



MINISTERSTVO

INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA  
A INFORMATIZÁCIE  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# MERANIE INDIKÁTOROV ROZVOJA A SPOKOJNOSTI

## S VYBRANÝMI E-SLUŽBAMI VEREJNEJ SPRÁVY 2024

Cieľový segment: populácia SR

**actly**  
think - know - act

# OBSAH

03-05	O projekte
06-13	Využívanie internetu
14-24	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.  
2024

**1 000**  
respondentov

**CS**

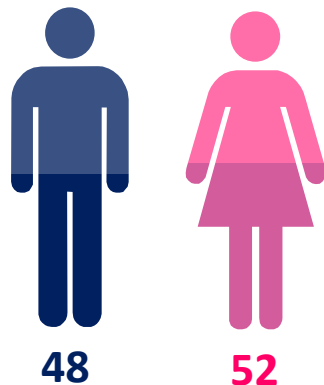
POPULÁCIA SR  
nad 18 rokov

**KVÓTY:**

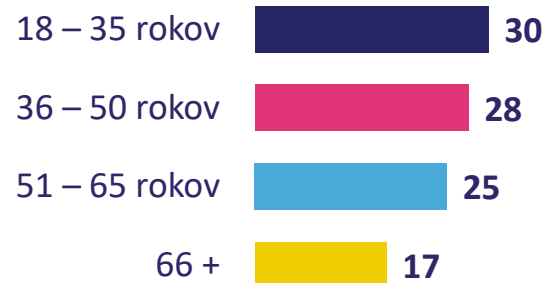
pohlavie  
vek  
kraj  
veľkosť sídla  
vzdelanie

# VÝBEROVÝ SÚBOR - VZORKA

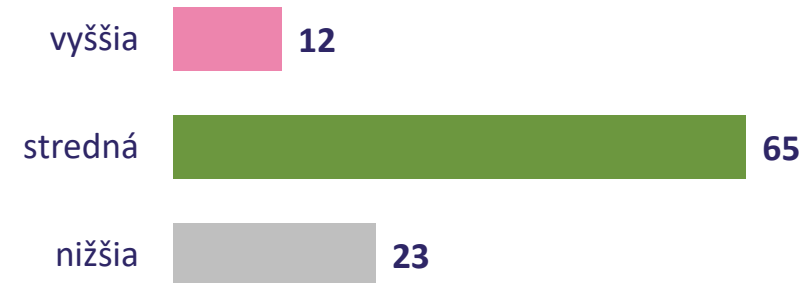
Pohlavie



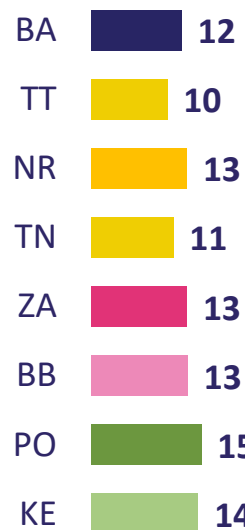
Vek



Sociálna trieda



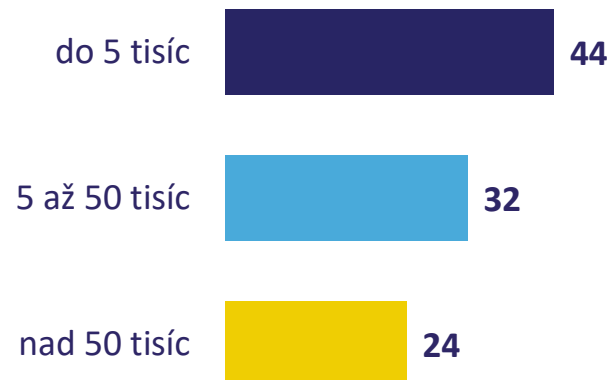
Kraj



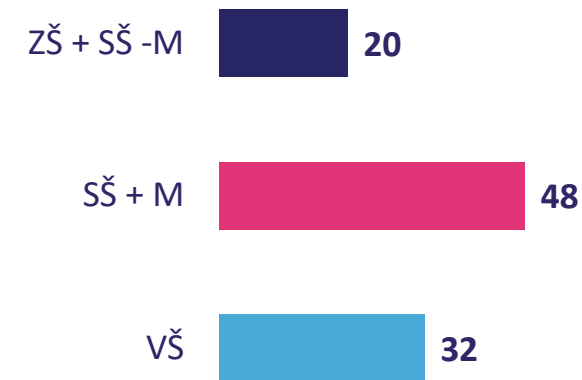
Región



Veľkosť sídla



Vzdelanie



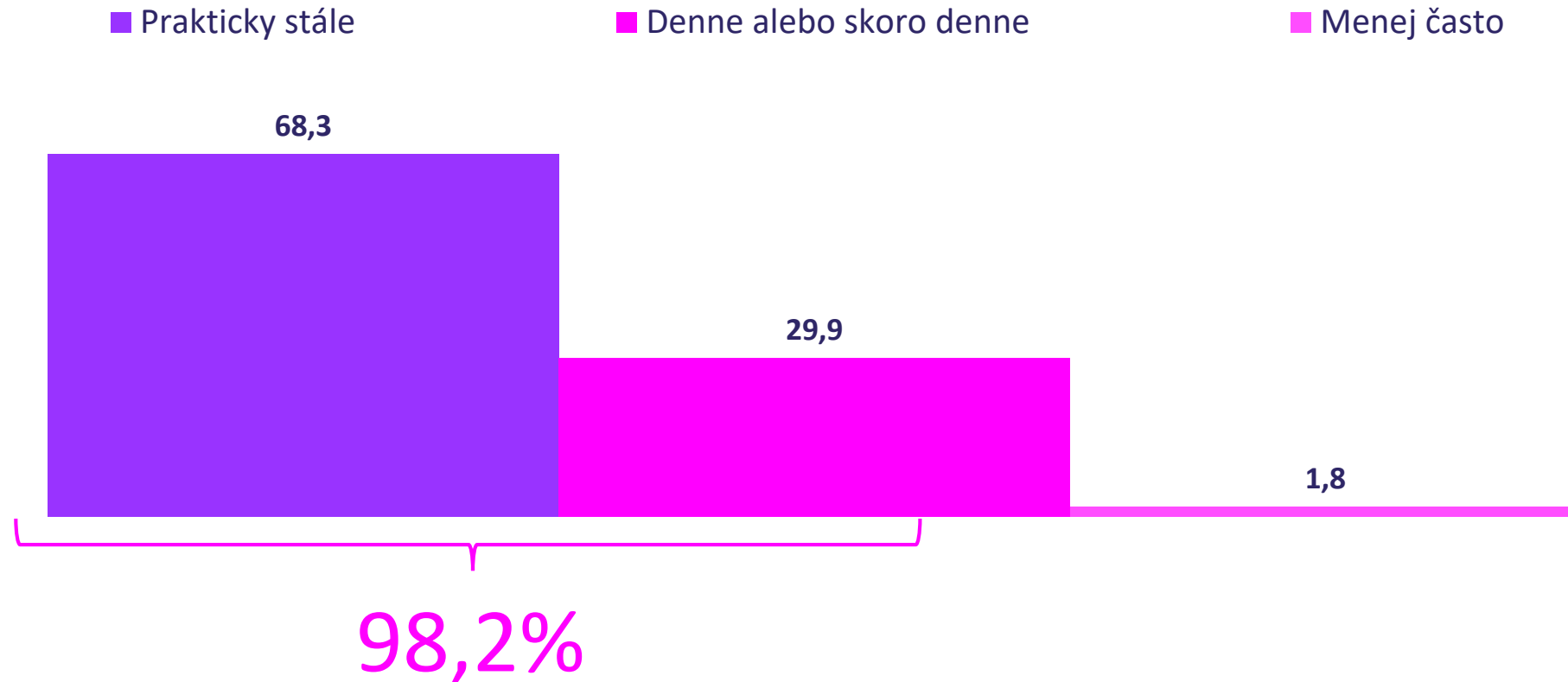
Vzorka reprezentuje dospelú populáciu SR.



# Využívanie internetu

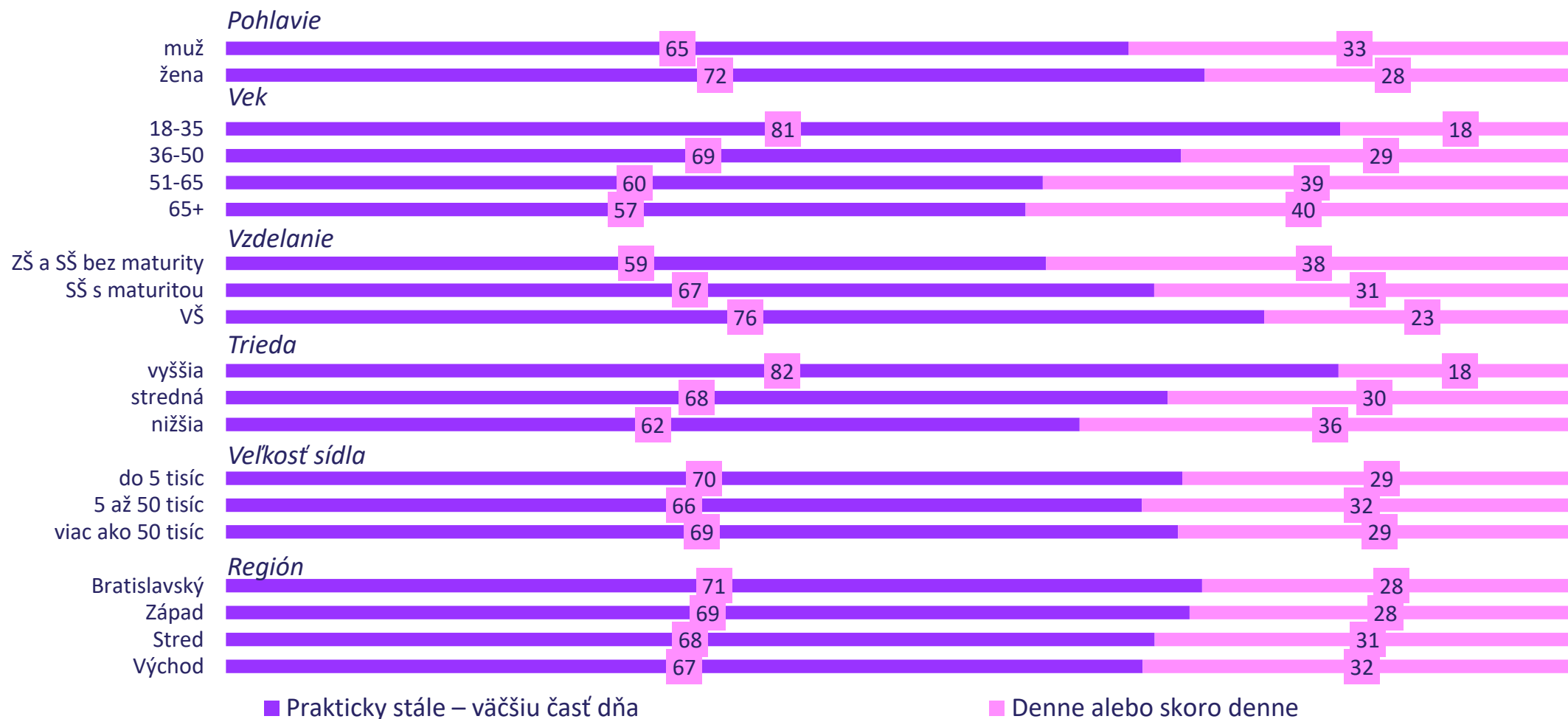
## Ako často používate internet?

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?

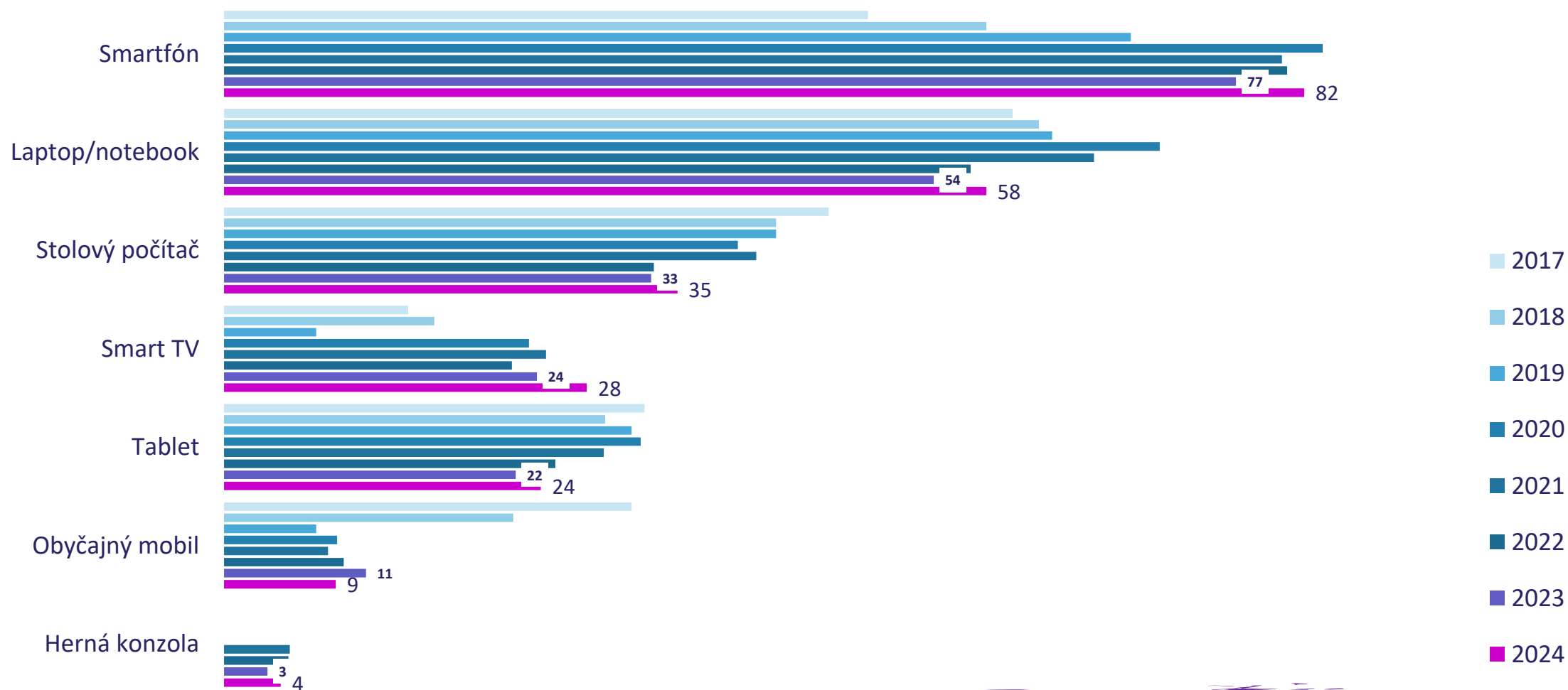
Permanentne používajú internet najmä ľudia do 35 rokov, s vyšším vzdelaním a vyšším socio-ekonomickým statusom, o čosi viac v Bratislavskom kraji. Najvyšší podiel permanentných užívateľov už nie je v najväčších mestách, ale v sídlach do 5 tisíc obyvateľov.





