaktovali s úradmi akoukoľvek formou klesol, najmä v porovnaní s rokmi pandémie 2020 a 2021.

## Kontaktovali ste sa za posledných 12 mesiacov s akýmkoľvek úradom niektorým z týchto spôsobov?







V cieľovej skupine užívateľov online služieb boli v roku 2022 najpoužívanejšie služby registrácia na očkovanie a testovanie PCR/Ag, Digitálny Covid preukaz a kúpa diaľničnej známky.

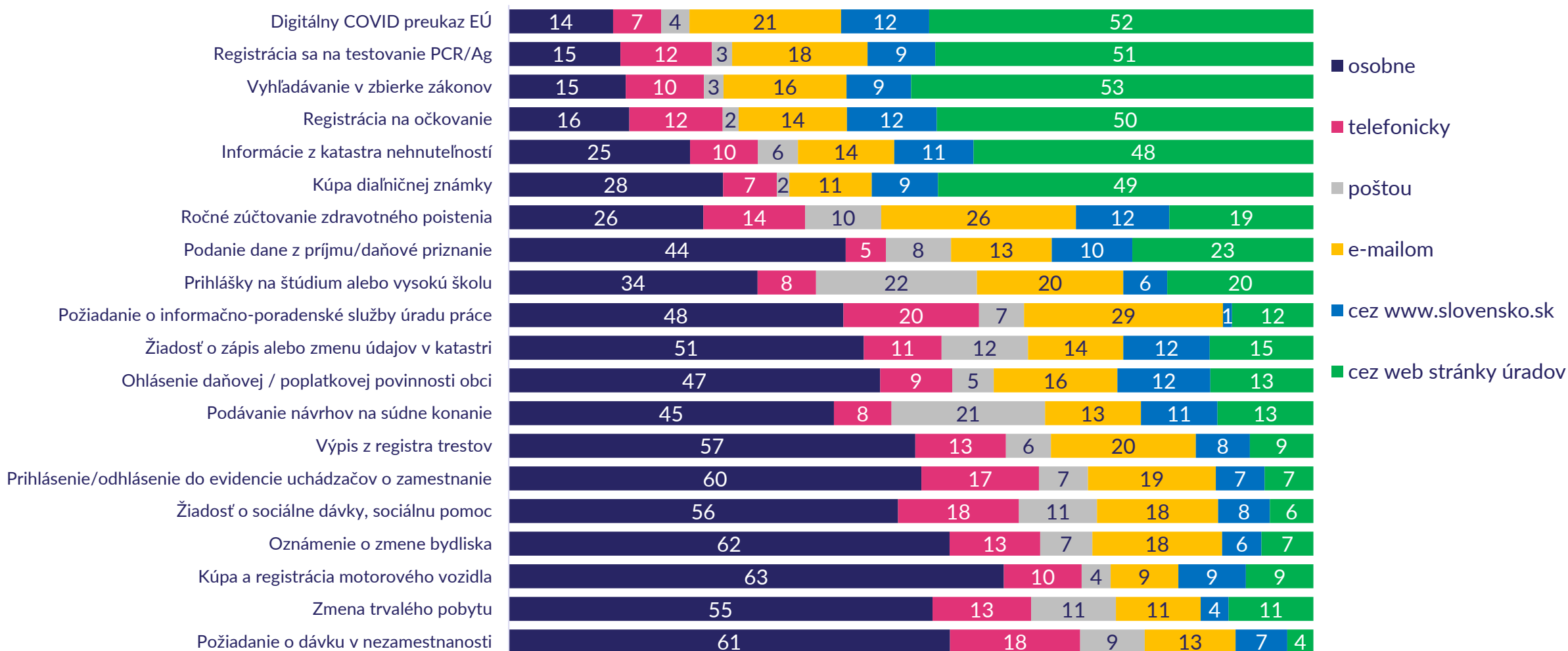
## Vybavovali ste za posledných 12 mesiacov niektoré z nasledujúcich záležitostí?





Užívatelia online služieb riešia stále mnoho úkonov potrebných v komunikácii so štátnou správou inak než online. Okrem covidovej agendy používajú internet najmä na vyhľadávanie v zbierke zákonov, informácie z katastra, kúpu diaľničnej známky a zúčtovanie zdravotného poistenia.

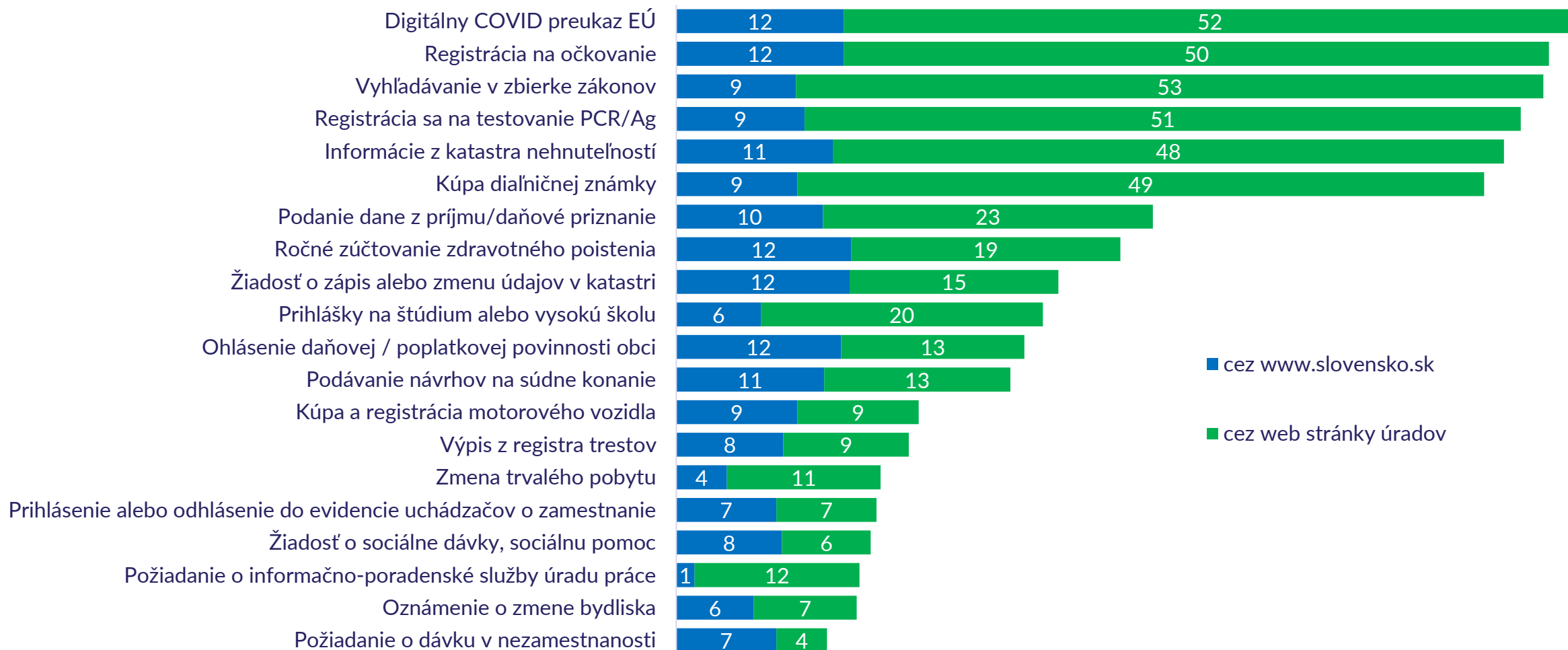
## Akým spôsobom ste za posledných 12 mesiacov vybavovali nasledujúce záležitosti?





Cez portál slovensko.sk alebo web stránky úradov riešila cieľová skupina najmä agendu spojenú s Covid 19. Okrem toho vo väčšej miere internet využívali na vyhľadávanie v zbierke zákonov, informácie z katastra a kúpu diaľničnej známky.

## Akým spôsobom ste za posledných 12 mesiacov vybavovali nasledujúce záležitosti?



Q1, v %, z tých, ktorí riešili danú záležitosť; možnosť viacerých odpovedí



Osobnú návštevu úradu preferujú používatelia najmä pri úkonoch: kúpa a registrácie vozidla, oznámenie o zmene bydliska, žiadosť o dávku v nezamestnanosti alebo evidencia uchádzača o zamestnanie.

## Akým spôsobom ste za posledných 12 mesiacov vybavovali nasledujúce záležitosti?



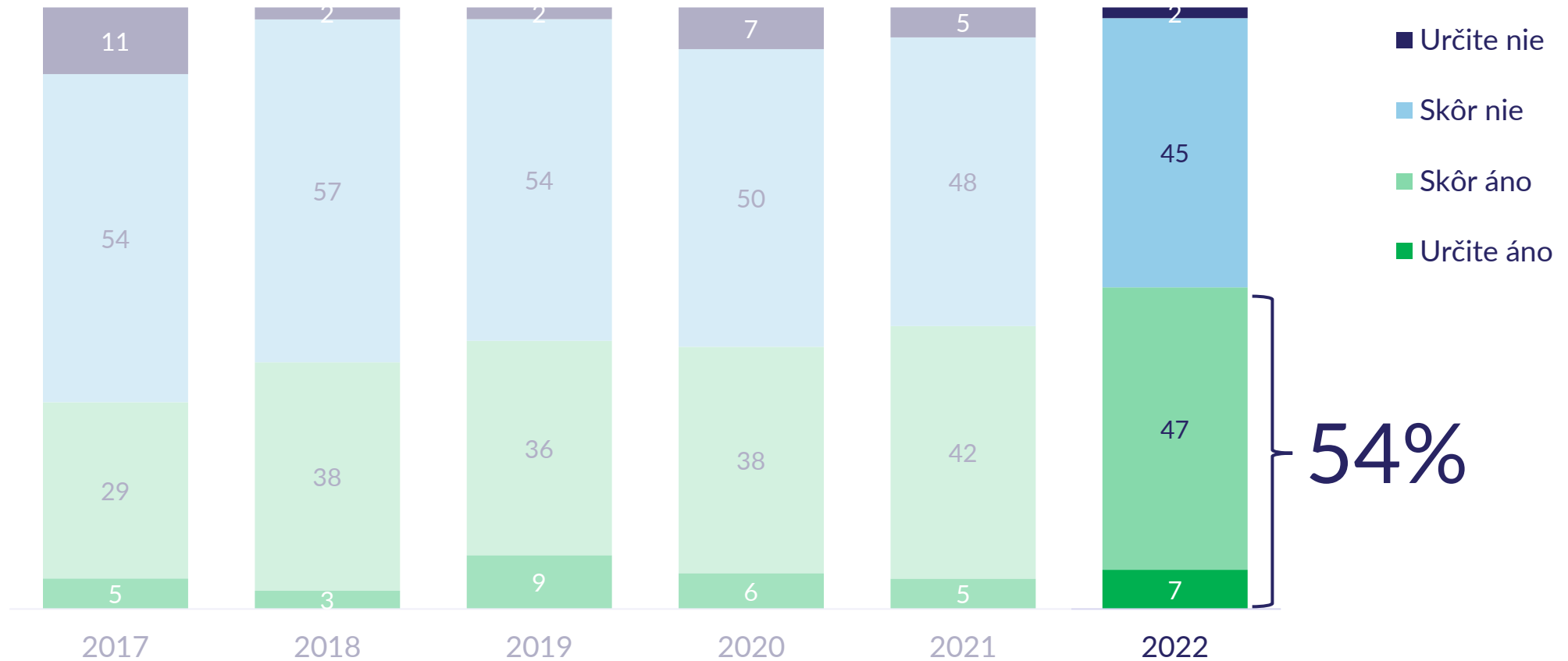
# Informovanost o e-sluzbách





Viac ako polovica ľudí, ktorí využívajú online služby má pocit, že sú o elektronických službách verejnej správy viac-menej dobre informovaní. Medziročne sa zvýšil počet informovaných o 7%.

## Máte pocit, že ste o elektronických službách verejnej správy dostatočne informovaný/á?



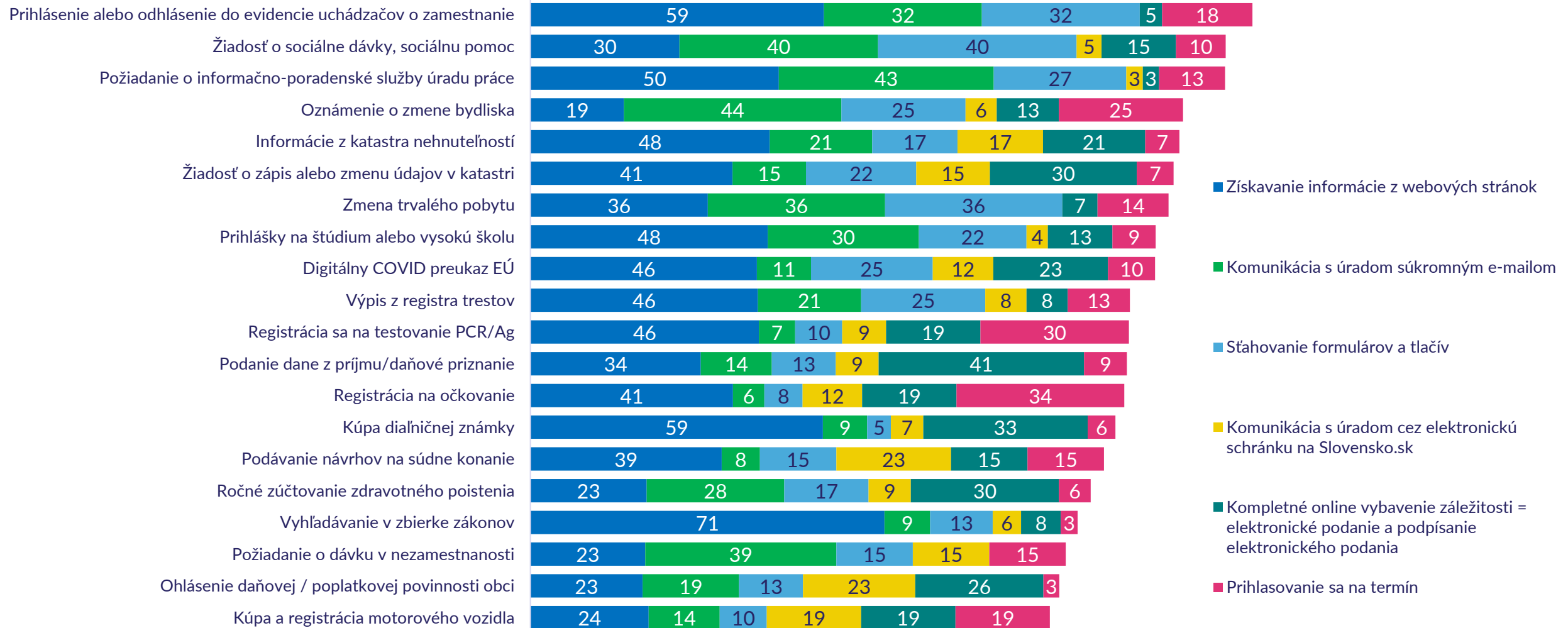
# Využitie internetu na úradné záležitosti





Najväčšiu variabilitu (kombinácie rôznych foriem kontaktovania) pri vybavovaní úradných záležitostí elektronicky majú úkony ako evidencia uchádzačov o zamestnanie, žiadosť o sociálne dávky a informačno-poradenské služby úradu práce.

## Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet? Uvedte všetky formy, ktoré ste využili.

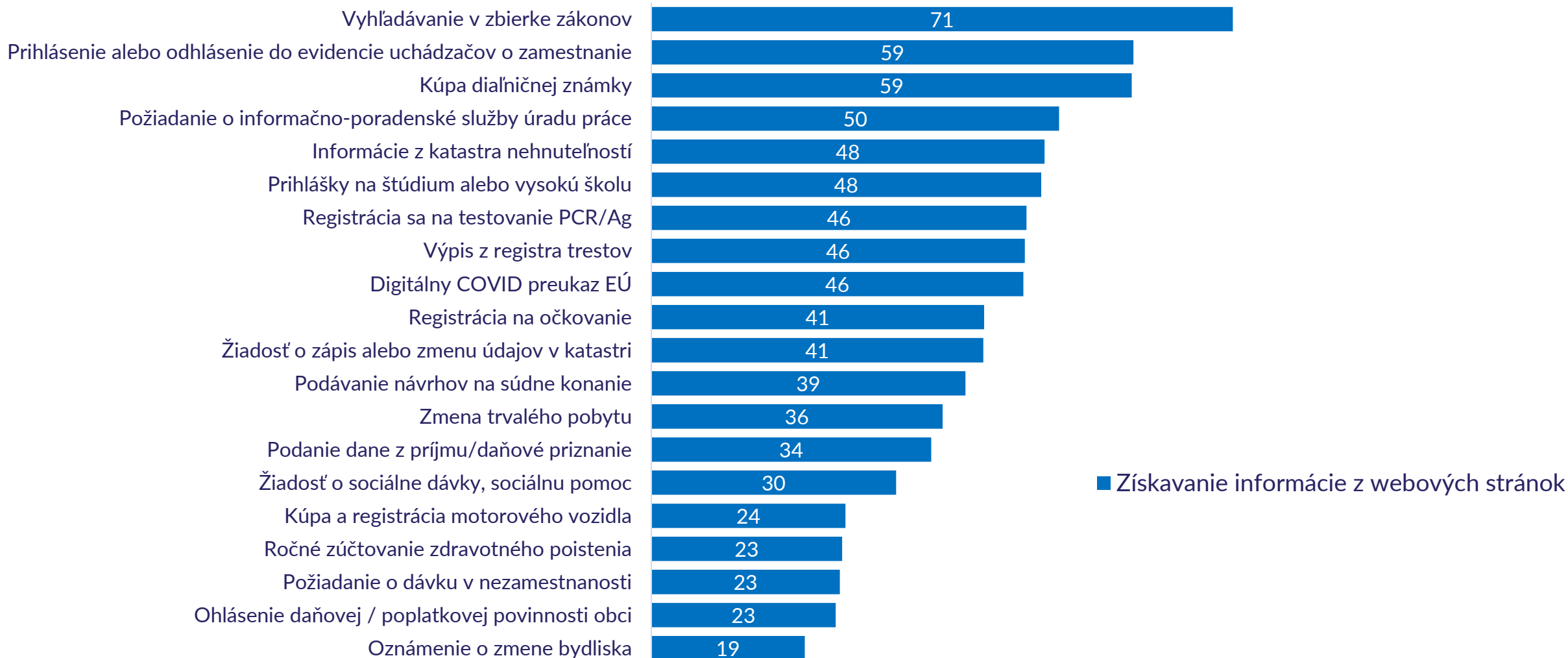






Na webové stránky sa ľudia obracajú hlavne pri vyhľadávaní v zbierke zákonov, evidencii uchádzačov o zamestnanie a kúpe diaľničnej známky. Najmenej sú webové stránky využívané pri oznámení o zmene bydliska.

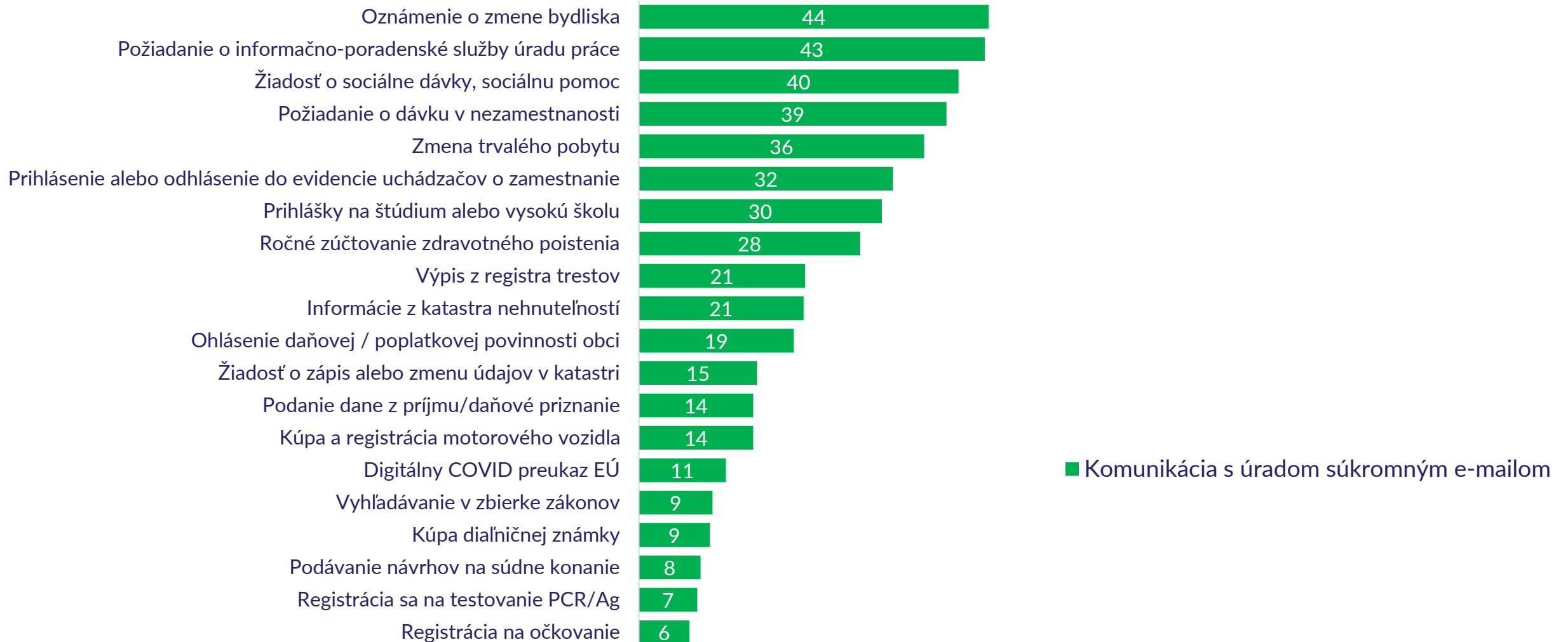
**Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet? Uvedte všetky formy, ktoré ste využili.**





Na komunikáciu s úradom emailom sa spoliehajú najmä tí užívatelia, ktorí potrebujú vyriešiť zmenu bydliska, sociálnu pomoc alebo využiť informačno-poradenské služby úradu práce. Najmenej je email využívaný pri Covidovej agende.

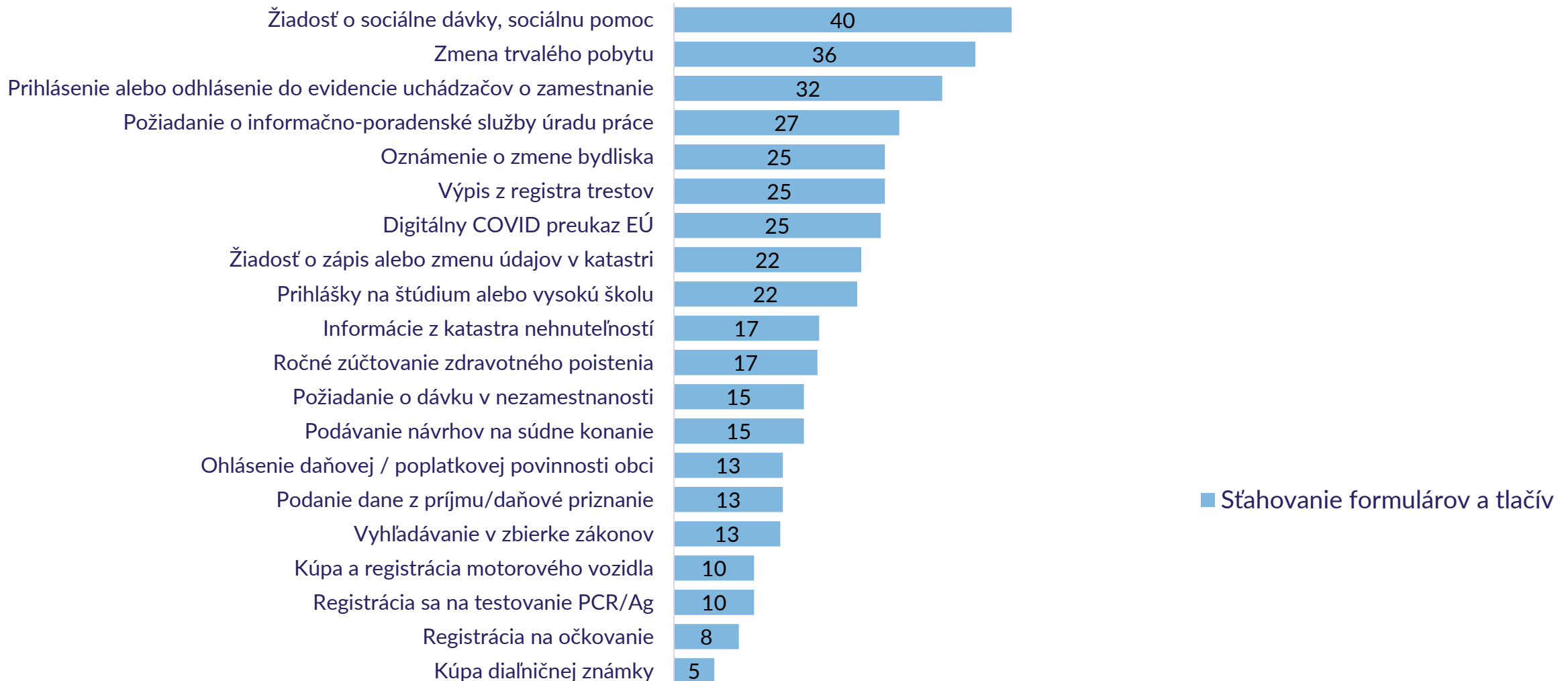
## Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet? Uvedte všetky formy, ktoré ste využili.





Sťahovanie formulárov a tlačív sa používa najmä pri žiadostiach o sociálnu pomoc, zmenu trvalého pobytu alebo v rámci evidencie uchádzačov o zamestnanie. Sťahovanie formulárov sa prakticky nevyužíva pri kúpe diaľničnej známky.

## Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet? Uvedte všetky formy, ktoré ste využili.





Elektronická schránka sa využíva najmä v špeciálnych prípadoch ako súdne konanie alebo ohlasovanie daňovej/poplatkovej povinnosti obci. Naopak vôbec sa nevyužíva pri zmene trvalého pobytu, resp. pri evidencii uchádzačov o zamestnanie.

## Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet? Uvedte všetky formy, ktoré ste využili.



■ Komunikácia s úradom cez elektronickú schránku na Slovensko.sk



Kompletné online vybavenie záležitosti si užívatelia najviac spájajú s podaním dane z príjmu alebo kúpou diaľničnej známky. Naopak vôbec nevedia kompletne online vybaviť žiadosť o dávku v nezamestnanosti.

**Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet? Uveďte všetky formy, ktoré ste využili.**



■ Kompletne online vybavenie záležitosti =  
elektronické podanie a podpísanie  
elektronického podania



Prihlasovanie na termín sa udomácnilo najmä pri Covid agende, ale aj pri vybavovaní zmeny bydliska či registrácii vozidla. Na termín sa prirodzene skoro vôbec neprihlasuje pri ohlasovaní daňovej povinnosti obci resp. pri vyhľadávaní v zbierke zákonov.

## Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet? Uvedte všetky formy, ktoré ste využili.



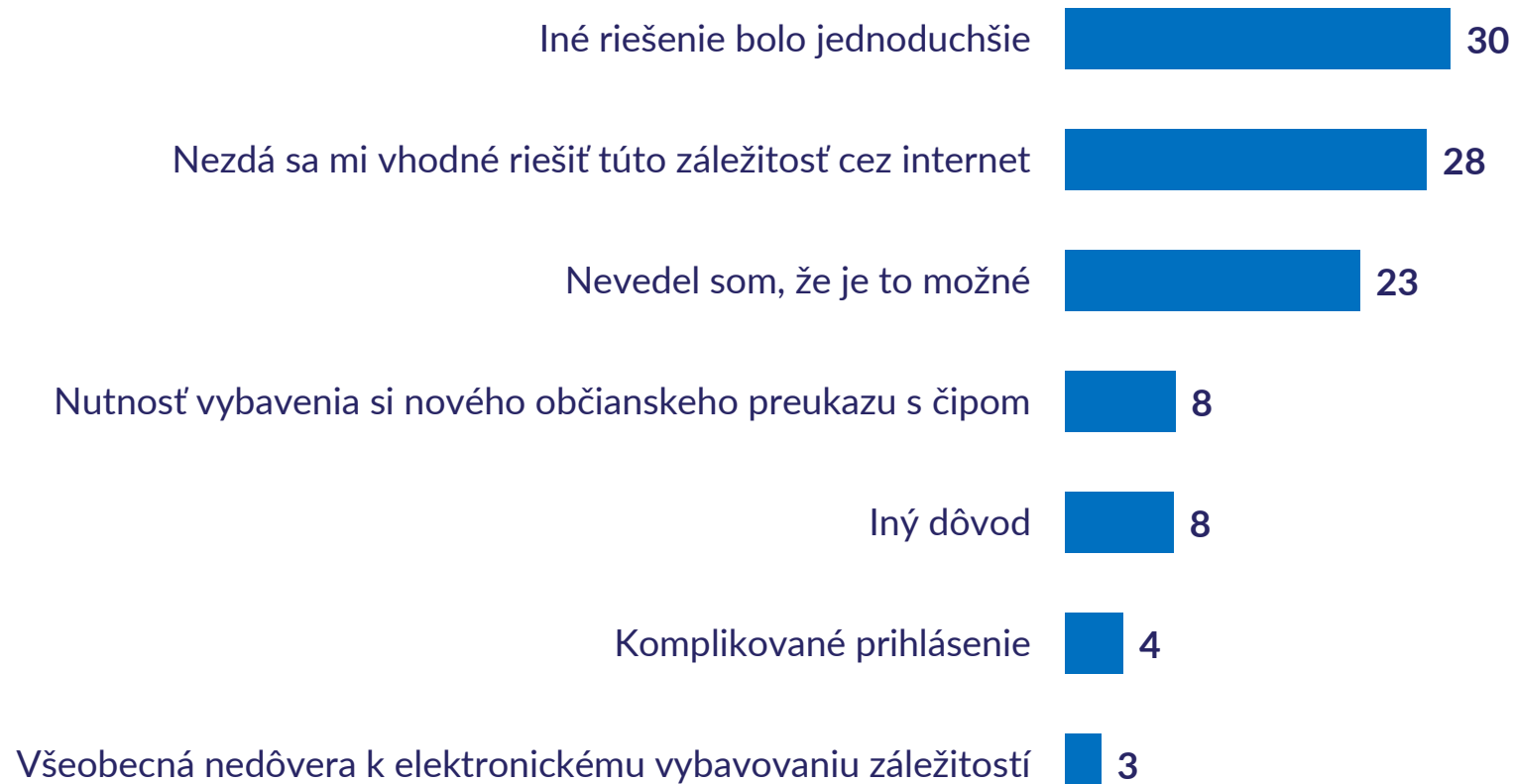
# Dôvody nevyužívania internetu na úradné záležitosti





Hlavné dôvody neriešenia konkrétnych úradných záležitostí cez internet sú, že iné riešenie bolo jednoduchšie, že záležitosť nebola vhodná na riešenie cez internet a aj nevedomosť užívateľa, že sa daná záležitosť dá riešiť online.

