



## e-Government – 2009

Záverečná správa – biznis segment

Spokojnosť s elektronickým riešením služieb 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 biznis segment

2

Téma a cieľ prieskumu	Elektronické služby verejnej správy – znalosť a využívanie, kvalita služieb a spokojnosť
Typ prieskumu	Kvantitatívny prieskum
Spôsob dopytovania	Telefonický prieskum – CATI
Počet rozhovorov	400 rozhovorov
Dĺžka rozhovoru	16 minút
Termín zberu dát	6.11. – 30.11.2009
Cieľová skupina	Reprezentatívna vzorka spoločností – kvótny výber: OKEČ, počet zamestnancov a región

# Ciele prieskumu

3

Prieskum bol navrhnutý a zrealizovaný tak, aby poskytol relevantné informácie o postavení e-služieb verejnej správy na Slovensku v biznis segmente. Konfrontuje úroveň dostupnosti e-služieb verejnej správy a úroveň ich využívania a vnímania v cieľovej skupine.

Prieskum má zodpovedať nasledujúce otázky:



## **ZNALOSŤ e-SLUŽIEB**

Zmapovanie povedomia o elektronických službách verejnej správy



## **VYUŽÍVANIE e-SLUŽIEB**

Získanie informácií o využívaní týchto služieb, potenciálnych očakávaniach, motivačných faktoroch a prípadných bariérach ich využívania



## **HODNOTENIE KVALITY e-SLUŽIEB**

Identifikácia silných a slabých stránok elektronických služieb verejnej správy



## **MERANIE SPOKOJNOSTI S e-SLUŽBAMI**

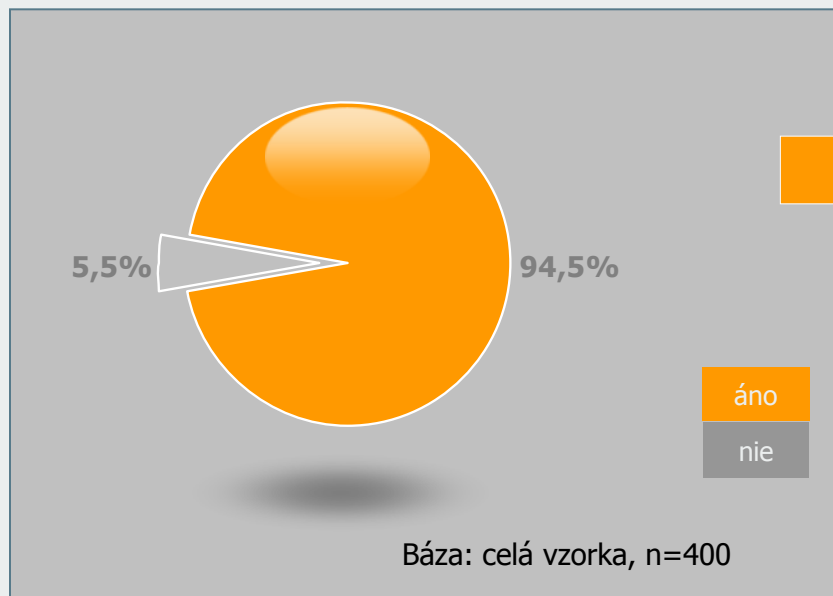
Definovanie a meranie kľúčových indikátorov spokojnosti so službami  
Tvorba súhrnného indexu spokojnosti, ktorý umožní porovnať spokojnosť s elektronickými službami v čase