## 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 2024 smartfón.



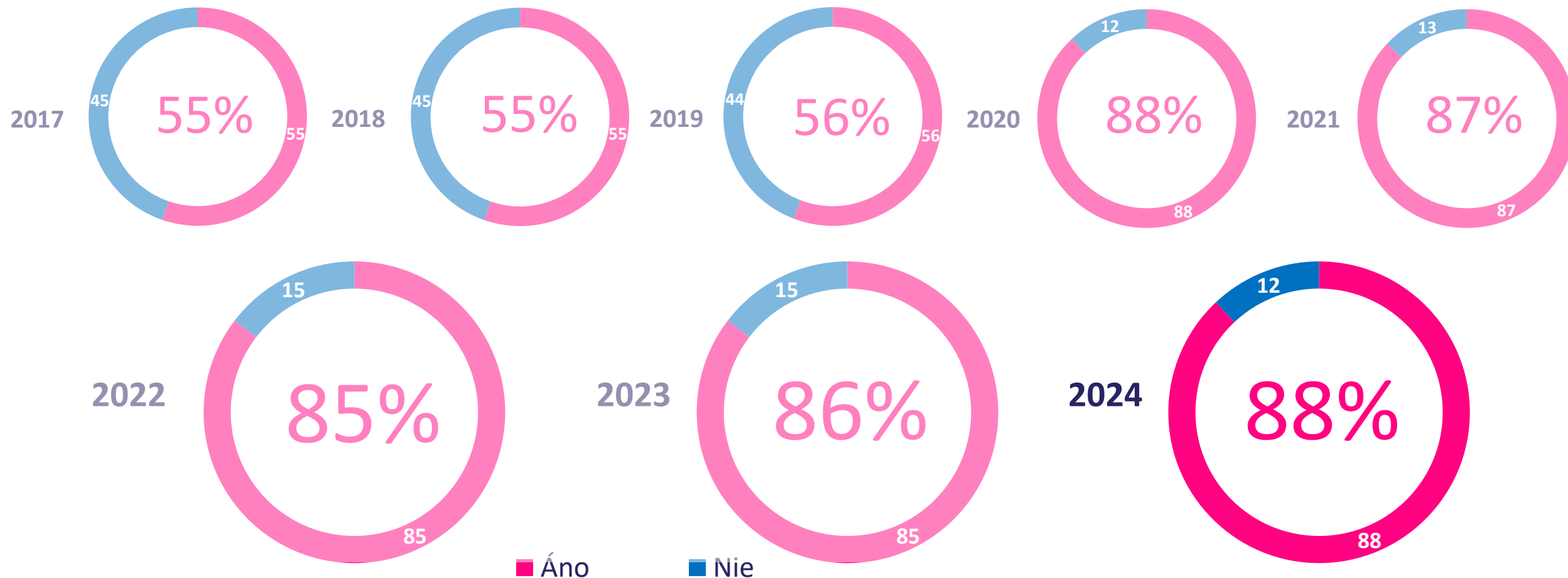
## Na ktoré z nasledujúcich oblastí využívate internet?

Aj účely využívania internetu ostávajú v roku 2024 prakticky rovnako časté ako v roku 2023. Najčastejšie sa používa na e-maily (86%) a na sociálne siete (84%). Vidíme pomerne viditeľné medziročné zvýšenie využívania internetu na komunikáciu s úradmi (+6%).



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

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 2024 to bolo 88%, čím sa dostal tento ukazovateľ na hladinu práve z tohto roka 2020.



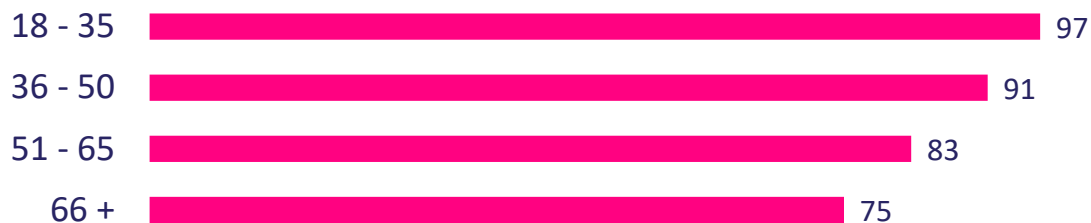
## Využívate možnosti online platieb pri nákupe tovarov a služieb cez internet?

Výrazne častejšie používajú možnosti online platieb pri nákupe cez internet najmladší ľudia, s vysokoškolským vzdelaním, vo vyššej sociálnej triede, ktorí pracujú a majú vyššie IT zručnosti.

### Pohlavie



### Vek



### Vzdelanie



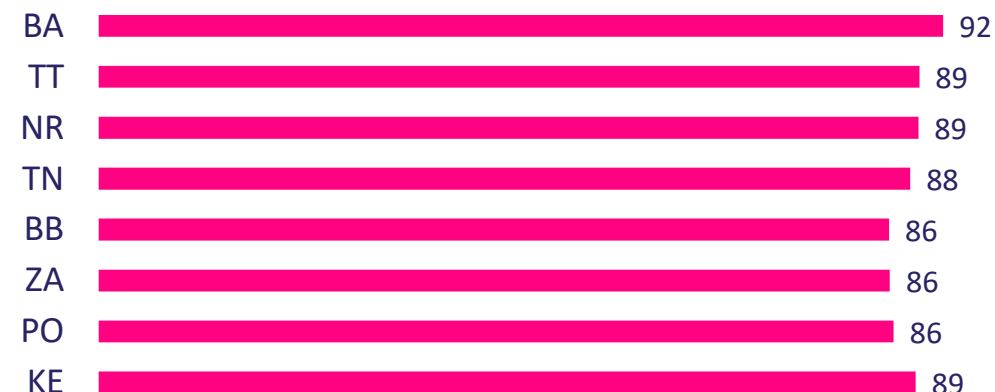
### Sociálna trieda



### Veľkosť sídla



### Kraj



### Ekonomická aktivita

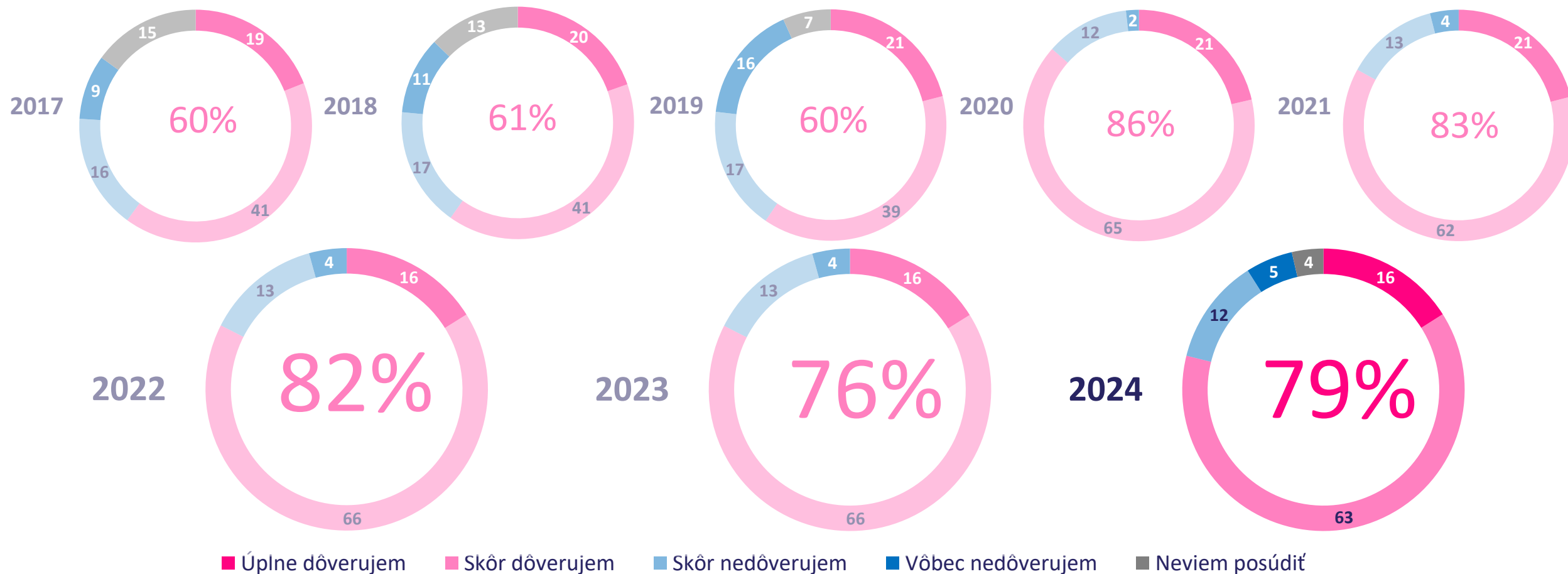


### IT zručnosti



## Nakoľko dôverujete online platbám cez internet?

Online platbám dôveruje stála väčšina populácie a vidíme aj medziročný nárast v tomto ukazovateli v roku 2024 a to o 3 percentuálne body, kde v roku 2023 sme zaznamenali pokles.





# Kontakt s úradmi

# Frekvencia a formy komunikácie s úradmi



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

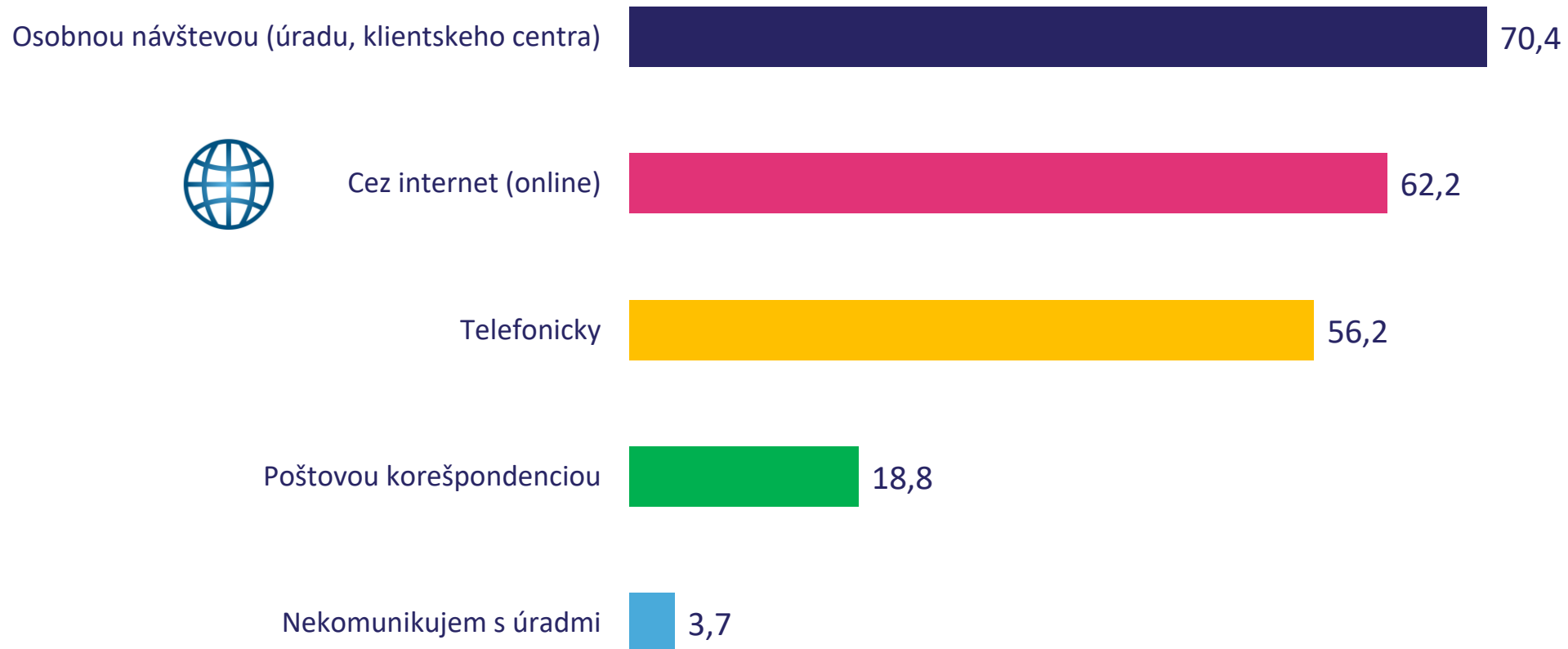
Aspoň raz do mesiaca vybavuje akékoľvek úradné záležitosti 33% občanov. Najväčšia skupina ľudí (41%) vybavuje takéto záležitosti niekoľkokrát do roka. Žiadne úradné veci nevybavovalo 9% opýtaných respondentov.





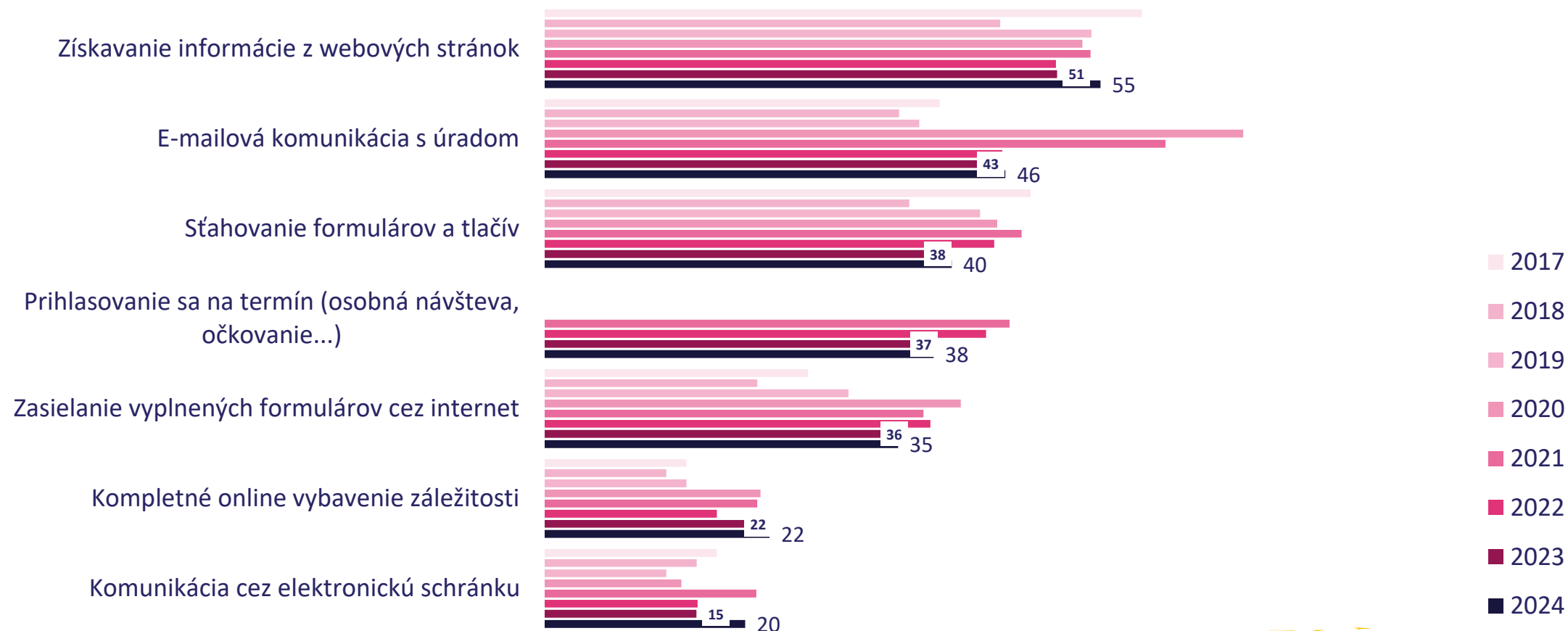
## Akým spôsobom komunikujete s úradmi a inštitúciami?

