



MINISTERSTVO
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA
A INFORMATIZÁCIE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

MERANIE INDIKÁTOROV ROZVOJA A SPOKOJNOSTI S VYBRANÝMI E-SLUŽBAMI VEREJNEJ SPRÁVY 2024

Cieľový segment: užívatelia e-služieb

actly
think - know - act

OBSAH

03-05

O projekte

06-23

Využívanie a znalosť elektronických služieb štátu

24-38

Hodnotenie elektronických služieb

39-50

Motivácie a bariéry pre online služby štátu

51-59

Nástroje elektronickej komunikácie štátu s občanmi

60-65

Zhrnutie

66-71

Summary



0 projekte

DIZAJN PRIESKUMU

KVANTITATÍVNY
PRIESKUM

08.11.-16.11.
2024

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

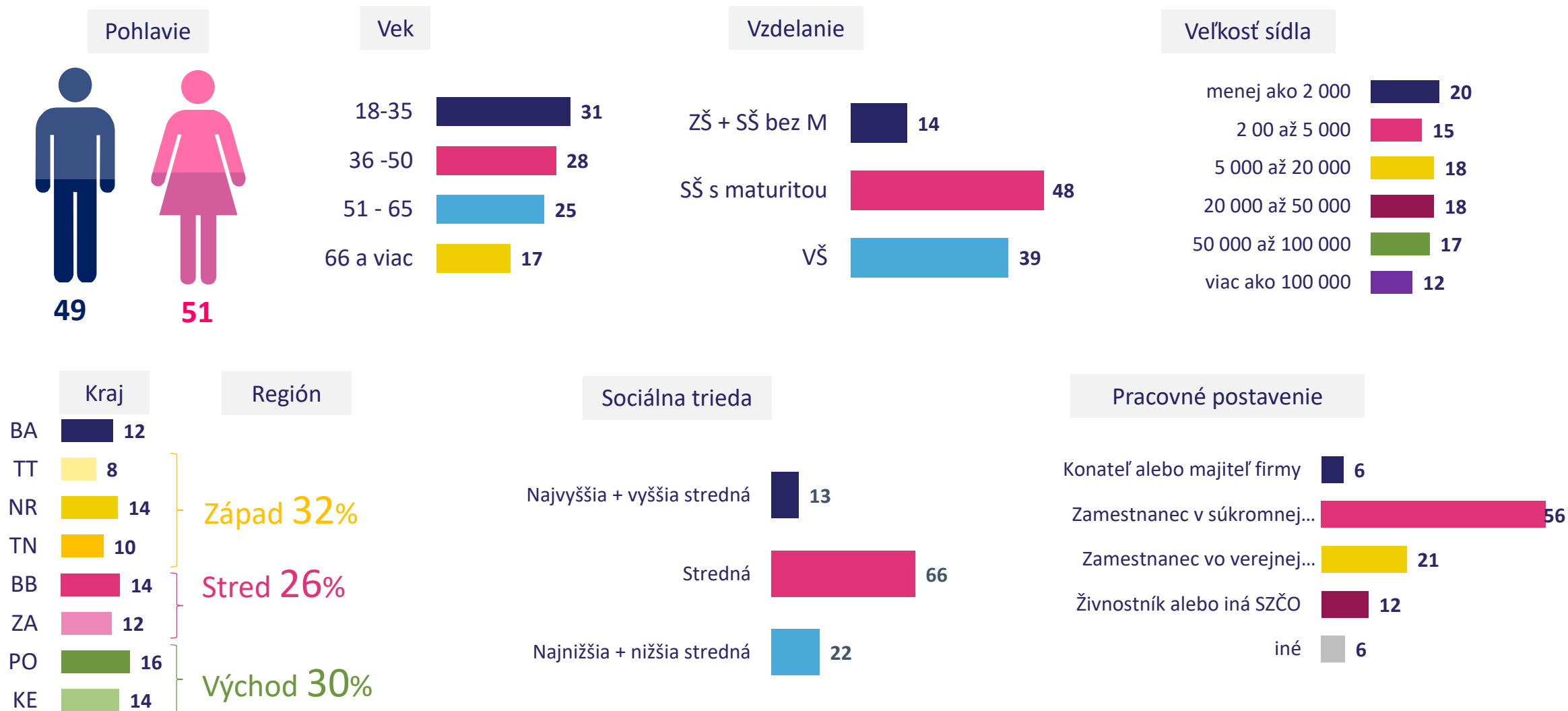
CAWI
Computer Aided Web
Interviewing
ONLINE INTERVIEW

Kvótny výber
podľa:
pohlavia
veku
regiónu

400
rozhovorov



Štruktúra vzorky





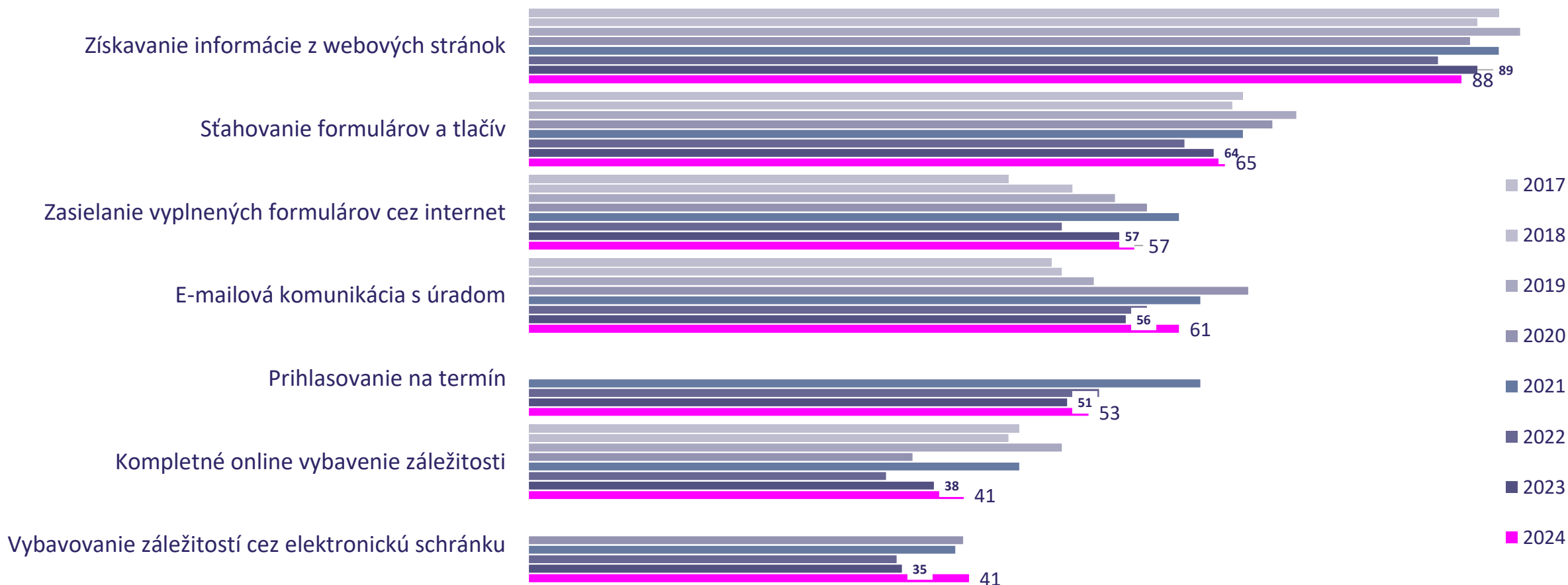
Využívanie a znalosť elektronických služieb štátu

Vybavovanie úradných záležitostí



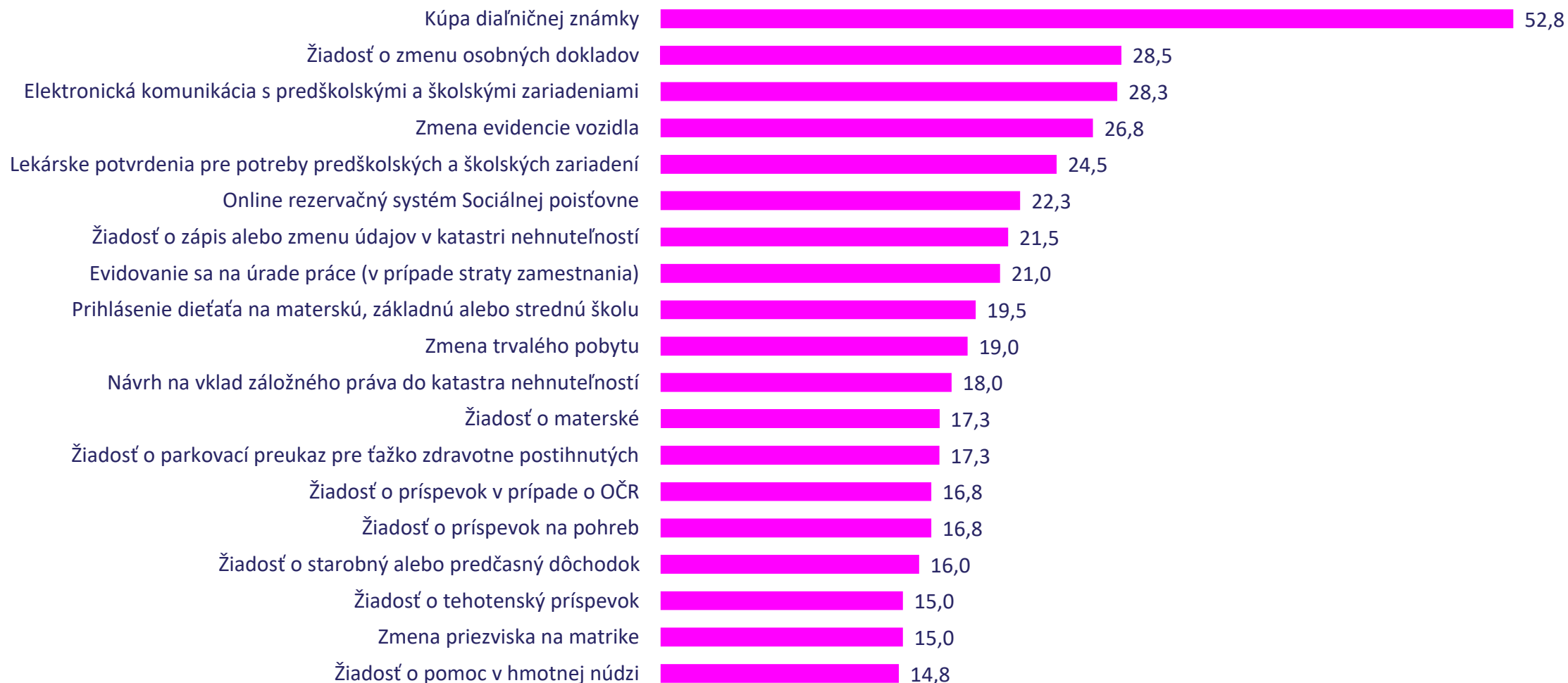
Riešili ste za posledných 6 mesiacov nejakú úradnú záležitosť niektorým z týchto spôsobov?

Najčastejšou formou kontaktu s úradmi je opäť získavanie informácií na úradnom webe. Medziročne sa využívanie úradných záležitosti len mierne zmenilo. Užívatelia medziročne viac využívajú: E-mailová komunikácia s úradom, vybavovanie záležitostí cez elektronickú schránku a kompletne online vybavenie záležitosti, čo je pozitívny vývoj k digitalizácii služieb.



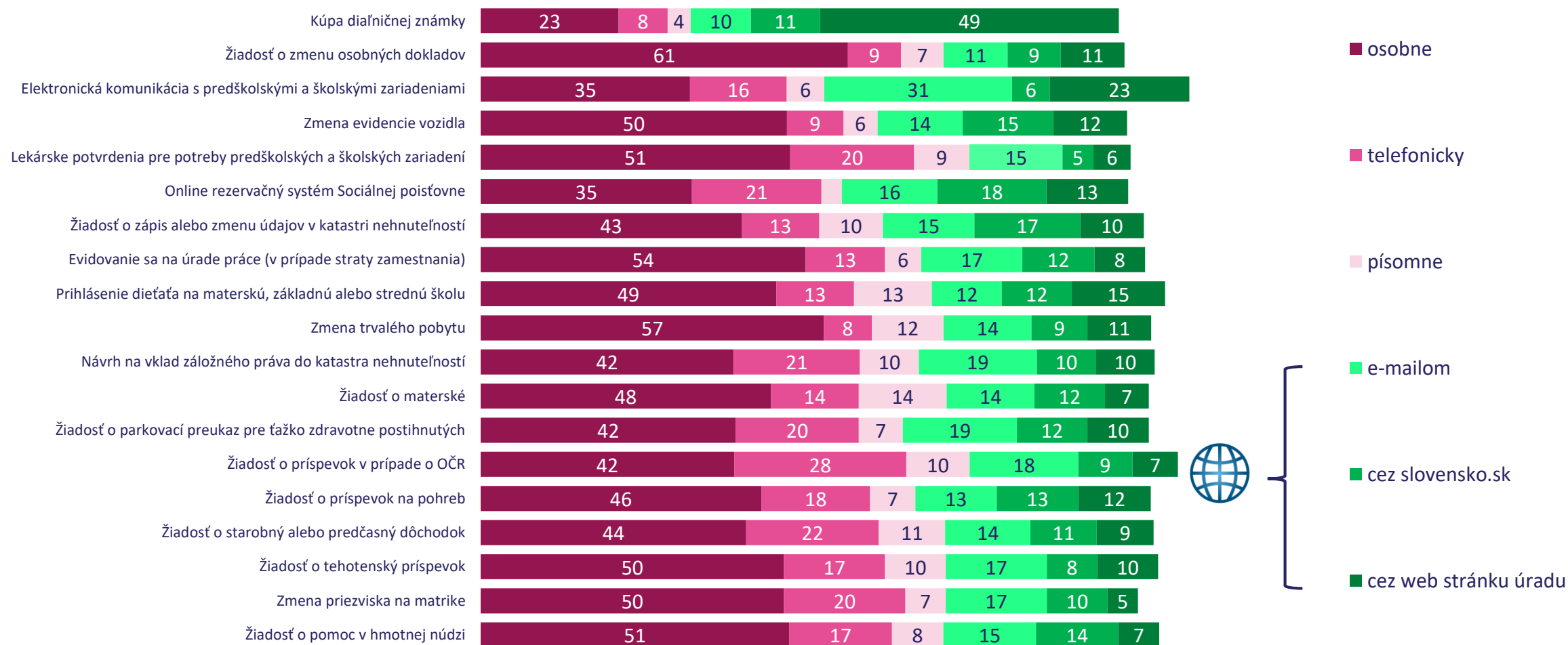
Vybavovali ste za posledných 12 mesiacov niektoré z nasledujúcich záležitostí?

V cieľovej skupine boli v roku 2024 najpoužívanéjšie služby kúpa diaľničnej známky, zmena osobných dokladov a online komunikácia so školskými a predškolskými zariadeniami. Tieto záležitosti boli v top 3 aj minulý rok.



Akým spôsobom ste za posledných 12 mesiacov vybavovali nasledujúce záležitosti?

