

A woman with blonde hair, wearing a white blazer, is sitting in a lecture hall. She is looking thoughtfully to the right, with her hand resting on her chin. A laptop is open on the desk in front of her. The background shows rows of empty black chairs in a large room with a wooden wall.

e-Government – 2009

Záverečná správa – rezidenčný segment

Spokojnosť s e-službami verejnej správy

Prieskum realizovaný pre Ministerstvo Financí SR

All rights of the producer and copyrights' proprietors are reserved. Unauthorized copying, public performance, broadcasting, their rental or hiring is prohibited without the producer and copyright proprietor's consent by course of respective enactments of the Copyright Act no. 618/2003 Coll. as well as by course of its subsequent amendments. © GfK Slovakia, Ltd.

GfK

Základné charakteristiky prieskumu – kvantitatívny prieskum; populácia 18+

2. fáza

2

Téma a cieľ prieskumu

Elektronické služby verejnej správy – znalosť a využívanie

Typ prieskumu

Kvantitatívny prieskum, populácia

Spôsob dopytovania

Telefonický prieskum – CATI

Počet rozhovorov

1 000 rozhovorov

Dĺžka rozhovoru

16 minút

Termín zberu dát

22.10. – 2.11.2009

Cieľová skupina

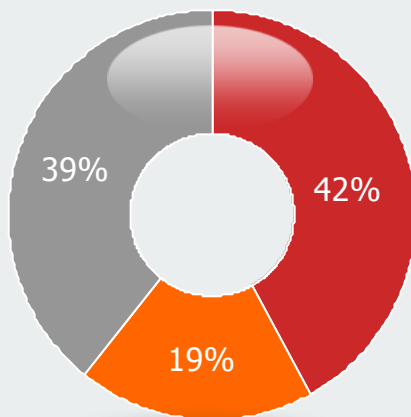
Reprezentatívna vzorka populácie SR nad 18 rokov –
kvótny výber

Využitie internetu za posledných 12 mesiacov - medziročné porovnanie

Q1

3

rok 2008



Rok 2008 dopytovanie F2F

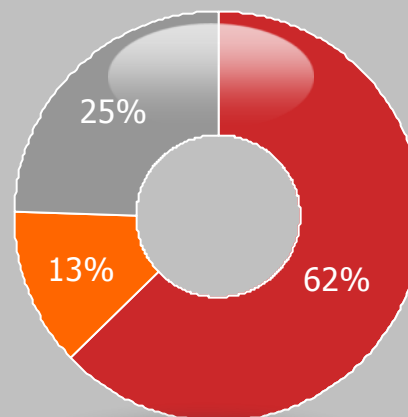
Báza: celá vzorka, n=1002;
populácia 18+

áno, využíva
pravidelne

áno, využíva
nepravidelne

nie, nevyužil

rok 2009



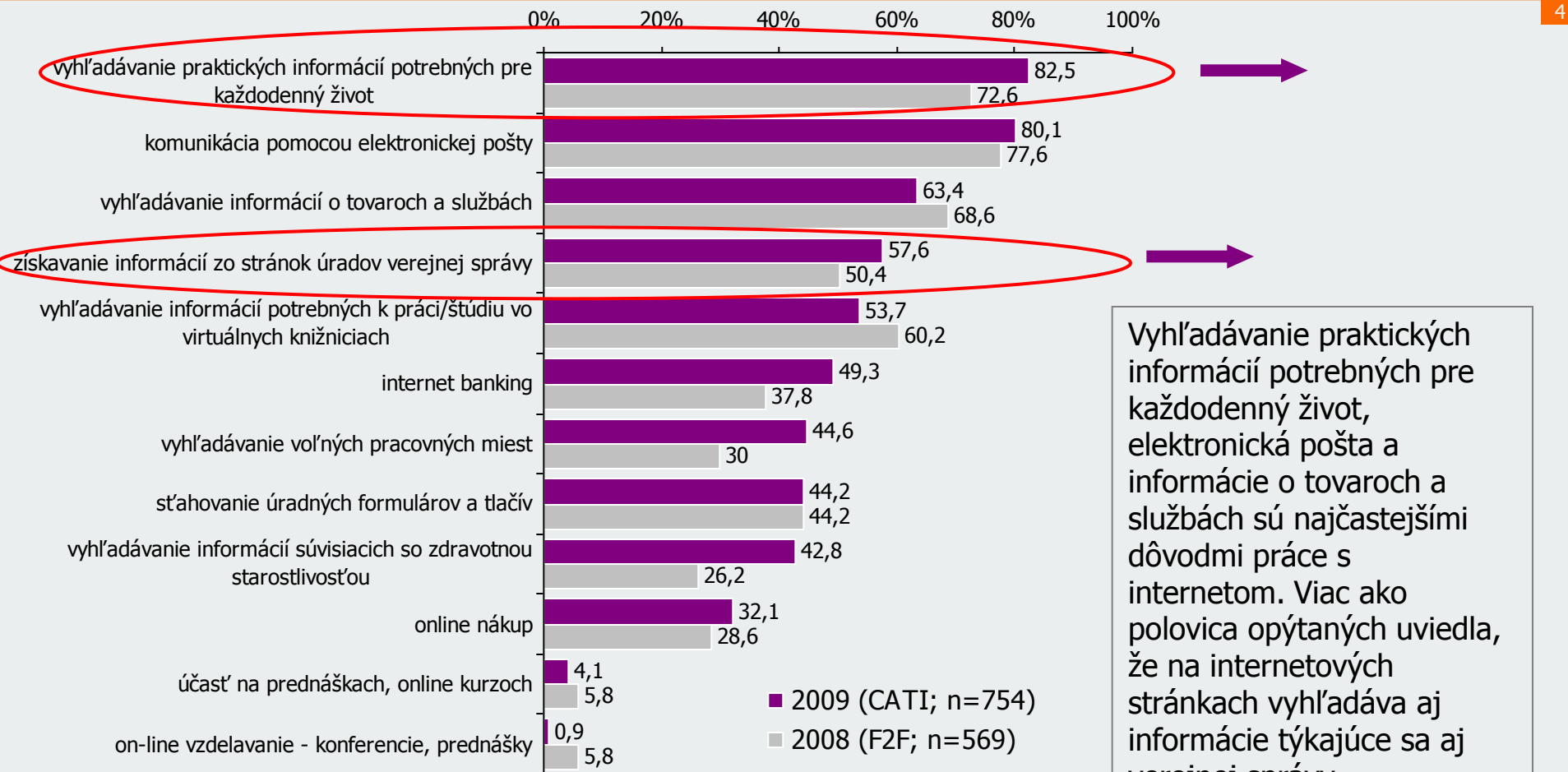
Rok 2009 dopytovanie CATI

Báza: celá vzorka, n=1000;
populácia 18+

I napriek tomu, že využívanie internetu sme v roku 2009 merali telefonickým dopytovaním a v roku 2008 osobným dopytovaním, možno s určitosťou hovoriť o výraznom náraste využívania internetu medzi obyvateľmi v populácii nad 18 rokov.

Ktoré zo služieb/aplikácií/možností internetu využívate – medziročné porovnanie

Q3



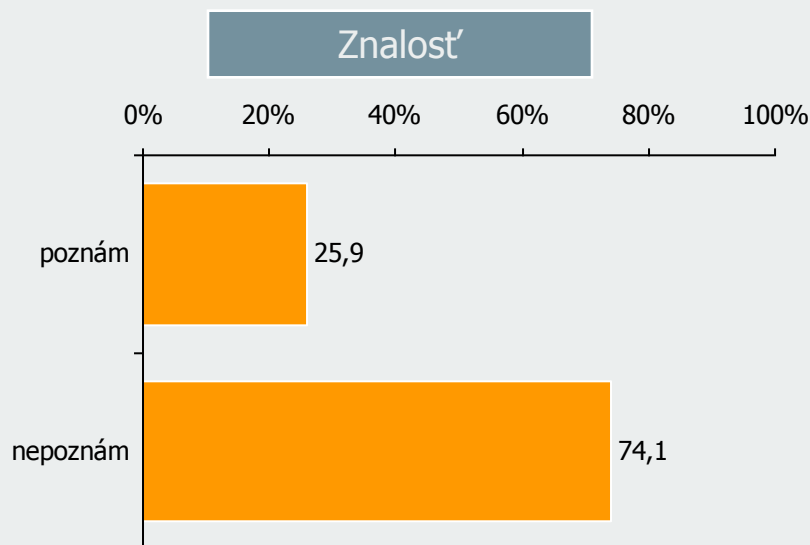
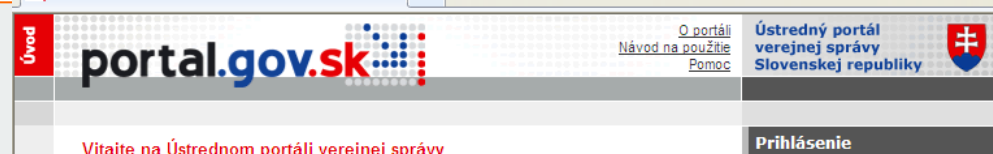
Vyhľadávanie praktických informácií potrebných pre každodenný život, elektronická pošta a informácie o tovaroch a službách sú najčastejšími dôvodmi práce s internetom. Viac ako polovica opýtaných uviedla, že na internetových stránkach vyhľadáva aj informácie týkajúce sa aj verejnej správy.

