



MINISTERSTVO
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA
A INFORMATIZÁCIE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

MERANIE INDIKÁTOROV ROZVOJA A SPOKOJNOSTI

S VYBRANÝMI E-SLUŽBAMI VEREJNEJ SPRÁVY 2023

Cielový segment: biznis sektor

actly
think - know - act

OBSAH

03-05	O projekte
06-14	Kontakt s úradmi a internet
15-27	Elektronické služby
28-46	Ukazovatele spokojnosti
47-56	Motivácie a bariéry pre e-služby štátu
57-61	Zhrnutie
62-66	Summary



0 projekte

DIZAJN PROJEKTU

Technika zberu dát

CAWI

=

online
interview

18.11.-28.11.
2023

400

respondentov

CS

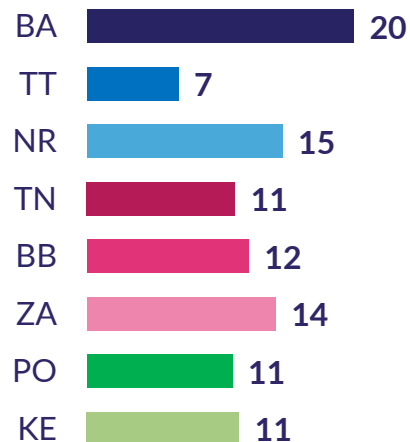
majitelia firiem,
štatutári - konatelia,
manažéri ekonomického
alebo
personálneho útvaru

KVÓTY:

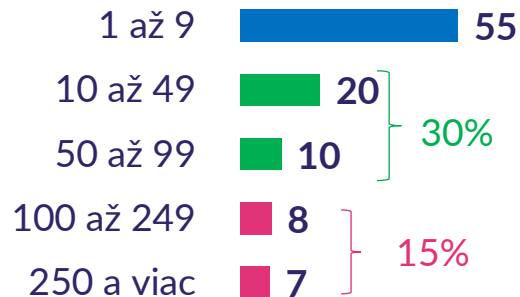
počet zamestnancov
región
sektor

VÝBEROVÝ SÚBOR - VZORKA

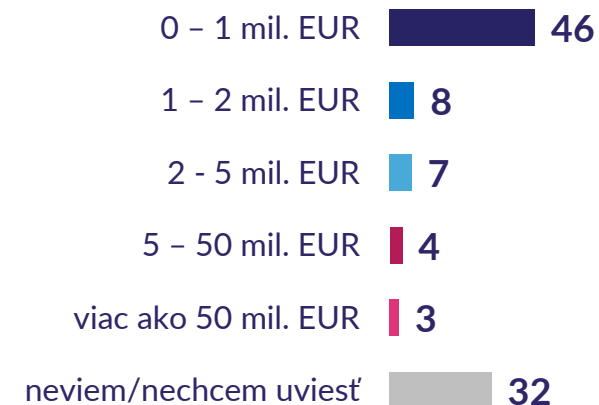
Kraj



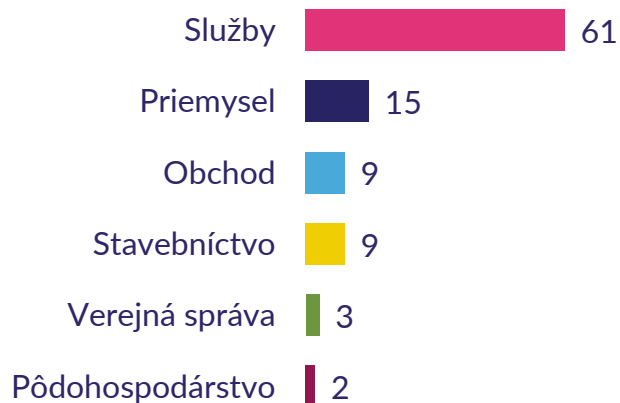
Počet zamestnancov



Obrat



Odvetvie



Právna forma



Pozícia respondenta





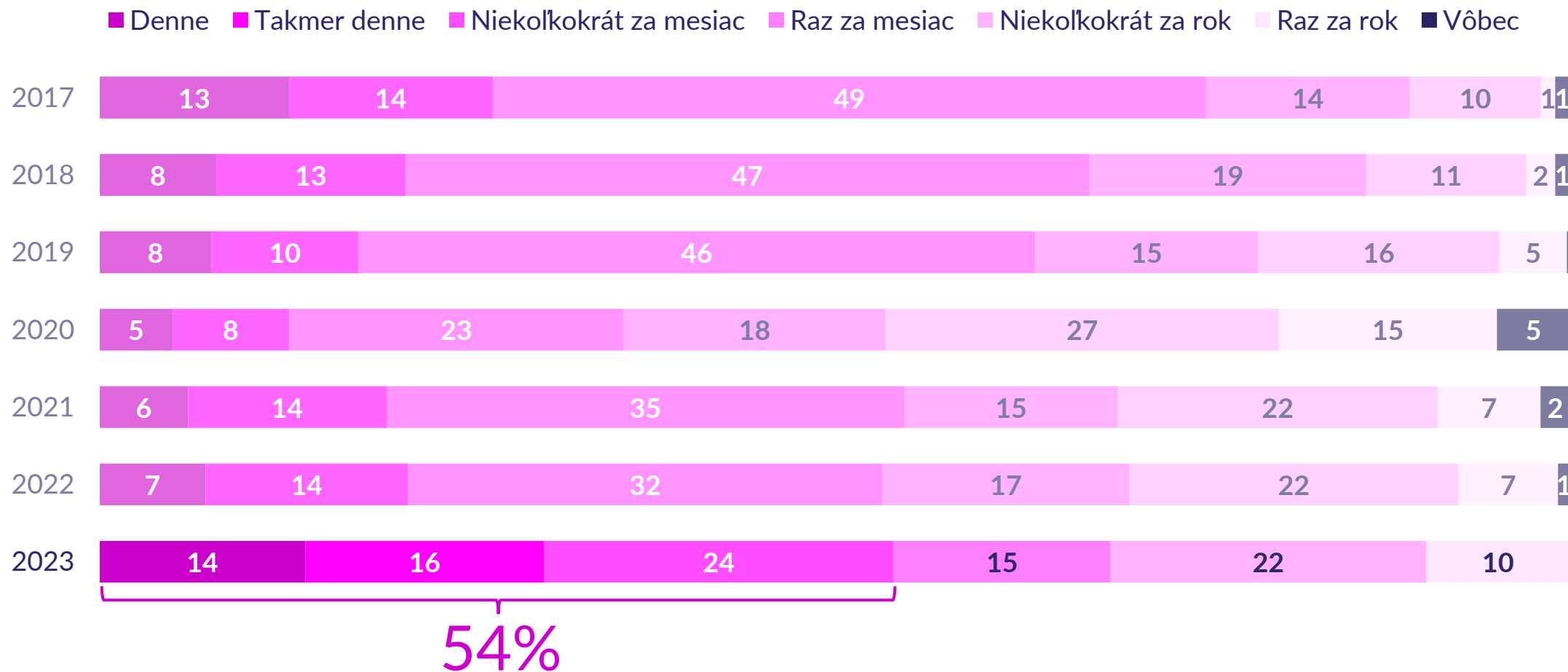
Kontakt s úradmi a internet

Frekvencia a formy komunikácie s úradmi



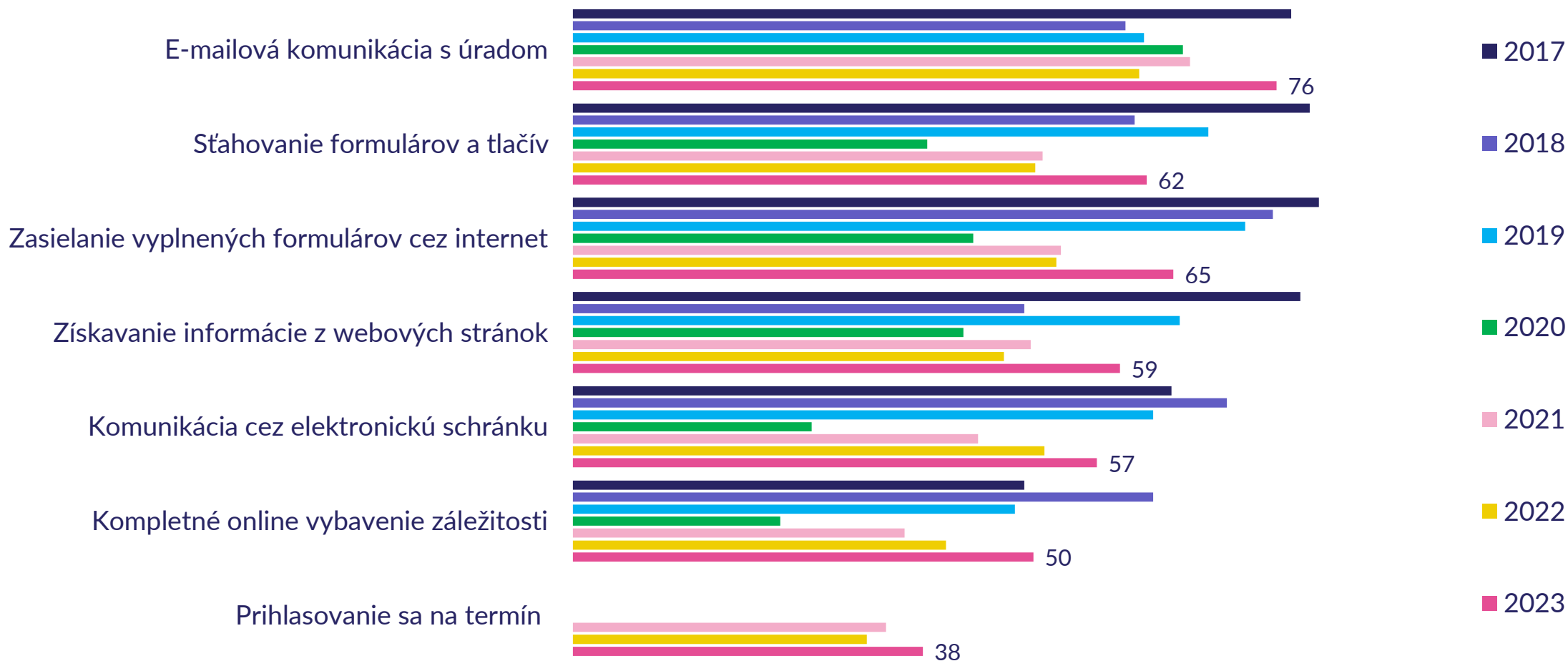
Ako často ste za posledných 12 mesiacov vybavovali úradné záležitosti?

V roku 2023 dvojnásobne vzrástol podiel podnikateľov, ktorí komunikujú s úradmi na dennej báze.



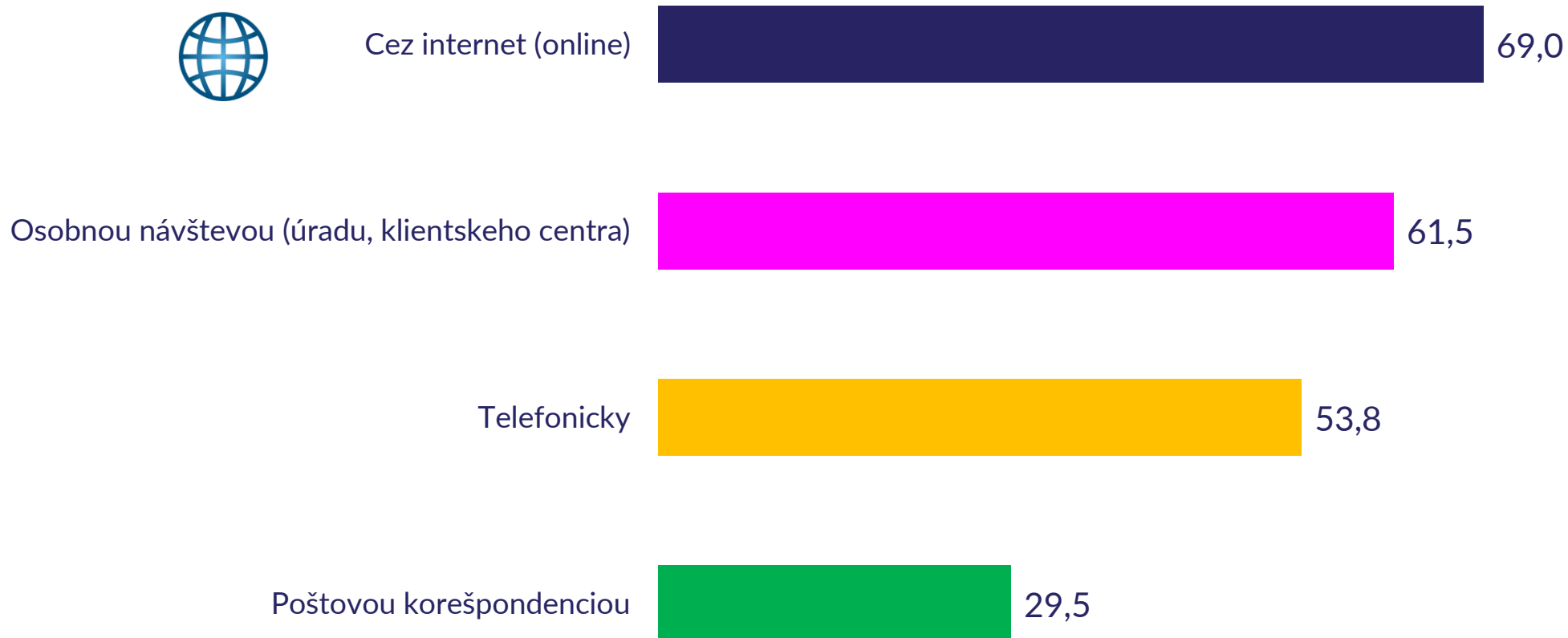
Akým spôsobom komunikujete v rámci podnikania s úradmi a inštitúciami online?