S úradmi je najbežnejšie komunikovať osobne a tento trend prevláda už dlhé roky. Robí tak 7 z 10 opýtaných. Internet využíva na komunikáciu s úradmi 62% dospelaj populácie SR a trend tejto komunikácie má v čase stúpajúci charakter.



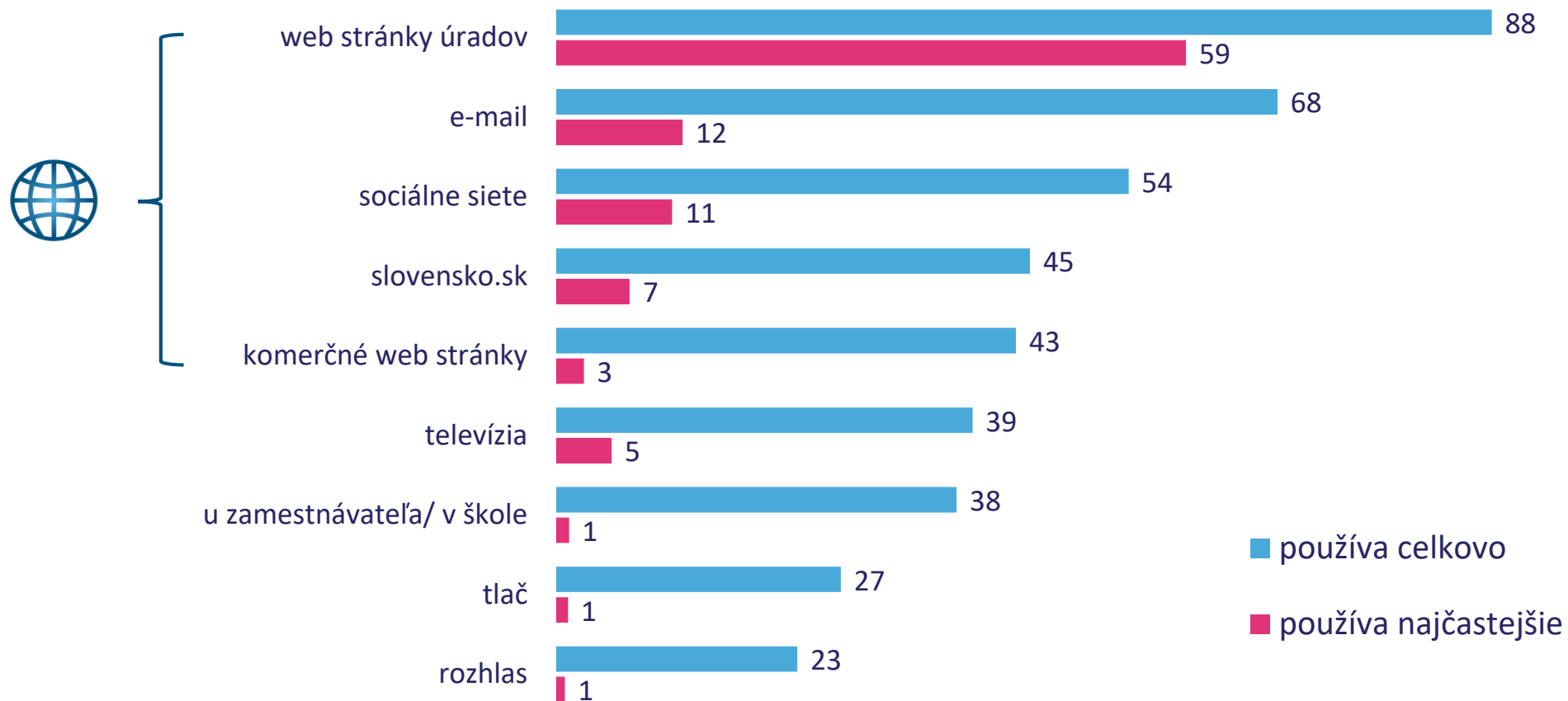
## Aký typ online kontaktu s úradmi ste mali v období posledných 12 mesiacov?

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 ostala na rovnakej úrovni ako v roku 2023. Najvýraznejší medziročný nárast nastal pri komunikácii cez elektronickú schránku a to konkrétne o 5 percentuálnych bodov.



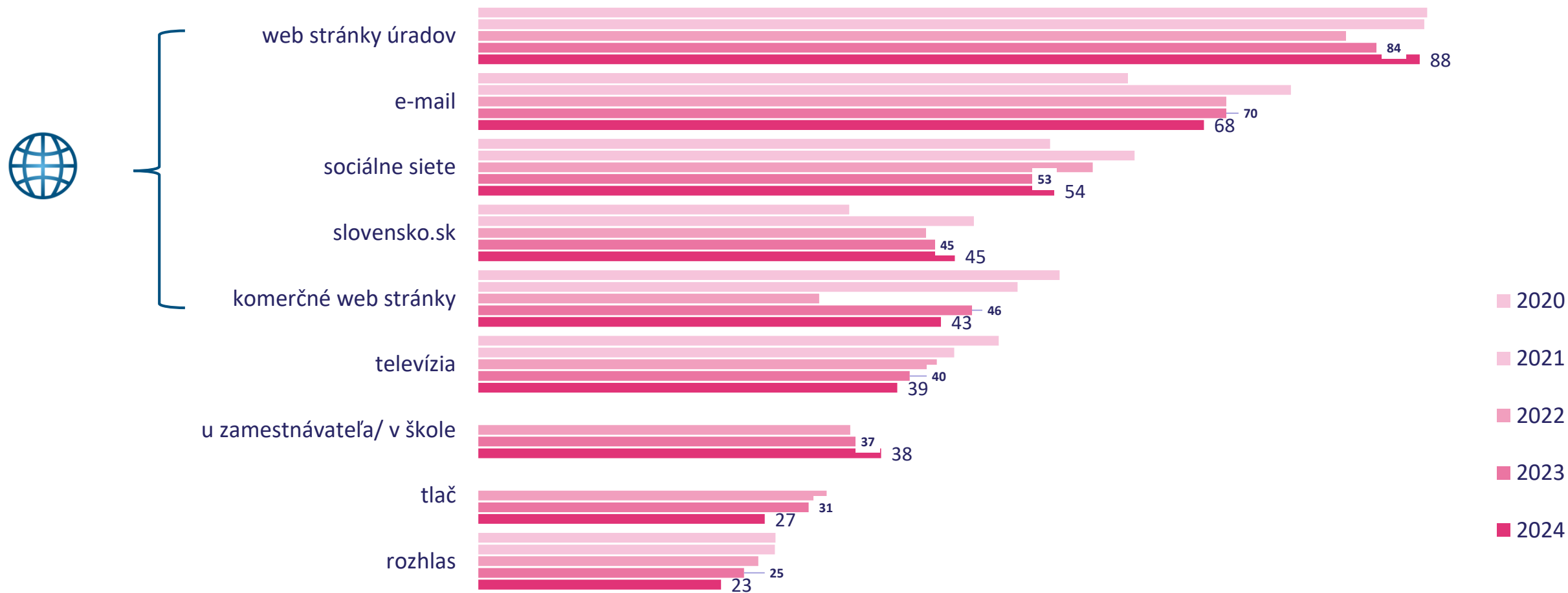
## Ktoré zdroje používate na nájdenie informácie o tom, ako na úrade niečo vybaviť? Ktorý zdroj používate najčastejšie?

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 web stránok úradov. Dlhodobý klesajúci trend vidíme pri využívaní televízie, tlače a rozhlasu.

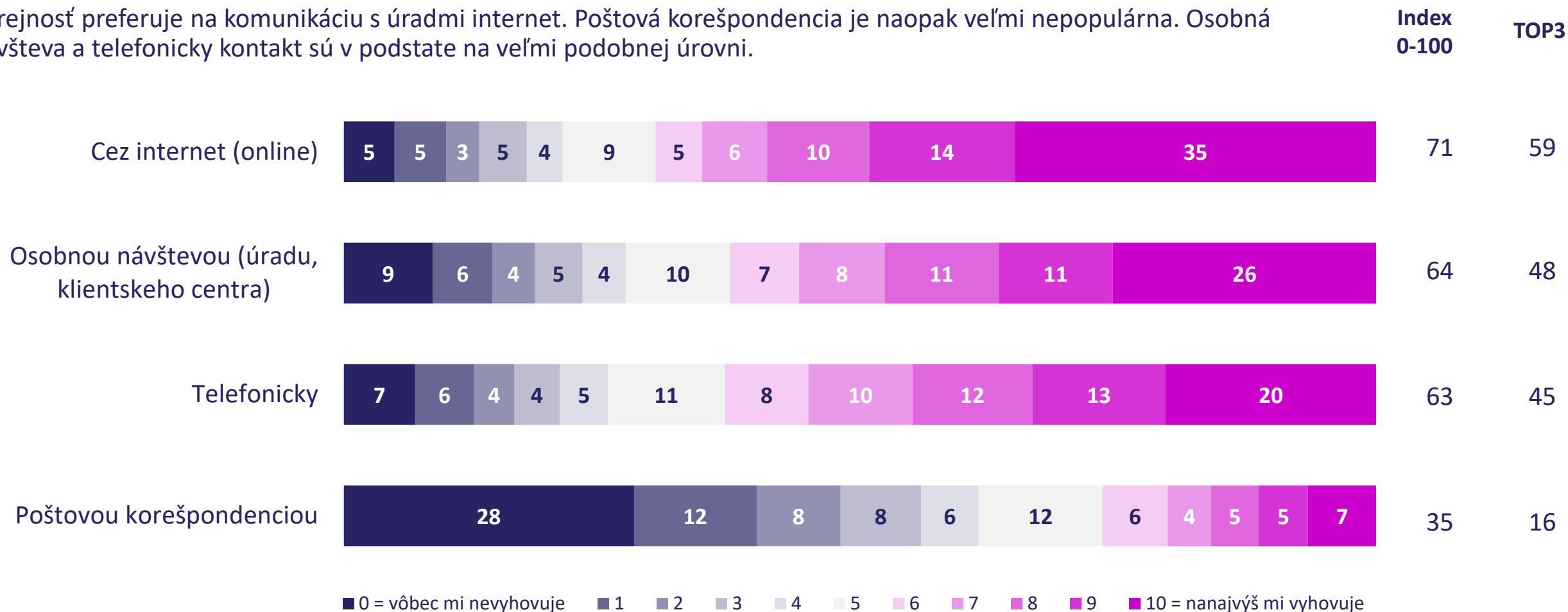


# Preferencia foriem komunikácie s úradmi



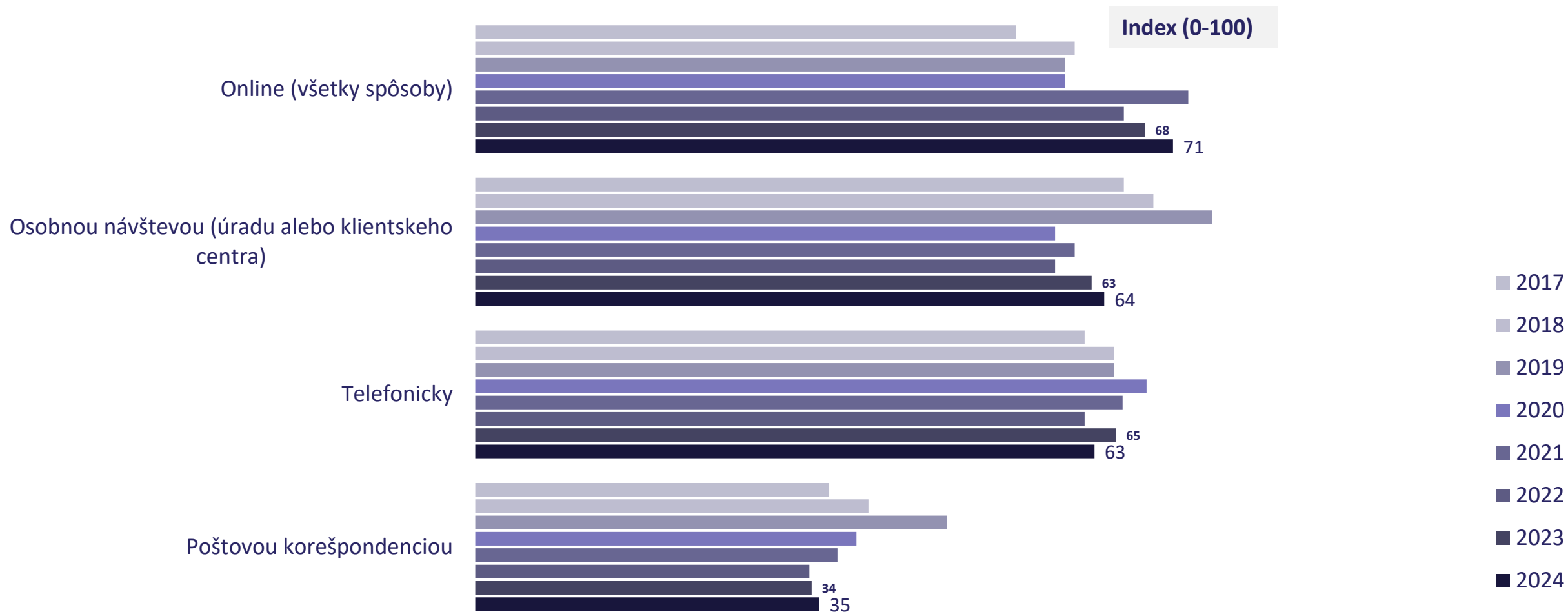
## Nakoľko vám vyhovuje nasledovný spôsob komunikácie s úradmi?

Verejnosť preferuje na komunikáciu s úradmi internet. Poštová korešpondencia je naopak veľmi nepopulárna. Osobná návšteva a telefonicky kontakt sú v podstate na veľmi podobnej úrovni.



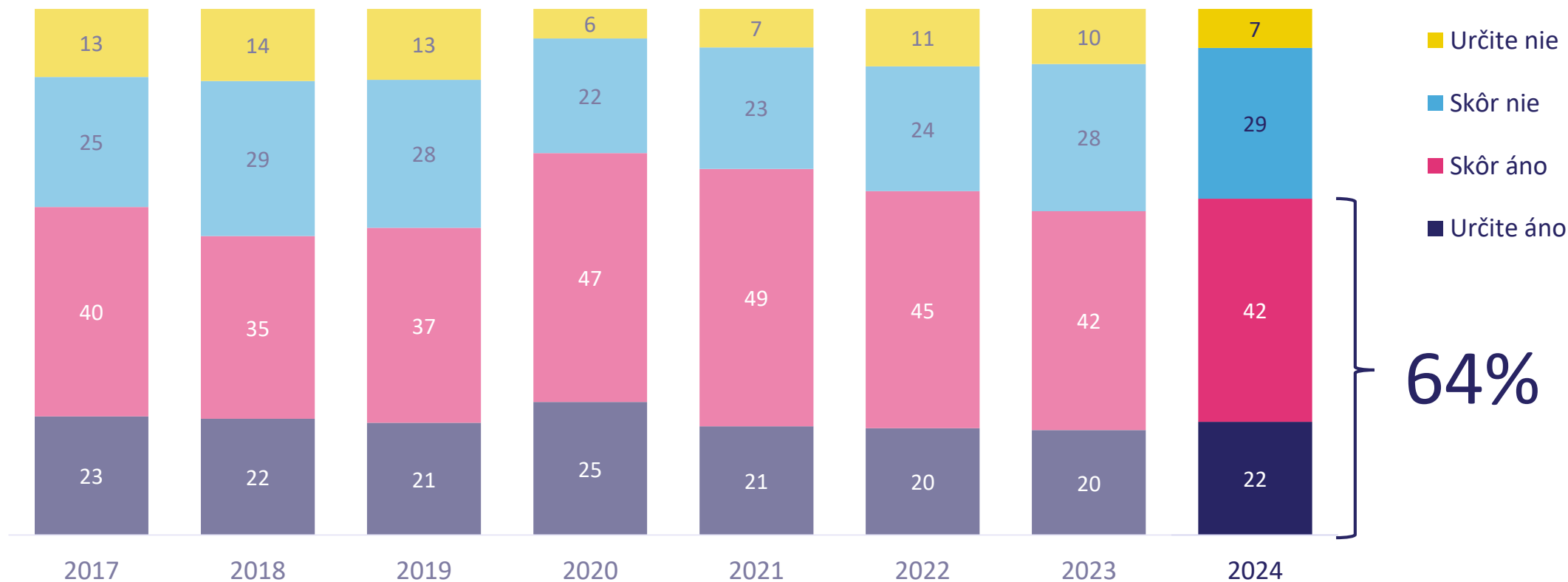
## Nakoľko vám vyhovuje nasledovný spôsob komunikácie s úradmi?