Báza: respondenti, ktorí využili za posledných 12 mesiacov internet

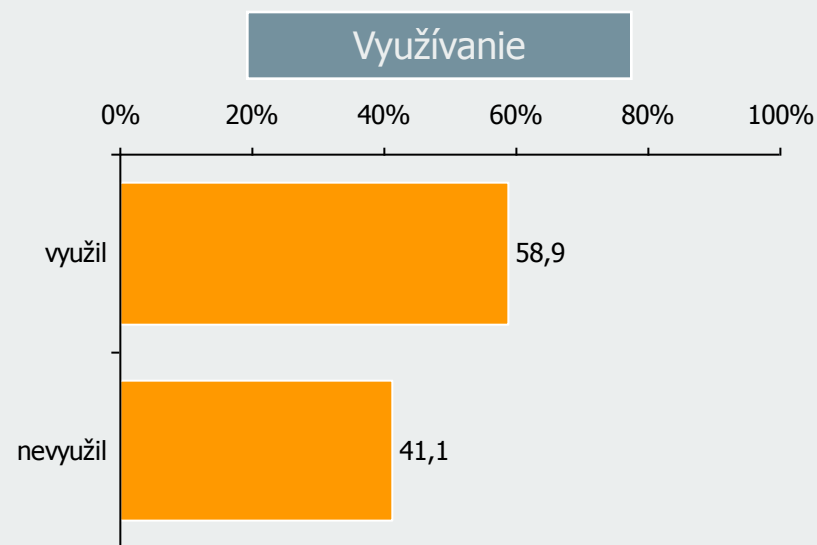
Znalosť a využitie webového sídla ÚPVS

Q13, Q14

5



Báza: celá vzorka, n=1000;
populácia 18+



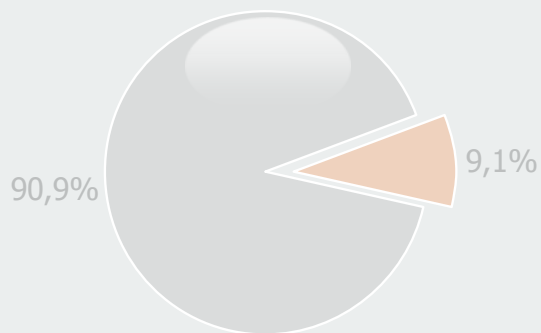
Báza: tí, čo poznajú ÚPVS;
n=241

Približne štvrtina dospeljej populácie 18+ v telefonickom dopytovaní uviedla, že pozná webové sídlo ÚPVS (v otázke sme spomenuli aj, že ide o stránku „www.portal.gov.sk“ – predtým „www.obcan.sk“) a viac ako polovica z nich stránku už aj navštívila.

Viete, čo znamená „e-Government“?

Q6, Q6a

Viete, čo znamená „e-Government“?



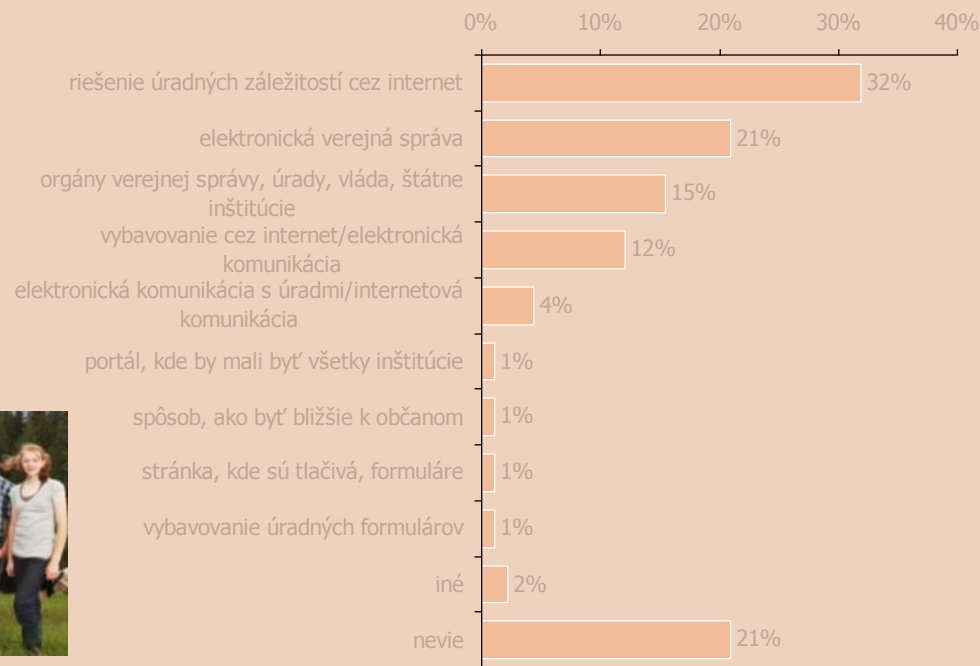
áno

nie



Báza: celá vzorka, n=1000; populácia 18+

Mohli by ste bližšie vysvetliť pojem „e-Government“

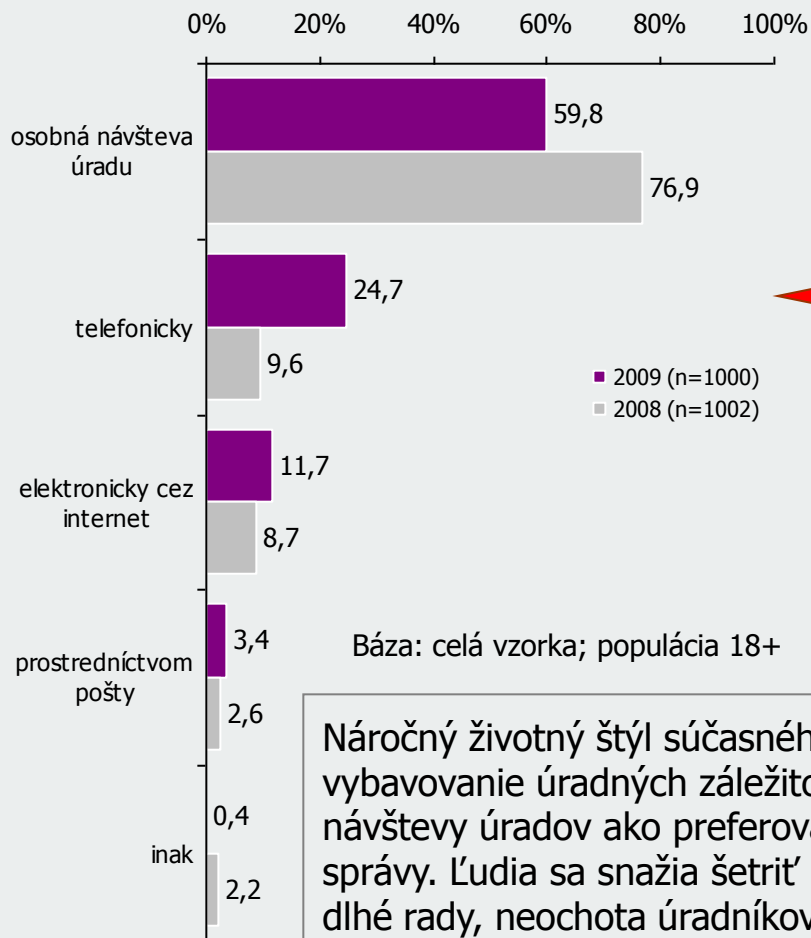


Báza: respondenti, ktorí vedia čo znamená „e-Government“, n=91

Len približne 9% dospeljej populácie v telefonickom dopytovaní uviedlo, že vie, čo znamená „e-Government“. Aj títo však význam slova skôr tušili – obsah pojmu bol chápaný skôr len hmlisto a neurčito.