## Prečo ste pri vybavovaní záležitostí nevyužili internet?

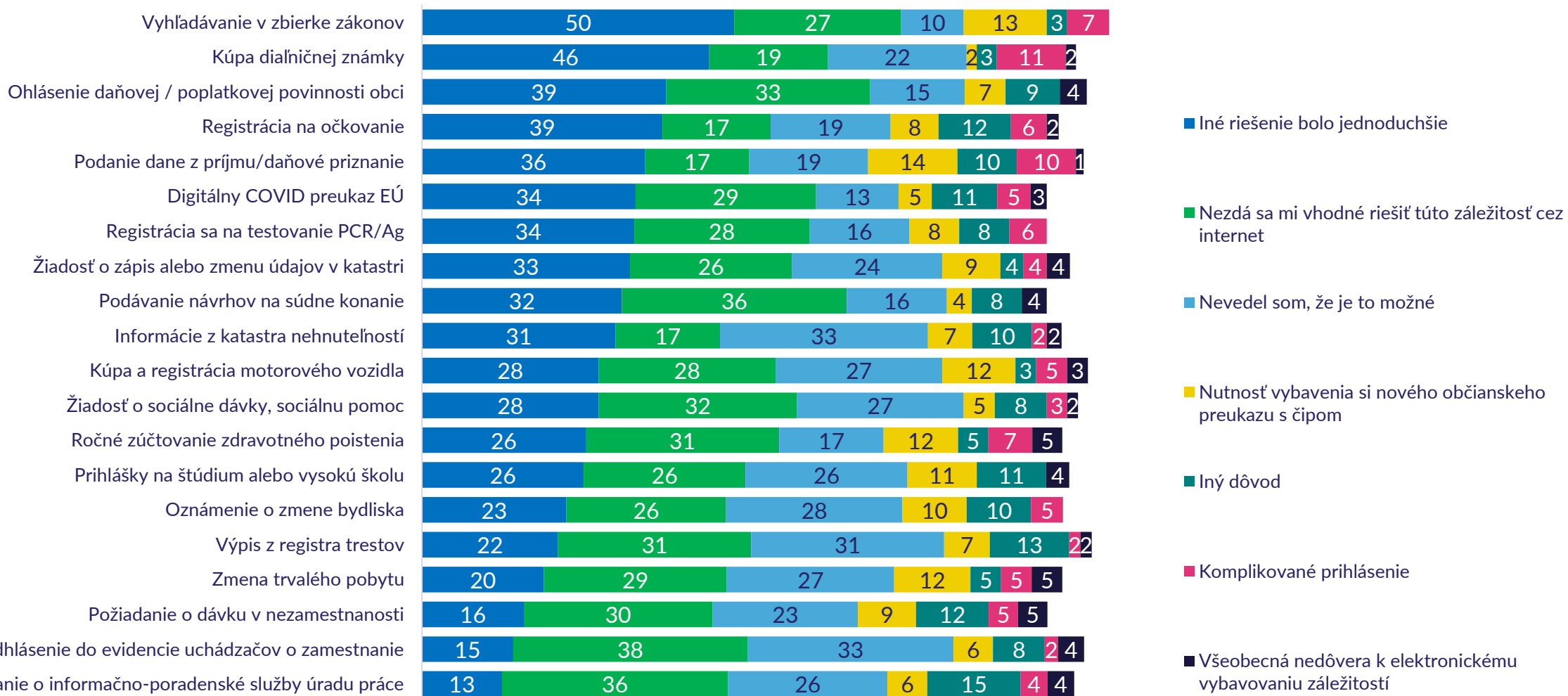






Offline riešenia sa užívateľom, ktorí ich volia zdajú jednoduchšie hlavne pri vyhľadávaní v zbierke zákonov, kúpe diaľničnej známky alebo ohlásení poplatkovej povinnosti obci. Evidencia uchádzačov o zamestnanie, iné služby úradu práce a podávanie návrhov na súdne konanie sú úkony pri ktorých sa tejto skupine nezdá vhodné riešiť ich cez internet.

## Prečo ste pri vybavovaní záležitostí nevyužili internet?



Q3, v %; z tých, ktorí vybavovali úradnú záležitosť offline



# Hodnotenie elektronických služieb

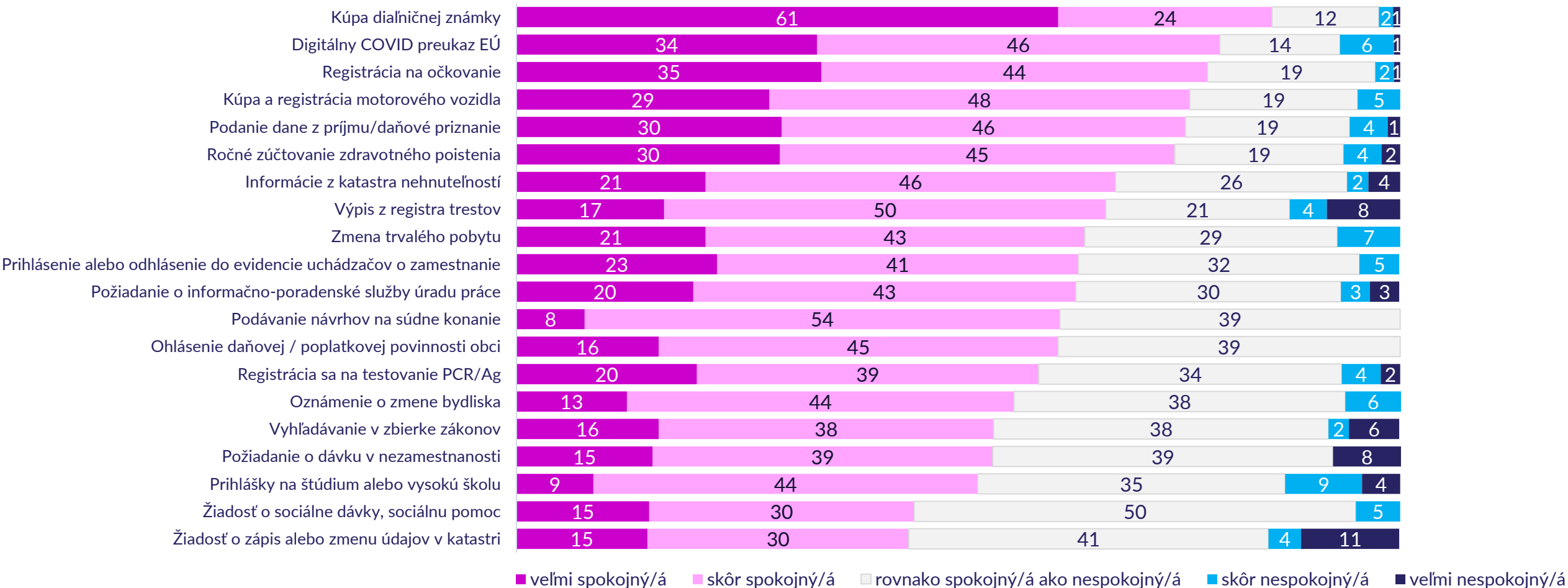
Spokojnosť s riešeniami





Najspokojnejší s internetovou podporou v roku 2022 sú užívatelia, ktorí riešili úkony spojené s motorovým vozidlom (dialničná známka, registrácia), a s Covidovými záležitosťami (digitálny preukaz a registrácia na očkovanie). Najmenej sú spokojní s podporou pri riešení žiadostí spojených s katastrom a sociálnou pomocou.

## Ako ste boli spokojný/á s internetovou podporou pri riešení týchto vašich záležitostí?



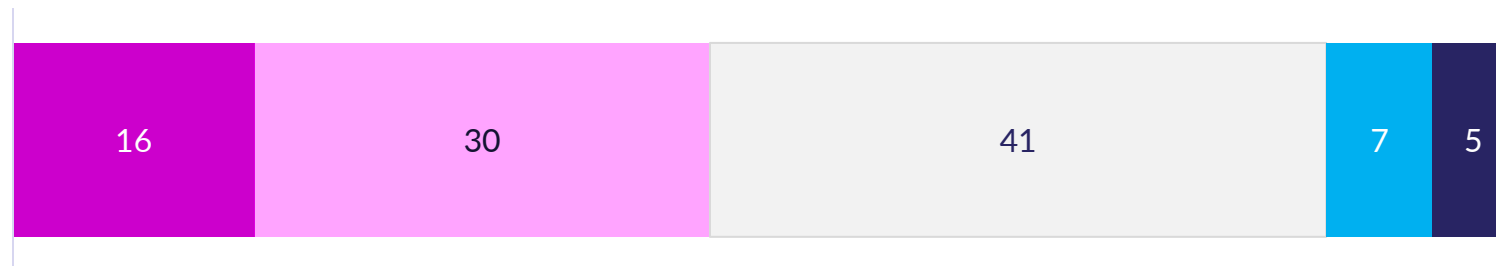
■ veľmi spokojný/á ■ skôr spokojný/á ■ rovnako spokojný/á ako nespokojný/á ■ skôr nespokojný/á ■ veľmi nespokojný/á



Z užívateľov online služieb, ktorí riešili agendu zamestnanosti, je s tým, ako s nimi štát v tejto veci komunikoval 46% úplne alebo skôr spokojných. Nespokojných bolo iba 12% užívateľov. V skupine, ktorá riešila agendu zmeny údajov v katastri, je spokojných až 56% a nespokojných 11%.

Do akej miery ste spokojný/á s tým, ako s vami štát komunikoval a ako vám poskytol svoje služby od momentu ukončenia pracovného pomeru, až po a vrátane momentu zaradenia do evidencie uchádzačov o zamestnanie na úrade práce?

Prihlásenie alebo odhlásenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie



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

Do akej miery ste spokojný/á s tým, ako s vami štát komunikoval a ako vám poskytol svoje služby od momentu, kedy ste našli svoju nadobudnutú nehnuteľnosť, až po moment získania listu vlastníctva k danej nehnuteľnosti?

Žiadosť o zápis alebo zmenu údajov v katastri



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



Celkovo sa spokojnosť s internetovou podporou v porovnaní s rokom 2021 znížila pri všetkých službách štátu okrem výpisu z registra trestov.

## Ako ste boli spokojný/á s internetovou podporou pri riešení týchto záležitostí?



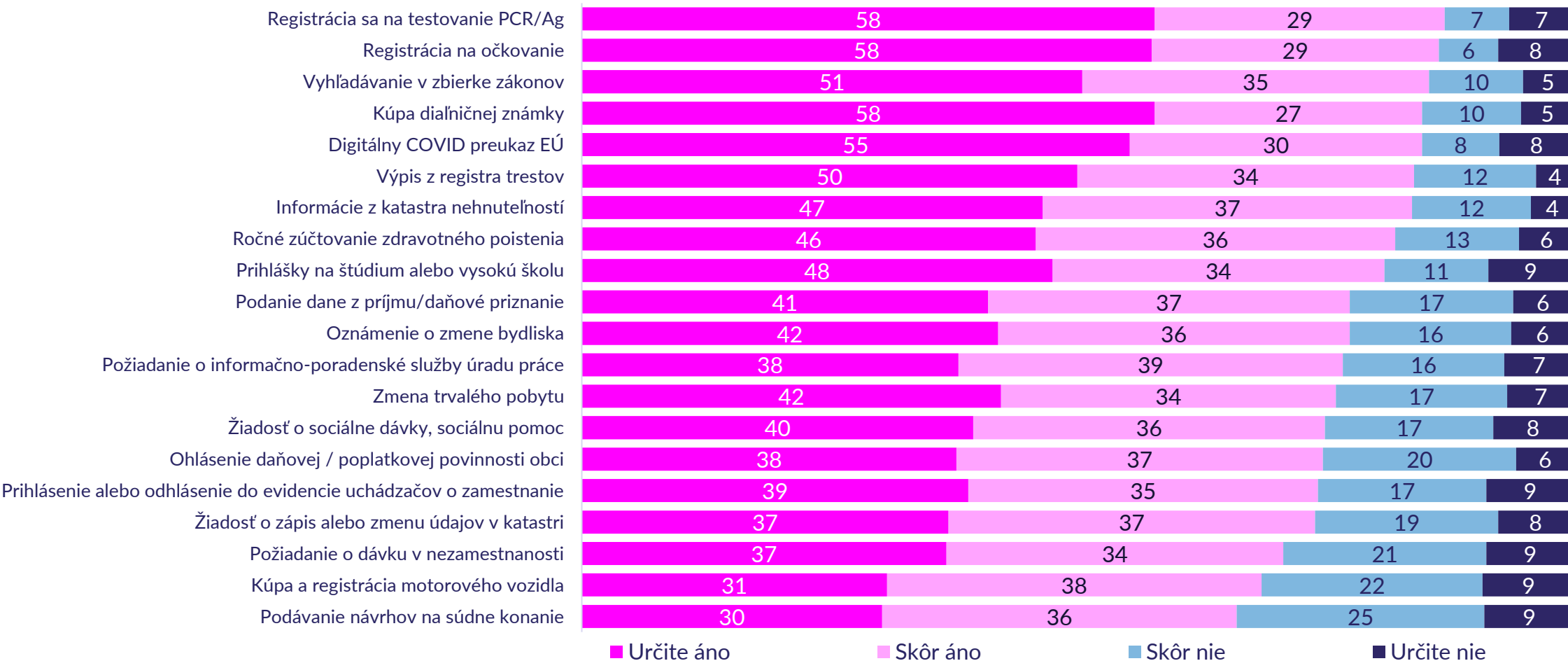
Vôľa k opakovanej skúsenosti





Užívatelia e-služieb deklarujú vysoký záujem využívať internet na prakticky všetky predložené úradné záležitosti. Ak neberieme do úvahy služby spojené s Covidom, tak ľudia najviac deklarujú, že by v prípade potreby riešili služby ako vyhľadávanie v Zz, kúpa diaľničnej známky a výpis z registra trestov cez internet.