# Využívanie počítačov a ich pripojenie na internet

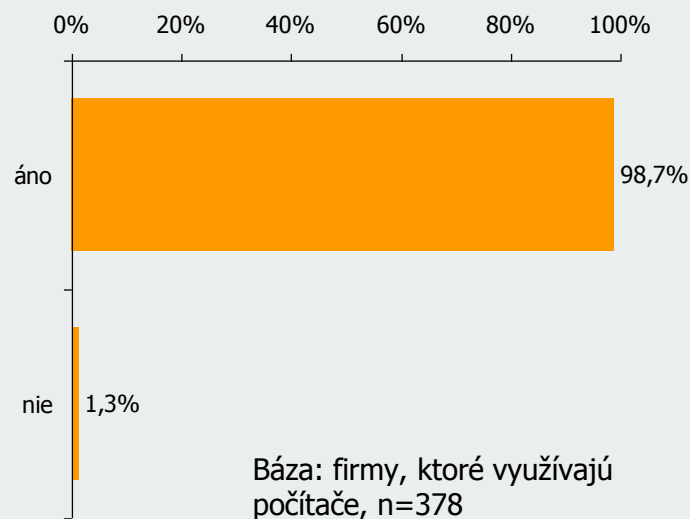
Q1, Q3

4

## Využívanie počítačov vo firme



## Pripojenie PC na internet

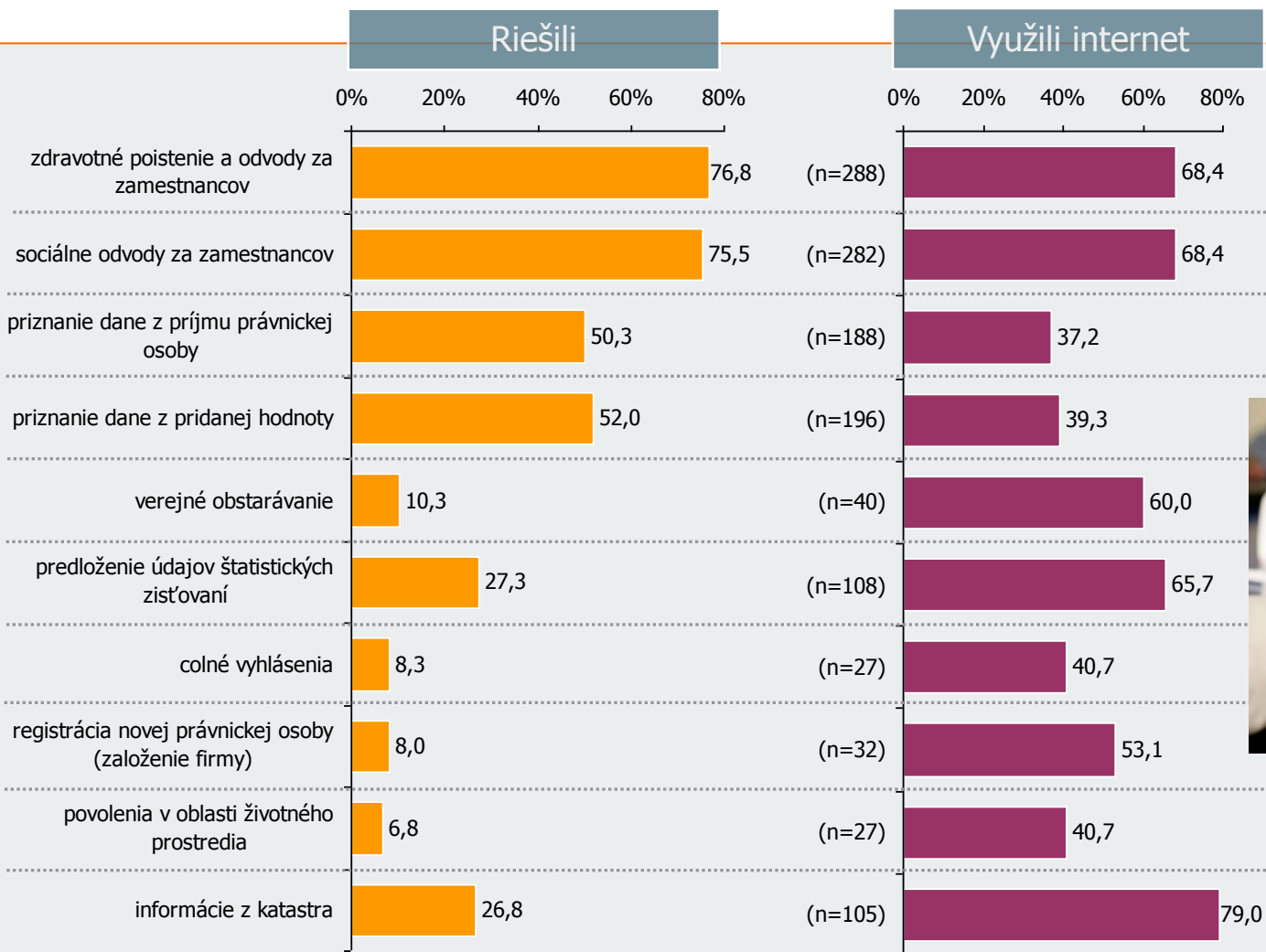


Penetrácia počítačov vo firmách je vysoká – takmer 95% a rovnako vysoké je aj číslo, ktoré hovorí o prepojení týchto počítačov s internetom.