Uprednostňovaný spôsob komunikácie pri styku s úradmi verejnej správy - medziročné porovnanie

Q4

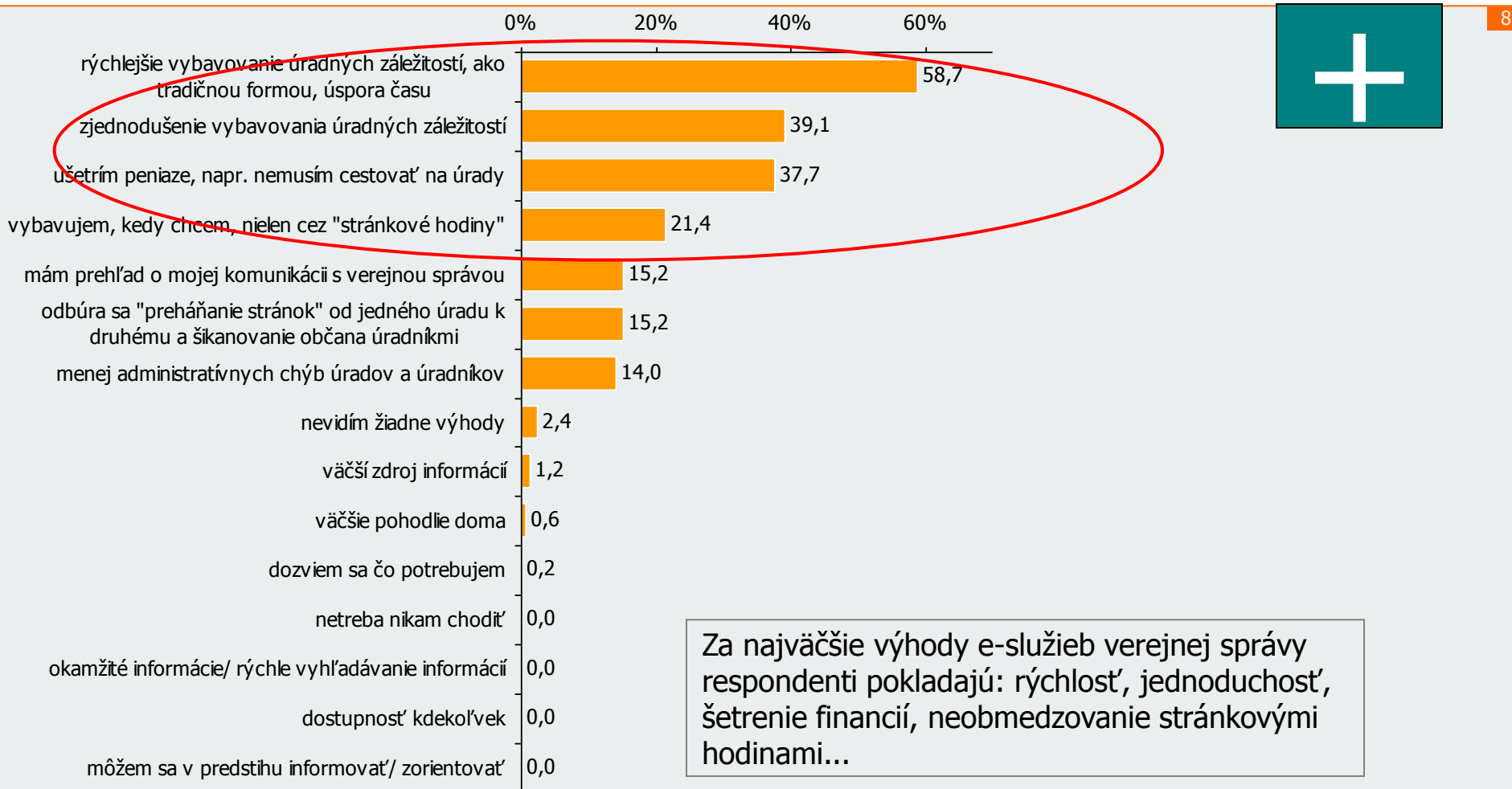


narastá preferencia
iných spôsobov
komunikácie pri styku
s VS

Náročný životný štýl súčasného človeka a časovo náročné, nepohodlné vybavovanie úradných záležitostí na úradoch, je dôvodom ústupu osobnej návštevy úradov ako preferovaného spôsobu komunikácie s úradmi verejnej správy. Ľudia sa snažia šetriť čas a nervy (pri osobnom vybavovaní na úradoch – dlhé rady, neochota úradníkov.), chcú väčšie pohodlie.

Najväčšie výhody elektronických služieb verejnej správy (TOP 15)

Q17

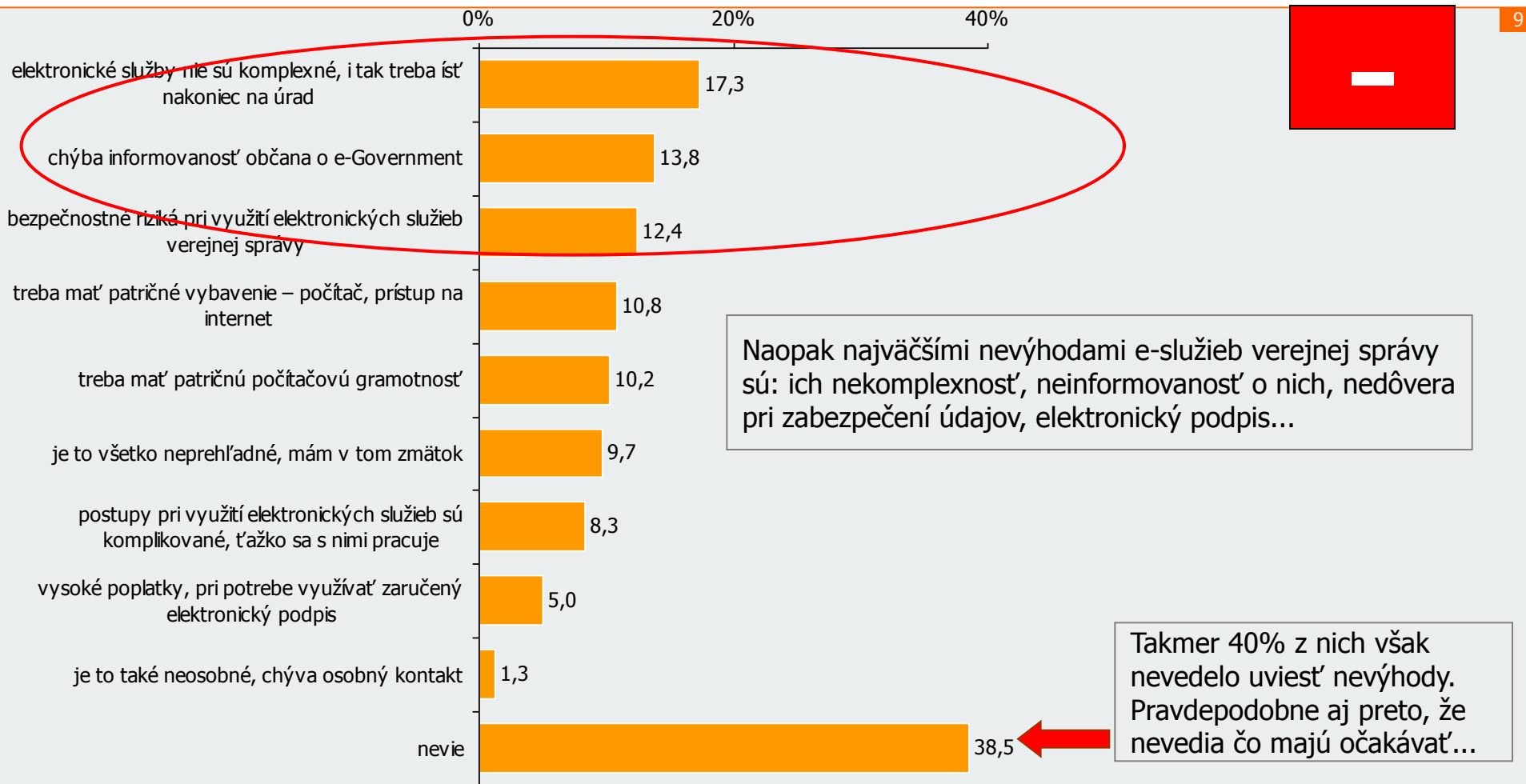


Báza: respondenti, ktorí využili elektronické služby verejnej správy; n=472

Kvantitatívny prieskum: Populácia SR 18+

Najväčšie nevýhody elektronických služieb verejnej správy (TOP 15)

