



MINISTERSTVO
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA
A INFORMATIZÁCIE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

MERANIE INDIKÁTOROV ROZVOJA A SPOKOJNOSTI

S VYBRANÝMI E-SLUŽBAMI VEREJNEJ SPRÁVY 2023

Cielový segment: užívatelia e-služieb

actly
think - know - act

OBSAH

03-05

O projekte

06-22

Využívanie a znalosť elektronických služieb štátu

23-37

Hodnotenie elektronických služieb

38-48

Motivácie a bariéry pre online služby štátu

49-57

Nástroje elektronickej komunikácie štátu s občanmi

58-63

Zhrnutie

64-69

Summary



0 projekte

DIZAJN PRIESKUMU

KVANTITATÍVNY
PRIESKUM

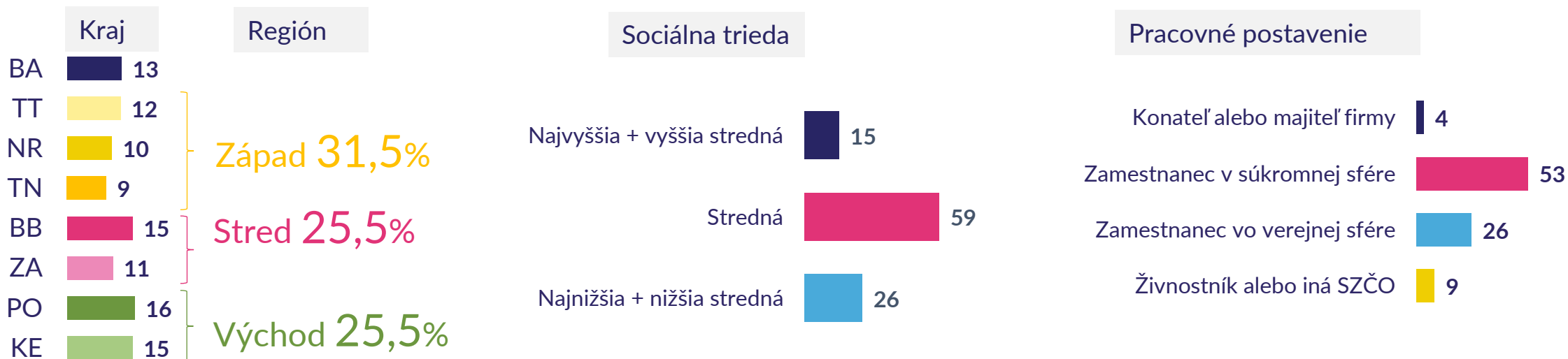
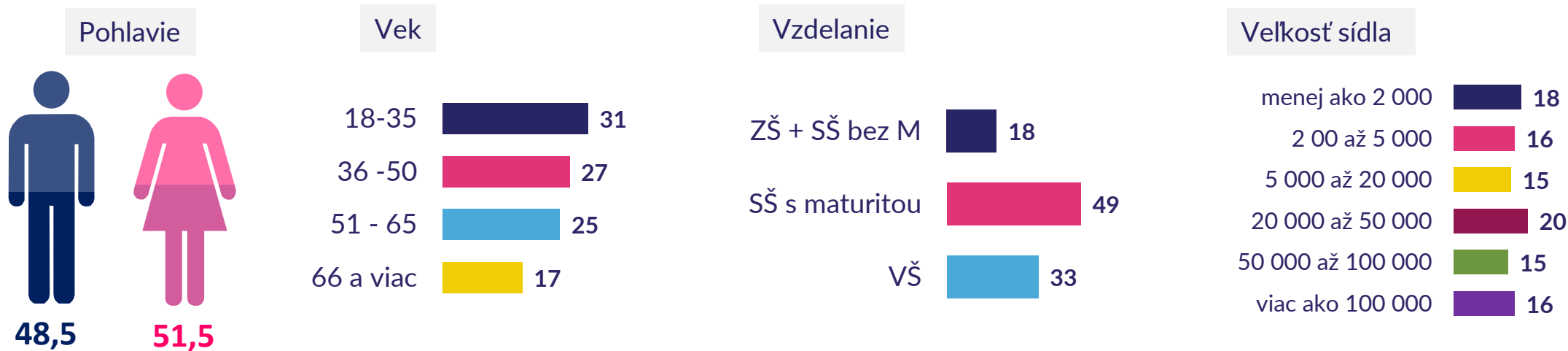
12.11.-19.11.
2023

**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





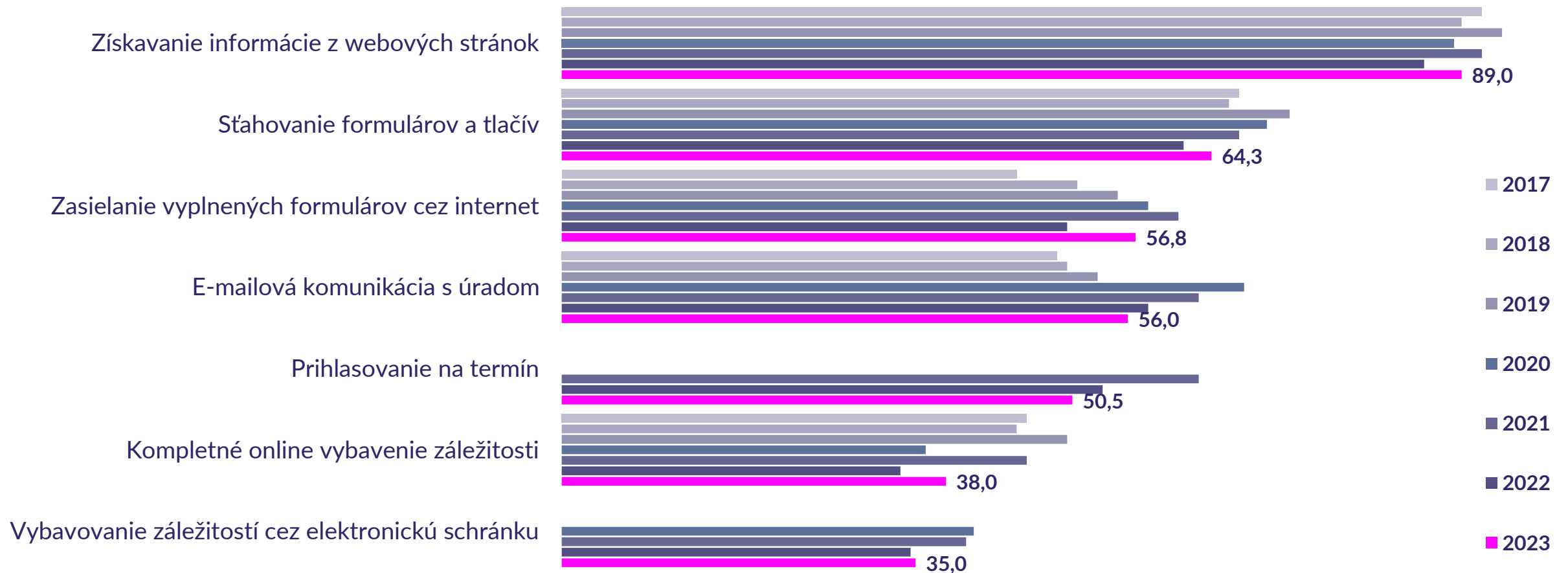
Využívanie a znalosť elektronických služieb štátu

Vybavovanie úradných záležitostí



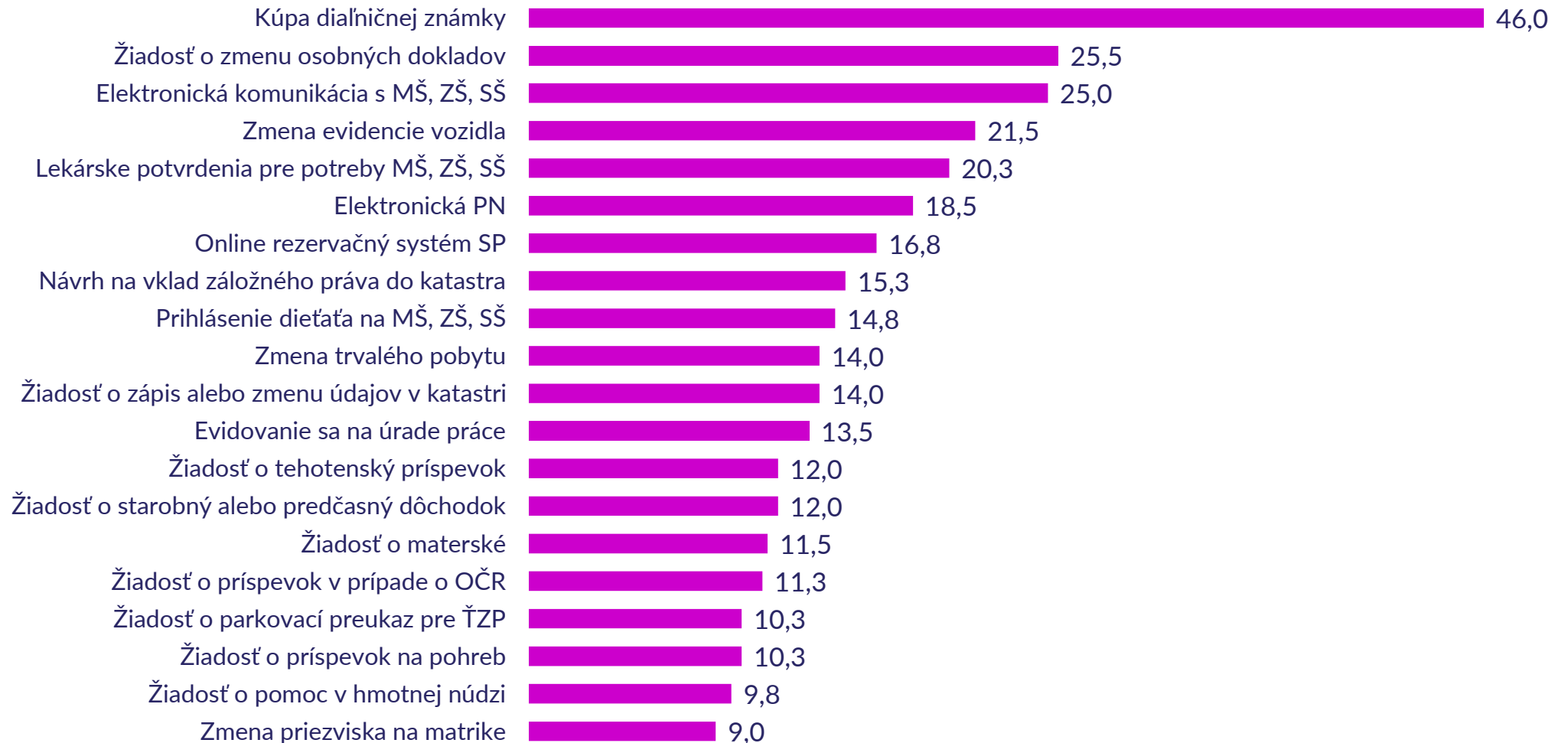
Riešili ste za posledných 6 mesiacov nejakú úradnú záležitosť niektorým z týchto spôsobov?

Najčastejšou formou kontaktu s úradmi je získavanie informácií na úradnom webe. V roku 2023 užívatelia e-služieb sťahovali, vyplňovali a posielali formuláre viac, než rok predtým. Viac z nich tiež vybavilo celú svoju záležitosť online. Tretí rok po sebe klesá frekvencia e-mailovej komunikácie s úradmi.



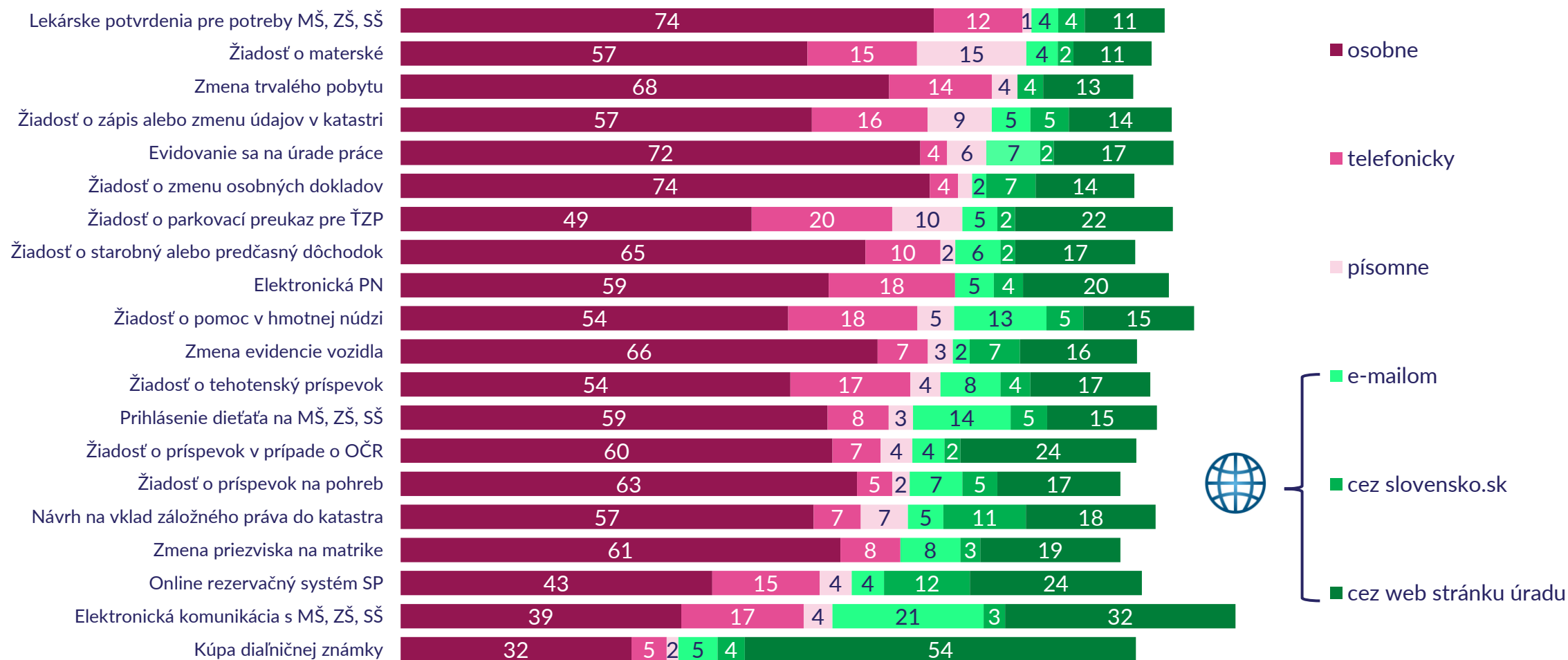
Vybavovali ste za posledných 12 mesiacov niektoré z nasledujúcich záležitostí?