Väčšia frekvencia komunikácie s úradmi sa prejavuje v roku 2023 aj nárastom všetkých komunikačných foriem. Využitie online možností vybavovania úradných vecí sa dostáva na úroveň z rokov pred pandémiou.



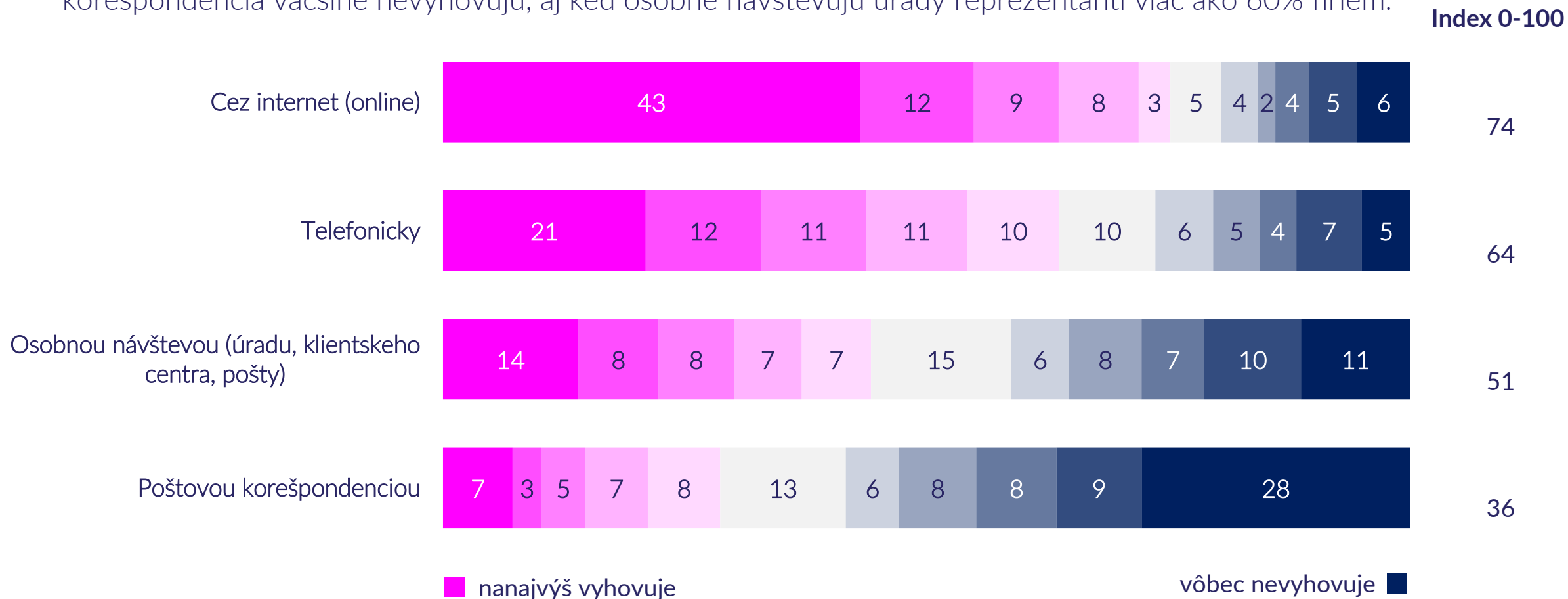
Akým spôsobom komunikujete s úradmi a inštitúciami?

Firmy komunikujú s úradmi najčastejšie cez internet. Osobný kontakt je však stále veľmi častý.



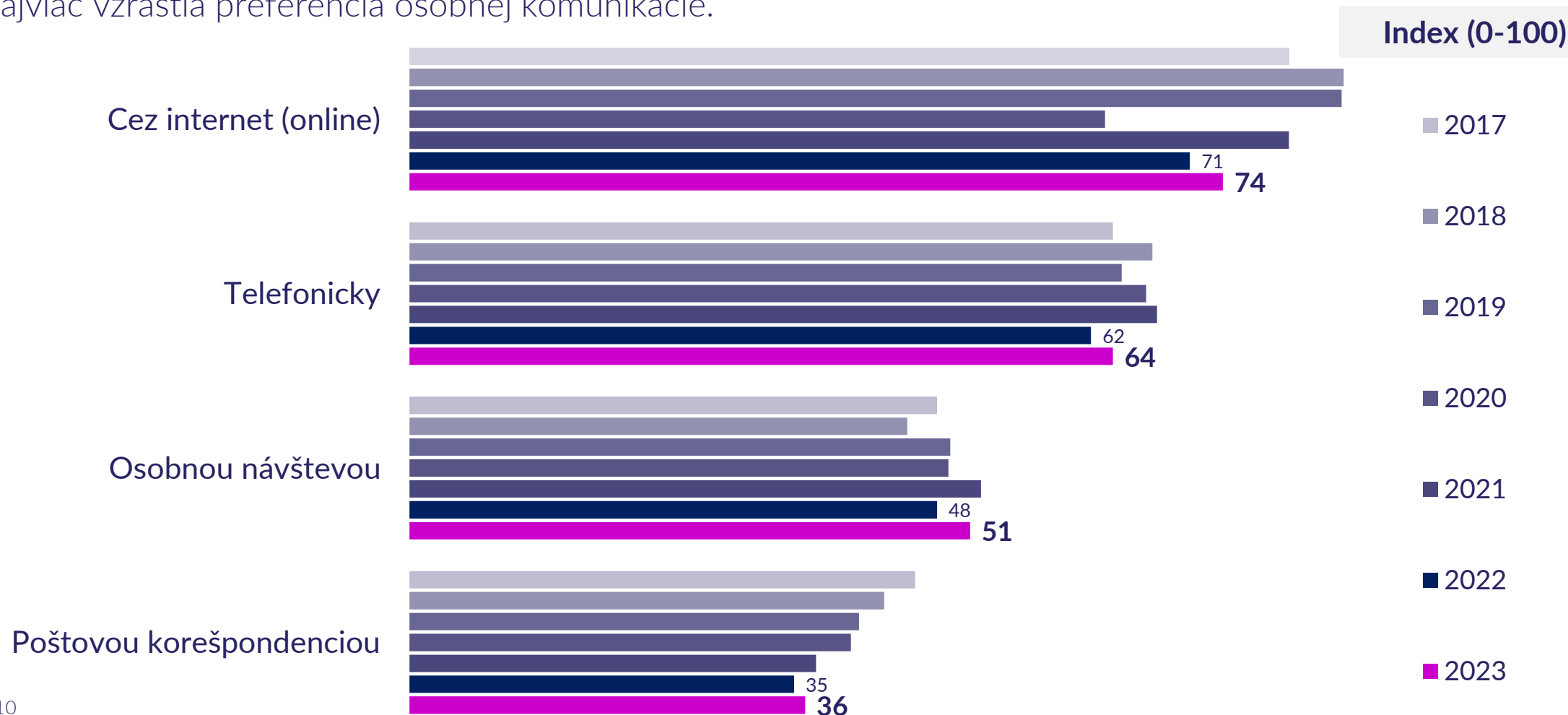
Nakoľko vám vyhovuje nasledujúci spôsob komunikácie s úradmi?

Biznis sektoru jednoznačne najviac vyhovuje komunikácia cez internet. Osobná návšteva a poštová korešpondencia väčšine nevyhovujú, aj keď osobne navštevujú úrady reprezentanti viac ako 60% firiem.



Nakoľko vám vyhovuje nasledujúci spôsob komunikácie s úradmi?

Všetky sledované formy vyhovujú predstaviteľom firiem v roku 2023 trochu viac ako v predchádzajúcom roku. Najviac vzrástla preferencia osobnej komunikácie.



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

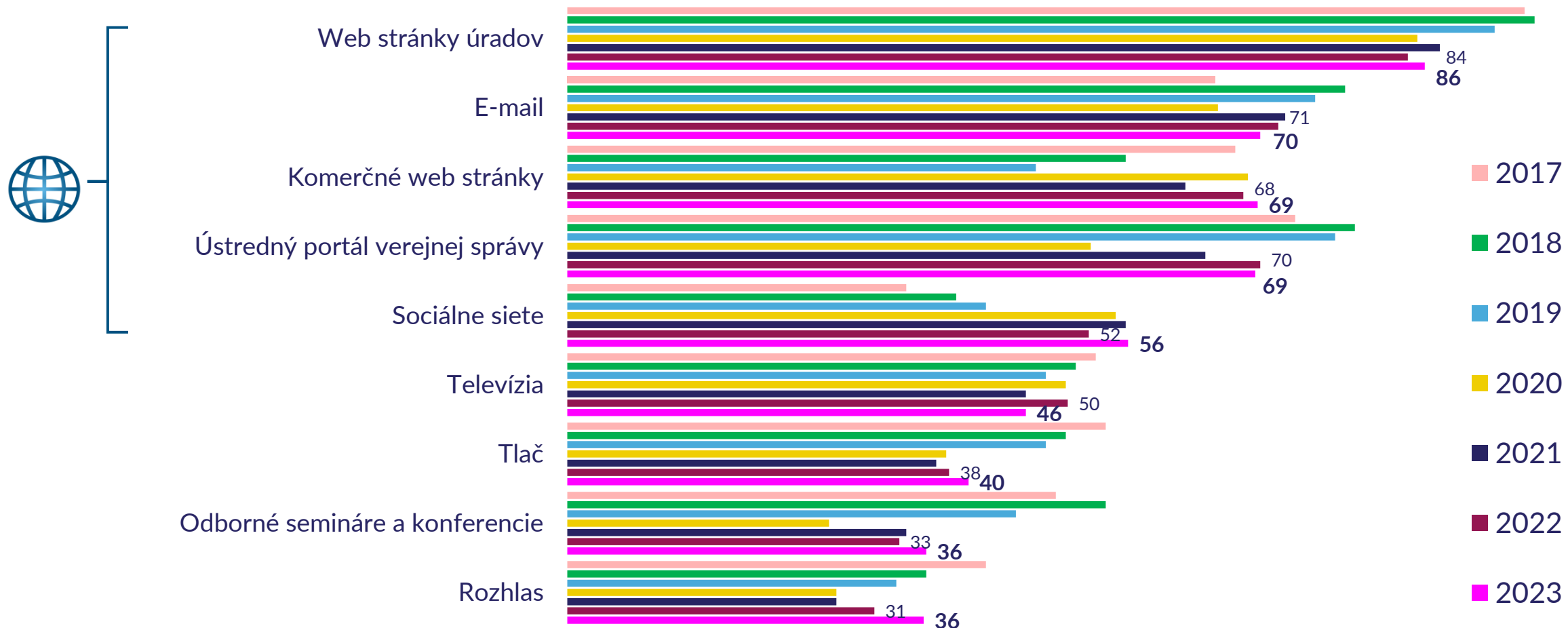
Ktorý zdroj na získanie informácie o tom, ako na úrade niečo vybaviť, používate najčastejšie?

Na hľadanie informácií 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?

Význam hlavných informačných zdrojov o fungovaní úradov pre účely firiem ostal v roku 2023 v porovnaní s rokom 2022 prakticky nezmenený. Narástol význam sociálnych sietí, a aj rozhlasu.