Q18

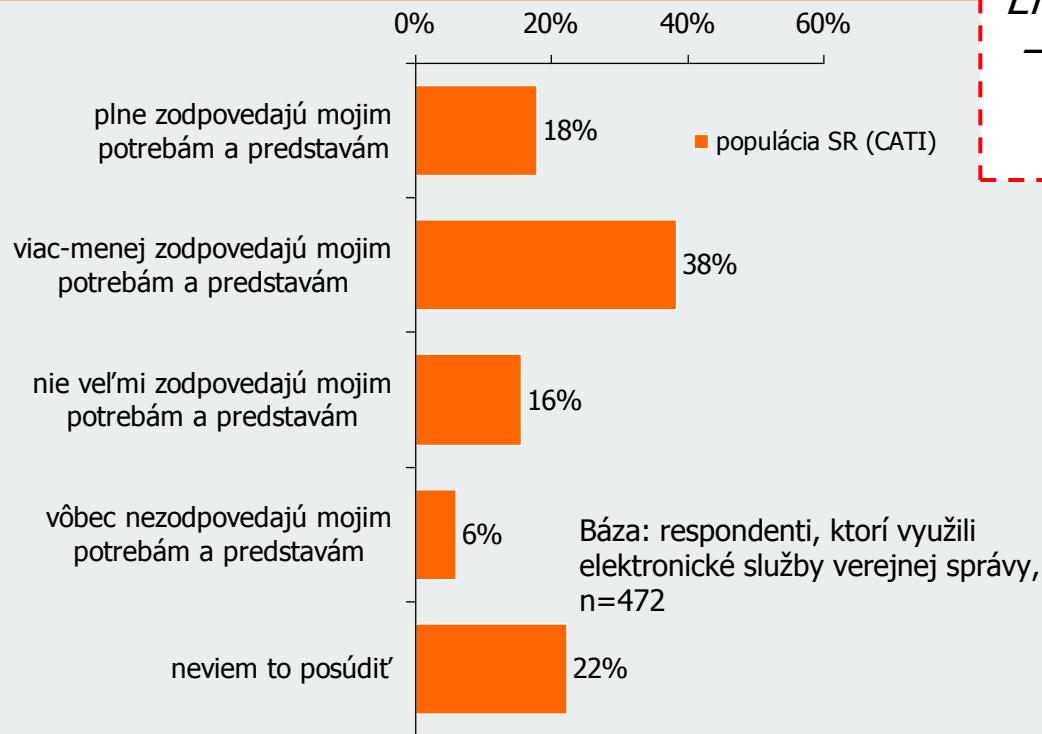


Báza: respondenti, ktorí využili elektronické služby verejnej správy; n=472

Kvantitatívny prieskum: Populácia SR 18+

Čo si myslíte, ako sú v súčasnosti rozvinuté elektronické služby verejnej správy

Q11a



*Emocionálny rozmer
– moje očakávanie
vs skúsenosť*



Zdá sa, že elektronické služby verejnej správy plne alebo viac-menej vyhovujú potrebám a predstavám bežných ľudí. Väčšie očakávania od e-služieb verejnej správy majú skôr muži a mladší respondenti do 39 rokov, s vyšším vzdelaním, žijúci vo veľkých a väčších mestách a tiež pravidelní používatelia internetu.

Ktoré z nasledujúcich služieb ste za posledných 12 mesiacov riešili, pri riešení ktorých ste využili internet?

Q10, Q11

11

Riešili službu/situáciu

Ak áno, využili internet

0% 20% 40% 60% 80%

0% 20% 40% 60% 80%

vybavovanie osobných dokladov (občiansky preukaz, pas, vodičský preukaz)

52,6

n=526

21,7

vyhľadávanie pracovného miesta

46,1

n=461

78,9

podanie dane z príjmu

41,2

n=412

31,0

registrácia motorových vozidiel

30,6

n=306

26,5

sociálne a nemocenské (dávky v nezamestnanosti, prídavky na deti, nemocenské dávky, príspevky pre študentov)

26,8

n=268

42,7

úradné výpisy z matriky (rodný list, sobášny list)

26,8

n=268

17,5

prihlášky na štúdium (vysoká škola)

26,7

n=267

62,8

služby súvisiace so zdravotnou starostlivosťou

23,2

n=232

43,2

služby verejných knižníc

22,1

n=221

69,1

informácie z katastra

21,2

n=212

58,8

oznámenie o zmene bydliska

18,2

n=182

18,4

žiadosť o stavebné povolenie

13,6

n=136

24,7

oznámenie polícii

11,4

n=114

16,8

Báza: celá vzorka, n=1000

Báza: pri každej službe len tí, čo riešili danú službu

Závery prieskumu



- Penetrácia internetu v Slovenskej populácii narastá
- Hlavným miestom pripojenia na internet sa stáva domácnosť
- V aktuálnom prieskume sme zistili až 62% pravidelných užívateľov internetu nad 18 rokov
- Prevažná väčšina, teda až 80% z nich využíva internet na hľadanie informácií najrôznejšieho typu

Znalosť e-služieb verejnej správy

- Znalosť webového sídla VS v populácii je nízka, na úrovni 25,9% - populácia o tomto sídle nie je informovaná
- Výraz „e-Government“ má len nízku znalosť (cca 9%), ale s pojmom „elektronické služby verejnej správy“ sa už stretlo takmer 40% opýtaných respondentov
- Za najväčšie výhody e-služieb verejnej správy sú pokladané: rýchlosť, jednoduchosť, šetrenie financií, neobmedzovanie stránkovými hodinami...
- Naopak najväčšími nevýhodami e-služieb verejnej správy sú: ich nekomplexnosť, neinformovanosť o nich, nedôvera pri zabezpečení údajov, elektronický podpis...

Závery prieskumu



Využívanie e-služieb verejnej správy

- Kvantitatívny prieskum poukázal na celkové pozitívne nastavenie voči e-službám VS
- Hlavnými dôvodmi je očakávanie určitého komfortu, efektivity a rýchlosti pri vybavovaní úradných záležitostí z domu
- Aspoň jednu e-službu **verejnej správy využilo 48% populácie SR nad 18 rokov**
- V porovnaní s rokom 2008 (i napriek rozdielnemu spôsobu dopytovania) možno hovoriť o náraste využívania elektronickej komunikácie s verejnou správou
- Vybavovanie osobných dokladov, podanie dane z príjmu a registrácia motorových vozidiel sú služby, ktoré nie sú v dostatočnej miere využívané elektronicky
- U týchto služieb očakávame nárast využívania elektronicky

Kvantitatívne Užívatelia e-služieb dopytovanie

Základné charakteristiky prieskumu – kvantitatívny prieskum užívateľia e-služieb

3. fáza

15

Téma a cieľ prieskumu

Elektronické služby verejnej správy – kvalita služieb a spokojnosť

Typ prieskumu

Kvantitatívny prieskum

Spôsob dopytovania

On-line prieskum

Počet rozhovorov

441 rozhovorov

Dĺžka rozhovoru

15 minút

Termín zberu dát

18.11. – 1.12.2009

Cieľová skupina

tí, čo využili aspoň jednu e-službu verejnej správy

Znalosť výrazu „e-Government“

Q2, Q3

16

Viete, čo znamená e-Government

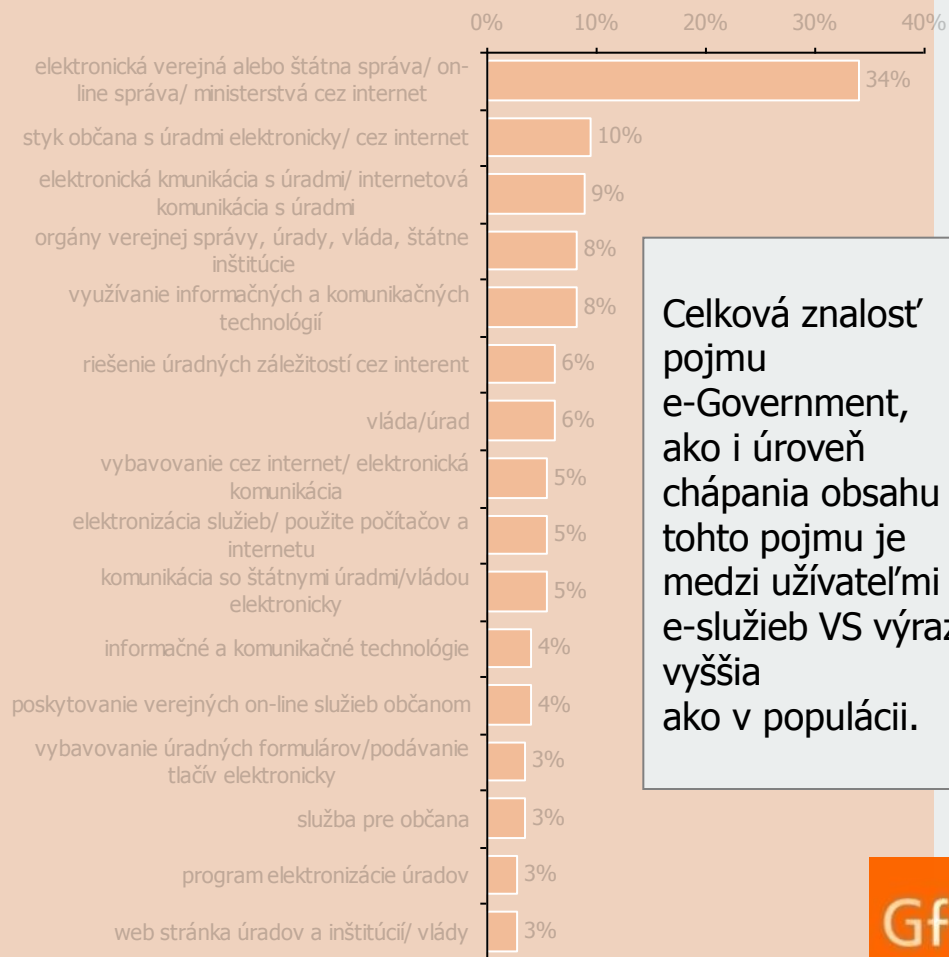


Báza: celá vzorka, n=441; užívatelia e-služieb

áno nie



Mohli by ste bližšie vysvetliť pojem e-Government



Celková znalosť pojmu e-Government, ako i úroveň chápania obsahu tohto pojmu je medzi užívatel'ami e-služieb VS výrazne vyššia ako v populácii.