V cieľovej skupine boli v roku 2023 najpoužívanejšie služby kúpa diaľničnej známky, zmena osobných dokladov a online komunikácia so školskými a predškolskými zariadeniami.



Akým spôsobom ste za posledných 12 mesiacov vybavovali nasledujúce záležitosti?

Užívatelia online služieb viditeľne diferencujú agendy, ktoré riešia prevažne online, a iné, kde volia offline riešenia. Môže to byť tak na základe skúsenosti, ako aj kvôli nedostatku informácií o online možnostiach.

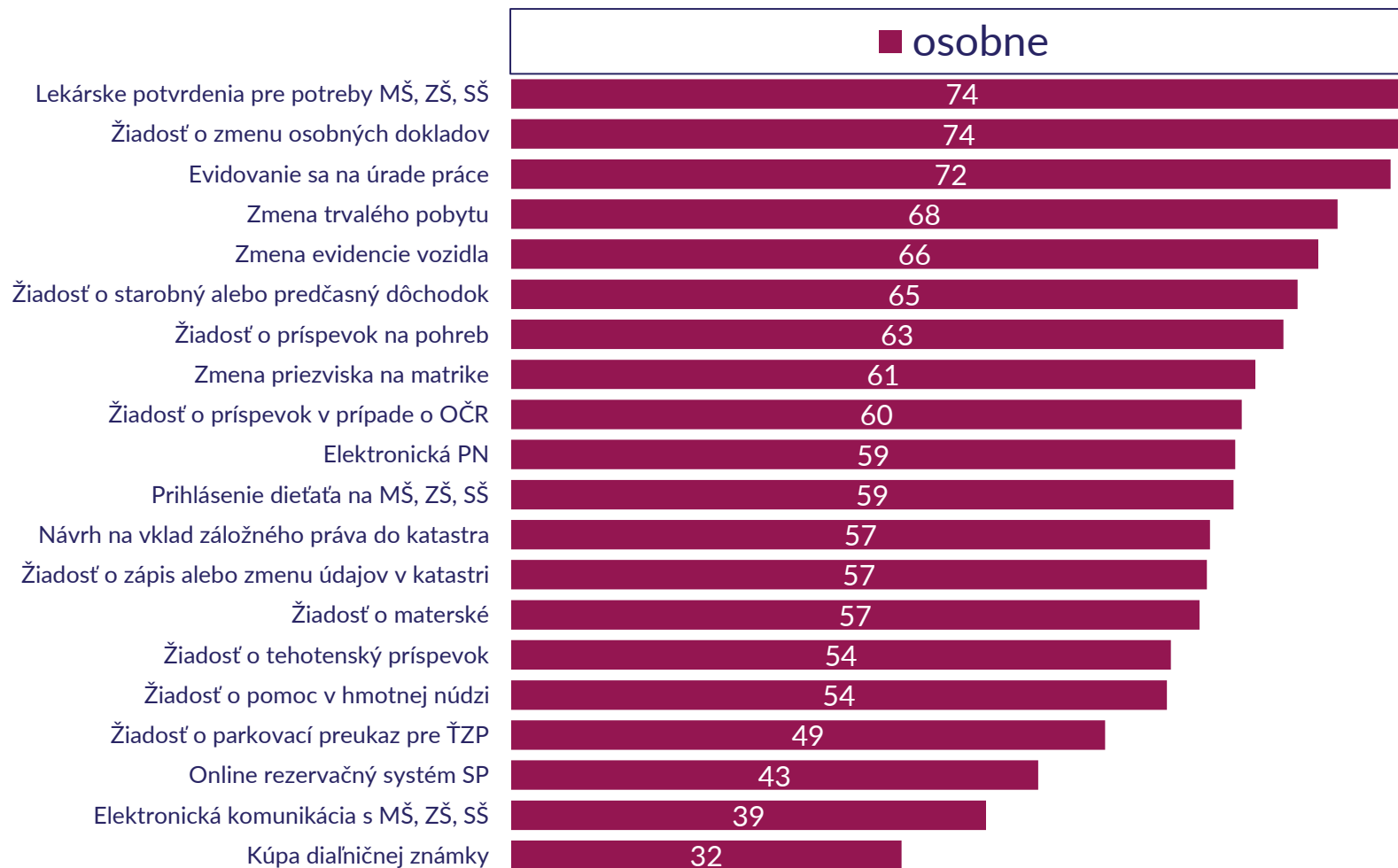


- e-mailom
- cez slovensko.sk
- cez web stránku úradu

Akým spôsobom ste vybavovali nasledujúce záležitosti?

OSOBNĚ

Osobne rieši veľká väčšina tejto CS napríklad lekárske potvrdenia pre deti, zmeny v dokladoch, či evidovanie na Úrade práce. V iných situáciách siahajú tí istí klienti po online riešeniach. O bariérach vypovedá ďalšia časť prieskumu.



Akým spôsobom ste vybavovali nasledujúce záležitosti?

Portál slovensko.sk najčastejšie uvádzajú užívatelia e-služieb ako nástroj pri rezervácii termínu v Sociálnej poisťovni, pri agende katastra, na vybavovanie dokladov k autu či svojich osobných dokladov.



Akým spôsobom ste vybavovali nasledujúce záležitosti?

Cez web stránky príslušných inštitúcií postupujú užívatelia najčastejšie ak kupujú diaľničnú známku, pri komunikácii so školou a pri vybavovaní záležitostí súvisiacich so sociálnym a nemocenským poistením.

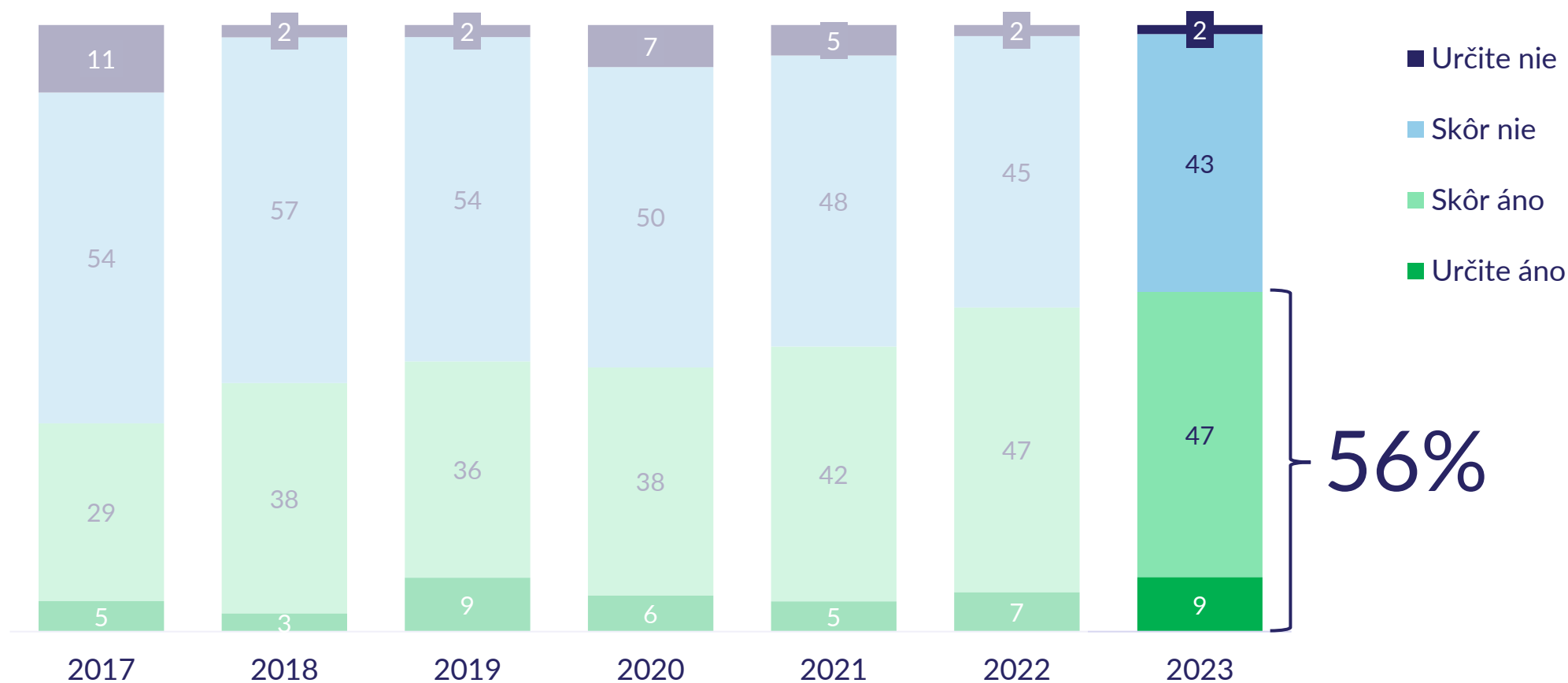


Informovanost o e-sluzbách



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

Informovanosť o online službách štátu medzi ich užívateľmi za rok nepatrne vzrástla. Takých, ktorí sa cítia určite dostatočne informovaní, je o 9%, čo je oproti roku 2022 o 2 percentné body je viac.

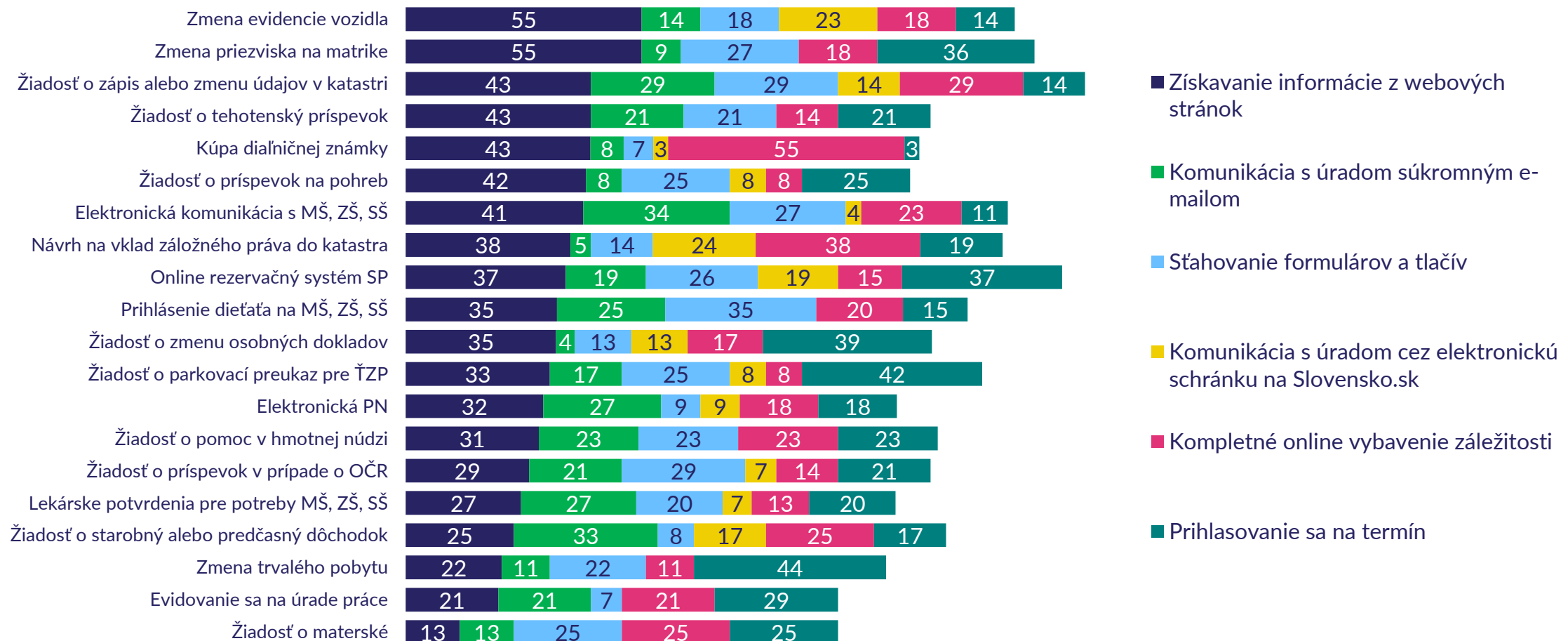


Využitie internetu na úradné záležitosti



Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet?

V situáciách, ktoré sa v živote neriešia často (evidencia vozidla, zmena priezviska, zápis do katastra, tehotenský príspevok či príspevok na pohreb), alebo tam, kde dochádza k zmenám (dialničná známka), vystupuje do popredia informačná funkcia webu.



Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet?

Emailom oslovujú občania inštitúcie hlavne pri častej interakcii, ako v prípade školských zariadení, alebo pri komplikovanejšej agende okolo odchodu do dôchodku.



Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet?

Formuláre stiahnuté z web stránok úradov plnia svoju funkciu pri rôznych prihláškach a žiadostiach.