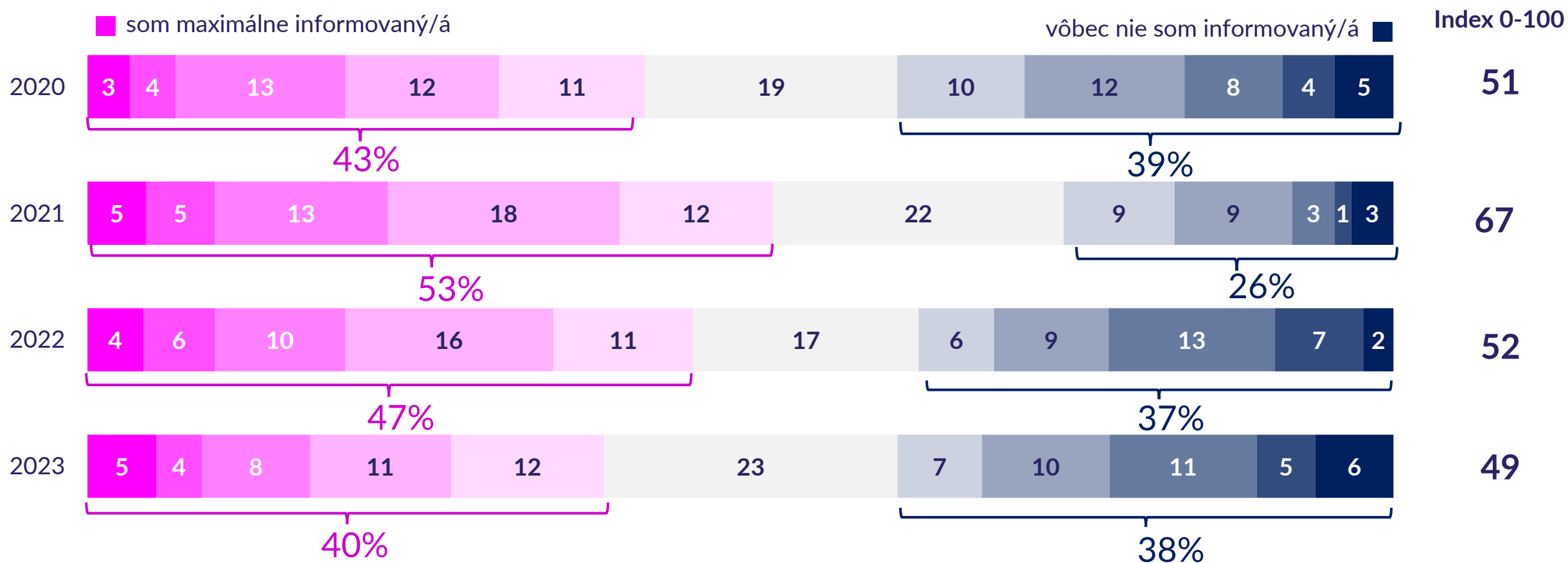
Elektronické služby

Znalosť e-služieb štátu



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

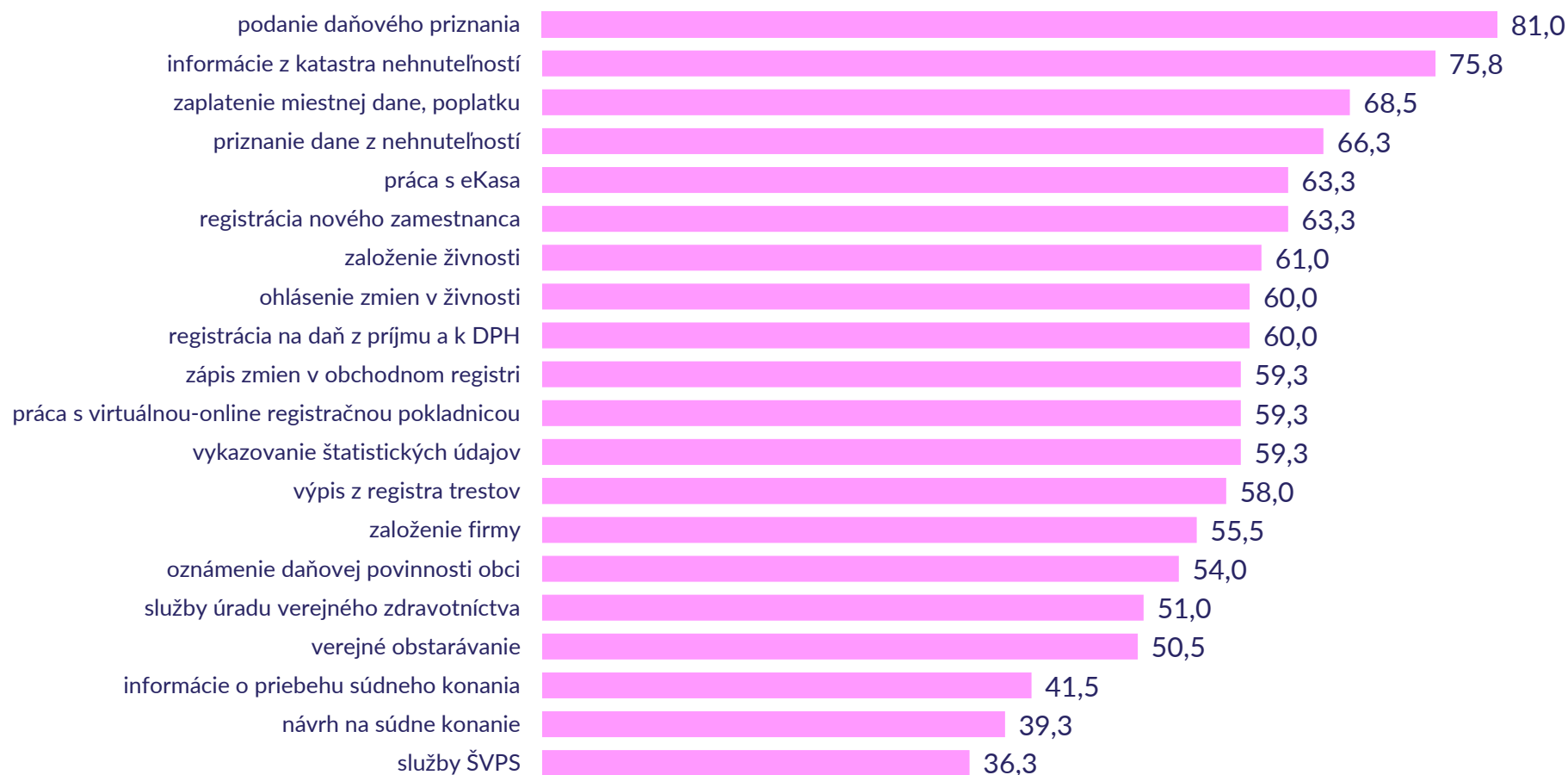
Len štyria z desiatich podnikateľov sa cítia byť informovaní o e-službách štátu. Po 6 bodovom poklese medzi rokmi 2021 a 2022 sa ich podiel v roku 2023 znížil o ďalších 7 bodov, na doposiaľ najnižšiu úroveň.



Q7, škála od 0 po 10, graf v %
 Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10

Počuli ste už o možnosti vybaviť nasledujúce úkony cez internet?

Digitalizovanou agendou, ktorú vo firmách poznajú najlepšie, je podanie daňového priznania. Druhou najznámejšou sú informácie z katastra. Tieto dve služby poznajú v elektronickej podobe viac ako tri štvrtiny zástupcov firiem.



Využívanie e-služieb štátu



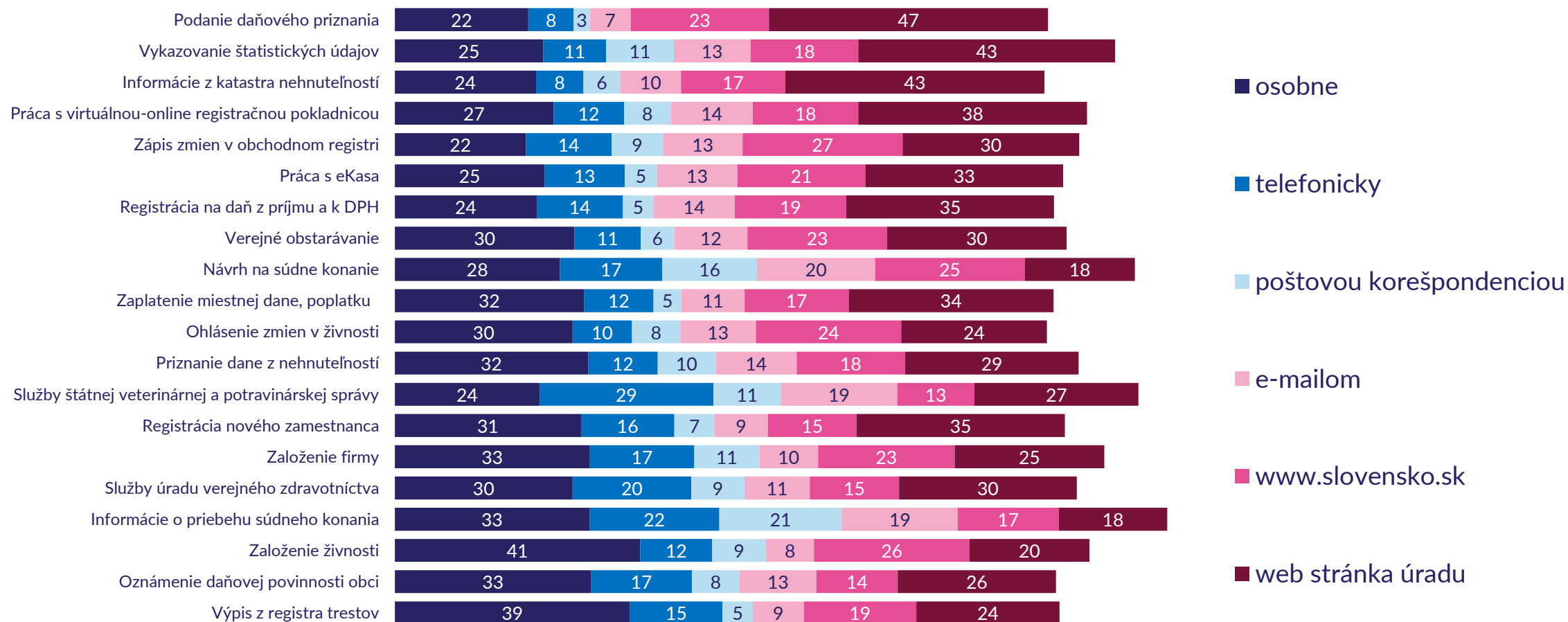
Ktoré úradné záležitosti ste vybavovali za posledných 12 mesiacov?

Zo všetkých úradných záležitostí firmy najčastejšie riešili podanie daňového priznania. Druhou najčastejšou agendou sú miestne dane a poplatky, treťou informácie z katastra. Najmenej prichádzajú do styku s veterinárnou správou.



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

Pri všetkých úradných záležitostiach, ktoré firmy vybavovali v roku 2023, využila aspoň polovica aj niektoré online riešenie. Viac ako 70% malo skúsenosť s online riešením pri daňovom priznaní, vykazovaní štatistických údajov a informáciách z katastra.



Aké formy ste využili pri vybavovaní týchto úradných záležitostí? OSOBNĚ

Pri zakladaní živnosti či firmy, pri výpise z registra trestov, pri oznamovaní daňovej povinnosti obci aj pri získavaní informácií zo súdov využila najmenej tretina firiem osobný kontakt s úradom.