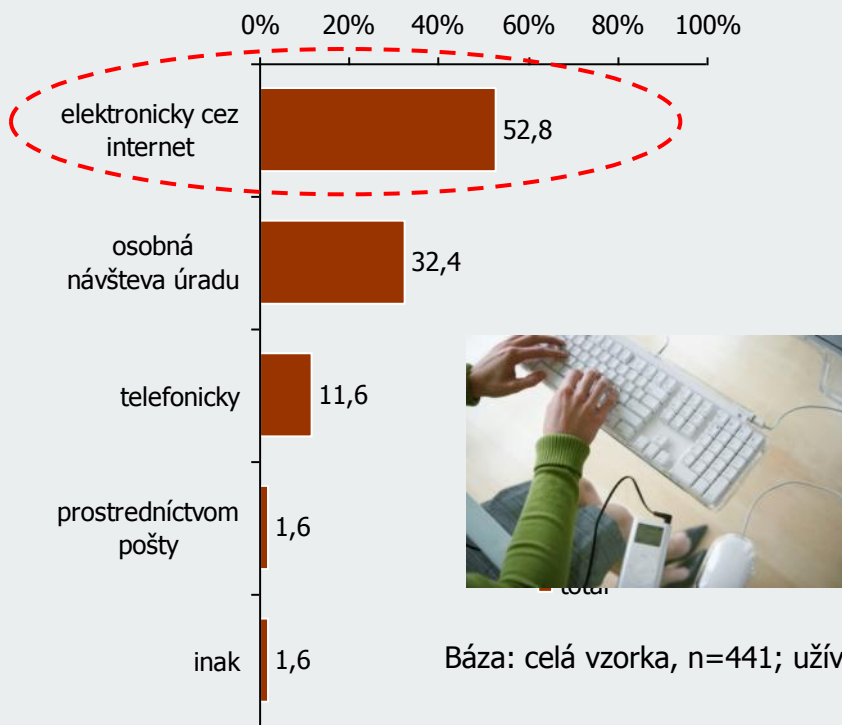
GfK

Uprednostňovaný spôsob komunikácie pri styku s úradmi verejnej správy - medziročné porovnanie

Q13

17

2009 – užívatelia e-služieb



Báza: celá vzorka, n=441; užívatelia e-služieb

Snaha využiť elektronickú komunikáciu pri styku s úradmi verejnej správy je medzi užívatel'mi e-služieb vysoká. Viac ako polovica by v komunikácii s úradmi verejnej správy uprednostňuje elektronický spôsob.

Čo si myslíte, ako sú v súčasnosti rozvinuté elektronické služby verejnej správy

Q18a



Užívatelia e-služieb sa rozdelili na 2 skupiny – tých, ktorým e-služby viac-menej vyhovujú a tých, ktorí sú skôr nespokojní. Ide však skôr o ich pocit bez ohľadu na skutočné očakávania a potreby, pretože často nevedeli o možnostiach e-služieb VS, služby nepoznajú, nevedeli, čo od nich môžu očakávať...

Deklarovaný záujem o riešenie e-služieb verejnej správy

Q20

19

„Ak by boli vytvorené podmienky, t.j. dané úradné záležitosti by bolo možné riešiť plne elektronicky bez ďalšej potreby napr. osobnej návštevy úradu, ktoré služby by chceli vybavovať priamo prostredníctvom internetu?“



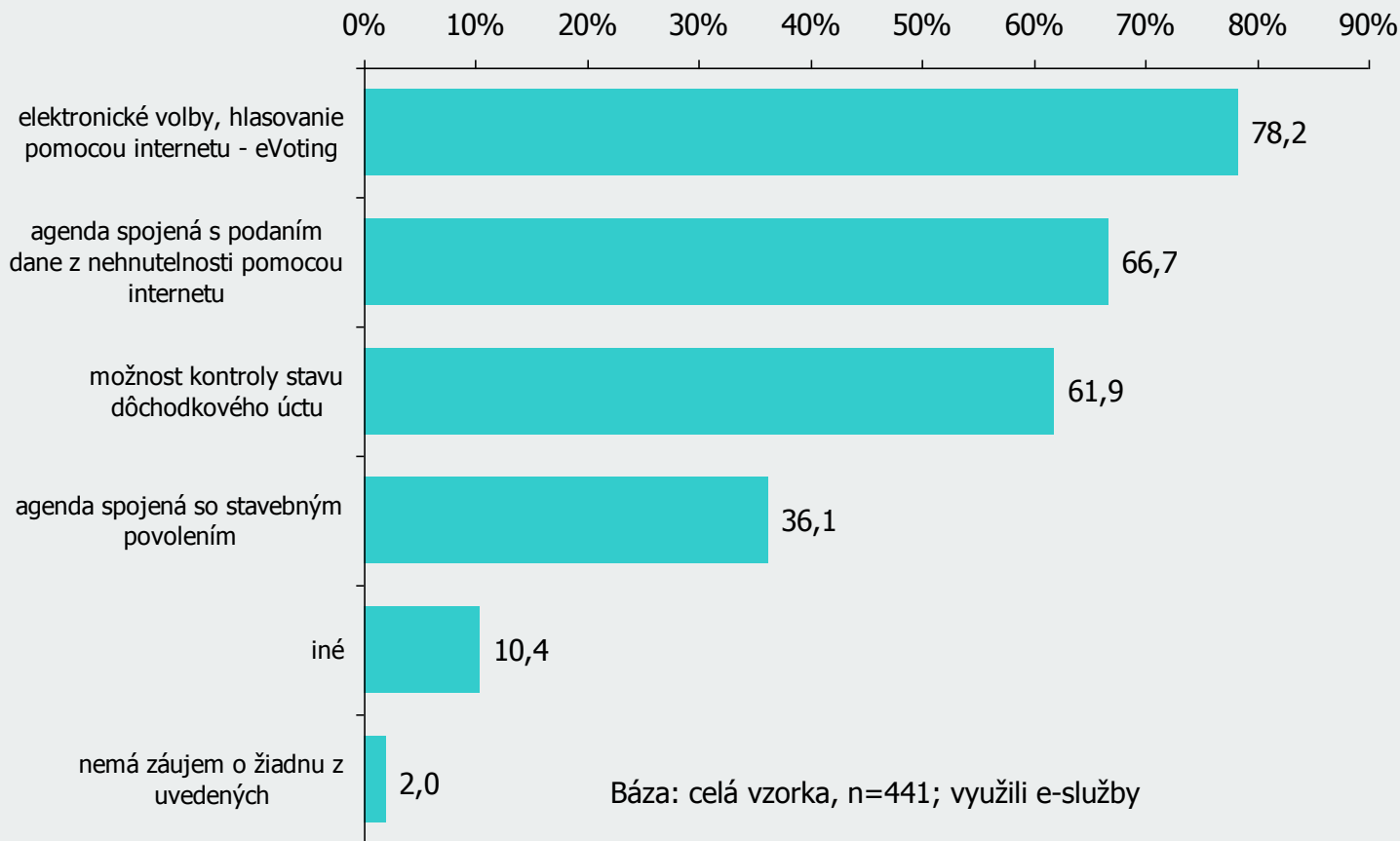
Báza: celá vzorka, n=441, využili e-služby