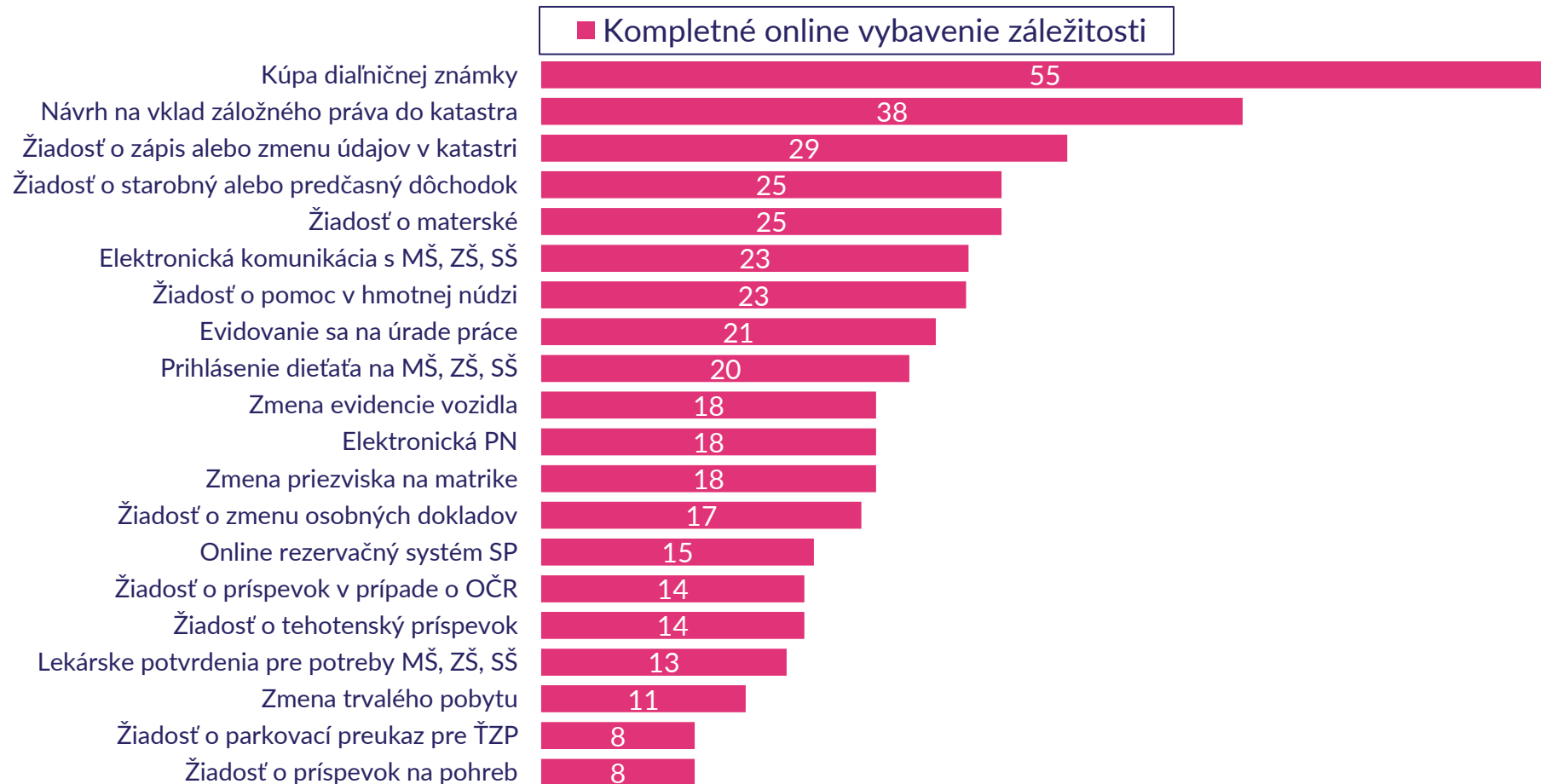
Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet?

E-schránku na portáli slovensko.sk použili respondenti pri vybavovaní úradných vecí podstatne menej, než iné nástroje. Využili ju najmä v komunikácii s katastrom či sociálnou poisťovňou, a v súvislosti s evidenciou vozidla a zmenami v dokladoch.



Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet?

Kompletné online vybavenie žiadosti referuje CS jednoznačne najviac pri kúpe diaľničnej známky. Ďalšie najčastejšie úradné veci, úspešne zavŕšené online cestou, sa týkajú návrhu na vklad záložného práva aj zmeny údajov v katastri nehnuteľností.



Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet?

Prihlasovanie sa na termín využívajú klienti hlavne pri zmenách trvalého pobytu, pri žiadosti o parkovací preukaz ŤZP, pri zmenách osobných dokladov, pri kontakte so Sociálnou poisťovňou, matrikou a Úradom práce.





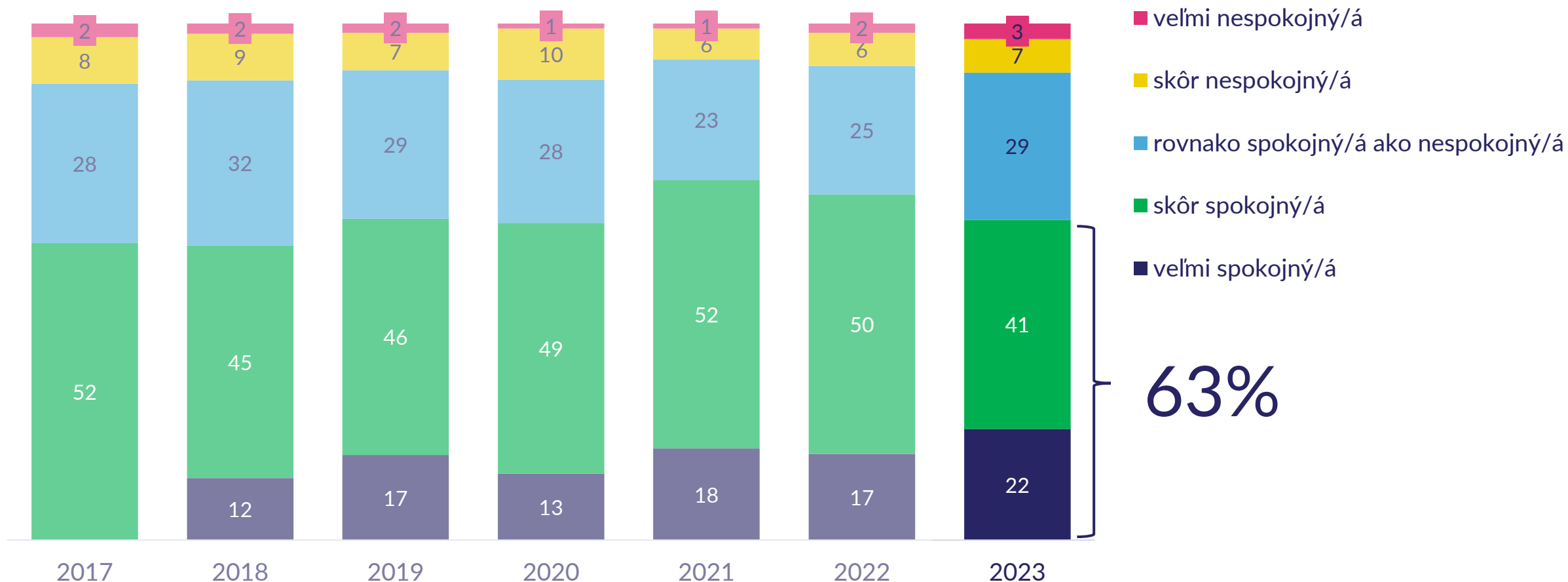
Hodnotenie elektronických služieb

Celkové hodnotenie



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

Medzi rokmi 2022 a 2023 u cieľovej skupiny užívateľov spokojnosť s riešením úradných záležitostí cez internet výrazne poklesla. Mierne vzrástla nespokojnosť, pribudli najmä neutrálne postoje.



Customer Effort Score



CES – METODIKA VÝPOČTU

Customer Effort Score (CES) - Výpočet

Do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s nasledovným výrokom:

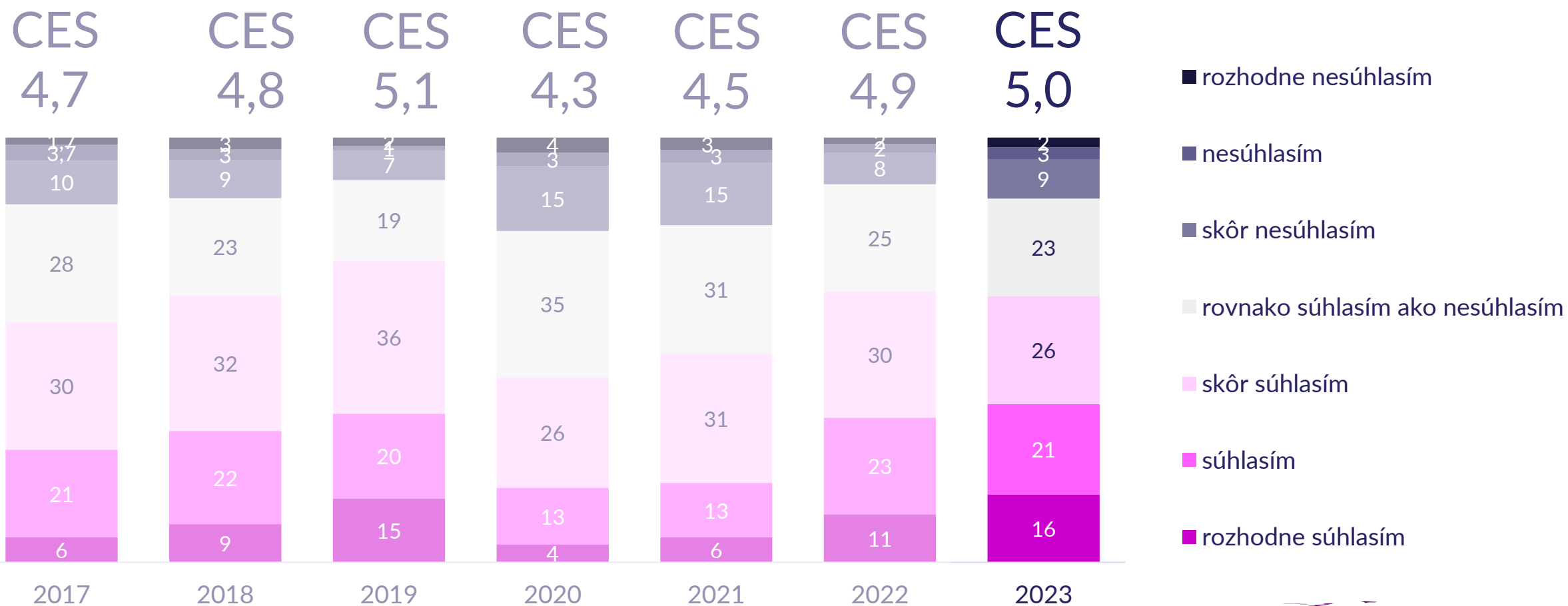
„Vybaviť ... bolo jednoduché“

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.

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

Hodnota indikátora CES (Customer Effort Score) pre riešenie úradných záležitostí sa medzi užívateľmi online služieb v roku 2023 zvýšila o niekoľko stotín, čím sa dostala na spodnú hranicu žiadúcej úrovne 5 a viac bodov. Pri tejto hodnote začína dobrá perspektíva, že užívatelia budú mať záujem svoju skúsenosť zopakovať.



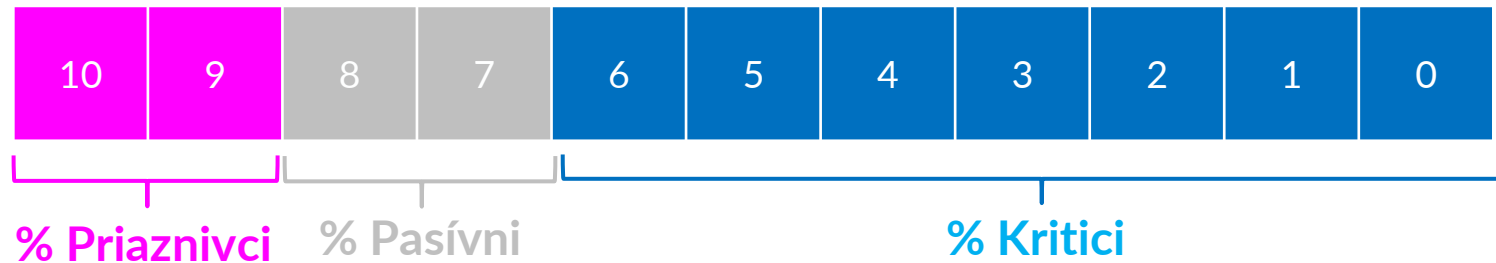
Net Promoter Score



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.

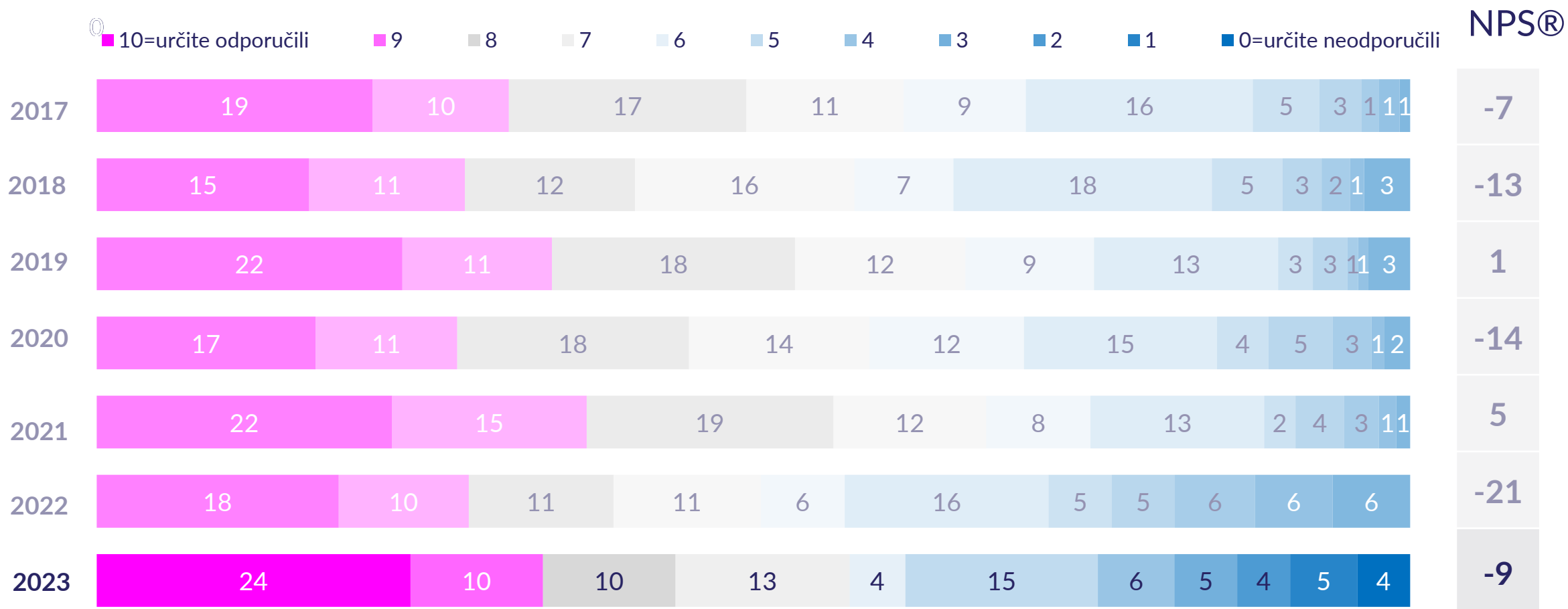


Výpočet NPS®

$$\begin{array}{l} \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors} = \text{NPS}^{\circledR} \\ \% \text{ Priaznivci} \quad \quad \% \text{ Kritici} \end{array}$$

