

Správa z výskumu verejnej mienky o e-Governmente: "Občania Slovenska a elektronické služby verejnej správy".

Objednávateľ: PPP a ITAS (IT Asociácia Slovenska)

Realizácia: Agentúra MVK v dňoch 13.-22. júna 2003 na vzorke 1126 občanov.

Podrobné spracovanie: Daša Plintovičová, Výskumný ústav spojov, Slovenská elektrotechnická spoločnosť

Obsah

1	ÚVOD	2
2	NAJDÔLEŽITEJŠIE ZISTENIA VÝSKUMU	3
2.1	PENETRÁCIA A VYUŽÍVANIE PC	3
2.2	INTERNET	4
2.3	E-GOVERNMENT	7
3	PODROBNÁ ANALÝZA VÝSLEDKOV VÝSKUMU	10
3.1	ZLOŽENIE VÝBEROVEJ VZORKY	10
3.2	PC – DOSTUPNOSŤ A VYUŽÍVANIE	11
3.2.1	<i>PC v domácnosti</i>	11
3.2.1.1	<i>Záujem o kúpu počítača</i>	11
3.2.2	<i>Počítačová – digitálna gramotnosť</i>	13
3.2.3	<i>Používanie PC</i>	14
3.3	INTERNET	15
3.3.1	<i>Znalosť internetu</i>	15
3.3.2	<i>Prístup k internetu</i>	16
3.3.2.1	<i>Pripojenie k internetu doma</i>	16
3.3.2.2	<i>Pripojenie k internetu v práci</i>	16
3.3.2.3	<i>Prístup na internet v škole</i>	17
3.3.2.4	<i>Prístup na internet v kaviarni/klube</i>	17
3.3.2.5	<i>Prístup na internet na verejnom mieste v knižnici, mestskom úrade a pod.</i>	17
3.3.2.6	<i>Prístup na internet prostredníctvom mobilného telefónu</i>	17
3.3.3	<i>Záujem/nezáujem o zavedenie internetu</i>	18
3.3.4	<i>Intenzita využívania internetu</i>	20
3.3.5	<i>Využívanie služieb internetu</i>	21
3.4	E-GOVERNMENT	23
3.4.1	<i>Webové stránky úradov a ich hodnotenie</i>	23
3.5	<i>ZÁUJEM O ELEKTRONICKÉ SLUŽBY VEREJNEJ SPRÁVY</i>	27
4	ZÁVER	30

1 Úvod

Výskum „Občania Slovenska a elektronické služby verejnej správy“ sa realizoval ako súčasť výskumu verejnej mienky agentúrou MVK v dňoch 13.-27. júna 2003 na objednávku združenia PPP a ITAS na vzorke 1126 respondentov. Výberová vzorka bola reprezentatívna pre obyvateľov Slovenska nad 18 rokov v znakoch pohlavie, vek, národnosť, kategórie bydliska a kraja.

Cieľom výskumu bolo zistiť postoje dospeléj populácie Slovenska k elektronickým službám verejnej správy. Súčasťou výskumu však bolo aj zisťovanie možností a schopností obyvateľstva pracovať s počítačom a internetom (čo sa chápe ako dôležitá podmienka využívania elektronických služieb) a využívanie a hodnotenie niektorých internetových služieb.

Predkladaná správa poskytuje hlbšiu analýzu dát získaných výskumom, ktorých spracovanie si objednalo združenie PPP.

Správa obsahuje spracované výsledky rozdelené do niekoľkých častí:

1. Personálne počítače (PC)
 - vlastníctvo (možnosť prístupu doma), záujem o kúpu PC
 - schopnosť pracovať s PC, miesto využívania
2. Internet
 - znalosť internetu a prístup k nemu
 - záujem o zavedenie internetu domov, dôvody nezájmu o zavedenie internetu domov
 - využívanie internetu, intenzita využívania, dĺžka pripojenia
 - využívanie služieb a vyhľadávanie informácií z internetu
3. e-Government – znalosť webových stránok úradov a
 - navštevovanie stránok úradov a ich hodnotenie
 - znalosť portálov, požiadavky na informácie
 - hodnotenie úrovne e-governmentu na Slovensku a bezpečnosti internetu
4. Záujem o služby e-government

Spracovanie dát získaných výskumom spočívalo v nasledovných krokoch: vyčíslenie počtu odpovedí na každú otázku vrátane percentuálneho vyjadrenia pre celú výberovú vzorku, čo je možné interpretovať ako výsledok za celú dospelú populáciu SR a pri niektorých otázkach počet odpovedí a percentuálne vyjadrenie pre tých respondentov, ktorí internet využili za posledný rok, alebo uviedli, že internet používajú pravidelne, čo je potom možné interpretovať pre celú populáciu dospelých používateľov internetu na Slovensku. Pre každý znak (niektoré otázky obsahujú viac štatistických znakov, a to v prípadoch, keď bolo možné uviesť viac odpovedí na jednu otázku) sa urobili základné triedenia so všetkými charakteristikami výskumnej vzorky respondentov. Testovaním každého triedenia sa hľadali významné (štatisticky významné) rozdiely medzi jednotlivými skupinami respondentov, čím sa identifikovali špecifické skupiny respondentov vo vzťahu k danému znaku.

Rovnaký postup bol zvolený aj na prezentáciu výsledkov v tejto správe, kde sú ku každej otázke dotazníka vyjadrené počty (percentá) odpovedí za celú vzorku, resp. relevantnú skupinu respondentov (používatelia internetu a pod.) a následne sú uvedené štatisticky významné rozdiely v odpovediach medzi jednotlivými skupinami respondentov určenými socio-demografickými ukazovateľmi (najčastejšie vek, vzdelanie, kategória domácnosti, príjem, pracovný status, kategória bydliska a kraj). Na tieto triedenia boli použité všetky znaky charakterizujúce vzorku (viď. zloženie vzorky).

V úvode správy je zhrnutie najdôležitejších zistení výskumu podľa jednotlivých oblastí, ktoré výskum pokrýval a prípadne ich hodnotenie z pozície rôznych dostupných porovnaní a analýz.

2 Najdôležitejšie zistenia výskumu

Výsledky výskumu sú v niektorých bodoch až prekvapivo optimistické, najmä v porovnaní niektorých výsledkov s výsledkami starších (dostupných) výskumov, ako aj s tzv. tvrdými, štatistickými dátami z konca roku 2002 a polroku 2003.

Vysvetlení je viac:

- výskum sa realizoval formou výskumu verejnej mienky, kde reprezentatívnosť bola stanovená parametrami (kvótami), z ktorých nie všetky sú faktormi ovplyvňujúcimi postoje a názory voči skúmanej problematike (národnosť, viera), teda výsledky mohol ovplyvniť výber respondentov zo strany anketárov, na druhej strane mohol na respondentov pôsobiť tzv. haló efekt, kedy sa respondent chce ukázať v danej téme v „dobrom“ svetle a jeho odpovede sú prikrášľované
- ak sa ešte koncom roka 2002 javila situácia v informatizácii Slovenska ako takmer beznádejná v porovnaní s krajinami EÚ, ale aj viacerými kandidátskymi krajinami EÚ, tak už údaje z polroku 2003 nasvedčujú, že nastalo určité oživenie v tejto oblasti a situácia sa, aj keď veľmi pomaly, zlepšuje – z tohto pohľadu sú teda výsledky výskumu hodnoverné,
- odpovede respondentov na ťažiskové otázky smerované k problematike elektronizácie služieb verejnej správy nie je s čím na Slovensku porovnať, je teda ťažké hodnotiť ich hodnovernosť,
- živý záujem respondentov o elektronické služby verejnej správy (ktorý prekvapil aj organizátorov výskumu) môže byť reálny a nie je dôvod ho spochybňovať.

Táto kapitola prináša zhrnutie výsledkov výskumu a v niektorých ukazovateľoch ich prípadné zhodnotenie na základe porovnania s inými dostupnými relevantnými údajmi.

2.1 Penetrácia a využívanie PC

Podľa výsledkov výskumu má doma počítač 35,9% opýtaných. Ak anketári realizujúci rozhovory dodržali podmienku, že z jednej domácnosti odpovedal na otázky výskumu len jeden jej člen a reprezentoval teda domácnosť, znamenalo by to, že počítačom je vybavených až 597 928 domácností na Slovensku, čo je podstatné zvýšenie penetrácie PC v domácnostiach za posledné dva roky. Dostupné údaje zo sčítania ľudu v roku 2001 hovorili o 11% domácností vybavených PC, teda počítače boli v 182 377 domácnostiach, kde bývalo 670 113 obyvateľov. Za dva roky, ktoré ubehli od sčítania ľudu, domov a bytov ubehlo do konania výskum MVK sa predalo na Slovensku – podľa PC revue – 443085 nových počítačov a i keď sú v obehú aj počítače „z druhej ruky“ taký významný nárast domácností s počítačom je len málo pravdepodobný (je možné predpokladať, že práve pri tomto ukazovateli sa prejavili skreslenia uvedené vyššie). Ak sa do domácností dostalo okolo 300 000 z týchto počítačov, penetrácia by mohla dosiahnuť reálne asi 29%. Ostatné výsledky týkajúce sa tejto skupiny indikátorov nie je dôvod spochybňovať.

Rozdiely vo výsledkoch cenzu z roku 2001 a výskumu MVK v jednotlivých krajoch ukazuje tabuľka:

kraje SR	% domácností s PC	
	výskum MVK jún 2003	cenzus máj 2001
bratislavský	42	18,5
trnavský	37,8	11

kraje SR	% domácností s PC	
	výskum MVK jún 2003	cenzus máj 2001
trenčiansky	32	9,5
nitriansky	40,3	9,9
žilinský	35,8	9,9
banskobystrický	30,7	8
prešovský	34,9	8,9
košický	34,2	10,5
SR	35,9	10,95

PC vlastní doma skôr mladí ľudia do 39 rokov, vzdelanejší, slobodní, z domácností s viacerými členmi (3-6). S rastom príjmov domácností a s osobných príjmov vlastníctvo PC pravidelne rastie.

Doma nemá počítač 64,1% opýtaných, no 30% z nich prejavilo záujem o jeho kúpu, pričom ide o podobné socio-demografické skupiny respondentov ako tie, ktoré už PC doma majú. Títo respondenti predstavujú 19,2% podiel z dospelaj populácie Slovenska (asi 907 tisíc osôb), ktorí by mali záujem o kúpu počítača domov. Z tých, ktorí nemajú počítač doma 60% o nákup nemá predbežne alebo vôbec záujem. V prepočte to predstavuje 45% dospelaj populácie.

Positívne zistenie však je, že 41,6% dospelých ľudí dokáže na Slovensku s počítačom pracovať – či už po absolvovaní nejakého školenia, alebo bez neho. Sú to opäť mladí, vzdelaní ľudia bez rozdielu pohlavia, pracujúci, z vyšších príjmových skupín. Z 58,4% respondentov, ktorí nevedia samostatne pracovať s PC je 11,3% takých, ktorí s pomocou niekoho skúsenejšieho už s PC pracovať môžu a 14,6% by sa chcelo učiť, resp. by boli ochotní sa učiť, keby to potrebovali. Ostáva skupina vyše 32% populácie (vyše 700 tisíc obyvateľov Slovenska), ktorí nemajú vôbec záujem sa s PC učiť pracovať. Jedná sa predovšetkým o starších ľudí, žijúcich samostatne alebo v dvojčlenných domácnostiach, dôchodcov, s nízkymi príjmami, čo je do určitej miery, pre tieto socio-demografické skupiny, prirodzený postoj. Ako opozitum však môže slúžiť príklad nadšenia starých Američanov pre PC a internet, ktorí bez toho, aby vyšli z domu, vybavujú, nakupujú a pod. Je rozdiel v možnostiach (?), mentalite (?), postojoch k technike(?), či životu a spôsobu života vôbec (?).