GfK

Záujem o elektronické riešenie iných služieb verejnej správy

Q21

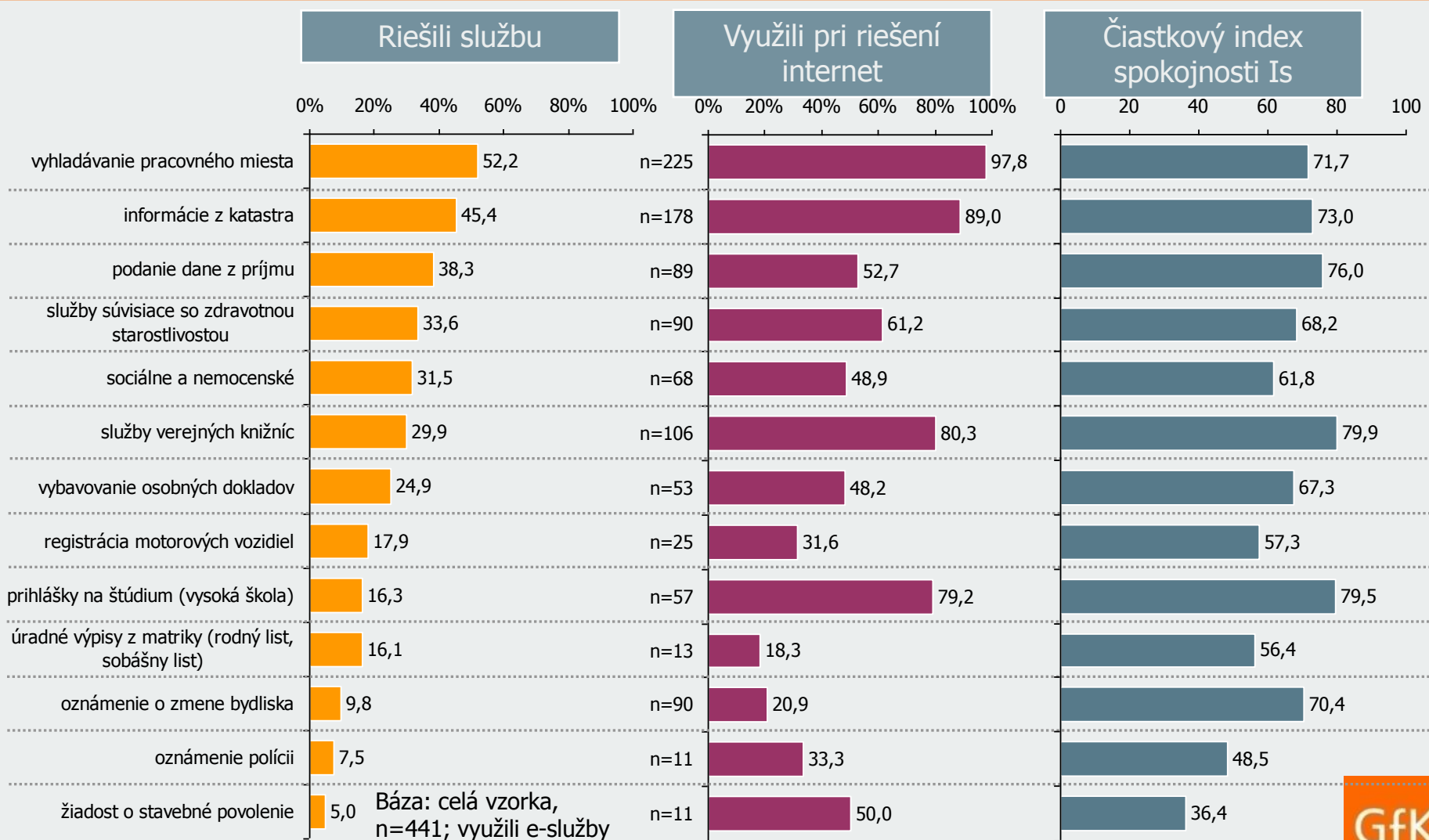
20



Riešenie služby VS, spôsob riešenia a spokojnosť

Q4, Q5, Q8

21



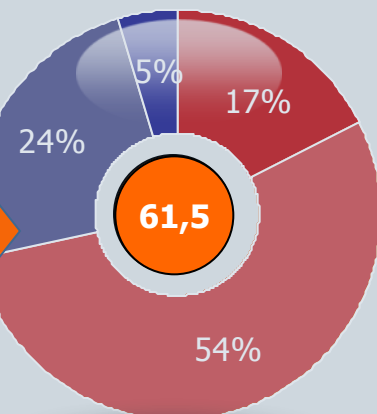
Báza: len tí, čo danú službu riešili

Spokojnosť s e-službami verejnej správy, odporúčanie a opakované využitie – zložky indexu lojality

Q6, Q6b, Q12

22

Celková spokojnosť



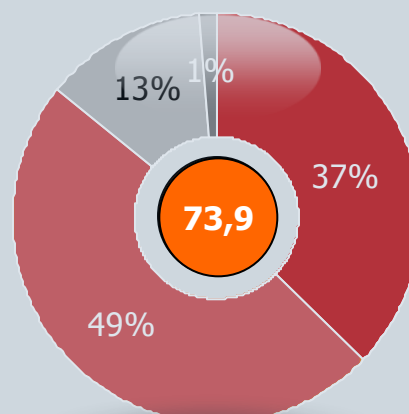
Určite spokojný

Skôr spokojný

Skôr nespokojný

Určite nespokojný

Odporúčanie



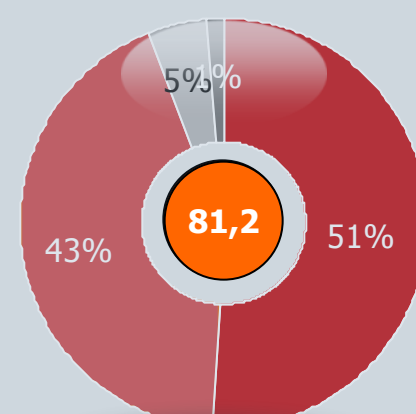
Určite odporučiť

Pravdepodobne odporučiť

Pravdepodobne neodporučiť

Určite neodporučiť

Využitie v budúcnosti



Určite využije

Pravdepodobne využije

Pravdepodobne nevyužije

Určite nevyužije

**Index
(0-100)**

Báza: celá vzorka, n=441 ; využili e-služby

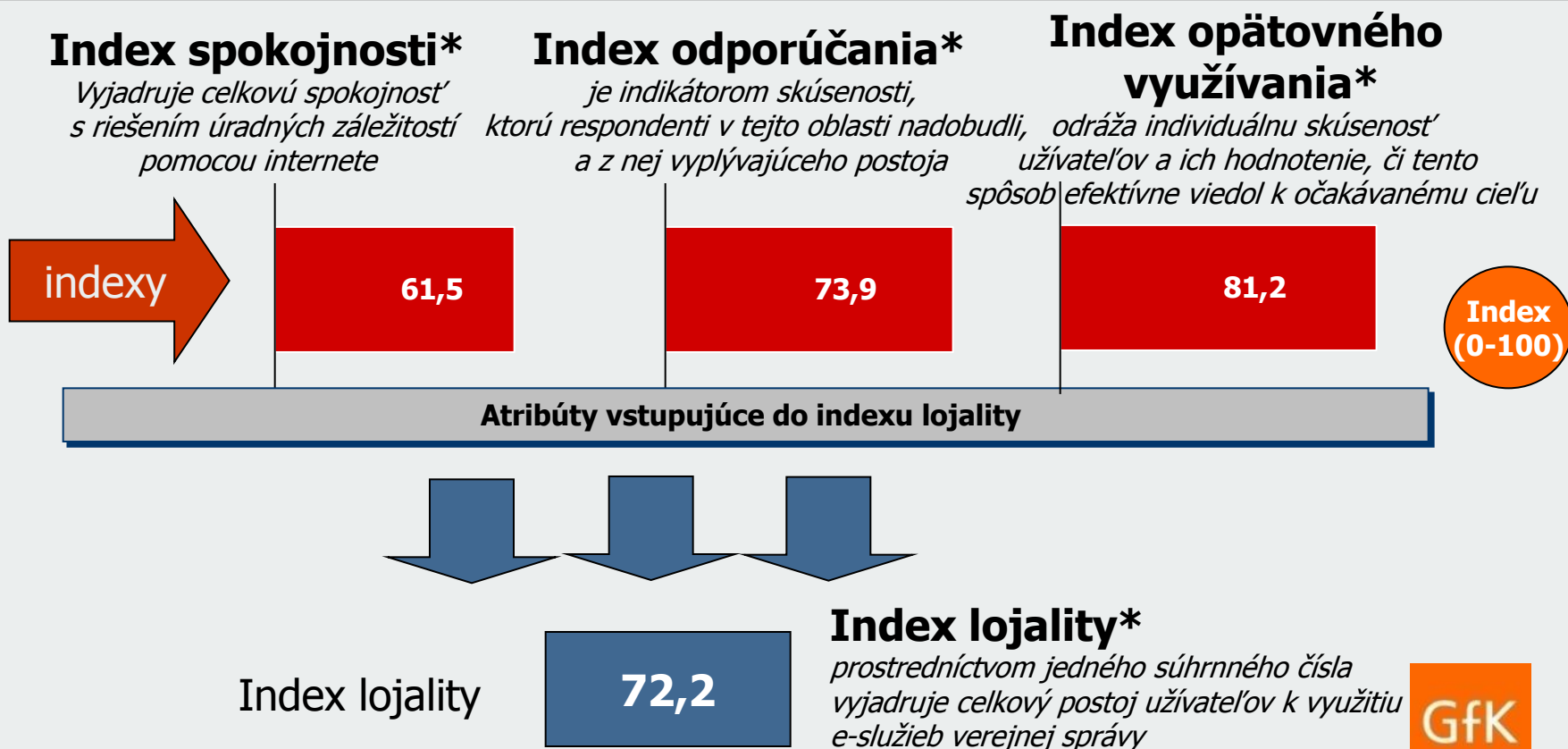
Takmer $\frac{3}{4}$ užívateľov e-služieb, deklarovalo svoju spokojnosť s týmto spôsobom riešenia. Rovnaké množstvo užívateľov by tento spôsob riešenia úradnej záležitosti odporučilo svojim známym a okoliu.