## Keby ste potrebovali nasledujúce služby, použili by ste pre ich vybavenie internet?







Ochota využívať internet na vybrané úradné služby sa v porovnaní s rokom 2021 zmenila len veľmi málo. Je veľmi vysoká v podstate pri všetkých službách okrem registrácie motorového vozidla a podávanie návrhov na súd.

## Keby ste potrebovali nasledujúce služby, použili by ste pre ich vybavenie internet?



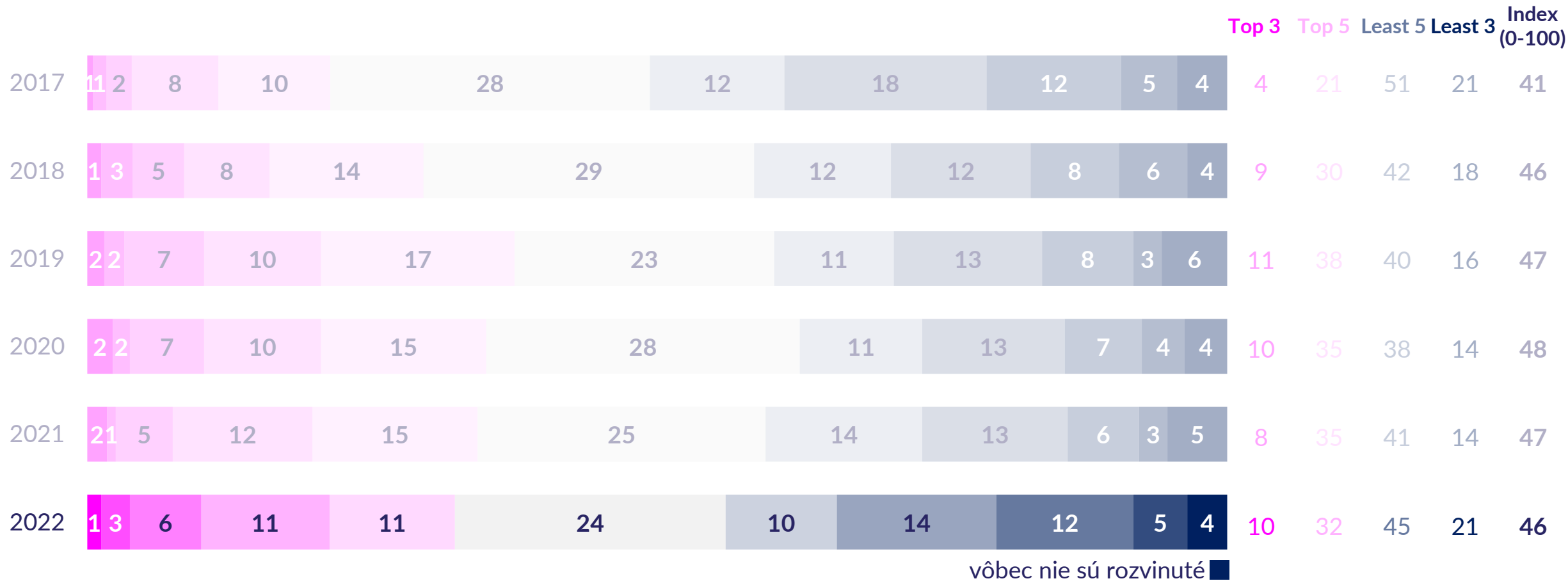
# Hodnotenie rozvinutosti e-služieb v SR





Hodnotenie rozvinutosti e-služieb na Slovensku sa v roku 2022 v porovnaní s minulým rokom v podstate nezmenilo. O niečo viac je takých užívateľov, ktorí vnímajú rozvinutosť slabšie.

## Aká je podľa vás miera rozvinutosti elektronických služieb verejnej správy na Slovensku?



Q14, v %  
Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10

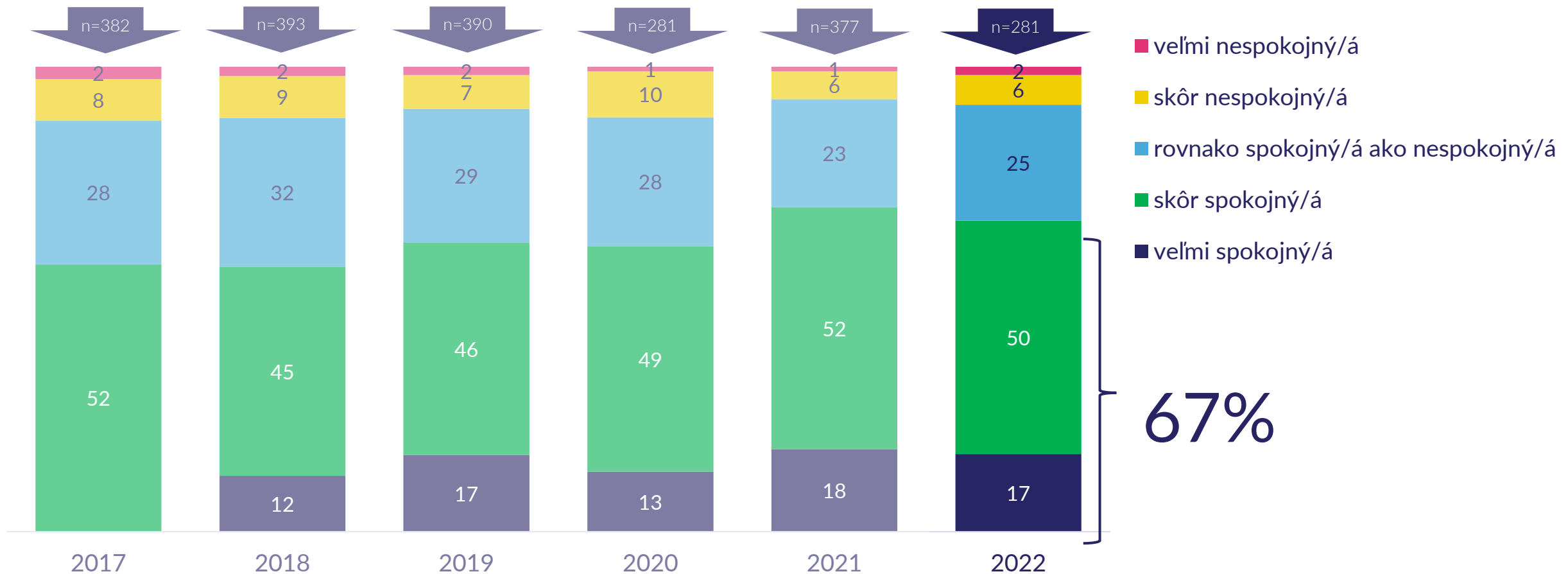
Celková spokojnosť





Hodnotenie celkovej spokojnosti s riešením úradných záležitostí cez internet sa medziročne mierne zhoršilo. Stále je však spokojná väčšina užívateľov (67%). Nespokojných je spolu iba 8%, pritom veľmi nespokojných iba 2%.

## Do akej miery ste celkovo spokojný/á s riešením úradných záležitostí cez internet?



# Customer Effort Score





# CES – METODIKA VÝPOČTU

## Customer Effort Score (CES) - Výpočet

Do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s nasledovným výrokom:

*„Vybaviť ... bolo jednoduché“*

Hodnotiaca škála:

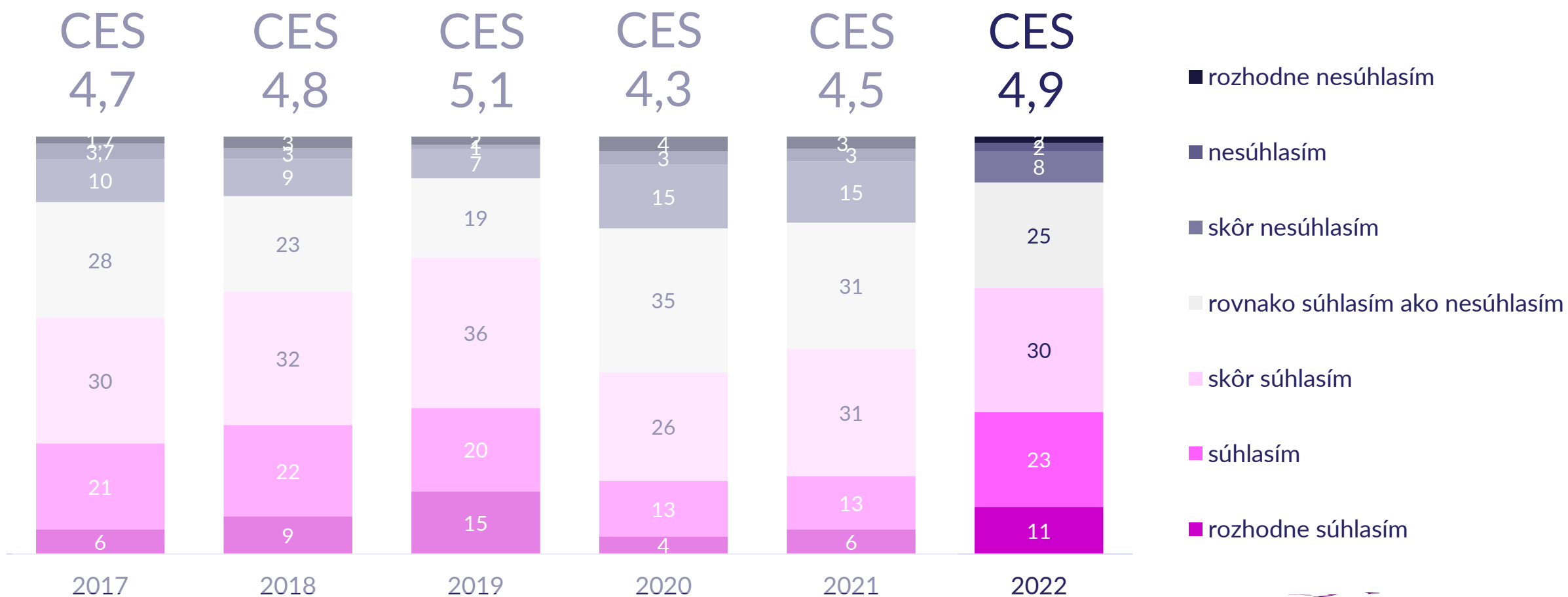
1. Rozhodne nesúhlasím
2. Nesúhlasím
3. Skôr nesúhlasím
4. Rovnako súhlasím ako nesúhlasím
5. Skôr súhlasím
6. Súhlasím
7. Rozhodne súhlasím

- V dlhodobom trackingu 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.



Po výraznom poklese v pandemických rokoch sa hodnota indikátora CES pre riešenie úradných záležitostí sa v roku 2022 opäť zvýšila a na 4,9. Ostáva však stále pod žiadúcou úrovňou 5 bodov, pri ktorej je dobrá perspektíva, že užívatelia budú mať záujem svoju skúsenosť zopakovať.

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

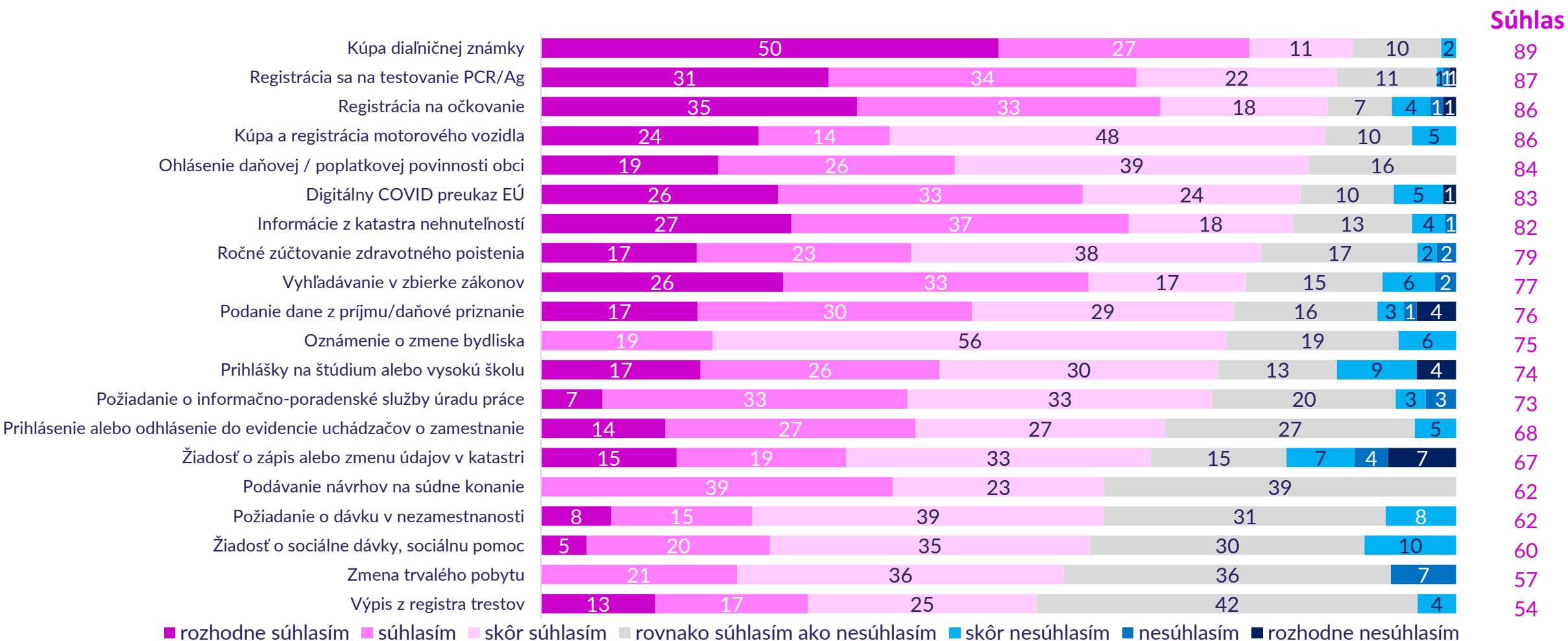






Najviac užívateľov súhlasí, že cez internet bolo jednoduché vybaviť kúpu diaľničnej známky, registráciu na očkovanie, testovanie a prihlásenie auta. Najmenej súhlasí, že bolo jednoduché vybaviť zmenu trvalého pobytu a výpis z registra trestov.