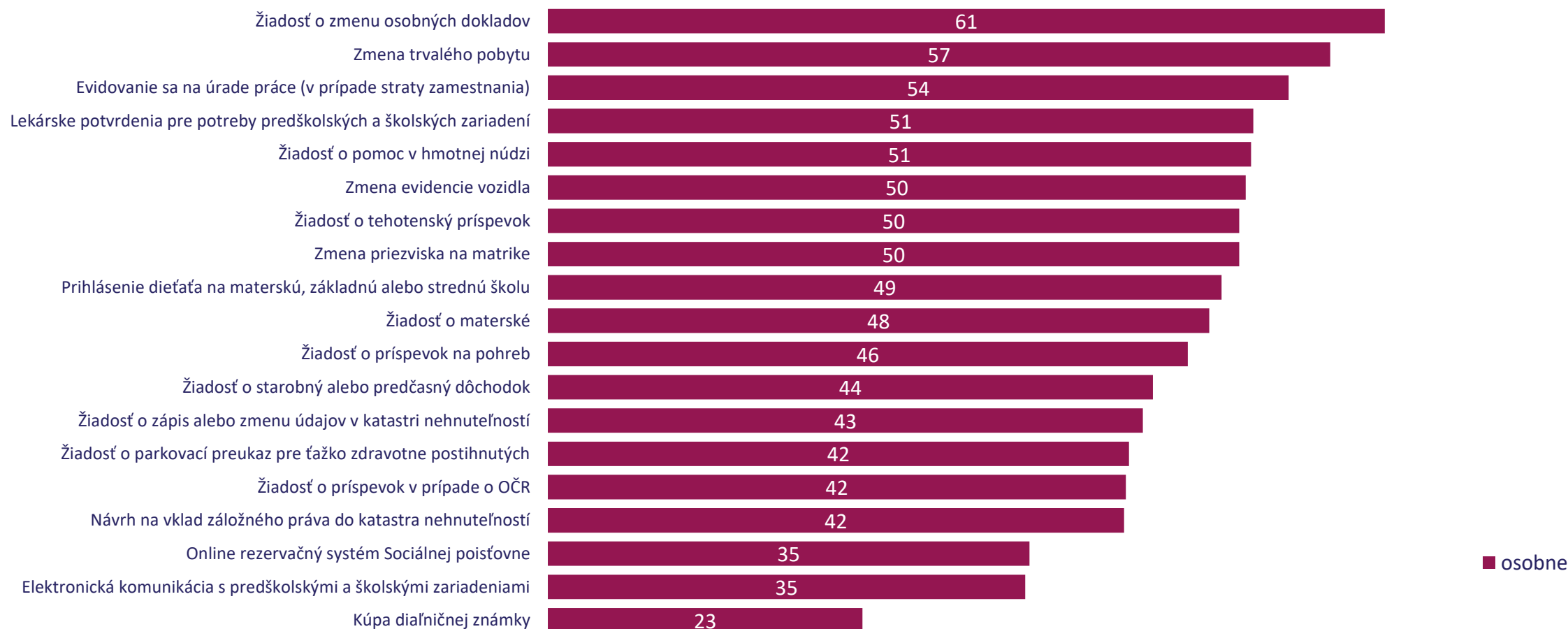
Užívatelia online služieb sa rozhodujú na základe svojich skúsenosti resp. podľa toho ako dostatočné majú informácie. Je vidieť rozdielne prístupy k rôznym záležitostiam.



Akým spôsobom ste vybavovali nasledujúce záležitosti?

osobne

Osobne riešia užívatelia najčastejšie: zmenu osobných dokladov, zmenu trvalého pobytu a evidovanie sa na úrade práce. Osobne sa najmenej rieši kúpa diaľničnej známky.



Akým spôsobom ste vybavovali nasledujúce záležitosti?

www.slovensko.sk

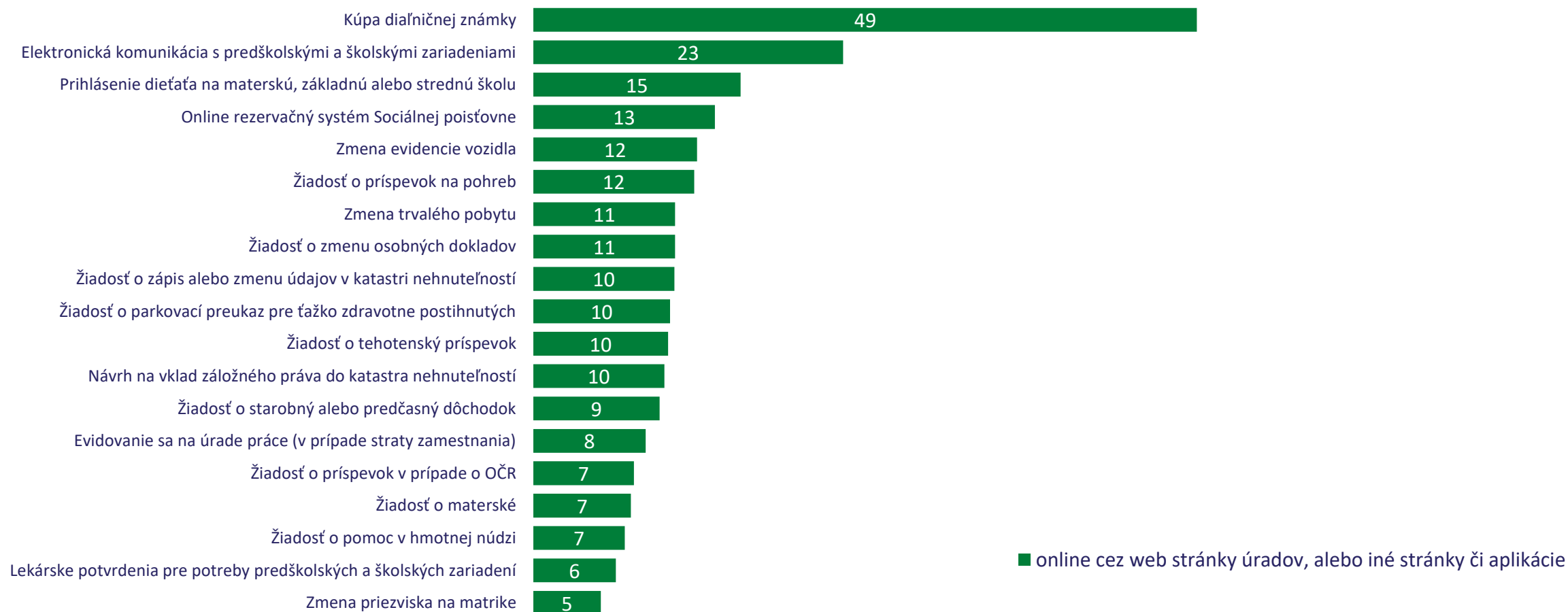
Cez portál slovensko. sk riešia užívatelia najčastejšie: online rezervačný systém Sociálnej poisťovne, zápis alebo zmenu údajov v katastri nehnuteľností a zmena evidencie vozidla. Naopak najmenej sa cez portál rieši lekárske potvrdenia pre potreby školských zariadení.



■ online cez www.slovensko.sk

Akým spôsobom ste vybavovali nasledujúce záležitosti? online cez web stránky úradov

Online cez web stránky úradov riešia užívatelia najčastejšie: kúpu diaľničnej známky a elektronickú komunikáciu s predškolskými a školskými zariadeniami. Naopak najmenej sa cez tento kanál rieši zmena priezviska na matrike.

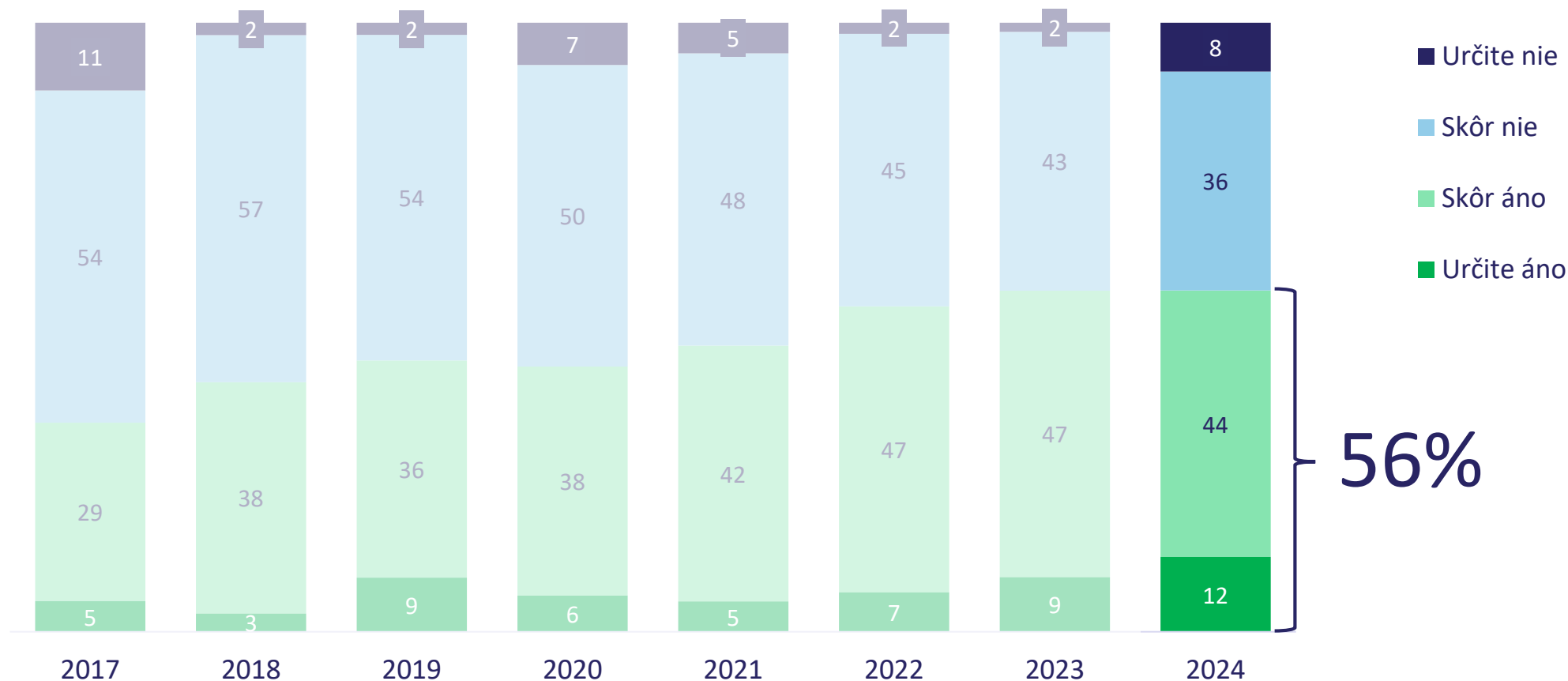


Informovanost o e-sluzbách



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

Informovanosť o online službách štátu medzi ich užívateľmi sa medziročne vôbec nezmenila. Takých, ktorí sa cítia určite/dostatočne informovaní, je 56%. Vidíme však nárast takých, ktorí tvrdia, že určite nie sú dostatočne informovaní (+6 percentuálnych bodov).

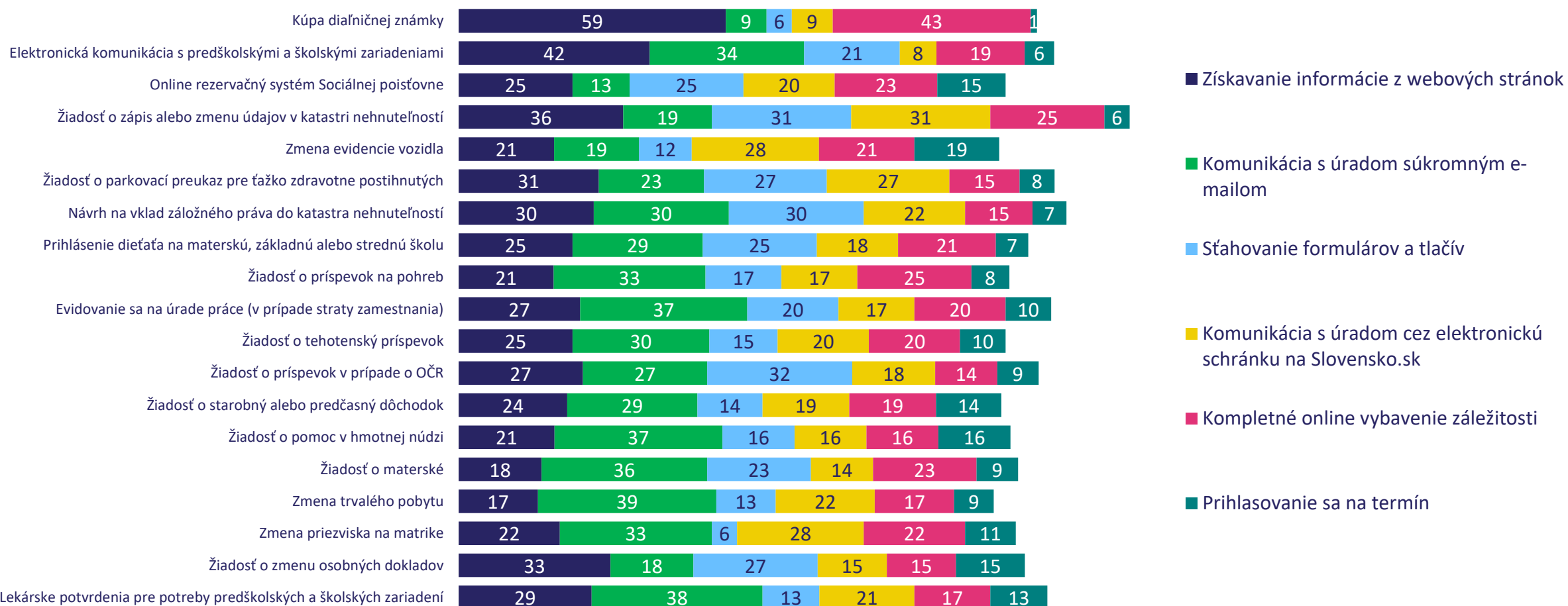


Využitie internetu na úradné záležitosti



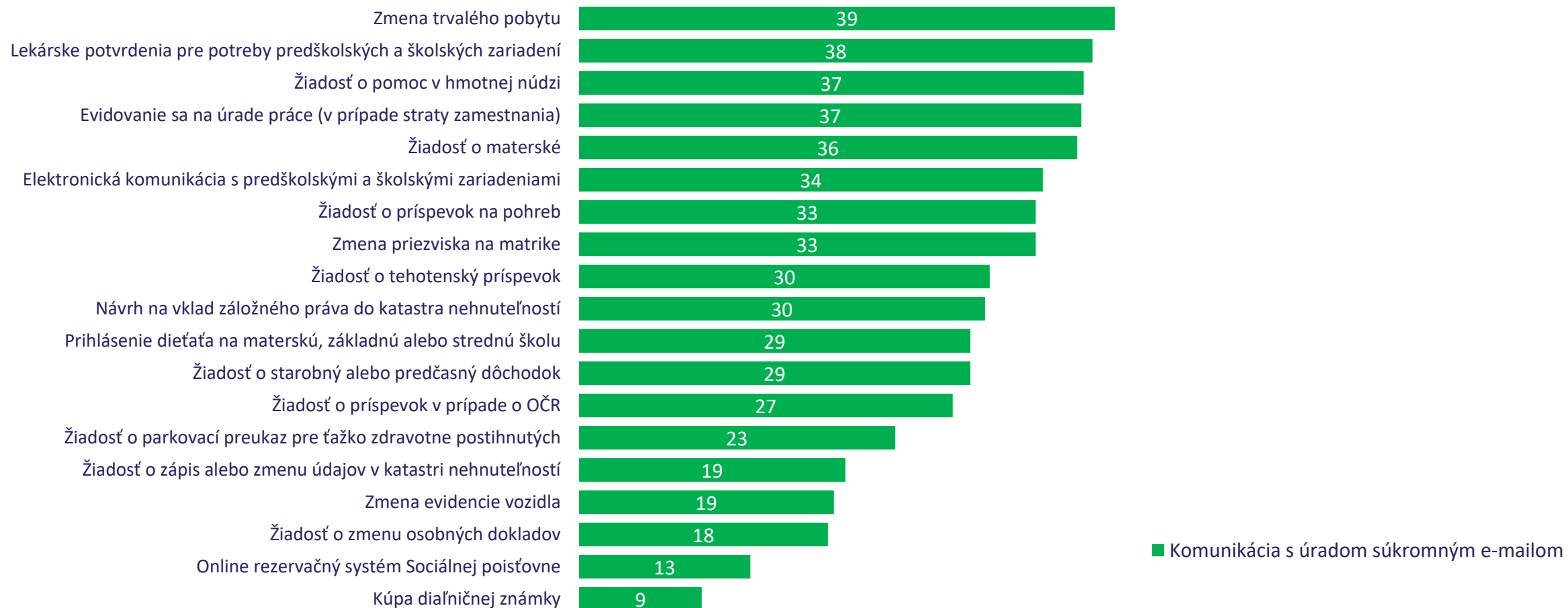
Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet?

Celkovo najviac elektronických interakcií v aktuálnom roku 2024 mali úkony spojené s katastrom a to zápis alebo zmena údajov v katastri nehnuteľností a návrh na vklad záložného práva do katastra nehnuteľností. Naopak najmenej interakcií mali úkony ako zmena trvalého pobytu a zmena evidencie vozidla.