# Spôsob riešenia úradnej záležitosti

Q8, Q9

5



Báza: celá vzorka, n=400

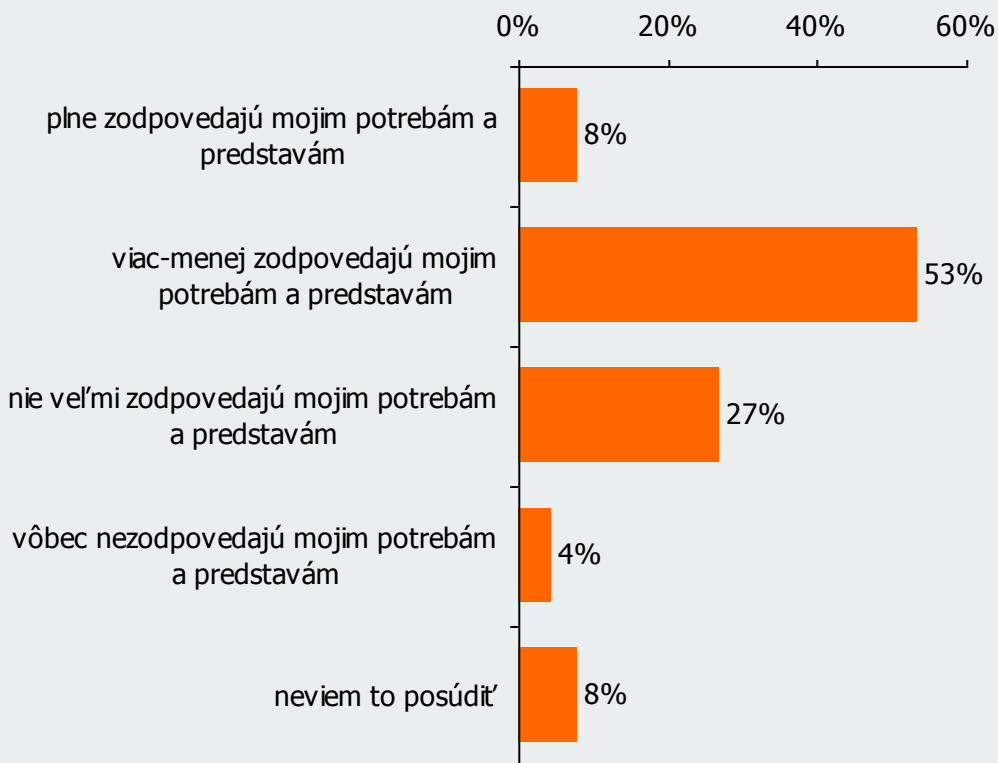
Báza: respondenti, ktorí riešili danú službu



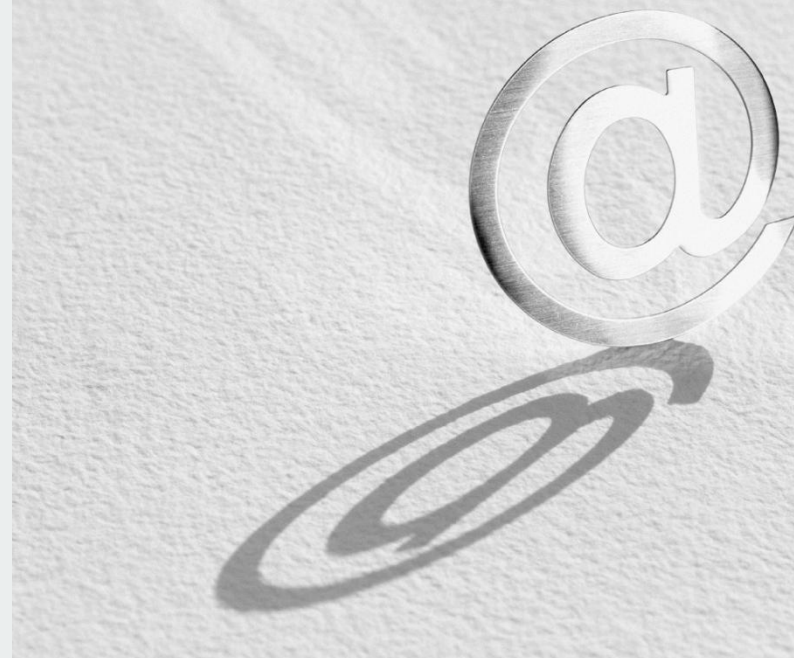
# Čo si myslíte, ako sú v súčasnosti rozvinuté elektronické služby verejnej správy