## Nakoľko súhlasíte s vetou: „Vybaviť ... cez internet bolo pre mňa jednoduché“

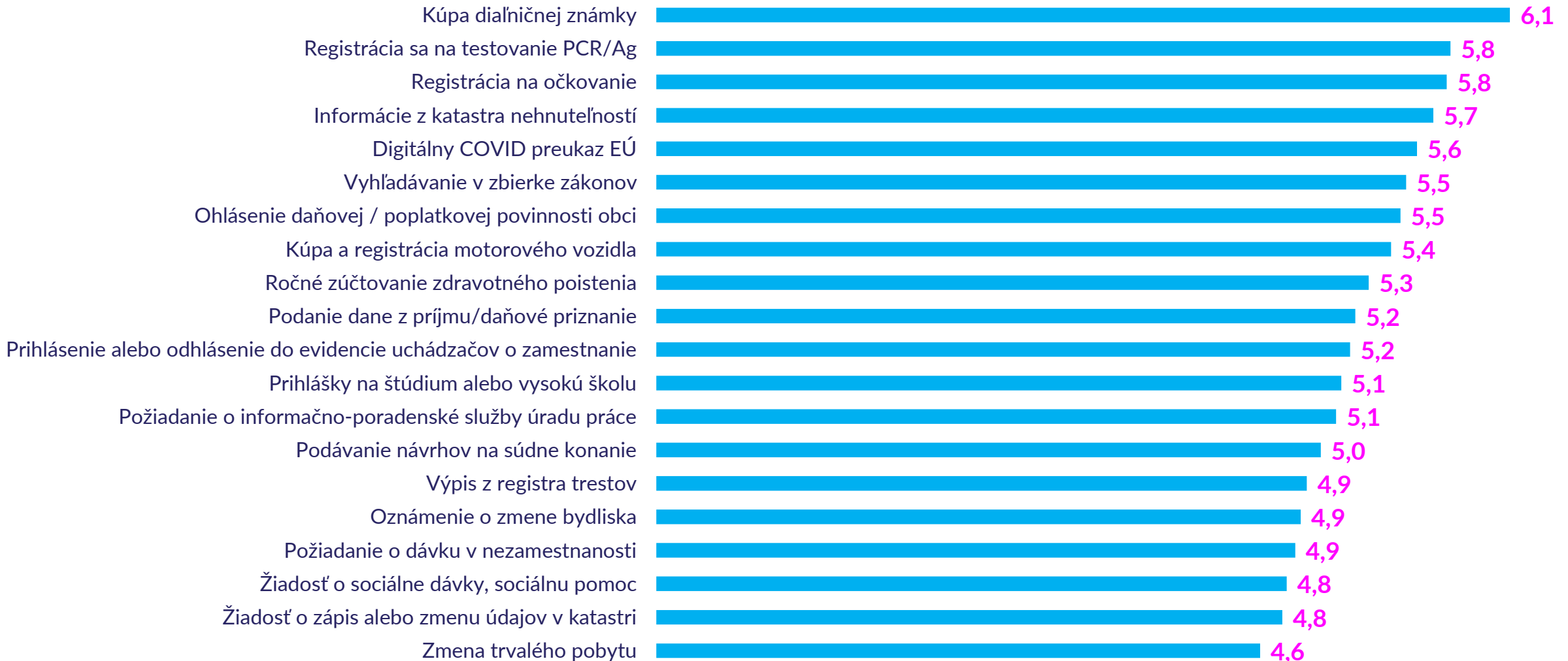




Najvyššie CES skóre dosiahli služby kúpa diaľničnej známky a registrácia na očkovanie resp. testovanie. Nízku hodnotu 4,8 dosiahli žiadosti o sociálnu pomoc a zmenu údajov v katastri. Zmena trvalého pobytu má CES len 4,6 bodu.

**CES®**

### Nakolko súhlasíte s vetou: „Vybaviť ... cez internet bolo pre mňa jednoduché“

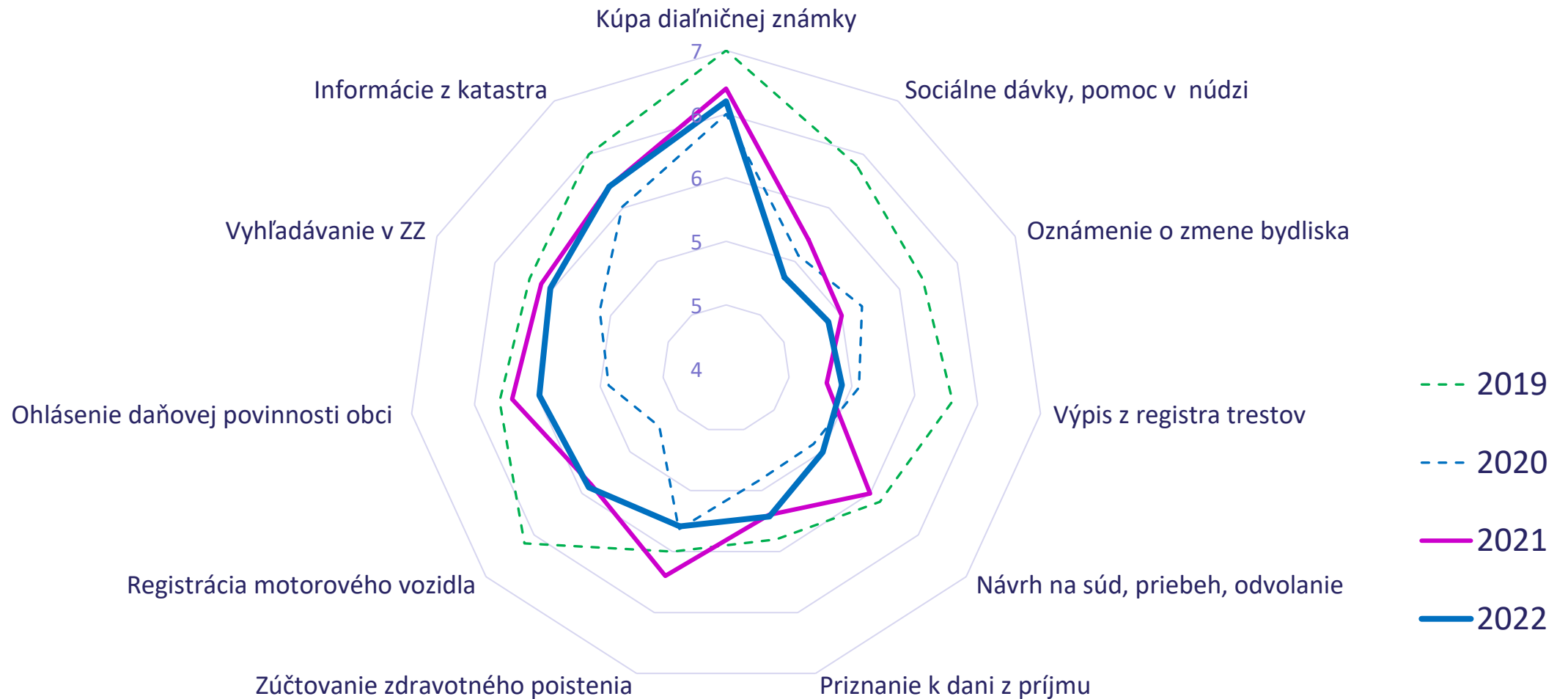




CES skóre sa medziročne znížilo takmer pri všetkých službách. Najviac sa prepadlo pri návrhu na súdne konanie a zúčtovanie zdravotného poistenia. Mierne sa zvýšilo pri výpise z registra trestov.

CES®

Nakoľko súhlasíte s vetou: „Vybaviť ... cez internet bolo pre mňa jednoduché“

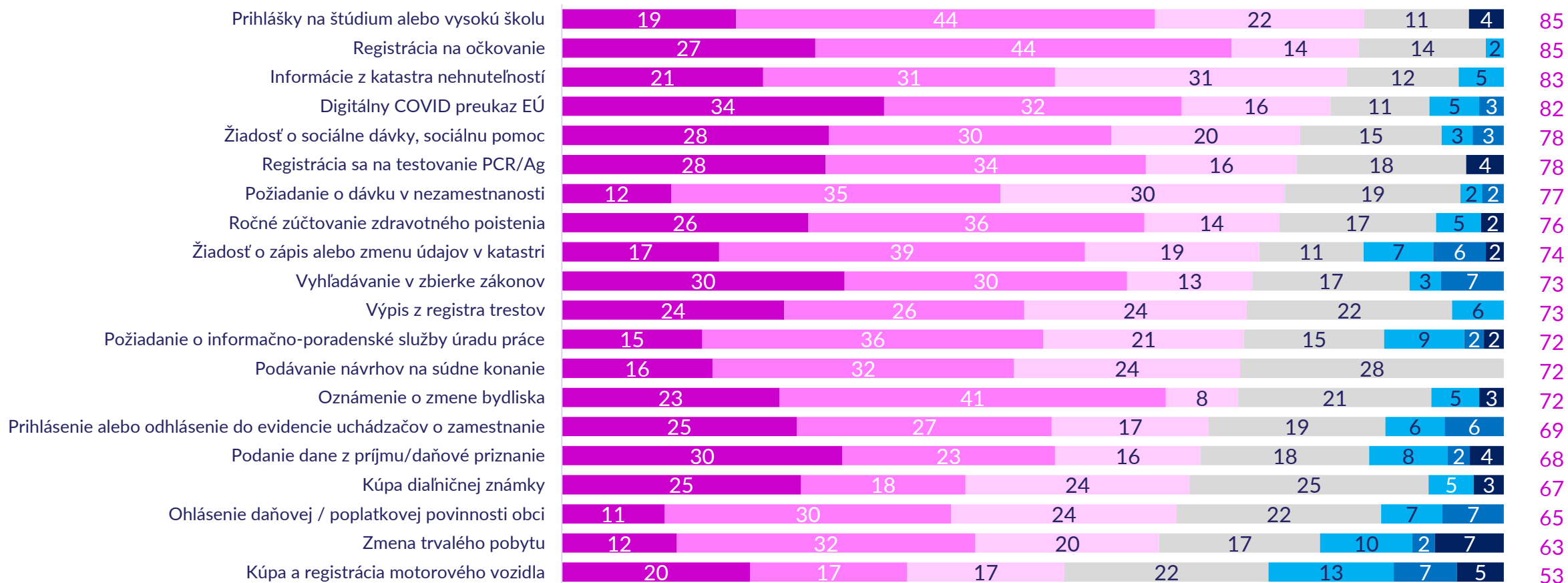




Pre užívateľov, ktorí nevybavovali danú úradnú záležitosť cez internet, deklarujú, že by pre nich bolo vybavovanie cez internet jednoduché najmä pri prihláske na štúdium, registrácii na očkovanie a informácií z katastra.

Nakoľko súhlasíte s vetou: „Vybavovanie tejto záležitosti cez internet by bolo pre mňa jednoduché“

Súhlas



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



Najvyššie CES skóre dosiahli služby registrácia na očkovanie a testovanie, digitálny Covid preukaz a prihláška na štúdium, najmenšie registrácia motorového vozidla a zmena trvalého pobytu.

CES®

Nakoľko súhlasíte s vetou: „Vybavovanie tejto záležitosti cez internet by bolo pre mňa jednoduché“



Q5B, v % z tých, ktorí vybavovali danú záležitosť offline

# Net Promoter Score





## 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.



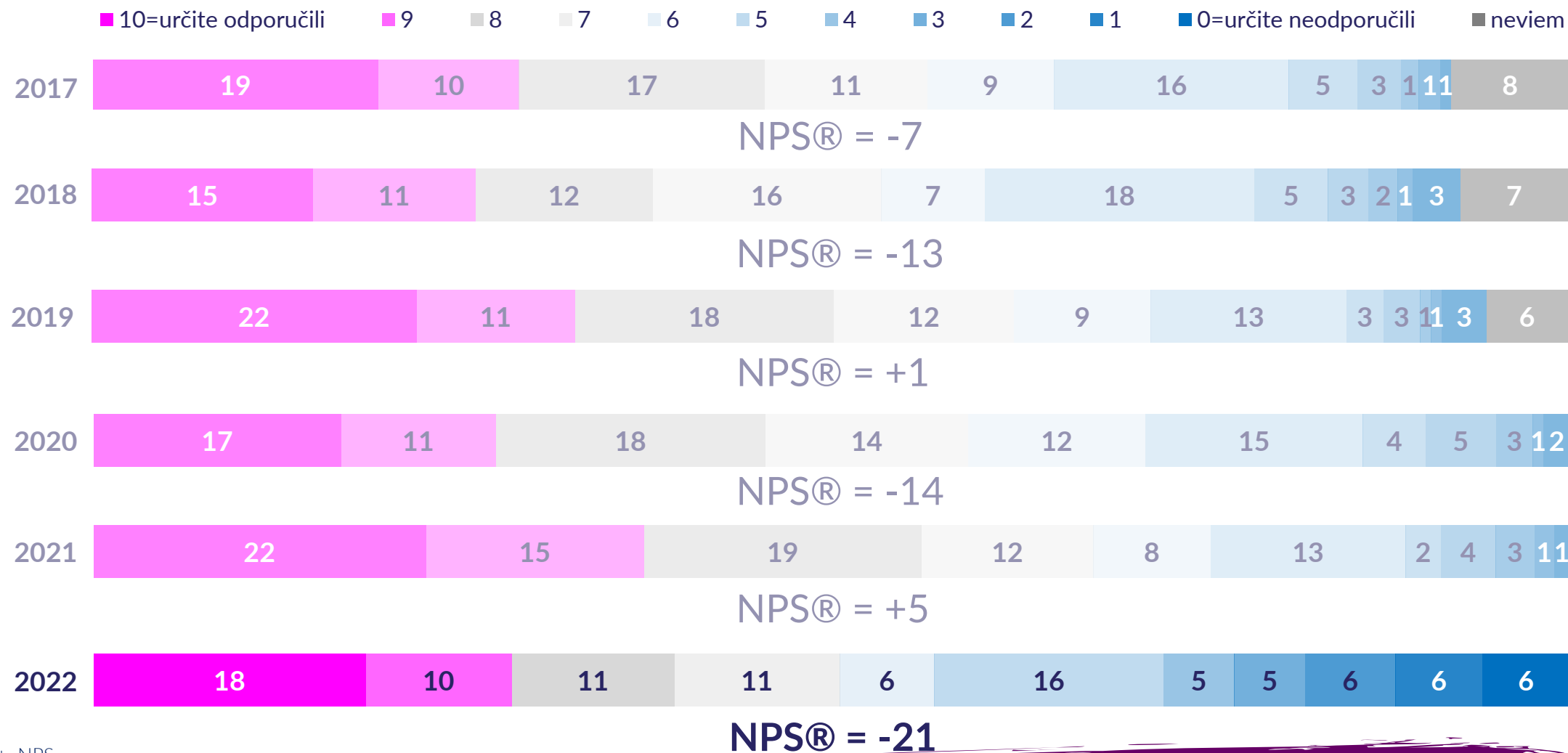
Výpočet NPS®

$$\begin{array}{c} \% \text{ Promoters} \\ \% \text{ Prialznivci} \end{array} - \begin{array}{c} \% \text{ Detractors} \\ \% \text{ Kritici} \end{array} = \text{NPS}^{\circledR}$$



NPS v skupine užívateľov e-služieb štátu kleslo opäť na záporné hodnoty, a to najmä preto, že narástol počet kritikov. Môže to odrážať vyššie nároky užívateľov po tom, ako sa v posledných 2 rokoch zvýšila ich skúsenosť s komerčnými službami, ale aj všeobecne vysokú mieru kritičnosti v spoločnosti na konci roku 2022.