Index lojality

Q6, Q6b, Q12

23

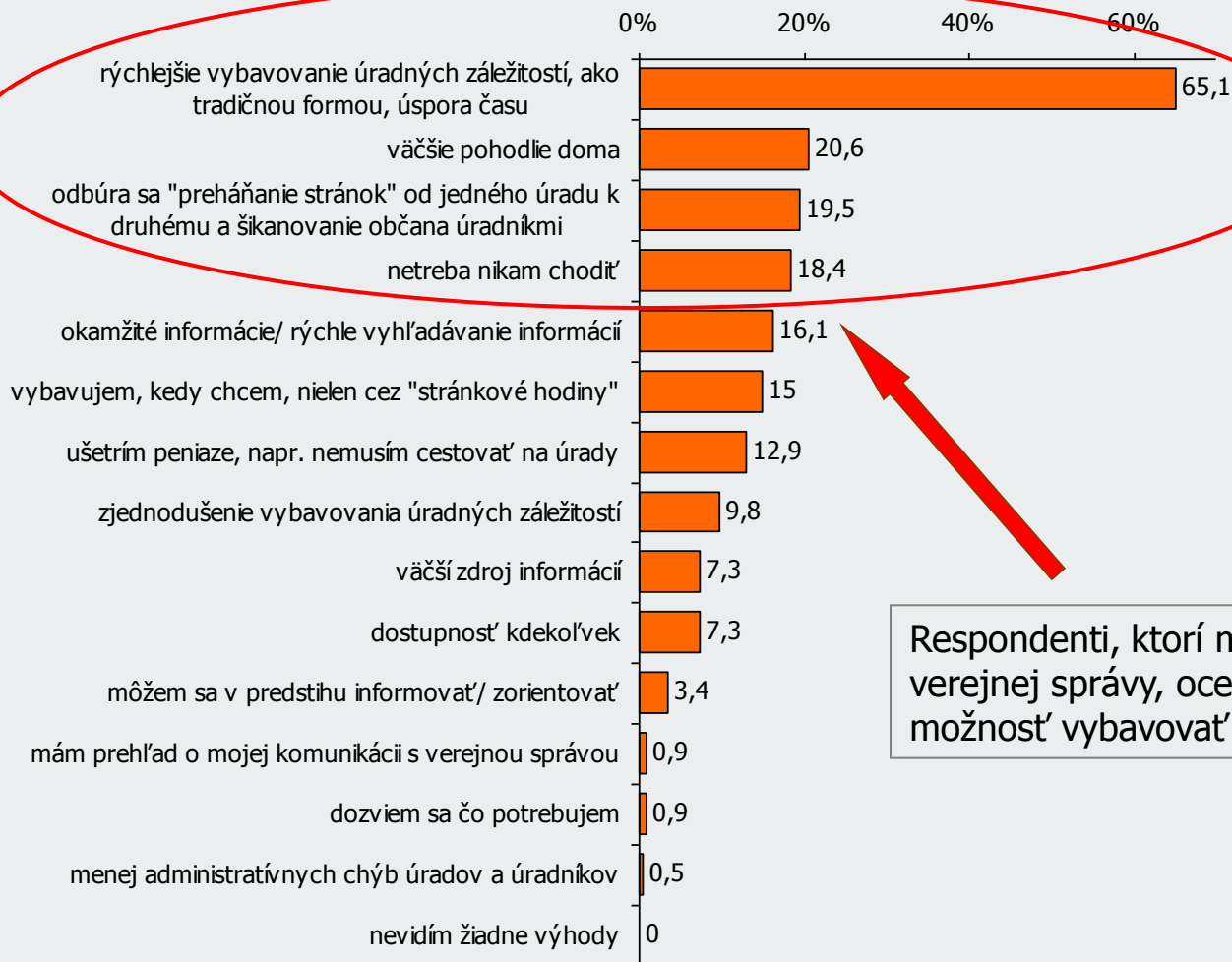
Index lojality prostredníctvom jedného súhrnného čísla vyjadruje celkový postoj užívateľov k e-službám verejnej správy. Je priemerom troch uvedených indexov (indexu spokojnosti, odporúčania a opätovného využitia). Môže nadobúdať hodnoty 0 až 100, pričom nízke hodnoty vyjadrujú odmietavý, kritický postoj k e-službám VS a naopak hodnoty blížiac sa k 100 znamenajú veľmi priaznivé prijatie týchto služieb a záujem o ich využívanie.



Najväčšie výhody elektronických služieb verejnej správy všeobecne (TOP 15)

Q19a

24



Respondenti, ktorí majú skúsenosť s e-službami verejnej správy, oceňujú rýchlosť vybavovania, možnosť vybavovať záležitosť z domu.

Báza: respondenti, ktorí využili elektronické služby verejnej správy, n=441

Kvantitatívny prieskum; užívatelia e-služieb VS

Najväčšie nevýhody elektronických služieb verejnej správy všeobecne (TOP 15)

Q19b

25



Naopak užívatelia e-služieb kritizujú nekomplexnosť e-služieb, neinformovanosť o nich, nedôverujú v bezpečnosť ochrany osobných údajov a bariérou je aj elektronický podpis.

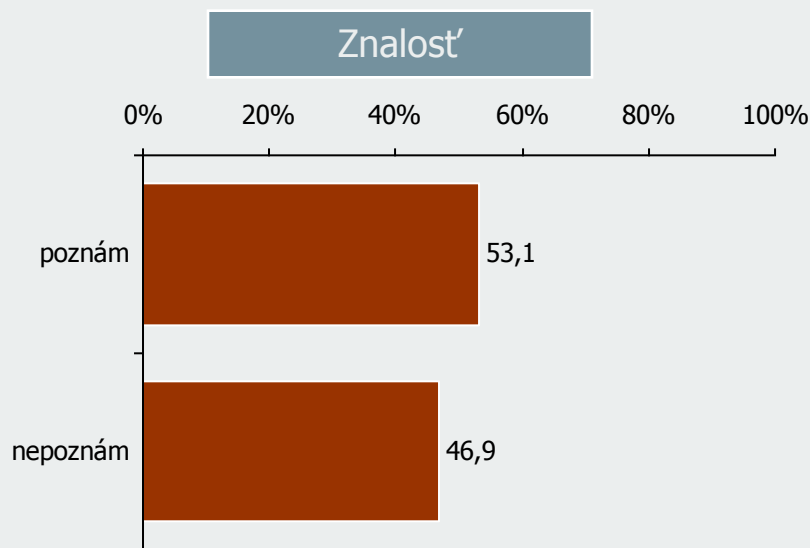
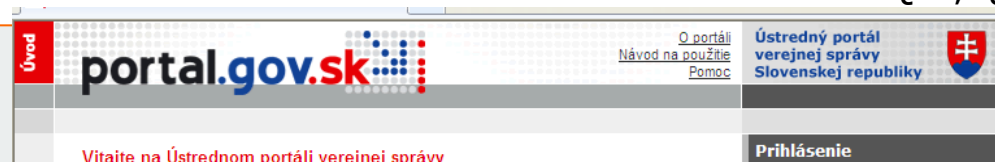
Báza: respondenti, ktorí využili elektronické služby verejnej správy, n=441