Preferencia všetkých foriem komunikácie s úradmi okrem telefonického kontaktu mierne vzrástla. Najviac narástla obľuba online komunikácie s úradmi.



## 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 64% opýtaných obyvateľov. Ide len o mierny nárast oproti minulému roku.







Elektronické služby –  
znanosť, využívanie, spokojnosť

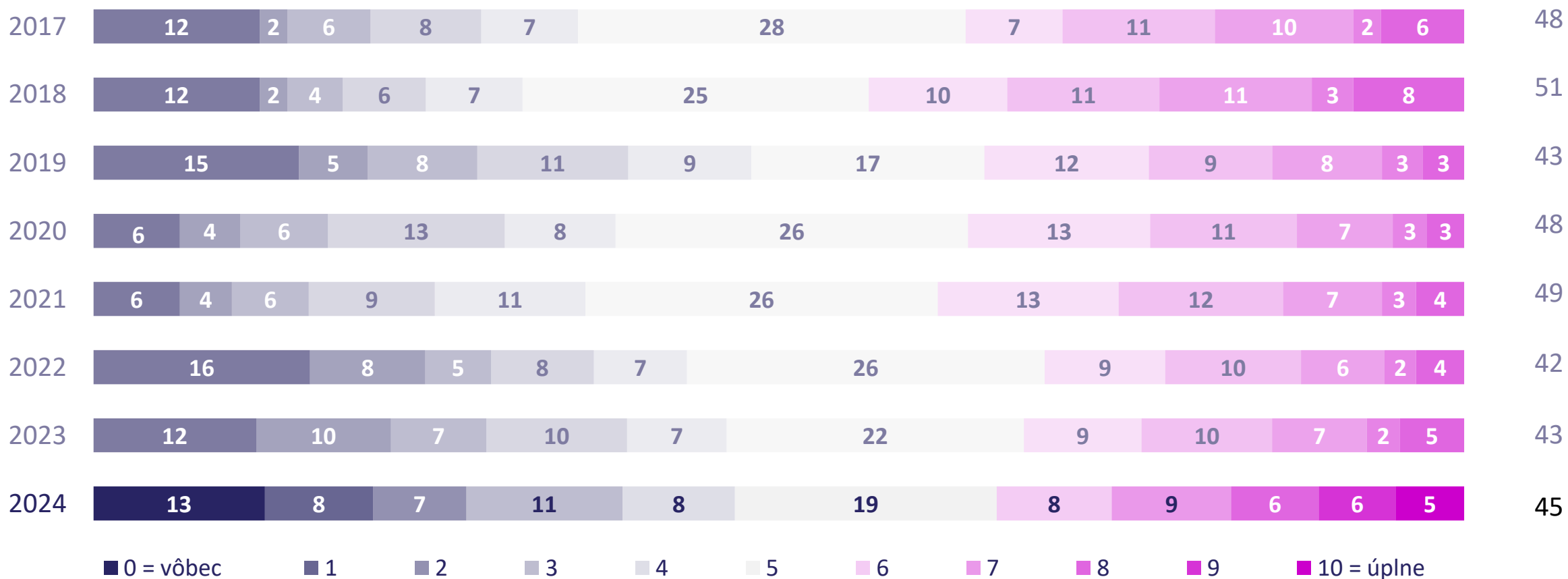
# Znalosť e-služieb štátu



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

Ukazovateľ informovanosti o elektronických službách verejnej správy v roku 2024 mierne stúpol v medziročnom porovnaní a to o 2 body indexu. Stále však platí, že Index bol najvyšší v roku 2018.

Index 0-100



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

Jediný úkon, o ktorom vie viac ako polovica verejnosti, že sa dá vybaviť cez internet je Kúpa diaľničnej známky a to 77%. K službám, ktoré sú tesne pod hranicou 50% patria: Zmena evidencie vozidla, Online rezervačný systém Sociálnej poisťovne a Elektronická komunikácia s predškolskými a školskými zariadeniami. Úkon, ktorý bol najmenej spomínaný (20%) je Zmena priezviska na matrike.



# Používanie e-služieb štátu



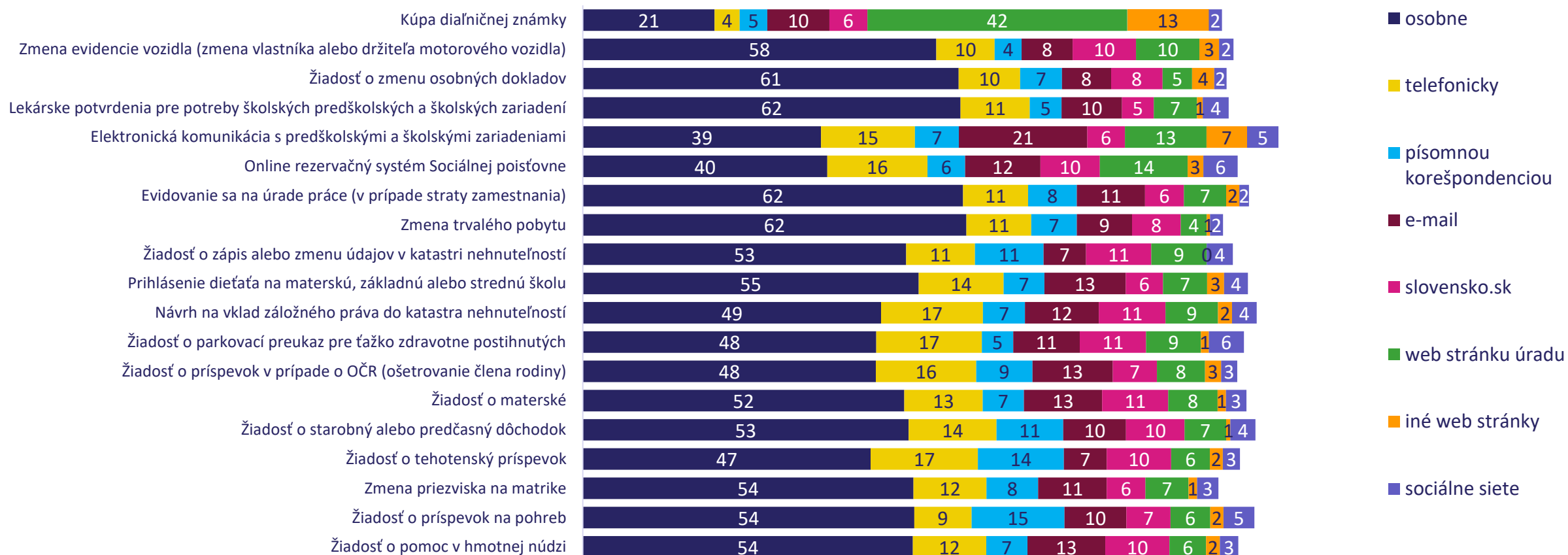
## Vybavovali ste za posledných 12 mesiacov tieto úradné záležitosti?

Kúpa diaľničnej známky je nielen najznámejšia, ale aj najpoužívanejšia e-služba štátu a je tomu tak už dlhé roky. V roku 2024 s ňou malo skúsenosť 47% obyvateľov. S druhou najčastejšou službou, ktorou je zmena evidencie vozidla, resp. žiadosť o zmenu v osobných dokladoch, sa stretla štvrtina (25%).



## 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 pri elektronickej komunikácii s predškolskými a školskými zariadeniami používa internet viac ako polovica klientov. Najmenej využívajú elektronické služby obyvatelia pri zmene trvalého pobytu.



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

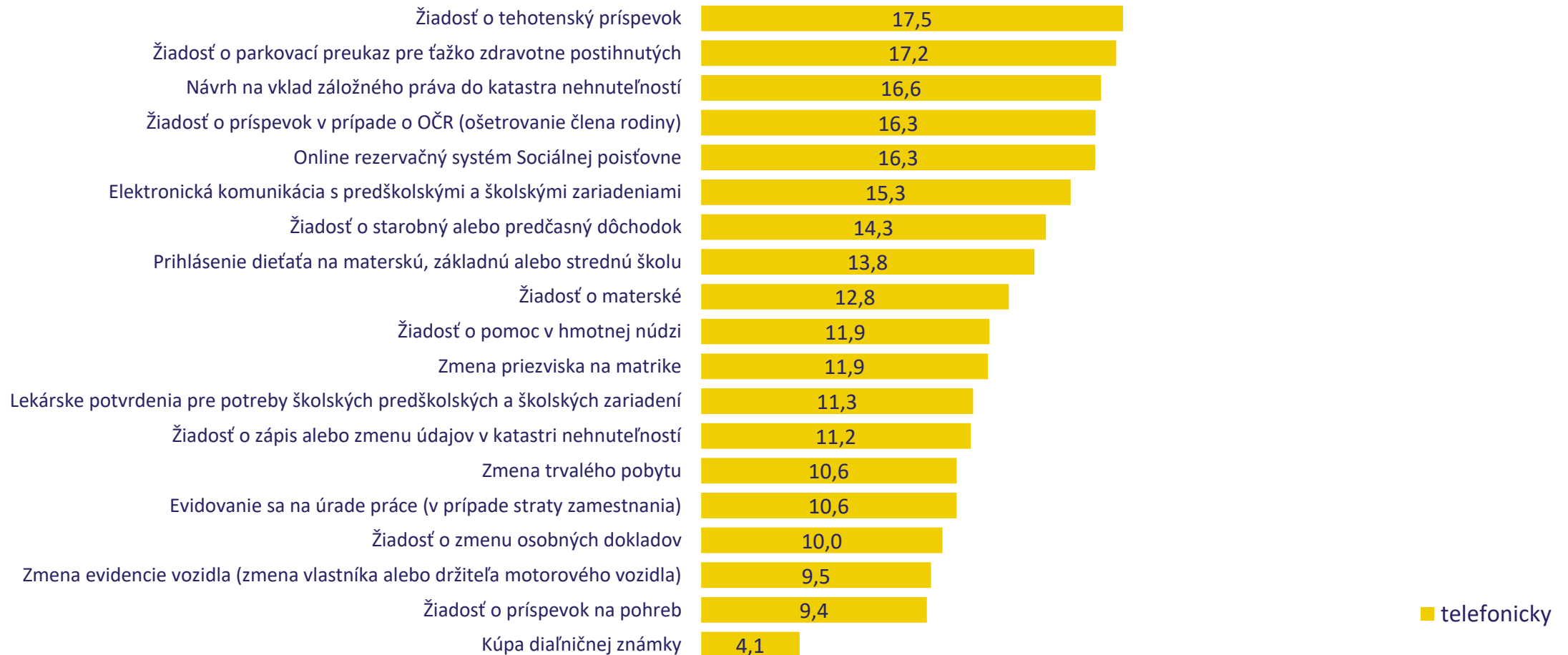
Osobný kontakt preferuje verejnosť pri väčšine úkonov, najviac však pri zmene trvalého pobytu, evidovania sa na úrade práce, pri získaní lekárskeho potvrdenia a pri žiadosti o zmenu osobných dokladov.





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

Telefonický kontakt uprednostňujú najmä ľudia, ktorí vybavujú tehotenský príspevok, parkovací preukaz pre ťažko zdravotne postihnutých a návrh na vklad záložného práva do katastra nehnuteľností.



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

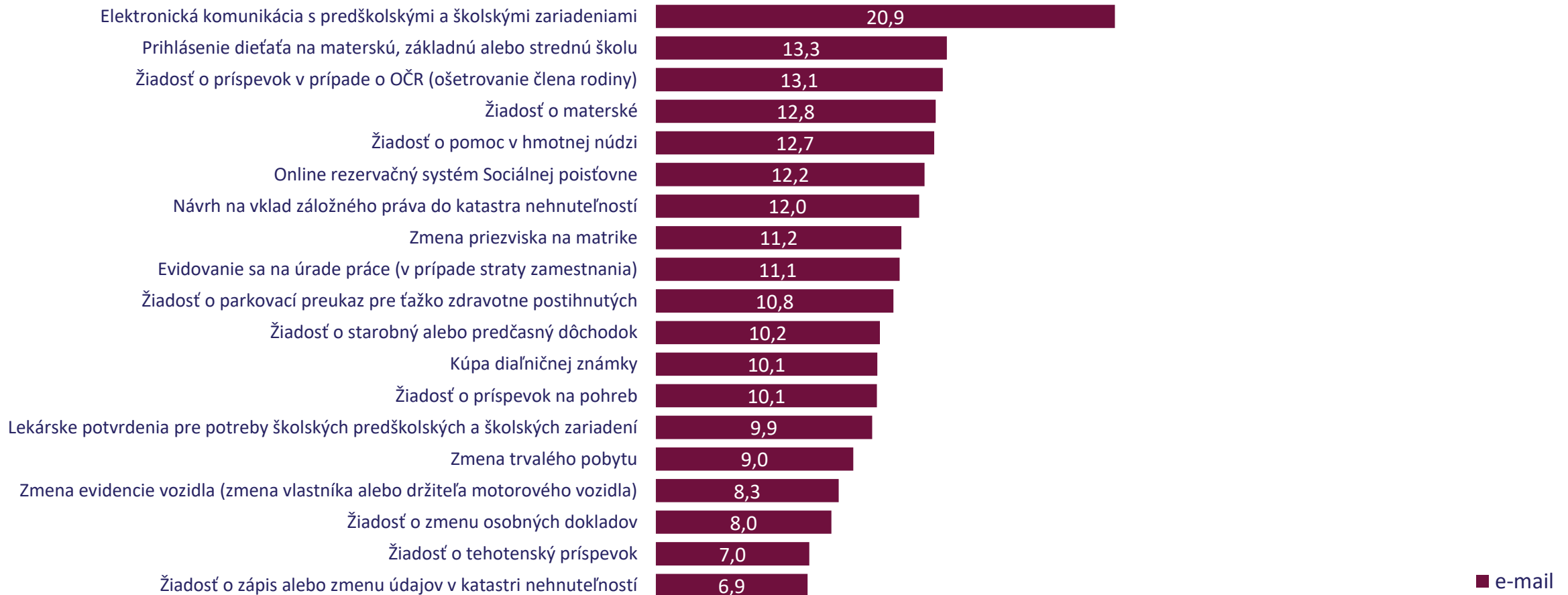
Poštovou korešpondenciou rieši verejnosť najmä žiadosti: príspevok na pohreb, tehotenský príspevok, zápis alebo zmenu údajov v katastri nehnuteľností a starobný alebo predčasný dôchodok.