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

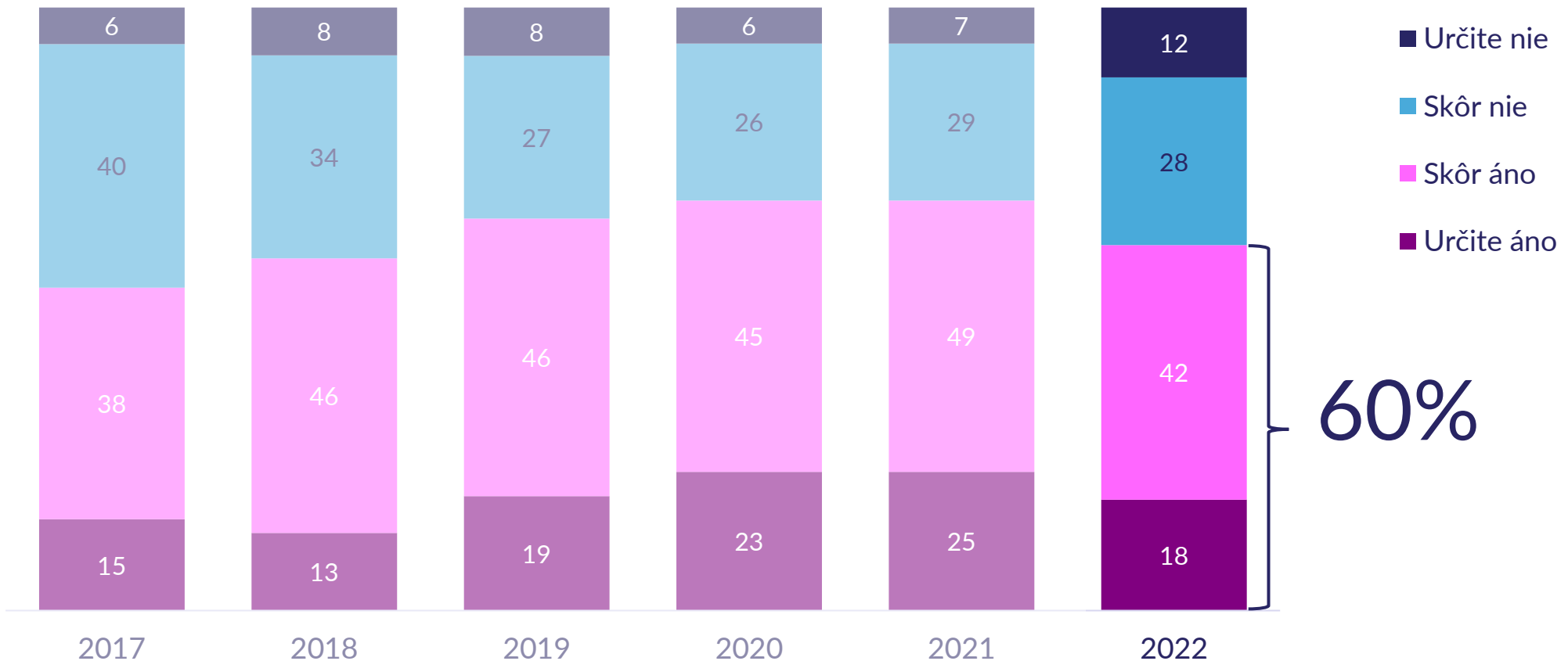






V roku 2022 si väčšina užívateľov (60%) myslí, že vybavovanie úradných záležitostí online je lepšie, ako ísť na úrad. Oproti predchádzajúcim rokom sa táto skupina užívateľov znížila až o 14% a momentálne je na úrovni z roku 2018.

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





# Motivácie, bariéry a príležitosti pre online služby štátu

# Benefity online riešení

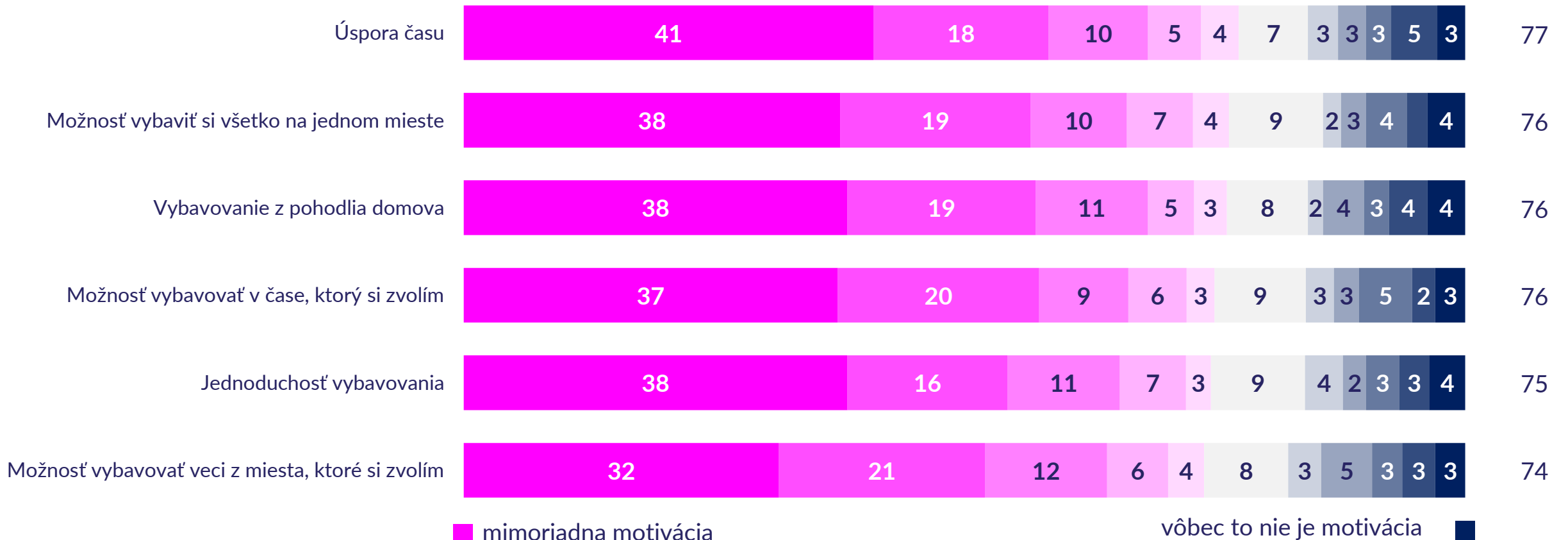




Všetky uvedené motivátory pre využívanie online služieb pri úradných záležitostiach dosiahli veľmi podobný index motivácie. Relatívne najviac motivuje k používaniu online služieb úspora času a naopak najmenej, možnosť vybaviť veci z miesta, ktoré si zvolím.

Nakolko sú pre vás nižšie uvedené skutočnosti motiváciou na využívanie online služieb pri úradných záležitostiach?

Index 0-100



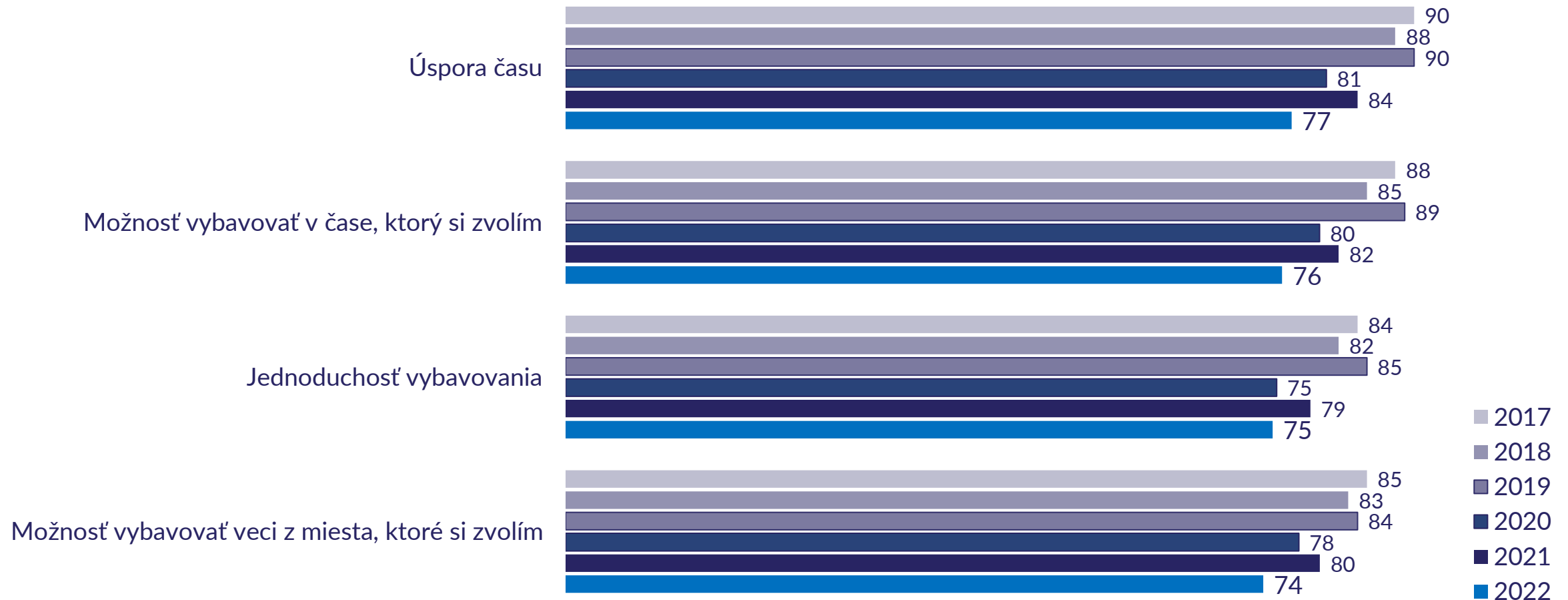
Q12, graf v %; Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10



Poradie hlavných motivátorov pre využívanie online služieb sa v porovnaní s minulým rokom 2021 v podstate nezmenilo a nemení sa dramaticky ani v dlhšom časovom horizonte.

## Nakoľko sú pre vás nižšie uvedené skutočnosti motiváciou na využívanie online služieb pri úradných záležitostiach?

Index (0-100)



Q12 Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10

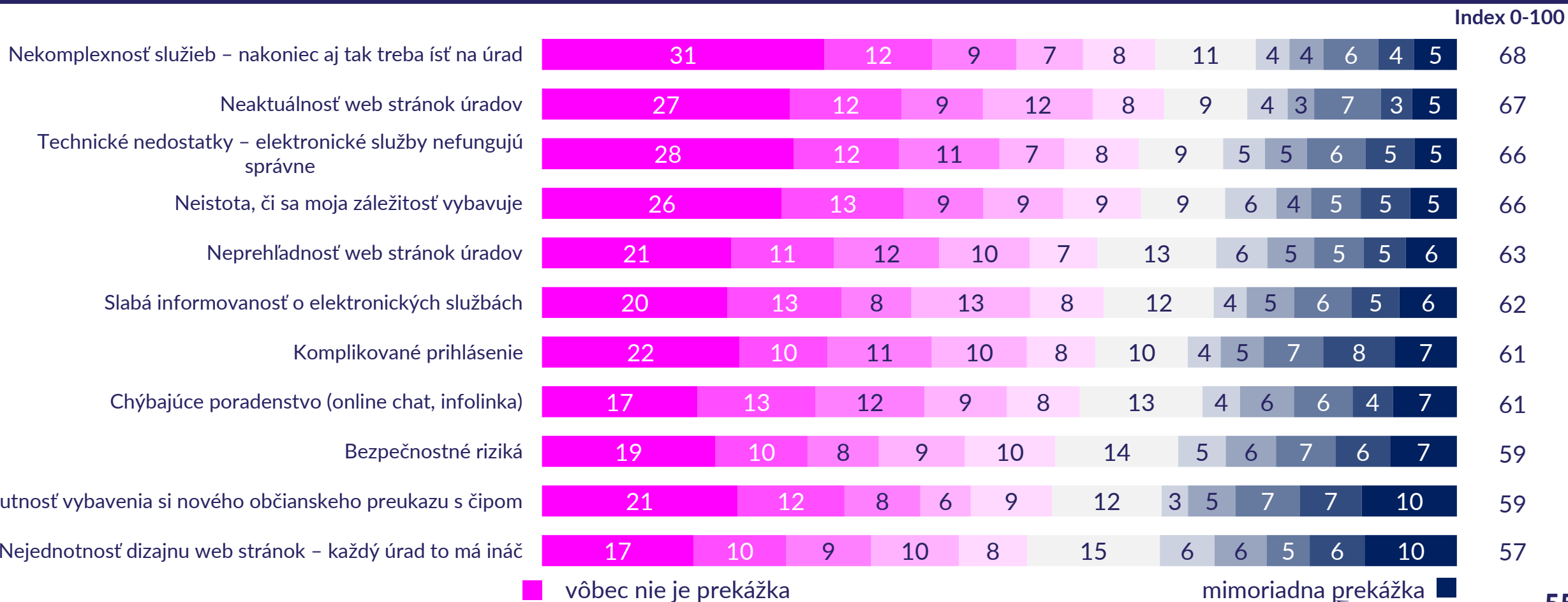
# Bariéry online riešení





V roku 2022 je najväčšou prekážkou pre užívateľov nekomplexnosť služieb a teda v určitom bode vybavovania musíte úrad osobne navštíviť. Taktiež za najvýznamnejšie prekážky ešte považujú neaktuálnosť web stránok, ich technické nedostatky a neistota, či sa predmetná záležitosť vybavuje.

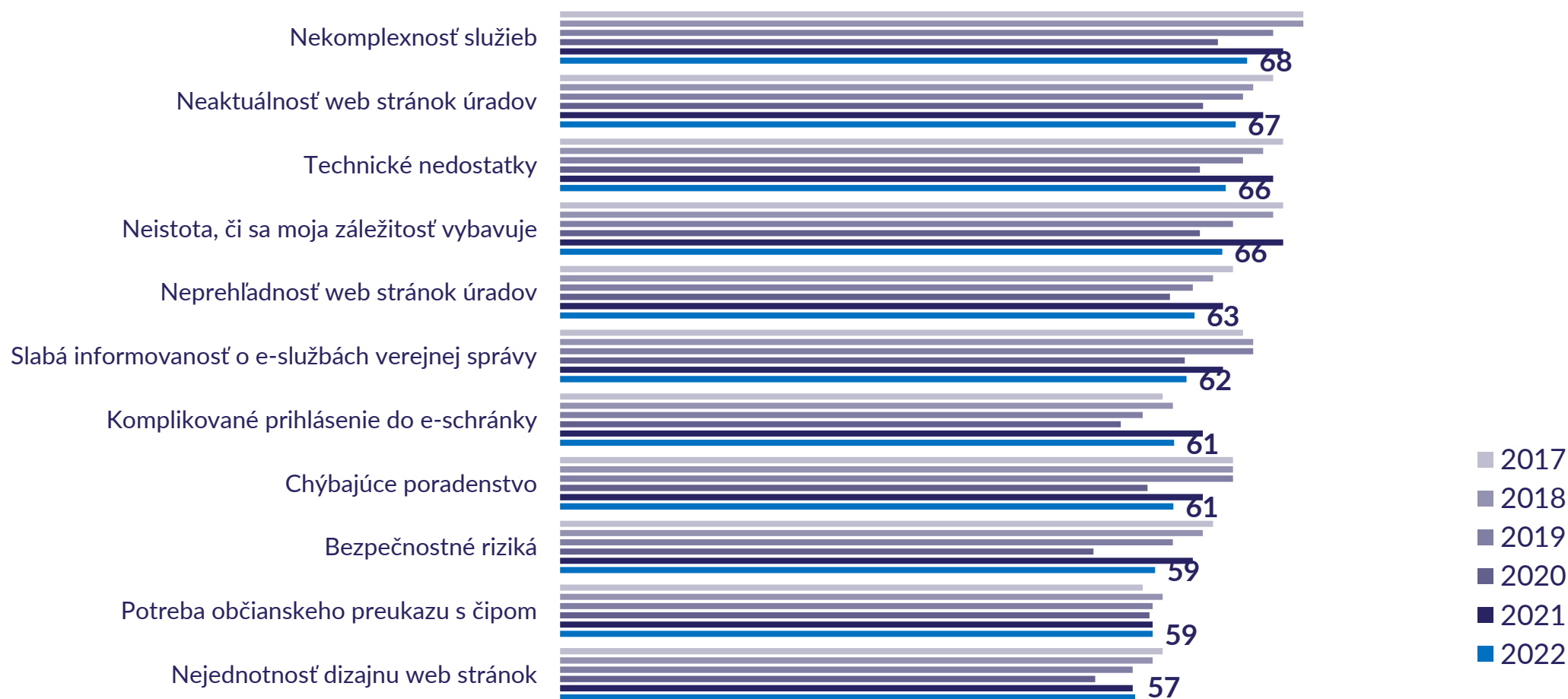
## Do akej miery sú pre vás nižšie uvedené skutočnosti prekážkou na využívanie online služieb pri úradných záležitostiach?