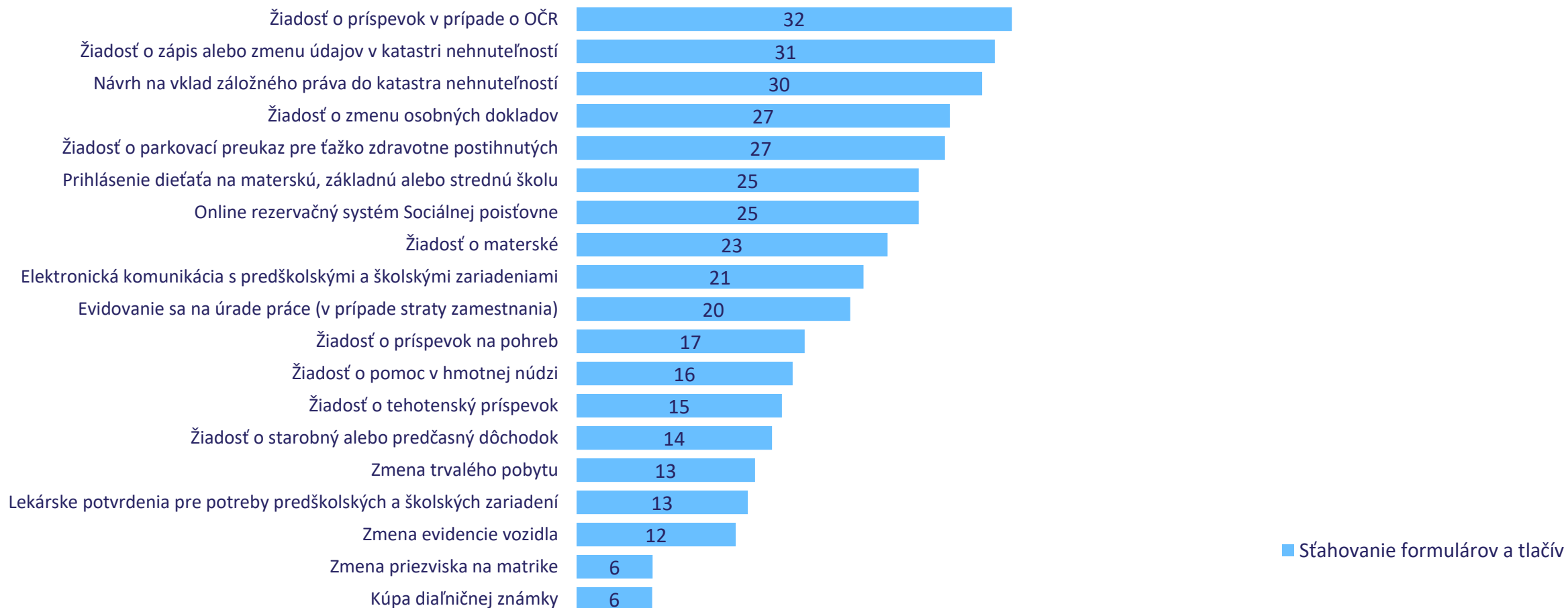
Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet? súkromným e-mailom

E-mailom riešia užívatelia najčastejšie: zmenu trvalého pobytu a lekárske potvrdenia pre potreby predškolských a školských zariadení. E-mailom sa najmenej rieši kúpa diaľničnej známky.



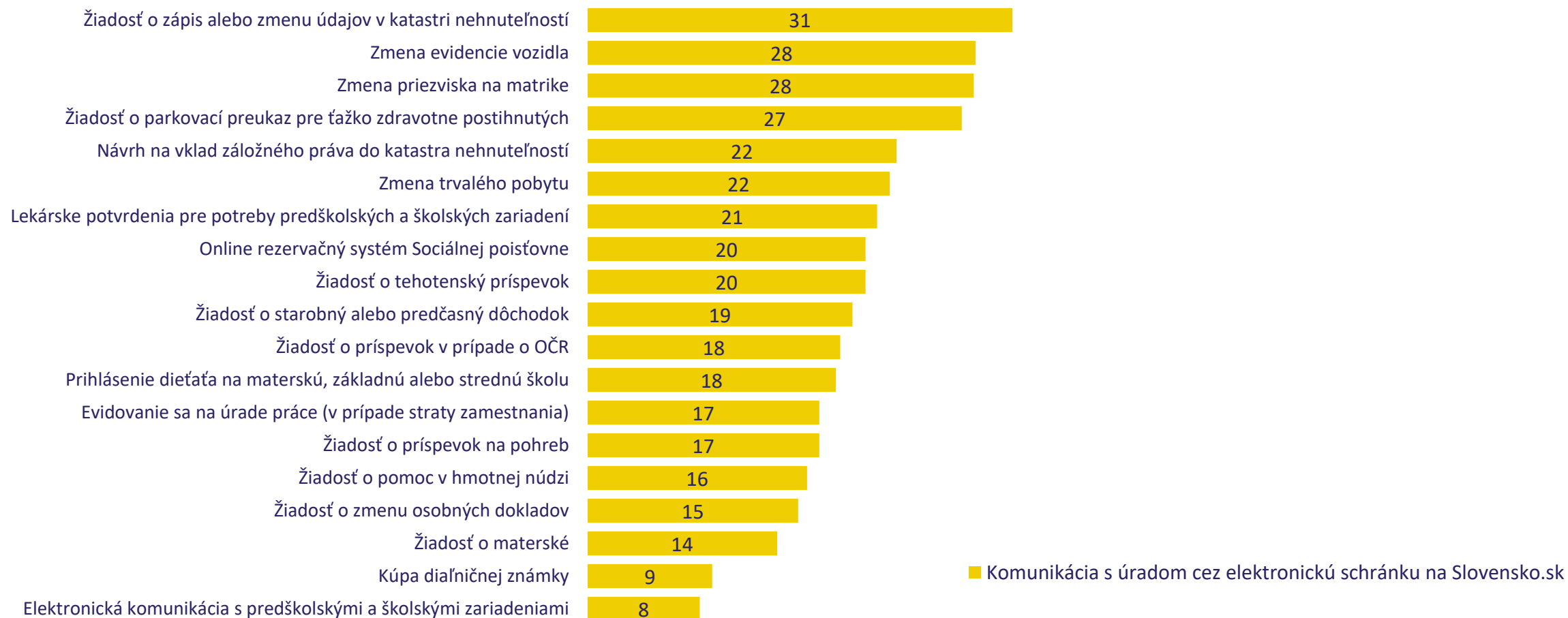
Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet? sťahovanie formulárov a tlačív

Tlačivá a formuláre najčastejšie užívajú pri: žiadosti o príspevok v prípade o OČR, zápise alebo zmene údajov v katastri nehnuteľností a pri návrhu na vklad záložného práva do katastra nehnuteľností.



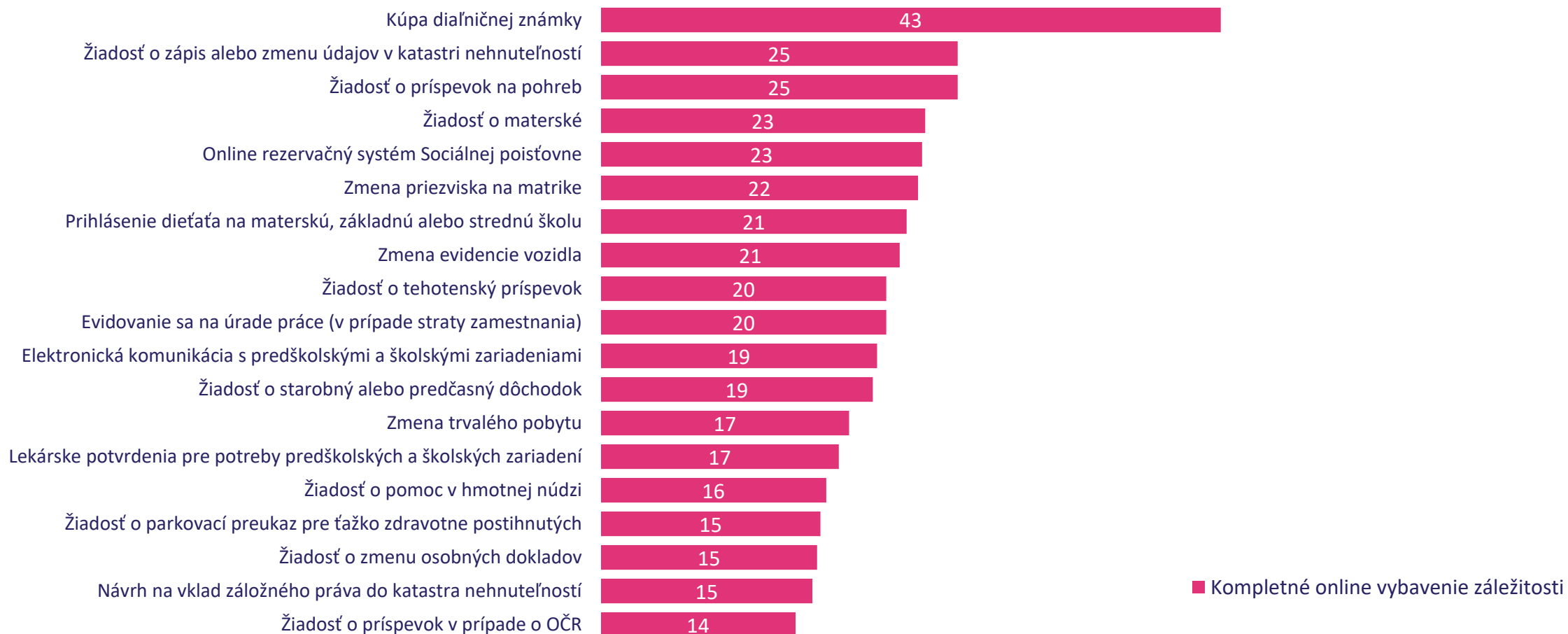
Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet? komunikácia cez e-schránku

E-schránka sa najviac využíva pri: zápise alebo zmene údajov v katastri nehnuteľností, zmene evidencie vozidla a zmena priezviska na matrike. Najmenej sa logicky e-schránka využíva pri elektronickej komunikácii s predškolskými a školskými zariadeniami.



Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet? **kompletné online vybavenie záležitosti**

Kompletné vybavenie online záležitosti sa ľuďom najviac spája s kúpou diaľničnej známky a naopak najmenej so žiadosťou o príspevok v prípade o OČR.



Ako ste pri vybavovaní týchto záležitostí využili internet? prihlasovanie sa na termín

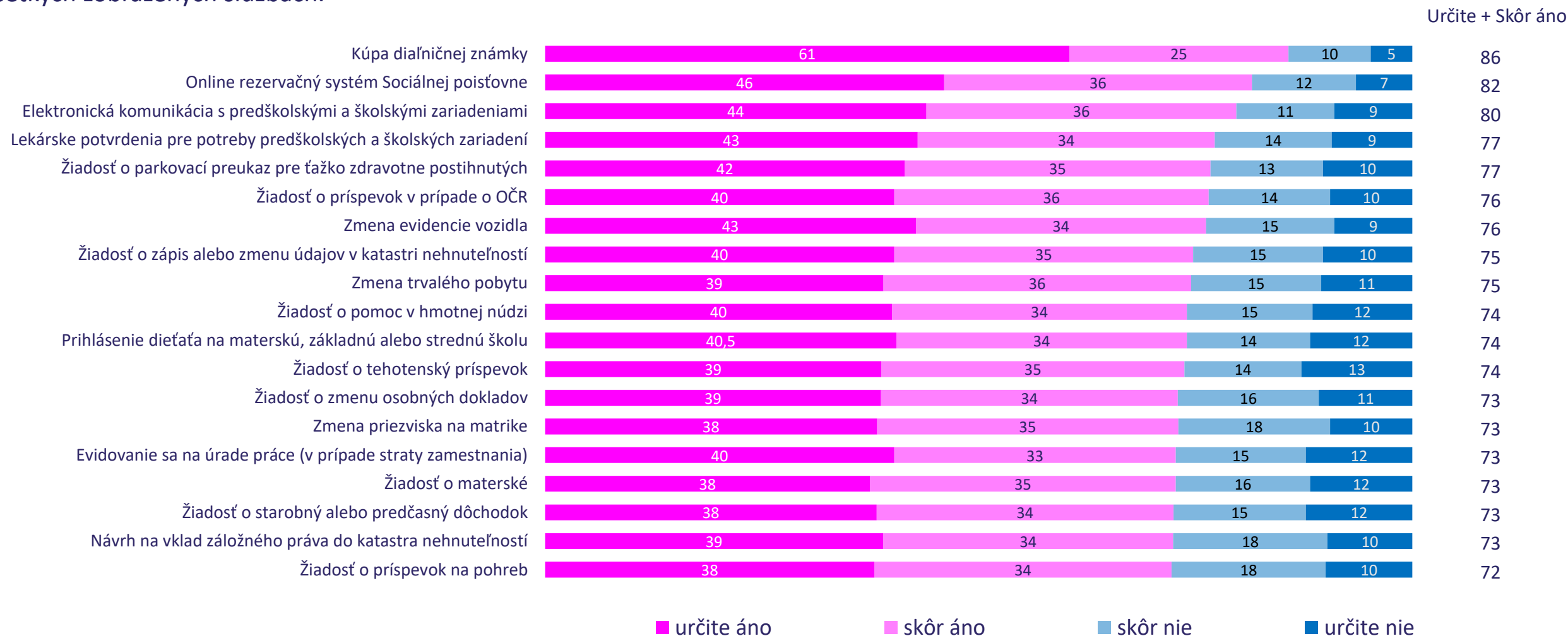
Prihlasovanie sa na termín je najviac spájané so zmenou evidencie vozidla a so žiadosťou o pomoc v hmotnej núdzi. Logicky prihlasovanie nie je relevantné pre kúpu diaľničnej známky.



■ Prihlasovanie sa na termín (osobná návšteva úradu, očkovanie...)

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

Vo všeobecnosti sú užívatelia veľmi otvorení využívať internet na vybavenie služieb štátu. Viac ako 7 z 10 opýtaných by internet využilo pri všetkých zobrazených službách.





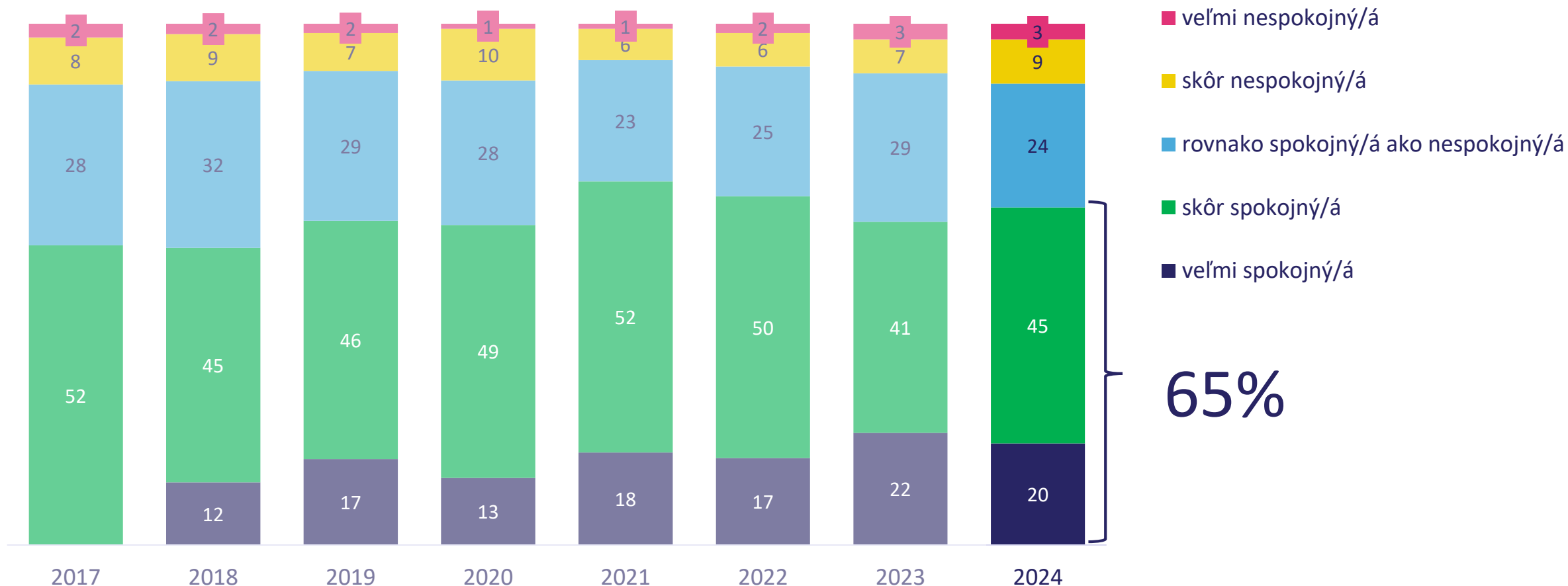
Hodnotenie elektronických služieb

Celkové hodnotenie



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

Celková spokojnosť s riešením úradných záležitostí cez internet medziročne mierne vzrástla a 65% opýtaných deklaruje spokojnosť. Dosiahnuté maximum v tomto ukazovateli bolo v roku 2021.