■ písomnou korešpondenciou

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

E-mail využívajú obyvatelia jednoznačne najčastejšie pri elektronickej komunikácii s predškolskými a školskými zariadeniami a ďalej nasledujú úkony ako: prihlásenie dieťaťa na materskú, základnú alebo strednú školu a žiadosť o príspevok v prípade o OČR.



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

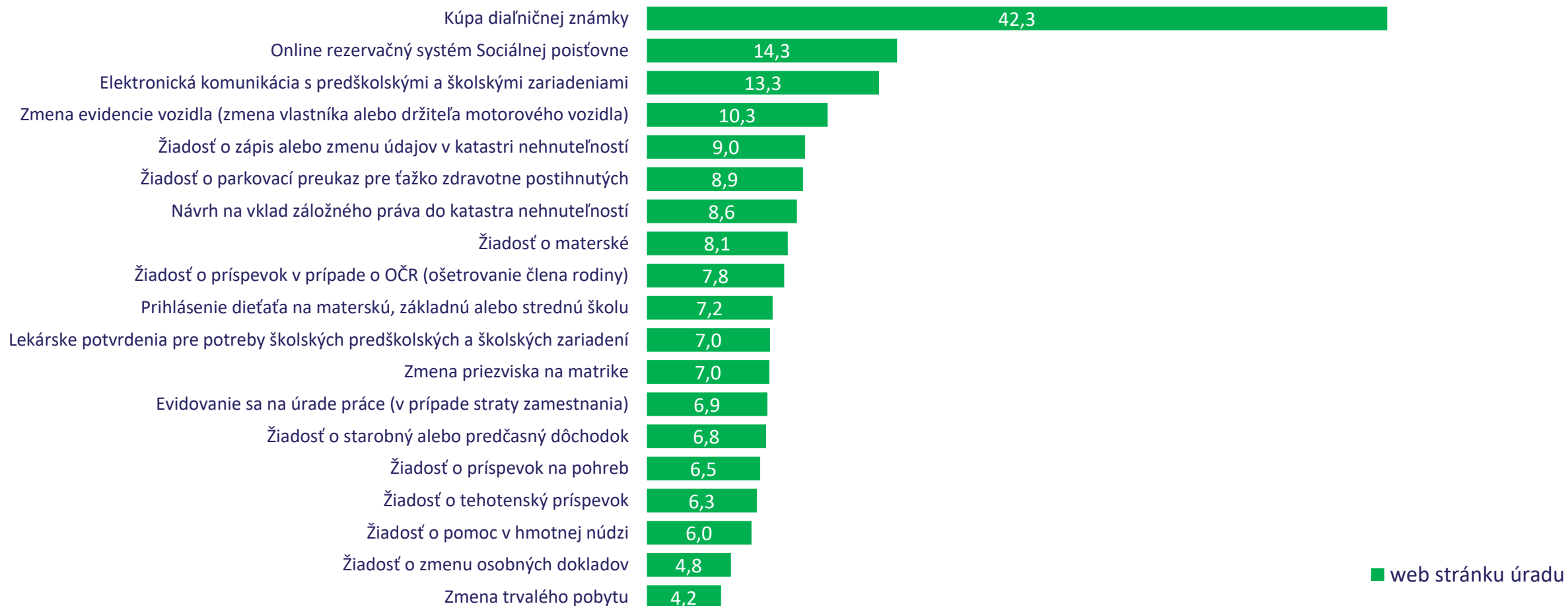
Je mnoho úkonov, ktoré využívajú ľudia prostredníctvom portálu slovensko.sk. Všetky najčastejšie úkony z nich sa len veľmi málo od seba líšia a takýto portál na to využíva v priemere každý 1 človek z 10.



■ slovensko.sk

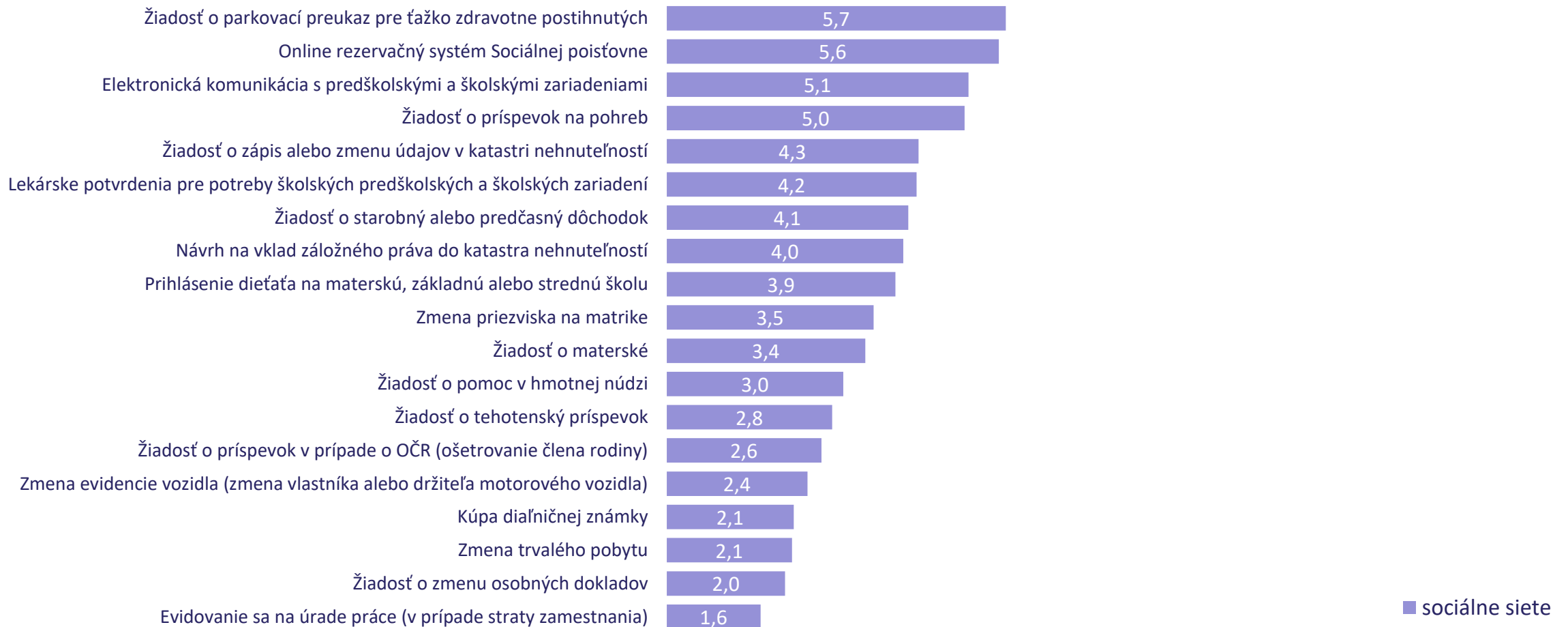
## Akú formu vybavovania ste využili pri tejto úradnej záležitosti? WEB STRÁNKA ÚRADU

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.



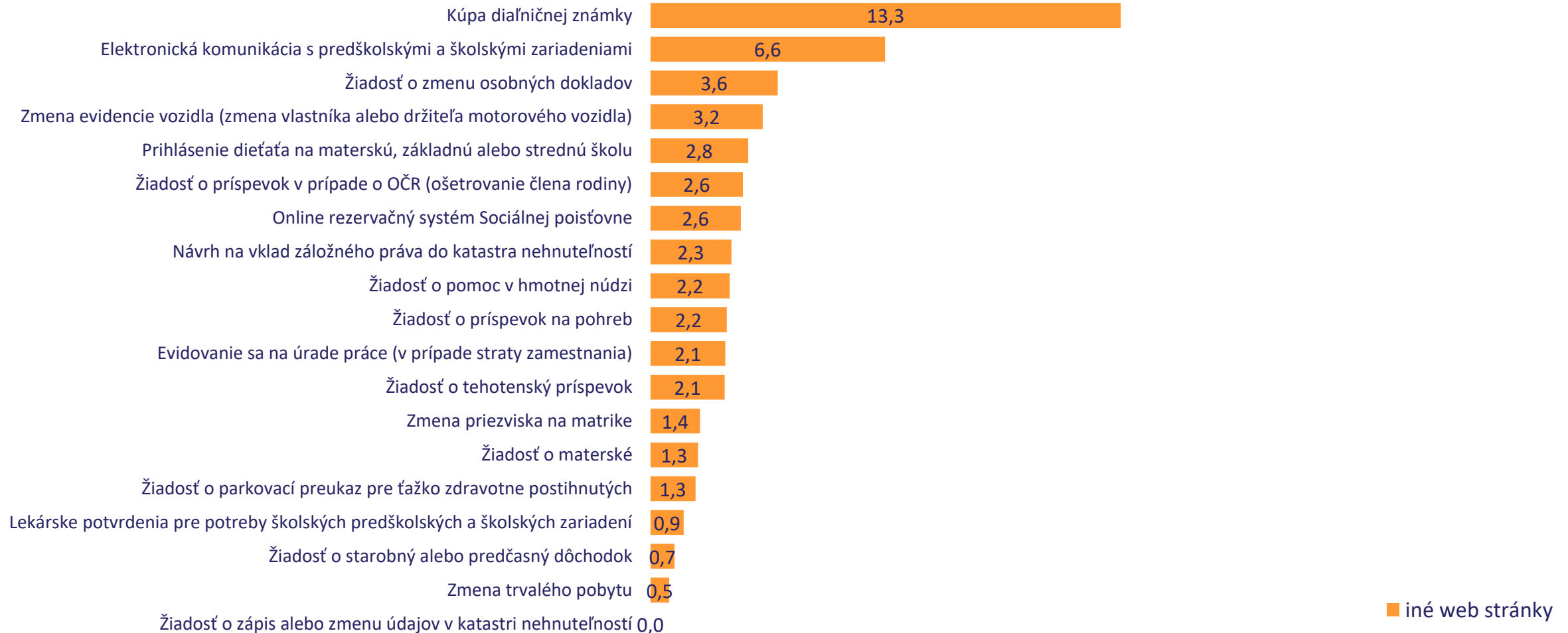
## Akú formu vybavovania ste využili pri tejto úradnej záležitosti? SOCIÁLNE SIETE

Sociálne siete sa pri úradných agendách využívajú iba zriedkavo – najmä pri žiadosti o parkovací preukaz pre ťažko zdravotne postihnutých a pri online rezervácii u Sociálnej poisťovne.



# 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

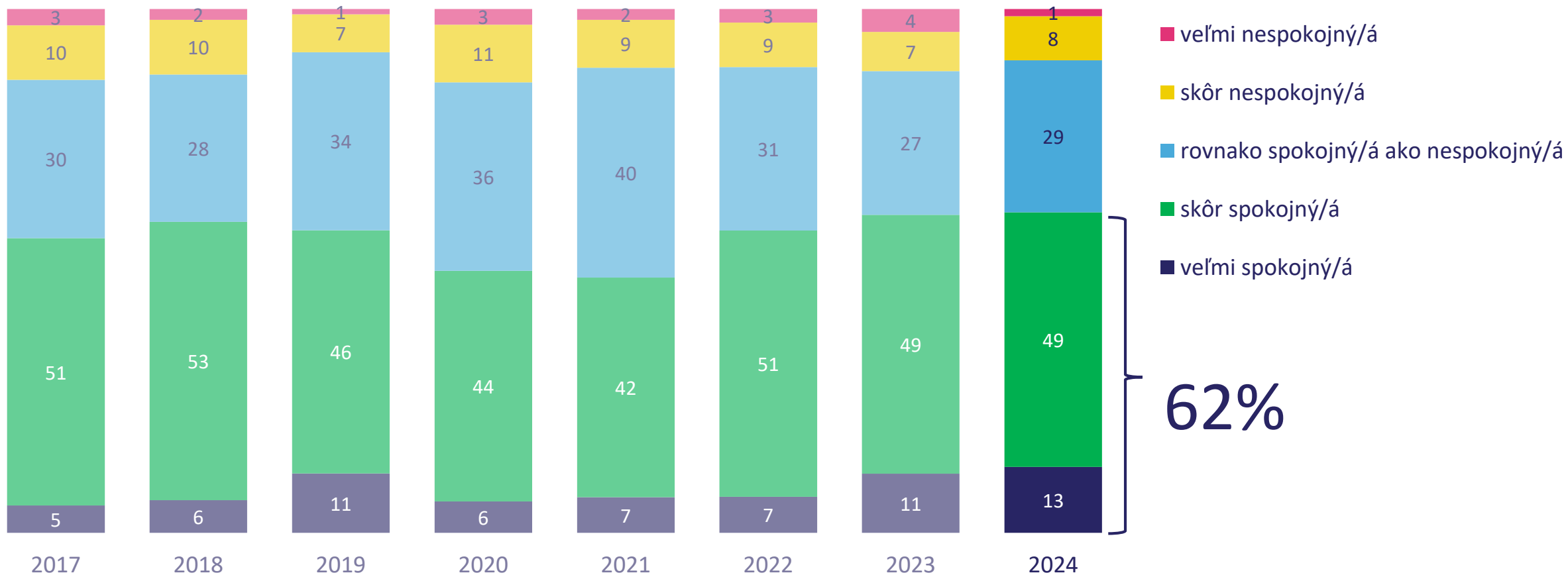


Spokojnosť užívateľov



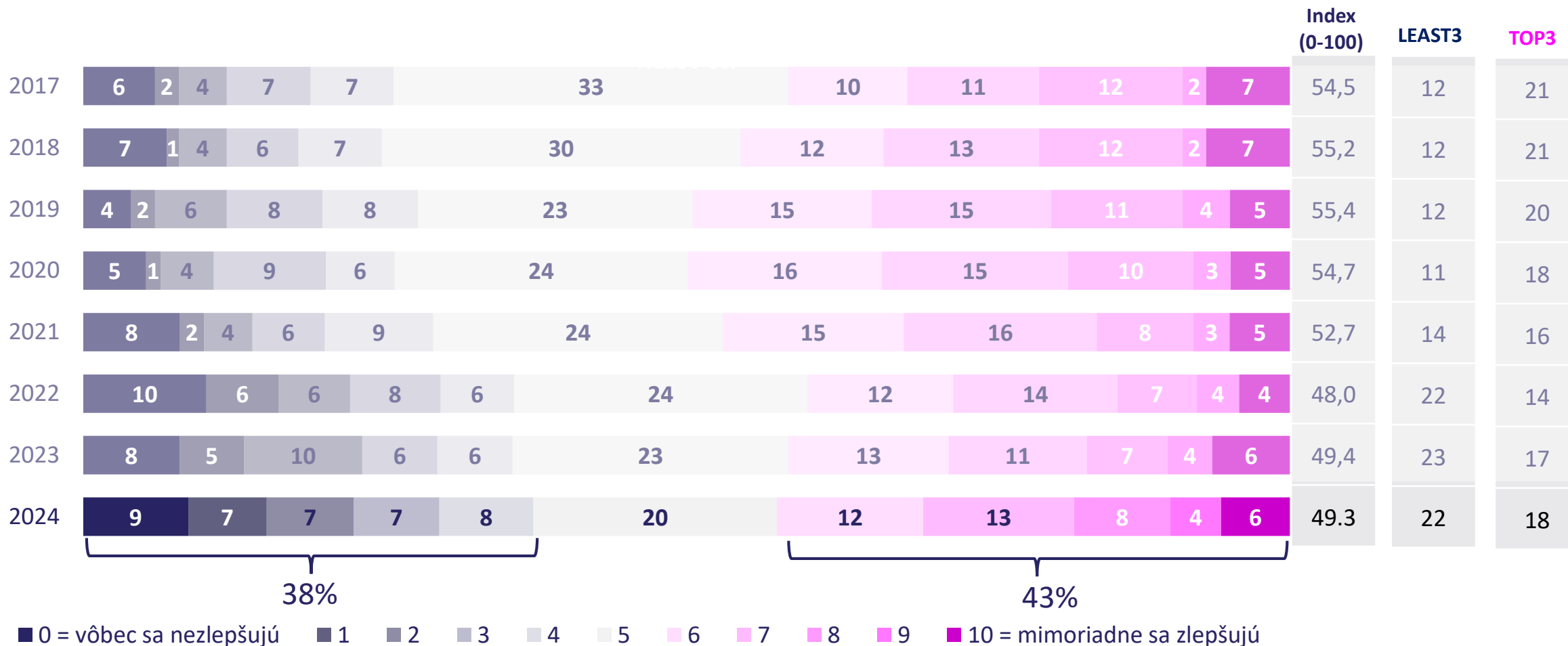
## Ohodnoťte vašu celkovú spokojnosť s vybavovaním úradných záležitostí cez internet:

Celková spokojnosť s riešením úradných záležitostí cez internet sa medziročne opäť zvýšila (+2 percentuálne body). Väčšina z tých, ktorí riešili úradné veci online, sú spokojní na úrovni (62%). Naopak nespokojný je iba cca každý desiaty (9%).