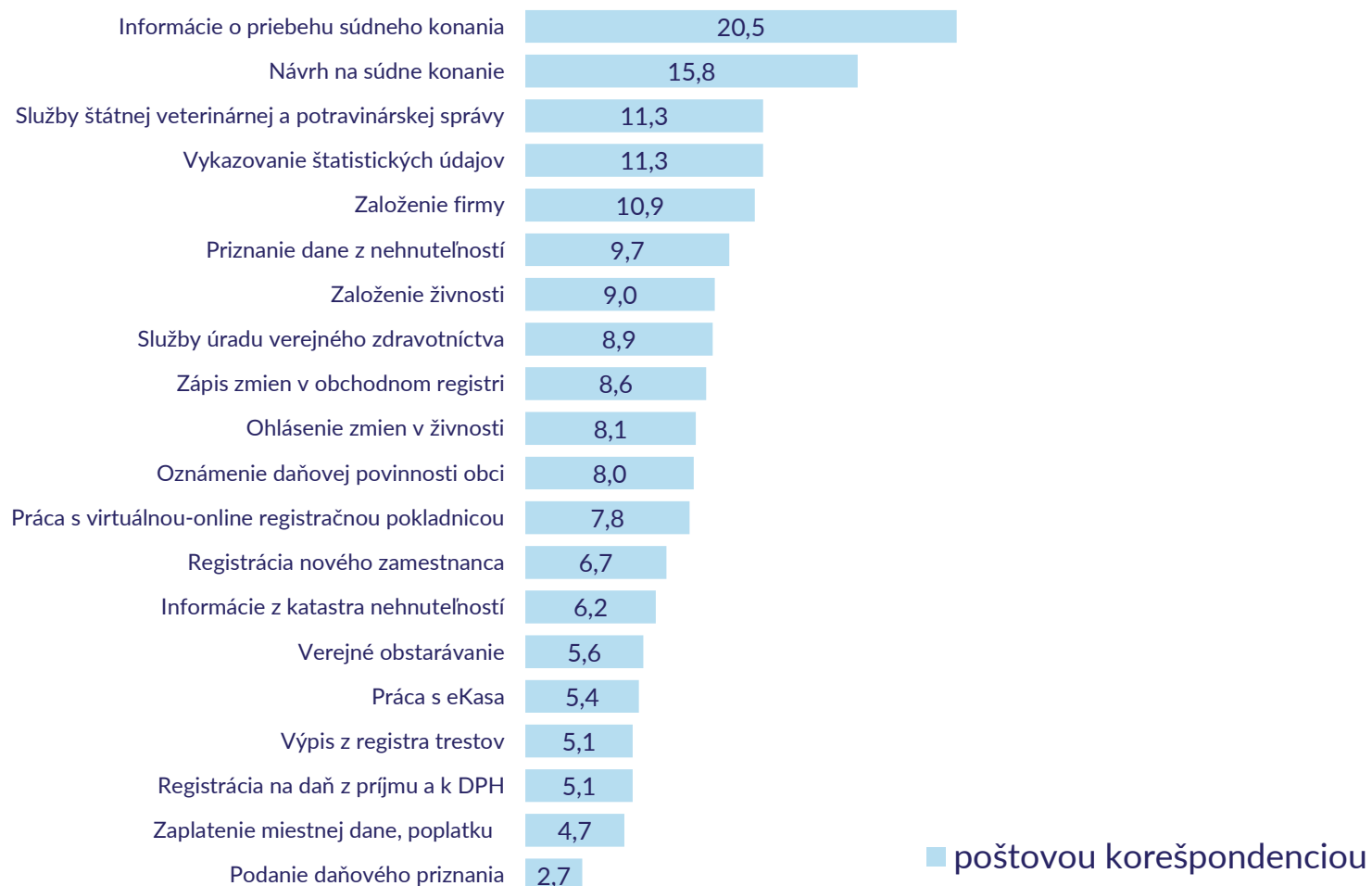
Aké formy ste využili pri vybavovaní týchto úradných záležitostí? TELEFONICKY

Telefonicky komunikujú firmy najmä s úradmi operujúcimi na regionálnej úrovni, ako je Štátna veterinárna a potravinárska správa, súdy, či Úrady verejného zdravotníctva.



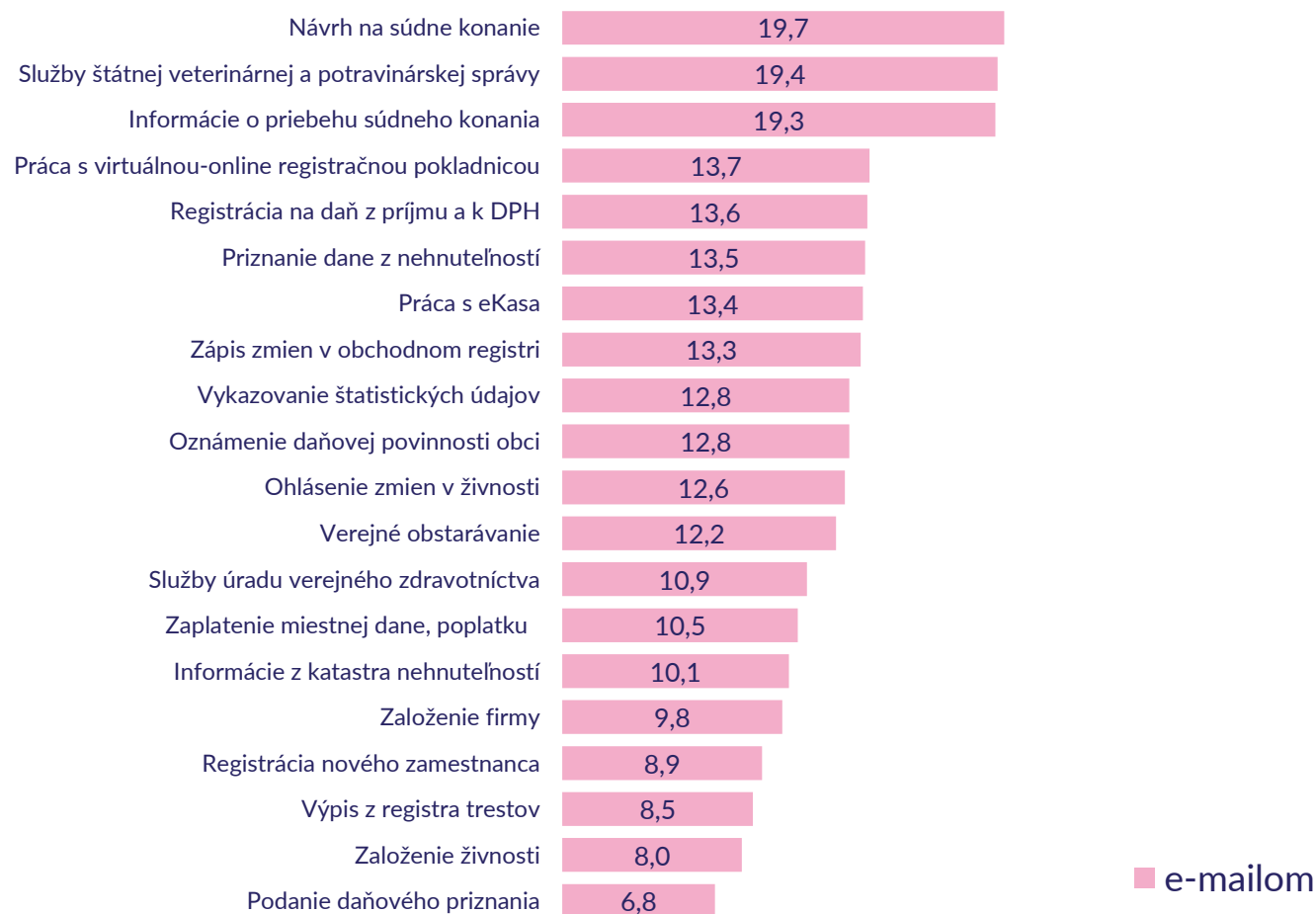
Aké formy ste využili pri vybavovaní týchto úradných záležitostí? POŠTOU

Písomne sa kontaktujú firmy predovšetkým so súdmi.



Aké formy ste využili pri vybavovaní týchto úradných záležitostí? EMAILOM

Elektronická pošta slúži najčastejšie na komunikáciu s tými úradmi, s ktorými zvyknú firmy riešiť veci aj telefonicky: súdy a veterinárna a potravinárska správa.



Aké formy ste využili pri vybavovaní týchto úradných záležitostí? SLOVENSKO.SK

Služby portálu slovensko.sk využila viac ako štvrtina z tých, ktorí riešili príslušnú agendu, na zápis zmien v obchodnom registri, na založenie živnosti aj na návrh súdneho konania.



Aké formy ste využili pri vybavovaní týchto úradných záležitostí? WEB ÚRADU

Špecifické úradné web stránky, ktoré firmy najviac využívajú, sú stránky finančnej správy na účely podania daňového priznania, stránka katastra nehnuteľností a štatistického úradu.





Ukazovatele spokojnosti

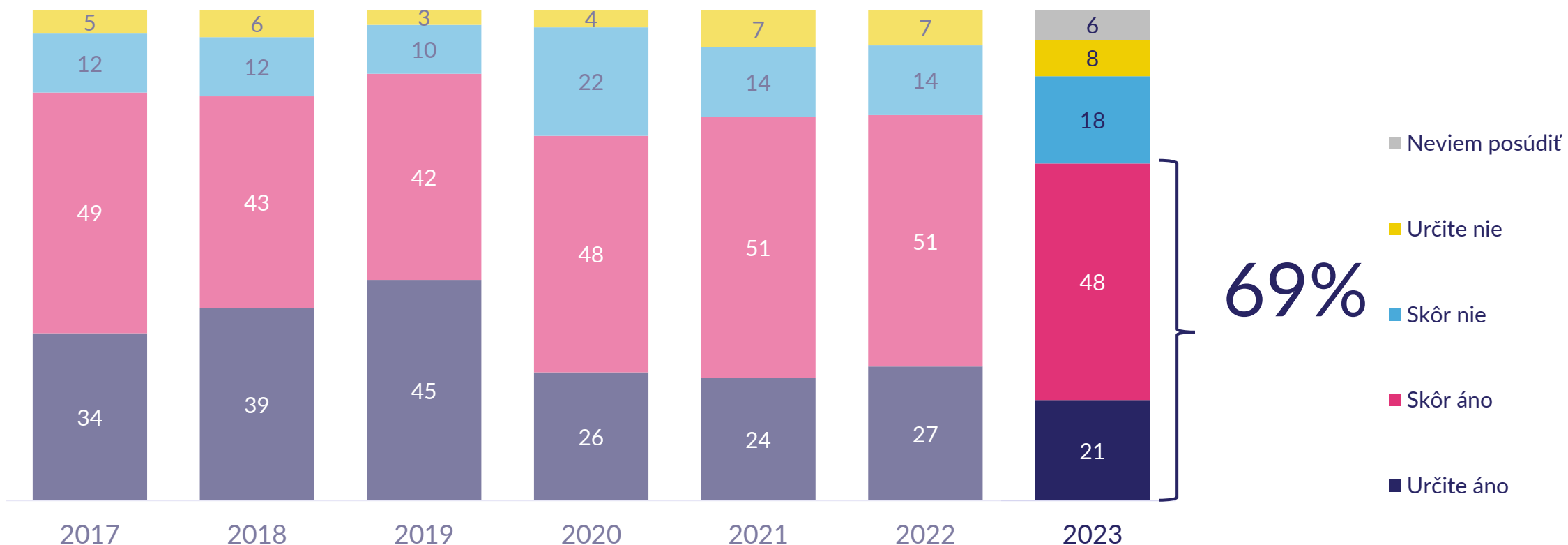
Spokojnosť užívateľov



Súhlasíte s výrokom:

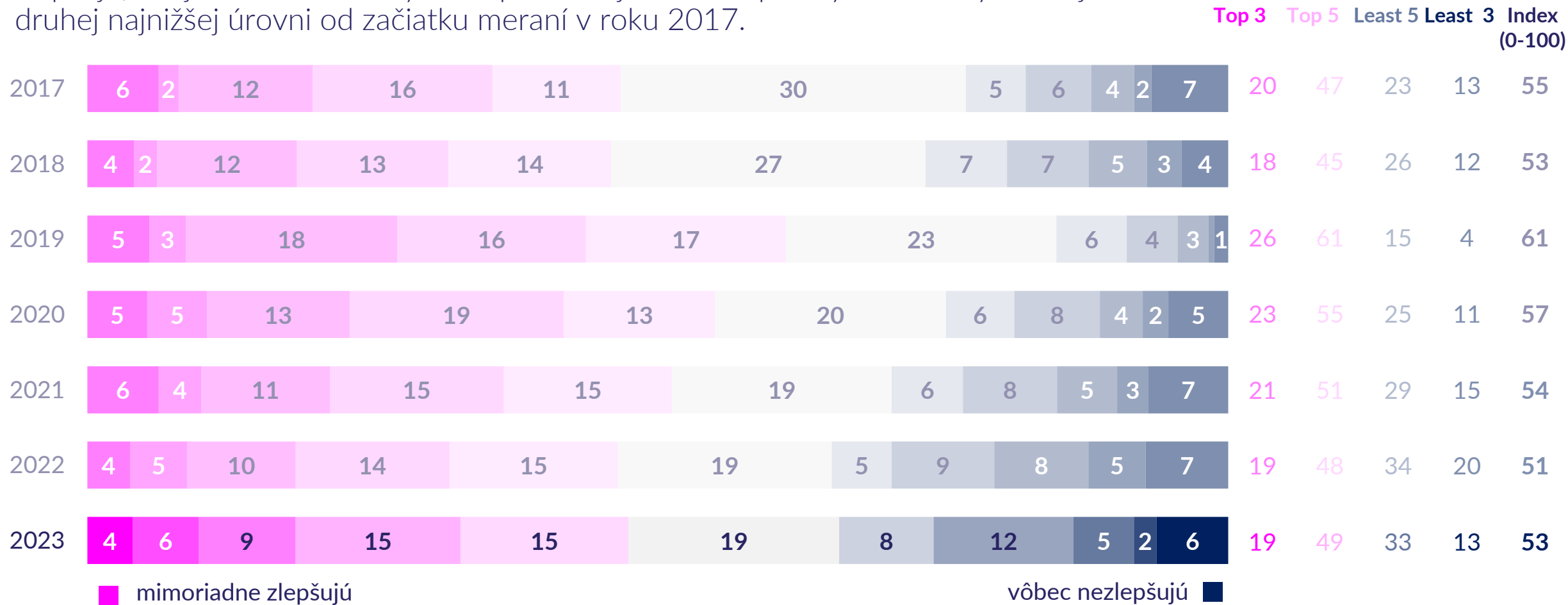
„V súčasnosti je na Slovensku lepšie vybavovať úradné záležitosti online ako ísť na úrad“?