Customer Effort Score



CES – METODIKA VÝPOČTU

Customer Effort Score (CES) - Výpočet

Do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s nasledovným výrokom:

„Vybaviť ... bolo jednoduché“

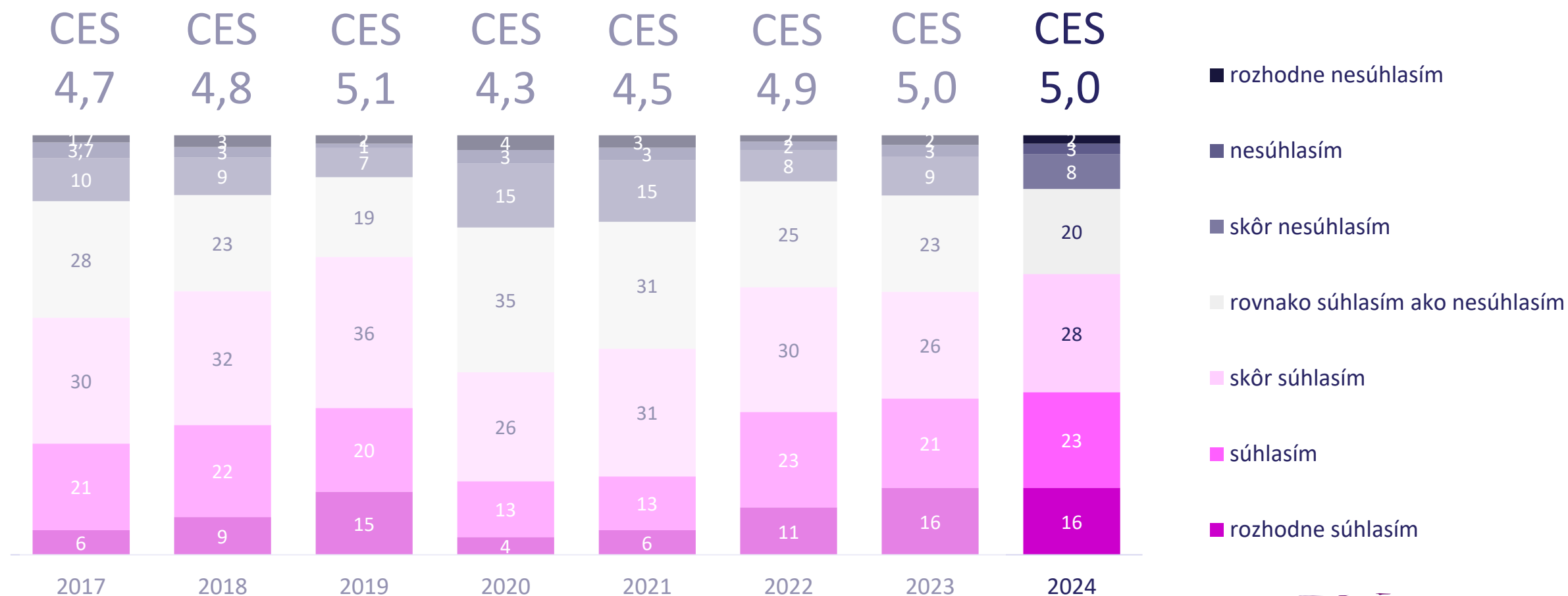
Hodnotiaca škála:

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 2024 vôbec nezmenila a stále dosahuje spodnú hranicu žiaducej úrovne 5 a viac bodov. Pri tejto hodnote začína dobrá perspektíva, že užívatelia budú mať záujem svoju skúsenosť zopakovať.



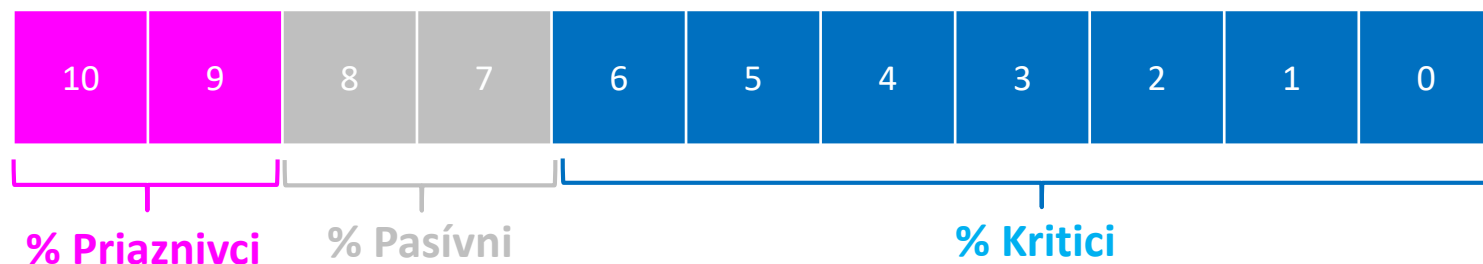
Net Promoter Score



Net Promoter Score (NPS) - Výpočet

*Odporučili by ste svojmu blízkeľmu 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.

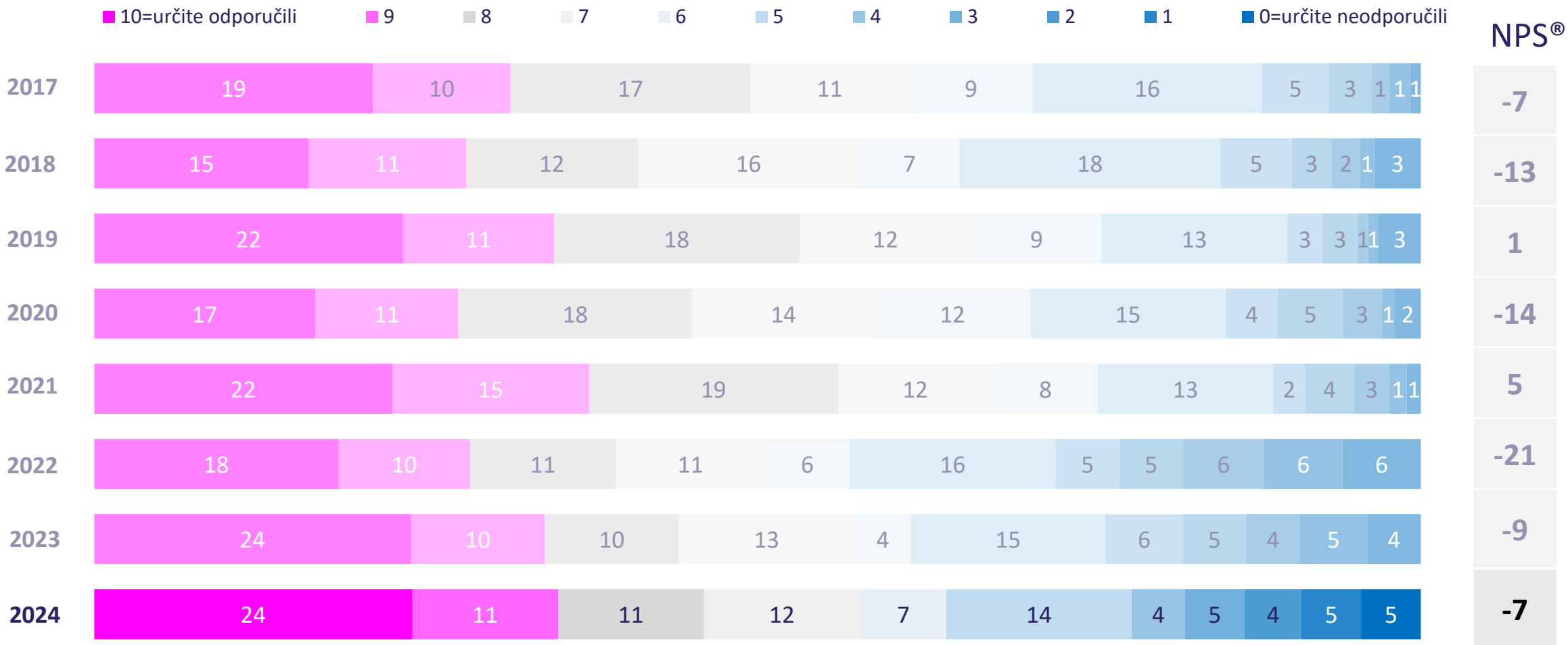


Výpočet NPS®

$$\begin{array}{ccc} \% \text{ Promoters} & - & \% \text{ Detractors} = \text{NPS}^{\circledR} \\ \% \text{ Priezivci} & & \% \text{ Kritici} \end{array}$$

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

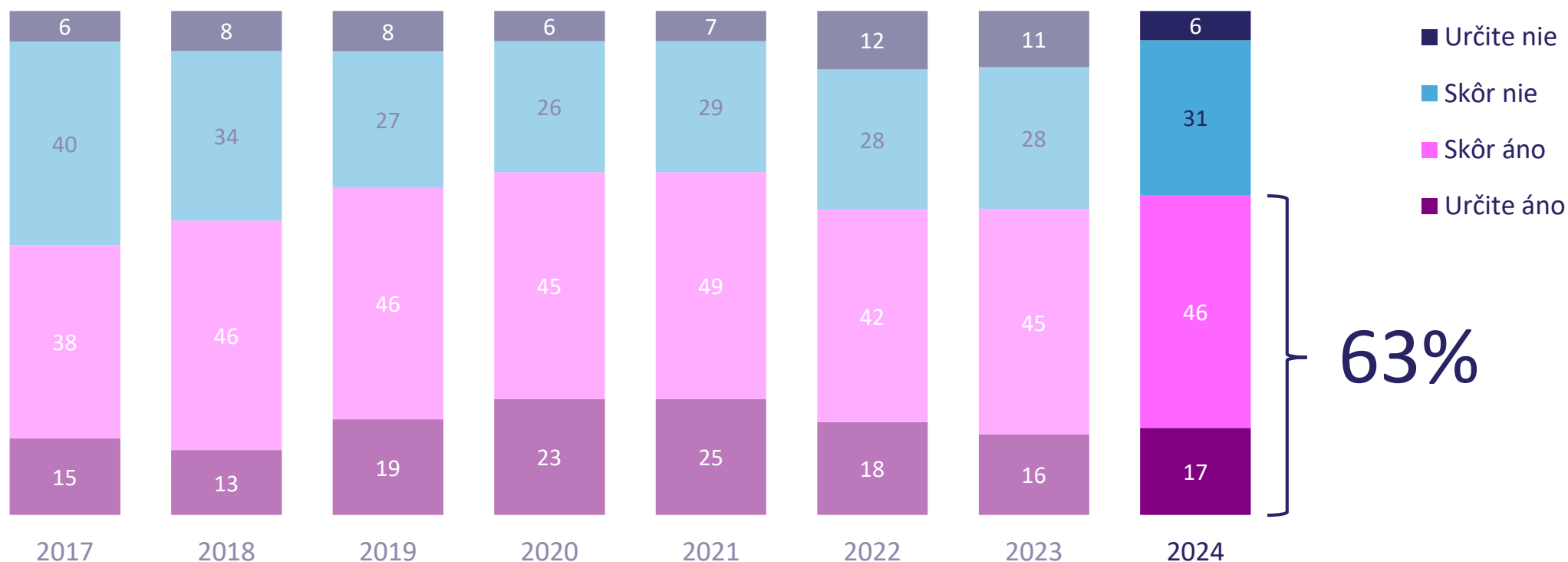
Tak, ako to väčšinou bolo v minulosti, aj v roku 2024 je hodnota indikátora NPS (Net Promoter Score) v záporných číslach. Dobrá správa však je, že jeho hodnota sa medziročne mierne zlepšila.



Súhlasíte s výrokom:

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

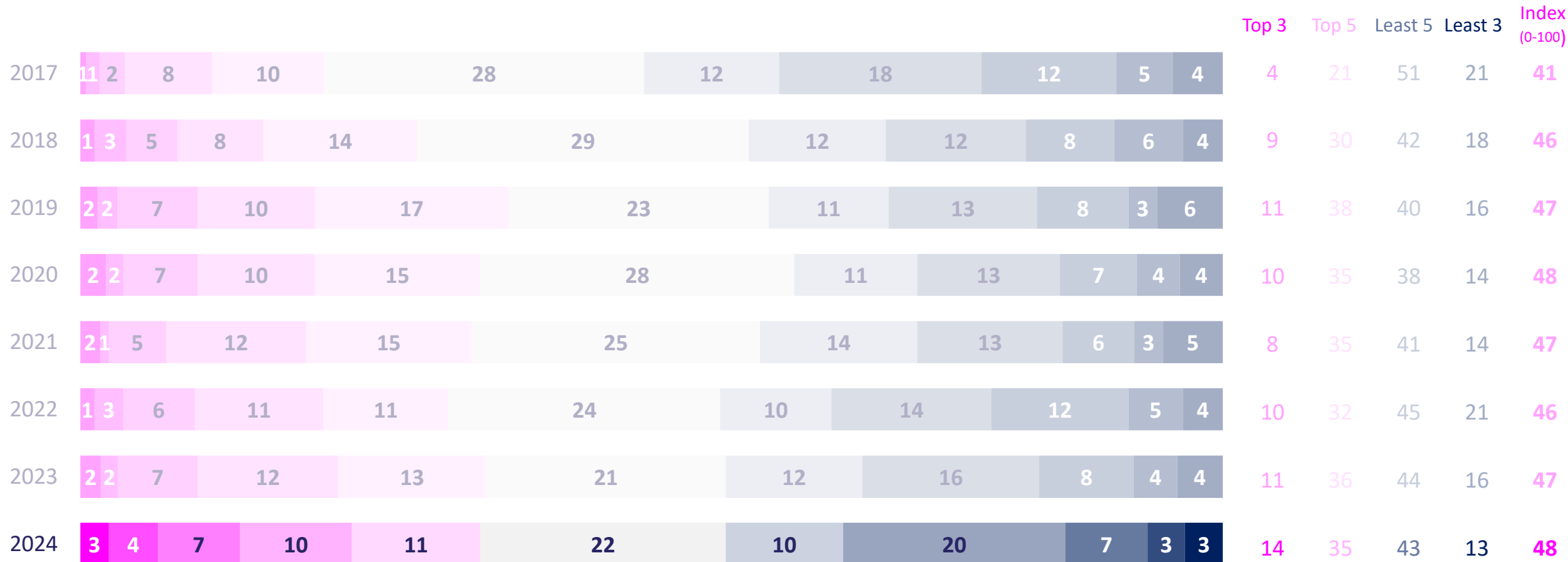
V roku 2024, už druhý rok po sebe, narástol mierne podiel tých, ktorí sa prikláňajú k tvrdeniu, že vybavovať úradné záležitosti online je na Slovensku lepšie, ako ísť na úrad. Aktuálne je podiel takýchto užívateľov na úrovni 63%.



