



MINISTERSTVO  
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA  
A INFORMATIZÁCIE  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# MERANIE INDIKÁTOROV ROZVOJA A SPOKOJNOSTI

S VYBRANÝMI E-SLUŽBAMI VEREJNEJ SPRÁVY 2023

Cieľový segment: populácia SR

**actly**  
think - know - act

# OBSAH

03-05	O projekte
06-13	Využívanie internetu
15-24	Kontakt s úradmi
25-39	Elektronické služby – znalosť a využívanie
40-50	Hodnotenie elektronických služieb
51-62	Motivácie, bariéry a príležitosti pre e-služby štátu
63-68	Zhrnutie
69-74	Summary



0 projekte

# DIZAJN PROJEKTU

Technika zberu dát  
**CATI**  
=  
telefonické  
interview

08.11.-16.11.  
2023

**1 000**  
respondentov

**CS**

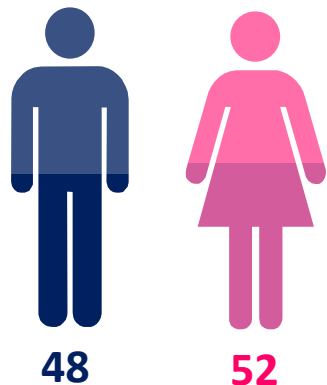
POPULÁCIA SR  
nad 18 rokov

**KVÓTY:**

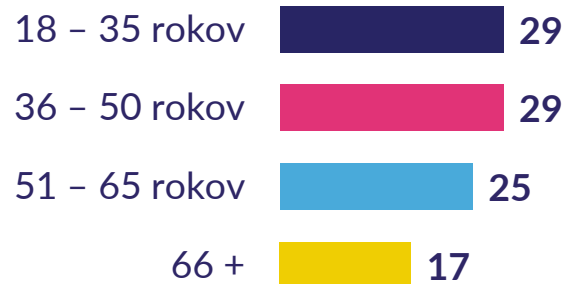
pohlavie  
vek  
kraj  
veľkosť sídla  
vzdelanie

# VÝBEROVÝ SÚBOR - VZORKA

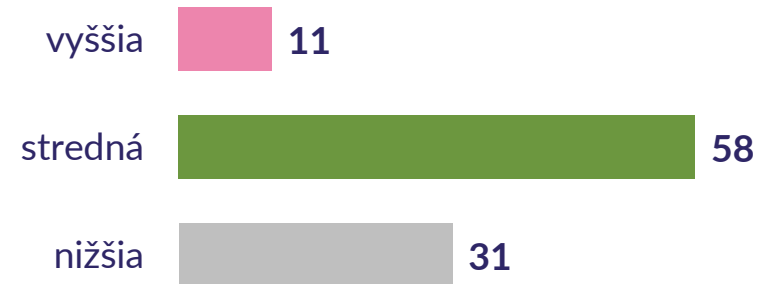
Pohlavie



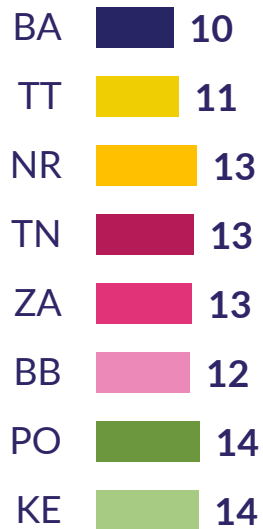
Vek



Sociálna trieda



Kraj



Región

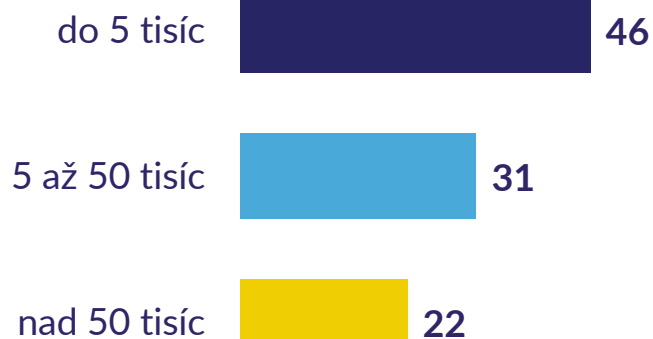
Bratislava 10%

Západ 37%

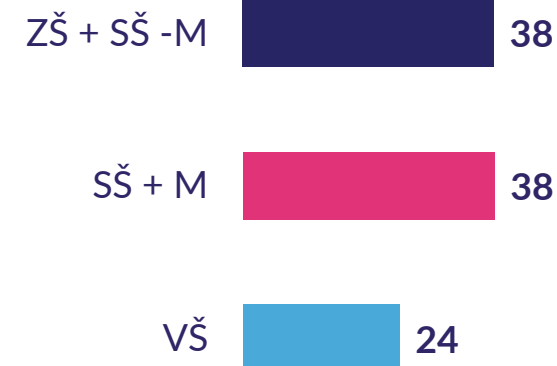
Stred 25%

Východ 28%

Veľkosť sídla



Vzdelanie



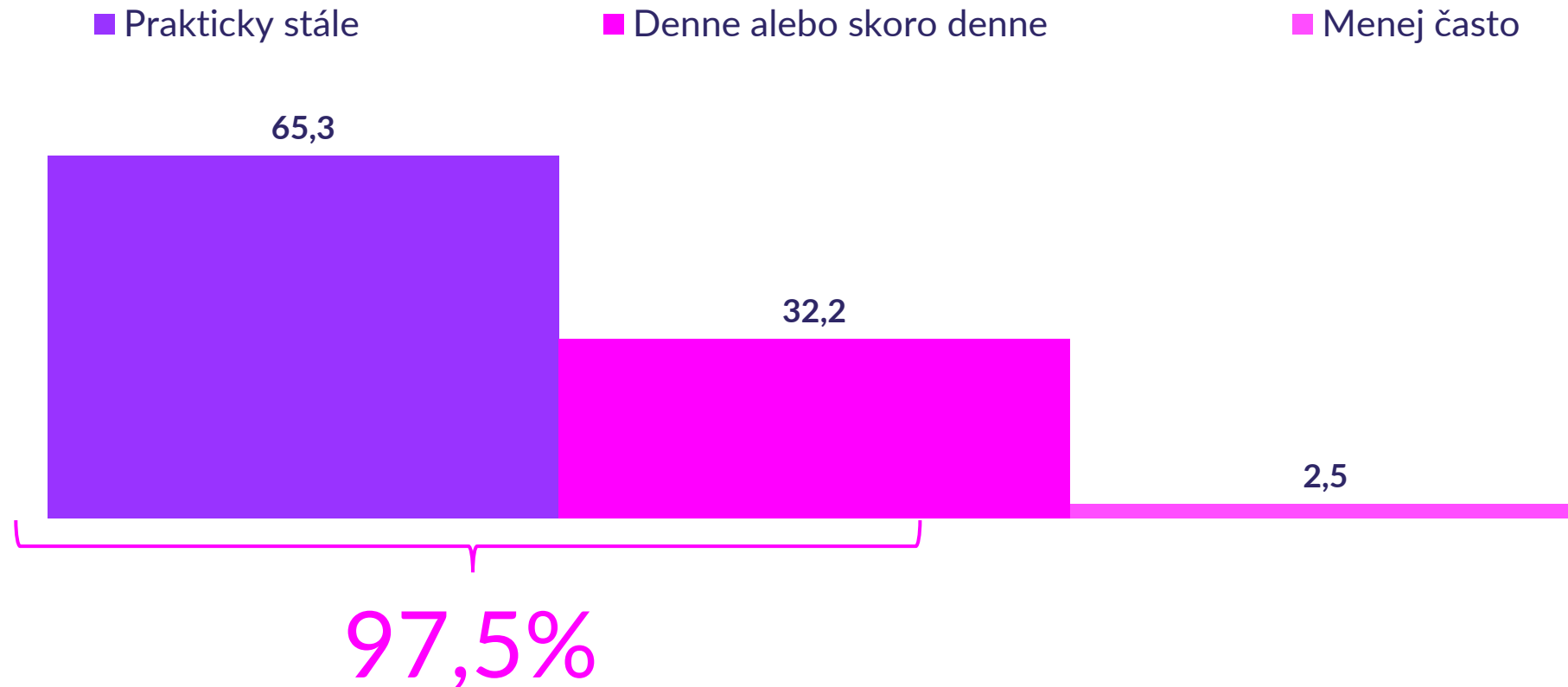
Vzorka reprezentuje dospelú populáciu SR.



# Využívanie internetu

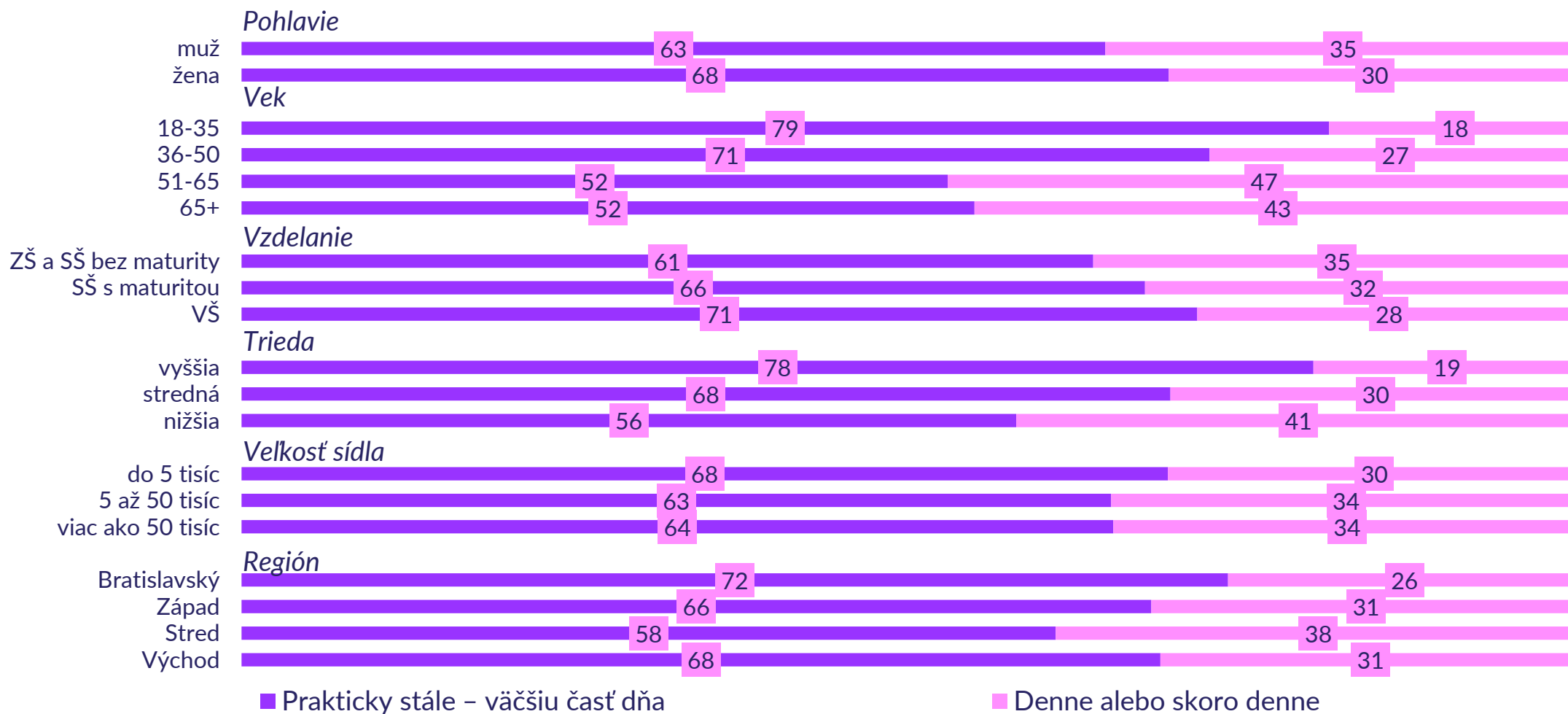
## Ako často používate internet?

Skoro celá dospelá populácia používa nejakou formou internet každý alebo takmer každý deň. Každoročne sa mierne zvyšuje podiel tých, ktorí ho používajú prakticky stále. V posledných rokoch nie sú v populácii bežnou metodikou prieskumu zachytiteľní respondenti, ktorí internet vôbec nevyužívajú.



## Ako často používate internet?

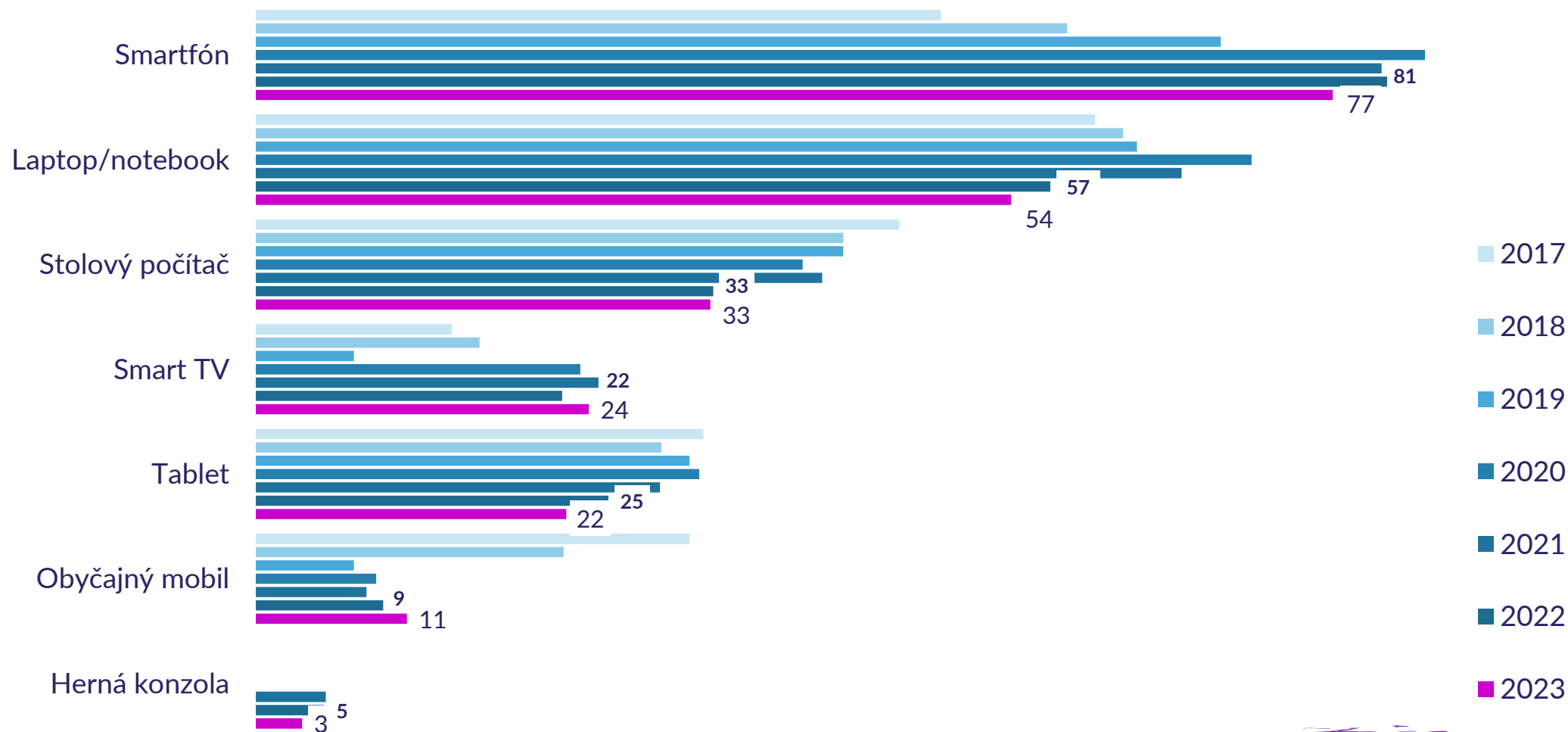
Permanentne používajú internet najmä ľudia do 50 rokov, s vyšším vzdelaním a vyšším socio-ekonomickým statusom, viac v Bratislavskom kraji. Najvyšší podiel permanentných užívateľov už nie je v najväčších mestách, ale v sídlach do 5 tisíc obyvateľov.





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

Podiel ľudí, ktorí využívajú na pripojenie k internetu jednotlivé typy zariadení sa za posledný rok významne nezmenil. Zďaleka najbežnejšie zariadenie, z ktorého sa ľudia pripájajú na internet, je aj v roku 2023 smartfón.