Q13a

6



Báza: Respondenti, ktorí využili e-služby VS, n=231

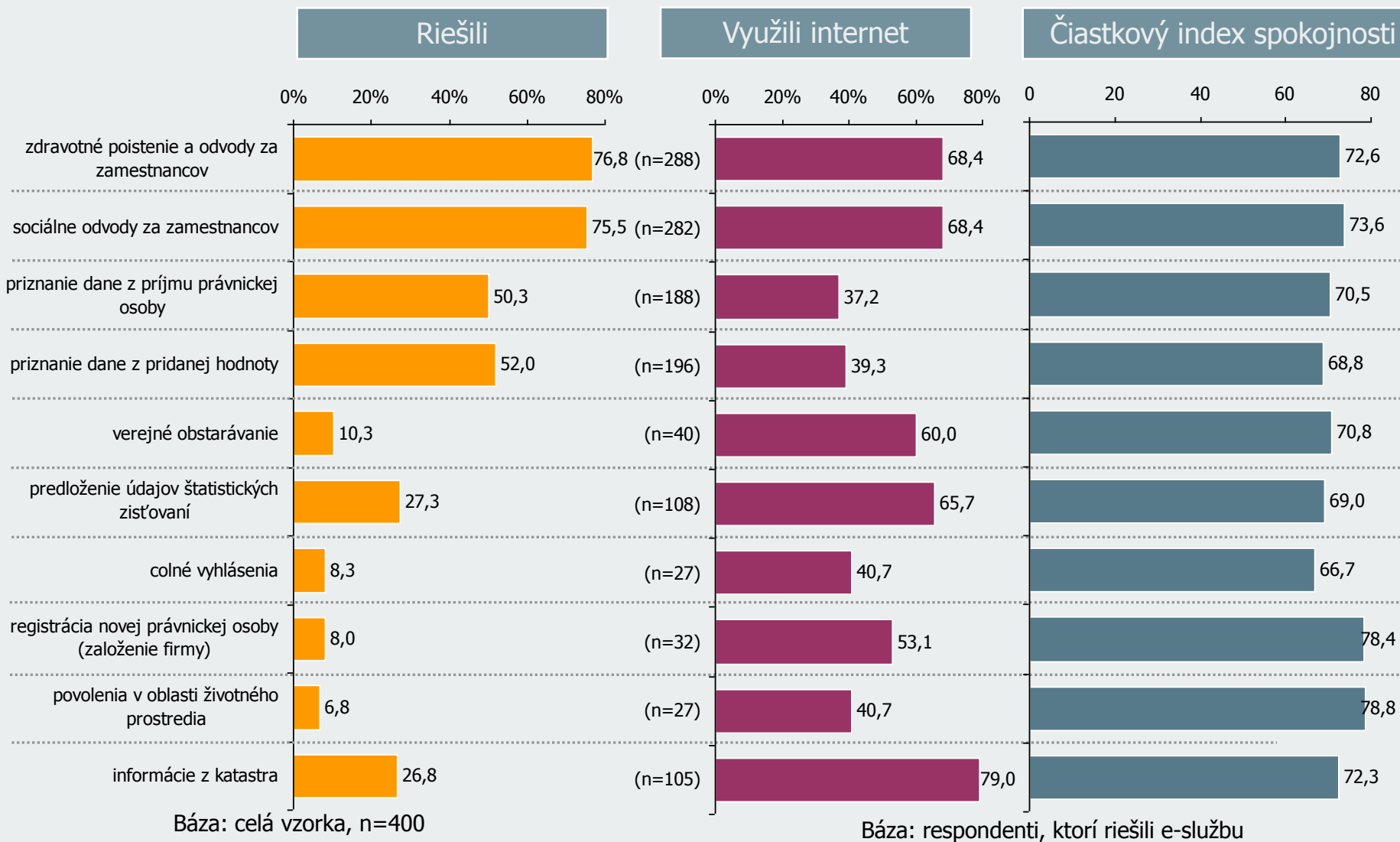


Približne tretina respondentov, ktorí vybavovali niektorú úradnú záležitosť elektronicky, bola voči e-službám kritická a uviedla, že e-služby nezodpovedajú ich potrebám a predstavám. Viac ako polovica respondentov však naopak e-služby hodnotila skôr pozitívne.