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

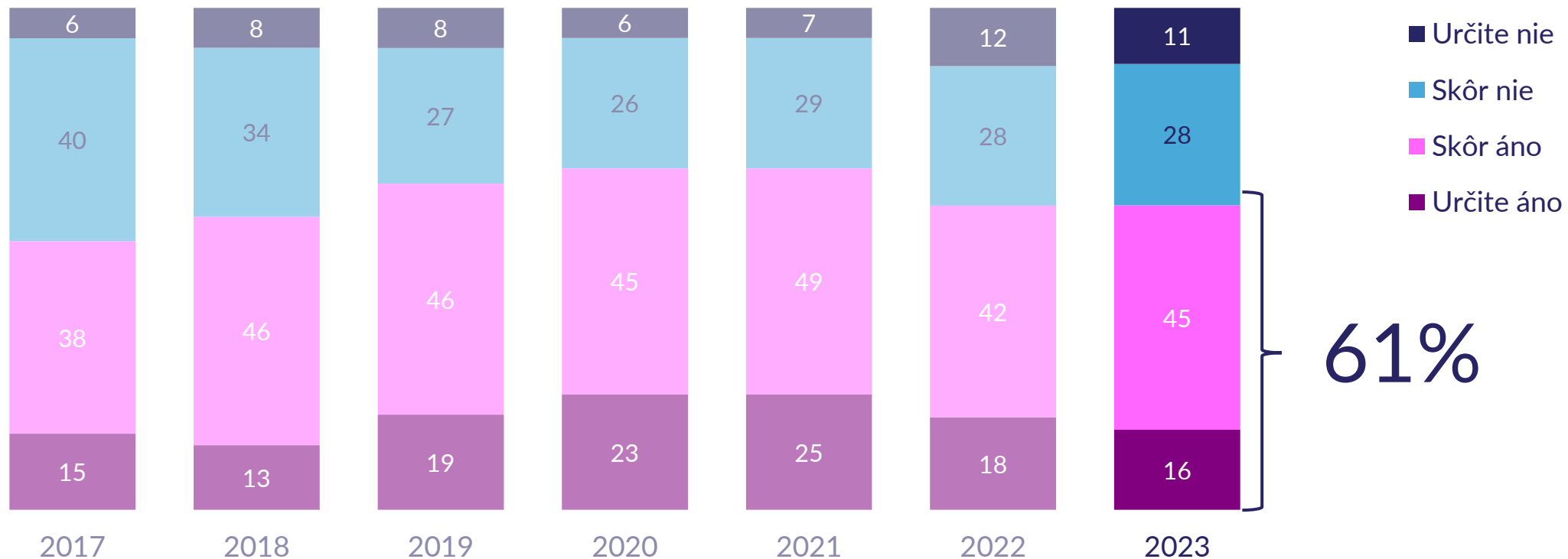
Tak, ako to väčšinou bolo v minulosti, aj v roku 2023 je hodnota indikátora NPS (Net Promoter Score) v záporných číslach. Oproti rekordne zlému výsledku z roku 2022 však ide o významné zlepšenie.



Súhlasíte s výrokom:

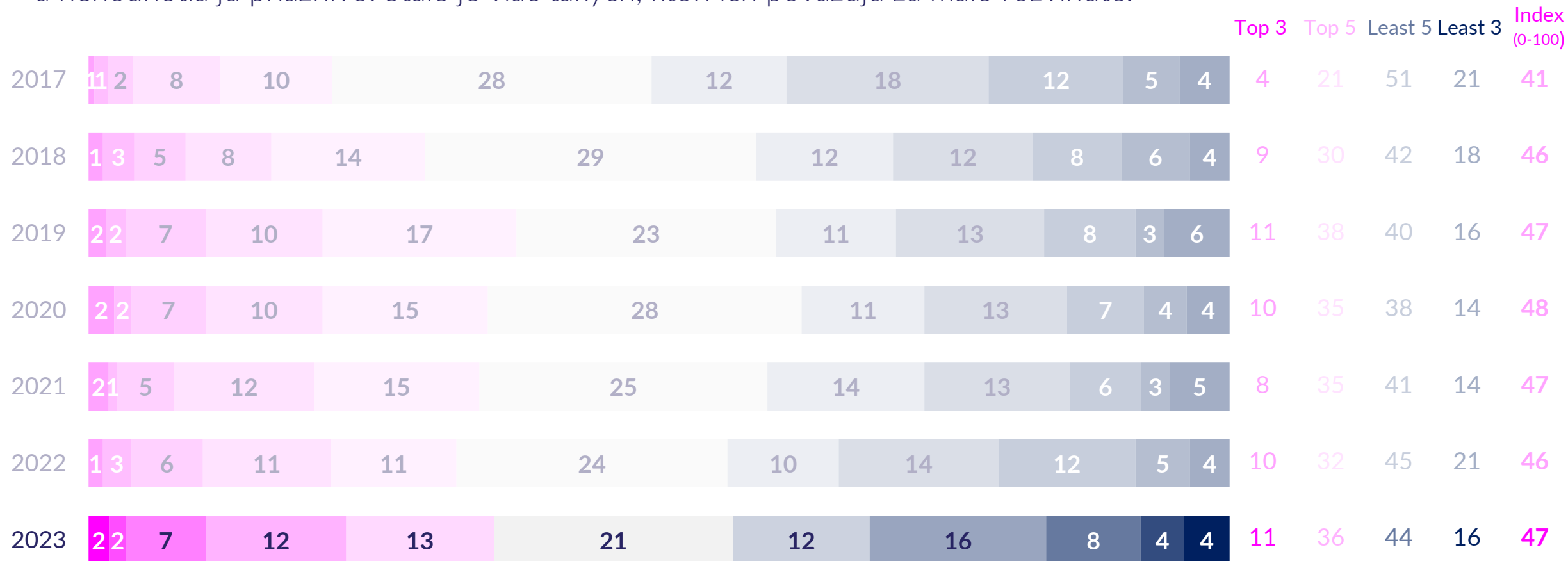
„V súčasnosti je na Slovensku lepšie vybavovať úradné záležitosti online, ako ísť na úrad“?

V roku 2023 nepatrne (o 1 bod) narástol aj podiel tých, ktorí sa prikláňajú k tvrdeniu, že vybavovať úradné záležitosti online je na Slovensku lepšie, ako ísť na úrad. Klesol však podiel tých, ktorí sú o tom presvedčení. Vyššie hodnoty namerané v rokoch pandémie môžu byť skreslené reálnymi obmedzeniami, ktoré vtedy automaticky dávali uvedenému tvrdeniu za pravdu.



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

Rozvinutosť e-služieb na Slovensku hodnotia užívatelia e-služieb od roku 2018 veľmi podobne, a nehodnotia ju priaznivo. Stále je viac takých, ktorí ich považujú za málo rozvinuté.



■ sú mimoriadne rozvinuté

■ vôbec nie sú rozvinuté

Q14, v %

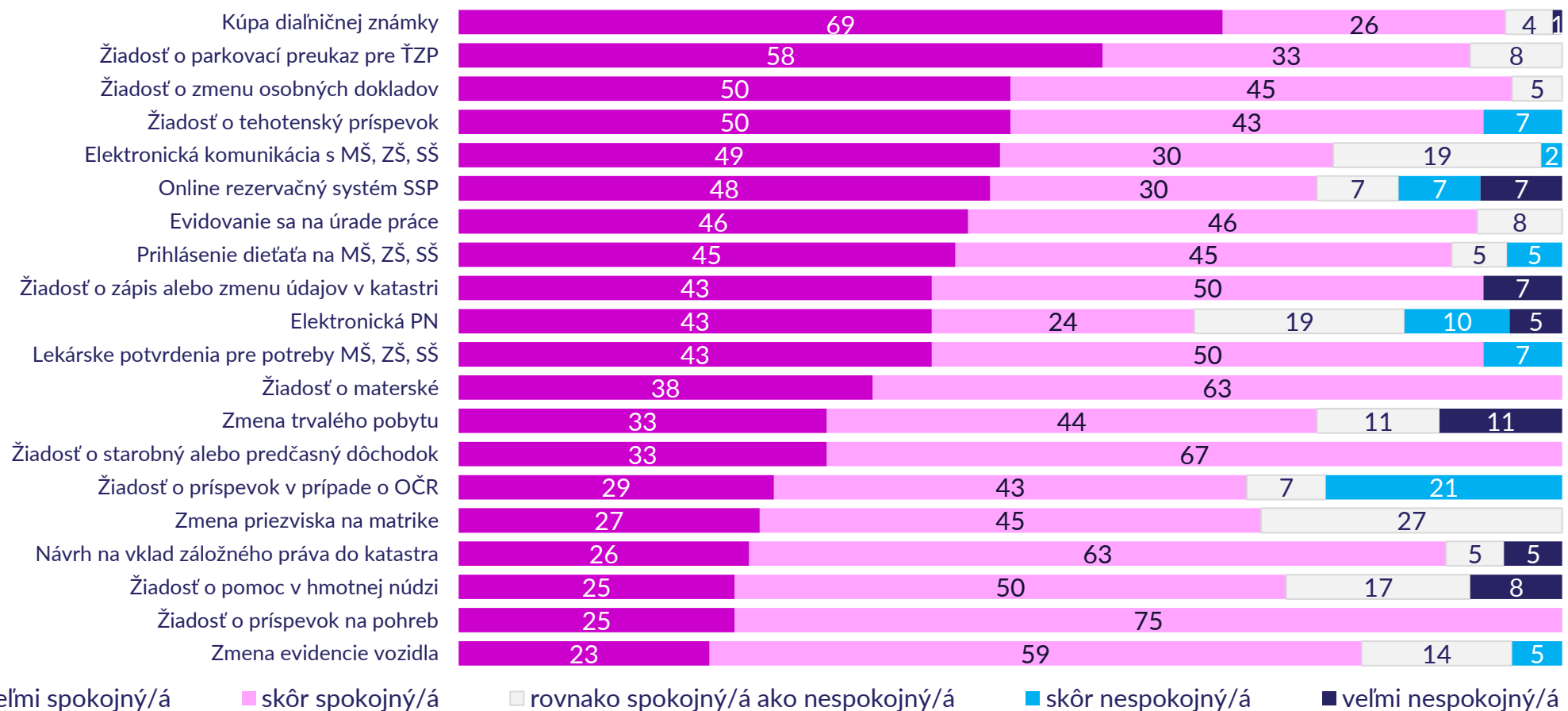
Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10

Spokojnosť s jednotlivými
riešeniami



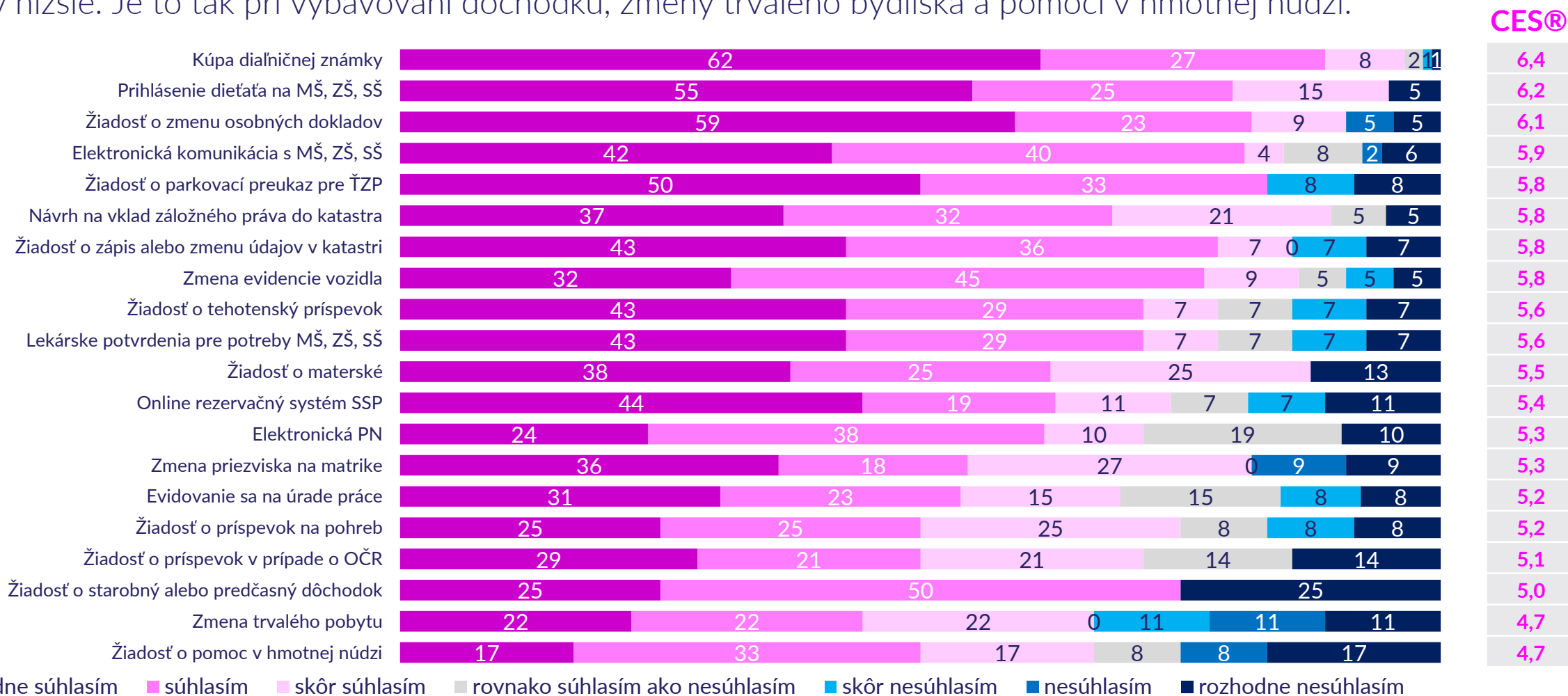
Ako ste boli spokojný/á s internetovou podporou pri riešení týchto záležitostí?