To, že respondent uviedol, že má (majú) doma počítač ešte neznamená, že s ním pracuje – pracovať s ním môže potomok, alebo naopak – rodič, či partner. K používaniu PC doma sa hlási 30% respondentov. Pri práci v zamestnaní (podnikaní) potrebuje a využíva PC 27,7% z celej populácie, z tých respondentov, ktorí pracujú (podnikajú) je to 44,9%. (Je to relatívne vysoké percento vzhľadom k tomu, že medzi pracujúcimi je 35% robotníkov, u ktorých nie je najbežnejšia práca s PC.) Z nich však asi 10% uvádza že nevie samostatne pracovať s PC, ale chce sa učiť, resp. s pomocou niekoho pracovať dokáže. Teda vie a samostatne s PC pracuje v zamestnaní (podnikaní) na Slovensku 40,5% dospelých zamestnaných ľudí. Oproti EÚ (keďže nie je známa presná definícia ukazovateľa EÚ a spôsob jeho získania, je porovnanie len približné - ilustračné) je to stále menej, keď priemer EÚ je 53,2%. Slovensko je ale takmer na úrovni Francúzska (44,9%) a Španielska (42,4%). Dánsko a Švédsko ale prekračujú úroveň 70% pracujúcich s PC.

2.2 Internet

O internete vie čoraz viac ľudí a čoraz viac je aj používateľov – podľa nášho výskumu (MVK) až 31,8%, čo je výrazne viac ako napr. podľa výskumu agentúry GfK na konci roku 2002, kedy bolo zistených 23,1% používateľov internetu. Výskum MVK priniesol veľmi (až príliš) optimistické výsledky v oblasti prístupu a využívania internetu oproti iným dostupným údajom a oproti

spomínanému výskumu agentúry GfK, ktorého výsledky sú k dispozícii a je možné niektoré výsledky oboch výskumov porovnať. Nasledujúca tabuľka ukazuje výsledky výskumov v oblasti prístupu k internetu:

Prístup k internetu	MVK – 6.2003 (%)	GfK – 3.trimester 2002
prístup má	47,3	28,3
doma	14,3	5
v práci	22,2	9,6
v škole	5,3	6
na verejnom mieste komerčnom	21,9	14,2
na verejnom mieste nekomerčnom	10,4	
prístup nemá	52,7	71,7

Jedným z dôvodov veľkých rozdielov v porovnávaných výsledkoch výskumov môže byť skutočnosť, že prístup k internetu uviedli vo výskume MVK aj respondenti, ktorí ho nevyužívajú, ale reálne, keby chceli, resp. potrebovali, o prístupe vedia. Viac ako 6% z tých, ktorí uvádzajú, že majú prístup k internetu, v predošlej otázke dokonca uviedli, že nevedia čo vlastne internet je a 29,2% síce vie o internete, ale nevyužíva ho. Čiže z tých, ktorí majú prístup na internet ho aj využíva len dve tretiny respondentov – presne 66,6%.

Z tých, ktorí uviedli že majú prístup na internet doma ho nevyužíva asi 16%, t.j. v skutočnosti doma využíva internet 8,3% populácie. Presne takýto podiel domácností s internetom sa zistil aj pri opakovanom zaradení tejto otázky vo výskume MVK v júli 2003. V EÚ malo v júni zavedený internet 40,4% domácností.

Podobne je to aj s tými, ktorí uvádzajú prístup na internet v práci – z 22% ho využíva asi 80% respondentov, teda v skutočnosti pracuje s internetom v práci 17,6% dospeljej populácie. Z pracujúcich či zamestnaných respondentov je to 36,7%, pričom aktívne ho využíva 17,6% a občas 11,9% pracujúcich. Berúc do úvahy len občasných alebo pravidelných užívateľov, prístup na verejnom mieste má 13,9% dospeljej populácie v kluboch a kaviarňach a 6,3% dospeljej populácie v knižniciach, na obecných úradoch a iných nekomerčných verejných miestach.

Z tých respondentov, ktorí nemajú prístup na internet doma, oň má záujem asi tretina, ale len 4% si ho chcú nechať zaviesť aktuálne, teda asi do roka. Ide predovšetkým o tie skupiny obyvateľov, ktoré sú charakteristické pre súčasných vlastníkov internetu doma – mladších a vzdelanejších ľudí. Vyše polovica z nich, by však nechcela mesačne platiť za internet viac ako 250 Sk.

Takmer dve tretiny respondentov bez prístupu na internet doma si ho ani neplánuje dať zaviesť. Dôvody ako neinformovanosť, neschopnosť sa naučiť s ním pracovať a pochybnosti o možnosti využívať služby internetu uvádzajú skôr starší a menej vzdelaní respondenti, naopak finančné dôvody uvádzajú častejšie mladší a vzdelanejší respondenti s nižšími príjmami.

Za posledný rok sa pripojilo k internetu 32,8% respondentov, ktorí odpovedali na otázky o využívaní internetu a sú považovaní za používateľov internetu. V prepočte to predstavuje 1550 300 dospelých obyvateľov Slovenska. Podľa agentúry GfK sa na konci roku 2002 hlásilo k používateľom internetu 23% respondentov nad 15 rokov čo reprezentuje asi 990 000 obyvateľov a odhady počtu používateľov internetu vypočítaných podľa metodiky API na základe počtu zmluvných zákazníkov poskytovateľov internetu vtedy hovorili o 865 000 používateľov. V súčasnosti (k 30.6.2003) je to asi

1151000, z čoho usudzujeme, že počet používateľov internetu zistený výskumom MVK môže byť reálny, keďže sú tu zahrnutí aj občasní, nielen pravidelní, používatelia internetu.

Podľa výsledkov nášho výskumu (MVK) sa frekvencia využívania internetu používateľmi na Slovensku za posledné obdobie podstatne zvýšila a je už takmer porovnateľná s EÚ – stále väčší podiel používateľov využíva internet často a pravidelne.

Porovnanie frekvencie využívania internetu podľa zistení výskumu MVK, GfK a dostupnými informáciami z EU predstavuje tabuľka.

intenzita využívania internetu	MVK – jún 2003		GfK – 3. trimester 2002		EÚ – jún 02
	používatelia	populácia	používatelia	populácia	používatelia
denne (aj viackrát)	30,2	9,6	16,4	3,8	42
niekoľkokrát týždenne	25,4	8,1	27,7	6,4	25
raz za týždeň	15,9	5,1			16
menej často	28,5	9	56	6,8	17
nepoužíva		68,2		76,8	

Výskum ukázal že čím častejšie sa používateľ k internetu pripája, tým dlhšie ostáva pripojený, no asi 2/3 používateľov internetu (18,4% populácie) strávi na internete kratší čas ako 2 hodiny za týždeň. Dve až tri hodiny týždenne surfuje 14,4% pravidelných používateľov internetu čo je 4,4% populácie a 3-5 hodín 11,5% (3,6% populácie) Od 5 do 10 hodín je pripojených už len 7,5% a dlhšie ako 10 hodín týždenne 6,6% používateľov (2,3%, resp. 2% z populácie).

Podľa agentúry TNS na jedno pripojenie je 37,3% používateľov pripojených menej ako pol hodinu, ďalšia štvrtina do 1 hodiny. Viac ako na jednu hodinu sa teda pripája asi 32% používateľov (v tom je 9% používateľov, čo sa pripája na viac ako 4 hodiny a 5,7% od 3 do 4 hodín a 17, 1% sa pripája na 1-2 hodiny), zbytok tento čas nevie odhadnúť. Výsledky výskumu TNS nie je možné prepočítať na porovnateľné jednotky (čas za týždeň) s výskumom agentúry MVK.

Vo všeobecnosti je pravidlom, že na dlhší čas sa pripájajú tí používatelia internetu, ktorí majú nemeraný prístup k internetu. Najkratší čas strávia používatelia pripojení prostredníctvom dial-up, pričom ide o najpomalšiu technológiu, t.j. za rovnaký čas stihne vyhľadať, resp. popozerať menej stránok. Podľa štatistických zisťovaní odvetvia telekomunikácií sa za posledný polrok dost výrazne zvýšila prevádzka dial-up internetu – v roku 2002 ostával na jedno pripojenie zákazník internetu (nemusí to byť fyzická osoba, môže byť aj malá firma) prostredníctvom dial-up pripojený 9,12 minúty a na 1 zákazníka pripadlo týždenne 20 volaní, čo predstavovalo asi 187 minút pripojenia. Za 1. polrok 2003 síce na 1 pripojenie pripadlo podobne ako v roku 2002 9,7 minúty, na jedného zmluvného zákazníka to už bolo ale 34,33 volaní a 333,52 minút prevádzky internetu na týždeň.

Používatelia internetu podľa nášho výskumu (MVK) v súčasnosti najviac využívajú služby e-mailu, vyhľadávajú informácie k práci a štúdiu a venujú sa zábave a hrám. Viac ako polovica používateľov ešte surfuje po stránkach kvôli vyhľadávaniu praktických informácií. Podľa agentúry GfK je to predovšetkým zábava, informácie na vzdelávanie a e-mailové služby čo lákalo používateľov internetu na konci roku 2002, čo sú podobné výsledky (najvyhľadávanejšie sú rovnaké služby, resp. informácie, iba v inom poradí). Veľmi sa však líšia výsledky výskumov jednotlivých agentúr v oblasti využívania elektronického obchodu a bankovníctva, i keď boli realizované v krátkom čase. Podľa MVK nakupuje cez internet 9,8% používateľov, agentúra GfK ich zistila 16,3% a podľa TNS je to vyše 54%. Bankové služby využíva podľa MVK 21,7%, podľa GfK 3,1% a podľa TNS 53,9% používateľov internetu.

Vo výskume MVK sa ako piata najvyhľadávanejšia služba internetu umiestnila ponuka informácií úradov – texty zákonov, vyhlášok, obchodné registre, formuláre, žiadosti a pod. Využíva ju 13,7% používateľov internetu. Iné agentúry záujem o takúto skupinu informácií na internete nesledujú.

2.3 e-Government

Stránky vlády, parlamentu, vyšších územných celkov, či rôznych úradov už navštívilo 42% používateľov internetu, no pravidelne ich pozerá len 3%. Najviac z nich navštívilo stránky daňových úradov (necelých 18%), úradu vlády a ministerstiev financií a práce a sociálnych vecí (takmer 14%). Stránky iných sledovaných úradov navštívilo menej ako 10% používateľov internetu, čo sú necelé 3% dospelšej populácie.

Návštevníci webových stránok úradov sú s ich úrovňou a aktuálnosťou informácií spokojní – až 77,2% sa priklonilo ku kladnému pólu hodnotenia a 25,8% je k nim kritických.

O (ne)existencii stránky svojho mesta či obce je informovaných takmer 40% respondentov a až 64,8% používateľov internetu. Takmer 15% používateľov hodnotí stránky svojho mesta pozitívne, 12% ich považuje za slabé, vyše 5% nehodnotilo ich úroveň. Respondenti by na stránkach obecných alebo mestských úradov uvítali predovšetkým informácie slúžiace na zjednodušenie vybavovania ich vlastných agend na úradoch (úradné hodiny, postupy vybavovania) a informácie či dokumenty regulujúce rôzne aktivity a stanovujúce podmienky života v obci/meste (vestníky, vyhlášky a nariadenia). Informácie, ktoré by umožňovali vyššiu kontrolu činnosti úradov sú menej žiadané.