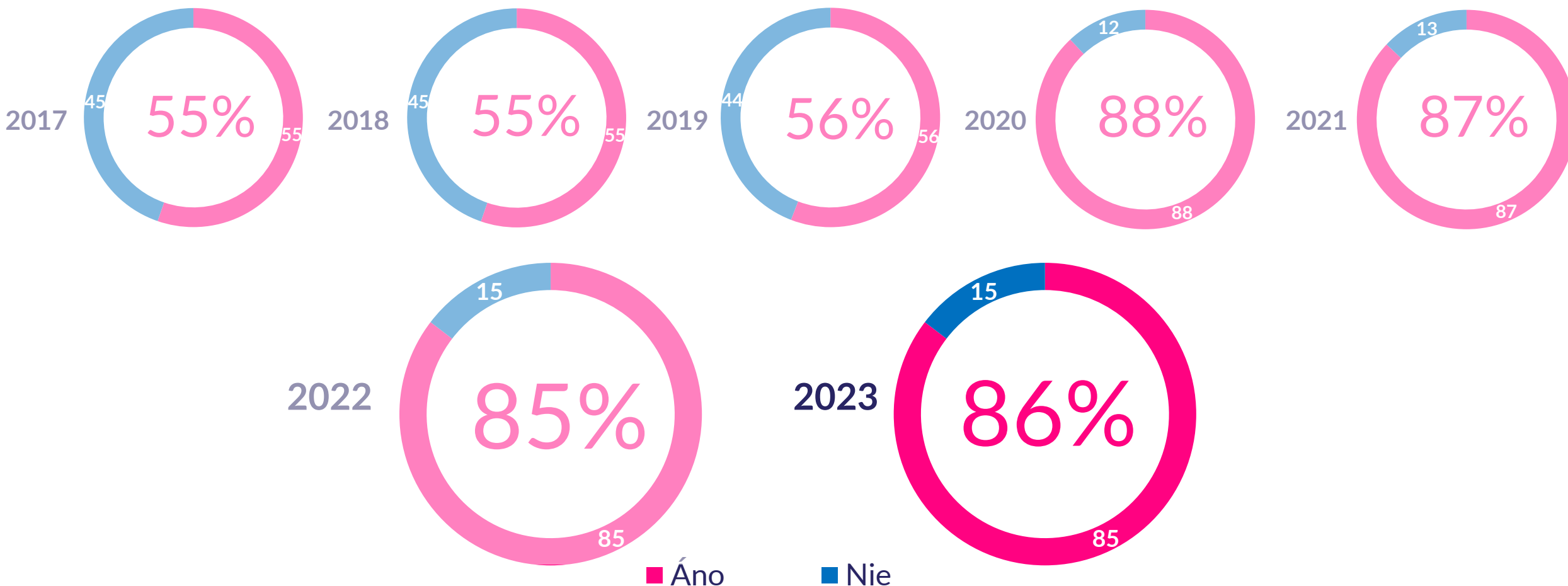
## Na ktoré z nasledujúcich oblastí využívate internet?

Aj účely využívania internetu ostávajú v roku 2023 prakticky rovnako časté ako v roku 2022. Najčastejšie sa používa na e-maily (87%) a na sociálne siete (82%). Druhý rok po sebe kleslo vyhľadávanie informácií (o 3 body).



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

Podiel ľudí, ktorí platia online sa od prelomového roku 2020, keď pandémie vytvorila tlak na online nákupy aj na online platby, udržiava výrazne nad 80%. V roku 2023 to bolo 86%.



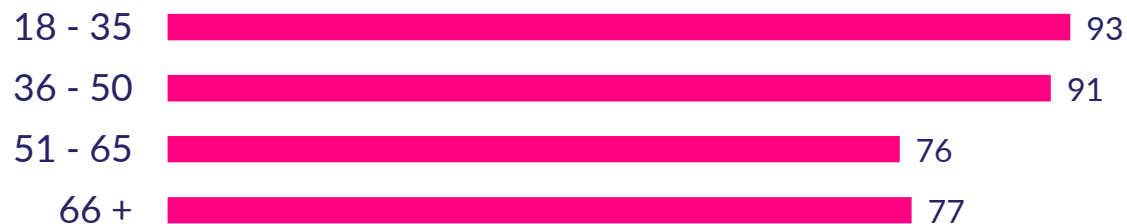
# Využívate možnosti online platieb pri nákupe tovarov a služieb cez internet?

Pri frekvencii online platieb hrá významnú rolu vek a vzdelanie.

## Pohlavie



## Vek



## Vzdelanie



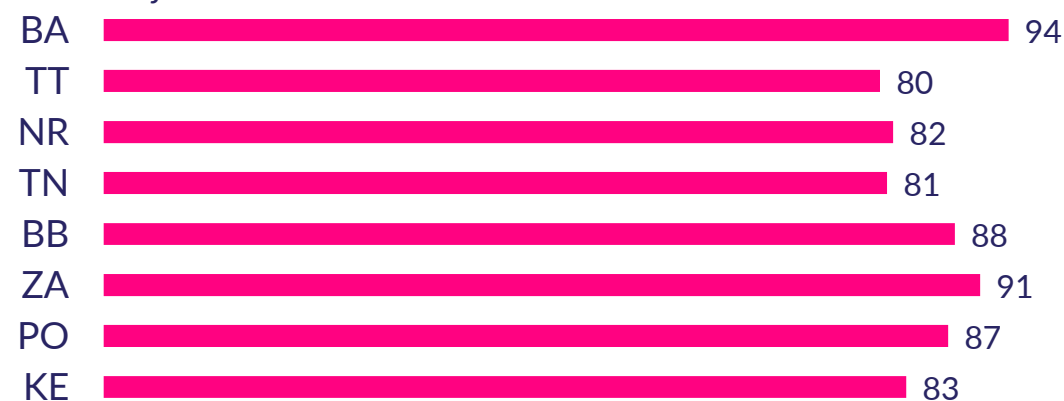
## Sociálna trieda



## Velkosť sídla



## Kraj



## Ekonomická aktivita

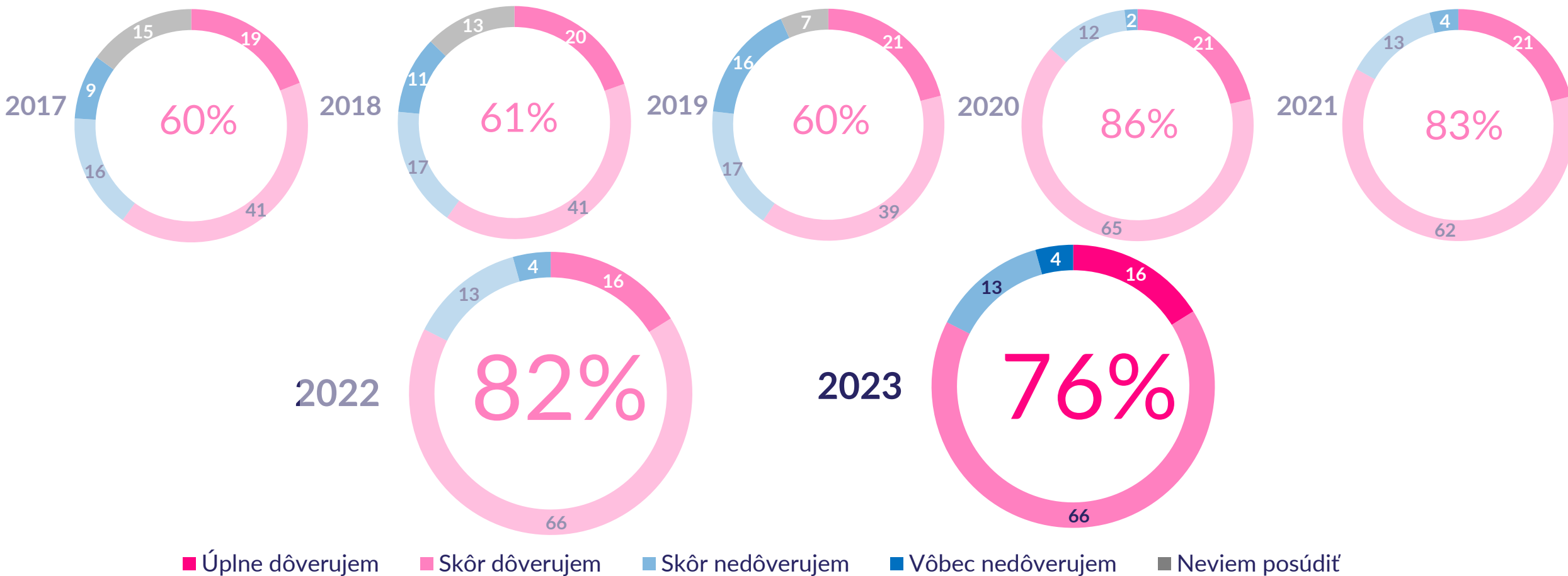


## IT zručnosti



## Nakoľko dôverujete online platbám cez internet?

Napriek tomu, že frekvencia používania online platieb neklesá, významne - až o 6 percentných bodov - klesla dôvera k nim. Stále im však dôveruje veľká väčšina populácie.





# Kontakt s úradmi

# Frekvencia a formy komunikácie s úradmi



## Ako často ste za posledných 12 mesiacov vybavovali úradné záležitosti?

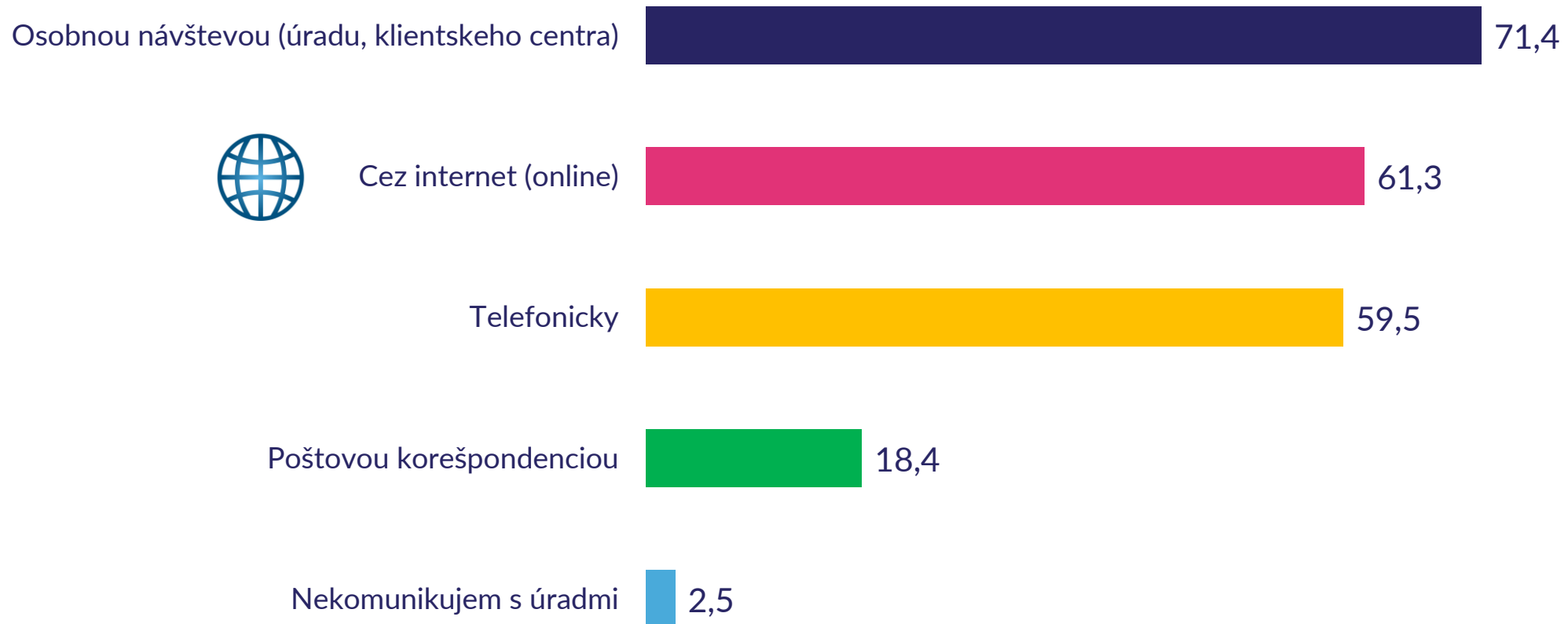
Aspoň raz do mesiaca vybavuje akékoľvek úradné záležitosti 32% občanov. Najväčšia skupina ľudí (44%) vybavuje takéto záležitosti niekoľkokrát do roka. Žiadne úradné veci nevybavovalo 8%.





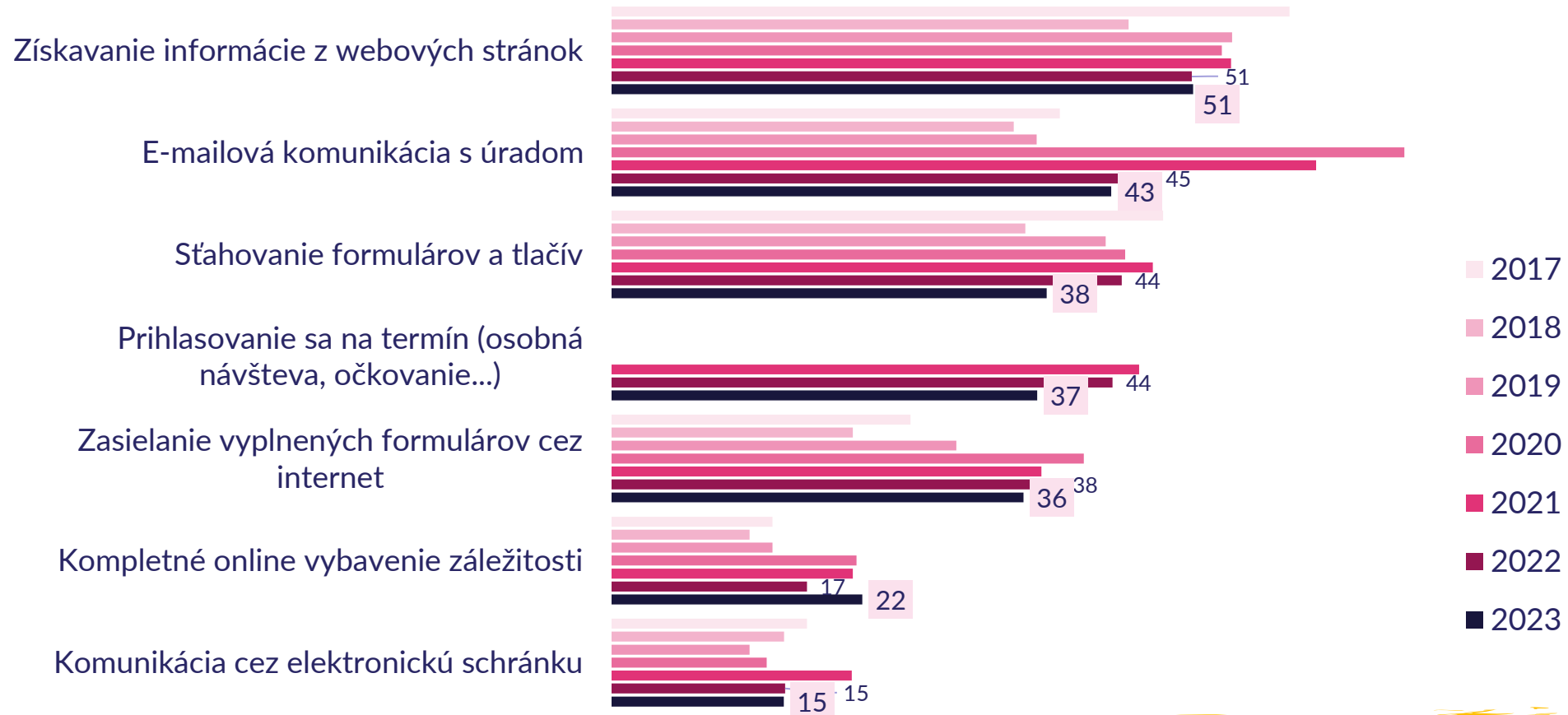
## Akým spôsobom komunikujete s úradmi a inštitúciami?

S úradmi je najbežnejšie komunikovať osobne. Robí tak 7 z 10 opýtaných. Internet využíva na komunikáciu s úradmi 61% dospelaj populácie SR.



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

Najčastejšie sa na riešenie úradných záležitostí využíva internet pri získavaní informácií, na druhom mieste na emailovú komunikáciu s úradmi. Skúsenosť s kompletne online vybavenou záležitosťou vzrástla na doposiaľ najvyššiu úroveň. Zrejme aj v dôsledku toho kleslo sťahovanie formulárov. Frekvencia rezervácie termínov významne klesla. Najvyššia bola v rokoch 2020-2021, v súvislosti s pandémiou.



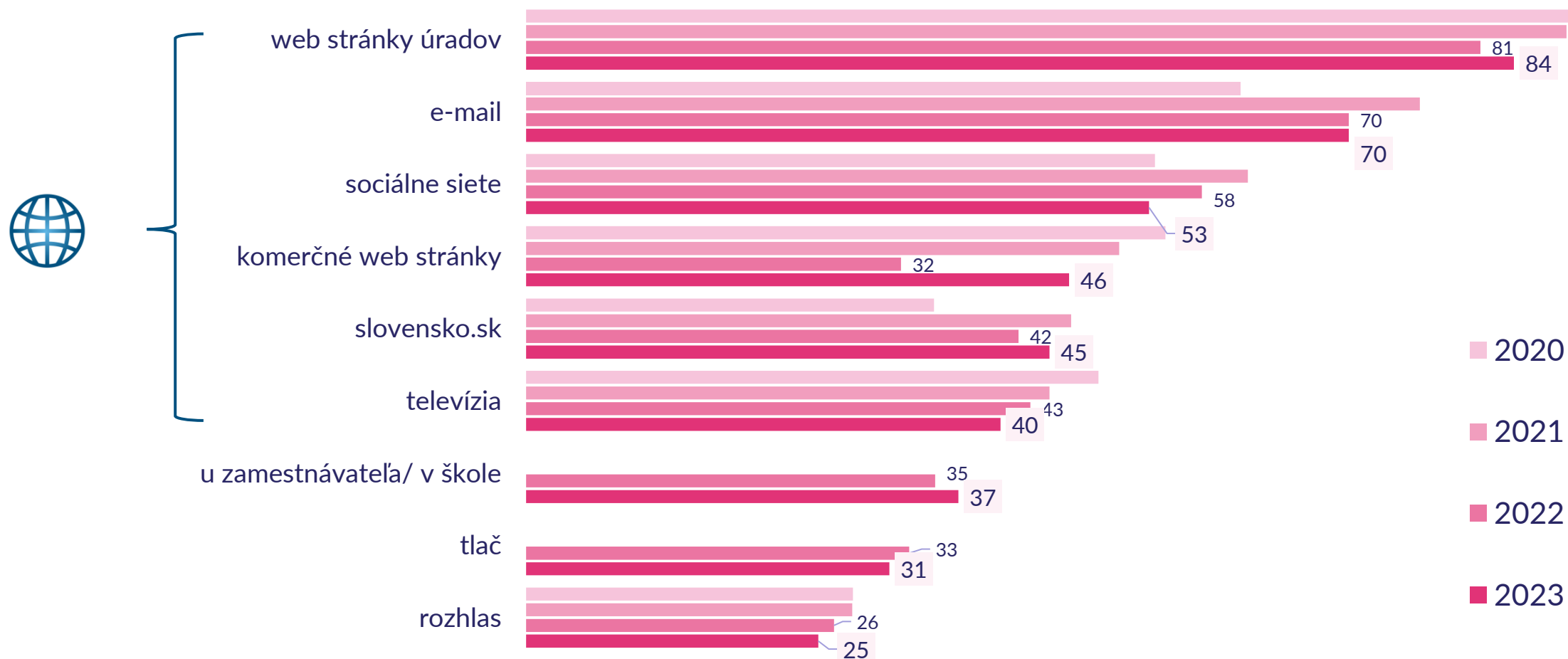
## Ktoré zdroje používate na nájdenie informácie o tom, ako na úrade niečo vybaviť? Ktorý zdroj používate najčastejšie?