Kúpa diaľničnej známky je online služba, ktorá je nielen najznámejšia a najvyužívanejšia, ale je s ňou aj najvyššia spokojnosť (69% veľmi spokojných). S druhou najčastejšie používanou e-službou, ktorou je zmena osobných dokladov, je veľmi spokojná polovica klientov.



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

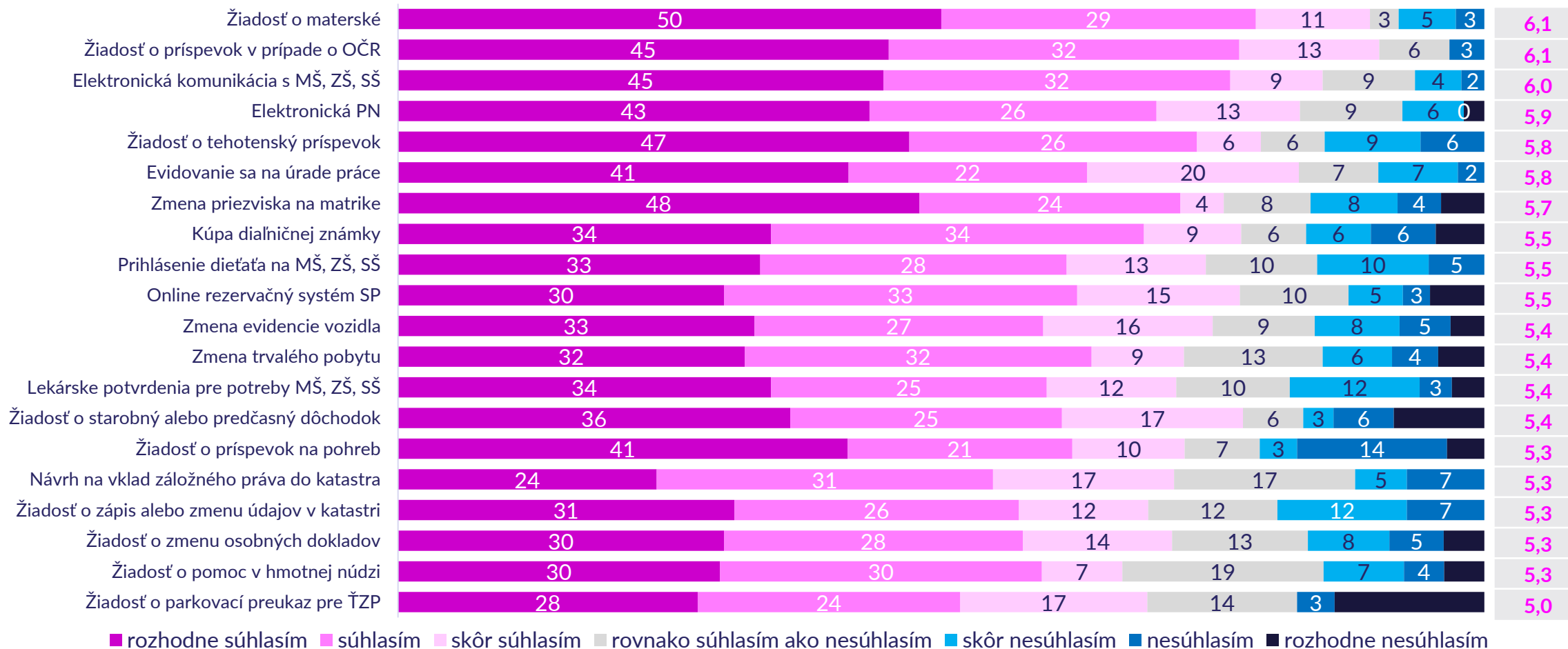
Kúpa diaľničnej známky dosiahla aj najvyššie skóre CES. Za problematické možno považovať služby s CES od 5 bodov nižšie. Je to tak pri vybavovaní dôchodku, zmeny trvalého bydliska a pomoci v hmotnej núdzi.




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

Užívateľom, ktorí danú vec nevybavovali cez internet, sa pri službách ako kúpa diaľničnej známky, alebo zmena v osobných dokladoch zdá online riešenie omnoho komplikovanejšie, než tým, ktorí s ním už majú skúsenosť.

CES®





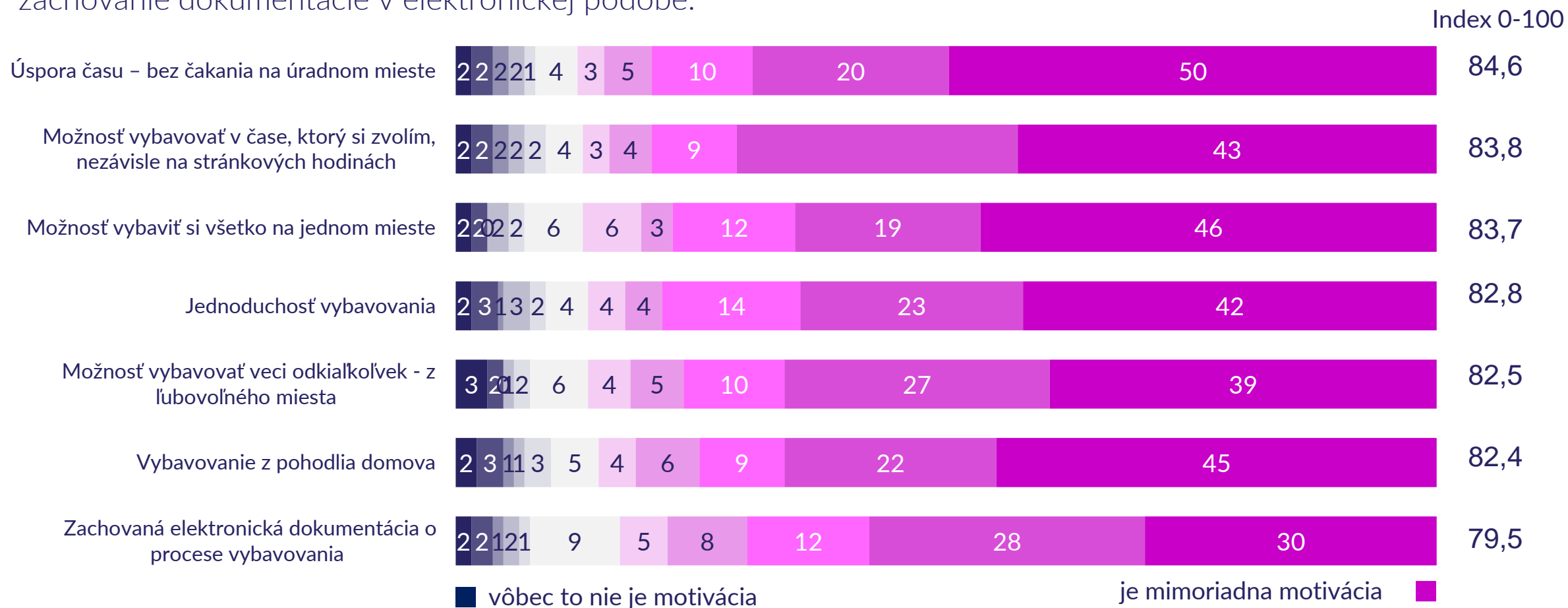
Motivácia a bariéry pre online služby štátu

Benefits využívania internetu na úradné záležitosti



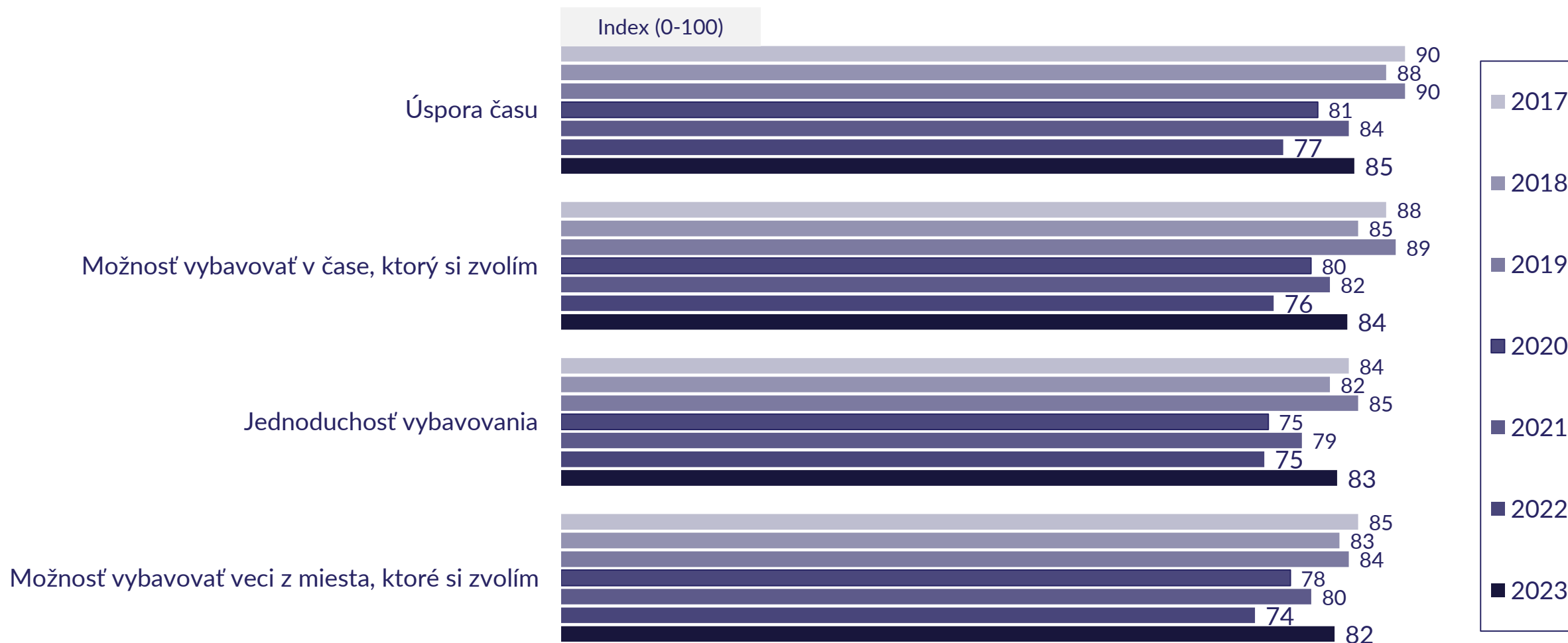
Nakoľko je pre vás toto motiváciou na využívanie online služieb štátu?

Všetky testované motivátory pre využívanie online služieb dosiahli veľmi vysoký index motivácie. Relatívne najviac motivuje k používaniu online služieb úspora času. Naopak najmenej, ale stále významne, motivuje zachovanie dokumentácie v elektronickej podobe.



Nakoľko je pre vás toto motiváciou na využívanie online služieb štátu?

V roku 2023 sa zvýšil význam všetkých kľúčových benefitov online služieb na úroveň rokov pred pandémiou.



Bariéry pre využívanie internetu na úradné záležitosti



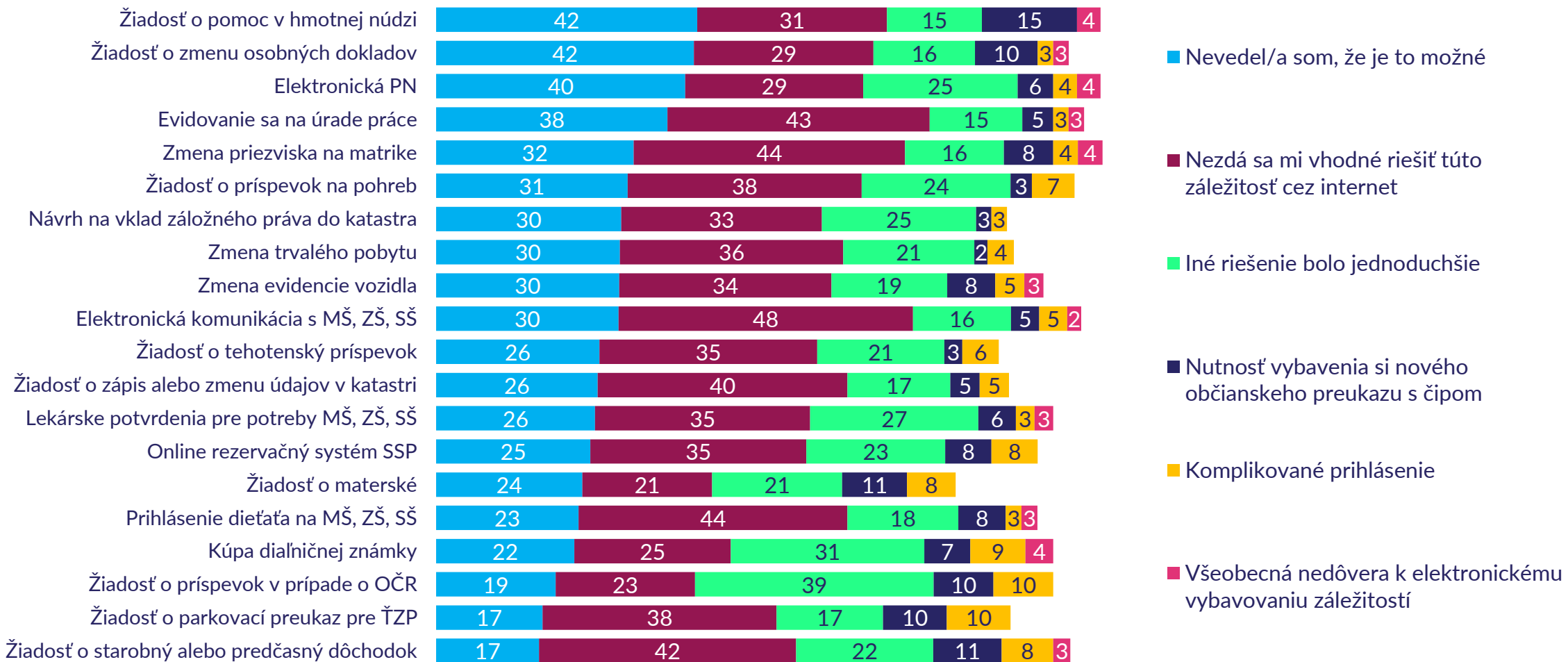
Prečo ste pri vybavovaní záležitostí nevyužili internet?