Webovú stránku www.obcan.sk pozná niečo vyše 30% dospelšej populácie a asi 40% používateľov internetu, z ktorých ju už navštívilo 14,2% a 5,4% ju hodnotí ako dobrú. O túto stránku sa zaujímajú skôr zamestnaní ľudia a podnikatelia a skupiny s vyššími príjmami domácnosti aj platmi.

Návštevnosť jednotlivých stránok (aj) úradov verejnej správy sa sleduje rôznym spôsobom – jednak ju monitoruje samotný editor stránky, na druhej strane je možné informácie o ich návštevnosti získať z rôznych serverov poskytujúcich takéto služby. Na portáli www.naj.sk je uvedená návštevnosť stránok na tomto portáli registrovaných a takých, ktoré mali za zvolené časové obdobie aspoň jednu návštevu, pričom sa zaznamenáva počet sessions (čo je počet unikátnych návštevníkov v danom časovom úseku – aj v prípade, že si návštevník pozeral viacej stránok daného webu, alebo sa viackrát za vybraný čas na túto stránku vrátil počíta sa 1 session). Poradie návštevnosti webových stránok verejnej správy za posledný rok v čase spracovávania tejto správy zobrazuje obrázok č.1.

Hodnotiť úroveň rozvoja elektronických služieb na Slovensku si trúfalo len niečo cez štvrtinu všetkých respondentov (ale takmer 50% používateľov internetu), pričom prevažujú negatívne stanoviská aj u všetkých respondentov, aj u používateľov internetu.

Z tých, čo sa vyjadrili k bezpečnosti internetu ako média na vybavovanie úradnej agendy má väčšina pozitívne postoje – zo všetkých odpovedajúcich je to 22,7% (63,1% nevedelo zaujať postoj), z používateľov internetu vyše 52% (25,5% nehodnotilo).

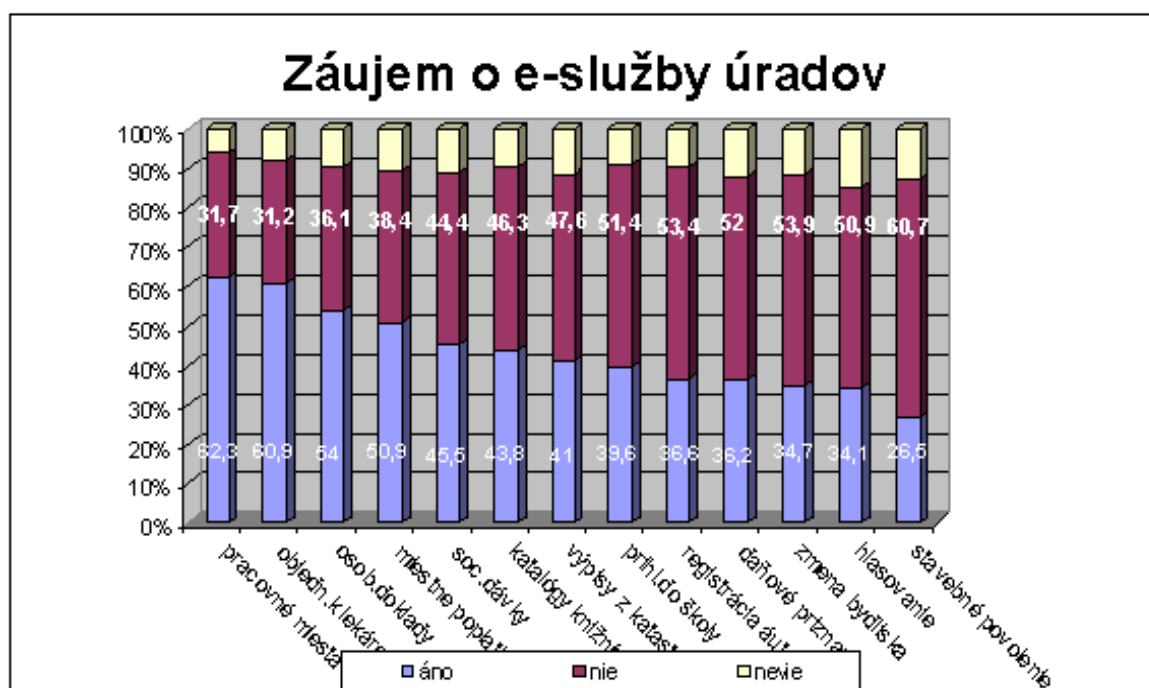
O elektronické služby verejnej správy prejavili respondenti veľký záujem. V prípade dostatočne rozvinutej infraštruktúry a dostupnosti internetu a dostatočnej ponuky služieb by ich považovala za potrebné a využívala by ich najmenej jedna až dve tretiny dospelšej populácie podľa druhu a zamerania služby. Respondenti posudzovali tie služby, ktoré sa rozvíjajú a mnohé už on-line na rôznej úrovni fungujú v štátoch EÚ. Výsledky nášho výskumu zobrazuje graf č. 1.

Obrázok č. 1 Poradie návštevnosti webových stránok úradov verejnej správy:

p.	meno	oblasť	sessions/rok	details
1	Mesto.sk Verejný informačný portál pre samosprávu (VÚC, mestá, mestské časti a obce). Prvý projekt eGovernment v SR. Víťaz Modrý Glóbus 2000, SlovakPrix 2002. Podporované eSlovakia, EÚ, OSN.	Vládne a štátne organizácie	136213	→
2	Úrad vlády Slovenskej republiky Informačný server Úradu vlády Slovenskej republiky (vláda)	Vládne a štátne organizácie	127310	→
3	Ministerstvo obrany Slovenskej republiky Oficiálna www stránka MO SR. Prezentácia ministerstva obrany a aktuálne informácie z diania v rezorte.	Vládne a štátne organizácie	81618	→
4	Občan.sk Verejný informačný portál	Vládne a štátne organizácie	49899	→
5	Ministerstvo pôdohospodárstva SR WWW stránka Ministerstva pôdohospodárstva SR	Vládne a štátne organizácie	46434	→
6	Rokovania vlády SR Stránka Úradu vlády SR venovaná rokovaniam vlády	Vládne a štátne organizácie	37881	→
7	Ministerstvo životného prostredia SR Stránka ministerstva životného prostredia SR	Vládne a štátne organizácie	35722	→
8	Sekcia verejnej správy MV SR Stránka sekcie verejnej správy Ministerstva vnútra SR	Vládne a štátne organizácie	33231	→
9	Slovensko a Európska únia Stránka Úradu vlády SR venovaná integrácii Slovenska do EÚ	Vládne a štátne organizácie	24624	→
10	Prezident Slovenskej republiky Oficiálna stránka prezidenta SR a Kancelárie prezidenta SR. Informácie o programe a aktivitách, o Nadácii Ireny Schusterovej, o sídle hlavy štátu, a kontaktné údaje	Vládne a štátne organizácie	21405	→

Na Slovensku ešte výskumy zamerané na túto problematiku neboli realizované, nie je teda s čím výsledky porovnať. V porovnaní s EÚ sa ukazuje, že záujem o elektornické služby verejnej správy na Slovensku je na takej úrovni, ako už ich reálna návštevnosť a využívanie v štátoch Únie.

Graf. č. 1. Záujem o služby verejnej správy



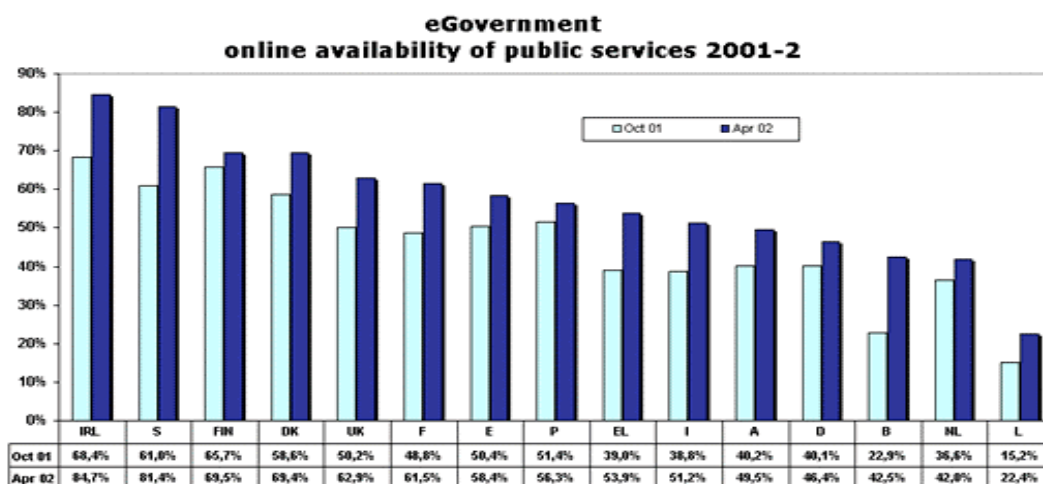
Návštevnosť webových stránok úradov v EÚ sa už v súčasnosti teší obľube občanov a stále sa zvyšuje. V krajinách EÚ boli elektronické služby verejnej správy vyhodnocované podľa 4 úrovni elektronického spracovania požiadavky používateľa, pričom tieto úrovne sú stanovované v percentách. Jedná sa o 12 služieb pre obyvateľstvo (prakticky totožných so službami, ktoré posudzovali respondenti v našom výskume) a 8 pre zákazníkov kategórie „business“. 4 úrovne on-line dostupnosti služieb sú stanovené takto:

1. úroveň – informačné služby, stránka poskytuje len informácie o službe (25-49 %)
2. úroveň – interakčné, návštevník stránky si môže, napríklad, stiahnuť formuláre (50-74%)
3. úroveň – obojstranne interakčné umožňujú už vyplňovanie formulárov on-line (75 - 99%)
4. úroveň – transakčné, kde môže zákazník kompletne on-line vybaviť svoje požiadavky vrátane rozhodnutia a dodania (prípadne zaplata) (100%)

Priemer za všetky služby a všetky krajiny EÚ je 55% - občianske 47%, business 66%.

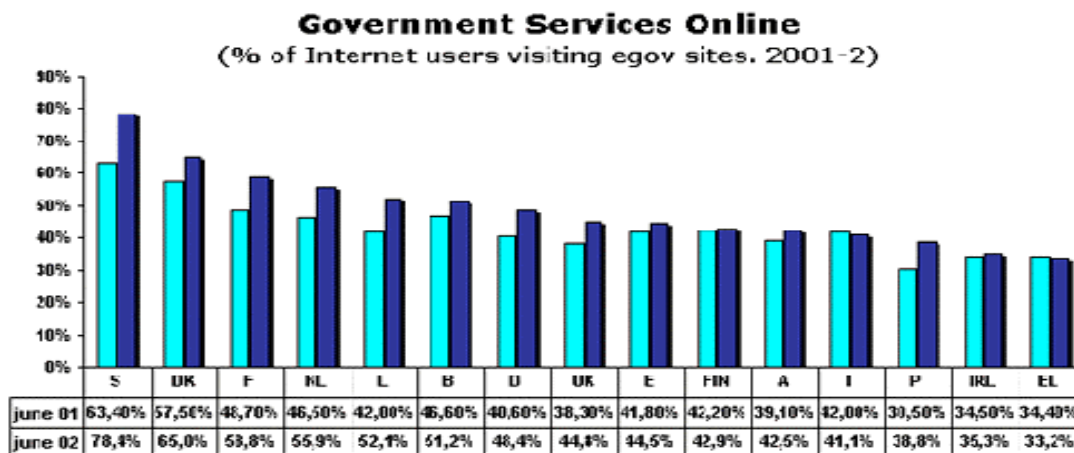
Graf č. 2 teda ukazuje rozvinutosť elektronických služieb verejnej správy v EÚ, graf 3 ich návštevnosť v % používateľov internetu. V oboch grafoch je zachytený aj vývin za jeden rok – od júna 2001 do júna 2002.