Pri hľadaní informácií o úradných záležitostiach sú všetky online alternatívy častejšie, než akékoľvek iné zdroje. Jednoznačne najčastejšie využíva verejnosť webstránky konkrétnych úradov.



## Ktoré zdroje používate na nájdenie informácie o tom, ako na úrade niečo vybaviť?

Význam jednotlivých zdrojov sa za posledný rok takmer nezmenil. Výnimkou je omnoho častejšie využívanie komerčných web stránok. Mierne vzrástlo aj používanie úradných webov a portálu slovensko.sk.

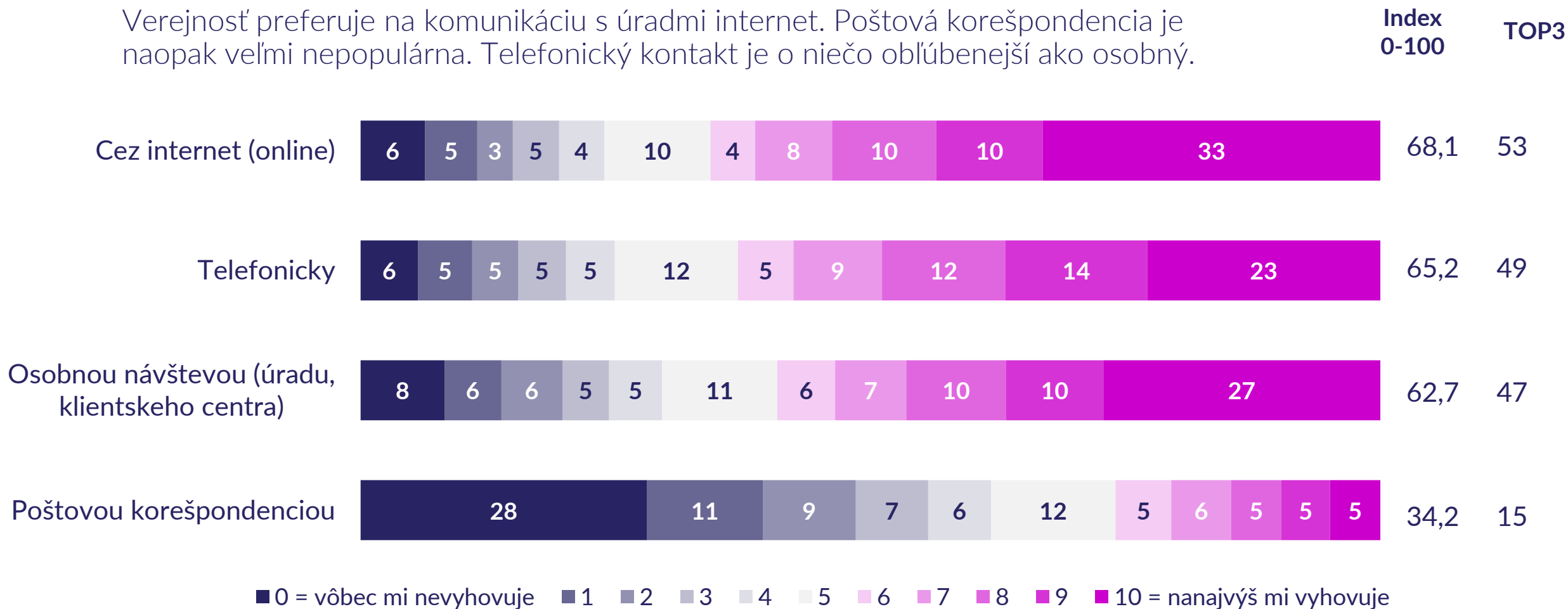


# Preferencia foriem komunikácie s úradmi



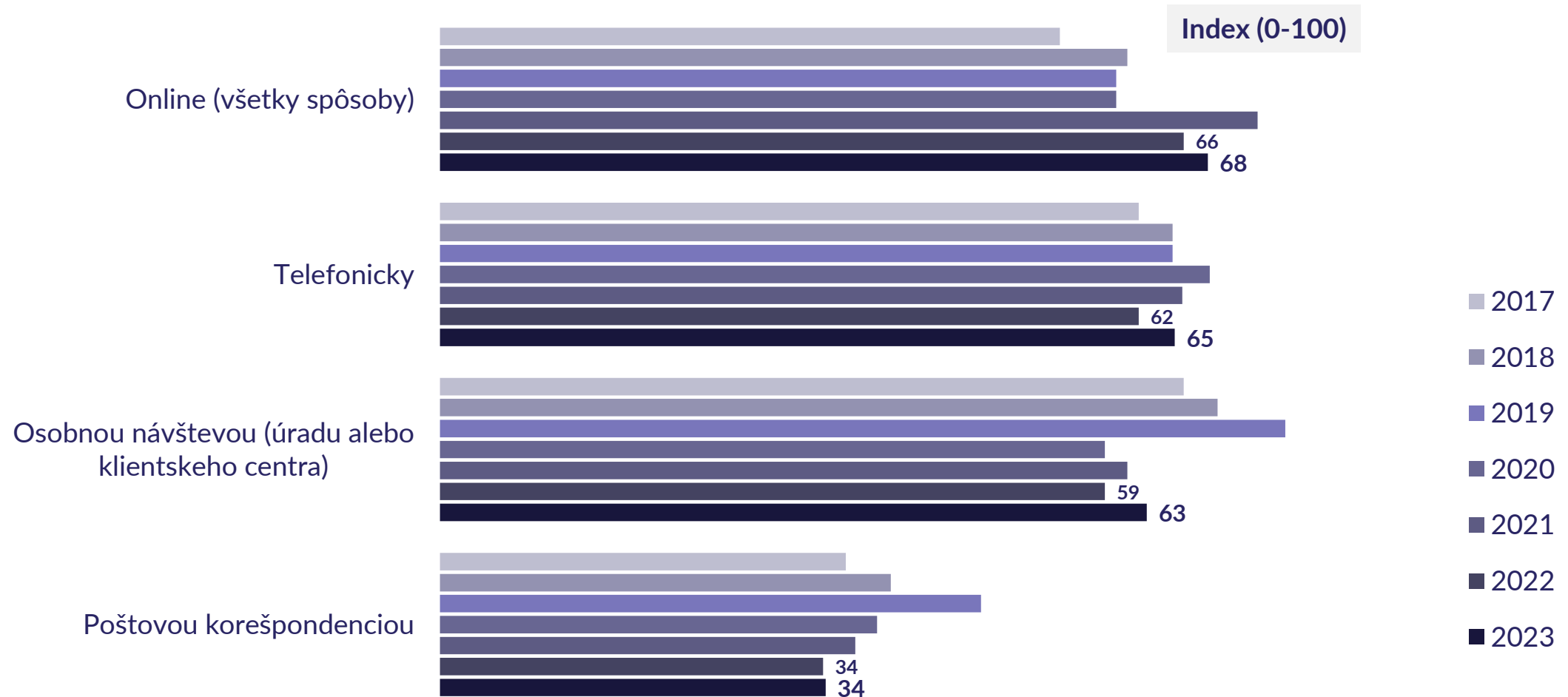
## Nakoľko vám vyhovuje nasledovný spôsob komunikácie s úradmi?

Verejnosť preferuje na komunikáciu s úradmi internet. Poštová korešpondencia je naopak veľmi nepopulárna. Telefonický kontakt je o niečo obľúbenejší ako osobný.



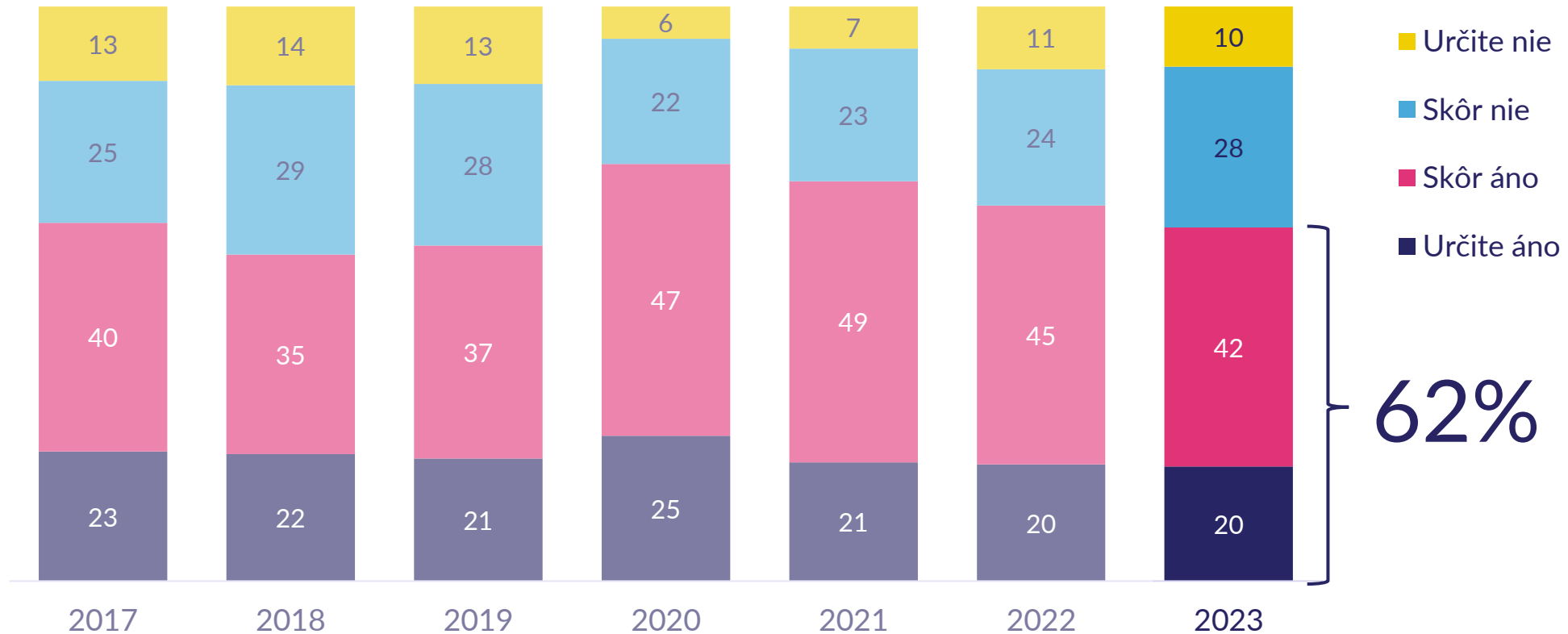
## Nakoľko vám vyhovuje nasledovný spôsob komunikácie s úradmi?

Preferencia všetkých foriem komunikácie s úradmi okrem poštovej komunikácie mierne vzrástla. Najviac narástla obľúba osobnej návštevy na úrade.



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

To, že je dnes lepšie riešiť úradné veci online než osobne, si myslí 62%. Ide o mierny, avšak kontinuálny pokles už tretí rok po sebe.







Elektronické služby –  
znanosť, využívanie, spokojnosť

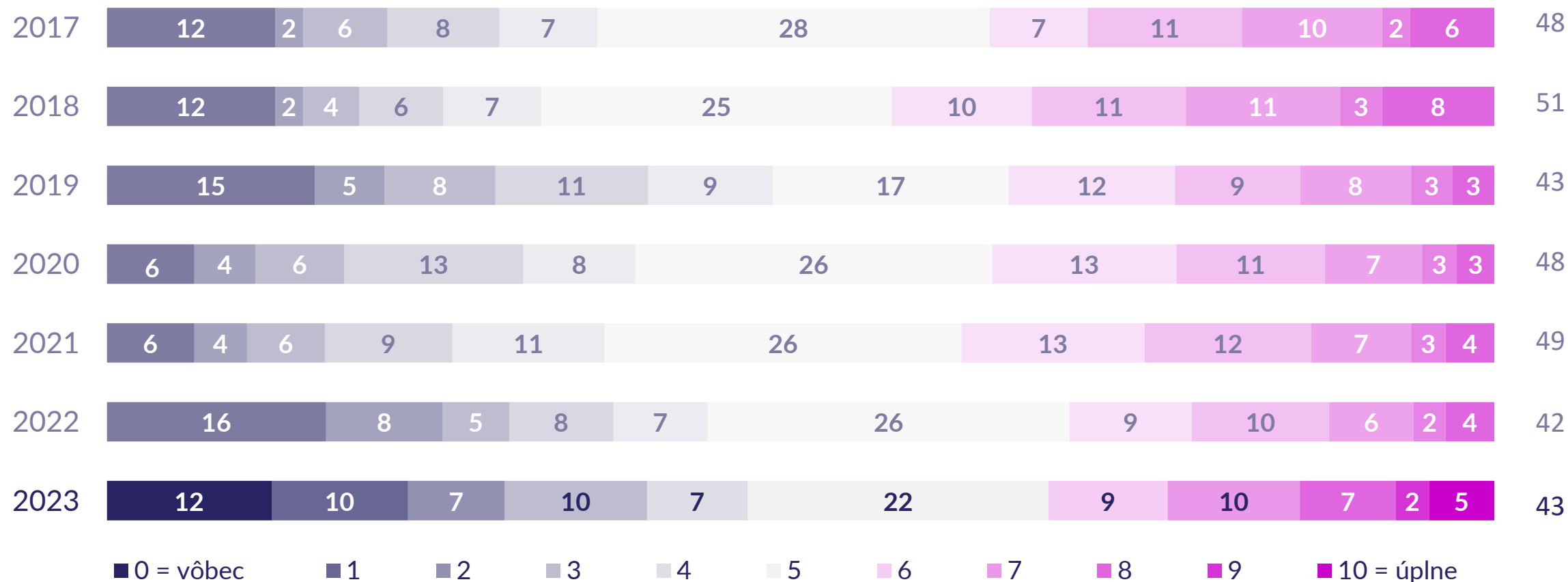
# Znalosť e-služieb štátu



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

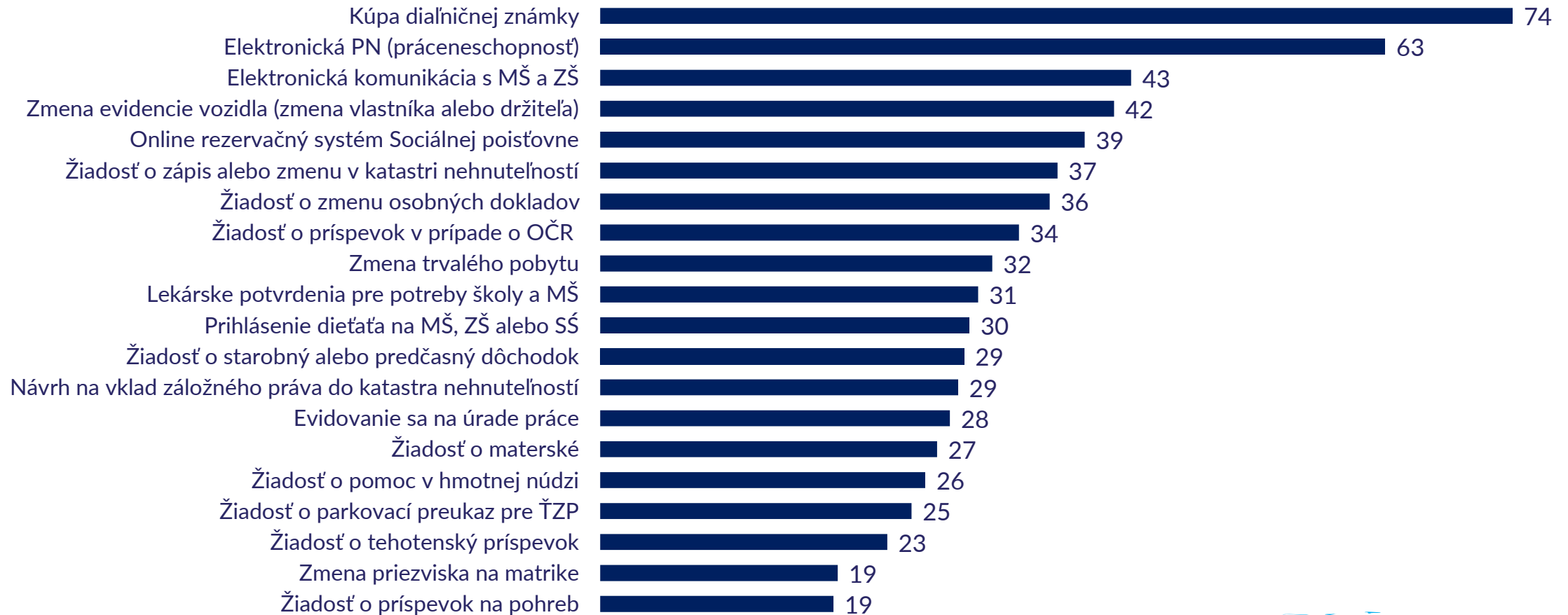
Výrazný pokles informovanosti o elektronických službách štátu, zaznamenaný v roku 2022, už v roku 2023 nepokračoval. Oproti rokom 2020-2021, ale aj oproti rokom 2017-2018 je však informovanosť o nich výrazne nižšia.