Podiel tých zástupcov firiem, ktorí si myslia, že je dnes na Slovensku lepšie riešiť úradné veci online než osobne, v roku 2023 dramaticky klesol. Pripúšťa to dnes 69%, čo je najmenej za 7 rokov meraní.



Nakoľko sa za posledný rok na Slovensku zlepšujú možnosti vybavovať úradné záležitosti cez internet?

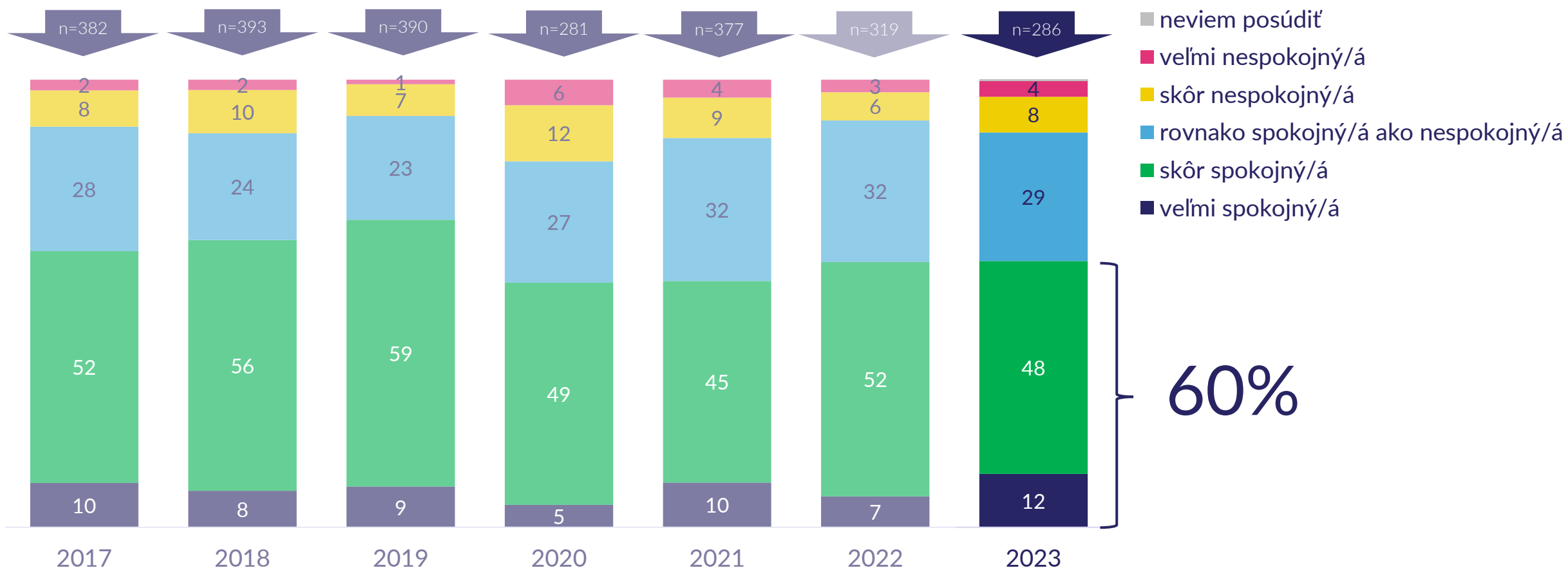
Názor podnikateľskej verejnosti na to, či sa možnosti online riešení úradných záležitostí zlepšujú, nie je v roku 2023 výrazne priaznivejší než rok predtým. Celkový index je na druhej najnižšej úrovni od začiatku meraní v roku 2017.



Q15, škála od 0 po 10, graf v %
Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10

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

Celkový podiel podnikateľov viac či menej spokojných s riešením úradných záležitostí cez internet sa medzi rokmi 2022/2023 nezmenil. Je ich 60%. Zvýšil sa však podiel tých, ktorí sú veľmi spokojní, a aj počet nespokojných.

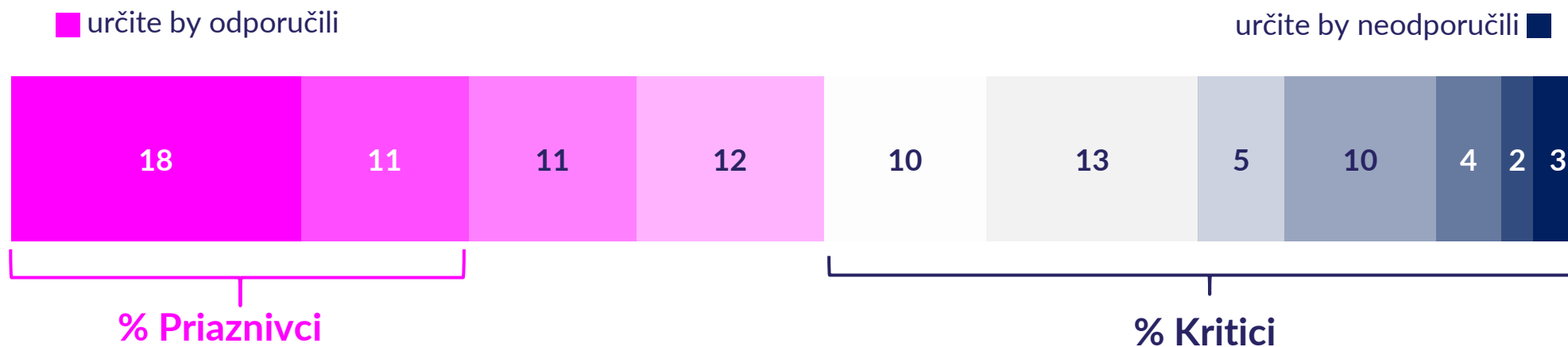


Q16, v %, n= tí, ktorí niečo v danom roku vybavovali cez internet

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

Indikátor Net Promoter Score (NPS) je pri hodnotení e-služieb štátu z pohľadu slovenských podnikateľov záporný (-19).

$$\text{NPS}^{\text{®}} = \% \text{ Priaznivci} - \% \text{ Kritici}$$



$$\text{NPS}^{\text{®}} = -19$$

Customer Effort Score - celkové hodnotenie



Customer Effort Score (CES) - Výpočet

Do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s nasledovným výrokom:

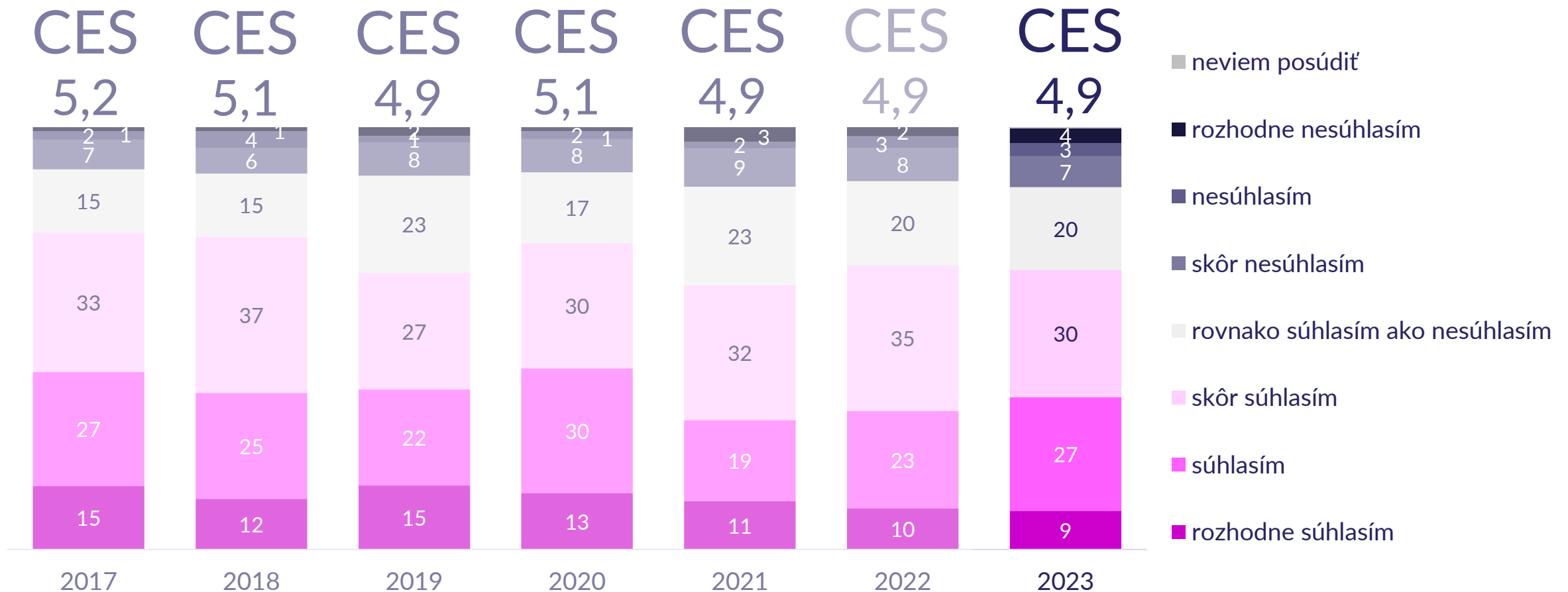
„Vybaviť ... bolo jednoduché“

Hodnotiaca škála:

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. Rozhodne nesúhlasím | ➤ V dlhodobom trackingu CES je jednoduchým nástrojom na meranie progresu v oblasti klientskej skúsenosti. |
| 2. Nesúhlasím | |
| 3. Skôr nesúhlasím | |
| 4. Rovnako súhlasím ako nesúhlasím | ➤ Vypočítava sa ako priemerná hodnota na 7 stupňovej škále. |
| 5. Skôr súhlasím | |
| 6. Súhlasím | |
| 7. Rozhodne súhlasím | ➤ Skóre nad 5 signalizuje dobrú perspektívu na udržanie si klientov. |

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

Hodnota indikátora CES je veľmi stabilná, keď tretí rok po sebe dosahuje 4,9 bodov. Ostáva však stále mierne pod úrovňou 5 bodov, ktorá indikuje priaznivú prognózu v lojalite klientov.



Hodnotenie konkrétnych e-sluzieb



CES®

Nakoľko súhlasíte s vetou: „Vybaviť bolo jednoduché“

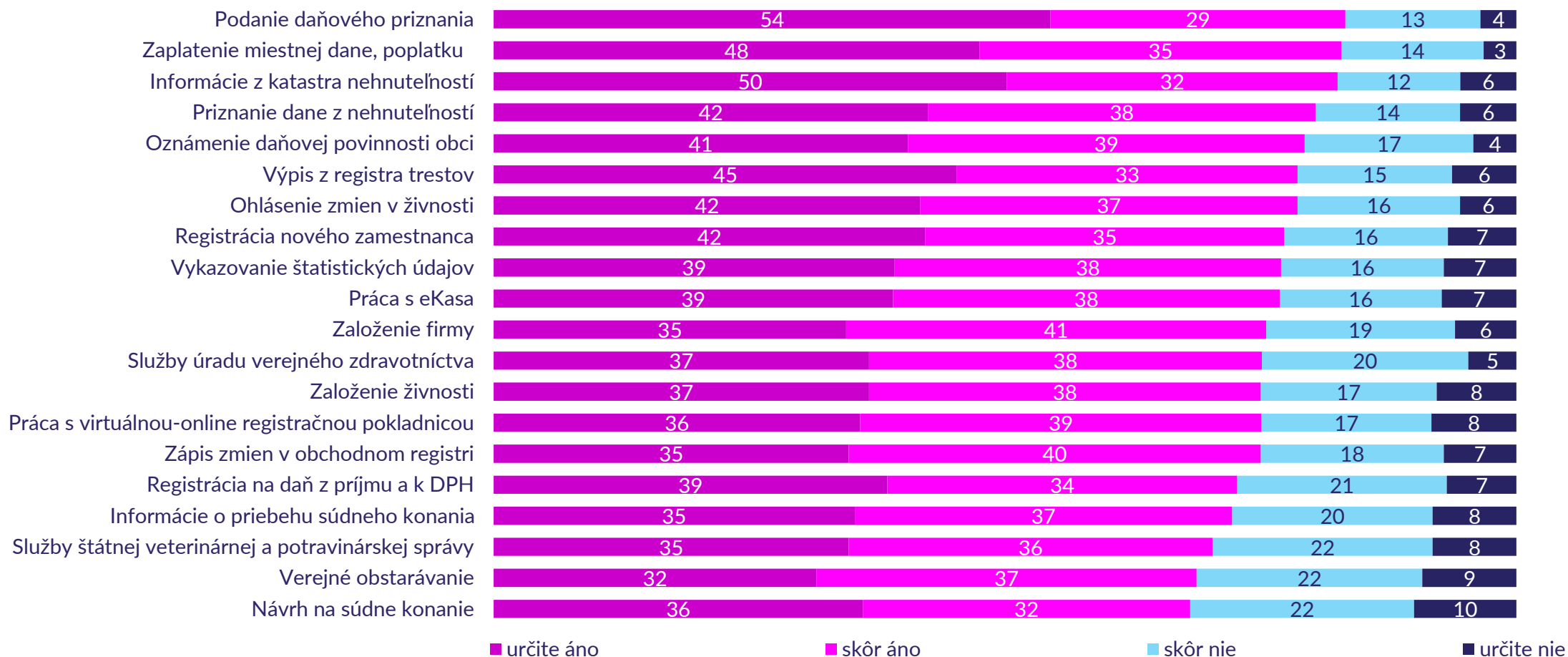
Hodnoty indikátora CES sú pri konkrétnych vybraných službách významne vyššie, než pri hodnotení elektronizácie ako takej. Všetky dosahujú viac ako 5,5 bodu, čo signalizuje dobrú perspektívu na udržanie si spokojných klientov.