# Riešenie služby VS, spôsob riešenia a spokojnosť

Q8, Q9, Q11

7

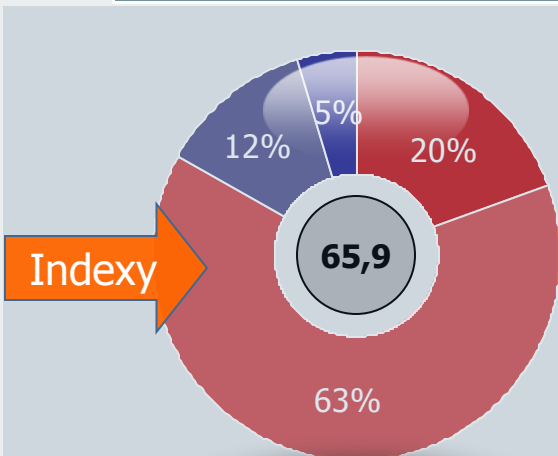


# Celková spokojnosť s riešením úradných záležitostí cez internet a odporúčanie

Q9aa, Q9ab, Q9ac

8

## Celková spokojnosť



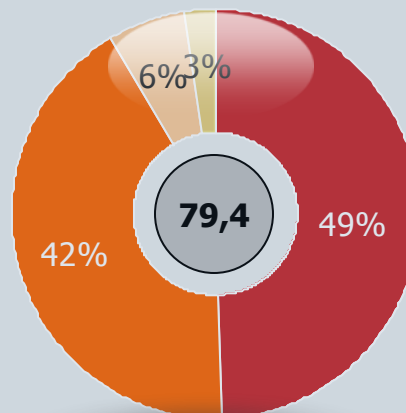
Určite spokojný

Skôr spokojný

Skôr nespokojný

Určite nespokojný

## Odporúčanie



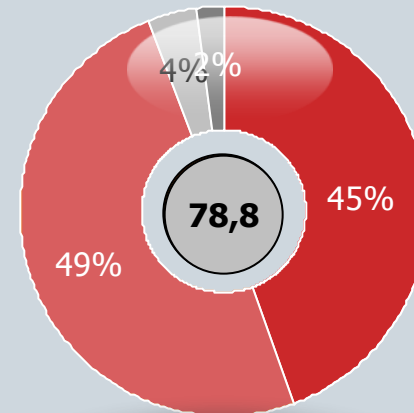
Určite odporučí

Pravdepodobne odporučí

Pravdepodobne neodporučí

Určite neodporučí

## Využitie v budúcnosti



Určite využije

Pravdepodobne využije

Pravdepodobne nevyužije

Určite nevyužije

Index

Báza: Respondenti, ktorí aspoň jednej úradnej záležitosti využili internet, n=231

Medzi firmami možno hovoriť o celkovej spokojnosti s riešením úradných záležitostí cez internet. Dôvodom nespokojnosti je nekomplexnosť a neinformovanosť o e-službách verejnej správy. Doporučenie iným firmám a ochota využívať služby v budúcnosti je vysoká.