Index 0-100



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

Kúpa diaľničnej známky a elektronická PN sú jediné dve online služby, o ktorých vie viac ako polovica verejnosti. V prípade diaľničnej známky sú to skoro tri štvrtiny (74%), a pri elektronickej PN skoro dve tretiny (63%). Ostatné služby pozná od 19% po 43%. K známejším patria služby pre rodičov, služby sociálnej poisťovne, dopravného inšpektorátu a katastra nehnuteľností.

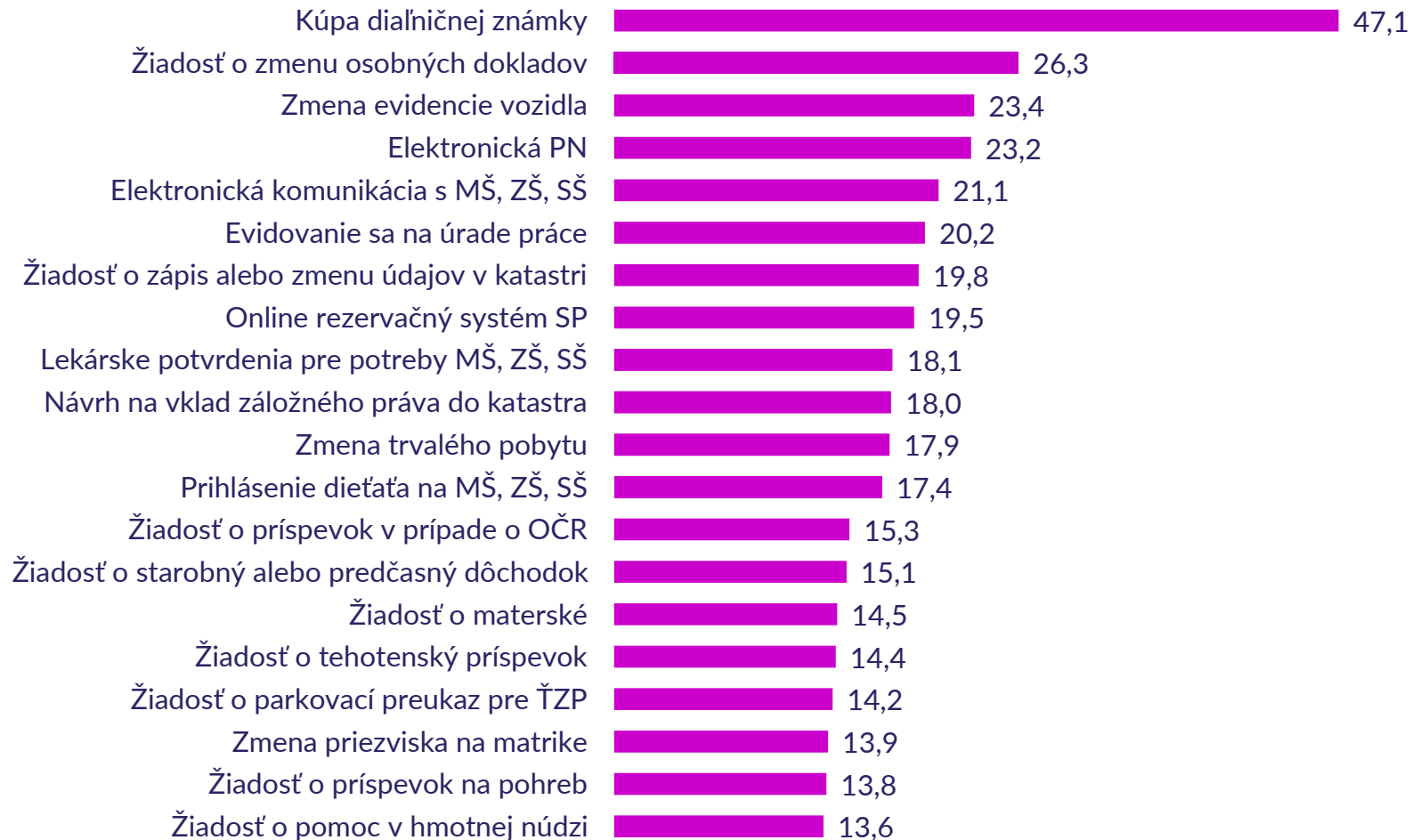


# Používanie e-služieb štátu



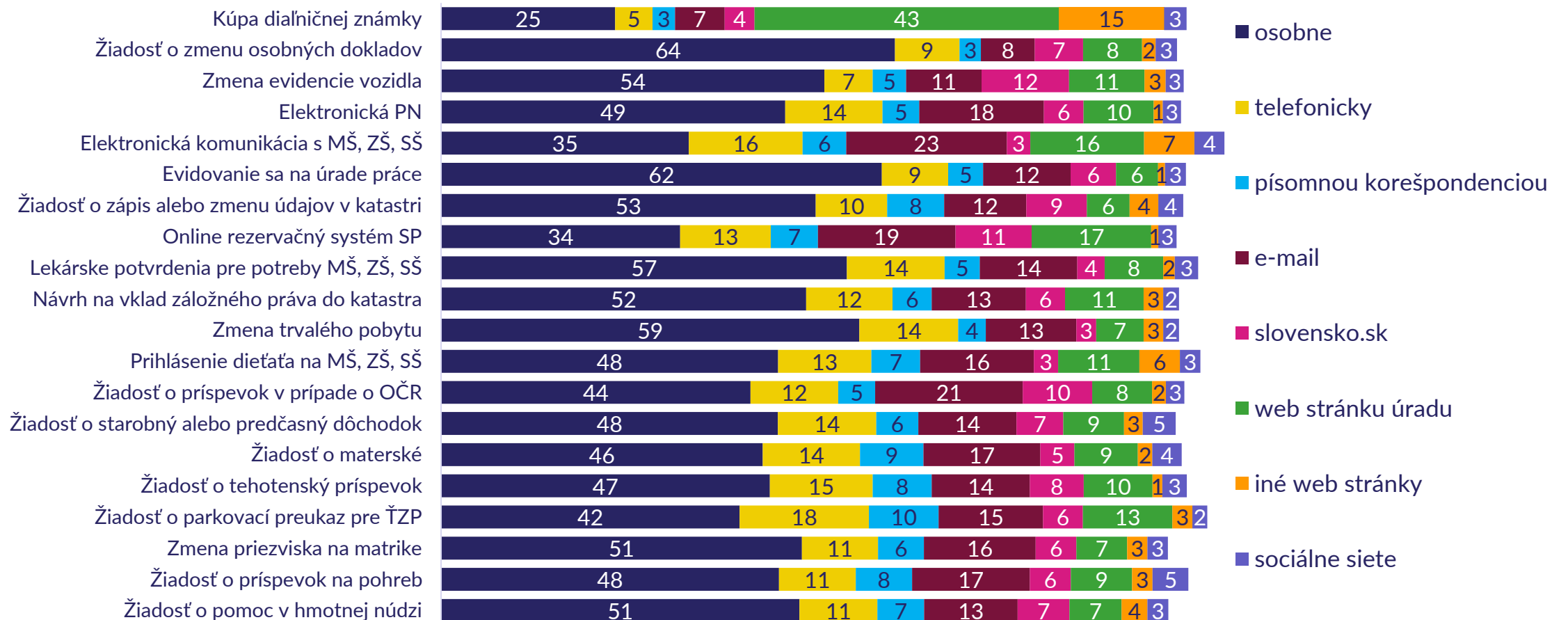
## Vybavovali ste za posledných 12 mesiacov tieto úradné záležitosti?

Kúpa diaľničnej známky je nielen najznámejšia, ale aj najpoužívanejšia e-služba štátu. V roku 2023 s ňou malo skúsenosť 45%. S druhou najčastejšou službou, ktorou je zmena v osobných dokladoch, sa stretla štvrtina (26%).



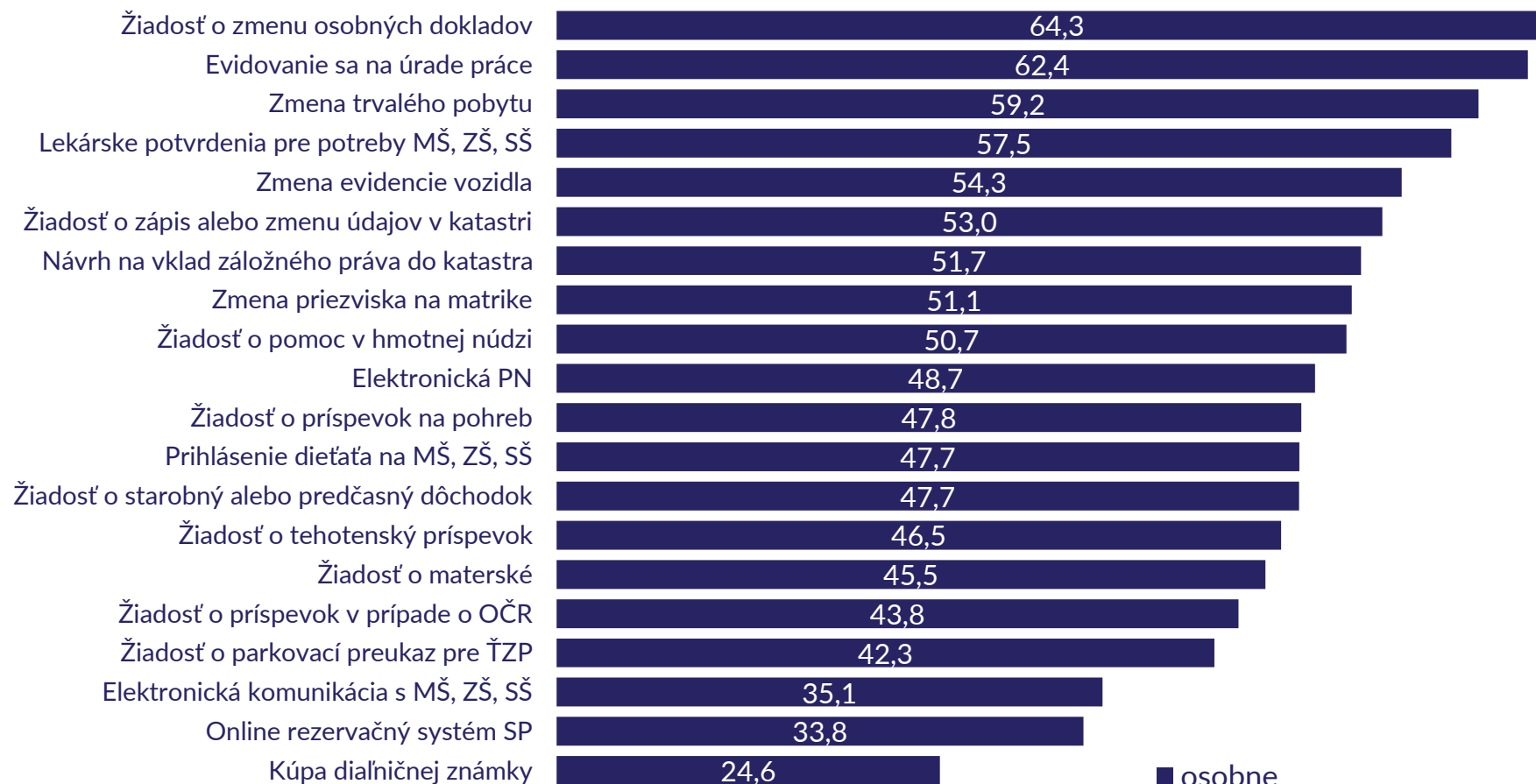
## Akú formu vybavovania ste využili pri tejto úradnej záležitosti?

Mnoho úkonov, potrebných v komunikácii so štátnou správou, riešia ľudia stále inak, než online. Len pri kúpe diaľničnej známky a rezervácii termínu v Sociálnej poisťovni používa internet viac ako polovica klientov.



## Akú formu vybavovania ste využili pri tejto úradnej záležitosti? OSOBNĚ

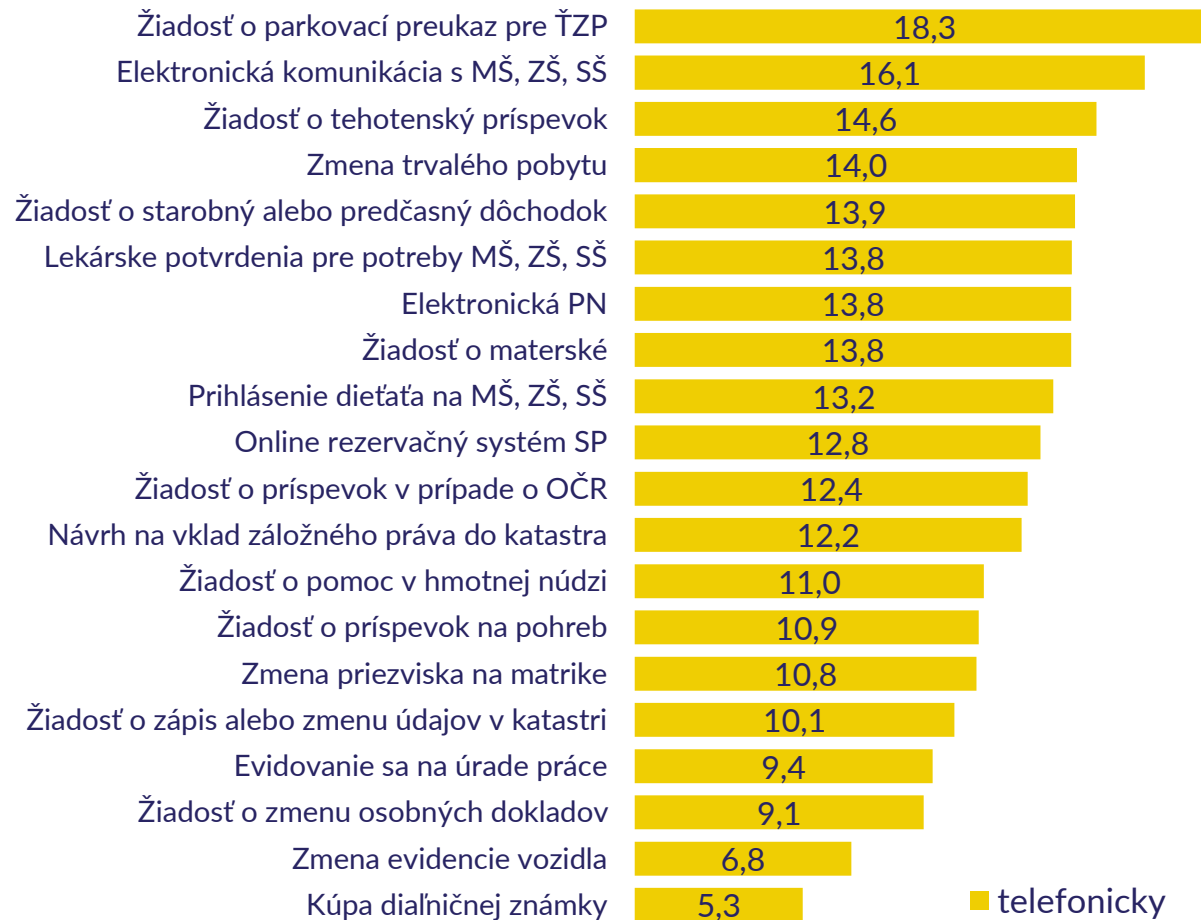
Osobný kontakt preferuje verejnosť pri väčšine úkonov, najviac však pri žiadosti o zmenu osobných dokladov, pri evidovaní sa na Úrade práce, pri zmenách trvalého pobytu, a aj pri vystavovaní lekárskeho potvrdenia pre deti.





## Akú formu vybavovania ste využili pri tejto úradnej záležitosti? TELEFONICKY

Telefonický kontakt uprednostňujú najmä ľudia, ktorí potrebujú parkovací preukaz pre ŤZP a rodičia pri komunikácii so školskými zariadeniami.