Hlavné bariéry pre vybavovanie úradných záležitostí cez internet sú pocit nevhodnosti online nástrojov na riešenie daného problému a neinformovanosť o takejto možnosti. Obe tieto bariéry sa v čase zväčšujú, kým technické otázky, ako OP s čipom či proces prihlasovania, ustupujú do pozadia.



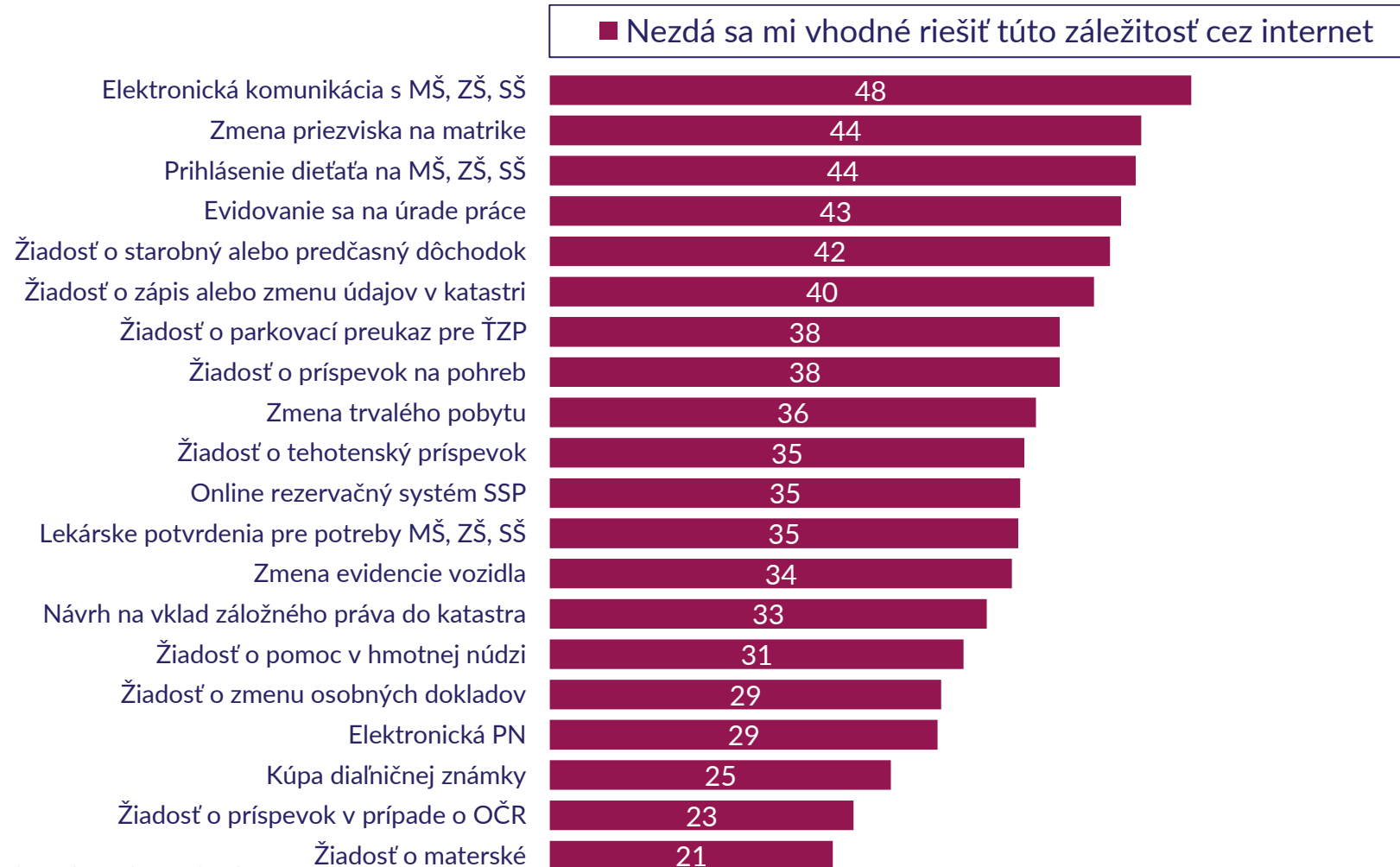
Prečo ste pri vybavovaní záležitostí nevyužili internet?

Slabá informovanosť dominuje ako dôvod nevyužitia internetu pri žiadostiach o pomoc v hmotnej núdzi alebo o materské, ale aj pri takých frekventovaných agendách, akými sú zmeny v osobných dokladoch, či elektronická PN.



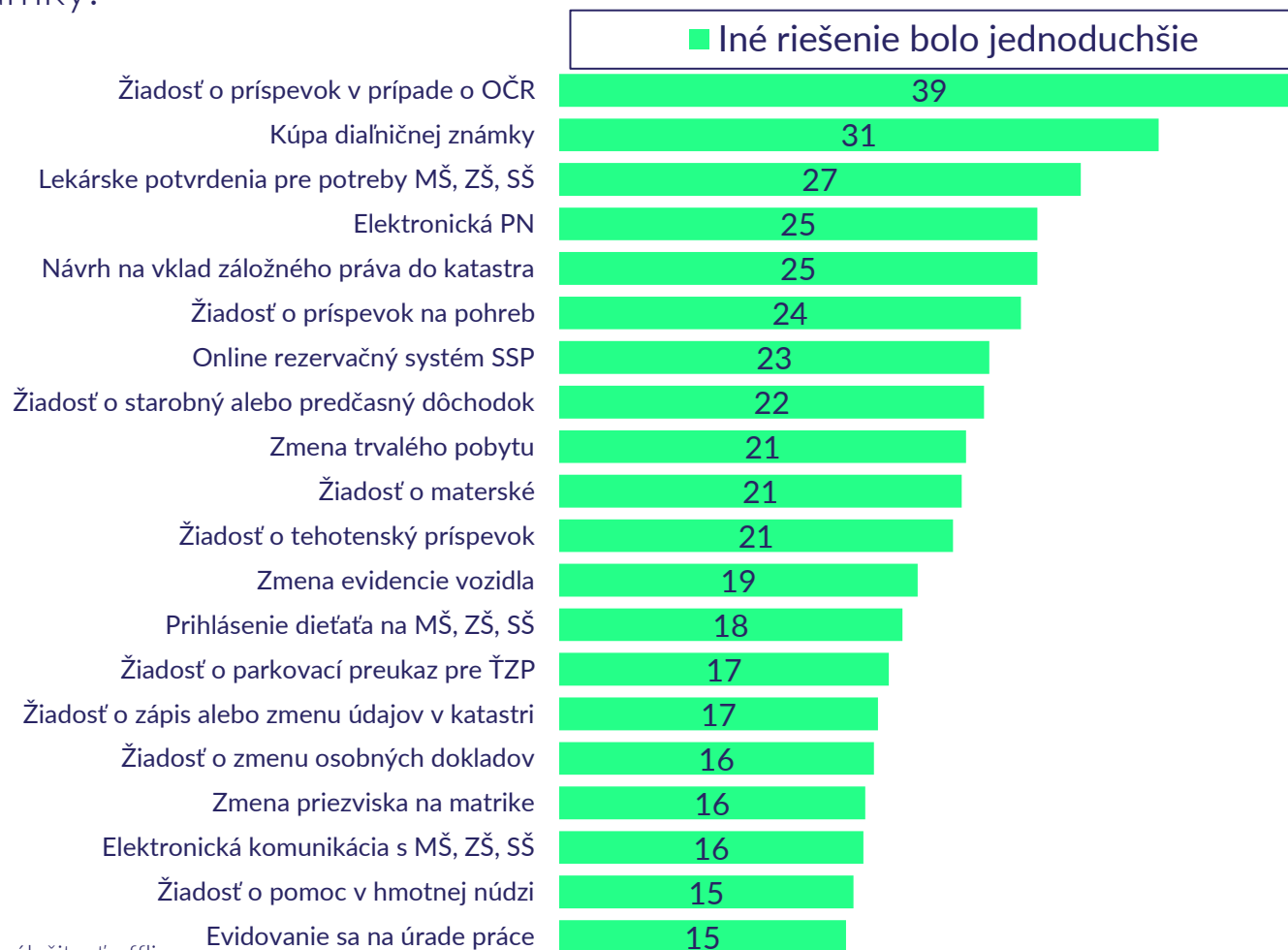
Prečo ste pri vybavovaní záležitostí nevyužili internet?

Online prostredie sa zdá občanom nevhodné na riešenie úradných záležitostí ak sa týkajú detí, alebo ak ide o závažné osobné udalosti, ako strata zamestnania, či odchod do dôchodku.



Prečo ste pri vybavovaní záležitostí nevyužili internet?

Vybavovať veci, ktoré súvisia s ochorením detí (príspevok pri OČR, lekárske potvrdenie do školy), či s vlastnou PN, sa veľkej časti klientov zdá byť jednoduchšie inak, než online. Pre skoro tretinu je jednoduchšia aj offline kúpa diaľničnej známky.



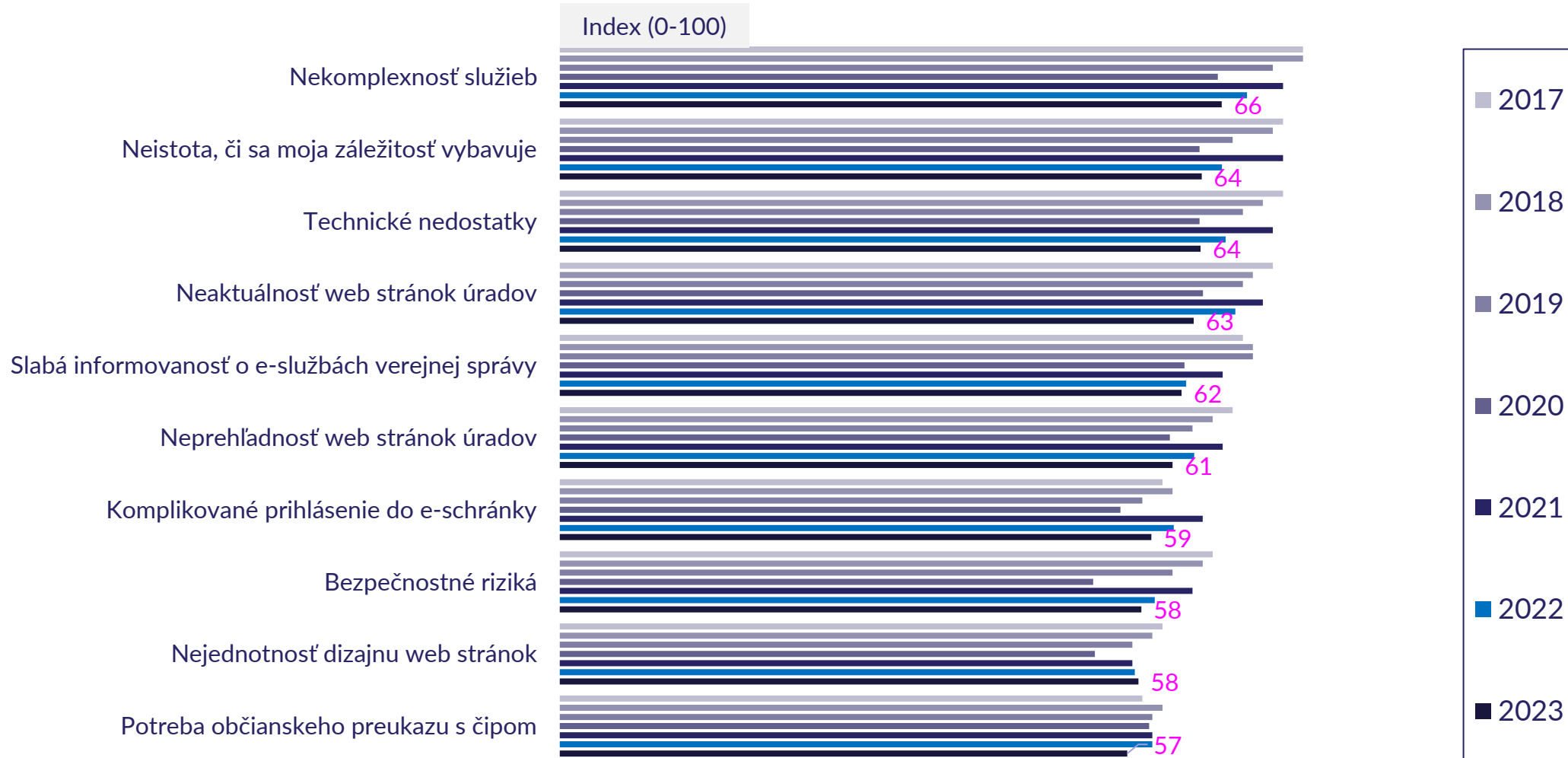
Do akej miery je pre vás toto prekážkou na využívanie online služieb štátu?

Závažnými bariérami sú tiež nekomplexnosť služieb, chýbajúca spätná väzba, technické nedostatky, neaktuálnosť a neprehľadnosť stránok a slabá informovanosť. Dosahujú index závažnosti nad 60 bodov. Najnižší index je pri potrebe OP s čipom.



Do akej miery je pre vás toto prekážkou na využívanie online služieb štátu?

Váha prakticky všetkých meraných bariér na využívanie online služieb v roku 2023 mierne klesla, len v prípade relatívne málo dôležitej nejednotnosti dizajnov úradných webov ostala rovnaká.