63%

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 ani aktuálny rok 2024 nie je výnimka. Stále je viac takých, ktorí ich považujú za málo rozvinuté, ale mierny trend zlepšenia je viditeľný.



 sú mimoriadne rozvinuté

 vôbec nie sú rozvinuté

Q14, v %

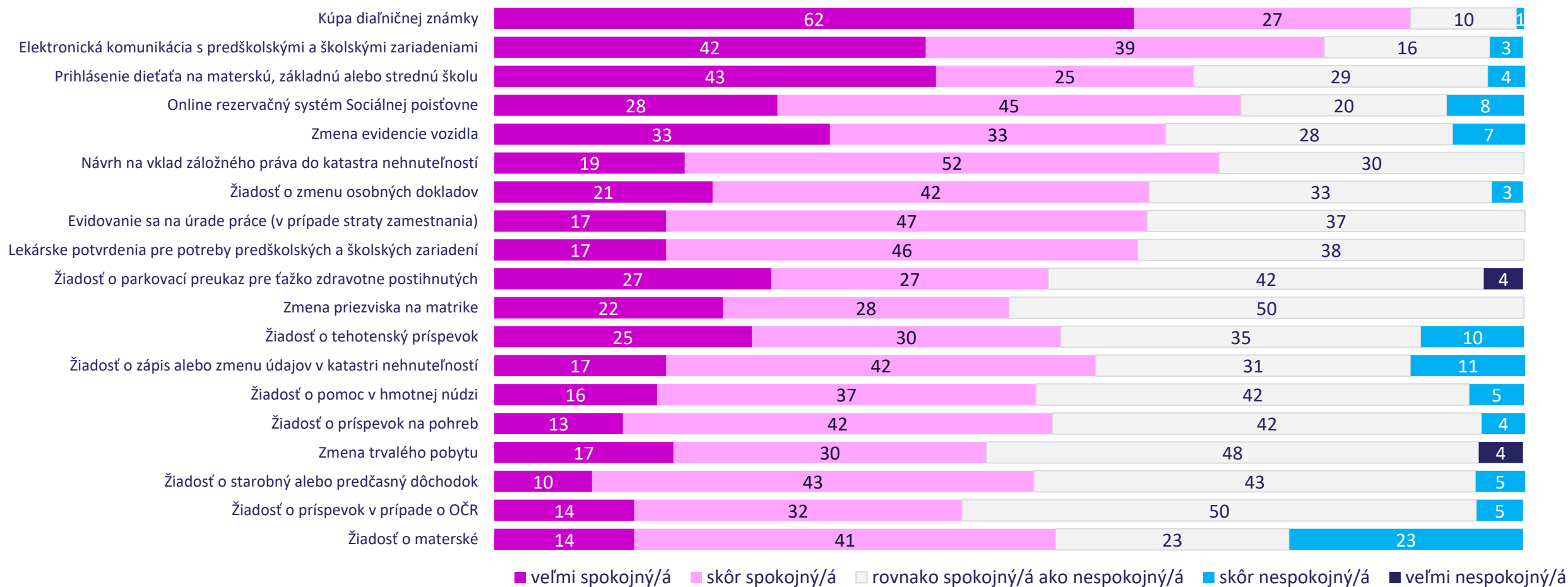
Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10

Spokojnosť s jednotlivými riešeniami



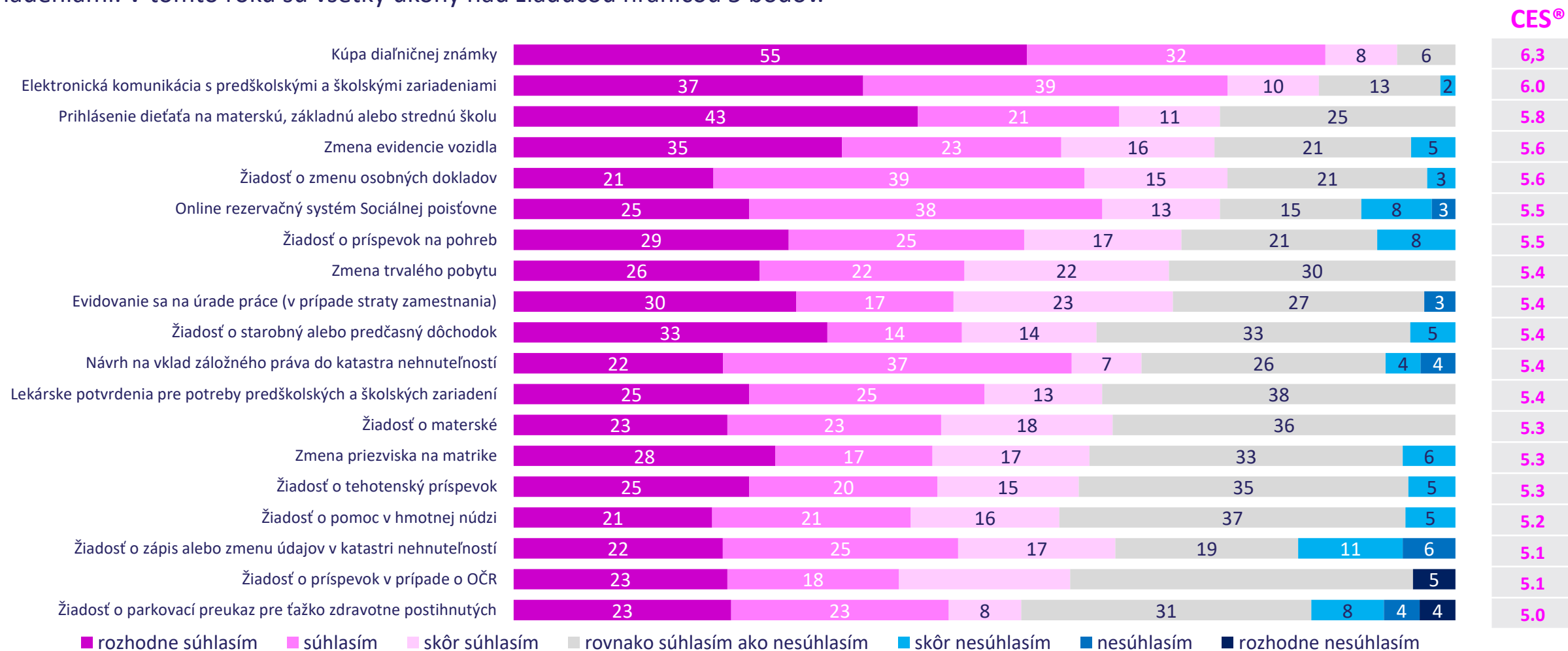
Ako ste boli spokojný/á s internetovou podporou pri riešení týchto záležitostí?

Kúpa diaľničnej známky je online služba, ktorá je nielen najznámejšia a najvyužívanejšia, ale je s ňou aj najvyššia spokojnosť (62% veľmi spokojných). Najmenej sú občania spokojní s internetovou podporou keď riešia žiadosť o materské, resp. žiadosť o príspevok v prípade o OČR.



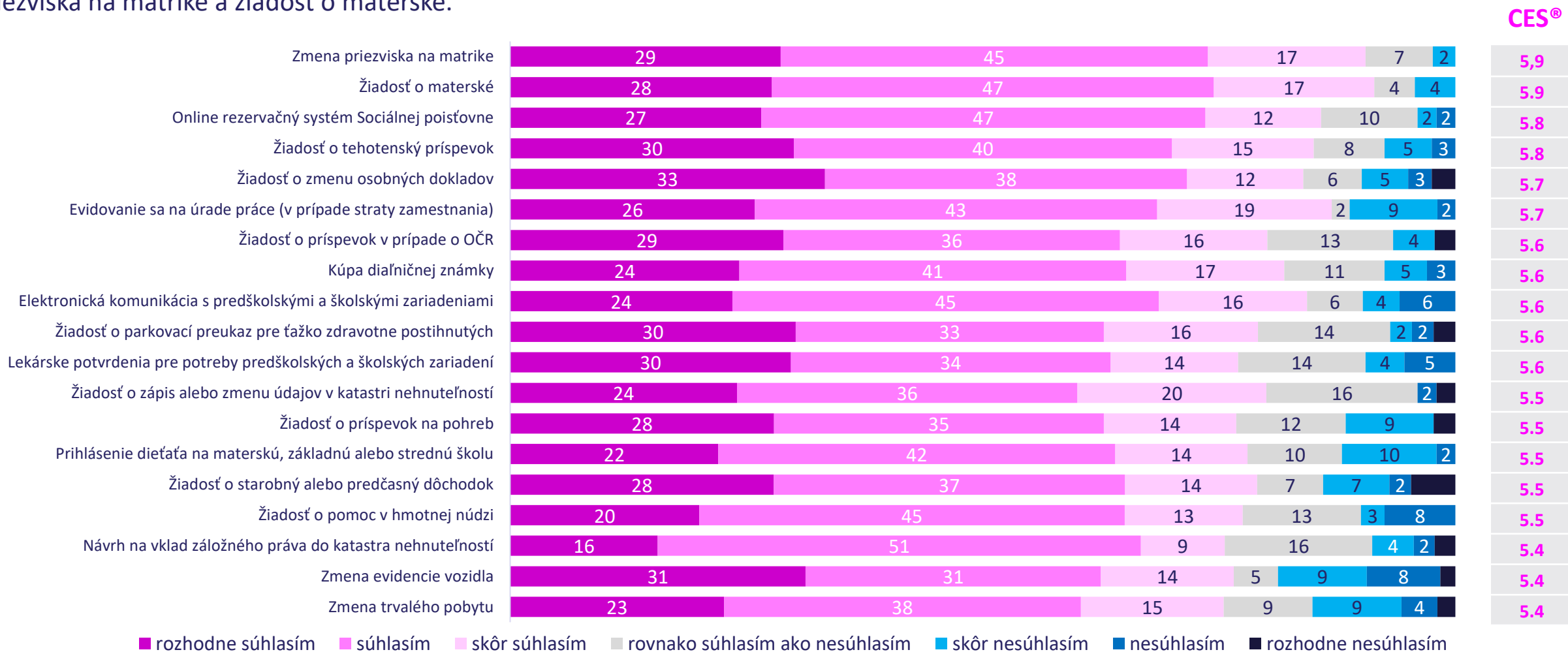
Nakoľko súhlasíte s vetou: „Vybaviť ... cez internet bolo pre mňa jednoduché“

Kúpa diaľničnej známky dosiahla aj najvyššie skóre CES. Nad hranicu 6 bodov sa dostala aj elektronická komunikácia s predškolskými a školskými zariadeniami. V tomto roku sú všetky úkony nad žiaducou hranicou 5 bodov.



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

Pre tých užívateľov, ktorí danú vec nevybavovali cez internet by v budúcnosti pre nich najviac bolo jednoduchšie vybavovať cez internet: zmenu priezviska na matrike a žiadosť o materské.





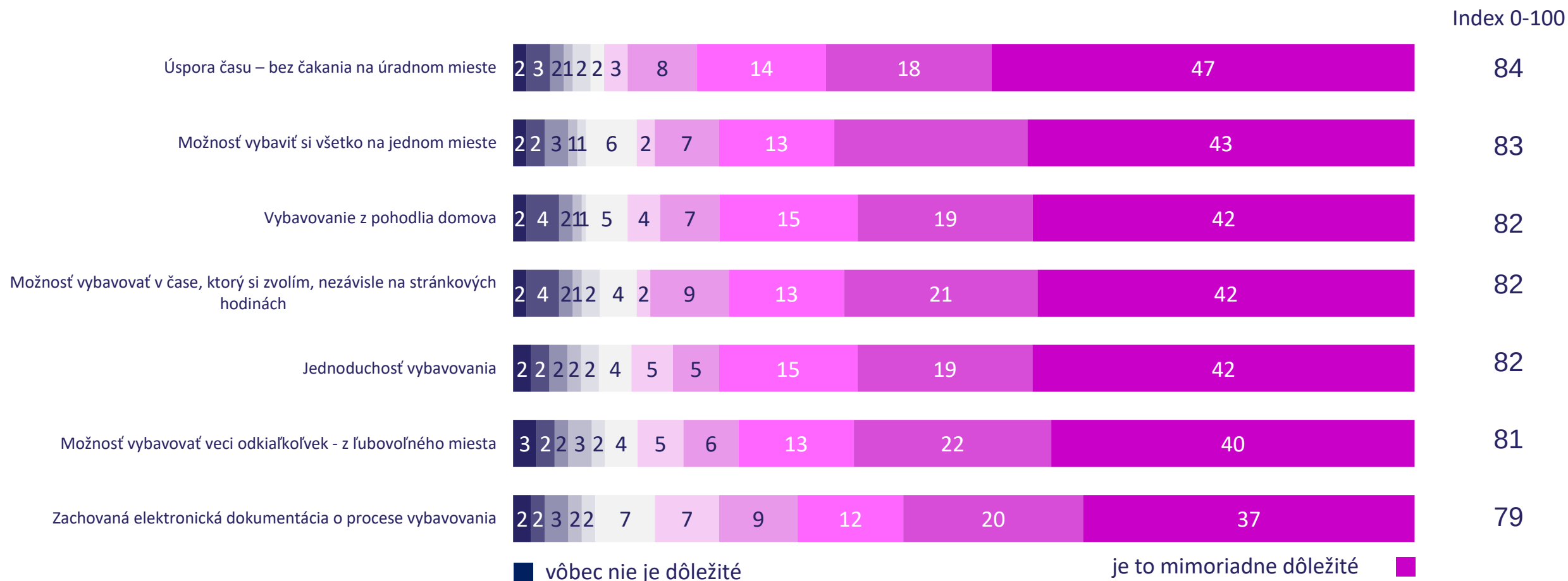
Motivácie a bariéry pre online služby štátu

Benefits využívania internetu na úradné záležitosti



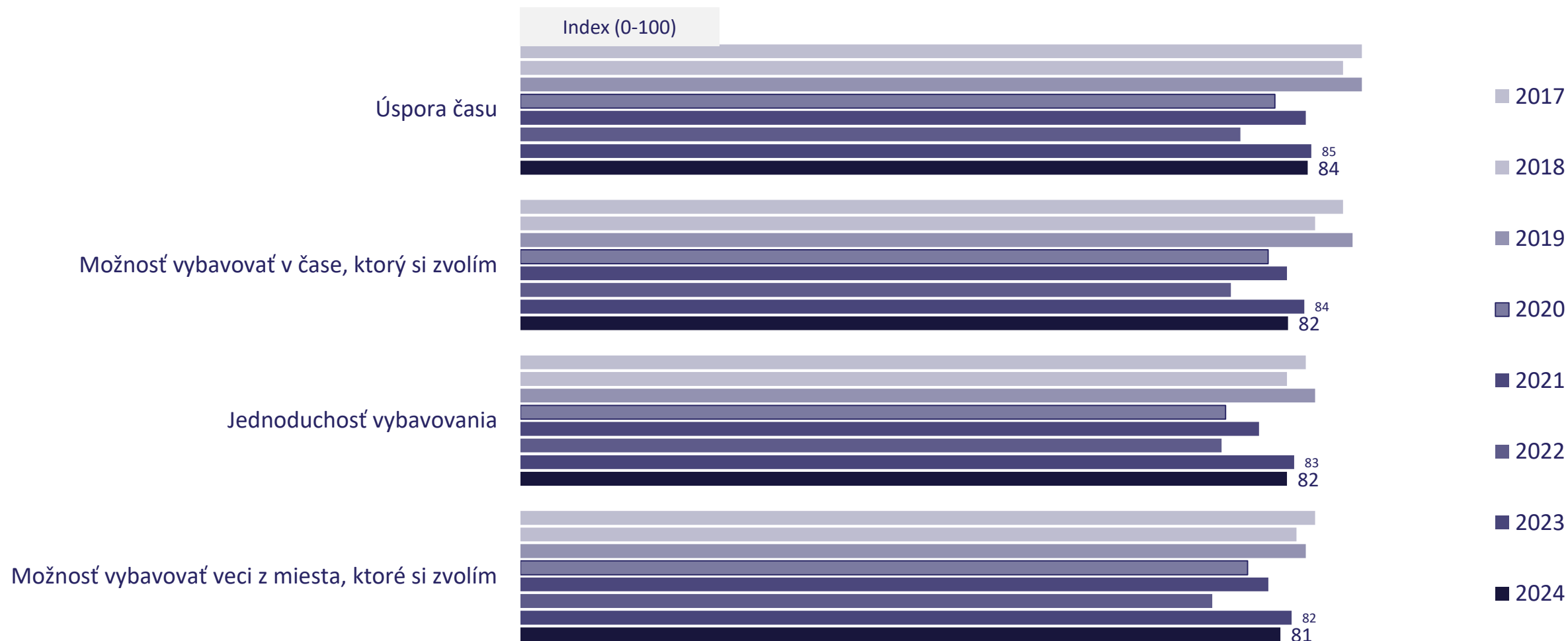
Do akej miery sú pre vás osobne dôležité nasledujúce vybrané výhody elektronických služieb?

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



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

V roku 2024 sa v podstate význam všetkých kľúčových benefitov online služieb zmenil len kozmeticky.