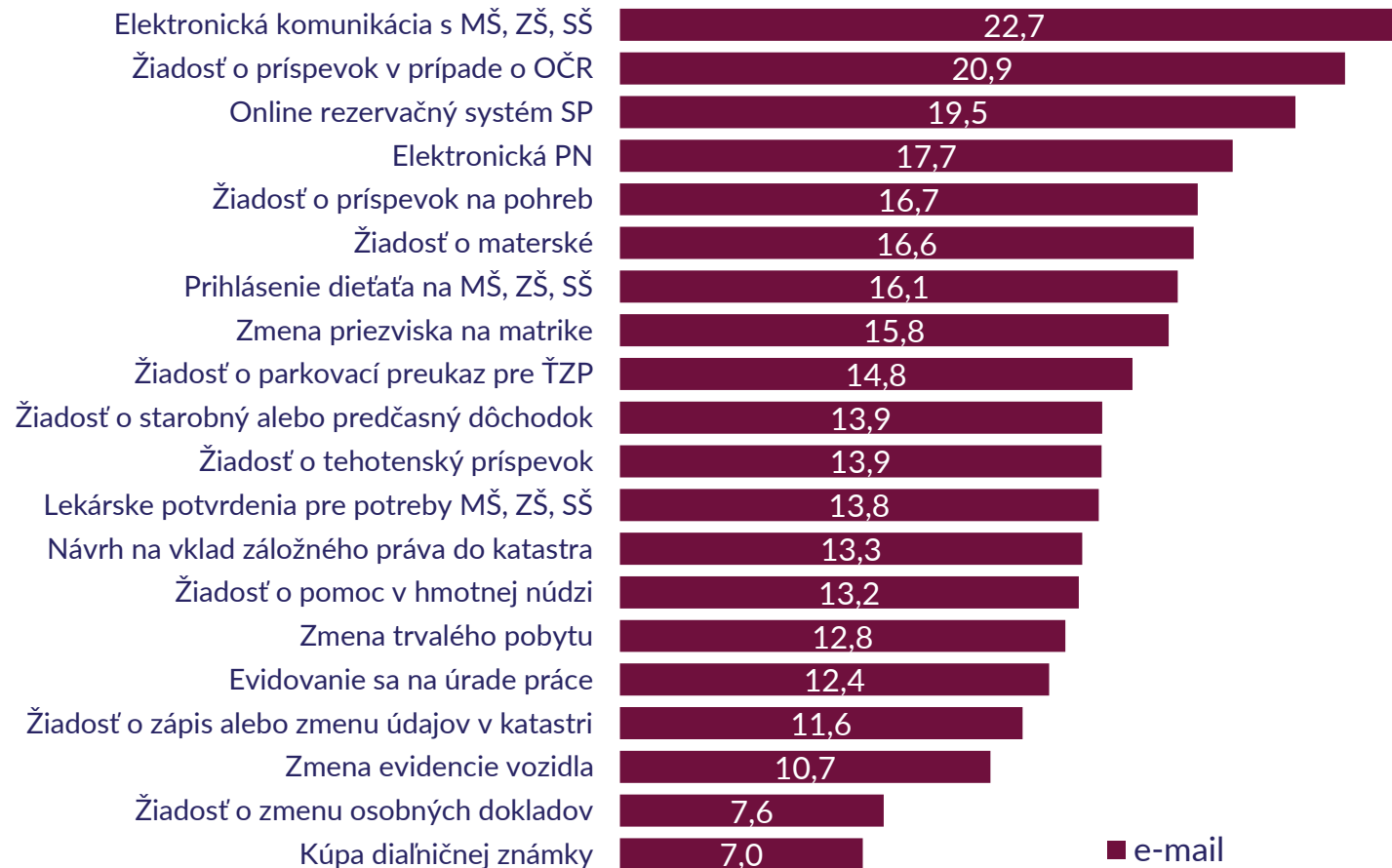
## Akú formu vybavovania ste využili pri tejto úradnej záležitosti? POŠTOU

Poštovou korešpondenciou rieši verejnosť najmä rôzne žiadosti: o parkovací preukaz ŤZP, o materské, tehotenský príspevok, zmenu v katastri, či o príspevok na pohreb. Takto riešilo uvedené agendy v roku 2023 medzi 8% až 10% z tých, ktorých sa týkali.



## Akú formu vybavovania ste využili pri tejto úradnej záležitosti? E-MAIL

E-mail - podobne ako telefón - využívajú najmä rodičia pri kontakte so školskými zariadeniami a pri žiadosti o príspevok pri OČR, a tiež ľudia, ktorí chcú vybaviť rezerváciu termínu v Sociálnej poisťovni, alebo si vybavujú elektronickú PN.



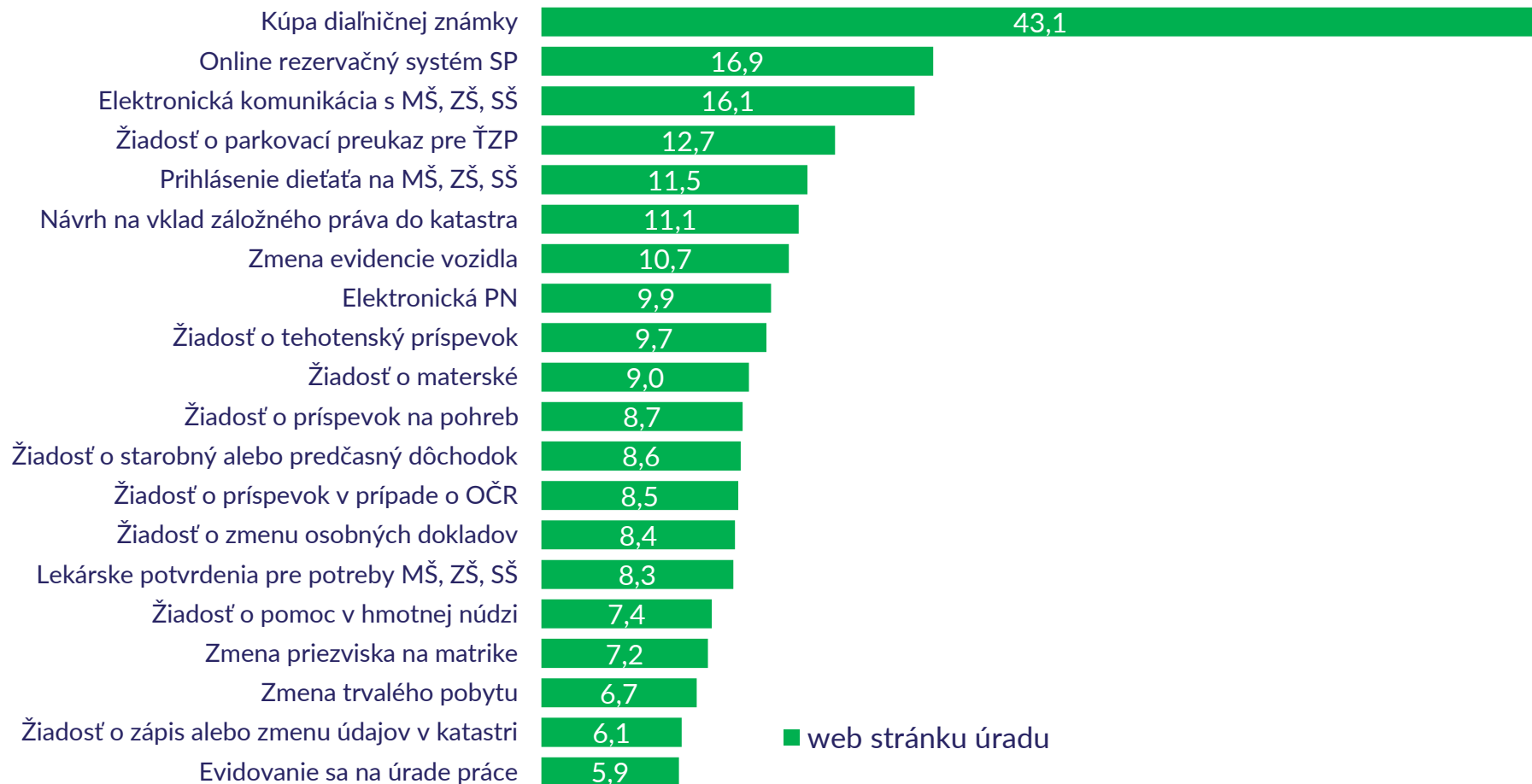
## Akú formu vybavovania ste využili pri tejto úradnej záležitosti? SLOVENSKO.SK

Portál slovensko.sk využili ľudia najčastejšie na riešenie zmeny v evidencii vozidla, potom na rezerváciu termínu v Sociálnej poisťovni, žiadosť o príspevok pri OČR, prípadne na zmeny v katastri.



# Akú formu vybavovania ste využili pri tejto úradnej záležitosti? WEB STRÁNKA ÚRADU

Web stránka so špecifickou agendou slúži zďaleka najčastejšie pri vybavovaní diaľničnej známky. Špecializované web stránky využívajú okrem toho pomerne často ľudia aj na rezerváciu termínu v Sociálnej poisťovni a na komunikáciu so školskými zariadeniami.



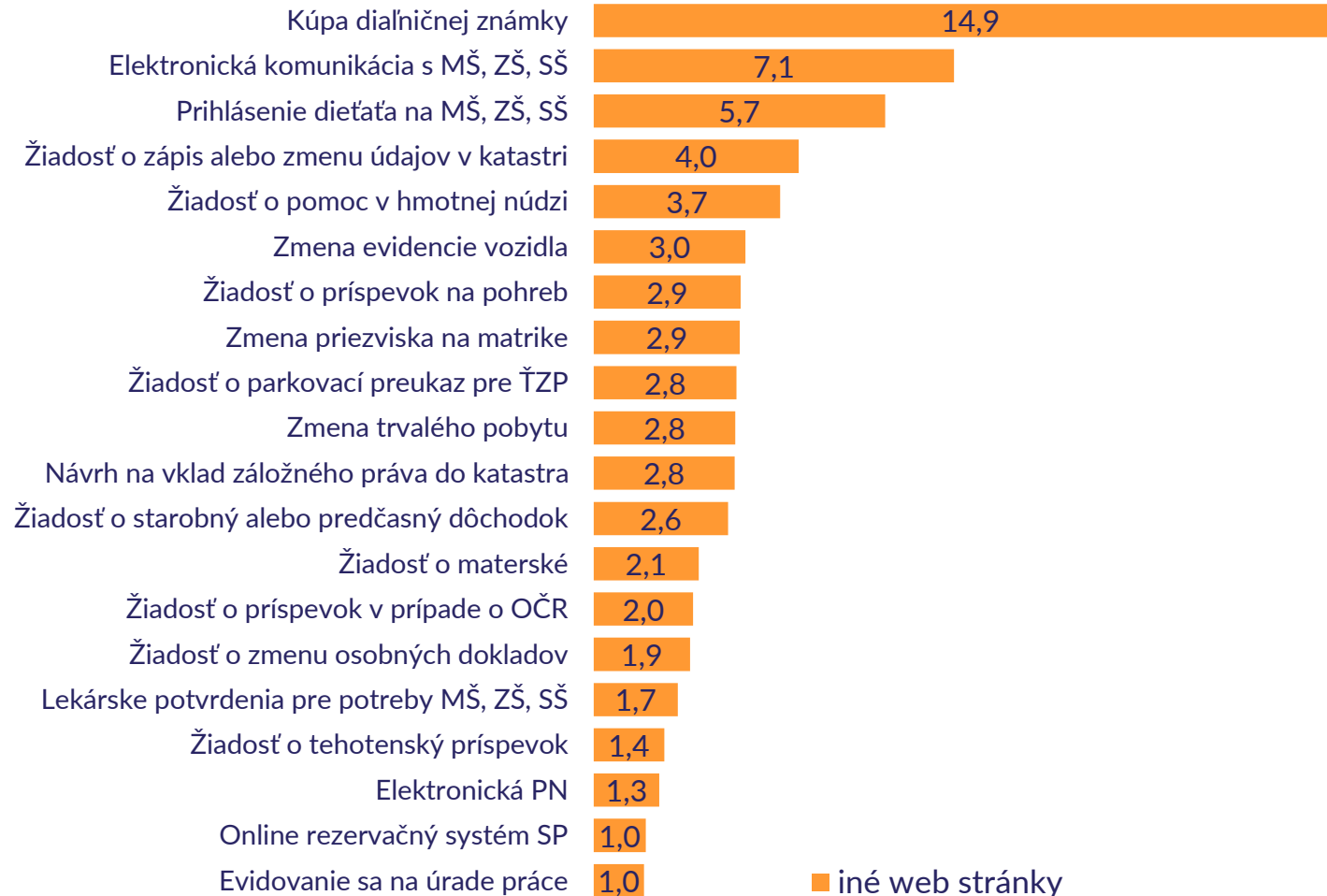
## Akú formu vybavovania ste využili pri tejto úradnej záležitosti? SOCIÁLNE SIETE

Sociálne siete sa pri úradných agendách využívajú iba zriedkavo – najmä pri príspevku na pohreb, komunikácii o priznaní dôchodku, či pri komunikácii rodičov so školami.



# Akú formu vybavovania ste využili pri tejto úradnej záležitosti? INÉ WEB STRÁNKY

Iné než úradné web stránky sa ľuďom najviac spájajú s kúpou diaľničnej známky a s komunikáciou so školami.





# Hodnotenie elektronických služieb

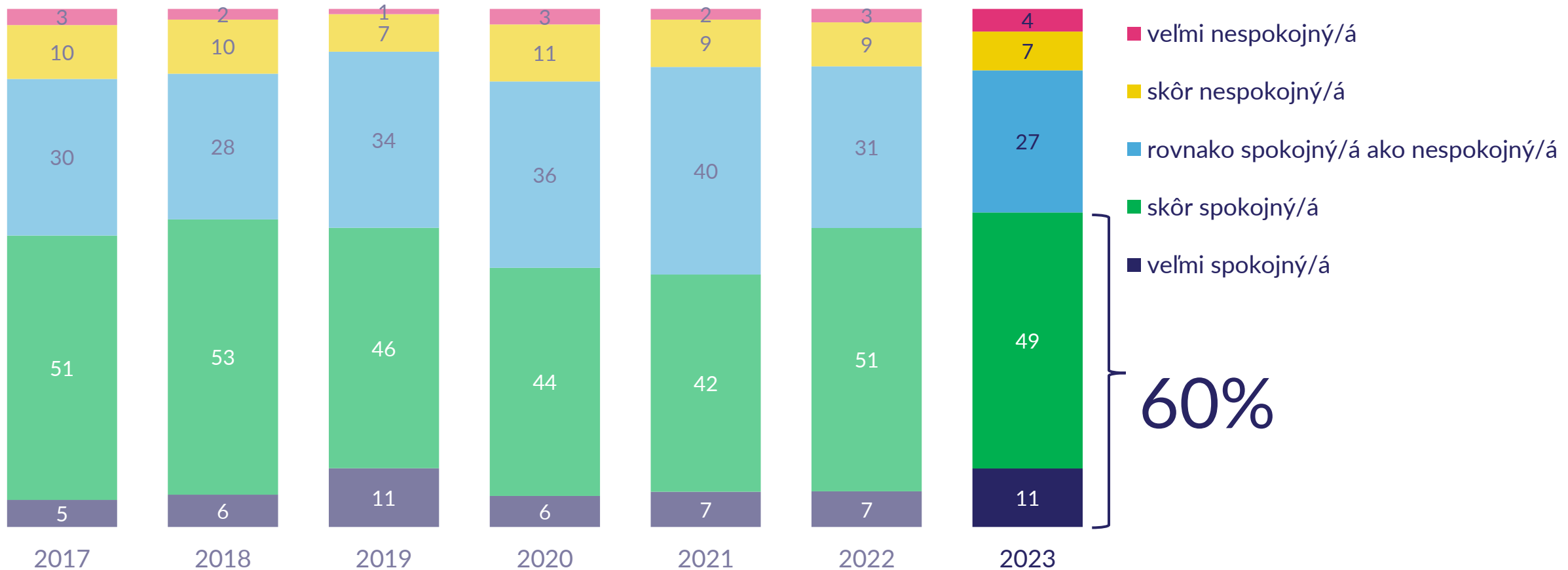


Spokojnosť užívateľov



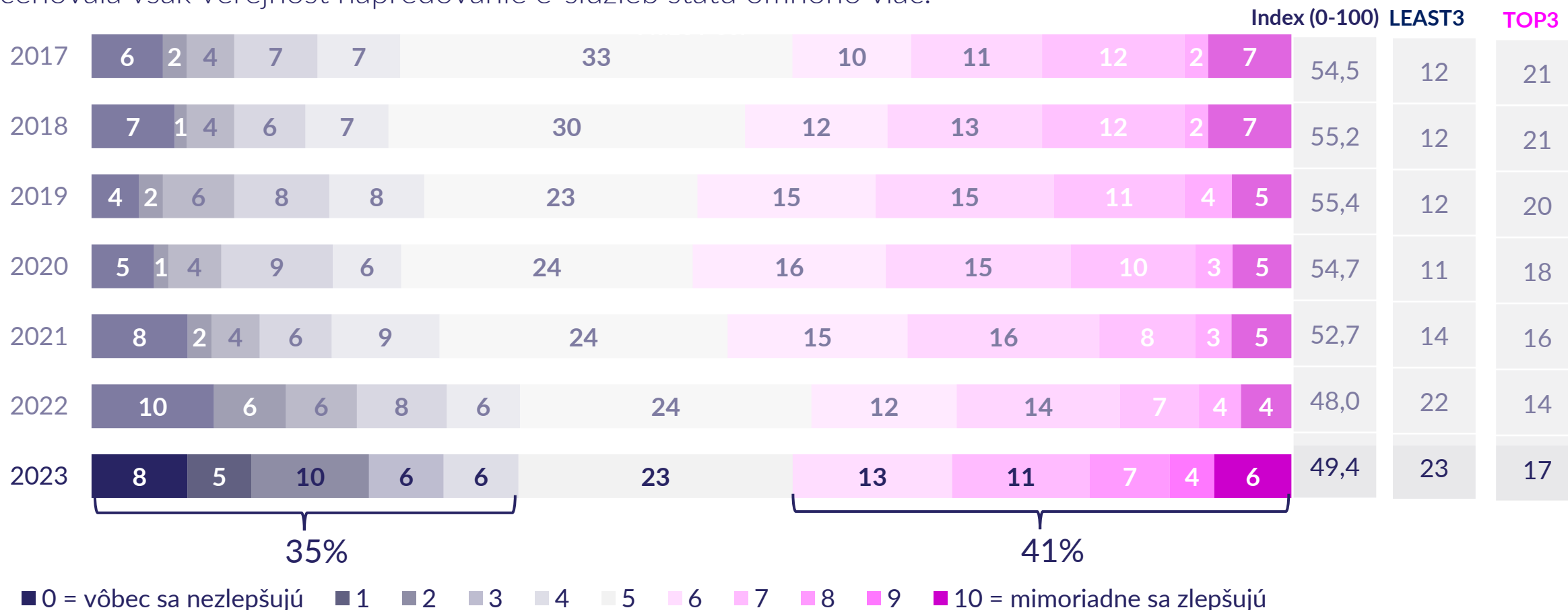
## Ohodnoťte vašu celkovú spokojnosť s vybavovaním úradných záležitostí cez internet:

Celková spokojnosť s riešením úradných záležitostí cez internet sa medziročne opäť zvýšila. Väčšina z tých, ktorí riešili úradné veci online, je s tým spokojná (60%). Naopak nespokojný je iba cca každý desiaty (11%).