Nástroje elektronickej komunikácie štátu s občanmi

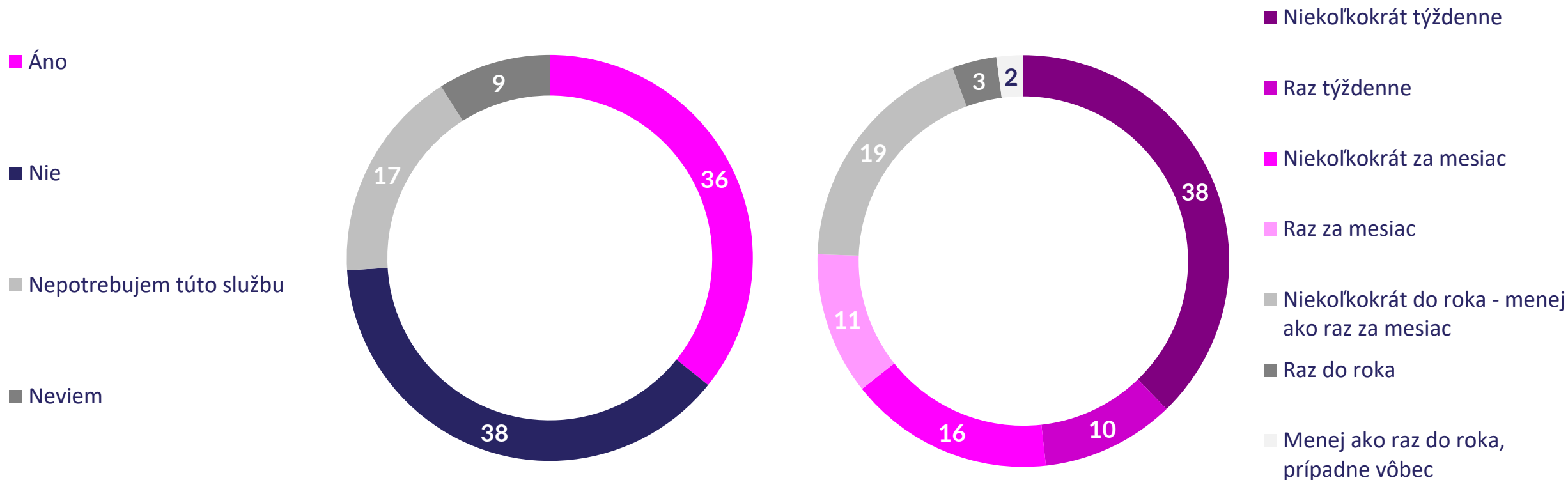
Elektronická schránka



Máte aktivovanú svoju elektronickú schránku?

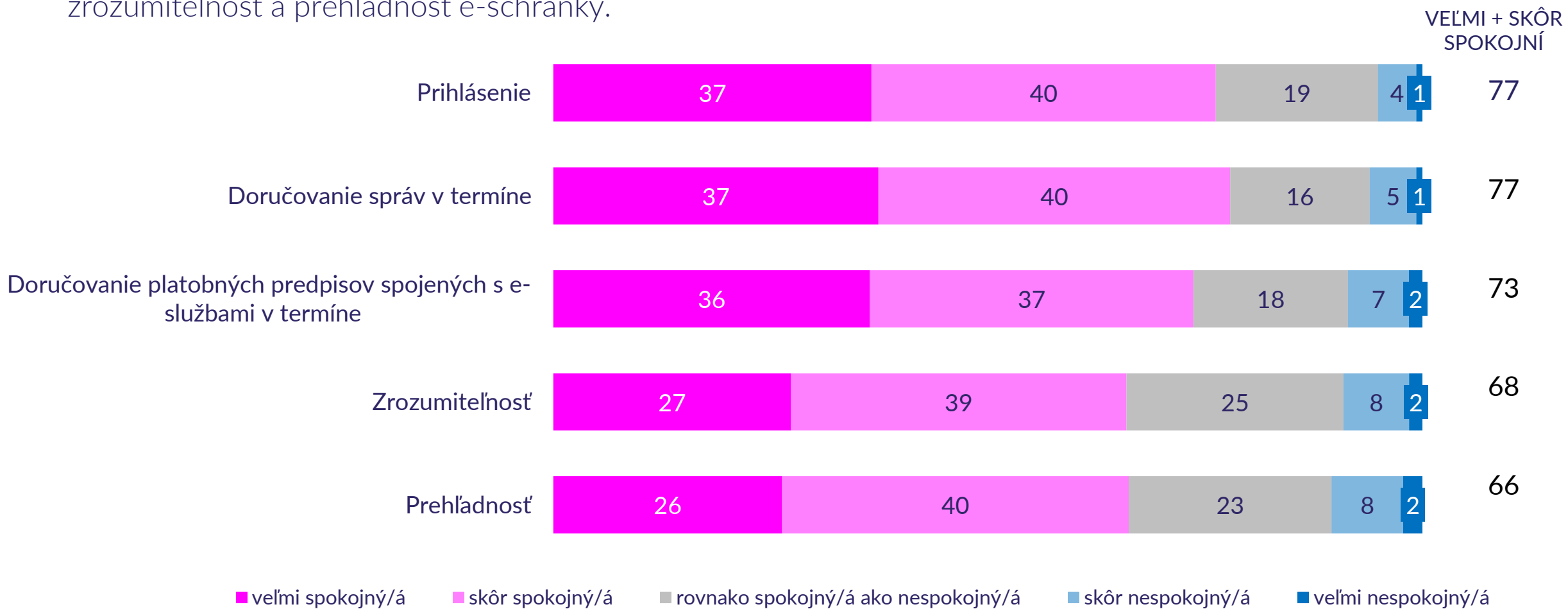
Ako často sa prihlasujete do svojej e-schránky?

36% užívateľov deklaruje, že má aktivovanú elektronickú schránku. Rovnako ako v roku 2022, aj v roku 2023 sa presne tri štvrtiny z nich prihlasujú do e-schránky aspoň raz za mesiac. Aspoň raz za týždeň ju používa skoro polovica.



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

Viac než traja zo štyroch aktívnych užívateľov e-schránky sú spokojní s prihlásením, doručovaním správ v správanom termíne a s doručovaním platobných predpisov. Trvalo horšie hodnotené sú zrozumiteľnosť a prehľadnosť e-schránky.

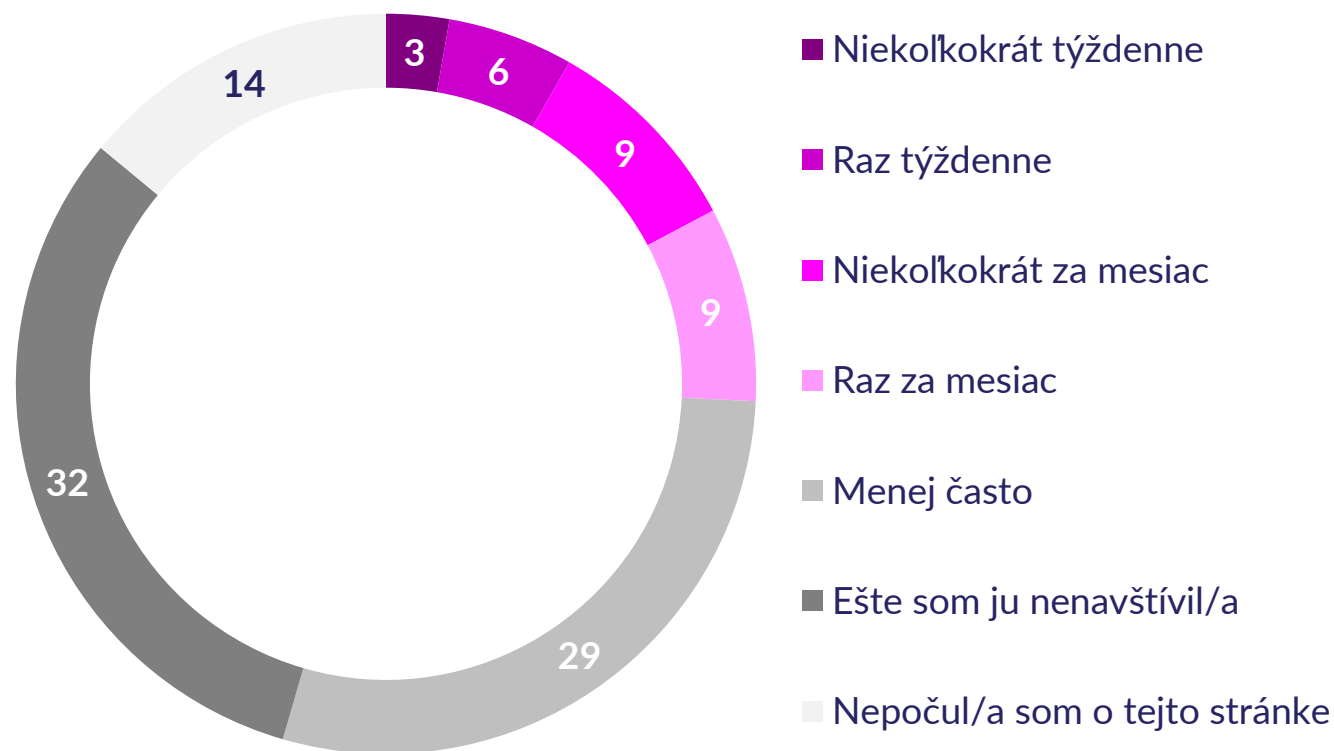


Slovensko.sk



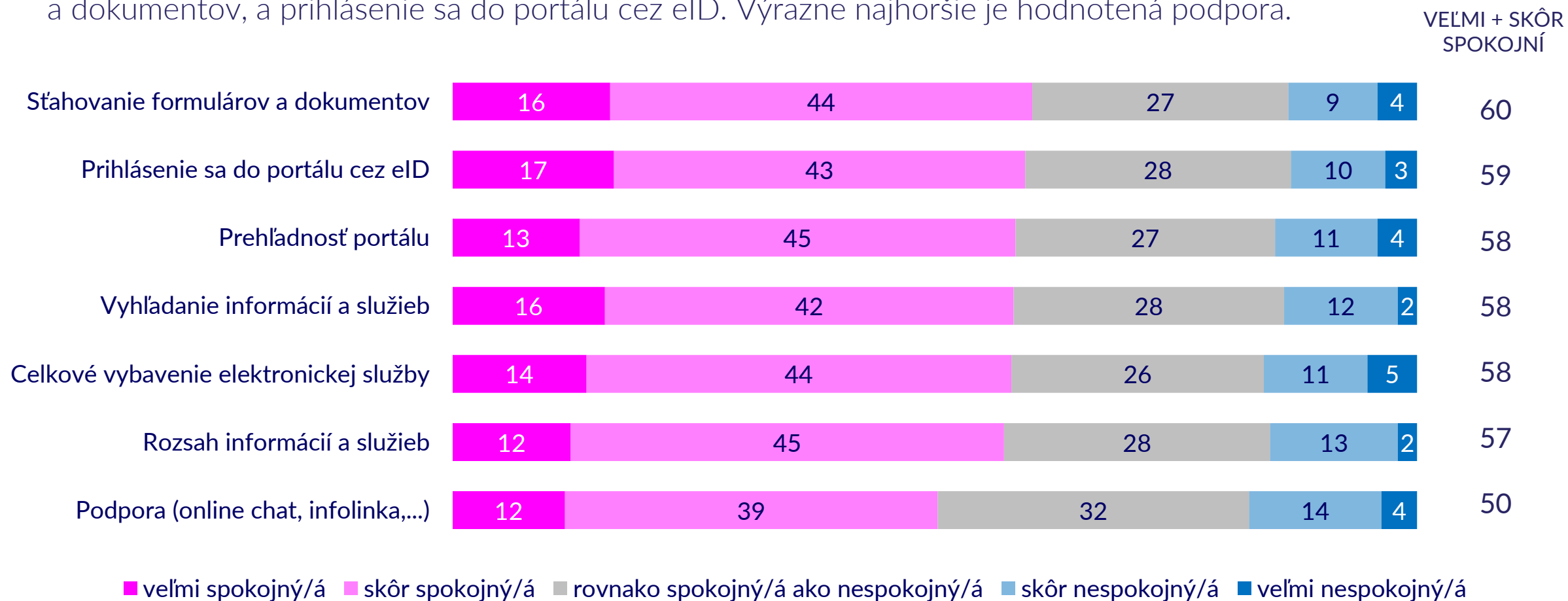
Ako často navštevujete stránku www.slovensko.sk?

Štvrtina užívateľov e-služieb navštevuje portál www.slovensko.sk aspoň raz za mesiac, ale 46% ho nenavštívilo ani raz, pritom každý tretí z nich o ňom ešte nepočul.



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

Užívatelia, ktorí navštevujú portál www.slovensko.sk, hodnotia najlepšie sťahovanie formulárov a dokumentov, a prihlásenie sa do portálu cez eID. Výrazne najhoršie je hodnotená podpora.