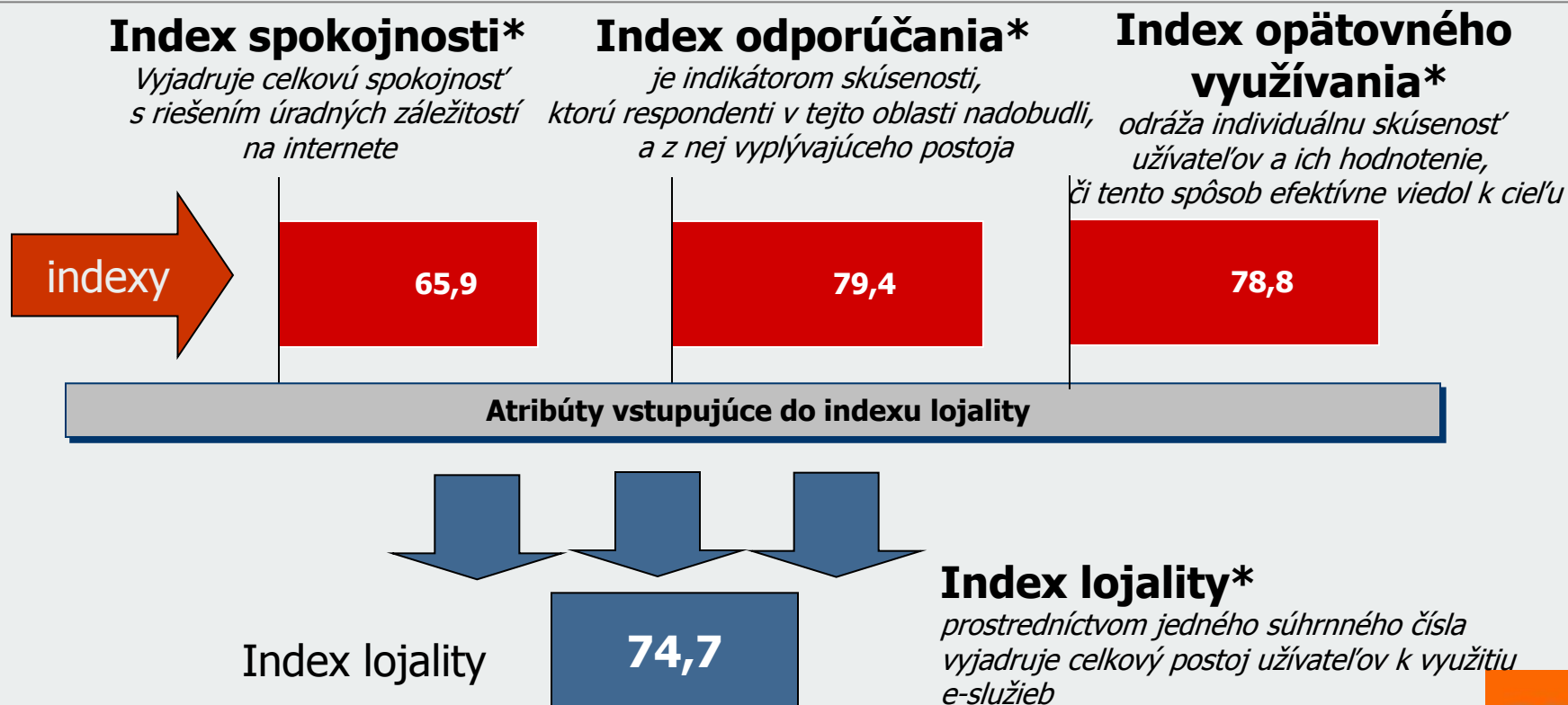
*Kvantitatívny prieskum; biznis segment*