## Nakoľko sa na Slovensku v poslednom roku zlepšujú možnosti vybavovať úradné záležitosti cez internet?

Pri posudzovaní, či sa možnosti online riešení úradných záležitostí v roku 2023 zlepšujú, mierne prevláda priaznivé hodnotenie nad negatívnym. Výsledky sa veľmi podobajú tým z roku 2022. V rokoch 2017 – 2021 oceňovala však verejnosť napredovanie e-služieb štátu omnoho viac.



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.“*

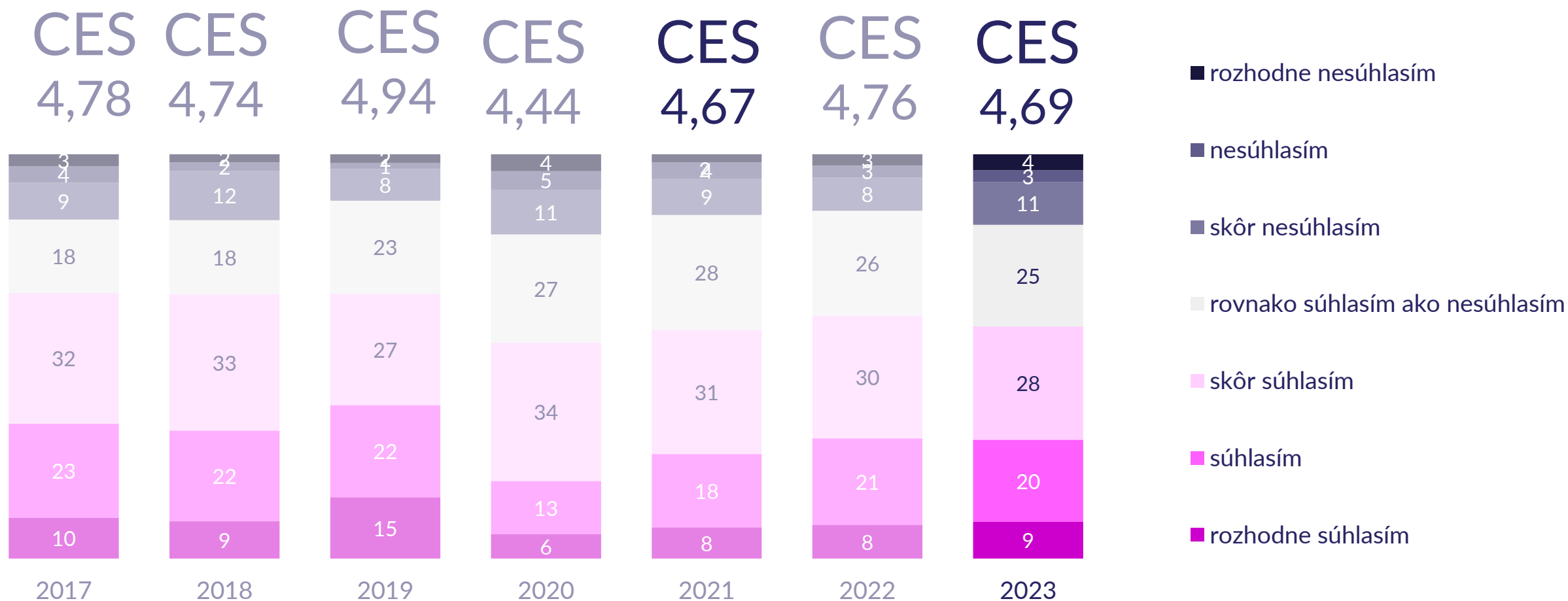
Hodnotiaca škála:

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.

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

Hodnota indikátora námahy pri online vybavovaní úradných záležitostí (CES) v roku 2023 mierne klesla. Dostala sa na úroveň z roku 2021, a nedosahuje úroveň rokov predchádzajúcich pandémiei.

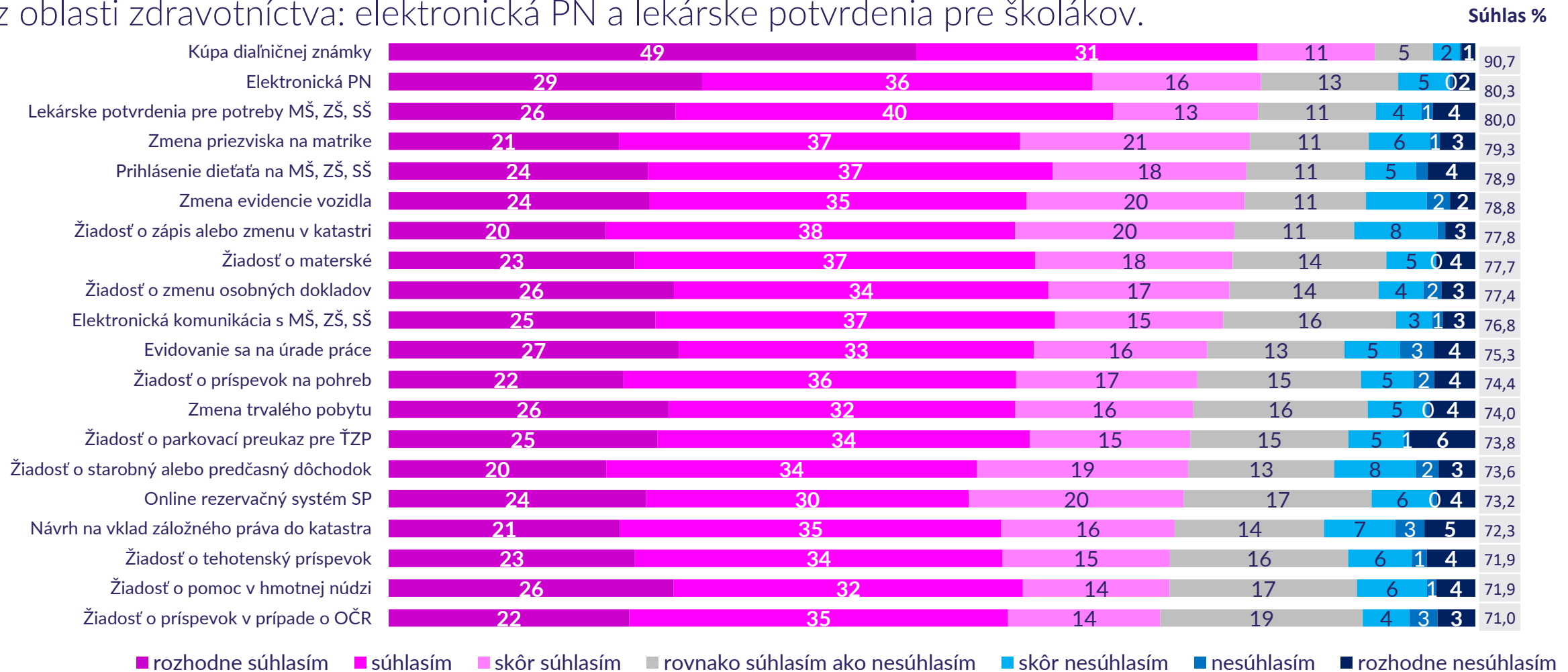


# Customer Effort Score konkrétne služby



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

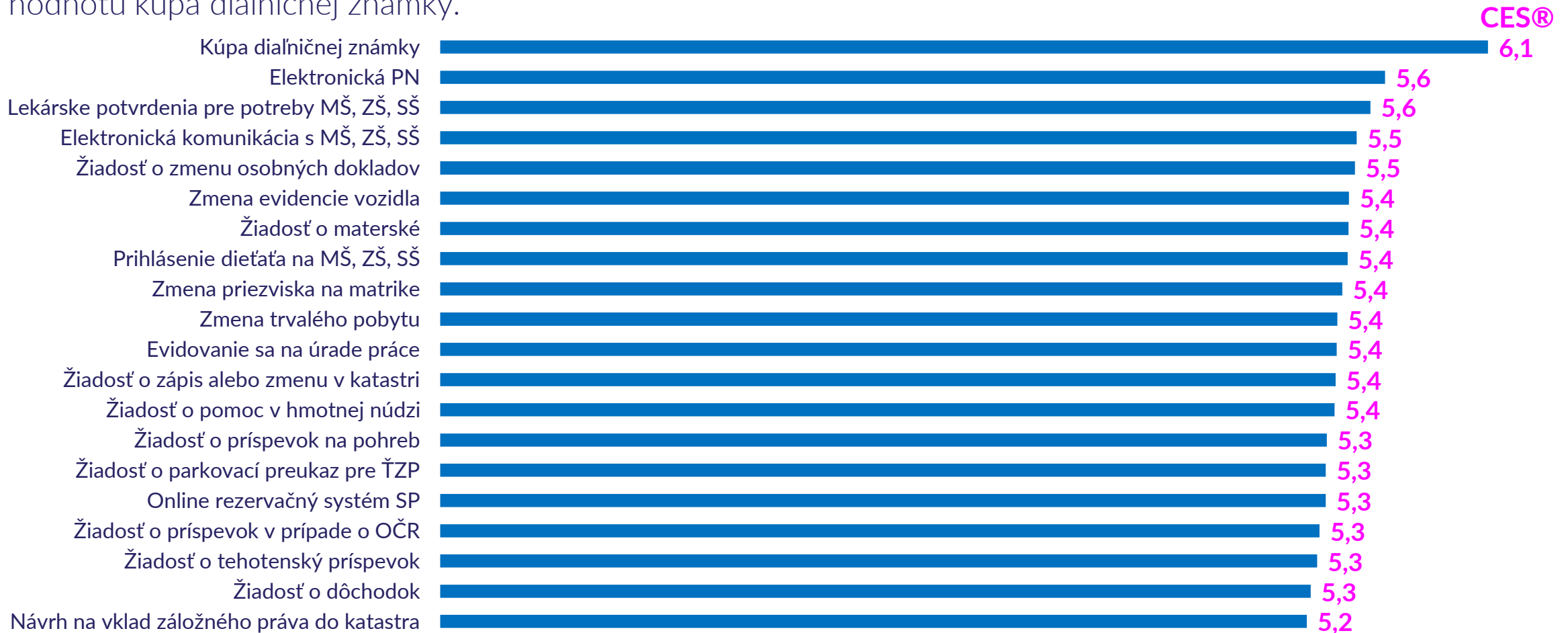
Najjednoduchšou online službou je z hľadiska užívateľov kúpa diaľničnej známky. Za ňou sú služby z oblasti zdravotníctva: elektronická PN a lekárske potvrdenia pre školákov.





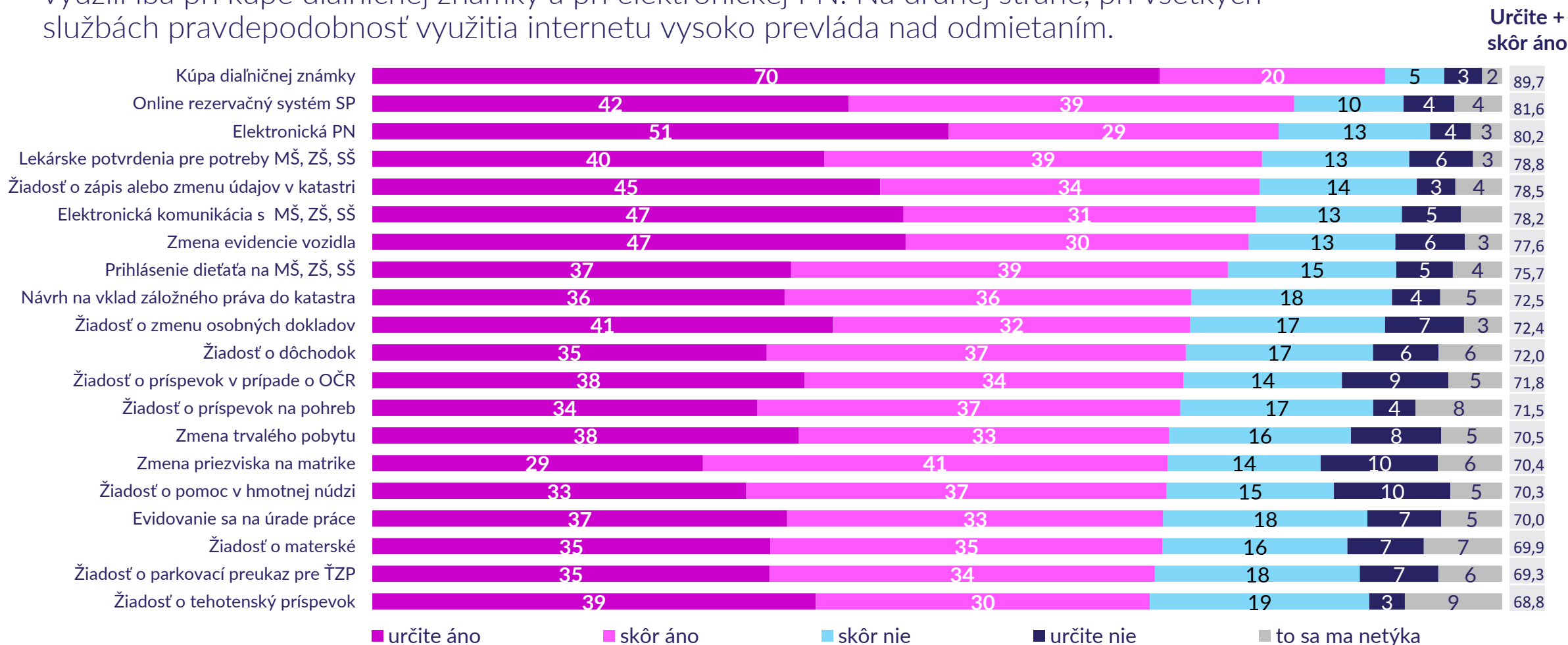
## Nakoľko súhlasíte s vetou: „Vybaviť .... bolo jednoduché“

Všetky testované služby dosiahli CES nad 5 bodov, čo je hodnota, ktorá indikuje vôľu opakovane využívať pri danej službe online formu. Podobne ako pri spokojnosti, aj z hľadiska CES dosahuje výnimočne vysokú hodnotu kúpa diaľničnej známky.



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

Viac ako polovica tých, ktorí majú skúsenosť s online službou, by ju touto formou určite znovu využili iba pri kúpe diaľničnej známky a pri elektronickej PN. Na druhej strane, pri všetkých službách pravdepodobnosť využitia internetu vysoko prevláda nad odmietaním.



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



# Motivácie, bariéry a príležitosti pre online služby štátu

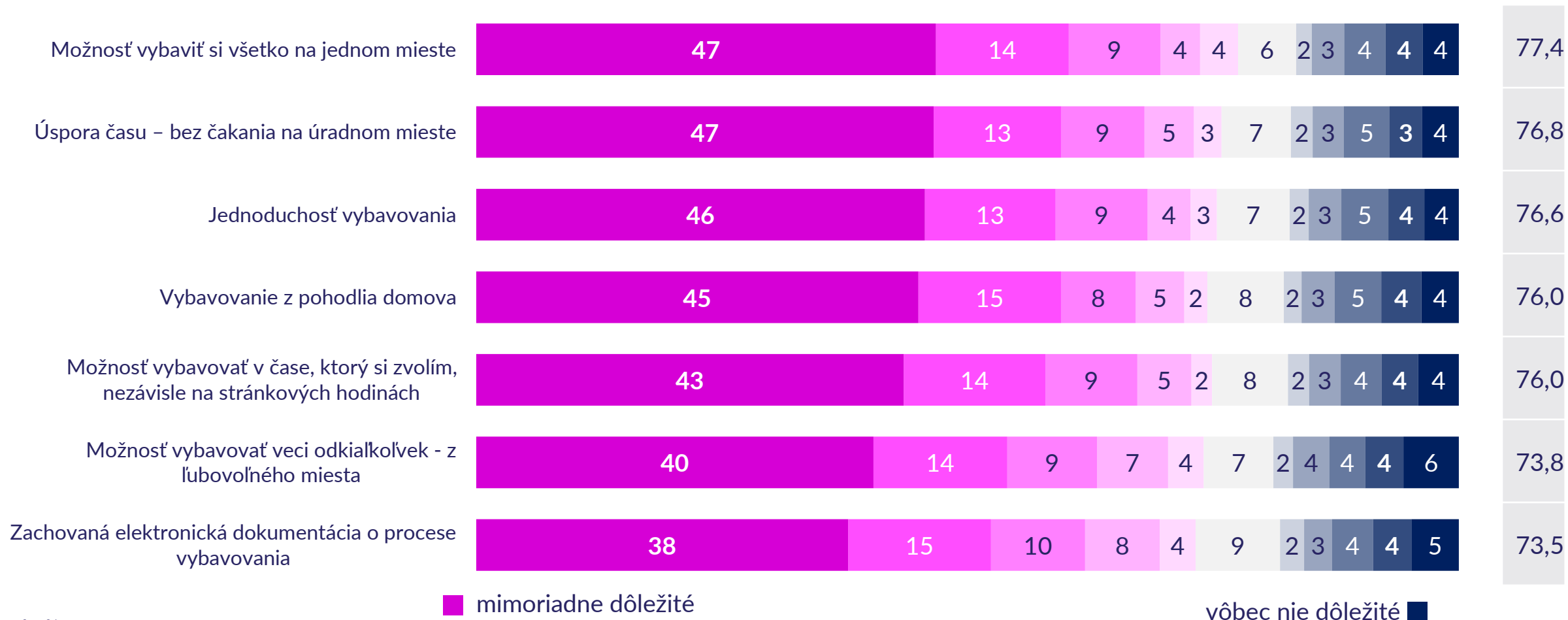
# Benefity online riešení



## Do akej miery sú pre vás dôležité výhody, ktoré prinášajú elektronické služby?

Pri vybavovaní úradných vecí sú veľmi vysoko oceňované výhody online riešení tak možnosť vybaviť si všetko na jednom mieste, ako aj úspora času, jednoduchosť, domáci komfort a flexibilita v čase.