Podobne ako poradie hlavných motivátorov, tak aj poradie hlavných bariér sa medziročne zmenilo len kozmeticky. Váha väčšiny bariér klesla. Potreba OP s čipom a nejednotnosť web stránok ostávajú rovnako závažné ako v roku 2021, stále však menej závažné, než iné bariéry.

## Do akej miery sú pre vás nižšie uvedené skutočnosti prekážkou na využívanie online služieb pri úradných záležitostiach?







# Nástroje elektronickej komunikácie štátu s občanmi

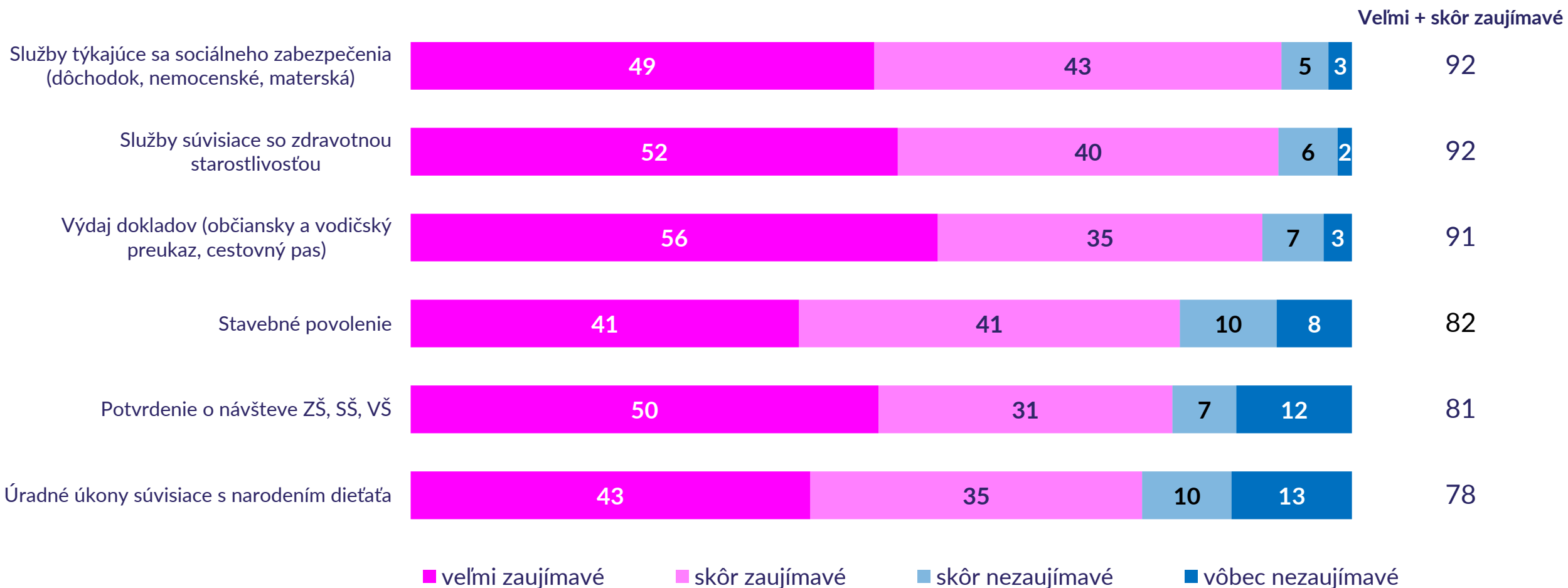
# Očakávania





Pri všetkých ponúknutých offline službách majú užívatelia veľký záujem o ich online podobu. Najväčší potenciál majú služby týkajúce sa sociálneho zabezpečenia, služby súvisiace so zdravotnou starostlivosťou a s vybavovaním dokladov.

**Nasledujúce úradné záležitosti sa v súčasnosti nedajú kompletne vybaviť cez internet. Ak by sa v budúcnosti dali vybaviť plne elektronicky, do akej miery by to bolo pre vás zaujímavé:**



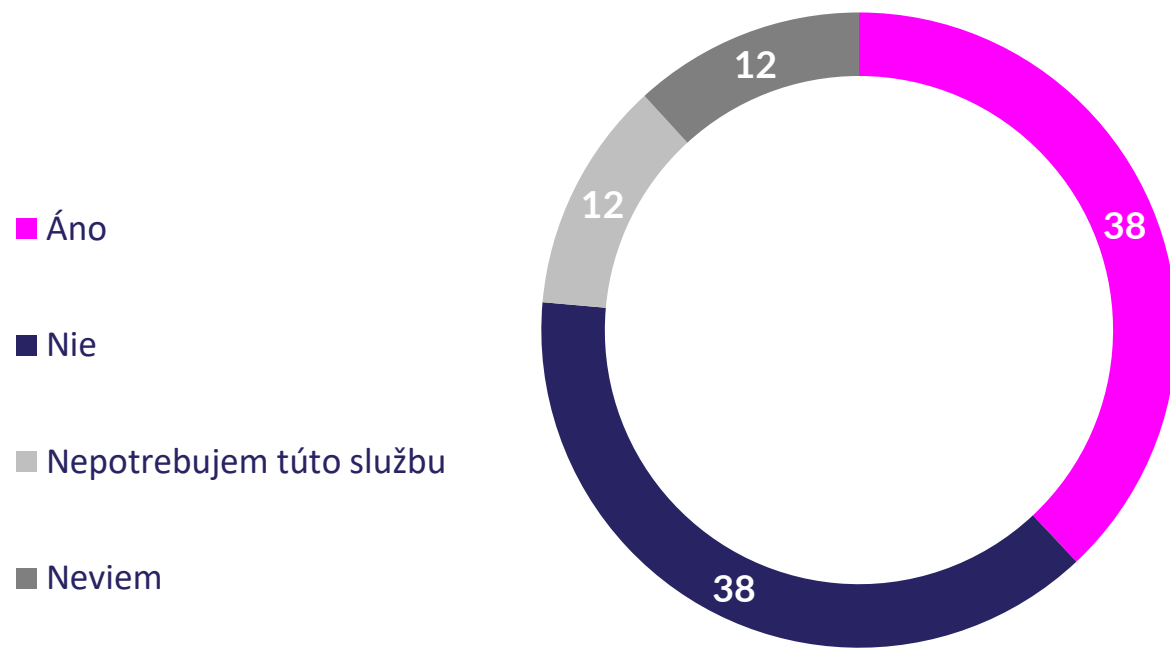
# Elektronická schránka





38% užívateľov deklaruje, že má aktivovanú elektronickú schránku. Zo všetkých aktívnych užívateľov e-schránky minimálne raz za mesiac využívajú až ¾. Znamená to, že keď si už užívatelia zriadia e-schránku, tak ju následne aj veľmi aktívne využívajú.

### Máte aktivovanú svoju elektronickú schránku?



### Ako často sa prihlasujete do svojej elektronickej schránky?



Q17 v %, Q18 v % z tých, ktorí majú aktivovanú e-schránku

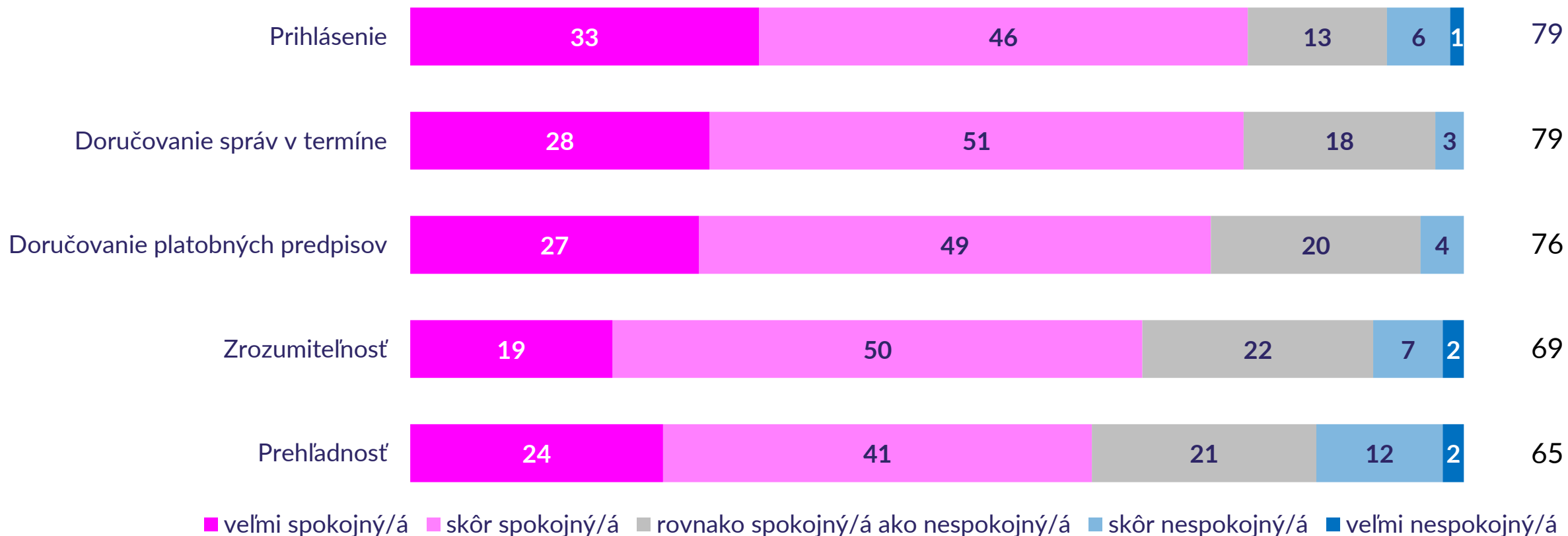


¾ aktívnych užívateľov e-schránky sú spokojní s oblasťami ako Prihlásenie, Doručovanie správ v správanom termíne a Doručovanie platobných predpisov. Oblasť, kde sa dá ešte zlepšovať sú zrozumiteľnosť a prehľadnosť e-schránky.

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

Tí, ktorí majú aktivovanú schránku, n = 152

Veľmi + skôr spokojný



Slovensko.sk



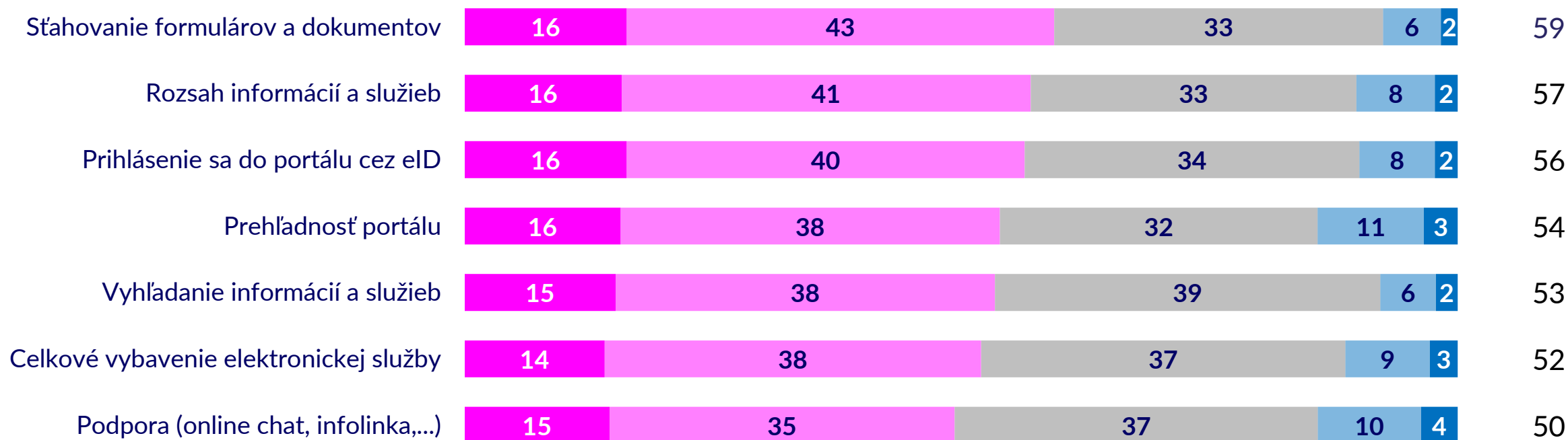


Užívatelia, ktorí navštevujú portál Slovensko.sk hodnotia najlepšie oblasti: sťahovanie formulárov/dokumentov, rozsah informácií/služieb a prihlásenie sa do portálu cez eID. Najhoršie je hodnotená podpora (online chat, resp. infolinka).