Graf č.2



Source: European Commission (Cap Gemini Ernst & Young)

Graf č. 3



Source: European Commission (Eurobarometer, June 2001 June 2002)

3 Podrobná analýza výsledkov výskumu

3.1 Zloženie výberovej vzorky

Prieskum sa realizoval na reprezentatívnej vzorke 1126 občanov vo veku od 18 rokov. Vzorka bola reprezentatívna z hľadiska veku, pohlavia, národnosti a krajov.

- podľa veku:
 - v kategórii od 18 do 29 rokov bolo 286 respondentov, čo je 25,4%
 - v kategórii 30-39 – 222 respondentov; 19,7%
 - v kategórii 40-49 – 222 respondentov; 19,7%
 - v kategórii 50-59 – 154 respondentov; 13,7%
 - v kategórii nad 60 – 242 respondentov; 21,5%
- podľa pohlavia:
 - muži – 540 respondentov, čo je 48%
 - ženy – 586 respondentov, 52%
- podľa vzdelania:
 - základné – 184 respondentov, čo je 16,3%
 - vyučení – 452 respondentov; 40,1%
 - maturita – 374 respondentov; 33,2%
 - univerzita – 116 respondentov; 10,3%
- podľa pracovnej pozície:
 - študent – 59 respondentov; 5,2%
 - nepracujúci (materská, základná voj. služba, v domácnosti) – 45 respondentov; 4%
 - dôchodcovia (invalidní a starobní) – 278 respondentov 24,7%
 - nezamestnaní – 103 respondentov; 9,1%
 - zamestnanci – 570 respondentov; 50,6%
 - živnostníci a podnikatelia – 54 respondentov; 4,8%
 - iní – 17 respondentov; 1,5%
- podľa príjmu respondenta:
 - do 4000 Sk mesačne – 179 respondentov, čo je 15,9%
 - 4-8 tisíc – 439 respondentov – 39%
 - 8-12 tisíc – 384 respondentov; 34,1%
 - 12-20 tisíc – 113 respondentov; 10%
 - nad 20 tisíc – 26 respondentov; 2,3%
- podľa krajov:
 - bratislavský – 119 respondentov, čo je 10,6%
 - trnavský – 119 respondentov; 10,6%
 - trenčiansky – 125 respondentov; 11,1%
 - nitriansky – 159 respondentov; 14,1%
 - žilinský – 134 respondentov; 11,9%
 - bystrický – 140 respondentov; 12,4%
 - prešovský – 169 respondentov; 15,0%
 - košický – 161 respondentov; 14,3%
- podľa veľkosti bydliska:
 - do 5000 obyvateľov – 499 respondentov, čo je 44,3%

- 5-20 tisíc obyvateľov – 174 respondentov; 19,3%
- 20-50 tisíc obyvateľov – 169 respondentov; 16,8%
- 50-100 tisíc obyvateľov – 134 respondentov; 11,9%
- nad 100 tisíc obyvateľov – 130 respondentov; 11,5%

3.2 Personálny počítač – dostupnosť a využívanie

3.2.1 Personálny počítač v domácnosti

Personálny počítač (PC), dostupnosť alebo vlastníctvo PC, schopnosť pracovať s ním je základnou podmienkou a prvým predpokladom používania internetu a elektronických služieb vôbec. Preto výskum venoval týmto otázkam celý blok otázok.

Otázka: Vlastníte Vy alebo niekto iný vo Vašej domácnosti osobný počítač?

Podľa odpovedí má v domácnosti PC 404 respondentov, čo je 35,9% a nemá 722, teda 64,1%.

Signifikantné rozdiely v odpovediach jednotlivých socio-demografických skupín sa zistili nasledovné:

- podľa veku: počítač má doma k dispozícii 45% do 29 rokov, takmer 44% 30-49 ročných, 34,4% 51-59 ročných a len 11,6% nad 60 rokov t.j. častejšie majú doma počítač mladší ľudia,
- podľa vzdelania: kým z respondentov so základným vzdelaním má v domácnosti PC 15,2%, z vyučených už 23,9%, zo stredoškolsky vzdelaných s maturitou takmer 50%, z vysokoškolsky vzdelaných má v domácnosti PC takmer 71%,
- podľa viery: z veriacich má v domácnosti PC 31,5%, z ateistov 47,6% a z nevyhranených 44,9%,
- podľa rodinného stavu: najčastejšie majú doma PC slobodní – 46,9%, ženatí/vydaté 36,5%, rozvedení už len 29,5% a vdovy/vdovci 9,8%,
- podľa počtu členov v domácnosti: jeden až dvaja – 18,2%, traja – 40,5%, štyria až šiesti 48,5%, viac ako 6 – 15,4%,
- podľa príjmu domácnosti vlastníctvo PC stúpa: 4-8 tisíc – 8%, 8-12 tis. 16,7%, 12-16 tis. 33,2%, 16-20 tis. 43,4%, 20-24 tis. 59%, 24-28 tis. 61,3%, nad 28 tisíc 73,8 a z tých čo neodpovedali 40,3%,
- podľa pracovného statusu: študenti – 66,1%, nepracujúci 31,1%, dôchodcovia 12,9%, nezamestnaní 32%, zamestnanci 43,2%, živnostníci 59,4%, podnikatelia 68,2%,
- podľa príjmu respondenta stúpa vlastníctvo PC v domácnosti od 19% v najnižšej kategórii cez 69,7% v kategórii od 12 do 15 tisíc až po 76,9% nad 20 tisíc Sk mesačne, kategória 15-20 tisíc má doma PC v 56,8%,
- podľa pohlavia: muži vlastnia PC vo väčšej miere – 40,7%, ženy 31,4%,
- podľa veľkosti sídla: do 5000 obyvateľov 29,3%, 5-10 tis. obyvateľov 42%, 10-50 tis. obyvateľov 42,5%, 50 – 100 tis. obyvateľov 35,1% nad 100 tis. obyvateľov 46,1%.

Podľa krajov (najmenej je v bystrickom kraji – 30%, najviac v bratislavskom – 42%, inde okolo priemeru) a národnosti (v slovenskej 36,5, maďarskej 33,9% a inej 19%) nie sú rozdiely významné.

3.2.1.1 Záujem o kúpu počítača

Záujem o nákup počítača do domácnosti v najbližšej dobe – asi do roka – má 3,4% všetkých respondentov – v skutočnosti môže ísť o 56 a pol tisíc domácností, ktoré by chceli nakupovať PC

v dohľadnej dobe. Ďalších 15,8% (asi 263 tisíc domácností) zvažuje nákup v neskoršej dobe, čo je dobrá príležitosť pre predajcov. Realizáciou týchto zamýšľaných nákupov by sa zvýšila penetrácia PC v domácnostiach na 55% (zo súčasných 35,9%).

Podľa miest vyzerá záujem o nákup PC do domácnosti nasledovne (rozdiely nie sú signifikantné):

počet obyvateľov	má PC doma	chce do roka	chce neskôr
do 2000	29,1	4,9	18,6
2-5 tisíc	29,5	4	15,4
5-10 tisíc	42	2,9	18,8
10-20 tisíc	41	1,9	11,4
20-50 tisíc	43,4	3,2	14,8
50-100 tisíc	35,1	1,5	12,7
nad 100 tisíc	43,8	2,3	15,4
spolu	35,9	3,4	15,6

Podľa krajov (nie su signifikantné rozdiely):

	má	chce do roka	chce neskôr
bratislavský	42	0,8	11,8
trnavský	37,8	4,2	19,3
trenčiansky	32,	0,8	16
nitriansky	40,3	3,1	12,6
žilinský	35,8	5,2	17,2
bystričský	30,7	2,9	14,3
prešovský	34,9	6,5	15,4
košický	34,2	2,5	19,9
spolu	35,9	3,4	15,6

Z tých, ktorí zatiaľ nemajú doma k dispozícii PC uvažuje o nákupe 30% opýtaných – 5,3% aktuálne, asi do 1 roka, 24,7% perspektívne.

Signifikantné rozdiely:

- podľa veku: mladšie ročníky, samozrejme, uvažujú o nákupe PC častejšie – do 39 rokov by chcelo do roka zakúpiť takmer 9%, neskôr až asi 45% respondentov, po 40-tke sa nákupné plány týkajú asi 30%, z toho aktuálne 4%, nad 50 rokov chce PC len 16% (5% do roka) a nad 60 rokov už počíta s nákupom len 4,2%, z toho 1,4% do roka;
- podľa vzdelania: so vzdelaním narastá podiel tých, ktorí uvažujú o kúpe PC – respondenti so základným vzdelaním 12,1% (3,8% do roka), vyučení takmer 31% (4,9% do roka) a so stredným a vysokoškolským vzdelaním 41% (6,9, resp.5,9% aktuálne)
- podľa rodinného stavu: slobodní – 44,2%(10,2% do roka), ženatí/vydaté 33,3% (5,1%), rozvedení 16,1% perspektívne, ale žiaden aktuálne a vdovy/vdovci 4%(2%);
- podľa počtu členov domácnosti: do 5 členov narastá % aktuálne uvažujúcich o kúpe (2,3% - 8,8%), 6 a viac členné domácnosti síce uvažujú vo väčšom počte o nákupe, avšak vo vzdialenejšom čase ako 1 rok.;

- podľa príjmu domácnosti: do 12 tisíc len 2% by kupovali do roka, a 13,1% perspektívne, od 12 do 16 tisíc je to už 6%, resp. 26,8%, v kategórii od 16 do 20 tisíc 11,1% a 37,4%, vo vyšších kategóriách aktuálny nákup trochu klesá, narastá perspektívny (až do 56%);
- podľa pracovného statusu – študenti – 25% aktuálne, 45% perspektívne, nepracujúci 9,7%/45,2%, živnostníci 23,1%/46,2%, podnikatelia 14,3/57,1% zamestnanci menej – 5,2/35,5, ostatné skupiny – nezamestnaní a dôchodcovia pod priemerom
- podľa príjmu respondenta: plánovanie kúpy PC stúpa s príjmom – od 3%, resp. 16% pri najnižších príjmových skupinách až po takmer 19% aktuálneho nákupu a 43% perspektívneho v kategórii 15-20 tisíc.

Rozdiely nie sú signifikantné vo vzťahu k národnosti, vierovyznania, pohlavia, veľkosti obce a kraji.

3.2.2 Počítačová – digitálna gramotnosť

Otázka: Viete Vy osobne samostatne používať PC (bez ohľadu vlastníctva)

Nevie a nechce vedieť 32,3% respondentov, nevie, ale chcelo by vedieť 14,8% respondentov, vie s pomocou 11,3% vie bez školení 16,5%, vie so školením 15,1% a má na to vzdelanie 9,9%, to znamená že samostatne dokáže s PC pracovať 41,6% opýtaných.