**Index 0-100**

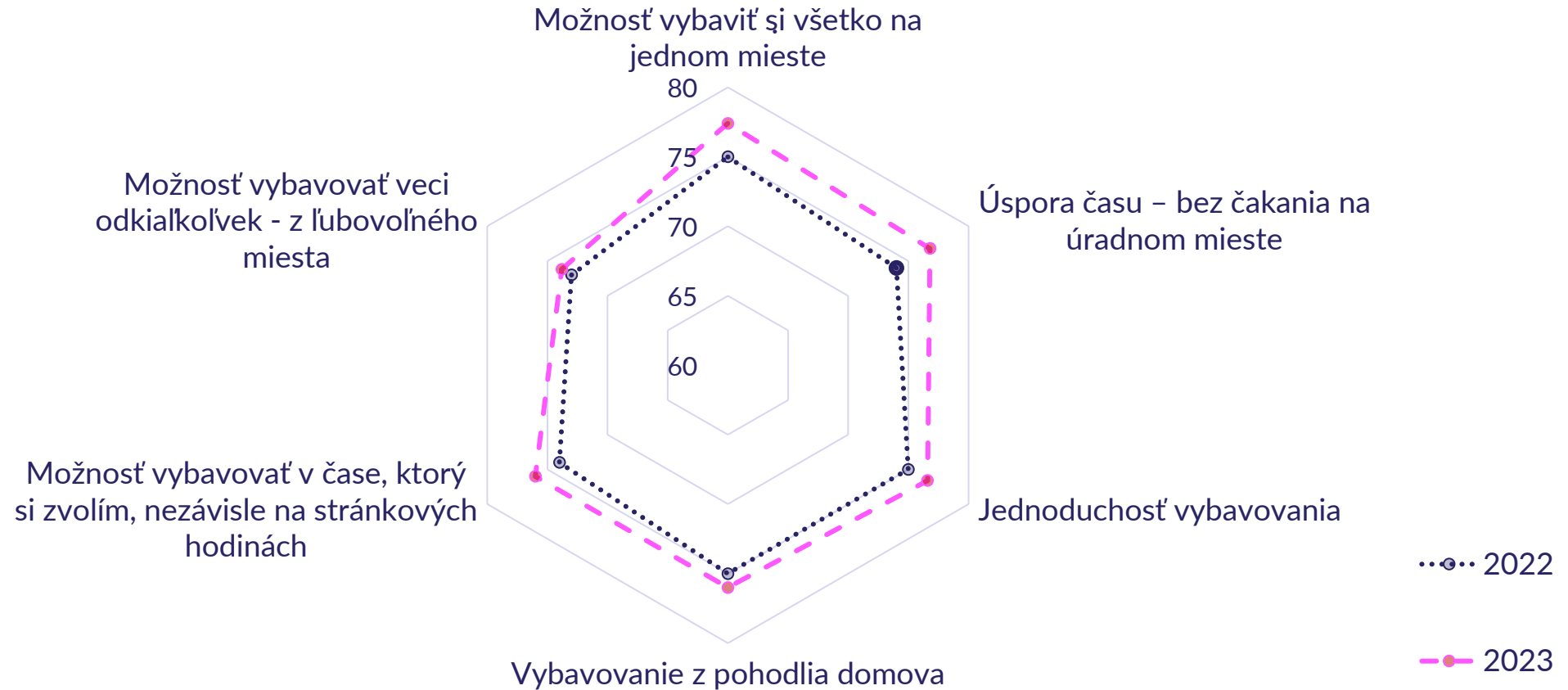


■ mimoriadne dôležité

■ vôbec nie dôležité

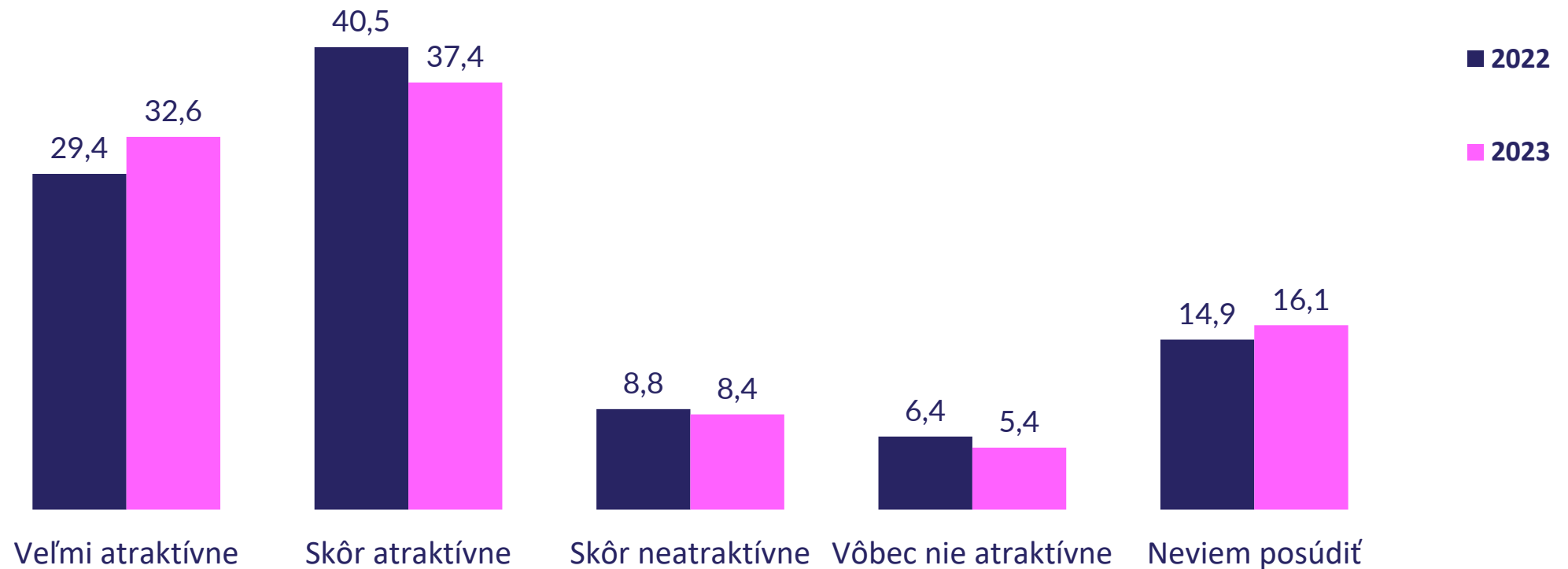
## Do akej miery sú pre vás dôležité výhody, ktoré prinášajú elektronické služby?

Medzi rokmi 2022 a 2023 vzrástol význam všetkých porovnateľných benefitov online riešení úradných záležitostí, najmä však úspory času a možnosti vybaviť si všetko na jednom mieste.



## Do akej miery by bolo pre vás atraktívne, keby bolo možné prihlásiť sa aj pomocou mobilného telefónu cez mobilné ID?

Pre 7 z 10 opýtaných je možnosť prihlásiť sa do systému e-služieb štátu pomocou mobilného telefónu formou elektronického ID atraktívna. Atraktivita takéhoto riešenia sa mierne zvyšuje, keď pribúdajú takí, pre ktorých je veľmi atraktívne.



# Bariéry online riešení

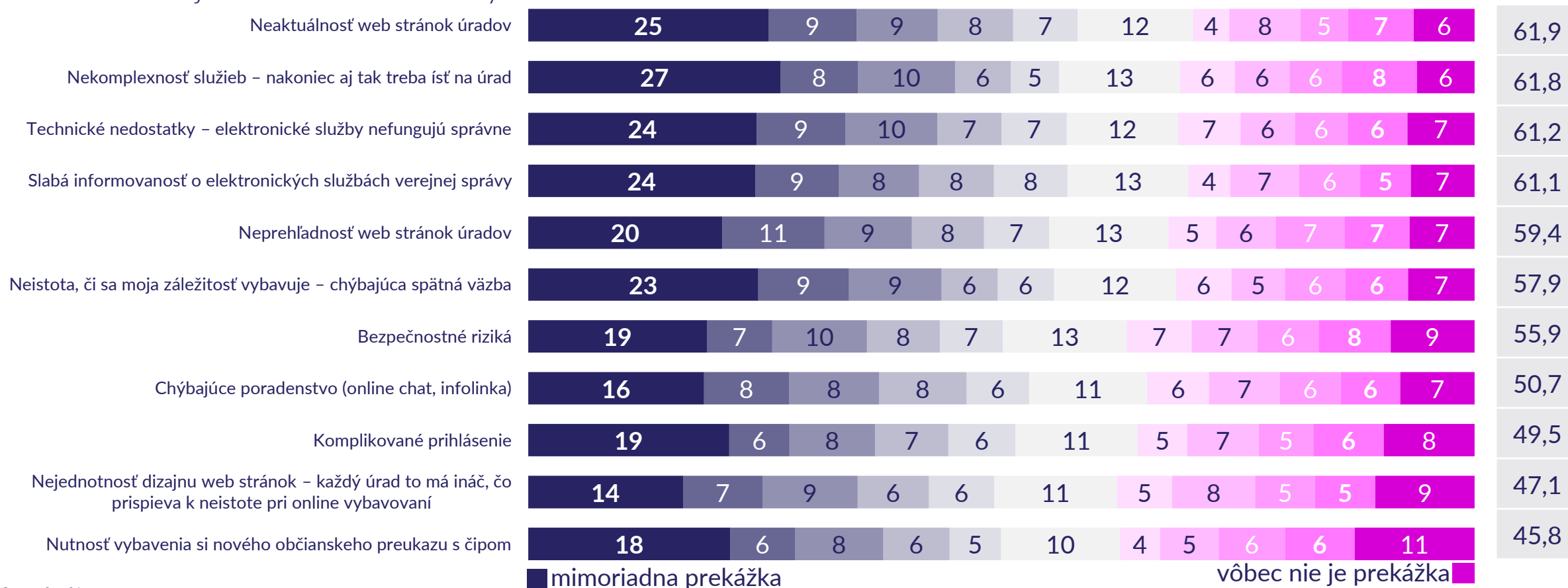




# Do akej miery sú pre vás bariérou pre využívanie online služieb uvedené skutočnosti?

Najväčšou prekážkou na využívania e-služieb štátu je v roku 2023 neaktuálnosť web stránok a nekomplexnosť služieb, keď v určitom bode vybavovania musíte úrad navštíviť osobne. Skoro rovnako závažné sú aj technické nedostatky.

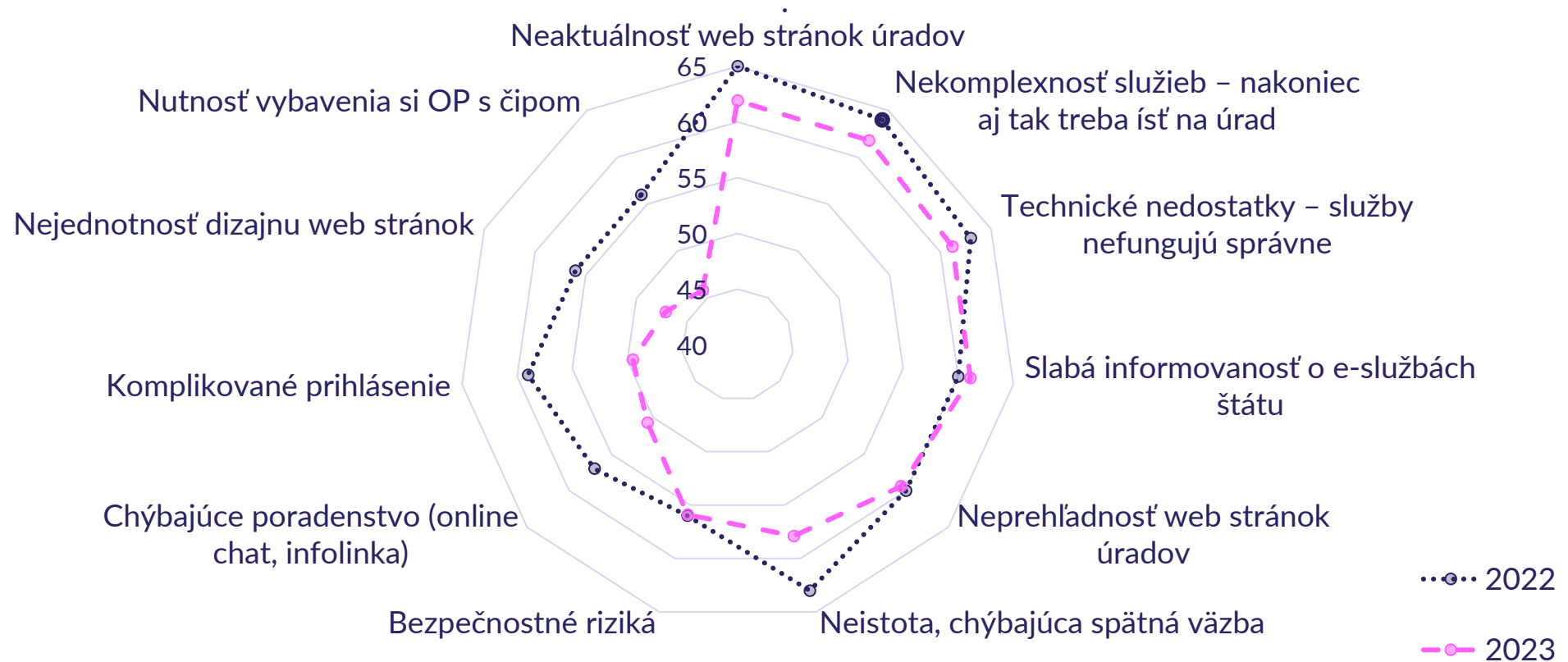
Index 0-100



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

# Do akej miery sú pre vás bariérou pre využívanie online služieb uvedené skutočnosti?

Váha bariér na využívanie online služieb sa celkovo znížila. Výnimkou je nezmenená závažnosť neprehľadnosti stránok a bezpečnostných rizík, a rastúca závažnosť slabej informovanosti.

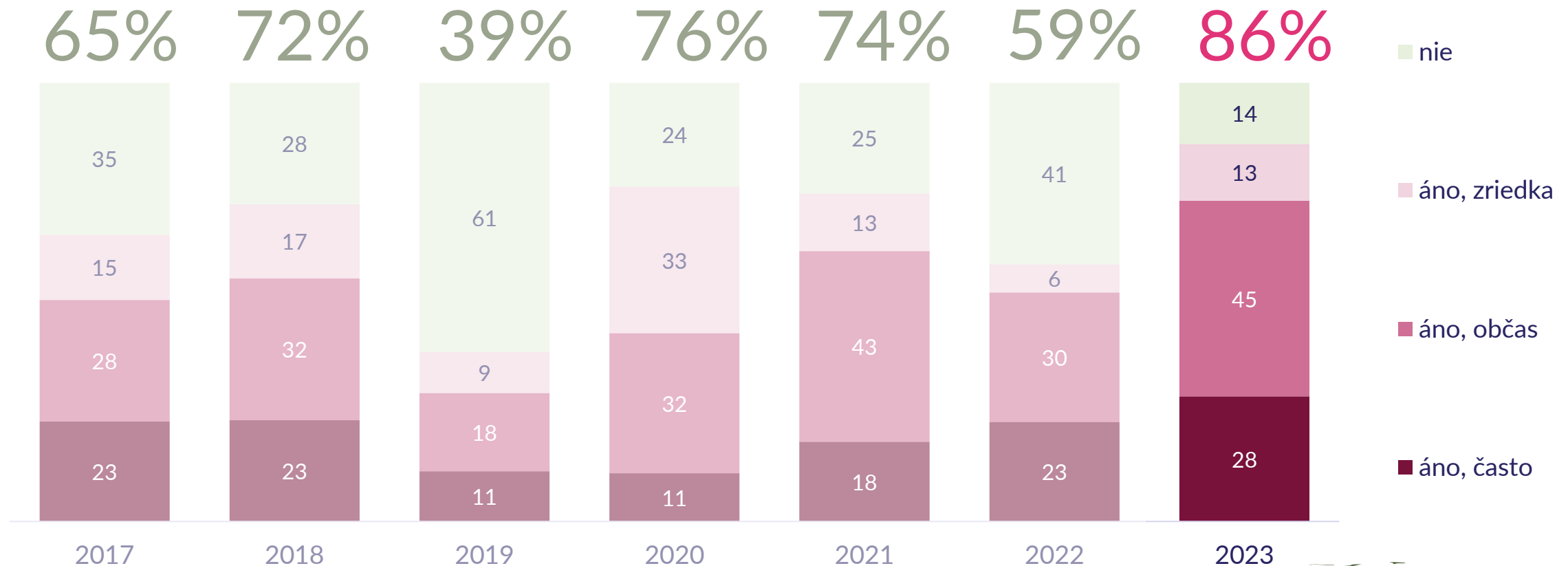


Požadovanie dokladov nad rámec  
nevyhnutného



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

V roku 2023 dosiahla byrokracia úradov voči občanom nevídaný extrém. S požadovaním potvrdení a dokumentov, ktoré štát má v databázach, sa stretlo až 86%. Po prijatí „antibyrokratického zákona“ to bolo pritom len 39%. Doterajší vrchol (76%) sme videli v pandemickom období, zďaleka však nešlo o takéto alarmujúce číslo.