Bariéry pre využívanie internetu na úradné záležitosti



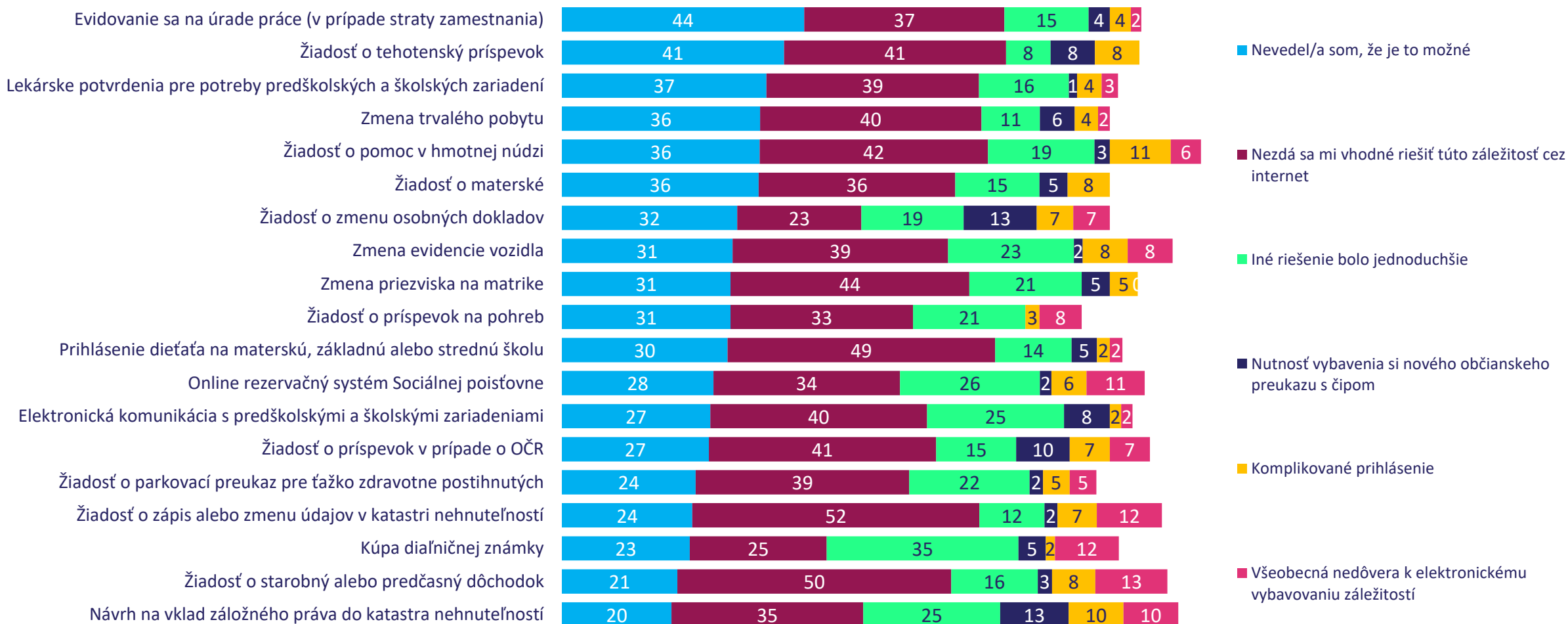
Prečo ste pri vybavovaní záležitostí nevyužili internet?

Hlavné bariéry, ktoré najviac uvádzali užívatelia ako dôvody nevyužitia internetu pri úradných záležitostiach bola nevedomosť o tom, že je to vôbec možné cez internet a nezdalo sa im vhodné riešiť záležitosť cez internet.



Prečo ste pri vybavovaní záležitostí nevyužili internet?

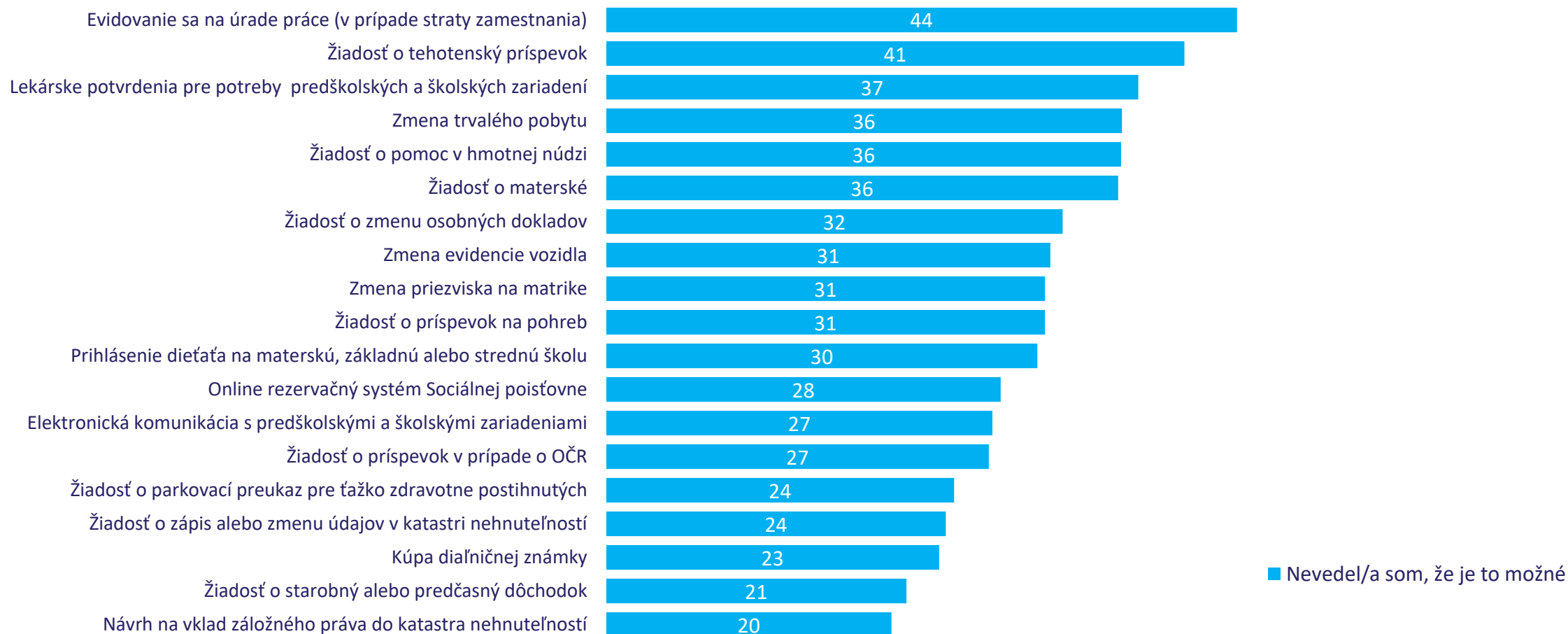
Najčastejšie zmieňované bariéry naprieč všetkými úradnými záležitosťami boli nevedomosť o tom, že sa dá riešiť cez internet a nevhodnosť takéhoto prístupu. Najmenej spomínaná bola bariéra nutnosti vybaviť si OP s čipom.



Prečo ste pri vybavovaní záležitostí nevyužili internet?

Nevedomosť o to, že to je možné

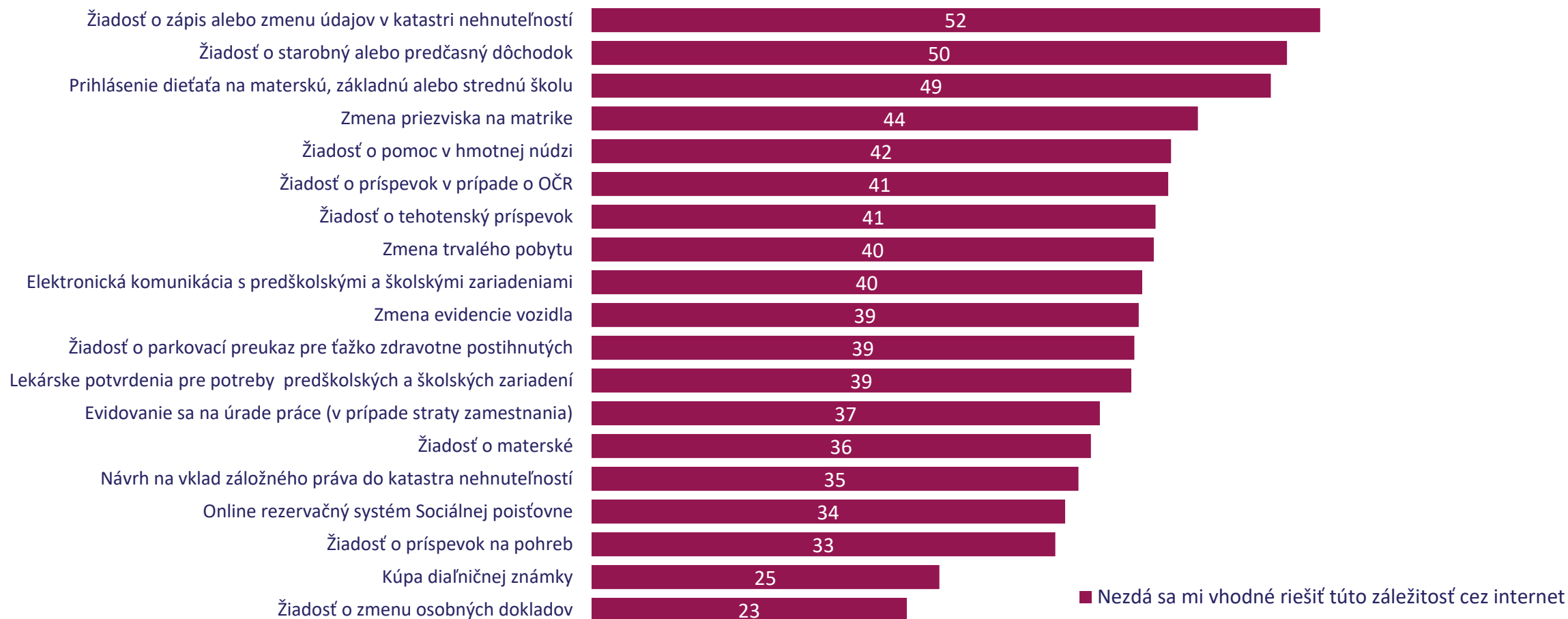
Najčastejšie zmieňované záležitosti v súvislosti s nevedomosťou ich vybavenia cez internet boli: evidovanie sa na úrade práce a žiadosť o tehotenský príspevok. Naopak najmenej zmieňované boli: návrh na vklad do katastra a žiadosť o starobný alebo predčasný dôchodok.



Prečo ste pri vybavovaní záležitostí nevyužili internet?

Nevhodnosť riešenia cez internet

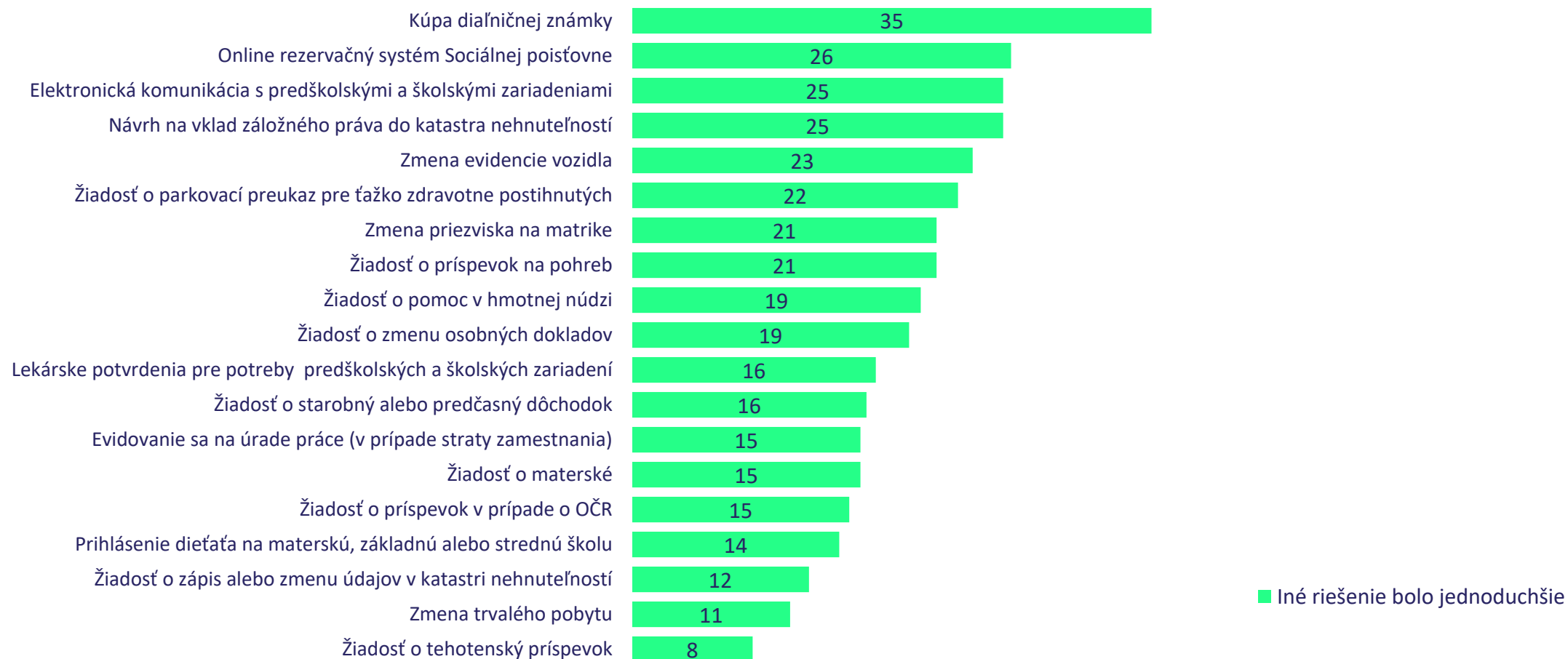
Užívatelia za najviac nevhodné riešiť cez internet považujú: žiadosť o zápis alebo zmenu údajov v katastri a žiadosť o starobný alebo predčasný dôchodok a naopak za najviac vhodné považujú: žiadosť o zmenu osobných dokladov a kúpu diaľničnej známky.



Prečo ste pri vybavovaní záležitostí nevyužili internet?

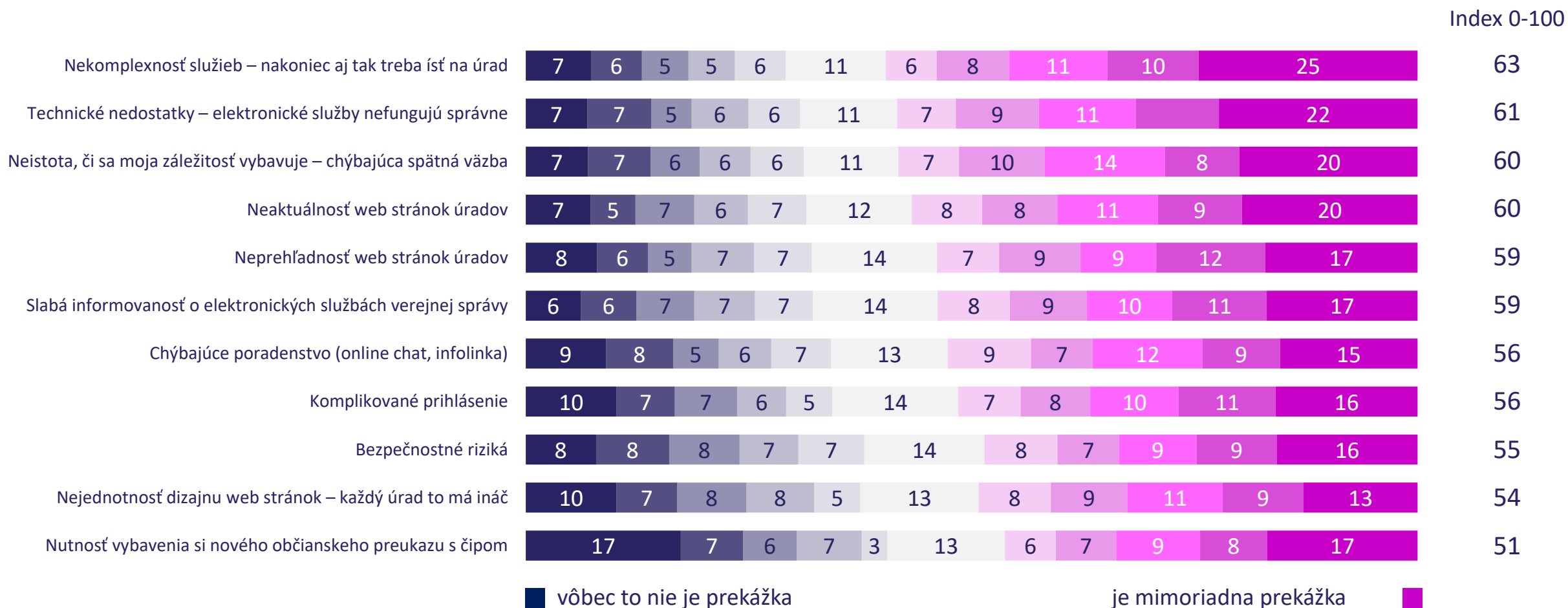
Iné riešenie bolo jednoduchšie

Užívatelia považovali iné/jednoduchšie riešenie najmä pri kúpe diaľničnej známky a naopak najmenej pri žiadosti o tehotenský príspevok.