Signifikantné rozdiely:

- podľa veku: do 29 rokov až 64% vie pracovať s PC, a 9,1% nevie, ani nechce vedieť, z tridsiatnikov vie 55,4%, ale nechce vedieť 14%, u 40-tnikov nechce vedieť 24,8%, ale vie 44,1%, u 50-tnikov už prevažujú tí, čo nechcú vedieť – je ich 40,9% a vie 27,9% a až 78% nad 60 rokov sa už nechce učiť pracovať s počítačom., pričom 8,7% to vie,
- podľa vzdelania: schopnosť pracovať s počítačom so vzdelaním pravidelne narastá – kým z respondentov so základným vzdelaním sa nechce učiť pracovať s PC 71,7% a 14% to vie, v kategórii vysokoškolsky vzdelaných je to naopak – 78,4% vie, ale 10,3% sa už nechce učiť, z maturantov sa nechce učiť 11,5% a z vyučených až 39,2%, pracovať dokáže 24,3% vyučených a 64,4% respondentov s maturitou,
- podľa rodinného stavu: najčastejšie sa odmietajú učiť vdovy/vdovci – je z nich ale už väčšina na 60 rokov) – 78,6%, ženatí/vydaté a rozvedení asi 33% a zo slobodných len 10,8%, zato z nich vie pracovať s PC až 63,2%, a z vdovcov/vdov len 8%. U ženatých/vydatých a rozvedených je to 38,5%,
- podľa počtu členov domácnosti: najčastejšie odmietajú učiť sa pracovať s PC v jedno (62,4%) a dvojčlenných domácnostiach (53,1%) a v 6 a viac členných domácnostiach (30%). V 3-5členných domácnostiach je to 15-24%, pričom prácu ovláda 45-54% a aj v 6členných domácnostiach je to viac ako 48%. Na druhej strane v najmenších a najväčších domácnostiach je to len 7-25% opýtaných,
- podľa príjmu domácností: neochota učiť sa s rastom príjmu klesá (v domácnostiach s príjmom 4-8 tisíc Sk je to 71,7%, v domácnostiach s príjmami 20-28 tisíc je to už len 16,7% a s príjmami vyššími len 8,2%. Naopak s rastúcimi príjmami pravidelne stúpa schopnosť pracovať s PC – v domácnostiach s príjmami od 4 do 8 tisíc je to 10,9%, v domácnostiach nad 28 tisíc 77%,
- podľa pracovného statusu: z podnikateľov ani jeden neuviedol, že sa nechce učiť pracovať s PC, zo študentov je to len 1,7%, u živnostníkov 6,3%, pod priemerom (32,3%) sú aj

nepracujúci (ženy na materskej a muži na základnej vojenskej službe) – 20% a zamestnaní 18,8%. Najviac neochotných je medzi dôchodcami – 75,9%. Vyšší ako priemerný podiel tých, čo dokážu pracovať s PC je medzi študentmi (79,7%), podnikateľmi (72,7%), živnostníkmi (62,5%), a zamestnanými (53%),

- podľa príjmu respondenta: ukazujú sa rovnaké tendencie ako pri triedení podľa príjmu domácnosti – so stúpajúcim príjmom klesá podiel neochotných sa učiť pracovať s PC a rastie podiel schopných s PC pracovať,
- podľa veľkosti bydliska – v najmenších obciach je vyššie percento neochotných sa učiť pracovať s PC (37%) a nižší podiel tých, ktorí to už vedia (30-38%), naopak, v najväčších mestách klesá podiel neochotných na 25% a podiel schopných stúpa na viac ako 55%.

Štatisticky nevýznamné rozdiely sú v triedení podľa pohlavia (muži sú predsa na tom lepšie – oproti priemeru za celý súbor menej z nich deklarovalo neochotu učiť sa pracovať s PC a viac schopnosť pracovať s PC) a podľa krajov, i keď je faktom, že v bratislavskom kraji je najnižšie percento neochotných sa učiť (29,4%) a najvyššie schopných pracovať – 54,6%.

3.2.3 Používanie personálnych počítačov

PC nevyužíva 54,3% respondentov. Ide prevažne o respondentov nad 50 rokov, so základným vzdelaním a vyučených, z najmenších (1-2 členných) a najpočetnejších (nad 6 členov) domácností s príjmami domácnosti do 16 tisíc a príjmom respondenta do 8 tisíc, nepracujúcich, dôchodcov a nezamestnaných z obcí do 10000 obyvateľov. Rozdiely v používaní PC nie sú štatisticky významné podľa národnosti (podľa výsledkov je však vyšší podiel používateľov medzi príslušníkmi slovenskej národnosti), pohlavia (viac používateľov je medzi mužmi) a podľa krajov, pričom však viac tých, čo PC nepoužívajú je v oboch východoslovenských krajoch a v trenčianskom a nitrianskom kraji.

Doma využíva počítač 30% respondentov. Sú to predovšetkým príslušníci mladších vekových kategórií do 49 rokov (do 29 – 43%, 30-39 rokov 38,3% a 40-49 rokov 33,8%), s maturitou (44,4%) a univerzitným vzdelaním (64,7%), neveriaci, alebo nábožensky nevyhranení respondenti – 40,8%, slobodní – 45,1%, z 3-6 členných domácností s príjmami nad 16 tisíc a osobnými príjmami nad 10 tisíc, študenti (64,4%) podnikatelia (63,6%), živnostníci (46,9) a zamestnaní (37,4%), viac muži (35,9) ako ženy (24,9%), z obcí od 5 do 10 tisíc obyvateľov (36,2) a z miest nad 20 tisíc obyvateľov (30-40%). Nevýznamný vplyv na využívanie počítača doma má kraj (najviac sa využíva v bratislavskom kraji 38,7%) a národnosť.

V práci používa PC 27,7% respondentov. Najviac ich je z vekových kategórií do 49 rokov (28,7-44,6%), so stredoškolským a vysokoškolským vzdelaním (42,8, resp. 71,6%), z 3-5 členných domácností s príjmom nad 16 tisíc, zamestnanci (44,6), živnostníci (50%) a podnikatelia (54,5%) s osobným príjmom nad 8 tisíc, z miest nad 10 tisíc obyvateľov (32,4-36,9%). Národnosť, pohlavie a kraj nie je pre prácu s PC významným faktorom, avšak napriek tomu je zrejmé, že viac pracujú s PC príslušníci slovenskej národnosti, v tomto prípade ženy (29,2% oproti 26,1% mužov) a nad celoslovenský priemer je viacej pracujúcich s PC v bratislavskom (37,8%), žilinskom 31,8% a trnavskom (28,6%) kraji.

V škole využívajú PC – prirodzene – študenti (76,3% z nich) ale aj jeden pracujúci dôchodca, 3 nezamestnaní a 6% zamestnancov.

Na iných miestach (nie je špecifikované na ktorých) využíva PC len 6,2% opýtaných.

3.3 Internet

3.3.1 Znalosť internetu

Otázka: Počuli ste už o internete? Viete o čo ide?

O internete nikdy nič nepočulo 45 respondentov, čo sú 4% výskumnej výberovej vzorky. Premenené na obyvateľov Slovenska starších ako 18 rokov je to takmer 190 tisíc ľudí, čo o internete nikdy nepočuli a nevedia nič (podľa agentúry TNS na konci roka 2001 nevedelo o internete 7,4% obyvateľov nad 18 rokov, čo znamená, že sa stav mierne zlepšil). Ide z troch štvrtín o starších ľudí nad 60 rokov, rovnaký podiel so základným vzdelaním, z jedno alebo dvojčlenných domácností, s príjmami domácností od 4 do 12 tisíc Sk, dôchodcov (78%), častejšie o ženy (69%), a z dvoch tretín o obyvateľov najmenších obcí do 5000 obyvateľov.

O internete už počuli, no nevedia celkom presne o čo ide 23,6% respondentov a ďalších 40,6% už síce vedia o čo ide, avšak ešte ho sami nepoužili. To znamená, že 68,2% populácie nemá s internetom žiadne praktické skúsenosti. Z ostávajúcich 31,8% viac ako polovica respondentov (16%) uviedla, že internet občas používa a zbytok (15,8%) sú pravidelní používatelia internetu.

Štatisticky významné rozdiely:

- podľa veku: zo 45 absolútne neinformovaných respondentov bolo až 33 (73,3%) vo vekovej kategórii nad 60 rokov. Z ostatných vekových skupín šlo len o jednotlivcov. Z tých čo vedia o internete a už ho aj použili, resp. využívajú pravidelne je najviac respondentov z vekovej skupiny do 29 rokov – 54% z nich, 40% z vekovej kategórie 30-39 ročných a 30% 40 – 49 ročných,
- podľa vzdelania: neinformovaní sú zväčša ľudia so základným vzdelaním, z tejto kategórie je len 11,4% tých, čo už niekedy internet použili, kým z vyučených je to už 15,7% zo stredoškolsky vzdelaných 48,7% a z vysokoškolsky vzdelaných až 72,4%,
- podľa počtu členov a príjmov domácnosti: neinformovaní sú najmä z najmenších domácností a z viac ako 6-členných a sú to prevažne domácnosti s príjmom do 12 tisíc, najväčší podiel tých, ktorí internet už využívajú je z domácností s 3-5 členmi a s príjmami nad 16 tisíc,
- podľa pracovného statusu: zo študentov pozná a občas, alebo pravidelne s internetom pracuje 74,6%, z pomedzi podnikateľov 77,3%, živnostníkov 46,9% a zamestnancov 39,6% opýtaných. O internete nevie nič 12% dôchodcov, čo je až 77,8% všetkých neinformovaných,
- podľa príjmu respondenta: z tých, čo majú príjem do 8 tisíc mesačne nevie o internete nič asi 7%, z príjmových skupín nad 8 tisíc má praktické skúsenosti s ním od 37,7% až po 76,9% v najvyššej príjmovej kategórii,
- podľa pohlavia: v znalosti o internete vedú muži ($\alpha=0,01$) – vie o ňom 62,6% a už má s ním skúsenosti 34,8% a žiadne informácie nemá 2,6%, kým zo žien je neinformovaných 5,3% a už s ním má skúsenosti 29% (menej ako priemer za celú vzorku),
- podľa veľkosti bydliska: neinformovaní sú prevažne obyvatelia malých obcí do 5000 obyvateľov, naopak skúsenosti majú skôr obyvatelia obcí a miest nad 5000 obyvateľov a ich podiel pravidelne stúpa s veľkosťou miest od 34,8% až po 46,2%,
- podľa krajov: najvyšší podiel neinformovaných je v žilinskom kraji – 8,2%, v trnavskom, trenčianskom a banskobystrickom kraji (5%). Naopak najviac respondentov so skúsenosťami je v bratislavskom kraji (50,4%).

A kto sú – podľa štatistiky – pravidelní používatelia internetu? Sú to prevažne muži (57,9%) vo veku do 39 rokov (68,5%), s úplným stredným a vysokoškolským vzdelaním (84,3%), slovenskej národnosti (91%), z troj- až štvorčlenných domácností (66,2%), s príjmami nad 16 tisíc Sk (79,2%), zamestnanci (62,9%), s osobným príjmom od 8 do 20 tisíc Sk (53,9%), z väčších miest nad 20 tisíc obyvateľov (56%) a prevažne zo západného Slovenska (55,6%).