Kvantitatívny prieskum; užívatelia e-služieb VS

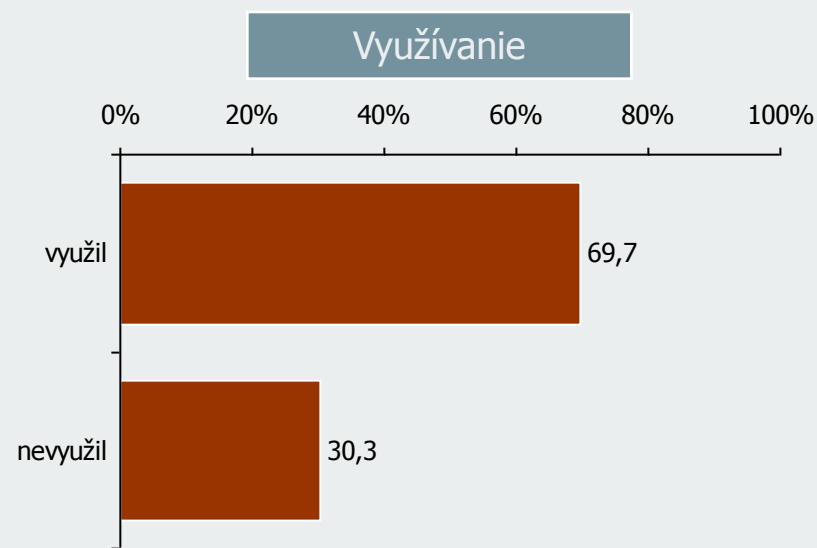
Znalosť a využitie webového sídla ÚPVS

Q14, Q14a

26



Báza: celá báza, n=441



Báza: tí, čo poznajú ÚPVS, n=234

Približne štvrtina dospeljej populácie 18+ v telefonickom dopytovaní uviedla, že pozná webové sídlo ÚPVS (v otázke sme spomenuli aj, že ide o stránku „www.portal.gov.sk“ – predtým „www.obcan.sk“) a viac ako polovica z nich stránku už aj navštívila.

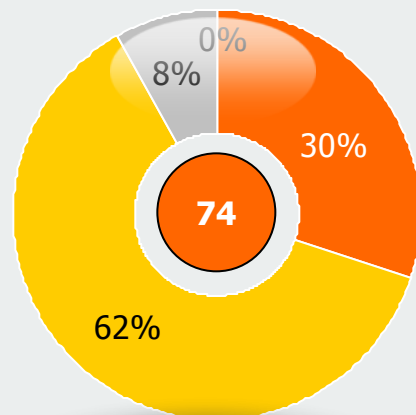
Znalosť webového sídla medzi užívateľmi e-služieb je vyššia. Webové sídlo pozná viac ako polovica užívateľov e-služieb a takmer 2/3 z nich webové sídlo aj navštívilo.

Spokojnosť a dôvody nespokojnosti s webovým sídlom ÚPVS

Q17, Q17a

27

Spokojnosť

Dôvody nespokojnosti (*príliš malé n=13 resp.*)

Index

*Neprehľadnosť,
nepraktickosť portálu,
neúspech pri hľadaní
informácií, nedostatočné
a neaktuálne informácie..*

Spokojný

Skôr spokojný

Skôr nespokojný

Nespokojný

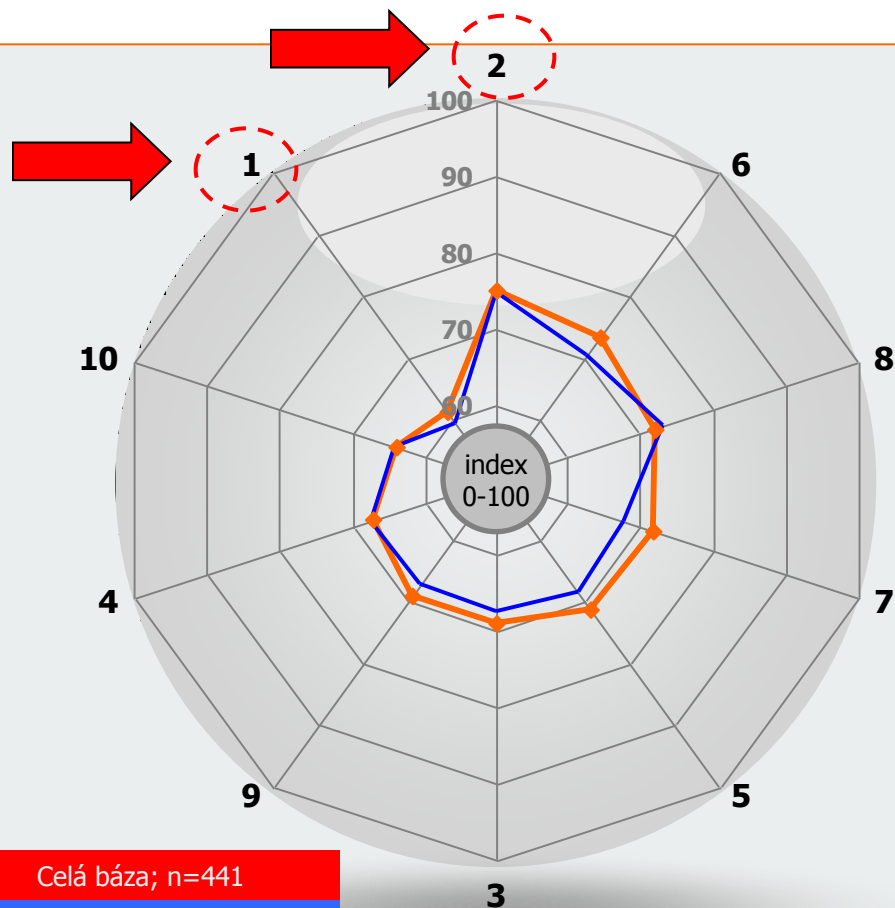
Báza: respondenti, ktorí využili web. sídlo, n=163

Spokojnosť s portálom je vysoká. Len približne 8% užívateľov e-služieb verejnej správy, ktorí poznali webové sídlo, ho hodnotilo skôr negatívne.

Detailnejšie hodnotenie webového sídla

Q18

28



- 1 propagácia webového sídla/stránky UPVS
celkový všeobecný prínos tohto webového sídla k procesu elektronického riešenia služieb verejnej správy
- 2 elektronického riešenia služieb verejnej správy
- 3 prehľadnosť webového sídla/stránky
- 4 farebnosť webového sídla/stránky
- 5 logické usporiadanie informácií na webovom sídle
- 6 aktuálnosť informácií na webovom sídle
- 7 jednoduchosť registrácie užívateľa webového sídla
- 8 dôveryhodnosť webového sídla
- 9 kompletnosť informácií na webovom sídle
- 10 bezpečnosť osobných údajov v prípade registrácie na stránke

Celá báza; n=441

Využili web. sídlo; n=163

Užívatelia e-služieb VS spomedzi sledovaných atribútov webového sídla oceňujú hlavne celkový všeobecný prínos tohto webového sídla k procesu elektronického riešenia služieb verejnej správy a relatívne najviac kritický sú k otázke propagácie webového sídla. Tí, ktorí už webové sídlo v minulosti využili majú menšie výhrady voči aktuálnosti informácií, jednoduchosti registrácie a voči logickému umiestneniu informácií.

Závery prieskumu



Webové sídlo ÚPVS

- Približne štvrtina dospeljej populácie 18+ v telefonickom dopytovaní uviedla, že pozná webové sídlo ÚPVS a viac ako polovica z nich stránku už aj navštívila
- Znalosť webového sídla medzi užívateľmi e-služieb je vyššia. Webové sídlo pozná viac ako polovica užívateľov e-služieb a takmer 2/3 z nich webové sídlo aj navštívilo
- I napriek tomu možno stále hovoriť o veľmi nízkej znalosti webového sídla ÚPVS
- Spokojnosť s webovým sídlom je relatívne vysoká (index spokojnosti je 74), rovnako aj odporúčania kolegom a známym (index odporúčania je 85,3)
- Užívatelia celkovo oceňujú prínos webového sídla k procesu elektronického riešenia služieb verejnej správy, ale zároveň kritizujú jeho propagáciu a nedôverujú bezpečnosti osobných údajov v prípade registrácie

Závery prieskumu



Spokojnosť s e-službami

- V analýze sme definovali viacero ukazovateľov, podľa ktorých možno vnímanie e-služby populáciou hodnotiť
- Spokojnosť s e-službami verejnej správy je na úrovni 61,5, pričom ide o index celkovej spokojnosti s e-službami v rozmedzí od 0 po 100
- Na spokojnosť majú najväčší vplyv - podanie dane z príjmu, sociálne a nemocenské dávky a hľadanie pracovného miesta
- Celkový index odporúčania je 73,9 a index opätovného využívania 81,2. Obe tieto hodnoty sú relatívne vysoké.
- V analýze sme zaviedli aj Index lojality, ktorého aktuálne zameraná a vypočítaná hodnota je 72,2. index lojality prostredníctvom jedného čísla vyjadruje celkový postoj užívateľov k využitiu internetu na úradné záležitosti. Rovnako môže nadobúda hodnoty 0 až 100.