## 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 2024 zlepšujú, prevláda priaznivé hodnotenie nad negatívnym. Výsledky sú v podstate totožné s tými z roku 2023. 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.“*

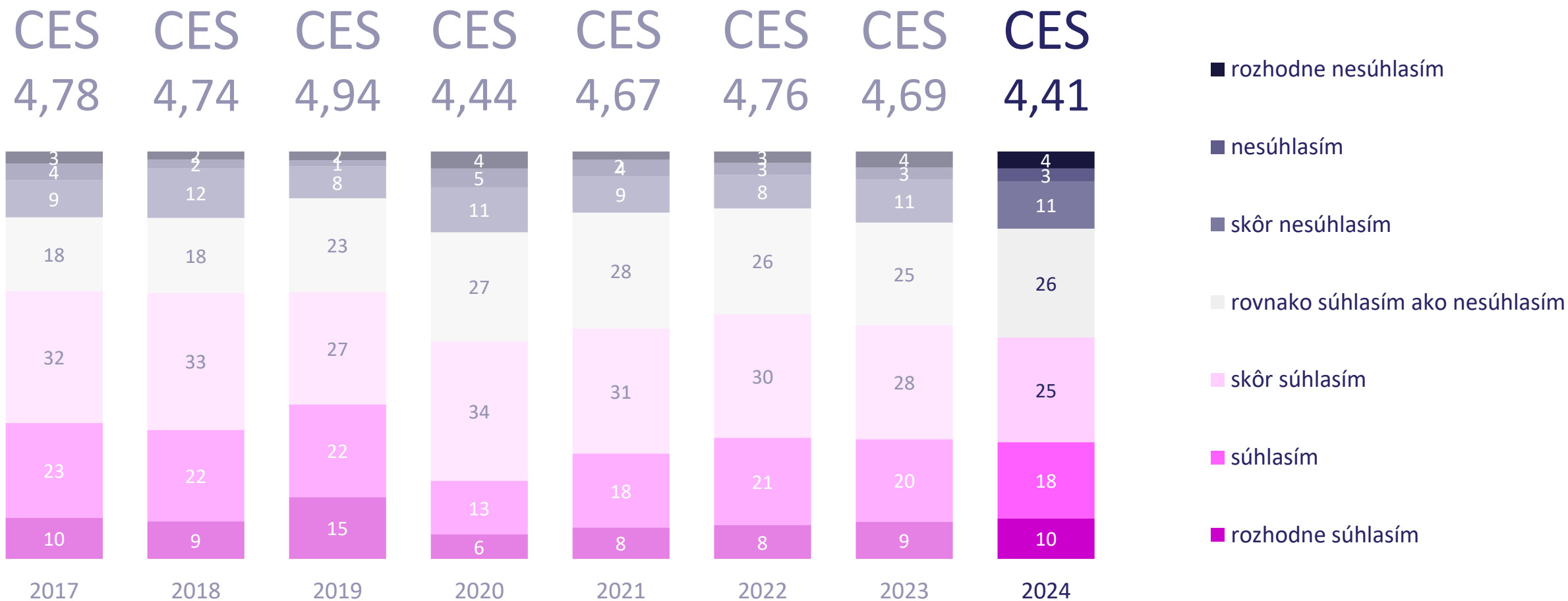
Hodnotiaci škála:

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 2024 len mierne klesla. Hodnota je stále pod priemerným číslom 5, ktoré signalizuje dobrú perspektívu na udržanie si klientov.

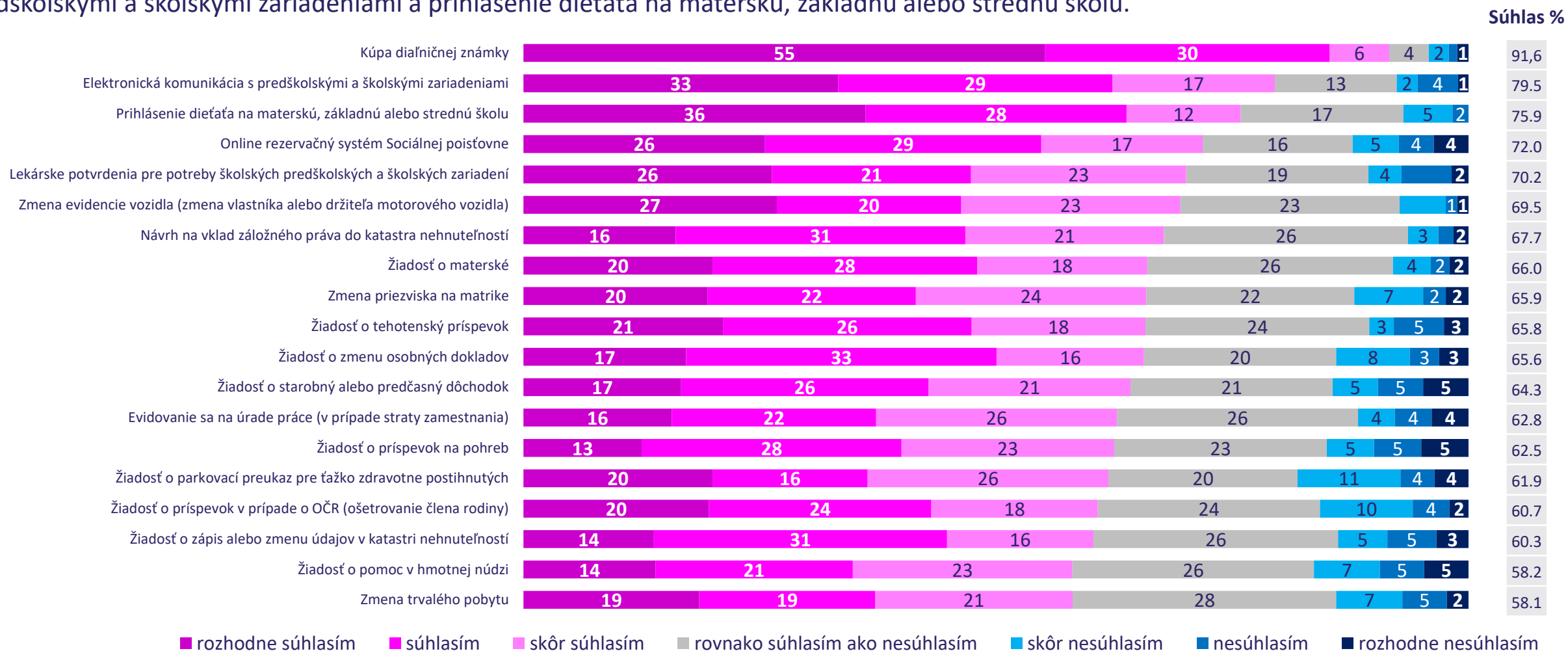


# Customer Effort Score konkrétne služby



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

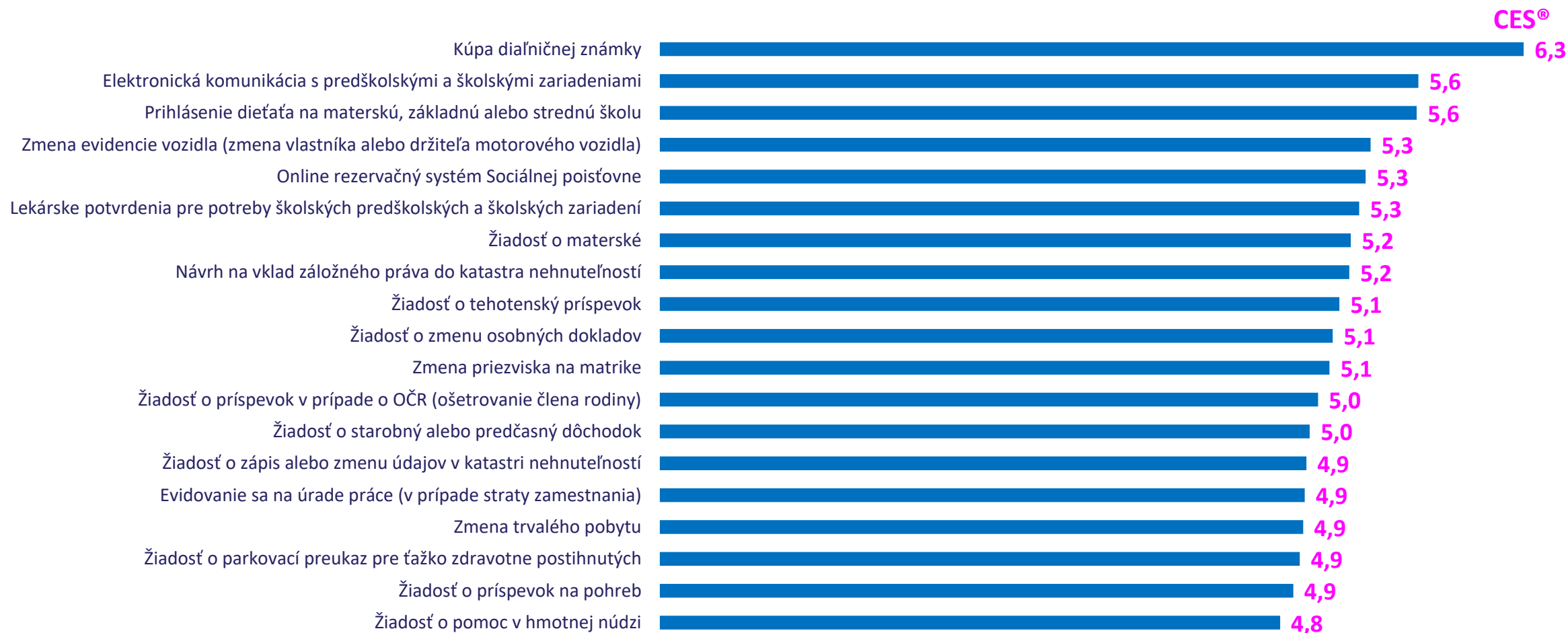
Jednoznačne najjednoduchšou online službou je z hľadiska užívateľov kúpa diaľničnej známky. Za ňou sú služby: elektronická komunikácia s predškolskými a školskými zariadeniami a prihlásenie dieťaťa na materskú, základnú alebo strednú školu.





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

Väčšina testovaných služieb dosiahlo CES nad 5 bodov, čo je hodnota, ktorá indikuje jednoduchosť využívania danej služby/úkonu online formou. 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?

Pri všetkých službách pravdepodobnosť využitia internetu vysoko prevláda nad odmietaním. Najvýraznejšie by opätovne ľudia využili cez internet kúpu diaľničnej známky, resp. lekárske potvrdenia. Najmenej by opätovne využili internet pri žiadosti o pomoc v hmotnej núdzi.



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?

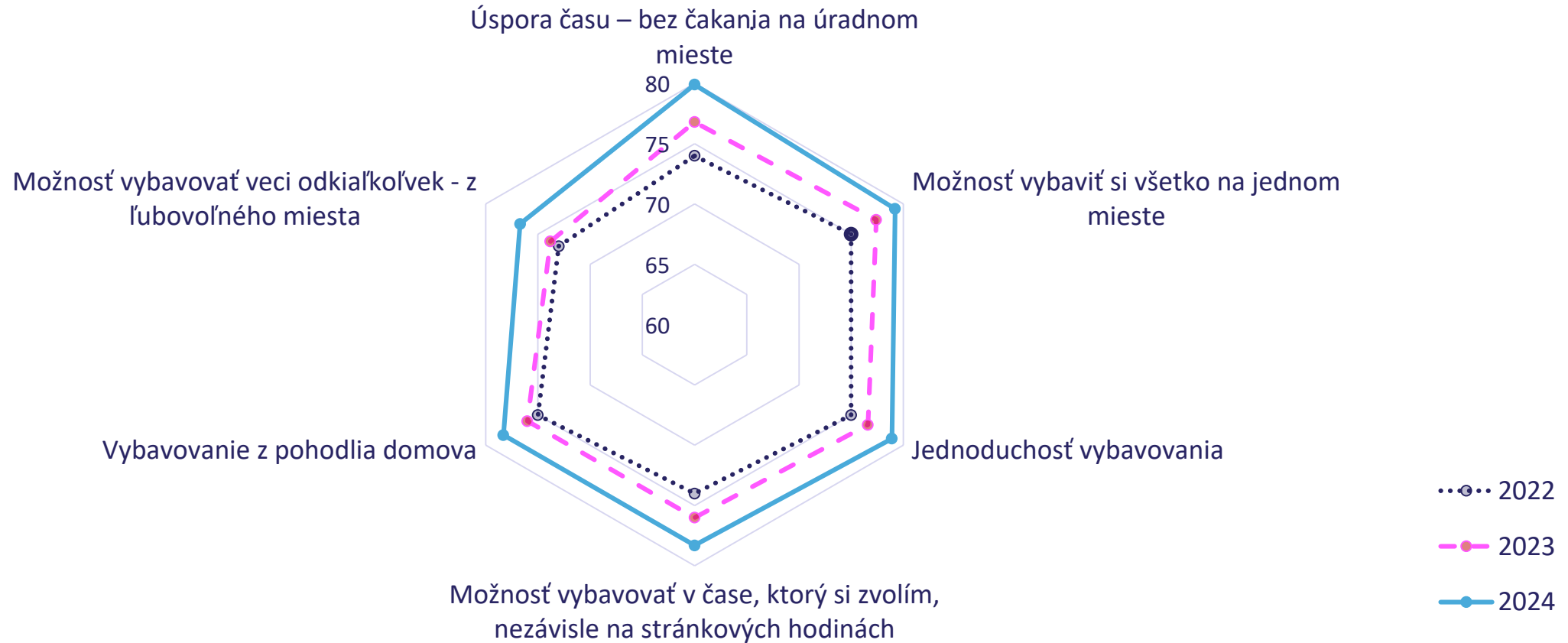
Za najdôležitejšie výhody vybavovania úradných vecí elektronicky sú podľa verejnosti najmä: úspora času, možnosť vybaviť si všetko na jednom mieste a za najmenej dôležité je pokladaná zachovaná elektronická dokumentácia o procese vybavovania.