3.3.2 Prístup na internet

Prístup na internet má až 530 respondentov, čo je 47,3% všetkých opýtaných. Miesta prístupu sú: doma – 14,3%, v práci 22,2%, v škole 5,3%, v kaviarni/klube 21,9%, na verejnom mieste (knížnice, mestský úrad a pod.) 10,4% cez mobil 7,5% a iné miesto prístupu uviedlo 2,2%.

Napriek tomu, že práve výsledky časti výskumu o prístupe na internet sú spochybniteľné, najmä čo sa týka prístupu na internet doma a prostredníctvom mobilného telefónu (sú zrejme poznačené vplyvmi uvedenými v predošlej kapitole a to či už výberom, chovaním anketárov, alebo respondentov, a nie sú – po ich hlbšej analýze a porovnaní s výsledkami iných výskumov, resp. štatistických údajov – všetky úplne hodnoverné), sú podrobne spracované a v nasledujúcom texte popísané.

3.3.2.1 Pripojenie na internet doma

Nie všetci respondenti, ktorí uviedli, že majú prístup na internetu doma ho aj aktívne využívajú. 2,3% z nich dokonca ani celkom presne nevie o čo ide, 4,4% síce vie o čo ide, ale nepoužíva ho a 23,3% sú len občasní používatelia. Z tých, ktorí majú prístup na internet doma ho pravidelne využíva 52,2%.

Doma majú prístup signifikantne častejšie mladí ľudia do 29 rokov (18,2%), 30-39 roční (19,4%) a málo nad priemer – 16,2% aj vo vekovej hranici 40-59 rokov. Z hľadiska vzdelania výrazne prevyšujú vysokoškolsky vzdelaní (36,2%) a stredoškolsky vzdelaní respondenti (20,3%), respondenti z domácností od 3 do 6 členov, z domácností kde presahuje príjem 16 tisíc mesačne. S príjmom domácnosti výrazne stúpa možnosť pripojenia na internet doma – v domácnostiach s príjmom 24-28 tisíc je to 29% a v domácnostiach s ešte vyššími príjmami až 47,5%. Najčastejšie majú pripojenie doma podnikatelia – 54,5%, študenti – 25,4%, živnostníci a zamestnanci – 18,4% s príjmami vyššími ako 10 tisíc Sk (18,1%), pričom ale vyššie príjmové skupiny majú pripojenie doma až v 43%. Signifikantne častejšie majú respondenti prístup na internet doma na západnom Slovensku - v bratislavskom a v nitrianskom kraji 23,5% a v trnavskom kraji 16%. Najmenej respondentov má prístup na internet doma v košickom kraji – len 9,3%.

3.3.2.2 Pripojenie na internet v práci

Pripojenie na internetu v práci má 22,2% respondentov – nie všetci však internet aktívne využívajú – je to z nich sotva polovica (47,6%). Traja respondenti ani presne nevedia čo to je, 19,6% ho vôbec nevyužíva a občas využíva 31,6%.

Štatisticky významné rozdiely v prístupe na internet v práci sú predovšetkým v týchto ukazovateľoch:

- vek: tradične vyšší podiel majú vekové skupiny do 49 rokov,
- vzdelanie: z kategórie s úplným stredoškolským vzdelaním má prístup v práci necelá jedna tretina, z vysokoškolsky rovné dve tretiny,
- veľkosť rodiny: najčastejšie z 3-4 členných rodín,
- pracovný status: podnikatelia, živnostníci a zamestnanci,

- príjmové skupiny: domácnosti nad 16 tisíc a osobný príjem nad 8 tisíc, pričom možnosť prístupu na internet v práci pravidelne narastá s príjmom,
- kategória bydliska: okrem najmenších obcí do 5000 obyvateľov majú mierne nadpriemerný prístup vo všetkých veľkostných kategóriách sídel – najviac vyše 28% v mestách od 20 do 100 tisíc obyvateľov,
- z krajov dominujú všetky západoslovenské kraje a žilinský, kde má prístup na internet v práci 27% opýtaných.

Štatisticky nevýznamné vzťahy sú z hľadiska pohlavia, národnosti, viery.

3.3.2.3 Prístup na internet v škole

Prístup na internet v škole má 5,3% respondentov a až 61,7% z nich ho aj pravidelne využíva. Väčšinou ide – prirodzene – o mladých ľudí do 22 rokov, hoci študentov je z nich len 71%. Prístup v škole uviedli aj 4 nezamestnaní a jeden drobný podnikateľ, ktorí zrejme využívajú možnosti prístupu v škole mimo vyučovania ako verejný prístup. Ostatní – 1 robotník, administratívni a odborní pracovníci (12 respondentov) sú zrejme v škole zamestnaní.

3.3.2.4 Prístup na internet v kaviarni/klube

Takmer 22% respondentov uviedlo, že má možnosť pripojiť sa na internet na verejnom mieste komerčného charakteru - v kaviarni, klube a pod. Viac ako 21% z nich však internet nevyužíva vôbec. Občas používa 44,4% a pravidelne 43,3%. Predpokladáme, že respondenti vyjadrili vedomosť o možnosti pripojiť sa na internet z takéhoto miesta, nemusí to znamenať, že ho pravidelne využíva.

Častejšie o takejto možnosti pripojenia sa na internet vedia mladí ľudia do 39 rokov, slobodní (39,7%) s vyšším vzdelaním (vyše 29% stredo- a vysokoškolsky vzdelaných), študenti (57,6%), živnostníci (34,4%), ale aj nezamestnaní (23,3% z nich), muži (25%), z miest od 10 do 100 tisíc obyvateľov a to najviac v prešovskom kraji (34,3%), nitrianskom a trenčianskom a bratislavskom (necelých 25%).

3.3.2.5 Prístup na internet na verejnom mieste v knižnici, mestskom úrade a pod.

Možnosť takéhoto prístupu uviedlo 10,2% respondentov, čo je potešiteľné percento. Pravdou je, že sa tak vyjadrili aj 7 respondenti, ktorí vlastne nevedia čo je internet a rovná tretina z nich, ktorí internet vôbec nepoužívajú. 60% z nich ale internet občas alebo pravidelne používa.

Podobne ako v predchádzajúcich kapitolkách vedia o takomto prístupe skôr mladí ľudia do 39 rokov, skôr vzdelanejší ale častejšie maďarskej, alebo inej národnosti. Vysoké percento respondentov pozná takéto miesta z kategórie domácností viac ako 6 členných (až 23%), študentov (23,7%), ale aj nezamestnaných (15%), nepracujúcich (11,1%), respondentov bez príjmu (13,6%), alebo s príjmom do 4 tisíc (17,7%), či okolo 8 tisíc (14%). Viac takýchto respondentov je z obcí od 5 do 10 tisíc obyvateľov (17,4%) a z oboch východoslovenských (15,4%, resp. 13%), z banskobystrického (11,4%) a z nitrianskeho (11,9%) kraja. Ukazuje sa, že takýto prístup je ľuďom známy práve tam, kde je nižšia penetrácia internetu v domácnostiach a majú menej príležitostí prístupu na internet v práci či v komerčných verejných zariadeniach, čo je nesporne pozitívne.

3.3.2.6 Prístup na internet prostredníctvom mobilného telefónu

Takúto možnosť uviedlo až 7,5% respondentov, z toho ale pravdivosť asi jednej štvrtiny odpovedí môžeme spochybniť – jeden respondent z nich nevie, čo to internet je a ďalších 23,5% vôbec internet

nepoužíva. Pritom mobilný telefón je v našich podmienkach „osobná“ záležitosť na rozdiel od pevnej prípojky, ktorú obvykle využívajú všetci členovia domácnosti. Po uplatnení takýchto kontrolných mechanizmov by sme mohli považovať za užívateľov WAP asi 5,6% respondentov (populácie staršej ako 18 rokov), čo je reálnejšie číslo (nejde o rozšírenú a obľúbenú technológiu využívania internetu).

Internet prostredníctvom mobilu – podľa vlastného vyjadrenia využívajú predovšetkým: mladšie ročníky do 39 rokov, vysokoškolsky vzdelaní, slobodní (14%), študenti (22%), ale aj podnikatelia (13,6%) a nezamestnaní (10,7%), skôr muži (9,4) ako ženy, respondenti z obcí od 5 do 10 tisíc (13%), a od 20 do 100 tisíc obyvateľov (11,6%). Podľa krajov rozdiely nie sú významné, najviac takýchto respondentov je však v nitrianskom a bratislavskom kraji (okolo 11%).

3.3.3 Záujem/nezáujem o zavedenie internetu

Otázka pre respondentov, ktorí nemajú doma prístup k internetu: Ak v súčasnosti nemáte DOMA prístup na internet, uvažujete o tom, že si ho domov zadovážite?

Výsledky sú uvedené v tabuľke:

variant odpovede	počet odpovedí	% z populácie	% z opýtaných
áno, v blízkej budúcnosti (do roka)	40	3,6	4,1
snáď v budúcnosti (o viac ako rok)	261	23,2	27
asi ani nie	196	17,4	20,3
určite nie	417	37,1	43,3
neviem	50	4,4	5,2
netýka sa - respondent má už internet doma	161	14,3	-

Znamená to, že 31,1% z tých, čo nemajú internet by ho radi mali doma zavedený čo je 26,8% z celej populácie dospelých obyvateľov. Na druhej strane 63,6% opýtaných s menšou alebo väčšou istotou internet doma nechce, čo je z celej vzorky 54,5% respondentov.

Signifikantné rozdiely:

- internet by chcelo až 42,7% mladých ľudí do 29 rokov a 38,3% od 30 do 39 rokov (do roka 10% z oboch kategórií), najmä so stredo- a vysokoškolským vzdelaním, slobodní (37,2%), z domácností od 4 do 6 členov s príjmami nad 16 tisíc Sk (37%, z toho asi 6% do roka);
- o internet nemajú záujem predovšetkým dôchodcovia a nezamestnaní s príjmami do 8 tisíc mesačne a častejšie respondenti z banskobystrického a trenčianskeho kraja,
- vyšší záujem o zavedenie internetu majú obyvatelia celkom malých obcí do 2000 obyvateľov (takmer 30% - 4,3% do roka), od 20 do 50 tisíc obyvateľov – 29,1% (4,2% do roka) a nad 100 tisíc obyvateľov – 29,2% (z toho 5,4% do roka) a z trnavského (30,1%), žilinského (29,9%) a prešovského (28,4%) kraja.

Otázka pre respondentov, ktorí by si chceli dať zaviesť internet: Koľko by ste boli ochotný/á platiť za využívanie internetových služieb? Uveďte MAXIMÁLNU sumu, ktorú by ste ešte boli ochotný/á MESAČNE platiť za pripojenie k internetu!

Odpovede:

variant odpovede	počet odpovedí	% z populácie	% z validných
------------------	----------------	---------------	---------------

			odpovedí
do 250 Sk	157	13,9	55,3
251 až 500 Sk	93	6,3	32,7
501 až 750 Sk	25	2,2	8,8
751 až 1000 Sk	7	0,6	2,5
nad 1000 Sk	2	0,2	0,7
neviem	67	6	-
netýka sa - respondent neuvažuje o zavedení internetu	614	54,5	-
netýka sa - má internet doma	161	14,3	-

Z odpovedí vyplýva, že viac ako polovica z tých, ktorí si internet chcú dať zaviesť, nie sú ochotní platiť viac ako 250 Sk, čo je v skutočnosti suma na pokraji možností využívať internet. Predstavuje to takmer 14% dospeljej populácie. Od 251 do 500 Sk by bola ochotná platiť ešte necelá tretina tých, čo by chceli internet doma, čo je 6,3% populácie. S vyššími čiastkami počíta zanedbateľný podiel respondentov z populácie (3%), t.j. 12% tých, čo by radi využívali internet doma.

