

Prieskum „Spokojnosť so základnými e-službami verejnej správy – 2009“

Hlavné závery projektu:

Kvantitatívny prieskum sa realizoval v troch hlavných segmentoch:

- Populácia SR
- Užívatelia e-služieb verejnej správy
- Biznis segment

V segmente *Populácia SR* (reprezentatívna vzorka občanov SR nad 18 rokov, 1000 respondentov) patrí medzi základné zistenia fakt, že už takmer 75% dospeljej populácie SR bežne využíva internet a až 48% populácie SR využilo internet pri riešení aspoň jednej sledovanej úradnej záležitosti. Zistenie naznačuje narastajúcu dôležitosť e-govermentu v budúcnosti a celkové pozitívne nastavenie občanov voči takémuto spôsobu vybavovania úradných záležitostí.

Zatiaľ čo pojem e-Government nie je u občanov veľmi zaužívaný, a len veľmi malá časť populácie ho dokáže vysvetliť, pojem elektronické služby verejnej správy správne identifikuje takmer 40% respondentov. Jedným z výsledkov prieskumu, ktorý odráža očakávané trendy v oblasti informatizácie verejnej správy, je postupné uprednostňovanie tzv. online komunikácie občana s úradmi verejnej správy (pomocou internetu). Hlavne časovo náročný životný štýl núti súčasného človeka vybavovať čoraz viac a častejšie úradné záležitosti pohodlnejšou elektronickou cestou. Výhody využívania e-služieb VS ako úspora času, zjednodušenie procesov pri vybavovaní, ušetrenie cestovných nákladov, časová neobmedzenosť pri vybavovaní a iné, patria medzi najvýznamnejšie aktívatory popularizácie rozvoja e-govermentu na Slovensku. Jednou z foriem ako podporiť u občanov záujem o využívanie e-služieb je poskytnúť im kompletné a aktuálne informácie o možnostiach e-govermentu a to na jednom mieste. V tejto oblasti prieskum ukázal značné rezervy, pretože len necelých 26% populácie pozná webové sídlo portal.gov.sk, ktoré by malo slúžiť práve na tento účel.

Využívanie e-služieb verejnej správy nie je ešte v populácií SR úplným štandardom. Väčšina respondentov síce už využila pri riešení úradnej záležitosti internet, ale viac-menej išlo o hľadanie informácie, alebo stiahnutie si úradného formulára. Bariéry ako bezpečnosť osobných údajov na internete alebo dôvera v „bezpapierový“ proces vybavenia úradnej záležitosti, ešte stále nútia občanov v istých situáciách navštíviť úrad osobne.

Skutočnosť, že v súčasnosti sa nie všetky sledované služby verejnej správy dajú vybaviť plne elektronicky, ako aj fakt, že nie každý to aj očakáva a vyžaduje, zatiaľ nahráva pomerne nízkej náročnosti občana na spokojnosť s e-službami VS. Ak totiž dnes až 56% populácie SR, ktorá niekedy využila možnosť vybaviť úradnú záležitosť pomocou internetu, deklaruje, že súčasná úroveň e-služieb viac-menej zodpovedá jej potrebám a predstavám, už o rok to tak nemusí byť. Neustále zvyšujúcou sa digitálnou gramotnosťou obyvateľstva¹ možno očakávať stúpajúcu tendenciu v oblasti nárokov občanov na elektronickú verejnú správu.

Ďalšou cieľovou skupinou projektu boli *Užívatelia e-služieb verejnej správy*. Respondentmi boli už užívatelia sledovaných e-služieb VS, a tak táto časť projektu bola zameraná hlavne na sledovanie indexu spokojnosti (61,5 bodov zo 100), miery odporúčania využitia internetu pri riešení úradných záležitostí (73,9 bodov zo 100) a miery opätovného elektronického spôsobu riešenia (81,2 bodov zo 100). Všetky namerané indexy vstúpili do výpočtu indexu

¹ <http://www.ivo.sk/5813/sk/projekty/digitalna-gramotnost-na-slovensku-2009-interaktivna-mapa-digitalnej-%5bne%5dgramotnosti>

lojality, prostredníctvom ktorého je vyjadrený celkový postoj užívateľov k sledovaným e-službám verejnej správy. Index lojality dosiahol výšku 72,2 bodov na 100 stupňovej škále a svedčí o celkom priaznivom prijatí e-služieb VS. Samozrejme, ide o údaj, ktorý je východiskový, a až jeho porovnaním budeme môcť analyzovať, či nastavený smer vývoja elektronických služieb verejnej správy je správny. Zatiaľ sa ukazuje, že užívatelia budú aj v budúcnosti využívať v procese riešenia úradných záležitostí internet a každé zlepšenie v tejto záležitosti privítajú. Znalosť ústredného portálu verejnej správy (www.portal.gov.sk) je v tomto segmente na úrovni 53%, môžeme hovoriť o určitých rezervách v znalosti tohto portálu.

V *Biznis segmente* bolo realizovaných 400 telefonických rozhovorov na reprezentatívnej vzorke. Samotné využívanie internetu vo firmách je na vysokej úrovni (98,7%) a potvrdil sa aj predpoklad vyššieho percenta využívania sledovaných e-služieb verejnej správy. To je oproti rezidenčnému segmentu vyššie o 10%, 58% firiem uviedlo, že pri riešení aspoň jednej zo sledovaných úradných záležitostí využili internet. Aj vo firmách sa však zatiaľ elektronické vybavenie končí vo väčšine prípadov hľadaním informácie, stiahnutím si úradného formulára, prípadne jeho online vyplnením. Rovnako ako v rezidenčnom segmente aj u firiem sa potvrdilo, že slovné spojenie „elektronické služby verejnej správy“ je respondentom známejšie ako „e-government“, čo by mohlo byť rozhodujúce pri návrhoch budúcich komunikačných kampaní. Znalosť ústredného portálu verejnej správy, ako nadôležitejšieho uzla informácií o elektronických službách, je takisto na nízkej úrovni. Len 36% firiem portál pozná a 66% z tých, čo ho poznajú ho aj využívajú. Hlavnou príčinou jeho nevyužívania je nedostatočná informovanosť o existencii portálu. Na základe výsledkov indexu odporúčania (79,4 bodov zo 100) a indexu opätovného elektronického spôsobu riešenia úradnej záležitosti (78,8 bodov zo 100) možno konštatovať, že firmy majú v budúcnosti tendenciu intenzívne využívať výhody e-služieb verejnej správy. Skúsenosti v tejto oblasti vedú firmy k pomerne slušnému indexu spokojnosti (65,9 bodov zo 100), dôvodmi nespokojnosti sú skôr nekomplexnosť e-služby (nemožnosť vybaviť ju plne elektronicky) a neinformovanosť o všetkých možnostiach elektronického riešenia služieb. Index lojality v biznis segmente dosahuje hodnotu 74,7 bodov, čo je o 2,5 bodu viac ako v rezidenčnom segmente. Aj tu indikujeme pozitívne vnímanie budúcnosti e-governmentu.