*Tí, ktorí vybavovali
danú záležitosť online*

Použili by ste v budúcnosti na vybavenie nasledujúcich záležitostí internet?

Väčšina podnikateľov, ktorí na testované úradné agendy využili internet, by každú z nich určite alebo skôr znovu riešila tou istou cestou. Viac ako polovica by tak určite urobila iba pri podaní daňového priznania.



Komunikácia s inštitúciami – frekvencia a spokojnosť



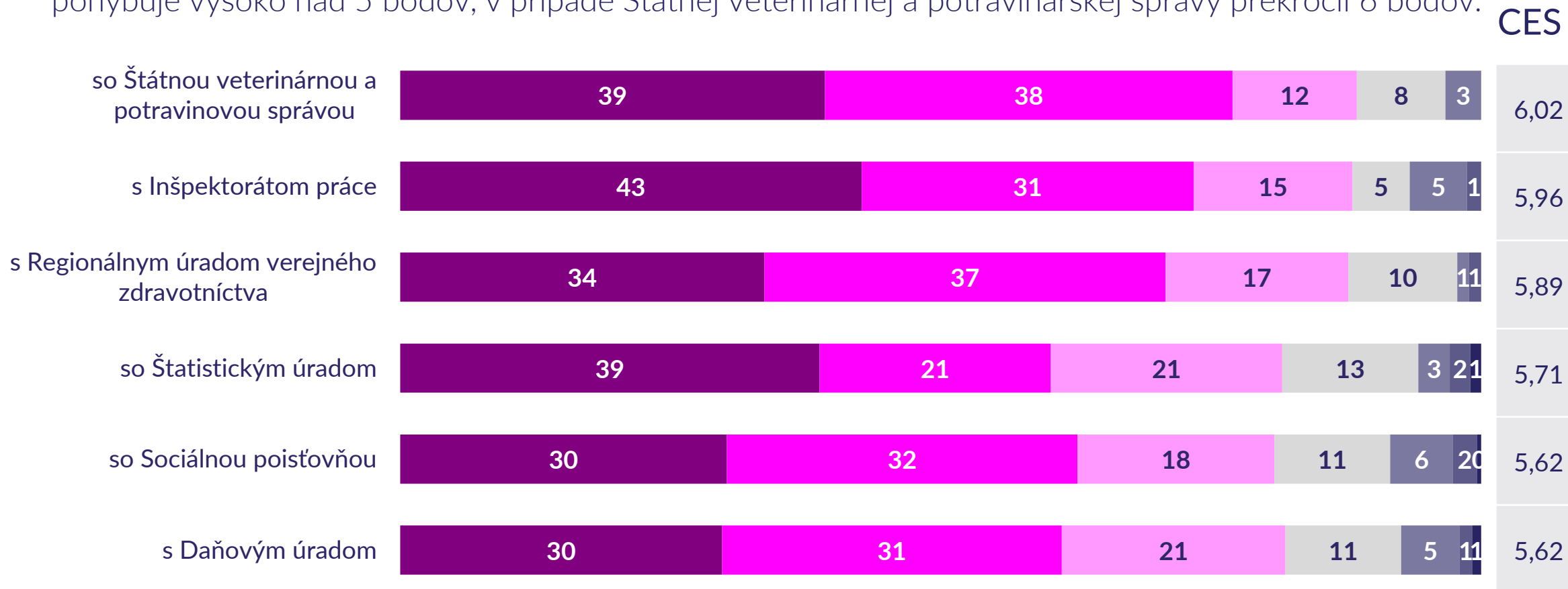
Komunikovali ste za posledných 12 mesiacov s týmito inštitúciami cez internet?

S dvomi zo šiestich testovaných inštitúcií komunikovala za rok 2023 väčšina firiem elektronickou formou. Ide o Daňový úrad a Sociálnu poisťovňu. S ostatnými mali firmy online komunikáciu v omnoho menšej miere.



Nakoľko súhlasíte s vetou: „Komunikovať online bolo jednoduché“

Pri hodnotení komunikácie so všetkými sledovanými inštitúciami prevláda spokojnosť-Indikátor CES sa pohybuje vysoko nad 5 bodov, v prípade Štátnej veterinárnej a potravinárskej správy prekročil 6 bodov.



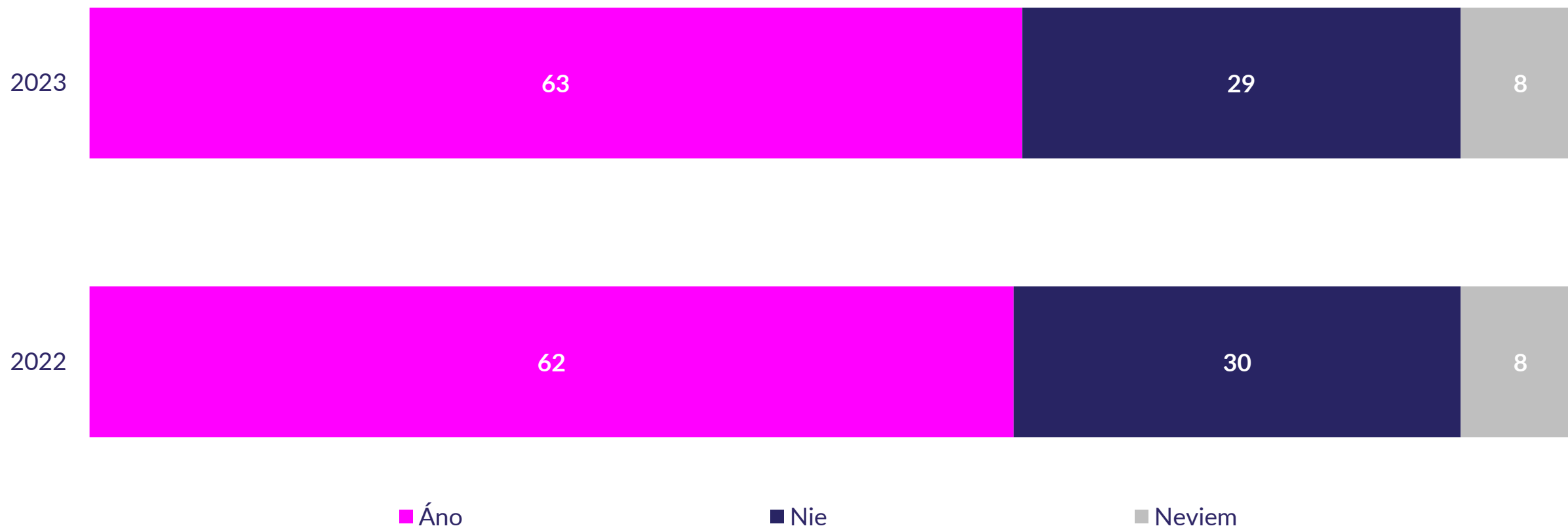
■ rozhodne súhlasím
 ■ súhlasím
 ■ skôr súhlasím
 ■ rovnako súhlasím ako nesúhlasím
 ■ skôr nesúhlasím
 ■ nesúhlasím
 ■ rozhodne nesúhlasím

Elektronická schránka – používanie a spokojnosť



Máte aktivovanú svoju elektronickú schránku?

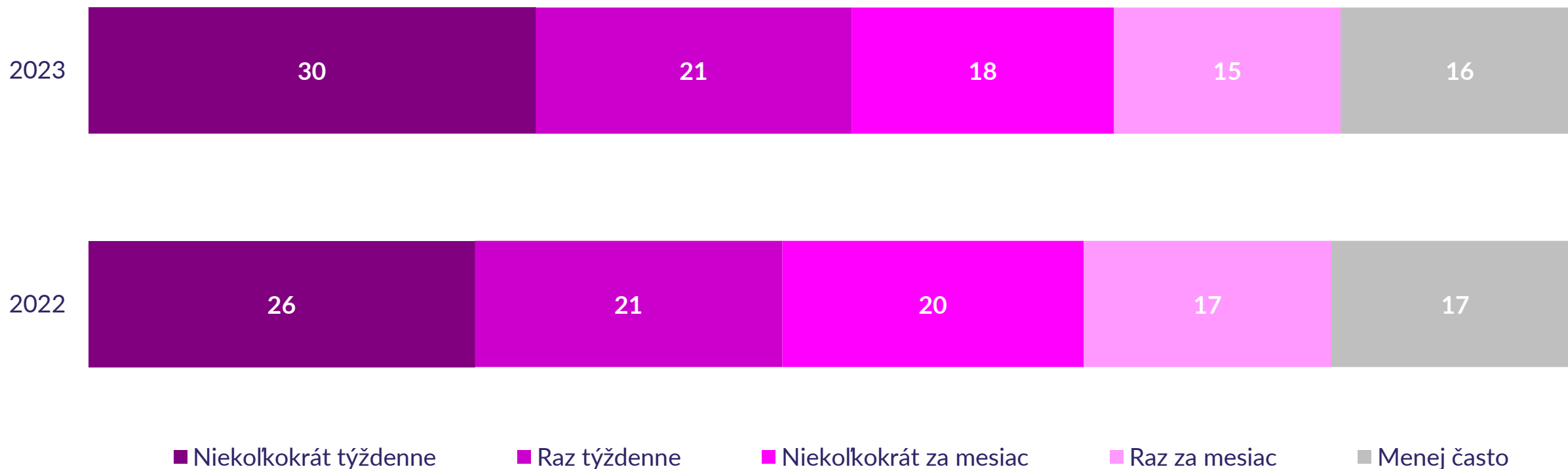
Podiel podnikateľov, ktorí majú aktivovanú elektronickú schránku, sa od roku 2022 do konca roku 2023 zvýšil iba nepatrne – o jeden percentuálny bod. Schránku má aktivovanú 62%.



Ako často sa prihlasujete do svojej elektronickej schránky?