# Index lojality

Q9aa, Q9ab, Q9ac

9

**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.



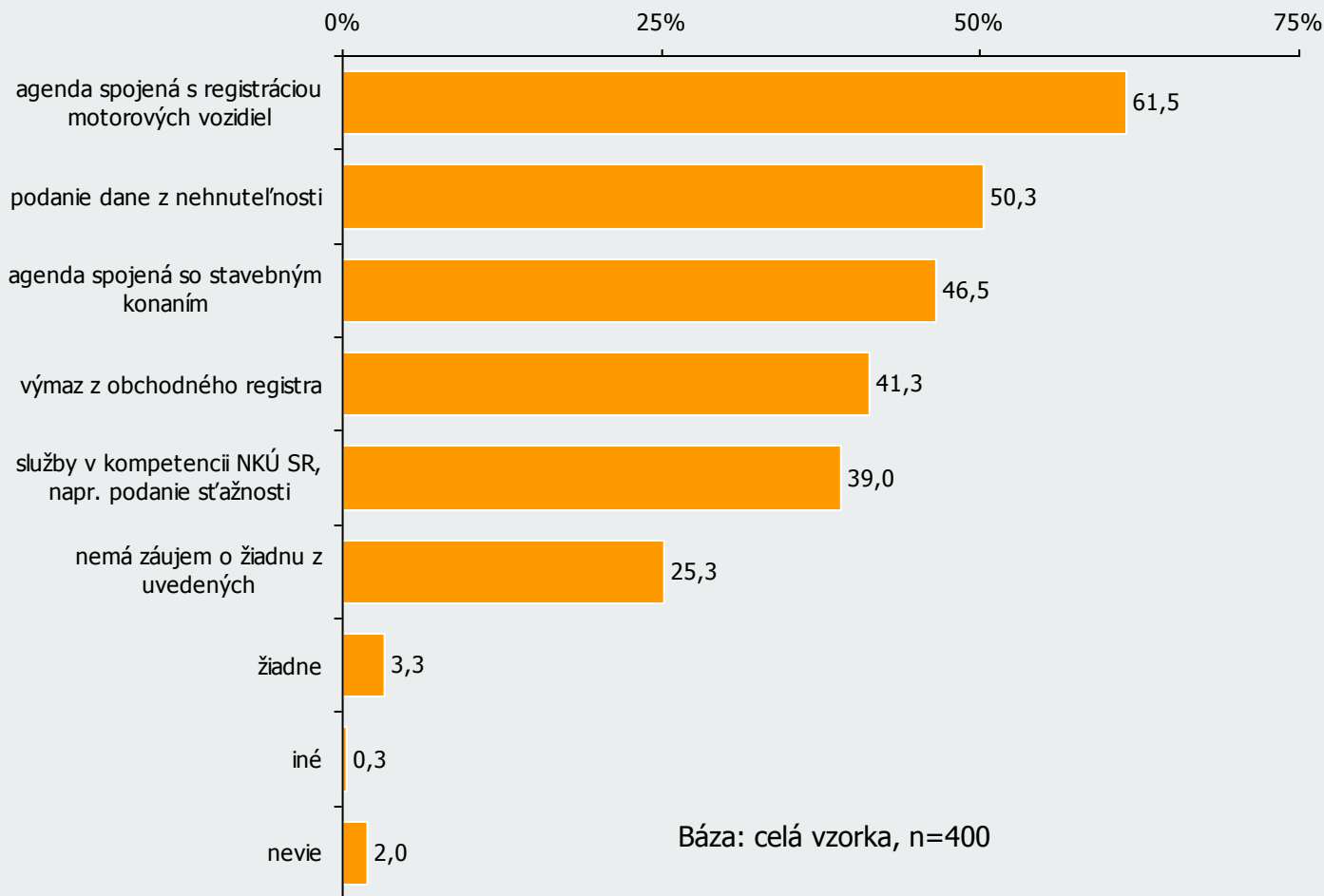
Báza: Respondenti, ktorí aspoň pri riešení jednej úradnej záležitosti využili internet, n=231

*Kvantitatívny prieskum; biznis segment*

# Záujem o elektronické riešenie iných služieb VS

Q22, Q23

10

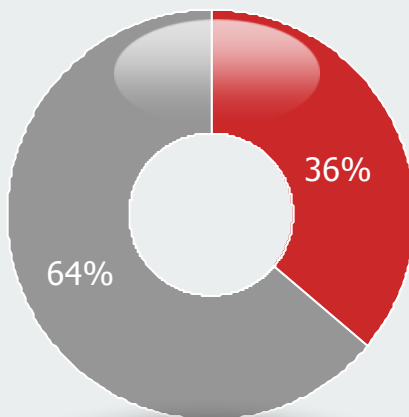


# Znalosť a využitie webového sídla ÚPVS

Q14, Q15a

11

Znalosť Web sídla

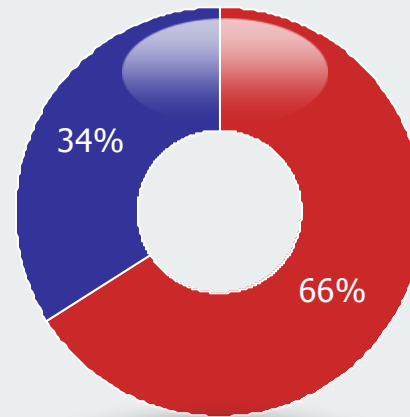


Áno

Nie

Báza: celá vzorka, n=400

Využitie Web sídla



Áno

Nie

Báza: tí, čo poznajú webové sídlo; n=144

Respondenti, pravdepodobne využívajú okrem webového sídla ÚPVS aj iný zdroj informácií. Toto webové sídlo pozná len približne tretina respondentov. a z nich ho aj využila.