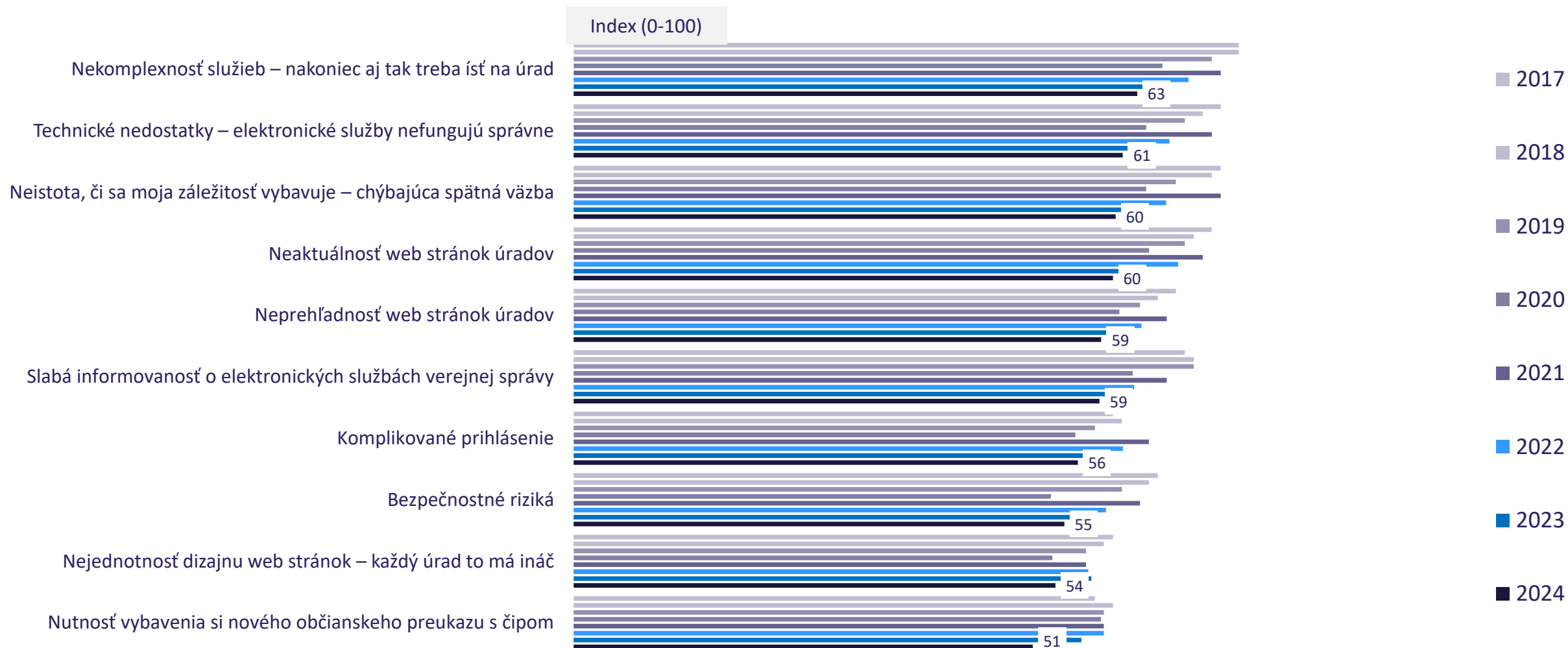
Do akej miery sú pre vás nasledujúce možné nevýhody elektronických služieb bariérou (prekážkou) pre ich využívanie?

Za najväčšie nevýhody elektronických služieb štátu za rok 2024 považujú užívatelia nekomplexnosť služieb a technické nedostatky(elektronické služby nefungujú správne). Za najmenšiu prekážku považujú nutnosť vybavenia si nového OP s čipom.



Do akej miery sú pre vás nasledujúce možné nevýhody elektronických služieb bariérou (prekážkou) pre ich využívanie?

Váha všetkých meraných bariér na využívanie online služieb v roku 2024 mierne klesla aj tento rok, čo je dobrá správa, že užívatelia vnímajú dané bariéry pozitívnejšie ako po minulé roky.





Nástroje elektronickej komunikácie štátu s občanmi

Elektronická schránka



Máte aktivovanú svoju elektronickú schránku?

Ako často sa prihlasujete do svojej e-schránky?

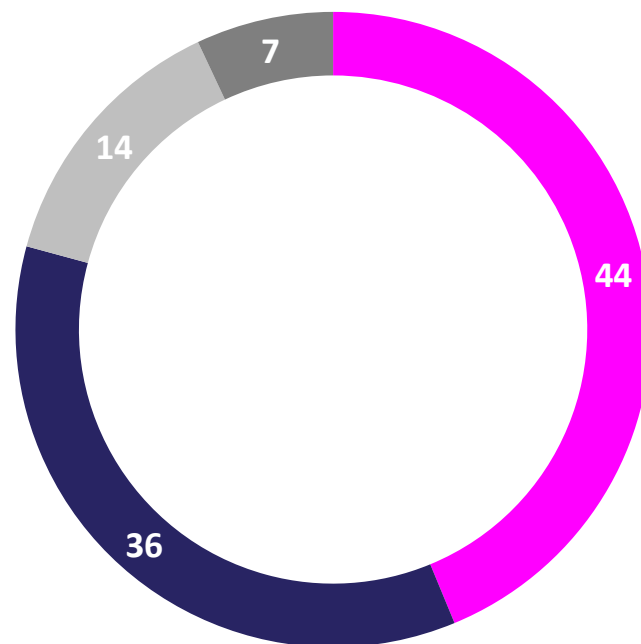
Už 44% užívateľov deklaruje, že má aktivovanú elektronickú schránku. Je to o 8 percentuálnych bodov viac ako v roku 2023. Z tých, ktorí majú elektronickú schránku, tak skoro polovica (46%) sa do nej prihlasuje aspoň raz týždenne.

■ Áno

■ Nie

■ Nepotrebujem túto službu

■ Neviem



■ Niekoľkokrát týždenne

■ Raz týždenne

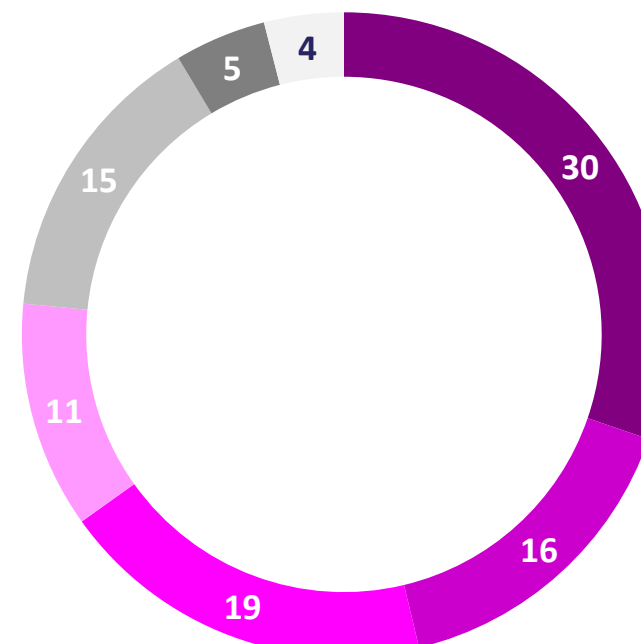
■ Niekoľkokrát za mesiac

■ Raz za mesiac

■ Niekoľkokrát do roka - menej ako raz za mesiac

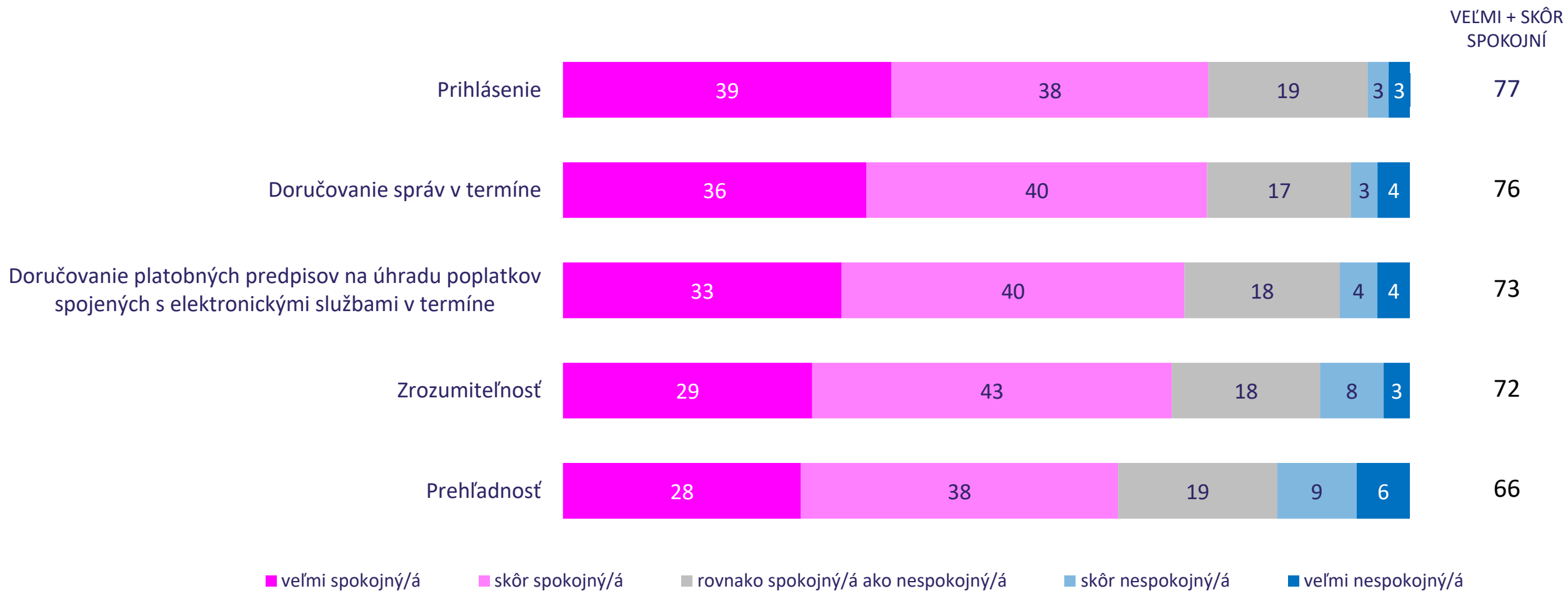
■ Raz do roka

■ Menej ako raz do roka, prípadne vôbec



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

Aktívni užívatelia e-schránky sú v podstate veľmi spokojní s jej funkcionalitou a službami, ktoré poskytuje. Jediná oblasť, ktorá mierne zaostáva za ostatnými je prehľadnosť.

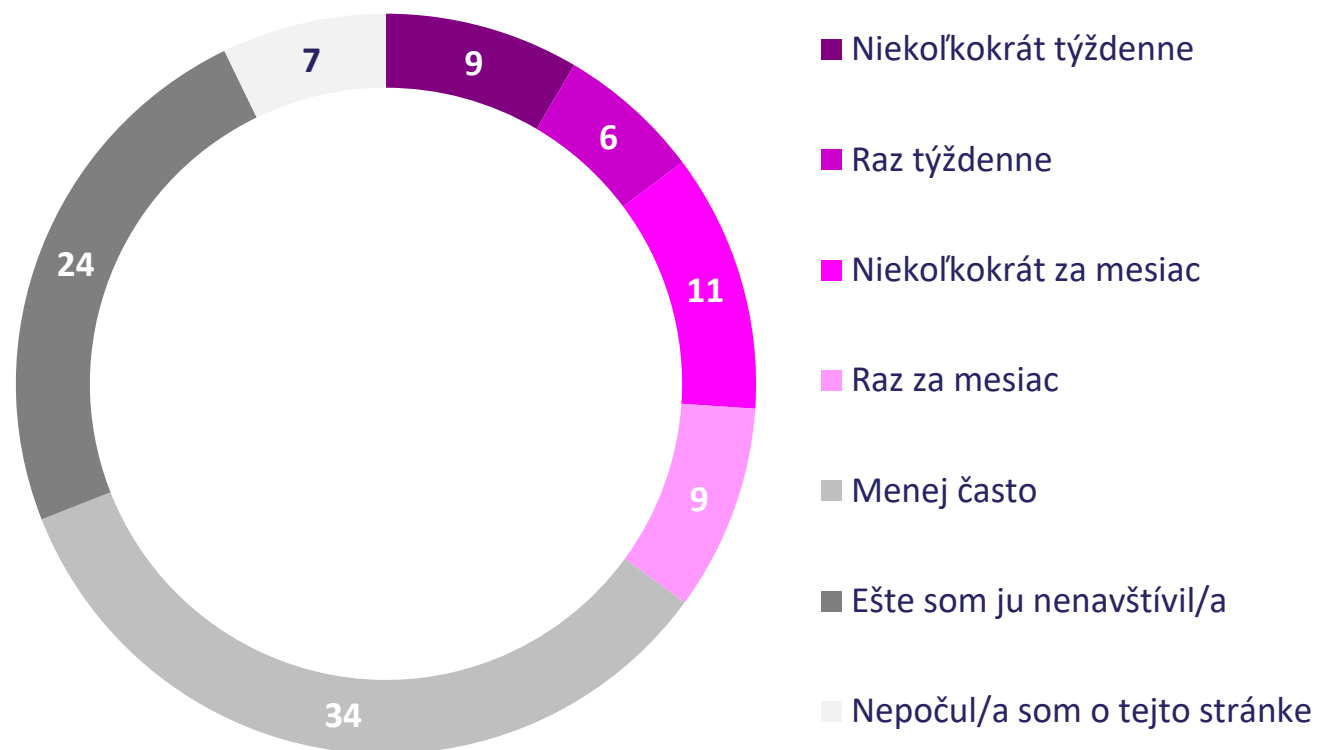


Slovensko.sk



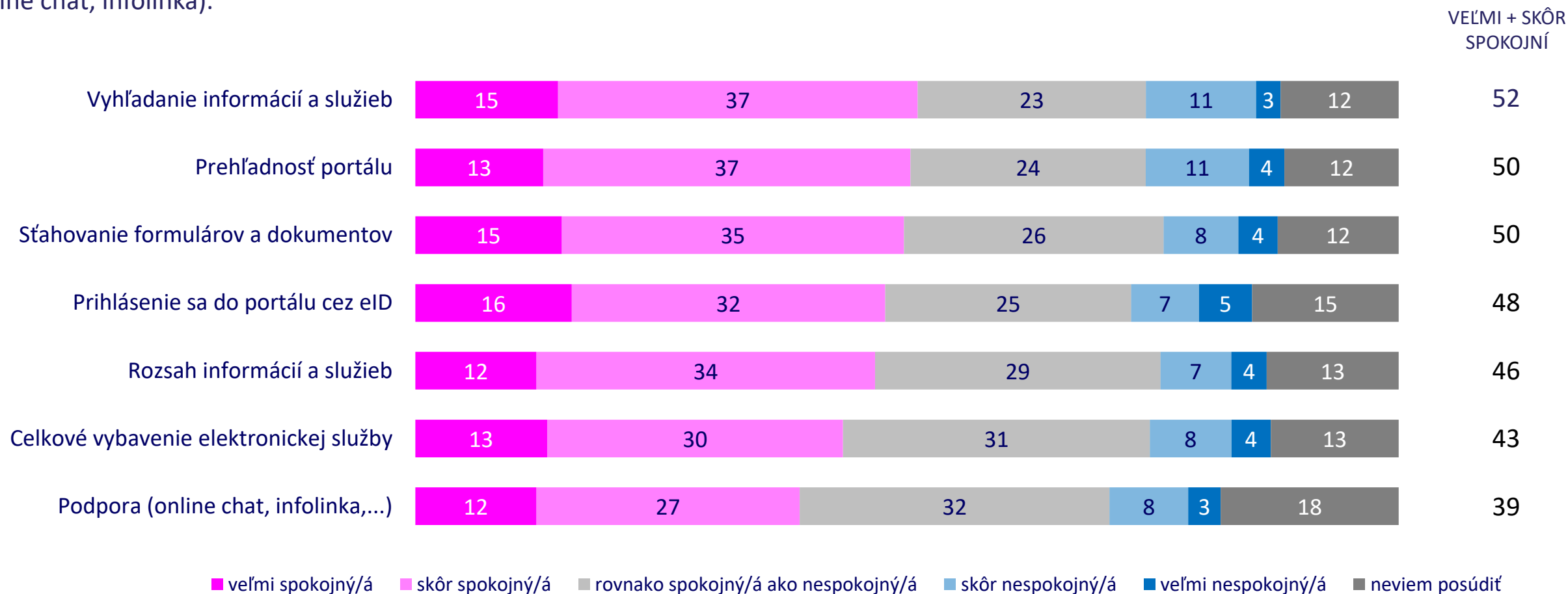
Ako často navštevujete stránku www.slovensko.sk?