Tí, ktorí majú aktivovanú schránku, n = 250

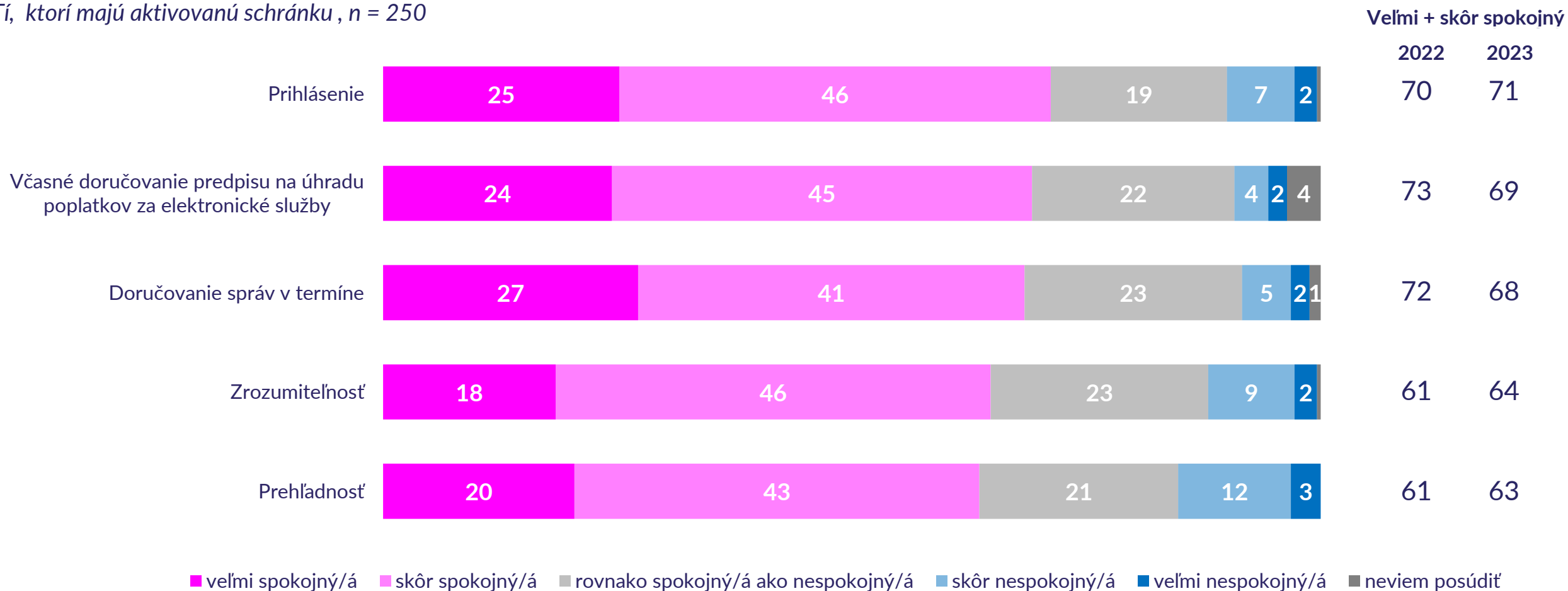
Hoci počet aktivovaných e-schránok ostal prakticky nezmenený, zvýšil sa podiel tých, ktorí schránku používajú mimoriadne aktívne – niekoľkokrát za týždeň. Skoro 70% ju používa niekoľkokrát za mesiac.



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

Významne klesla spokojnosť s včasným doručovaním predpisu na úhradu poplatkov za e-služby a s doručovaním správ v termíne.

Tí, ktorí majú aktivovanú schránku, n = 250





Motivácie a bariéry pre e-služby štátu

Benefity online riešení



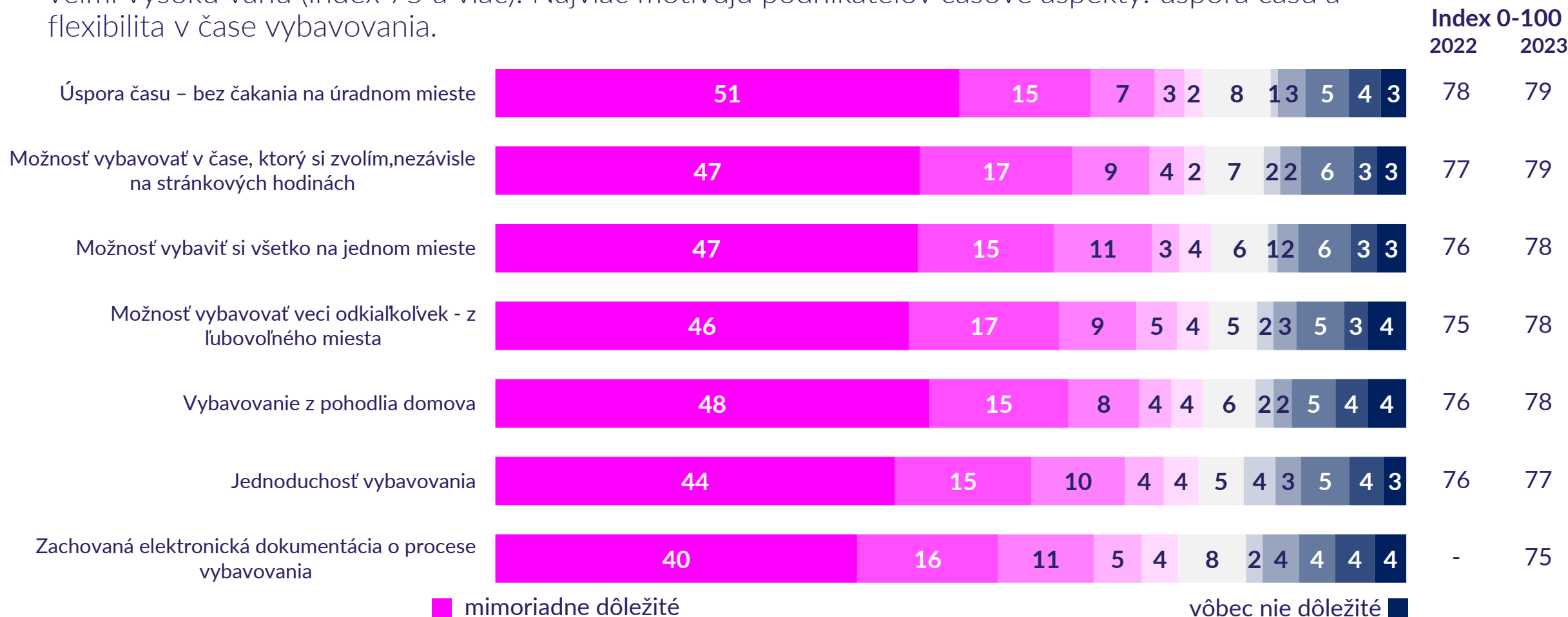
Aké sú pre vás hlavné výhody vybavovania úradných záležitostí cez internet?

Najväčšou výhodou vybavovania úradných záležitostí cez internet je pre podnikateľov úspora času. Na druhom mieste je rýchlosť vybavenia. Za rok sa váha jednotlivých benefitov prakticky nezmenila.



Do akej miery sú pre vás dôležité nasledujúce výhody elektronických služieb?

Prakticky všetky uvedené motivátory pre využívanie online služieb pri úradných záležitostiach majú veľmi vysokú váhu (index 75 a viac). Najviac motivujú podnikateľov časové aspekty: úspora času a flexibilita v čase vybavovania.



Bariéry online riešení



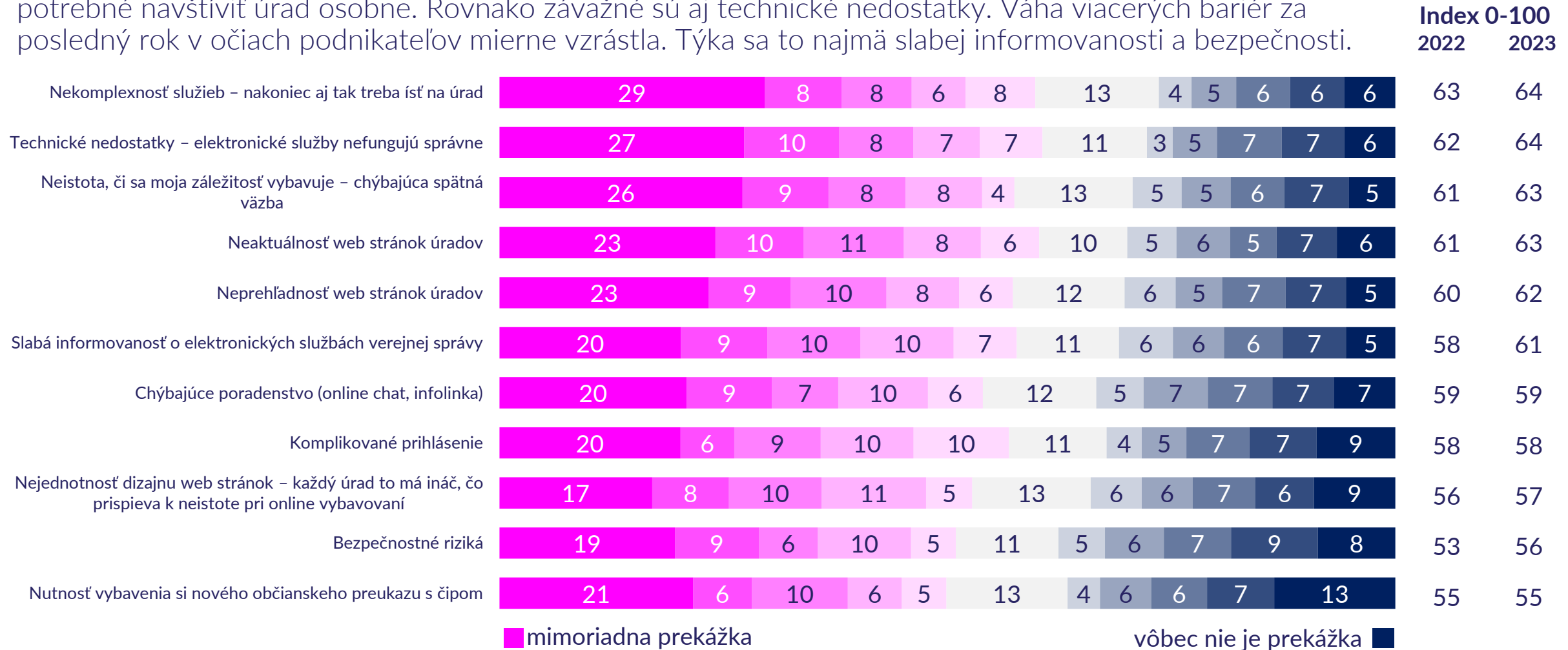
Aké sú pre vás hlavné nevýhody vybavovania úradných záležitostí cez internet?

Ako nevýhody online vybavovania úradných záležitostí uvádzajú ľudia z firiem spontánne najčastejšie zložitosť a nezrozumiteľnosť, a v nadväznosti na to nemožnosť poradiť sa s niekým pri problematických otázkach. Absencia osobného kontaktu je prekážkou aj z iných hľadísk.



Do akej miery sú pre vás tieto nevýhody prekážkou pre využívanie online služieb?

Z testovaných bariér využívania online služieb je najväčšou je ich nekomplexnosť, keď v určitom bode je potrebné navštíviť úrad osobne. Rovnako závažné sú aj technické nedostatky. Váha viacerých bariér za posledný rok v očiach podnikateľov mierne vzrástla. Týka sa to najmä slabej informovanosti a bezpečnosti.

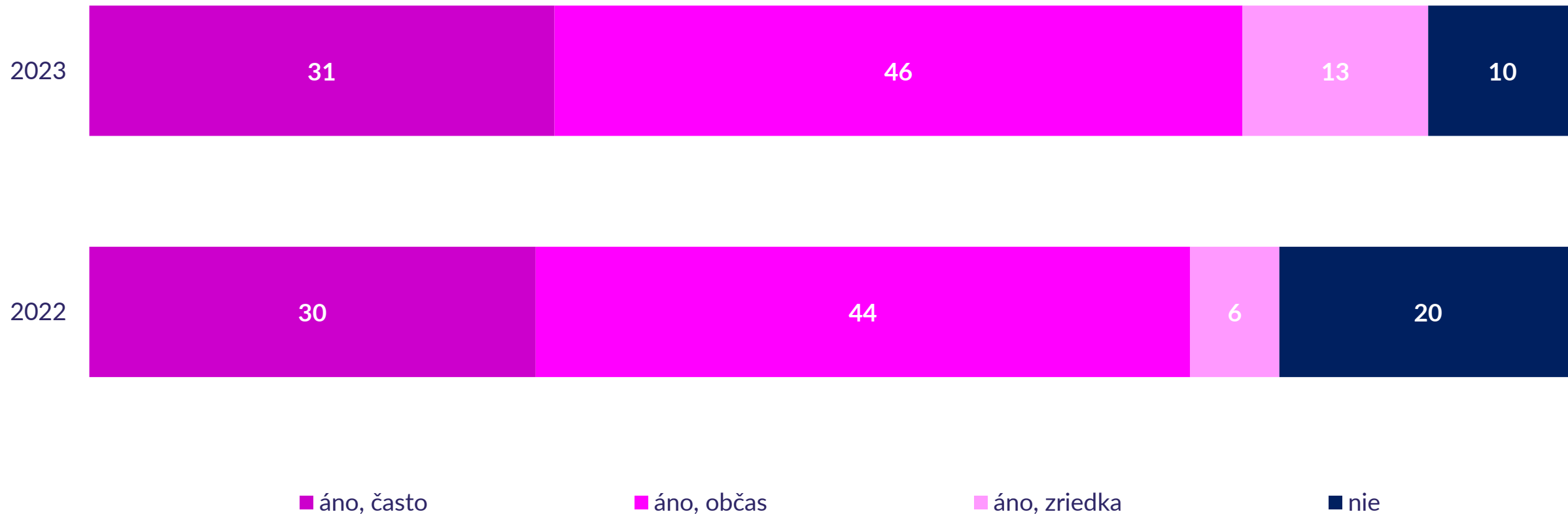


Požadovanie dokladov nad rámec
nevyhnutného



Požadovali od vás inštitúcie potvrdenia alebo dokumenty, ktoré neboli nevyhnutné?