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

Z dokumentov, vydaných štátom alebo v mene štátu, a spätne pri rôznych úkonoch štátom požadovaných od občanov, je najčastejší rodný list. Druhým typom najčastejšie nepochopiteľne požadovanou dokumentáciou sú dokumenty o vzdelaní, a to nielen o najvyššie dosiahnutom. Tretiu skupinu tvorí rôzna zdravotná dokumentácia, často vyžadovaná opakovane aj pri nezvratných stavoch, a štvrtú potvrdenia o návšteve školy, o ktorých štát deklaroval, že už nebudú potrebné.



# Sú nejaké ďalšie služby, ktoré by ste uvítali, aby ste ich mohli vybavovať aj elektronicky?

Respondenti zo skúseností navrhujú jednotlivé služby aj komplexnejšie agendy, ktoré by podľa nich mali fungovať elektronicky, ale nie je tomu tak:

## VNÚTRO, SPRAVODLIVOSŤ

- podanie oznámenia na políciu
- podanie na prokuratúre
- dedičské konanie

## PRÁCA A SOCIÁLNE VECI

- žiadosť o dôchodok
- potvrdenie o hľadaní zamestnania
- opatrovateľská služba
- zmena účtu poberateľa dávok
- žiadosť o zamestnanie
- opatrovanie blízkej osoby
- pohrebné služby
- splátkový kalendár

## SAMOSPRÁVA, OBCE

- sledovanie online zastupiteľstva
- prihlásenie sa k odvozu komunálneho odpadu
- zaplatenie odpadu
- preukazy MHD
- parkovacie karty
- rybársky lístok

## MATRIKY

- narodenie dieťaťa v zahraničí
- výpisy z matrik
- zrušenie trvalého pobytu
- notárske služby
- overenie podpisu na žiadostiach

## ZDRAVOTNÍCTVO

- žiadanka na prevoz sanitkou
- objednávanie u lekárov, zubárov
- predpis liekov
- výmenné lístky
- žiadosť o kúpeľnú liečbu



# Zhrnutie

- Skoro celá dospelá populácia používa nejakou formou internet každý alebo takmer každý deň. Každoročne sa mierne zvyšuje podiel tých, ktorí ho používajú prakticky stále. V posledných rokoch nie sú v populácii bežnou metódou prieskumu zachytiteľní respondenti, ktorí internet vôbec nevyužívajú.
- Permanentne používajú internet najmä ľudia do 50 rokov, s vyšším vzdelaním a vyšším socio-ekonomickým statusom, viac v Bratislavskom kraji. Najvyšší podiel permanentných užívateľov už nie je v najväčších mestách, ale v sídlach do 5 tisíc obyvateľov.
- Podiel ľudí, ktorí využívajú na pripojenie k internetu jednotlivé typy zariadení sa za posledný rok významne nezmenil. Zďaleka najbežnejšie zariadenie, z ktorého sa ľudia pripájajú na internet, je aj v roku 2023 smartfón.
- Aj účely využívania internetu ostávajú v roku 2023 prakticky rovnako časté ako v roku 2022. Najčastejšie sa používa na e-maily (87%) a na sociálne siete (82%). Druhý rok po sebe kleslo vyhľadávanie informácií (o 3 body).
- Podiel ľudí, ktorí platia online sa od prelomového roku 2020, keď pandémia vytvorila tlak na online nákupy aj na online platby, udržiava výrazne nad 80%. V roku 2023 to bolo 86%. Pri frekvencii online platieb hrá významnú rolu vek a vzdelanie.
- Napriek tomu, že frekvencia používania online platieb neklesá, významne - až o 6 percentných bodov - klesla dôvera k nim. Stále im však dôveruje veľká väčšina populácie.



## KONTAKT S ÚRADMI

- Aspoň raz do mesiaca vybavuje akékoľvek úradné záležitosti 32% občanov. Najväčšia skupina ľudí (44%) vybavuje takéto záležitosti niekoľkokrát do roka. Žiadne úradné veci nevybavovalo 8%.
- S úradmi je najbežnejšie komunikovať osobne. Robí tak 7 z 10 opýtaných. Internet využíva na komunikáciu s úradmi 61% dospelaj populácie SR.
- Najčastejšie sa na riešenie úradných záležitostí využíva internet pri získavaní informácií, na druhom mieste na emailovú komunikáciu s úradmi. Skúsenosť s kompletne online vybavenou záležitosťou vzrástla na doposiaľ najvyššiu úroveň. Zrejme aj v dôsledku toho kleslo sťahovanie formulárov. Frekvencia rezervácie termínov významne klesla. Najvyššia bola v rokoch 2020-2021, v súvislosti s pandémieu.
- Pri hľadaní informácií o úradných záležitostiach sú všetky online alternatívy častejšie, než akékoľvek iné zdroje. Jednoznačne najčastejšie využíva verejnosť webstránky konkrétnych úradov.
- Význam jednotlivých zdrojov sa za posledný rok takmer nezmenil. Výnimkou je omnoho častejšie využívanie komerčných web stránok. Mierne vzrástlo aj používanie úradných webov a portálu slovensko.sk.
- Verejnosť preferuje na komunikáciu s úradmi internet. Poštová korešpondencia je naopak veľmi nepopulárna. Telefonický kontakt je o niečo obľúbenejší ako osobný.
- To, že je dnes lepšie riešiť úradné veci online než osobne, si myslí 62%. Ide o mierny, avšak kontinuálny pokles už tretí rok po sebe.

- Výrazný pokles informovanosti o elektronických službách štátu, zaznamenaný v roku 2022, už v roku 2023 nepokračoval. Oproti rokom 2020-2021, ale aj oproti rokom 2017-2018 je však informovanosť o nich výrazne nižšia.
- Kúpa diaľničnej známky a elektronická PN sú jediné dve online služby, o ktorých vie viac ako polovica verejnosti. V prípade diaľničnej známky sú to skoro tri štvrtiny (74%), a pri elektronickej PN skoro dve tretiny (63%). Ostatné služby pozná od 19% po 43%. K známejším patria služby pre rodičov, služby sociálnej poisťovne, dopravného inšpektorátu a katastra nehnuteľností.
- Kúpa diaľničnej známky je nielen najznámejšia, ale aj najpoužívanejšia e-služba štátu. V roku 2023 s ňou malo skúsenosť 45%. S druhou najčastejšou službou, ktorou je zmena v osobných dokladoch, sa stretla štvrtina (26%).
- Mnoho úkonov, potrebných v komunikácii so štátnou správou, riešia ľudia stále inak, než online. Len pri kúpe diaľničnej známky a rezervácii termínu v Sociálnej poisťovni používa internet viac ako polovica klientov.
- E-mail - podobne ako telefón - využívajú najmä rodičia pri kontakte so školskými zariadeniami a pri žiadosti o príspevok pri OČR, a tiež ľudia, ktorí chcú vybaviť rezerváciu termínu v Sociálnej poisťovni, alebo si vybavujú elektronickú PN.
- Portál slovensko.sk využili ľudia najčastejšie na riešenie zmeny v evidencii vozidla, potom na rezerváciu termínu v Sociálnej poisťovni, žiadosť o príspevok pri OČR, prípadne na zmeny v katastri.
- Web stránka so špecifickou agendou slúži zďaleka najčastejšie pri vybavovaní diaľničnej známky. Špecializované web stránky využívajú okrem toho pomerne často ľudia aj na komunikáciu so školskými zariadeniami, prípadne na rezerváciu termínu v Sociálnej poisťovni.
- Sociálne siete sa pri úradných agendách využívajú iba zriedkavo – najmä pri komunikácii o priznaní dôchodku, materskej, či príspevku na pohreb, alebo pri komunikácii rodičov so školami (okolo 5%).
- Iné než úradné web stránky sa ľuďom najviac spájajú s kúpou diaľničnej známky a s komunikáciou so školami.

## HODNOTENIE ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB

- Celková spokojnosť s riešením úradných záležitostí cez internet sa medziročne opäť zvýšila. Väčšina z tých, ktorí riešili úradné veci online, je s tým spokojná (60%). Naopak nespokojný je iba cca každý desiaty (11%).
- Pri posudzovaní, či sa možnosti online riešení úradných záležitostí v roku 2023 zlepšujú, mierne prevláda priaznivé hodnotenie nad negatívnym. Výsledky sa veľmi podobajú tým z roku 2022. V rokoch 2017 – 2021 oceňovala však verejnosť napredovanie e-služieb štátu omnoho viac.
- Hodnota indikátora námahy pri online vybavovaní úradných záležitostí (CES) v roku 2023 mierne klesla. Dostala sa na úroveň z roku 2021, a nedosahuje úroveň rokov predchádzajúcich pandémie.
- Najjednoduchšou online službou je z hľadiska užívateľov kúpa diaľničnej známky. Za ňou sú služby z oblasti zdravotníctva: elektronická PN a lekárske potvrdenia pre školákov.
- Všetky testované služby dosiahli CES nad 5 bodov, čo je hodnota, ktorá indikuje vôľu opakovane využívať pri danej službe online formu. Podobne ako pri spokojnosti, aj z hľadiska CES dosahuje výnimočne vysokú hodnotu kúpa diaľničnej známky.
- Viac ako polovica tých, ktorí majú skúsenosť s online službou, by ju touto formou určite znovu využili iba pri kúpe diaľničnej známky a pri elektronickej PN. Na druhej strane, pri všetkých službách pravdepodobnosť využitia internetu vysoko prevláda nad odmietaním.

## MOTIVÁCIE, BARIÉRY A PRÍLEŽITOSTI

- Pri vybavovaní úradných vecí sú veľmi vysoko oceňované výhody online riešení tak možnosť vybaviť si všetko na jednom mieste, ako aj úspora času, jednoduchosť, domáci komfort a flexibilita v čase.
- Medzi rokmi 2022 a 2023 vzrástol význam všetkých porovnateľných benefitov online riešení úradných záležitostí, najmä však úspory času a možnosti vybaviť si všetko na jednom mieste.
- Pre 7 z 10 opýtaných je možnosť prihlásiť sa do systému e-služieb štátu pomocou mobilného telefónu formou elektronického ID atraktívna. Atraktivita takéhoto riešenia sa mierne zvyšuje, keď pribúdajú také, pre ktorých je veľmi atraktívne.
- Najväčšou prekážkou na využívanie e-služieb štátu je v roku 2023 neaktuálnosť web stránok a nekomplexnosť služieb, keď v určitom bode vybavovania musíte úrad osobne navštíviť. Skoro rovnako závažné sú aj technické nedostatky.
- Váha bariér na využívanie online služieb sa celkovo znížila. Výnimkou je nezmenená závažnosť neprehľadnosti stránok a bezpečnostných rizík, a rastúca závažnosť slabej informovanosti.
- V roku 2023 dosiahla byrokracia úradov voči občanom nevídaný extrém. S požadovaním potvrdení a dokumentov, ktoré vydáva štát, sa stretlo až 86%. Po prijatí „anti-byrokratického zákona“ to bolo pritom len 39%. Doterajší vrchol (76%) sme videli v pandemickom období, zďaleka však nešlo o takéto alarmujúce číslo.



# 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 virtually all the time is increasing slightly every year. In recent years, respondents who do not use the Internet at all have not been captured in the population by conventional survey methodology.
- People under 50 years of age, with higher education and higher socio-economic status use the Internet permanently, more so in the Bratislava region. The highest share of permanent users is no longer in the largest cities, but in settlements with up to 5 thousand inhabitants.
- The share of people using different types of devices to connect to the Internet has not changed significantly over the last year. By far the most common device from which people connect to the internet in 2023 is the smartphone.
- Also, the purposes for which people use the internet remain virtually as common in 2023 as they were in 2022. The most common uses are for email (87%) and social networking (82%). For the second year in a row, search for information declined (by 3 points).
- The proportion of people paying online has remained well above 80% since the breakthrough year of 2020, when the pandemic created pressure for both online purchases and online payments. In 2023, it was 86%. Age and education play a significant role in the frequency of online payments.
- Although the frequency of using online payments has not declined, trust in them has dropped significantly - by up to 6 percentage points. However, they are still trusted by a large majority of the population.

## CONTACT WITH AUTHORITIES

- At least once a month handles any official business for 32% of the citizens. The largest group of people (44%) handles such matters several times a year. 8% did not deal with any official matters.
- It is most common to communicate with the authorities in person. 7 out of 10 respondents do so. The Internet is used by 61% of the adult population of the Slovak Republic to communicate with the authorities.
- The most frequent use of the Internet to deal with official matters is to obtain information, followed by email communication with the authorities. The experience of having a matter handled completely online has risen to the highest level so far. Probably as a result of this, the downloading of forms has decreased. The frequency of booking appointments has dropped significantly. It was highest in 2020-2021, in the context of the pandemic.
- All online alternatives are more common than any other sources when seeking information on official matters. The websites of specific authorities are clearly the most frequently used by the public.
- The importance of individual sources has hardly changed over the last year. The exception is the much more frequent use of commercial websites. The use of official websites and the slovensko.sk portal has also increased slightly.
- The public prefers the Internet for communication with the authorities. By contrast, postal correspondence is very unpopular. Telephone contact is slightly more popular than face-to-face contact.
- 62% think that it is better to deal with official matters online than in person. This is a slight but continuous decline for the third year in a row.

- The significant decline in awareness of government e-services, recorded in 2022, did not continue in 2023. However, compared to 2020-2021, but also compared to 2017-2018, awareness is significantly lower.
- Purchasing a vignette and e-sickness certificate are the only two online services that more than half of the public are aware of. This is almost three quarters (74%) for the vignette and almost two thirds (63%) for the e-sickness certificate. The other services are known by between 19% and 43%. The more familiar services include those for parents, social security, the traffic inspectorate and the land registry.
- Buying a vignette is not only the most familiar but also the most used e-service of the state. In 2023, 45% had experience with it. The second most common service, which is the change in personal documents, was encountered by a quarter (26%).
- Many of the actions required in communicating with the state administration are still handled differently by people than online. More than half of the clients use the Internet only when buying a vignette and booking an appointment at the Social Insurance Office.
- E-mail - like the telephone - is mainly used by parents when contacting school authorities and applying for the carer's allowance, and also by people wishing to book an appointment with the Social Insurance Office or to arrange an e-sickness certificate. The slovakia.sk portal was most often used by people to deal with changes in the vehicle registration, then to book an appointment at the Social Insurance Office, to apply for carer's allowance, or to make changes in the cadastre. A web page with a specific agenda is by far the most common for the processing of vignettes. In addition, specialised websites are also used quite often by people to communicate with school facilities or to book an appointment with the Social Insurance Office.
- Social media are used only rarely for official business - mainly for communicating about pension, maternity or funeral benefits, or for parents communicating with schools (around 5%).
- Other than official websites, people associate them most with buying a vignette and communicating with schools.



## EVALUATION OF ONLINE SERVICES

- Overall satisfaction with dealing with official matters via the internet has increased again year-on-year. The majority of those who have dealt with official matters online are satisfied (60%). In contrast, only about one in ten (11%) are dissatisfied.
- When considering whether the opportunities to deal with official matters online are improving in 2023, there is a slight prevalence of favourable assessments over negative ones. The results are very similar to those of 2022. However, in 2017-2021, the public appreciated the progress of the state's e-services much more.
- The value of the indicator of effort in dealing with official matters online (CES) decreased slightly in 2023. It has reached the level of 2021, and does not reach the level of the years preceding the pandemic.
- The easiest online service in terms of users is buying a vignette. Behind it are the health services: electronic PN and medical certificates for schoolchildren.
- All the services tested achieved a CES above 5 points, a value that indicates a willingness to use the online form repeatedly for a given service. Similarly to satisfaction, the purchase of a vignette scores exceptionally high in terms of CES.
- More than half of those who have experience with the online service would definitely use it again in this form only for the purchase of a vignette and for the e-sickness certificate. On the other hand, for all services the likelihood of using the internet far outweighs the rejection.

## MOTIVATIONS, BARRIERS AND OPPORTUNITIES

- When dealing with official matters, the advantages of online solutions are very highly appreciated, both the ability to deal with everything in one place, as well as the time savings, simplicity, home comfort and flexibility in time.
- Between 2022 and 2023, the importance of all the comparable benefits of online solutions for official matters, but especially time savings and the ability to handle everything in one place, increased.
- For 7 out of 10 respondents, the possibility to log in to the government's e-services system using a mobile phone in the form of an electronic ID is attractive. The attractiveness of such a solution increases slightly as more people find it very attractive.
- In 2023, the biggest obstacle to using the state's e-services is the outdated nature of the website and the incompleteness of the services, where at some point in the process you have to visit the office in person. Technical shortcomings are almost as serious.
- Overall, the weight of barriers to the use of online services has decreased. The exceptions are the unchanged severity of site clutter and security risks, and the increasing severity of poor information.
- In 2023, the bureaucracy of authorities towards citizens has reached an unprecedented extreme. As many as 86% were faced with requesting certificates and documents issued by the state. After the adoption of the "anti-bureaucratic law", this figure was only 39%. The previous peak (76%) was seen in the pandemic period, but it was far from such an alarming figure.

think - know - act



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

**actly.sk**