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

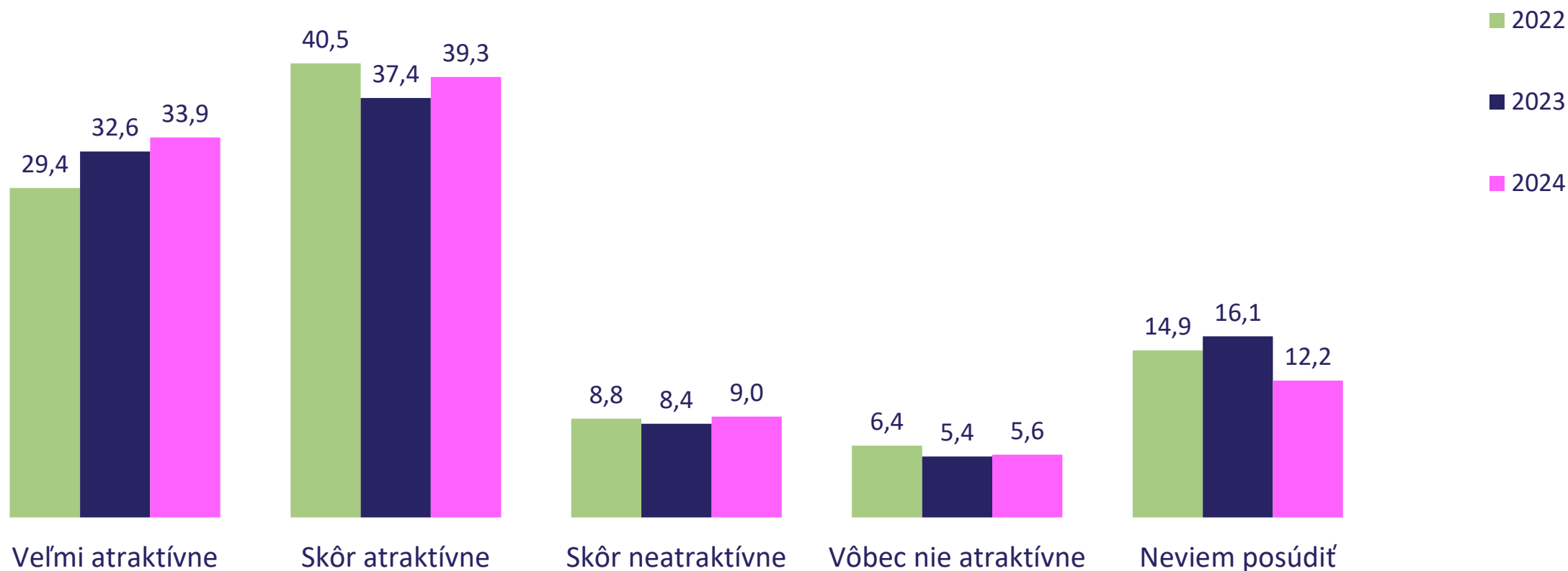
## Do akej miery sú pre vás dôležité výhody, ktoré prinášajú elektronické služby?

Medzi rokmi 2023 a 2024 vzrástol význam všetkých porovnateľných benefitov online riešení úradných záležitostí, najmä však úspory času a možnosti vybavovať veci odkiaľkoľvek - z ľubovoľného miesta.



## 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 medziročne mierne zvyšuje.



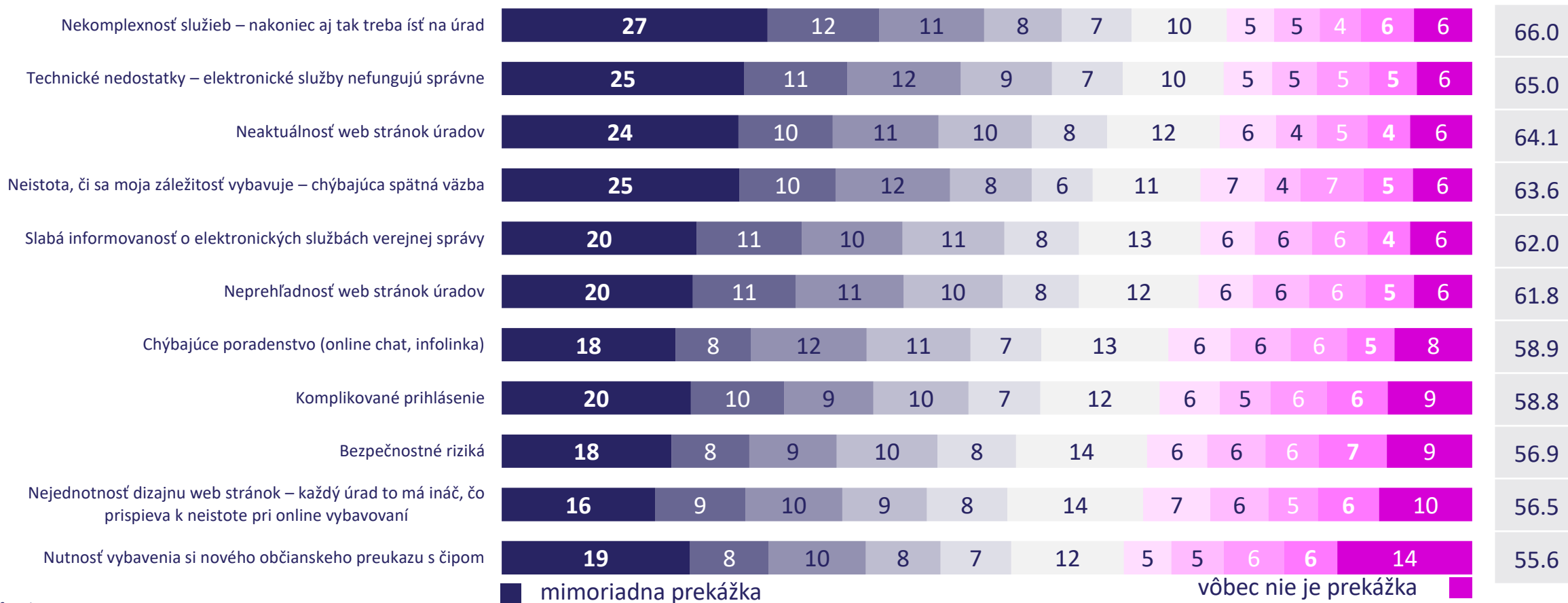
# Bariéry online riešení





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

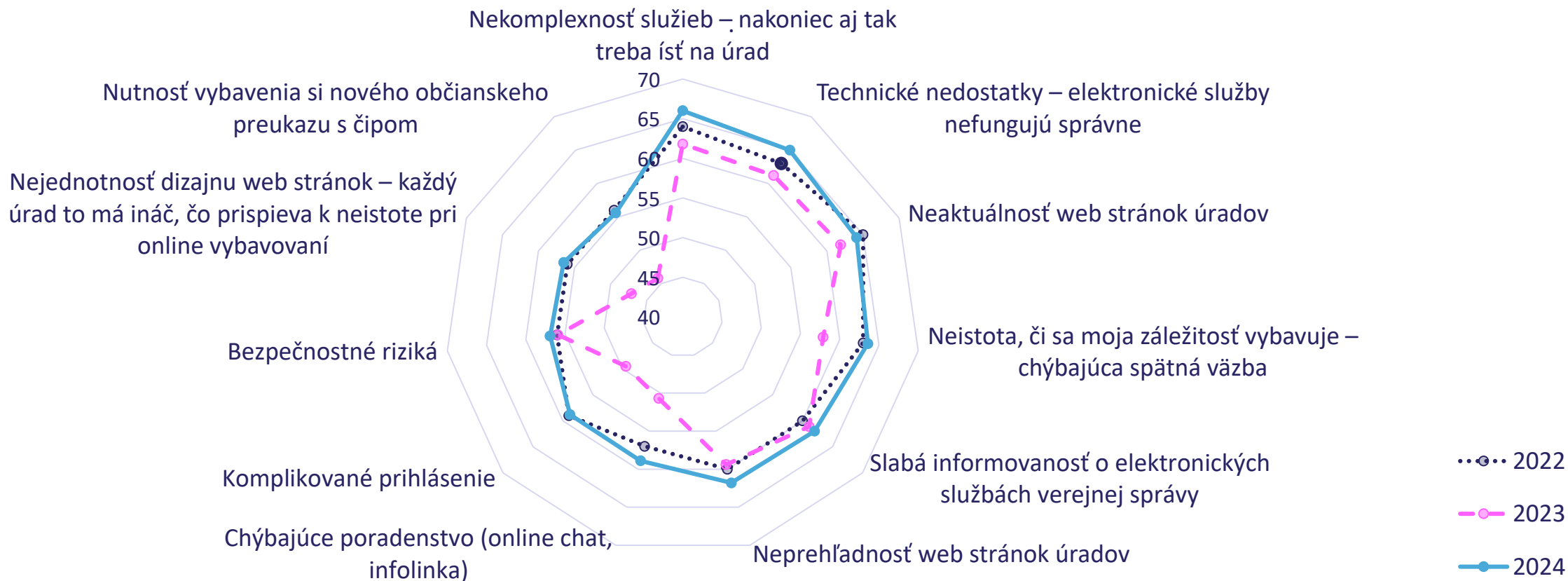
Najväčšou prekážkou na využívania e-služieb štátu je v roku 2024 nekomplexnosť služieb (nakoniec aj tak treba ísť na úrad) a technické nedostatky (elektronické služby nefungujú správne). Za najmenšiu prekážku je považovaná nutnosť vybavenia si nového občianskeho preukazu s čipom.

**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?

Každá z opytovaných bariér nižšie sa v medziročnom porovnaní stala dôležitejšou pre širokú verejnosť v roku 2024. Najväčší posun vidíme u bariér: nejednotnosť dizajnu web stránok a nutnosť vybavenia si nového občianskeho preukazu s čipom.



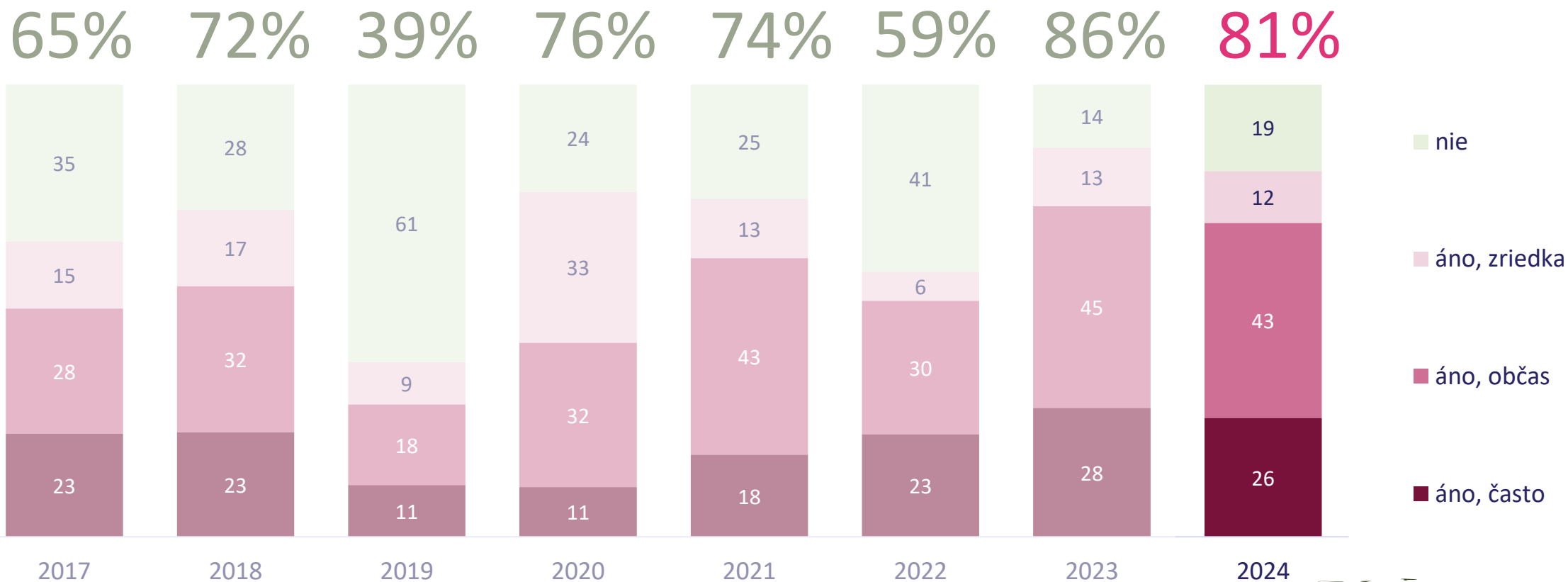
Q10, graf – Index 0-100  
Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10

Požadovanie dokladov nad rámec  
nevyhnutného



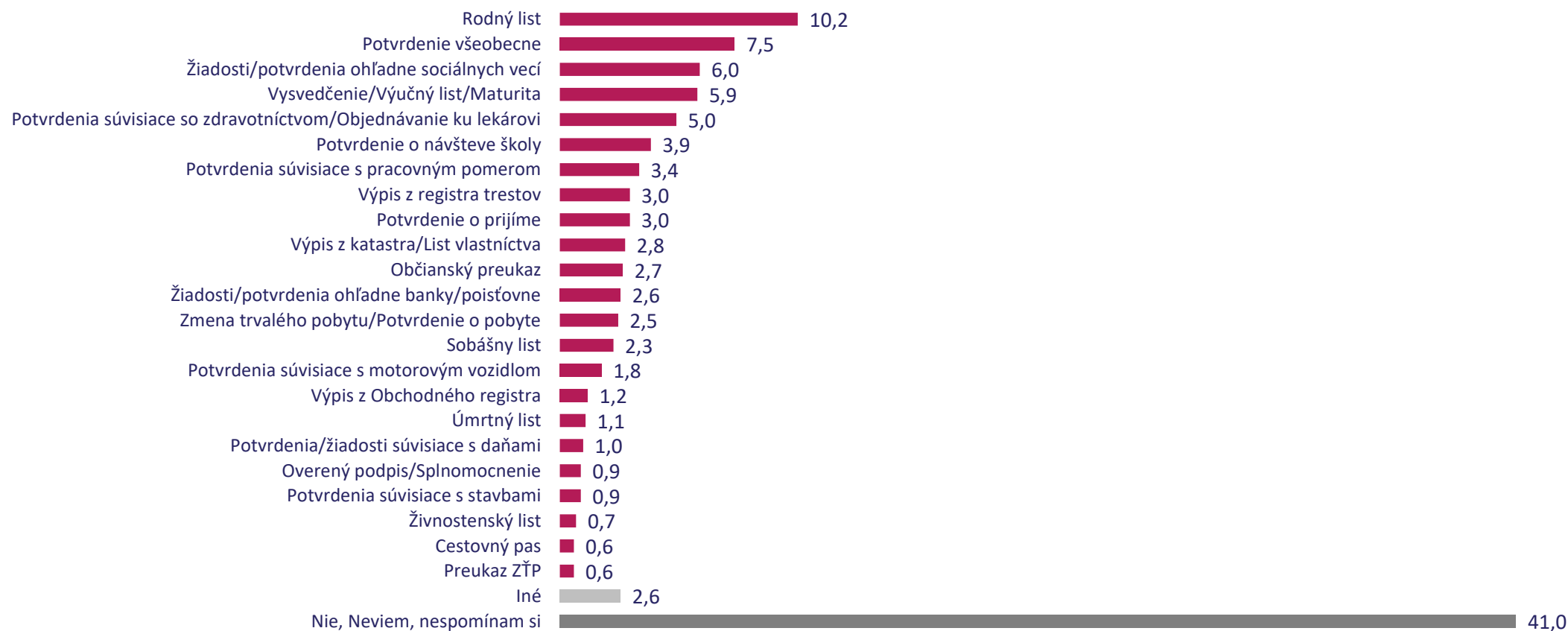
## Mali ste pri vybavovaní úradných záležitostí pocit, že od vás inštitúcie požadovali potvrdenia alebo dokumenty, ktoré neboli nevyhnutné?