O cene internetu a potom aj ochoty platiť za jeho využívanie sú zjavne lepšie informovaní tí respondenti, ktorí uviedli, že by chceli mať internet doma zavedený už v priebehu roka. Tabuľka ukazuje rozdiely v ochote platiť za internet podľa toho, kedy si ho chce dať respondent zaviesť (rozdiely sú signifikantné na hladine významnosti $\alpha=0,03$).

	do 250 Sk	251-500 Sk	501-750 Sk	751-1000 Sk	nad 1000 Sk
do roka (%)	46,2	35,9	7,7	7,7	2,6
neskôr (%)	54,2	34,7	8,9	1,8	0,4
nevie (%)	85	5	10	-	-
Spolu (%)	55,3	32,7	8,8	2,5	0,7

Otázka pre respondentov, ktorí nechcú doma internet: Môžete uviesť príčiny, prečo neuvažujete o zavedení internetu? Jeden respondent mohol uviesť aj viacej dôvodov.

Odpovede sú zhrnuté v tabuľke:

Odpoveď	počet odpovedajúcich	% z celej vzorky	% z opýtaných
nezaujímam to, nechcem to	196	17,4	30
nerozumiem tomu a už sa to nenaučím	168	14,8	25,7
nechýba mi, aj doteraz som bol/a bez toho...	204	18,1	31,2
neverím, že niekedy budú také využitia internetu, ktoré by som potreboval/a	60	5,3	9,2
nemám dostatok peňazí na nákup potrebného vybavenia (počítač, modem...)	280	24,9	42,8
nemám dostatok peňazí na poplatky za prevádzku internetu	236	21	36,1

Najčastejšie uvádzali respondenti finančné dôvody a to jednak vstupné náklady na zavedenie internetu (PC, modem a pod.) ako aj mesačné poplatky za prevádzku internetu. Necelá tretina

opýtaných (teda tých, ktorí neuvažujú o zavedení internetu) uviedla ako dôvod nezáujem a skutočnosť, že sa dokáže bez tejto služby zaobísť ako aj doteraz. Prestavuje to okolo 18% z celej vzorky dospelých populácie. Štvrtina opýtaných (necelých 15% populácie) si myslí, že tomu nerozumie a už sa to ani nenaučí. Najmenej respondentov zvolilo ako dôvod názor, že internet nebude poskytovať užitočné služby (t.j. väčšina v jeho užitočnosť verí, i keď si ho nehodlá zaobstarat').

Prvé dve odpovede v tabuľke volili signifikantne častejšie starší ľudia nad 50 rokov, so základným vzdelaním z 1-2 členných domácností s nízkymi príjmami domácnosti aj jednotlivcov, dôchodcovia, respondenti z malých obcí do 2000 obyvateľov a malých miest od 10 do 15 tisíc obyvateľov. Tretiu a štvrtú odpoveď volili všetky kategórie odpovedajúcich zhruba rovnako – neukázali sa významné rozdiely ani podľa veku, vzdelania ani podľa charakteristík domácnosti. Finančné dôvody, t.j. posledné dve odpovede volili skôr mladší ľudia do 39 rokov, stredoškolsky vzdelaní, slovenskej národnosti, slobodní, z domácností od 3 do 5 členov, s nižšími príjmami domácnosti do 20 tisíc, zamestnanci, študenti a nepracujúci a respondenti prešovského, žilinského a trenčianskeho kraja. Sú to charakteristiky prevažne podobné charakteristikám respondentov, ktorí už internet doma zavedený majú – ide teda zrejme o respondentov, ktorí chápu užitočnosť internetu, snád' by ho aj chceli využívať, ale nemôžu si ho dovoliť z finančných dôvodov, čo sa ukazuje ako najvýznamnejšia bariéra pre razantnejšie rozšírenie internetu v domácnostiach. Jedná o 21-25% dospelých populácie.

3.3.4 Intenzita využívania internetu

Otázka: Použili ste Vy osobne v priebehu posledných 12 mesiacov internet?

Opäť asi 7,3% respondentov neodpovedalo v súlade s úplnou pravdou, keďže 4 predtým vyhlásili že nevedia presne čo internet je a 23 respondentov, že internet nepoužívajú. Celkovo 32,8% vyhlásilo, že internet za posledných 12 mesiacov použili a zhruba sa kryjú s tými respondentmi čo v predošlej otázke vypovedali, že internet občas, alebo pravidelne využívajú.

Signifikantné rozdiely v odpovediach sú zväčša v tých istých ukazovateľoch, v ktorých sa ukázali už vo vzťahu k schopnosti pracovať s PC ako aj s možnosťou prístupu na internet. Ide teda o prevažne mladých ľudí, ale v tomto prípade nadpriemerne často odpovedali až po 49 rokov, častejšie slobodní, študenti, stredoškolsky a vysokoškolsky vzdelaní, respondenti z rodín od 3 do 6 členov, s príjmami nad 16 tisíc mesačne, študenti, podnikatelia (po 76%), živnostníci, zamestnanci (44 – 48%), bez príjmu, alebo s príjmami nad 8 tisíc Sk mesačne, častejšie muži (35,7%), z obcí nad 5 tisíc obyvateľov, pričom v menších mestečkách je to 33,3% a v najväčších až 48,5% a až 50,4% z bratislavského kraja a 37,8% z trnavského kraja – z ostatných krajov ide o podpriemerný podiel.

Otázka pre respondentov, ktorí sa pripojili za posledný rok: Ako často sa v priemere pripájate na internet vrátane používania elektronickej pošty?

Z používateľov internetu (teda z tých, ktorí boli pripojení na internete za posledných 12 mesiacov a je ich 32,8% všetkých respondentov) sa pripája denne 30,2% (9,6% z celej populácie), jedenkrát, alebo viackrát týždenne 41,3% (13,1% celej populácie). Menej často sa pripája 28,5% používateľov (9,1% populácie). Internet pravidelnejšie nevyužíva 68,2% opýtaných.

Skutočné percento pravidelných používateľov internetu bude o niečo nižšie, pretože napríklad 4 respondenti, ktorí predtým uviedli, že nevedia presne čo internet je sa – podľa odpovede na túto otázku – pripájajú denne, týždenne, resp. zriedkavejšie.

Intenzita využívania internetu súvisí predovšetkým so vzdelaním (vysokoškolsky vzdelaní surfujú skôr denne – až 45,9% z nich, stredoškolskí a so základným vzdelaním skôr týždenne 61,5%, resp. 42,7% a vyučení sa zväčša pripájajú na internet ešte zriedkavejšie – 50,7% z nich), s príjmom domácnosti aj respondenta, kedy vyššie príjmy znamenajú aj vyššiu intenzitu pripájania sa k internetu

a pracovným statusom respondenta (týždenne sa pripájajú prevažne študenti – 64,4% z nich a živnostníci – 57,1%, podnikatelia a zamestnanci skôr denne – 50%, resp. 34%, zriedkavejšie dôchodcovia – 35,7%, nezamestnaní – 72,7% a nepracujúci – 36,4%. Intenzita využívania internetu nesúvisí s vekom, národnosťou, vierou, rodinným stavom, veľkosťou domácnosti, pohlavím, ani s veľkosťou bydliska a krajom.

Otázka pre respondentov, ktorí sa pripojili za posledný rok: Koľko času strávite na internete v priemere za týždeň, vrátane používania elektronickej pošty?

K tejto otázke sa vyjadrilo 343 respondentov, t.j. 30,4% vzorky. Z nich 34,9% (10,7% z celej vzorky) sa pripája na internet na menej ako 1 hodinu týždenne, asi štvrtina na 1 až 2 hodiny týždenne, čo je 7,7% z celej populácie. Dve až tri hodiny týždenne surfuje 14,4% pravidelných používateľov internetu čo je 4,4% populácie a 3-5 hodín 11,5% (3,6% populácie). Od 5 do 10 hodín je pripojených už len 7,5% a ešte dlhšie 6,6% používateľov internetu (2,3%, resp. 2% z populácie).

Dĺžka pripojenia úzko (a štatisticky významne) súvisí s intenzitou používania internetu – čím častejšie sa používateľ pripája, tým dlhšie na internete ostáva – pozri nasledujúcu tabuľku:

frekvencia pripojenia	dĺžka pripojenia		
	> 5 hodín	1-5 hodín	< 1 hodina
denne	42,6	51,9	5,6
týždenne	2	73,6	24,3
menej často	0	11,5	88,5

Ďalej je dĺžka pripojenia ovplyvňovaná vzdelaním ($\alpha=0,03$) – kým 36% surferov so základným vzdelaním je na internete menej ako hodinu, 56% je pripojených 1-5 hodín, 52% vyučených sa pripája na menej ako hodinu týždenne, 57,6% vysokoškolsky vzdelaných používateľov internetu je pripojených 1-5 hodín a viac ďalších 17%. Stredoškólcovia kopírujú zhruba priemerné hodnoty za celý súbor.

Jednoznačne sa nedá povedať o silnom vzťahu dĺžky pripojenia s niektorým so sledovaných triediacich ukazovateľov. Žiadna súvislosť nie je s vekom, národnosťou veľkosťou domácnosti a pohlavím. Štatisticky významné rozdiely ($\alpha<0,1$) sa črtajú v triedeniach podľa príjmov domácností a príjmom respondenta, kde sa s rastúcimi príjmami respondenti pripájajú na dlhší čas (do 16 tisíc mesačne na domácnosť sa častejšie pripájajú respondenti len do 1 hodiny, nad 24 tisíc už od 1 do 5 hodín a častejšie). U osobných príjmov respondentov narastá % pripojených na 1-5 hodín a častejšie pri príjmových kategóriách nad 12 tisíc mesačne.

Zaujímavé sú rozdiely medzi v triedení podľa veľkosti bydliska – kým v malých obciach do 2000 obyvateľov prevažujú pripojení do 1 hodiny týždenne, nad 20000 obyvateľov je viac pripojených od 1 do 5 hodín a v mestách nad 100000 obyvateľov sa častejšie vyskytujú surferi pripojení viac ako 5 hodín týždenne. Podľa krajov rozdiely nie sú významné, ukazuje sa však, že kratší čas ako hodinu trávajú používatelia internetu predovšetkým v trnavskom, nitrianskom, žilinskom a banskobystrickom kraji, 1-5 hodín prevažne východoslováci a bratislavský kraj vedie s najdlhšie pripojenými používateľmi internetu (až 27% z nich surfuje viac ako 5 hodín týždenne).

3.3.5 Využívanie služieb internetu

Vo všeobecnosti všetky služby internetu využívajú relatívne rovnaké skupiny respondentov (ich charakteristiky sa vo väčšine prípadov zhodujú s celkovými charakteristikami používateľov internetu) a pri jednotlivých službách sa líšia len v maličkostiach. Testovaním rozdielov vo využívaní služieb

internetu jednotlivými socio-demografickými skupinami používateľov internetu sa pri niektorých službách identifikovali špecifické skupinky používateľov orientovaných na konkrétne služby – t. j. boli získané odpovede na otázku ktorí používatelia internetu (čím charakteristickí) využívajú konkrétnu službu. Využívanie jednotlivých služieb internetu zobrazuje nasledujúca tabuľka.