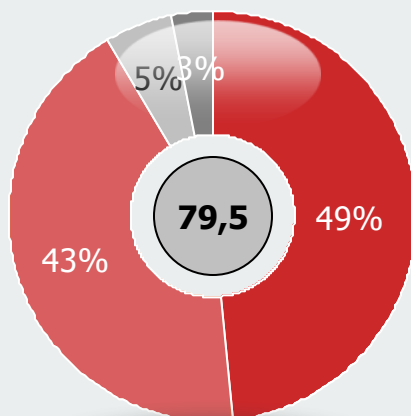
# Odporúčanie www.portal.gov.sk (kolegom, známym)

Q18

12

Index

## Odporúčanie



Určite odporučiť

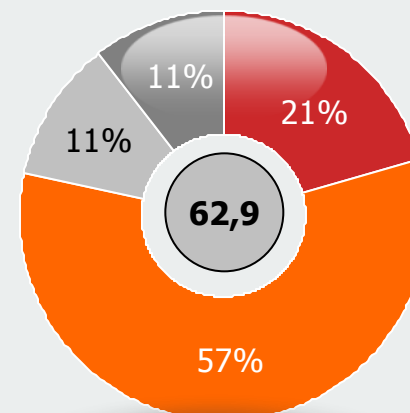
Pravdepodobne odporučiť

Pravdepodobne neodporučiť

Určite neodporučiť

Báza: respondenti, ktorí využili ÚPVS, n=95

## Využitie v budúcnosti



Určite áno

Pravdepodobne áno

Pravdepodobne nie

Určite nie

Báza: respondenti, ktorí nepoznajú a ani nevyužili ÚPVS, n=239

Respondenti, ktorí portál využili, ho vo vysokej miere budú odporúčať. Respondenti, ktorí zatiaľ portál nevyužili, uviedli po krátkej informácii o ňom, že by toto webové sídlo pri riešení úradnej záležitosti v budúcnosti využili.

## Závery prieskumu



### Využívanie počítačov a internetu vo firmách

- Len približne 5% firiem nie je vybavených počítačom. Ostatné spoločnosti, ktoré počítač majú, majú aj pripojenie na internet.
- Internet je vo firmách využívaný ako zdroj informácií a polovica z nich využíva internet aj na vzájomnú komunikáciu s verejnou správou.

### e-služby – znalosť a využívanie

- Znalosť pojmu „e-Government“ je medzi firmami pomerne nízka. Len 14% sa s týmto výrazom stretlo, ale presný význam skôr nepoznajú. Znalosť slovného spojenia „elektronické služby verejnej správy“ je podstatne vyššia. S týmto pojmom sa stretlo už 42% firiem.
- 56% firiem stále preferuje osobný kontakt v komunikácii s verejnou správou.
- Napriek tomu je úroveň využitia e-služieb VS pomerne vysoká hlavne pri vybavovaní sociálnych odvodov a zdravotného poistenia zamestnancov, a to tak z hľadiska podielu užívateľov, ako aj z hľadiska úrovne sofistikovanosti.
- Využitie e-služieb verejnej správy zaostáva hlavne pri podávaní jednotlivých daňových priznaní.

## Závery prieskumu



### **Spokojnosť s e-službami verejnej správy**

- V analýze sme definovali viacero ukazovateľov, podľa ktorých možno vnímanie e-služieb VS hodnotiť. Celková spokojnosť dosahuje priaznivú hodnotu 65,9 bodu zo 100. Pozitívny postoj k e-službám VS vyjadrujú aj vysoké hodnoty indexu odporúčania (79,4) a indexu opätovného využívania (78,8).

### **Webové sídlo ÚPVS**

- Znalosť portálu medzi firmami je nízka. Webové sídlo pozná len 36% firiem a z nich ho 66% už využilo (tieto však uvádzajú vysokú spokojnosť). Dôvodom nízkeho využívania webového sídla je nízke povedomie portálu a neinformovanosť o možnostiach jeho použitia. Len málo firiem je zaregistrovaných - nevidia dôvod sa registrovať.
- Na základe výsledkov indexu odporúčania a indexu využitia v budúcnosti je možné konštatovať, že firmy majú v budúcnosti tendenciu intenzívne využívať e-služby verejnej správy a skúsenosti v tejto oblasti vedú k pomerne vysokej spokojnosti. Bariérou masovejšieho využitia e-služieb VS je podľa všetkého len nízka informovanosť zo strany poskytovateľa e-služieb VS o všetkých výhodách takéhoto riešenia úradných záležitostí.