V roku 2024 vnímajú občania byrokráciu štátu mierne lepšie ako v predchádzajúcom. S požadovaním potvrdení a dokumentov, ktoré štát má v databázach, sa stretlo až 81%. Po prijatí „antibyrokratického zákona“ to bolo pritom len 39%.



## Uveďte, 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, žiadosti/potvrdenia ohľadne sociálnych vecí, vysvedčenie/výučný list/maturita a potvrdenia súvisiace so zdravotníctvom /objednávanie ku lekárovi.



## 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

- vybavenie OP alebo pasu
- voličský preukaz
- súdne pojednávanie
- trestné oznámenie

### SAMOSPRÁVA, OBCE, DANE

- žiadosť o ŽŤP
- vývoz komunálneho odpadu
- vybavenie všetkých daní
- poplatky od obce
- rybársky lístok

### MATRIKY

- žiadosť o vybavenie nových dokladov
- založenie/zrušenie živnosti
- prístup k archívom

### PRÁCA A SOCIÁLNE VECI

- žiadosť o rodinné prídavky
- žiadosť o opatrovateľský príspevok
- sociálna poisťovňa
- potvrdenie o PN
- žiadosť o pohrebné

### ZDRAVOTNÍCTVO

- výsledky od lekára
- objednávanie sa k lekárovi
- online čakáreň u lekára



# 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 metodikou prieskumu zachytiteľní respondenti, ktorí internet vôbec nevyužívajú.
- Permanentne používajú internet najmä ľudia do 35 rokov, s vyšším vzdelaním a vyšším socio-ekonomickým statusom, o čosi 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 2024 smartfón.
- Aj účely využívania internetu ostávajú v roku 2024 prakticky rovnako časté ako v roku 2023. Najčastejšie sa používa na e-maily (86%) a na sociálne siete (84%). Vidíme pomerne viditeľné medziročné zvýšenie využívania internetu na komunikáciu s úradmi (+6%).
- 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 2024 to bolo 88%, čím sa dostal tento ukazovateľ na hladinu práve z tohto roka 2020.
- Online platbám dôveruje stále väčšina populácie a vidíme aj medziročný nárast v tomto ukazovateli v roku 2024 a to o 3 percentuálne body, kde v roku 2023 sme zaznamenali pokles.



- Aspoň raz do mesiaca vybavuje akékoľvek úradné záležitosti 33% občanov. Najväčšia skupina ľudí (41%) vybavuje takéto záležitosti niekoľkokrát do roka. Žiadne úradné veci nevybavovalo 9% opýtaných respondentov.
- S úradmi je najbežnejšie komunikovať osobne a tento trend prevláda už dlhé roky. Robí tak 7 z 10 opýtaných. Internet využíva na komunikáciu s úradmi 62% dospelaj populácie SR a trend tejto komunikácie má v čase stúpajúci charakter.
- 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 ostala na rovnakej úrovni ako v roku 2023. Najvýraznejší medziročný nárast nastal pri Komunikácii cez elektronickú schránku a to konkrétne o 5 percentuálnych bodov.
- Pri hľadaní informácií o úradných záležitostiach sú všetky online alternatívy častejšie, než akékoľvek iné zdroje. Jednoznačne najčastejšie využíva verejnosť webstránky konkrétnych úradov.
- Verejnosť preferuje na komunikáciu s úradmi internet. Poštová korešpondencia je naopak veľmi nepopulárna. Osobná návšteva a telefonicky kontakt sú v podstate na veľmi podobnej úrovni.
- Preferencia všetkých foriem komunikácie s úradmi okrem telefonického kontaktu mierne vzrástla. Najviac narástla obľuba online komunikácie s úradmi.

- Ukazovateľ informovanosti o elektronických službách verejnej správy v roku 2024 mierne stúpol v medziročnom porovnaní a to o 2 body indexu. Stále však platí, že Index bol najvyšší v roku 2018.
- Jediný úkon, o ktorom vie viac ako polovica verejnosti, že sa dá vybaviť cez internet je Kúpa diaľničnej známky a to 77%. K službám, ktoré sú tesne pod hranicou 50% patria: Zmena evidencie vozidla, Online rezervačný systém Sociálnej poisťovne a Elektronická komunikácia s predškolskými a školskými zariadeniami. Úkon, ktorý bol najmenej spomínaný (20%) je Zmena priezviska na matrike.
- Kúpa diaľničnej známky je nielen najznámejšia, ale aj najpoužívanejšia e-služba štátu a je tomu tak už dlhé roky. V roku 2024 s ňou malo skúsenosť 47% obyvateľov. S druhou najčastejšou službou, ktorou je zmena evidencie vozidla, resp. žiadosť o zmenu v osobných dokladoch, sa stretla štvrtina (25%).
- Mnoho úkonov, potrebných v komunikácii so štátnou správou, riešia ľudia stále inak, než online. Len pri kúpe diaľničnej známky a pri elektronickej komunikácii s predškolskými a školskými zariadeniami používa internet viac ako polovica klientov. Najmenej využívajú elektronické služby obyvatelia pri zmene trvalého pobytu.
- E-mail - E-mail využívajú obyvatelia jednoznačne najčastejšie pri elektronickej komunikácii s predškolskými a školskými zariadeniami a ďalej nasledujú úkony ako: prihlásenie dieťaťa na materskú, základnú alebo strednú školu a žiadosť o príspevok v prípade o OČR.
- Portál slovensko.sk - Je mnoho úkonov, ktoré využívajú ľudia prostredníctvom portálu slovensko.sk. Všetky najčastejšie úkony z nich sa len veľmi málo od seba líšia a takýto portál na to využíva v priemere každý 1 človek z 10.
- Web stránka so špecifickou agendou - 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.
- Sociálne siete - Sociálne siete sa pri úradných agendách využívajú iba zriedkavo – najmä pri žiadosti o parkovací preukaz pre ťažko zdravotne postihnutých a pri online rezervácii u Sociálnej poisťovne.
- Iné než úradné web stránky - Iné než úradné web stránky sa ľuďom najviac spájajú s kúpou diaľničnej známky a s komunikáciou so školami.

- Celková spokojnosť s riešením úradných záležitostí cez internet sa medziročne opäť zvýšila (+2 percentuálne body). Väčšina z tých, ktorí riešili úradné veci online, sú spokojní na úrovni (62%). Naopak nespokojný je iba cca každý desiaty (9%).
- Pri posudzovaní, či sa možnosti online riešení úradných záležitostí v roku 2024 zlepšujú, prevláda priaznivé hodnotenie nad negatívnym. Výsledky sú v podstate totožné s tými z roku 2023. V rokoch 2017 – 2021 oceňovala však verejnosť napredovanie e-služieb štátu omnoho viac.
- Hodnota indikátora námahy pri online vybavovaní úradných záležitostí (CES) v roku 2024 len mierne klesla. Hodnota je stále pod priemerným číslom 5, ktoré signalizuje dobrú perspektívu na udržanie si klientov.
- Jednoznačne najjednoduchšou online službou je z hľadiska užívateľov kúpa diaľničnej známky. Za ňou sú služby: elektronická komunikácia s predškolskými a školskými zariadeniami a prihlásenie dieťaťa na materskú, základnú alebo strednú školu.
- Väčšina testovaných služieb dosiahlo CES nad 5 bodov, čo je hodnota, ktorá indikuje jednoduchosť využívania danej služby/úkonu online formou. Podobne ako pri spokojnosti, aj z hľadiska CES dosahuje výnimočne vysokú hodnotu kúpa diaľničnej známky.
- Pri všetkých službách pravdepodobnosť využitia internetu vysoko prevláda nad odmietaním. Najvýraznejšie by opätovne ľudia využili cez internet kúpu diaľničnej známky, resp. lekárske potvrdenia. Najmenej by opätovne využili internet pri žiadosti o pomoc v hmotnej núdzi.

## MOTIVÁCIE, BARIÉRY A PRÍLEŽITOSTI

- Za najdôležitejšie výhody vybavovania úradných vecí elektronicky sú podľa verejnosti najmä: úspora času, možnosť vybaviť si všetko na jednom mieste a za najmenej dôležité je pokladaná zachovaná elektronická dokumentácia o procese vybavovania.
- Medzi rokmi 2023 a 2024 vzrástol význam všetkých porovnateľných benefitov online riešení úradných záležitostí, najmä však úspory času a možnosti vybavovať veci odkiaľkoľvek - z ľubovoľného miesta.
- 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 medziročne mierne zvyšuje.
- Najväčšou prekážkou na využívanie e-služieb štátu je v roku 2024 nekomplexnosť služieb (nakoniec aj tak treba ísť na úrad) a technické nedostatky (elektronické služby nefungujú správne). Za najmenšiu prekážku je považovaná nutnosť vybavenia si nového občianskeho preukazu s čipom.
- Každá z opýtaných bariér nižšie sa v medziročnom porovnaní stala dôležitejšou pre širokú verejnosť v roku 2024. Najväčší posun vidíme u bariér: nejednotnosť dizajnu web stránok a nutnosť vybavenia si nového občianskeho preukazu s čipom.
- V roku 2024 vnímajú občania byrokráciu štátu mierne lepšie ako v predchádzajúcom. S požadovaním potvrdení a dokumentov, ktoré štát má v databázach, sa stretlo až 81%. Po prijatí „antibyrokratického zákona“ to bolo pritom len 39%.
- Z dokumentov, vydaných štátom alebo v mene štátu, a späťne pri rôznych úkonoch štátom požadovaných od občanov, je najčastejší rodný list, žiadosti/potvrdenia ohľadne sociálnych vecí, vysvedčenie/výučný list/maturita a potvrdenia súvisiace so zdravotníctvom /objednávanie ku lekárovi.



# 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 35 years of age, with higher education and higher socio-economic status use the Internet permanently, slightly more 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 2024 is the smartphone.
- The purposes for which people use the internet also remain virtually as common in 2024 as they were in 2023. The most common uses are for email (86%) and social networking (84%). We see a fairly visible year-on-year increase in the use of the internet to communicate with authorities (+6%).
- The proportion of people paying online has remained well above 80% since the 2020 breakthrough year when the pandemic created pressure for both online purchases and online payments. In 2024, it was 88%, bringing the figure to the level just seen in 2020.
- Online payments are trusted by a steady majority of the population and we also see a year-on-year increase in this indicator in 2024, up 3 percentage points, where in 2023 we saw a decline.

## CONTACT WITH AUTHORITIES

- At least once a month handles any official business for 33% of the citizens. The largest group of people (41%) handles such matters several times a year. 9% of the respondents did not deal with any official matters.
- It is most common to communicate with the authorities in person and this trend has been prevailing for many years. 7 out of 10 respondents do so. The Internet is used to communicate with the authorities by 62% of the adult population of the Slovak Republic and the trend of this communication has been increasing over time.
- 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 completely dealt with online remained at the same level as in 2023. The most significant year-on-year increase was for Communication via electronic mailbox, specifically by 5 percentage points.
- All online alternatives are more common than any other source when seeking information on official business. The websites of specific authorities are clearly the most frequently used by the public.
- The public prefers the Internet for communicating with the authorities. By contrast, postal correspondence is very unpopular. Personal visits and telephone contact are broadly at a very similar level.
- The preference for all forms of communication with the authorities except telephone contact has increased slightly. Online communication with the authorities has increased the most. Translated with DeepL.com (free version)

- The indicator of awareness of e-government services in 2024 increased slightly year-on-year by 2 index points. However, the Index was still highest in 2018.
- The only action that more than half of the public know can be handled online is the Purchase of a Motorway Vignette at 77%. Services that are just below 50% include Changing Vehicle Registration, the Social Insurance Office's Online Booking System and Electronic Communication with Pre-Schools and Schools. The service that was least mentioned (20%) is Changing your surname at the Registry Office.
- The purchase of a vignette is not only the most well-known but also the most used e-service of the State and has been so for many years. In 2024, 47% of the population had experience with it. The second most common service, which is changing vehicle registration or requesting a change in personal documents, was experienced by a quarter (25%).
- Many of the tasks required in communication with the state administration are still handled differently by people than online. More than half of clients use the internet just to purchase a vignette and to communicate electronically with pre-schools and schools. The least use of e-services is made by residents when changing their permanent residence.
- E-mail - E-mail is clearly the most frequent method of electronic communication with pre-school and school facilities, followed by tasks such as: registering a child for kindergarten, primary or secondary school and applying for an allowance in the case of a personal allowance.
- The slovensko.sk portal - There are many actions that people use through the slovensko.sk portal. All of the most common acts differ very little from each other and on average 1 person out of 10 uses such a portal for this purpose.
- Web page with a specific agenda - A web page with a specific agenda is by far the most frequent way of processing a vignette. In addition, specialised websites are also used quite frequently by people to book appointments with the Social Insurance Office and to communicate with school facilities.
- Social networking - Social networking is rarely used for official agendas - especially when applying for a parking permit for the severely disabled and when making an online reservation with the Social Insurance Office.
- Non-official websites - Non-official websites are most associated with buying a vignette and communicating with schools.



## EVALUATION OF ONLINE SERVICES

- Overall satisfaction with the handling of official matters via the internet has increased again year-on-year (+2 percentage points). The majority of those who have dealt with official matters online are satisfied at the level (62%). In contrast, only about one in ten (9%) are dissatisfied.
- When assessing whether the possibilities to resolve official matters online are improving in 2024, the favourable assessment prevails over the negative one. The results are essentially identical to those of 2023. However, in 2017-2021, the public appreciated the progress of the state's e-services much more.
- The value of the Effort indicator for online handling of official business (CES) declined only slightly in 2024. The value is still below the average figure of 5, which signals a good prospect for client retention.
- By far the easiest online service from the users' point of view is the purchase of a vignette. Behind it are the services: electronic communication with pre-school and school establishments and registering a child for kindergarten, primary or secondary school.
- Most of the tested services achieved a CES above 5 points, which is a value indicating the ease of using a given service/task in an online form. Similar to satisfaction, the purchase of a vignette scores exceptionally high in terms of CES.
- For all services, the likelihood of using the internet far outweighs the rejection. People would again most strongly use the internet to purchase a motorway vignette or medical certificates. They would be least likely to reuse the internet to apply for material hardship assistance.

## MOTIVATIONS, BARRIERS AND OPPORTUNITIES

- According to the public, the most important advantages of dealing with official matters electronically are: saving time, the possibility to deal with everything in one place, and the least important is considered to be the preserved electronic documentation of the process of dealing with the matter.
- Between 2023 and 2024, the importance of all comparable benefits of online handling of official matters has increased, but especially the time saving and the possibility to handle matters from anywhere - from any location.
- 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 is slightly increasing year-on-year.
- In 2024, the biggest obstacles to using the state's e-services are the incompleteness of the services (after all, you have to go to the office anyway) and technical shortcomings (the e-services do not work properly). The need to get a new ID card with a chip is considered to be the smallest obstacle.
- Each of the barriers surveyed below has become more important to the general public in 2024 in a year-on-year comparison. The biggest shifts are seen in the following barriers: inconsistency of website design and the need to get a new ID card with a chip.
- In 2024, citizens perceive the state bureaucracy slightly better than in the previous year. As many as 81% encountered requesting certificates and documents that the state has in its databases. After the adoption of the "anti-bureaucratic law", this figure was only 39%.
- Among the documents issued by or on behalf of the state and requested from citizens by the state for various actions, the most frequent are birth certificates, applications/confirmations regarding social affairs, school leaving certificates/education certificates/graduation certificates, and health-related certificates/appointments to doctors.

think - know - act



**actly**  
think - know - act

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

**actly.sk**