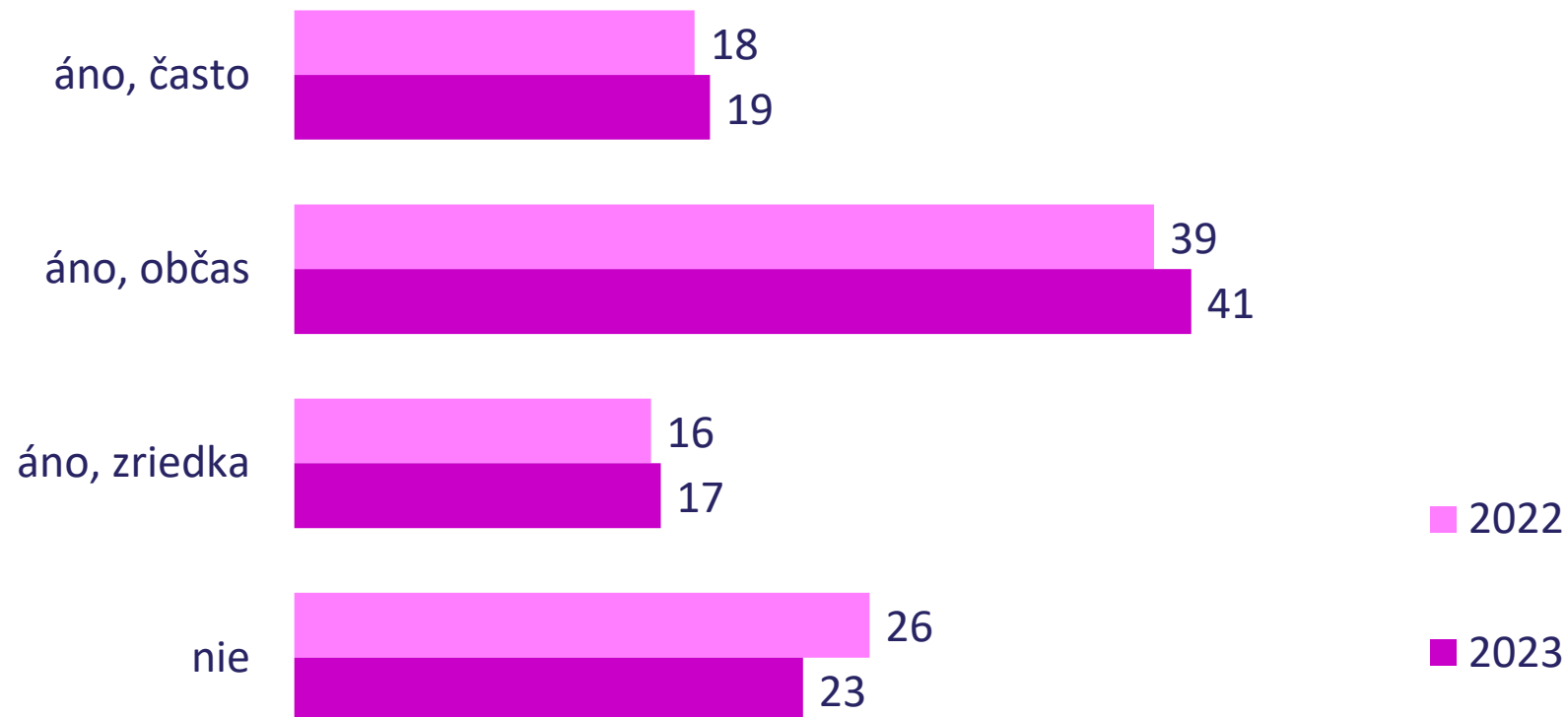


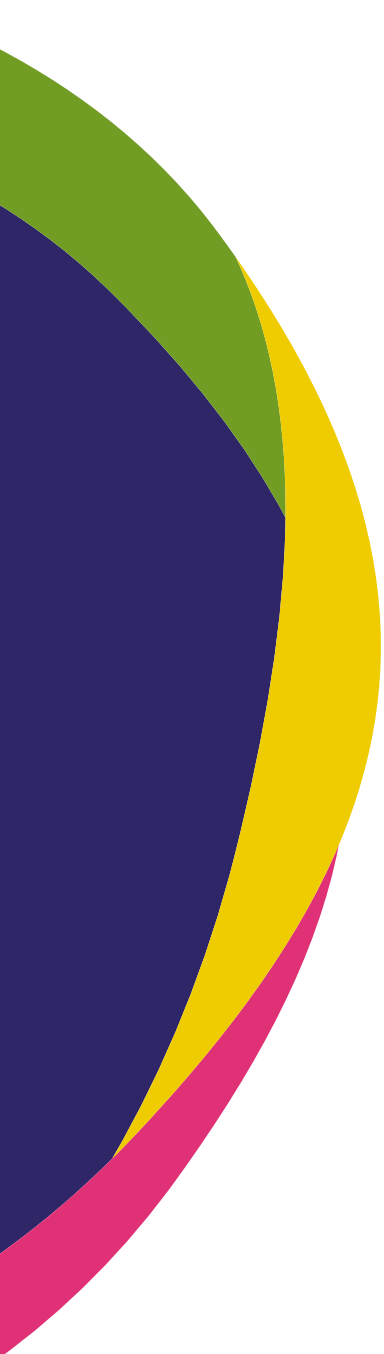
Požadovanie dokladov



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

77% užívateľov online služieb sa pri vybavovaní úradných záležitostí stretlo s požadovaním nadbytočných dokumentov zo strany úradníkov. Oproti roku 2022 je to mierny nárast (+4 body). Najčastejšie ide o rodný, sobášny alebo úmrtný list, výpisy z katastra, potvrdenia o návšteve školy a doklady o vzdelaní.





Zhrnutie

KONTAKT S ÚRADMI

- Najčastejšou formou kontaktu s úradmi je získavanie informácií na úradnom webe. V roku 2023 užívatelia e-služieb sťahovali, vyplňovali a posielali formuláre viac, než rok predtým. Viac z nich tiež vybavilo celú svoju záležitosť online. Tretí rok po sebe klesá frekvencia e-mailovej komunikácie s úradmi.
- V cieľovej skupine boli v roku 2023 najpoužívanéjšie služby kúpa diaľničnej známky, zmena osobných dokladov a online komunikácia so školskými a predškolskými zariadeniami.
- Užívatelia online služieb viditeľne diferencujú agendy, ktoré riešia prevažne online, a iné, kde volia offline riešenia. Môže to byť tak na základe skúsenosti, ako aj kvôli nedostatku informácií o online možnostiach.
- Osobne rieši veľká väčšina tejto CS napríklad lekárske potvrdenia pre deti, zmeny v dokladoch, či evidovanie na Úrade práce. Portál slovensko.sk najčastejšie uvádzajú užívatelia e-služieb ako nástroj pri rezervácii termínu na osobné riešenie záležitosti v Sociálnej poisťovni, pri agende katastra a na vybavovanie dokladov k autu či svojich osobných dokladov.
- Cez web stránky príslušných inštitúcií postupujú užívatelia najčastejšie ak kupujú diaľničnú známku, pri komunikácii so školou a pri vybavovaní záležitostí súvisiacich so sociálnym a nemocenským poistením.
- Informovanosť o online službách štátu medzi ich užívateľmi za rok nepatrne vzrástla. Takých, ktorí sa cítia určite dostatočne informovaní, je o 9%, čo je oproti roku 2022 o 2 percentné body je viac.

VYUŽITIE INTERNETU NA ÚRADNÉ ZÁLEŽITOSTI

- V situáciách, ktoré sa v živote neriešia často (evidencia vozidla, zmena priezviska, zápis do katastra, tehotenský príspevok či príspevok na pohreb), alebo tam, kde dochádza k zmenám (diaľničná známka), vystupuje do popredia informačná funkcia webu.
- Emailom oslovujú občania inštitúcie hlavne pri častej interakcii, ako v prípade školských zariadení, alebo pri komplikovanejšej agende okolo odchodu do dôchodku.
- Formuláre stiahnuté z web stránok úradov plnia svoju funkciu pri rôznych prihláškach a žiadostiach.
- E-schránku na portáli slovensko.sk použili respondenti pri vybavovaní úradných vecí podstatne menej, než iné nástroje. Využili ju najmä v komunikácii s katastrom či sociálnou poisťovňou, a v súvislosti s evidenciou vozidla a zmenami v dokladoch.
- Kompletné online vybavenie žiadosti referuje CS jednoznačne najviac pri kúpe diaľničnej známky. Ďalšie najčastejšie úradné veci, úspešne završené online cestou, sa týkajú návrhu na vklad záložného práva aj zmeny údajov v katastri nehnuteľností.
- Prihlasovanie sa na termín využívajú klienti hlavne pri zmenách trvalého pobytu, pri žiadosti o parkovací preukaz ŤZP, pri zmenách osobných dokladov, pri kontakte so Sociálnou poisťovňou, matrikou a Úradom práce.

CELKOVÉ HODNOTENIE ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB

- Medzi rokmi 2022 a 2023 u cieľovej skupiny užívateľov spokojnosť s riešením úradných záležitostí cez internet výrazne poklesla. Mierne vzrástla nespokojnosť, pribudli najmä neutrálne postoje.
- Hodnota indikátora CES (Customer Effort Score) pre riešenie úradných záležitostí sa medzi užívateľmi online služieb v roku 2023 zvýšila o niekoľko stotín, čím sa dostala na spodnú hranicu žiadúcej úrovne 5 a viac bodov. Pri tejto hodnote začína dobrá perspektíva, že užívatelia budú mať záujem svoju skúsenosť zopakovať.
- Tak, ako to väčšinou bolo v minulosti, aj v roku 2023 je hodnota indikátora NPS (Net Promoter Score) v záporných číslach. Oproti rekordne zlému výsledku z roku 2022 však ide o významné zlepšenie.
- V roku 2023 nepatrne (o 1 bod) narástol aj podiel tých, ktorí sa prikláňajú k tvrdeniu, že vybavovať úradné záležitosti online je na Slovensku lepšie, ako ísť na úrad. Klesol však podiel tých, ktorí sú o tom presvedčení.
- Rozvinutosť e-služieb na Slovensku hodnotia užívatelia e-služieb od roku 2018 veľmi podobne, a nehodnotia ju priaznivo. Stále je viac takých, ktorí ich považujú za málo rozvinuté.

HODNOTENIE JEDNOTLIVÝCH ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB

- Kúpa diaľničnej známky je online služba, ktorá je nielen najznámejšia a najvyužívanejšia, ale je s ňou aj najvyššia spokojnosť (69% veľmi spokojných).
- S druhou najčastejšie používanou e-službou, ktorou je zmena osobných dokladov, je veľmi spokojná polovica klientov.
- Kúpa diaľničnej známky dosiahla aj najvyššie skóre CES.
- Za problematické možno považovať služby s CES od 5 bodov nižšie. Je to tak pri vybavovaní dôchodku, zmeny trvalého bydliska a pomoci v hmotnej núdzi.
- Užívateľom, ktorí danú vec nevybavovali cez internet, sa zdá pri službách ako kúpa diaľničnej známky, alebo zmena v osobných dokladoch online riešenie omnoho komplikovanejšie, než tým, ktorí s ním už majú skúsenosť.

BENEFITY ONLINE RIEŠENÍ

- Všetky testované motivátory pre využívanie online služieb dosiahli veľmi vysoký index motivácie. Relatívne najviac motivuje k používaniu online služieb úspora času. Naopak najmenej, ale stále významne, motivuje zachovanie dokumentácie v elektronickej podobe.
- V roku 2023 sa zvýšil význam všetkých kľúčových benefitov online služieb na úroveň rokov pred pandémiou.

BARIÉRY ONLINE RIEŠENÍ

- Hlavné bariéry pre vybavovanie úradných záležitostí cez internet sú pocit nevhodnosti online nástrojov na riešenie daného problému a neinformovanosť o takejto možnosti. Obe tieto bariéry sa v čase zväčšujú, kým technické otázky, ako OP s čipom či proces prihlasovania, ustupujú do pozadia.
- Závažnými bariérami sú tiež nekomplexnosť služieb, chýbajúca spätná väzba, technické nedostatky, neaktuálnosť a neprehľadnosť stránok a slabá informovanosť. Dosahujú index závažnosti nad 60 bodov. Najnižší index je pri potrebe OP s čipom.
- Váha prakticky všetkých meraných bariér na využívanie online služieb v roku 2023 mierne klesla, len v prípade relatívne málo dôležitej nejednotnosti dizajnov úradných webov ostala rovnaká.



Summary

CONTACT WITH AUTHORITIES

- The most common form of contact with the authorities is to obtain information on the official website. In 2023, more users of e-services downloaded, filled in and sent forms than the year before. More of them also handled their entire affairs online. For the third year in a row, the frequency of email communication with the authorities fell.
- In the target group, the most used services in 2023 were buying a motorway vignette, changing identity documents and communicating online with schools and pre-schools.
- Users of online services distinguish noticeably between agendas where they deal predominantly online and others where they opt for offline solutions. This may be both based on experience and due to a lack of information about online options.
- Personally, a large majority of this CS deal with, for example, medical certificates for children, changes in documents, or registering with the Labour Office. The slovensko.sk portal is most often mentioned by users of e-services as a tool for booking an appointment for personal resolution of a matter at the Social Insurance Office, for the land registry agenda and for dealing with car documents or their personal documents.
- Users most often use the websites of the relevant institutions when buying a vignette, when communicating with a school and when dealing with issues related to social security and sickness insurance.
- Awareness of the State's online services among its users increased slightly over the year. Those who feel they are definitely sufficiently informed are 9%, up 2 percentage points from 2022.

USING THE INTERNET FOR OFFICIAL BUSINESS

- In situations that are not often dealt with in life (vehicle registration, change of surname, registration in the land registry, pregnancy allowance or funeral allowance) or where changes occur (motorway vignette), the information function of the website comes to the fore.
- Citizens contact institutions by email, especially for frequent interactions, as in the case of school establishments, or for the more complicated retirement agenda.
- Forms downloaded from the authorities' websites fulfil their function for various applications and requests.
- The e-postbox on the slovensko.sk portal was used by respondents significantly less than other tools when dealing with official matters. They used it mainly in communication with the cadastre or social insurance office, and in connection with vehicle registration and changes in documents.
- The complete online processing of an official matter was clearly most frequent for the purchase of a vignette. The next most frequent official matters, successfully completed online, concern both the application for the registration of a right of pledge and the change of data in the Land Registry.
- Clients use the appointment check-in mainly for changes of permanent residence, for the application for a handicapped parking permit, for changes of personal documents, for contact with the Social Insurance Office, the registry office and the Labour Office.

OVERALL ASSESSMENT OF E-SERVICES

- Between 2022 and 2023, the target group's satisfaction with dealing with official matters via the internet dropped significantly. Dissatisfaction increased slightly, with a rise in neutral attitudes.
- The value of the CES (Customer Effort Score) indicator for dealing with official matters increased by several hundredths among users of online services in 2023, reaching the lower end of the desirable level of 5 points or more. At this value, the prospect that users will be keen to repeat their experience begins to look good.
- As has mostly been the case in the past, the Net Promoter Score (NPS) is in negative numbers in 2023. However, compared to the record-breakingly bad result in 2022, this is a significant improvement.
- In 2023, the share of those who are inclined to say that it is better to deal with official matters online than to go to the office has also increased slightly (by 1 point). However, the share of those who are convinced of this has fallen.
- The development of e-services in Slovakia is evaluated very similarly by users of e-services as of 2018, and they do not rate it favourably. There are still more who consider them underdeveloped.

EVALUATION OF PARTICULAR E-SERVICES

- Buying a vignette is the online service that is not only the most well-known and most used, but also the most satisfied (69% very satisfied).
- Half of the clients are very satisfied with the second most frequently used e-service, which is the change of personal documents.
- Purchasing a vignette also achieved the highest CES score.
- Services with a CES of 5 points and below can be considered problematic. This is the case when dealing with pension, change of residence and material hardship assistance.
- Users who have not dealt with the matter online find the online solution for services such as buying a vignette or a change in personal documents much more complicated than those who already have experience with it.

BENEFITS OF ONLINE SOLUTIONS

- All of the above motivators for the use of online services scored very high on the motivation index. Relatively, time saving is the most important motivator for using online services. In contrast, the least, but still significant, motivation is the preservation of documentation in electronic form.
- In 2023, the importance of all key benefits of online services has increased to the level of pre-pandemic years.

BARRIERS FOR ONLINE SOLUTIONS

- The main barriers to dealing with official matters via the Internet are the perceived inappropriateness of online tools for solving a given problem and lack of awareness of this possibility. Both of these barriers are increasing over time, while technical issues such as the chip-enabled OP or the registration process are fading into the background.
- Incompleteness of services, lack of feedback, technical shortcomings, out-of-date and unclear websites and poor awareness are also serious barriers. They have a severity index of over 60 points. The lowest index is for the need for an OP with a chip.
- The severity of virtually all measured barriers to the use of online services decreased slightly in 2023, remaining the same only for the relatively unimportant inconsistency of the design of official websites.

think - know - act



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

actly.sk