Podiel reprezentantov firiem, ktorí sa niekedy počas roka stretli s požiadavkami na predloženie podľa nich nadbytočných dokumentov, bol už v roku 2022 varovný. Odvtedy však znovu výrazne vzrástol. Takúto skúsenosť nemá len jeden z desiatich zástupcov firiem.



Aké potvrdenia alebo dokumenty, ktoré neboli nevyhnutné od vás požadovali?

Najčastejšie pýtajú úradníci bez dobrého dôvodu od klientov rodný list a výpis z registra trestov, podnikatelia sa na úradoch stále stretávajú napríklad aj s požiadavkou na predloženie výpisu z obchodného registra.





Zhrnutie

KONTAKT S ÚRADMI A INTERNET

- V roku 2023 dvojnásobne vzrástol podiel podnikateľov, ktorí komunikujú s úradmi na dennej báze.
- Väčšia frekvencia komunikácie s úradmi sa prejavuje v roku 2023 aj nárastom všetkých komunikačných foriem. Využitie online možností vybavovania úradných vecí sa dostáva na úroveň z rokov pred pandémiou.
- Firmy komunikujú s úradmi najčastejšie cez internet. Osobný kontakt je však stále veľmi častý.
- Biznis sektoru jednoznačne najviac vyhovuje komunikácia cez internet. Osobná návšteva a poštová korešpondencia väčšine nevyhovujú, aj keď osobne navštevujú úrady reprezentanti viac ako 60% firiem.
- Všetky sledované formy vyhovujú predstaviteľom firiem v roku 2023 trochu viac ako v predchádzajúcom roku. Najviac vzrástla preferencia osobnej komunikácie.
- Na hľadanie informácií využívajú podnikatelia jednoznačne najčastejšie webové stránky konkrétnych úradov. Celkovo však často volia aj email, portál slovensko.sk a komerčné web stránky.
- Význam hlavných informačných zdrojov o fungovaní úradov pre účely firiem (webstránky úradov a iné weby, email a slovensko.sk) ostal v roku 2023 v porovnaní s rokom 2022 prakticky nezmenený. Narástol význam sociálnych sietí, a aj rozhlasu.

ELEKTRONICKÉ SLUŽBY

- Len štyria z desiatich podnikateľov sa cítia byť informovaní o e-službách štátu. Po 6 bodovom poklese medzi rokmi 2021 a 2022 sa ich podiel v roku 2023 znížil o ďalších 7 bodov, na doposiaľ najnižšiu úroveň.
- Digitalizovanou agendou, ktorú vo firmách poznajú najlepšie, je podanie daňového priznania. Druhou najznámejšou sú informácie z katastra. Tieto dve služby poznajú v elektronickej podobe viac ako tri štvrtiny zástupcov firiem.
- Zo všetkých úradných záležitostí firmy najčastejšie riešili podanie daňového priznania. Najmenej prichádzajú do styku s veterinárnou správou.
- Pri všetkých úradných záležitostiach, ktoré firmy vybavovali v roku 2023, využila aspoň polovica aj niektoré online riešenie. Viac ako 70% malo skúsenosť s online riešením pri daňovom priznaní, vykazovaní štatistických údajov a informáciách z katastra.
- Pri zakladaní živnosti či firmy, pri výpise z registra trestov, pri oznamovaní daňovej povinnosti obci aj pri získavaní informácií zo súdov využila najmenej tretina firiem osobný kontakt s úradom.
- Elektronická pošta slúži najčastejšie na komunikáciu s tými úradmi, s ktorými zvyknú firmy riešiť veci aj telefonicky: súdy a veterinárna a potravinárska správa. Služby portálu slovensko.sk využila viac ako štvrtina z tých, ktorí riešili príslušnú agendu, na zápis zmien v obchodnom registri, na založenie živnosti aj na návrh súdneho konania.
- Špecifické úradné web stránky, ktoré firmy najviac využívajú, sú stránky finančnej správy na účely podania daňového priznania, stránka katastra nehnuteľností a štatistického úradu.

UKAZOVATELE SPOKOJNOSTI

- Podiel tých zástupcov firiem, ktorí si myslia, že je dnes na Slovensku lepšie riešiť úradné veci online než osobne, v roku 2023 dramaticky klesol. Pripúšťa to dnes 69%, čo je najmenej za 7 rokov meraní.
- Názor podnikateľskej verejnosti na to, či sa možnosti online riešení úradných záležitostí zlepšujú, nie je v roku 2023 výrazne priaznivejší než rok predtým. Celkový index je na druhej najnižšej úrovni od začiatku meraní v roku 2017.
- Celkový podiel podnikateľov viac či menej spokojných s riešením úradných záležitostí cez internet sa medzi rokmi 2022/2023 nezmenil. Je ich 60%. Zvýšil sa však podiel tých, ktorí sú veľmi spokojní, a aj počet nespokojných.
- Indikátor Net Promoter Score (NPS) je pri hodnotení e-služieb štátu z pohľadu slovenských podnikateľov záporný (-19).
- Hodnota indikátora CES je veľmi stabilná - tretí rok po sebe dosahuje 4,9 bodov. Ostáva teda stále mierne pod úrovňou 5 bodov, ktorá indikuje priaznivú prognózu v lojalite klientov. Avšak pri konkrétnych vybraných službách sú tieto hodnoty významne vyššie, než pri hodnotení elektronizácie ako takej. Všetky dosahujú viac ako 5,5 bodu, čo signalizuje dobrú perspektívu na udržanie si spokojných klientov.
- Väčšina podnikateľov, ktorí na testované úradné agendy využili internet, by každú z nich určite alebo skôr znovu riešila tou istou cestou. Viac ako polovica by tak určite urobila iba pri podaní daňového priznania.
- Pri elektronickej schránke významne klesla spokojnosť s včasným doručovaním predpisu na úhradu poplatkov za e-služby a s doručovaním správ v termíne.

- Najväčšou výhodou vybavovania úradných záležitostí cez internet je pre podnikateľov úspora času. Na druhom mieste je rýchlosť vybavenia. Za rok sa váha jednotlivých benefitov prakticky nezmenila.
- Prakticky všetky uvedené motivátory pre využívanie online služieb pri úradných záležitostiach majú veľmi vysokú váhu (index 75 a viac). Najviac motivujú podnikateľov časové aspekty: úspora času a flexibilita v čase vybavovania.
- Ako nevýhody online vybavovania úradných záležitostí uvádzajú ľudia z firiem spontánne najčastejšie zložitosť a nezrozumiteľnosť, a v nadväznosti na to nemožnosť poradiť sa s niekým pri problematických otázkach. Absencia osobného kontaktu je prekážkou aj z iných hľadísk.
- Z testovaných bariér využívania online služieb je najväčšou je ich nekomplexnosť, keď v určitom bode je potrebné navštíviť úrad osobne. Rovnako závažné sú aj technické nedostatky. Váha viacerých bariér za posledný rok v očiach podnikateľov mierne vzrástla. Týka sa to najmä slabej informovanosti a bezpečnosti.
- Podiel reprezentantov firiem, ktorí sa niekedy počas roka stretli s požiadavkami na predloženie podľa nich nadbytočných dokumentov, bol už v roku 2022 varovný. Odvtedy však znovu výrazne vzrástol. Takúto skúsenosť nemá len jeden z desiatich zástupcov firiem.
- Najčastejšie pýtajú úradníci bez dobrého dôvodu od klientov rodný list a výpis z registra trestov, podnikatelia sa na úradoch ešte stále stretávajú napríklad aj s požiadavkou na predloženie výpisu z obchodného registra.



Summary

CONTACT WITH THE AUTHORITIES AND THE INTERNET

- In 2023, the proportion of entrepreneurs who communicate with the authorities on a daily basis doubled.
- The greater frequency of communication with the authorities is also reflected in an increase in all forms of communication in 2023. The use of online options for dealing with official matters is reaching the level of the years before the pandemic.
- Firms communicate with the authorities most frequently via the internet. However, face-to-face contact is still very common.
- The business sector clearly prefers communication via the Internet. Personal visits and postal correspondence do not suit the majority, even though representatives of more than 60% of companies visit the offices in person.
- All the forms surveyed suit business representatives in 2023 slightly more than in the previous year. The preference for face-to-face communication has increased the most.
- Businesses clearly use the websites of specific offices most often to search for information. Overall, however, they also frequently choose email, the slovensko.sk portal and commercial websites.
- The importance of the main sources of information on the functioning of the authorities for the purposes of businesses (websites of the authorities and other websites, email and slovensko.sk) remained virtually unchanged in 2023 compared to 2022. The importance of social networks has increased, as has that of radio.

ELECTRONIC SERVICES

- Only four out of ten entrepreneurs feel informed about the e-services of the state. After a 6-point drop between 2021 and 2022, their share drops by a further 7 points in 2023, to its lowest level to date.
- The digitalised agenda that companies know best is filing tax returns. The second most familiar is information from the land registry. These two services are known in electronic form by more than three quarters of company representatives.
- Of all the official matters, the most frequently dealt with by companies was the filing of tax returns. The second most frequent agenda is local taxes and fees and the third is information from the cadastre. The least frequently they come into contact with the Veterinary Administration.
- For all official matters handled by firms in 2023, at least half also used some online solution. More than 70% had experience with an online solution for tax returns, statistical reporting and land registry information.
- At least a third of firms used face-to-face contact with the office when setting up a trade or business, when obtaining a criminal record, when reporting tax liability to the municipality and when obtaining information from the courts.
- Electronic mail is most often used to communicate with those authorities with whom companies are also used to dealing by telephone: the courts and the Veterinary and Food Administration. More than a quarter of those who dealt with the relevant agenda used the services of the slovensko.sk portal to register changes in the commercial register, to set up a trade and to propose court proceedings.
- The specific official websites most used by companies are the websites of the financial administration for the purpose of filing tax returns, the website of the land registry and the website of the statistical office.

- The share of company representatives who think that it is better to deal with official matters online than in person in Slovakia today has dramatically decreased in 2023. 69% admit it today, which is the lowest in 7 years of measurement.
- The business public's opinion on whether the possibilities to deal with official matters online are improving is not significantly more favourable in 2023 than a year earlier. The overall index is at its second lowest level since measurement began in 2017.
- The overall proportion of businesses more or less satisfied with the online resolution of official matters is unchanged between 2022/2023. It is 60%. However, both the proportion of those who are very satisfied and the number of those who are dissatisfied have increased.
- The Net Promoter Score (NPS) indicator is negative (-19) when evaluating the e-services of the state from the perspective of Slovak entrepreneurs.
- The value of the CES indicator is very stable, reaching 4.9 points for the third consecutive year. It remains slightly below the 5 points that indicate a favourable forecast in client loyalty. However, for the specific services selected, these scores are significantly higher than for the evaluation of digitalization as a whole.
- The majority of businesses that have used the Internet for the tested official agendas would definitely or rather deal with each of them again in the same way. More than half would definitely only do so when filing their tax return.
- Satisfaction with the timely delivery of e-service fee prescriptions and with the timely delivery of messages dropped significantly for the electronic mailbox.

- The biggest advantage of dealing with official matters via the Internet is time saving for entrepreneurs. In second place is the speed of processing. Since 2022, the weight of individual benefits has remained virtually unchanged.
- Practically all the motivators for using online services for official matters have a very high weight (index 75 and more). Time aspects motivate entrepreneurs the most: time savings and flexibility in processing times.
- As disadvantages of online handling of official matters, people from companies spontaneously mention most often the complexity and incomprehensibility and, consequently, the impossibility to consult someone for problematic issues. The lack of personal contact is also a barrier in other respects.
- Of the tested barriers to the use of online services, the biggest is their incompleteness, where at some point it is necessary to visit the office in person. Equally serious are technical shortcomings. The weight of several barriers has increased slightly in the eyes of entrepreneurs over the last year. This is particularly the case for poor information and security.
- The proportion of company representatives who at some point during the year encountered requests to submit what they considered to be redundant documents was already warning in 2022. Since then, however, it has risen significantly again. Only one in ten firm representatives have not had such an experience.
- Most often, officials ask clients for birth certificates and criminal records without good reason; entrepreneurs still encounter, for example, the requirement to submit an extract from the commercial register at the offices.

think - know - act



actly
think - know - act

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

actly.sk