Viac ako tretina (35%) užívateľov navštevuje portál www.slovensko.sk aspoň raz za mesiac, čo je o 10 percentuálnych bodov viac ako v roku 2023. Naopak, iba 7% užívateľov o tejto stránke ešte nepočulo.



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

Užívatelia, ktorí navštevujú portál www.slovensko.sk, hodnotia najlepšie vyhľadanie informácií a služieb. Výrazne najhoršie je hodnotená podpora (online chat, infolinka).

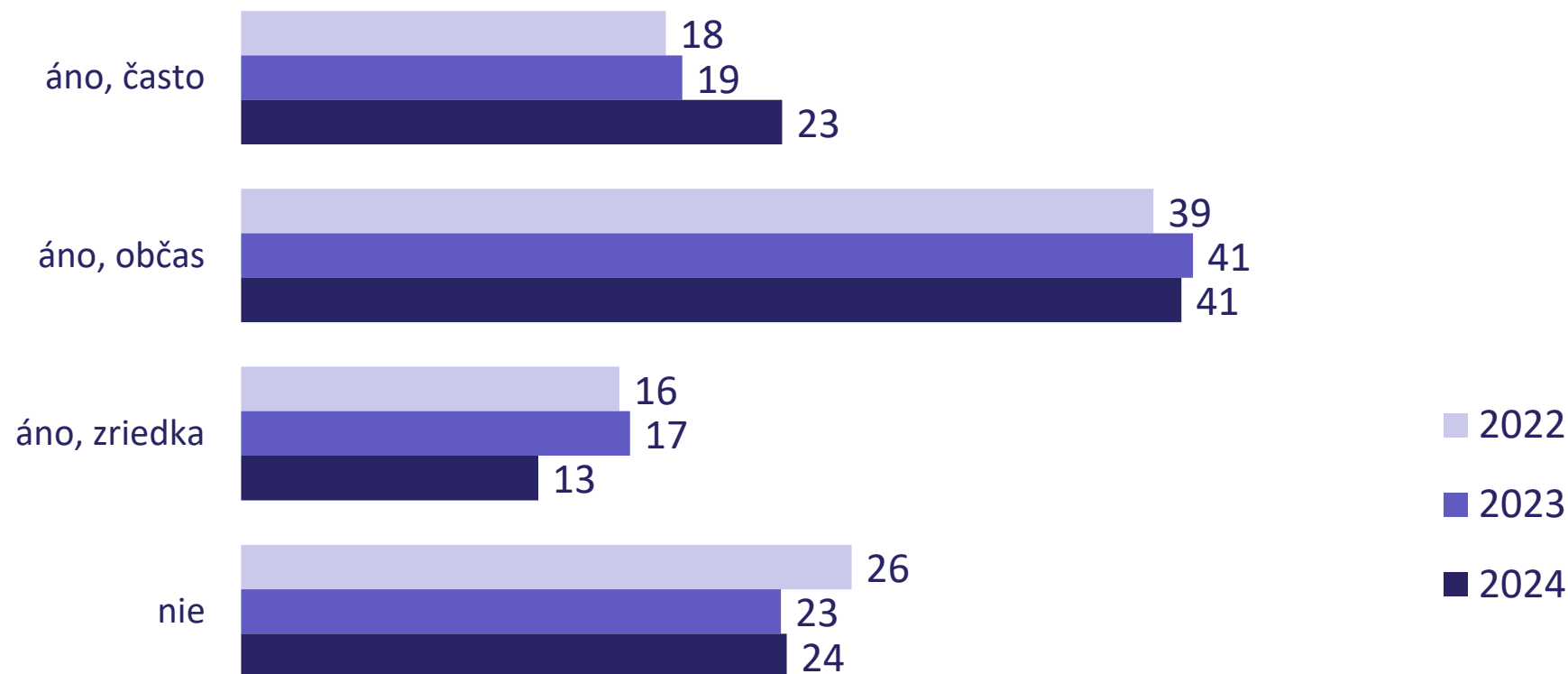


Požadovanie dokladov



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

76% užívateľov online služieb sa pri vybavovaní úradných záležitostí stretlo s požadovaním nadbytočných dokumentov zo strany úradníkov. Oproti roku 2023 sa tento pomer v podstate nezmenil. Najčastejšie ide o rodný, sobášny, úmrtný alebo živnostenský list, výpisy z katastra/list vlastníctva, potvrdenia o návšteve školy a doklady o vzdelaní.





Zhrnutie

- Najčastejšou formou kontaktu s úradmi je opäť získavanie informácií na úradnom webe. Medziročne sa využívanie úradných záležitostí len mierne zmenilo. Užívatelia medziročne viac využívajú: E-mailová komunikácia s úradom, vybavovanie záležitostí cez elektronickú schránku a kompletne online vybavenie záležitostí, čo je pozitívny vývoj k digitalizácii služieb.
- V cieľovej skupine boli v roku 2024 najpoužívanéjšie služby kúpa diaľničnej známky, zmena osobných dokladov a online komunikácia so školskými a predškolskými zariadeniami. Tieto záležitosti boli v top 3 aj minulý rok.
- Užívatelia online služieb sa rozhodujú na základe svojich skúseností resp. podľa toho ako dostatočné majú informácie. Je vidieť rozdielne prístupy k rôznym záležitostiam.
- Osobne riešia užívatelia najčastejšie: zmenu osobných dokladov, zmenu trvalého pobytu a evidovanie sa na úrade práce. Osobne sa najmenej rieši kúpa diaľničnej známky.
- Cez portál slovensko.sk riešia užívatelia najčastejšie: online rezervačný systém Sociálnej poisťovne, zápis alebo zmenu údajov v katastri nehnuteľností a zmena evidencie vozidla. Naopak najmenej sa cez portál rieši lekárske potvrdenia pre potreby školských zariadení.
- Online cez web stránky úradov riešia užívatelia najčastejšie: kúpu diaľničnej známky a elektronickú komunikáciu s predškolskými a školskými zariadeniami. Naopak najmenej sa cez tento kanál rieši zmena priezviska na matrike.
- Informovanosť o online službách štátu medzi ich užívateľmi sa medziročne vôbec nezmenila. Takých, ktorí sa cítia určite/dostatočne informovaní, je 56%. Vidíme však nárast takých, ktorí tvrdia, že určite nie sú dostatočne informovaní (+6 percentuálnych bodov).

- Celkovo najviac elektronických interakcií v aktuálnom roku 2024 mali úkony spojené s katastrom a to zápis alebo zmena údajov v katastri nehnuteľností a návrh na vklad záložného práva do katastra nehnuteľností. Naopak najmenej interakcií mali úkony ako zmena trvalého pobytu a zmena evidencie vozidla.
- E-mailom riešia užívatelia najčastejšie: zmenu trvalého pobytu a lekárske potvrdenia pre potreby predškolských a školských zariadení. E-mailom sa najmenej rieši kúpa diaľničnej známky.
- Tlačivá a formuláre najčastejšie užívatelia sťahujú pri: žiadosti o príspevok v prípade o OČR, zápise alebo zmene údajov v katastri nehnuteľností a pri návrhu na vklad záložného práva do katastra nehnuteľností.
- E-schránka sa najviac využíva pri: zápise alebo zmene údajov v katastri nehnuteľností, zmene evidencie vozidla a zmena priezviska na matrike. Najmenej sa logicky e-schránka využíva pri elektronickej komunikácii s predškolskými a školskými zariadeniami.
- Kompletné vybavenie online záležitosti sa ľuďom najviac spája s kúpou diaľničnej známky a naopak najmenej so žiadosťou o príspevok v prípade o OČR.
- Prihlasovanie sa na termín je najviac spájané so zmenou evidencie vozidla a so žiadosťou o pomoc v hmotnej núdzi. Logicky prihlasovanie nie je relevantné pre kúpu diaľničnej známky.
- Vo všeobecnosti sú užívatelia veľmi otvorení využívať internet na vybavenie služieb štátu. Viac ako 7 z 10 opýtaných by internet využilo pri všetkých zobrazených službách.

- Celková spokojnosť s riešením úradných záležitostí cez internet medziročne mierne vzrástla a 65% opýtaných deklaruje spokojnosť. Dosiahnuté maximum v tomto ukazovateli bolo v roku 2021.
- Hodnota indikátora CES (Customer Effort Score) pre riešenie úradných záležitostí sa medzi užívateľmi online služieb v roku 2024 vôbec nezmenila a stále dosahuje spodnú hranicu žiaducej 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 2024 je hodnota indikátora NPS (Net Promoter Score) v záporných číslach. Dobrá správa však je, že jeho hodnota sa medziročne mierne zlepšila.
- V roku 2024, už druhý rok po sebe, narástol mierne podiel tých, ktorí sa prikláňajú k tvrdeniu, že vybavovať úradné záležitosti online je na Slovensku lepšie, ako ísť na úrad. Aktuálne je podiel takýchto užívateľov na úrovni 63%.
- 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.

- Kúpa diaľničnej známky je online služba, ktorá je nielen najznámejšia a najvyužívanejšia, ale je s ňou aj najvyššia spokojnosť (62% veľmi spokojných). Najmenej sú občania spokojní s internetovou podporou keď riešia žiadosť o materské, resp. žiadosť o príspevok v prípade o OČR.
- Kúpa diaľničnej známky dosiahla aj najvyššie skóre CES. Nad hranicu 6 bodov sa dostala aj elektronická komunikácia s predškolskými a školskými zariadeniami. V tomto roku sú všetky úkony nad žiaducou hranicou 5 bodov.
- Pre tých užívateľov, ktorí danú vec nevybavovali cez internet by v budúcnosti pre nich najviac bolo jednoduchšie vybavovať cez internet: zmenu priezviska na matrike a žiadosť o materské.

- Všetky testované motivátory pre využívanie online služieb dosiahli veľmi vysoký index dôležitosti. Relatívne najviac dôležitý je k používaniu online služieb úspora času. Naopak najmenej, ale stále významne dôležitý je zachovanie dokumentácie v elektronickej podobe.
- V roku 2024 sa v podstate význam všetkých kľúčových benefitov online služieb zmenil len kozmeticky.

BARIÉRY ONLINE RIEŠENÍ

- Hlavné bariéry, ktoré najviac uvádzali užívatelia ako dôvody nevyužitia internetu pri úradných záležitostiach bola nevedomosť o tom, že je to vôbec možné cez internet a nezdalo sa im vhodné riešiť záležitosť cez internet.
- Váha všetkých meraných bariér na využívanie online služieb v roku 2024 mierne klesla aj tento rok, čo je dobrá správa, že užívatelia vnímajú dané bariéry pozitívnejšie ako po minulé roky.
- Za najväžnejšie nevýhody elektronických služieb štátu za rok 2024 považujú užívatelia nekomplexnosť služieb a technické nedostatky(elektronické služby nefungujú správne). Za najmenšiu prekážku považujú nutnosť vybavenia si nového OP s čipom.



Summary

- Again, the most common form of contact with the authorities is to obtain information on the official website. The use of official business has changed only slightly year-on-year. Users make more use year-on-year of: email communication with the office, handling matters via the electronic mailbox and complete online handling of matters, which is a positive development towards the digitalisation of services.
- In the target group, the most used services in 2024 were the purchase of a vignette, the change of identity documents and online communication with schools and pre-schools. These issues were also in the top 3 last year.
- Users of online services make decisions based on their experience or how much information they have. Different approaches to different issues can be seen.
- In person, users most often deal with: change of personal documents, change of permanent residence and registering with the employment office. Personally, buying a vignette is the least dealt with.
- Through the slovensko. sk portal, users most often deal with: the online reservation system of the Social Insurance Institution, registration or change of data in the Land Registry and change of vehicle registration. On the other hand, the medical certificates for the needs of school facilities are solved the least through the portal.
- Online via the authorities' website, users most often deal with: purchase of a vignette and electronic communication with pre-school and school facilities. On the contrary, the change of surname at the registry office is the least dealt with through this channel.
- Awareness of the state's online services among its users has not changed at all year-on-year. Those who feel confident/sufficiently informed are 56%. However, we see an increase in those who say they are definitely not sufficiently informed (+6 percentage points).

- Overall, the most electronic interactions in the current year 2024 were related to the cadastre, namely the registration or change of data in the cadastre and the proposal for the entry of a lien in the cadastre. On the contrary, the least number of interactions were related to actions such as change of permanent residence and change of vehicle registration.
- By e-mail, users most frequently dealt with: change of permanent residence and medical certificates for the needs of pre-school and school facilities. The purchase of a vignette is the least dealt with by e-mail.
- Forms and forms are most frequently downloaded by users for: application for an allowance in the case of a PRR, registration or change of data in the land register and application for the entry of a mortgage in the land register.
- The e-site is mostly used for: registration or change of data in the land register, change of vehicle registration and change of surname at the registry office. Logically, the e-repository is least used for electronic communication with pre-school and school establishments.
- People associate completing the online process most with the purchase of a vignette and least with the application for a benefit in the case of a VRD.
- Making an appointment is most associated with changing a vehicle registration and with applying for hardship assistance. Logically, the logic of registering is not relevant for the purchase of a vignette.
- In general, users are very open to using the Internet to access government services. More than 7 out of 10 respondents would use the Internet for all services displayed.

- The overall satisfaction with solving official matters via the Internet has slightly increased year-on-year, with 65% of respondents declaring satisfaction. The peak in this indicator was reached in 2021.
- The value of the CES (Customer Effort Score) indicator for dealing with official matters has not changed at all among users of online services in 2024 and is still at 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 starts to look good.
- As has mostly been the case in the past, the Net Promoter Score (NPS) is in negative numbers in 2024. However, the good news is that its value has improved slightly year-on-year.
- In 2024, for the second year in a row, the share of those who are inclined to say that dealing with official matters online is better than going to the office in Slovakia has increased slightly. Currently, the share of such users is 63%.
- The development of e-services in Slovakia is rated very similarly by e-services users as of 2018, and they do not rate it favourably. There are still more who consider them underdeveloped.

- Buying a vignette is the online service that is not only the most well-known and most used, but also the most satisfied (62% very satisfied). Citizens are the least satisfied with the online support when dealing with a maternity claim or a claim for a personal allowance.
- Purchasing a vignette also achieved the highest CES score. Electronic communication with pre-schools and schools also scored above 6 points. This year, all actions are above the desirable threshold of 5 points.
- For those users who did not handle the matter online, the following would be the easiest for them to handle online in the future: change of surname at the registry office and application for maternity leave.

- All tested motivators for using online services scored very high on the importance index. Relatively, the most important to using online services is saving time. Conversely, the least, but still significantly important, is the preservation of documentation in electronic form.
- In 2024, the importance of essentially all the key benefits of online services has changed only cosmetically.

BARRIERS FOR ONLINE SOLUTIONS

- The main barriers most cited by users as reasons for not using the internet for official matters were not knowing that it was even possible to do so over the internet and not finding it convenient to deal with the matter over the internet.
- The weighting of all measured barriers to using online services in 2024 has also decreased slightly this year, which is good news that users perceive the barriers more positively than in previous years.
- The most serious drawbacks of the state's e-services in 2024 are considered by users to be the incompleteness of services and technical shortcomings(e-services do not work properly). They consider the necessity to equip themselves with a new IP with a chip to be the smallest obstacle.

think - know - act



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

actly.sk