## Nakoľko ste spokojný/á s nasledujúcimi oblasťami/ službami v rámci portálu Slovensko.sk?

Tí, ktorí navštevujú portál Slovensko.sk n=201

Veľmi + skôr spokojný



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



# Požadovanie dokladov

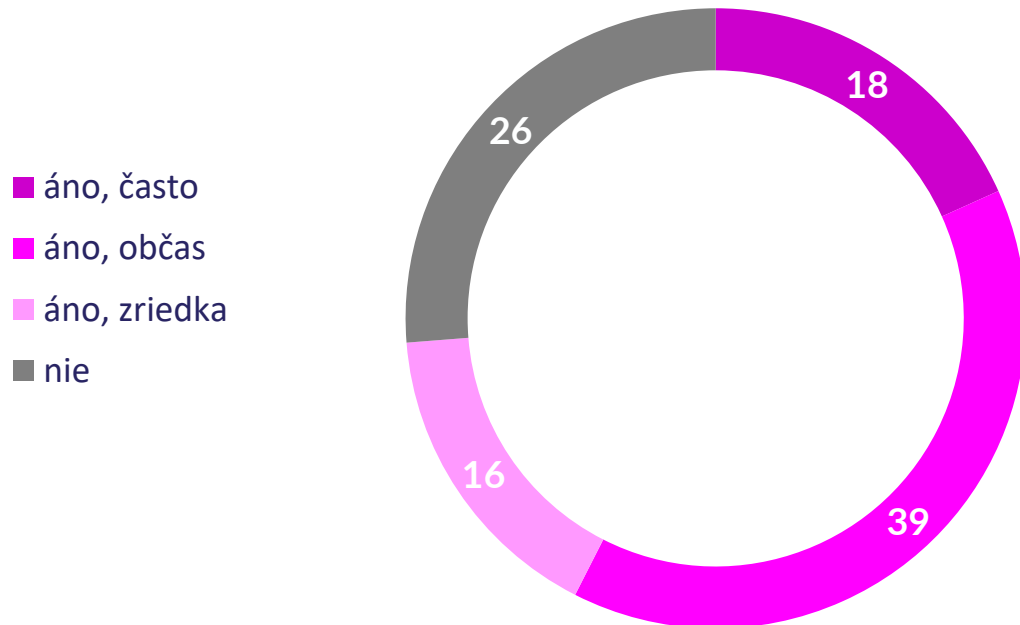




Takmer  $\frac{3}{4}$  užívateľov deklarovala, že pri vybavovaní úradných záležitostí mali skúsenosť, že inštitúcie požadovali potvrdenia alebo dokumenty, ktoré neboli nevyhnutné. Najčastejšie uvádzali potvrdenie o návšteve školy a rodný list.

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

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



- áno, často
- áno, občas
- áno, zriedka
- nie





# Zhrnutie



## KONTAKT S ÚRADMI

- Najčastejšou formou kontaktu s úradmi je získavanie informácií na úradnom webe, sťahovanie formulárov a tlačív a emailová komunikácia s úradom. Počet tých, ktorí sa kontaktovali s úradmi akoukoľvek formou klesol, najmä v porovnaní s rokmi pandémie 2020 a 2021.
- V cieľovej skupine užívateľov online služieb boli v roku 2022 najpoužívanéjšie služby registrácia na očkovanie a testovanie PCR/Ag, Digitálny Covid preukaz a kúpa diaľničnej známky.
- Užívatelia online služieb riešia stále mnoho úkonov potrebných v komunikácii so štátnou správou inak než online. Okrem covidovej agendy používajú internet najmä na vyhľadávanie v zbierke zákonov, informácie z katastra, kúpu diaľničnej známky a zúčtovanie zdravotného poistenia.
- Cez portál slovensko.sk alebo web stránky úradov riešila cieľová skupina najmä agendu spojenú s Covid 19. Okrem toho vo väčšej miere internet využívali na vyhľadávanie v zbierke zákonov, informácie z katastra a kúpu diaľničnej známky.
- Osobnú návštevu úradu preferujú používatelia najmä pri úkonoch: kúpa a registrácie vozidla, oznámenie o zmene bydliska, žiadosť o dávku v nezamestnanosti alebo evidencia uchádzača o zamestnanie.
- Viac ako polovica ľudí, ktorí využívajú online služby má pocit, že sú o elektronických službách verejnej správy viac-menej dobre informovaní. Medziročne sa zvýšil počet informovaných o 7%.



# VYUŽITIE INTERNETU NA ÚRADNÉ ZÁLEŽITOSTI

- Najväčšiu variabilitu (kombinácie rôznych foriem kontaktovania) pri vybavovaní úradných záležitostí elektronicky majú úkony ako evidencia uchádzačov o zamestnanie, žiadosť o sociálne dávky a informačno-poradenské služby úradu práce.
- Na webové stránky sa ľudia obracajú hlavne pri vyhľadávaní v zbierke zákonov, evidencii uchádzačov o zamestnanie a kúpe diaľničnej známky. Najmenej sú webové stránky využívané pri oznámení o zmene bydliska.
- Na komunikáciu s úradom emailom sa spoliehajú najmä tí užívatelia, ktorí potrebujú vyriešiť zmenu bydliska, sociálnu pomoc alebo využiť informačno-poradenské služby úradu práce. Najmenej je email využívaný pri Covidovej agende.
- Sťahovanie formulárov a tlačív sa používa najmä pri žiadostiach o sociálnu pomoc, zmenu trvalého pobytu alebo v rámci evidencie uchádzačov o zamestnanie. Sťahovanie formulárov sa prakticky nevyužíva pri kúpe diaľničnej známky.
- Kompletné online vybavenie záležitosti si užívatelia najviac spájajú s podaním dane z príjmu alebo kúpou diaľničnej známky. Naopak vôbec nevedia kompletne online vybaviť žiadosť o dávku v nezamestnanosti.
- Prihlasovanie na termín sa udomácnilo najmä pri Covid agende, ale aj pri vybavovaní zmeny bydliska či registrácii vozidla. Na termín sa prirodzene skoro vôbec neprihlasuje pri ohlasovaní daňovej povinnosti obci resp. pri vyhľadávaní v zbierke zákonov.
- Hlavné dôvody neriešenia konkrétnych úradných záležitostí cez internet sú, že iné riešenie bolo jednoduchšie, že záležitosť nebola vhodná na riešenie cez internet a aj nevedomosť užívateľa, že sa daná záležitosť dá riešiť online.



# HODNOTENIE ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB

- Najspokojnejší s internetovou podporou v roku 2022 sú užívatelia, ktorí riešili úkony spojené s motorovým vozidlom (dialničná známka, registrácia), a s Covidovými záležitosťami (digitálny preukaz a registrácia na očkovanie). Najmenej sú spokojní s podporou pri riešení žiadostí spojených s katastrom a sociálnou pomocou.
- Celkovo sa spokojnosť s internetovou podporou v porovnaní s rokom 2021 znížila pri všetkých službách štátu okrem výpisu z registra trestov.
- Užívatelia e-služieb deklarujú vysoký záujem využívať internet na prakticky všetky predložené úradné záležitosti. Ak neberieme do úvahy službu spojené s Covidom, tak ľudia najviac deklarujú, že by v prípade potreby riešili služby ako vyhľadávanie v Zz, kúpa dialničnej známky a výpis z registra trestov cez internet. Ochota využívať internet na vybrané úradné služby je vysoká, v porovnaní s rokom 2021 zmenila len veľmi málo.
- Hodnotenie rozvinutosti e-služieb na Slovensku sa v roku 2022 v porovnaní s minulým rokom v podstate nezmenilo. O niečo viac je takých užívateľov, ktorí vnímajú rozvinutosť slabšie.
- Hodnotenie celkovej spokojnosti s riešením úradných záležitostí cez internet sa medziročne mierne zhoršilo. Stále je však spokojná väčšina užívateľov (67%). Nespokojných je spolu iba 8%, pritom veľmi nespokojných iba 2%.



## CUSTOMER EFFORT SCORE

- Po výraznom poklese v pandemických rokoch sa hodnota indikátora CES pre riešenie úradných záležitostí sa v roku 2022 opäť zvýšila a na 4,9. Ostáva však stále pod žiadúcou úrovňou 5 bodov, pri ktorej je dobrá perspektíva, že užívatelia budú mať záujem svoju skúsenosť zopakovať.
- Najvyššie CES skóre dosiahli služby kúpa diaľničnej známky a registrácia na očkovanie resp. testovanie. Nízku hodnotu 4,8 dosiahli žiadosti o sociálnu pomoc a zmenu údajov v katastri. Zmena trvalého pobytu má CES len 4,6 bodu.
- CES skóre sa medziročne znížilo takmer pri všetkých službách. Najviac sa prepadlo pri návrhu na súdne konanie a zúčtovanie zdravotného poistenia. Mierne sa zvýšilo pri výpise z registra trestov.

## NET PROMOTER SCORE

- NPS v skupine užívateľov e-služieb štátu kleslo opäť na záporné hodnoty, a to najmä preto, že narástol počet kritikov. Môže to odrážať vyššie nároky užívateľov po tom, ako sa v posledných 2 rokoch zvýšila ich skúsenosť s komerčnými službami, ale aj všeobecne vysokú mieru kritičnosti v spoločnosti na konci roku 2022.
- V roku 2022 si väčšina užívateľov (60%) myslí, že vybavovanie úradných záležitostí online je lepšie, ako ísť na úrad. Oproti predchádzajúcim rokom sa táto skupina užívateľov znížila až o 14% a momentálne je na úrovni z roku 2018.



## BENEFITY ONLINE RIEŠENÍ

- Všetky uvedené motivátory pre využívanie online služieb pri úradných záležitostiach dosiahli veľmi podobný index motivácie. Relatívne najviac motivuje k používaniu online služieb úspora času a naopak najmenej, možnosť vybaviť veci z miesta, ktoré si zvolím.
- Poradie hlavných motivátorov pre využívanie online služieb sa v porovnaní s minulým rokom 2021 v podstate nezmenilo a nemení sa dramaticky ani v dlhšom časovom horizonte.

## BARIÉRY ONLINE RIEŠENÍ

- V roku 2022 je najväčšou prekážkou pre užívateľov nekomplexnosť služieb a teda v určitom bode vybavovania musíte úrad osobne navštíviť. Taktiež za najvýznamnejšie prekážky ešte považujú neaktuálnosť web stránok, ich technické nedostatky a neistota, či sa predmetná záležitosť vybavuje.
- Podobne ako poradie hlavných motivátorov, tak aj poradie hlavných bariér sa medziročne zmenilo len kozmeticky. Váha väčšiny bariér klesla. Potreba OP s čipom a nejednotnosť web stránok ostávajú rovnako závažné ako v roku 2021, stále však menej závažné, než iné bariéry.

## OČAKÁVANIE

- Pri všetkých ponúknutých offline službách majú užívatelia veľký záujem o ich online podobu. Najväčší potenciál majú služby týkajúce sa sociálneho zabezpečenia, služby súvisiace so zdravotnou starostlivosťou a s vybavovaním dokladov.





# Summary



## CONTACT WITH AUTHORITIES

- The most common form of contact with the authorities is to obtain information on the official website, download forms and email communication with the authorities. The number of those contacting the authorities in any form has declined, especially compared to the pandemic years 2020 and 2021.
- Among the target group of online service users, the most used services in 2022 were registration for vaccination and PCR/Ag testing, Digital Covid Passport and purchase of a vignette.
- Users of online services still handle many of the tasks required in interacting with government offline. In addition to the covid agenda, they mainly use the internet to search the law book, land registry information, purchase a vignette and settle health insurance.
- Through the slovensko.sk portal or the authorities' websites, the target group mainly dealt with the agenda related to Covid 19. In addition, they used the Internet to a greater extent for searching the law book, information from the cadastre and buying a vignette.
- In particular, users preferred to visit the office in person for the following tasks: purchase and registration of a vehicle, notification of a change of residence, application for unemployment benefit or registration of a jobseeker.
- More than half of the people who use online services feel that they are more or less well informed about the electronic services of the public administration. The number of people who feel informed has increased by 7% year-on-year.



## USING THE INTERNET FOR DEALING WITH AUTHORITIES

- The greatest variability (combinations of different forms of contact) in dealing with official matters electronically is for tasks such as registration of jobseekers, application for social benefits and information and advisory services of the Labour Office.
- People turn to websites mainly for searching the law book, registering jobseekers and buying vignettes. The website is least used for notification of change of residence.
- Email communication with the office is mainly relied on by users who need to resolve a change of residence, social assistance or to use the information and advice services of the employment office. The least use of email is for the Covid agenda.
- Downloading forms and forms is mainly used for applications for social assistance, change of residence or jobseeker registration. The download of forms is practically not used for the purchase of vignettes.
- Users mostly associate the complete online processing of matters with filing income tax or purchasing a vignette. Conversely, they are not at all able to complete an unemployment benefit claim completely online.
- Appointment check-in is particularly common for the Covid agenda, but also for the processing of a change of residence or vehicle registration. Naturally, there is almost no logging in at all when reporting tax liability to the municipality or when searching the law book.
- The main reasons for not solving specific official matters via the Internet are that other solutions were easier, that the matter was not suitable for solving via the Internet and also the user's ignorance that the matter can be solved online.



## EVALUATION OF ELECTRONIC SERVICES

- Users who dealt with motor vehicle-related tasks (motorway vignette, registration) and Covid matters (digital licence and vaccination registration) were the most satisfied with internet support in 2022. They are least satisfied with the support in dealing with applications related to the Land Registry and social assistance.
- Overall, satisfaction with online support has decreased for all government services except criminal record abstracts compared to 2021.
- Users of e-services declare a high interest in using the Internet for virtually all submitted official matters. If we do not take into account the services related to Covid, people declare most that they would deal with services such as law book search, purchase of a vignette and criminal record extract via the Internet if necessary. Willingness to use the internet for selected official services is high, little changed compared to 2021.
- The assessment of the development of e-services in Slovakia is essentially unchanged in 2022 compared to last year. There are slightly more users who perceive the development to be weaker.
- The overall satisfaction rating for dealing with official matters via the internet has deteriorated slightly year-on-year. However, the majority of users (67%) are still satisfied. Only 8% are dissatisfied in total, while only 2% are very dissatisfied.



## CUSTOMER EFFORT SCORE

- After a significant decline in the pandemic years, the CES indicator value for dealing with official matters has increased again and to 4.9 in 2022. However, it remains below the desirable level of 5 points, at which there is a good prospect that users will be interested in repeating their experience.
- The highest CES scores were achieved by the services of buying a vignette and registering for vaccinations and testing respectively. Applications for social assistance and change of land registry data scored a low 4.8. Change of permanent residence has a CES of only 4.6 points.
- CES scores decreased year-on-year for almost all services. The biggest drops were for court applications and health insurance clearance. It increased slightly for criminal record abstracts.

## NET PROMOTER SCORE

- The NPS in the group of users of government e-services has fallen again to negative values, mainly because the number of critics has increased. This may reflect higher expectations of users after their experience of commercial services has increased over the last 2 years, but also the generally high level of criticality in society at the end of 2022.
- In 2022, the majority of users (60%) think that dealing with official matters online is better than going to the office. Compared to previous years, this group of users has decreased by up to 14% and is currently at the level of 2018.



## BENEFITS OF ONLINE SOLUTIONS

- All of the above motivators for the use of online services for official matters scored very similar on the motivation index. Relatively, the most motivating factor for using online services is saving time and, conversely, the least motivating is being able to do things from a place of my choice.
- The ranking of the main motivators for the use of online services is essentially unchanged compared to last year 2021 and does not change dramatically in the longer term.

## BARRIERS TO ONLINE SOLUTIONS

- In 2022, the biggest obstacle for users is the incompleteness of the service, so at some point you have to visit the office in person. Also, the most significant obstacles are still considered to be the outdatedness of the website, its technical shortcomings and uncertainty as to whether the matter is being dealt with.
- Similarly to the ranking of the main motivators, the ranking of the main barriers has changed only cosmetically year-on-year. The weight of most barriers has decreased. The need for an OP with a chip and inconsistency of websites remain as serious as in 2021, but still less serious than other barriers.

## EXPECTATION

- For all the offline services offered, users are very interested in their online form. The services with the greatest potential are social security, healthcare and document services.

think - know - act



**actly**  
think - know - act

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

**actly.sk**