Služba internetu	% zo vzorky	% používateľov intern.	Signifikantné charakteristiky používateľov internetu využívajúcich službu
príjem a odosielanie elektronickej pošty	22,1	67,5	vysokoškolské vzdelanie (až 81%), študenti (80%), zamestnaní (70%), s príjmami nad 20 tisíc mesačne
vyhľadávanie informácií potrebných k práci alebo k štúdiu	21,7	66,1	40-59 roční, vysokoškolské, ale aj základné vzdelanie, študenti (82%), zamestnanci, živnostníci, z trnavského, prešovského, žilinského a nitrianskeho kraja
surfovanie po webových stránkach pre zábavu alebo hry	17,6	53,7	do 29 rokov, slobodní, študenti (78%), živnostníci, podnikatelia, bez príjmu a s najvyššími príjmami
vyhľadávanie praktických informácií (napr. o počasí, devízových kurzov, programov TV, cestovných poriadkov...)	16,6	50,7	stredoškolské a vysokoškolské vzdelanie, všetky kraje západného Slovenska a žilinský kraj
vyhľadávanie úradných informácií (napr. texty zákonov, vyhlášok, obchodné registre, formuláre, žiadosti...)	13,7	41,7	30-59 roční, vysokoškolské vzdelanie, maďarskej a inej (100%) národnosti, ženatí a rozvedení, zamestnaní, živnostníci (50%), podnikatelia (53%), s príjmami nad 8 tisíc
čítanie novín alebo časopisov prostredníctvom internetu	12,2	37,1	vysokoškolsky vzdelaní, dôchodcovia (47%), zamestnanci (43%), s príjmami nad 12 tisíc, z obcí nad 50 tis. obyv.
posielanie SMS-iek prostredníctvom internetu	11,8	36	do 29 rokov, slobodní a rozvedení, študenti (60%), nezamestnaní (46%), bez príjmu a s najnižšími príjmami do 4 tisíc Sk a s najvyššími príjmami nad 20 tisíc Sk.
získavanie informácií o výrobkoch a službách	11,5	35	30-39 roční, stredoškolsky a vysokoškolsky vzdelaní, z domácností s príjmami nad 16 tisíc Sk mesačne, z malých obcí od 5 do 10 tisíc obyvateľov a najväčších miest nad 50 tisíc obyvateľov
chatovanie	8,7	26,6	do 29 rokov, so základným a stredoškolským vzdelaním, slobodní, rozvedení, študenti (53%), zamestnanci, bez príjmu
sťahovanie softvéru	8,3	25,2	bez významných rozdielov, signifikantne častejšie využívajú túto službu len muži
vyhľadávanie aktuálnych informácií o politickom alebo spoločenskom dianí	8,1	24,7	ženatí a rozvedení, z 2-3 členných domácností, s príjmami domácnosti od 16 do 20 tisíc mesačne a nad 24 tisíc
bankové služby cez internet	7,1	21,7	30 – 59 roční, vysokoškolsky vzdelaní, ženatí, živnostníci (42,3%), zamestnanci, podnikatelia, s osobným príjmom nad 12 tisíc Sk
nahrávanie hudby (napr. MP3)	5,2	15,7	slobodní, študenti, živnostníci, podnikatelia, bez príjmu, muži
posielanie elektronických pohľadníc	4,3	13	do 29 rokov, slobodní, študenti (33%), bez príjmu z košického, žilinského, nitrianskeho a bratislavského kraja
nákup tovaru alebo služieb cez internet	3,2	9,8	bez významných rozdielov oproti všetkým používateľom internetu
účasť na diskusných fórach	3	9,2	vysokoškolsky vzdelaní, s príjmom do 4 a nad 10 tisíc Sk mesačne, muži
počúvanie rádia prostredníctvom internetu	2,7	8,1	so vzdelaním vysokoškolským a základným, študenti, podnikatelia, bez príjmu a s príjmami nad 10 tisíc Sk mesačne
telefonovanie prostredníctvom	2,3	7	bez významných rozdielov oproti všetkým používateľom

Služba internetu	% zo vzorky	% používateľov intern.	Signifikantné charakteristiky používateľov internetu využívajúcich službu
internetu			internetu

3.4 e-Government

Hlavným cieľom výskumu bolo zistiť záujem dospeljej populácie Slovenska o elektronické služby verejnej správy. Už v predchádzajúcej otázke sa identifikovalo 13,7% respondentov (41,7% z používateľov internetu), ktorí uviedli, že vyhľadávajú úradné informácie (napr. texty zákonov, vyhlášok, obchodné registre, formuláre, žiadosti...) a ukázalo sa, že je to v poradí 5. najpreferovanejšia služba internetu.

3.4.1 Webové stránky úradov a ich hodnotenie

Otázka: Navštívili ste už niekedy webové stránky vlády, parlamentu, vyšších územných celkov (VÚC) alebo iných štátnych úradov aby ste si vyhľadali aktuálne informácie z ich agendy?

Z odpovedí vyplýva, že takéto stránky už niekedy navštívilo 155 respondentov, t.j. 42% z používateľov internetu a 13,8% dospeljej populácie od 18 rokov, čo je asi 652300 obyvateľov dospelých obyvateľov Slovenska. Aspoň raz navštívilo takúto stránku 6,2% používateľov (2% populácie), viackrát navštívilo 32,5% používateľov (10,7% populácie) a pravidelne ich navštevuje len 12 používateľov, čo sú 3% z nich, resp. 1,1% populácie.

Webové stránky vlády, parlamentu, vyšších územných celkov (VÚC) alebo iných štátnych úradov navštevujú signifikantne častejšie starší používatelia internetu (nad 40 rokov), používatelia s úplným stredoškolským a vysokoškolským vzdelaním a jedná sa predovšetkým o podnikateľov, živnostníkov a zamestnaných ľudí. Ďalej sú to skupiny používateľov internetu s osobnými príjmami nad 12 tisíc a z prešovského, nitrianskeho a bratislavského kraja.

Návštevnosť jednotlivých konkrétnych úradov zobrazuje tabuľka:

Webová stránka	počet navštevujúcich	% populácie	% používateľov internetu
Daňových úradov	65	5,8	17,6
Úradu vlády SR	51	4,5	13,8
Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny	50	4,4	13,6
Ministerstva financií	49	4,4	13,3
Ministerstva spravodlivosti	33	2,9	8,9
Štatistického úradu	33	2,9	8,9
Kancelárie Národnej rady SR	31	2,8	8,4
Ministerstva vnútra	31	2,8	8,4
Kancelárie prezidenta SR	28	2,5	7,6
Vyššieho územného celku	28	2,5	7,6
Ministerstva zdravotníctva	26	2,3	7
Ministerstva životného prostredia	19	1,7	5,1
Ministerstva zahraničných vecí	17	1,5	4,6
Ministerstva pôdohospodárstva	8	0,7	2,2
Ministerstva obrany	4	0,4	1,1

Z triedení odpovedí podľa socio-demografických znakov vyplýva, že stránky konkrétnych úradov (ne)navštevujú poväčšine rovnako všetci používatelia internetu. Daňové úrady však signifikantne častejšie navštevujú podnikatelia, živnostníci a zamestnaní a internetisti s osobným príjmom nad 12 tisíc Sk. Úrad vlády a MPSV navštevujú predovšetkým vysokoškolsky vzdelaní používatelia internetu a MF aj stredoškolsky vzdelaní, s príjmom nad 12 tisíc Sk mesačne a skôr staršie ročníky nad 50 rokov. Vyhranené znaky návštevníkov iných ministerstiev sa nepodarilo identifikovať pre ich veľmi nízke početnosti.

Otázka: Aké máte skúsenosti s vyhľadávaním aktuálnych informácií na webových stránkach štátnych úradov?

Z tých, ktorí mohli hodnotiť (to znamená, že navštívili uvedené stránky) odpovedalo až 77,2% pozitívne, len 25,8% bolo kritických. Znamená to, že spokojných so stránkami úradov na Slovensku je 10% populácie, nespokojných len 3,5%. Z triedení podľa, už známych socio-demografických znakov, sa neukázali signifikantné rozdiely v hodnotení webových stránok úradov, s výnimkou pohlavia, kde sa ukázalo, že muži sú kritickejší a teda náročnejší.

Otázka: Má Vaše mesto/obec, kde bývate, vlastnú internetovú (webovú) stránku?

Na túto otázku odpovedali všetci respondenti teda aj tí, ktorí vyhlásili, že o internete nevedia nič, resp. že už o ňom počuli, ale nikdy ho nepoužili. Z odpovedí vyplýva, že o tom, že mesto/obec má webovú stránku vie 27,4% respondentov, z toho ju ale 15% ešte nenavštívilo, 5,4% si myslí že je to dobrá stránka a 4% si myslí opak. 3% z týchto respondentov nechcelo/nevedelo úroveň webovej stránky hodnotiť. 12,2% respondentov vie, že jeho mesto/obec nemá webovú stránku, a 20% síce nevie o tom, ale bude sa snažiť zistiť si to. Takmer 40% opýtaných o tom nevie a ani o to nemá záujem. Dá sa predpokladať, že ak sa z odpovedajúcich vylúčia nepoužívatelia internetu, získajú sa presnejšie a hlavne hodnovernejšie výsledky. Sú zhrnuté v nasledujúcej tabuľke. V poslednom stĺpci je podiel – dá sa predpokladať, kvalifikovanejších – odpovedí používateľov internetu.

webová stránka mesta/obce	% výskumnej vzorky	počet používateľov internetu	% používateľov internetu
má, nenavštívil	15	70	19
má, je dobrá	5,4	55	14,9
má, je slabá	4	43	11,7
má, nehodnotí	3	20	5,4
nemá	12,2	51	13,8
nevie, záujem	20,5	92	24,9
nevie, nezáujem	39,9	38	10,3

Podľa vyjadrení používateľov internetu, vie o existencii webovej stránky svojho mesta/obce skoro 51% používateľov internetu. O tom, že mesto nemá svoju webovú stránku vie 13,8% používateľov internetu a len 10,3% nemá záujem o fakt, či ich mesto/obec má, alebo nemá webovú stránku. Signifikantným znakom charakterizujúcim tých, ktorí vedia o tom či ich mesto má alebo nemá webovú stránku je vzdelanie (častejšie ide o vysokoškolsky vzdelaných používateľov internetu) a kategória obce – ide o internetistov z obcí od 20 do 50 tisíc obyvateľov a nad 100 tisíc obyvateľov.

Na otázku, ktoré informácie by mali byť na stránkach úradov obcí a miest odpovedali respondenti nasledovne:

požadované informácie	počet odpovedí	% zo vzorky
informácie o úradných hodinách	714	63,4
formuláre a informácie o postupoch pre vybavovanie príslušnej agendy	605	53,7
vestníky, vyhlášky a nariadenia	549	48,8
rozpočet a výdavky príslušného úradu	450	40
informácie o personálnom obsadení úradov	428	38
registre žiadateľov a vybavených žiadostí	426	37,8
registre najvýznamnejších dodávateľov služieb pre obec	415	36,9
výberové konania	388	34,5

Zaujímavé je zistenie, že najpožadovanejšie zo strany respondentov sú informácie slúžiace pre zjednodušenie vybavovania ich vlastných agend na úradoch (úradné hodiny, postupy vybavovania) a informácie (dokumenty) regulujúce rôzne aktivity a stanovujúce podmienky (vestníky, vyhlášky a nariadenia). Informácie, ktoré by umožňovali vyššiu kontrolu činnosti úradov sú menej žiadané.

Väčšinu informácií požadujú od webových stránok úradov veľmi podobné skupiny občanov – sú to poväčšine mladší ľudia do 30 rokov, so stredo-, resp. vysokoškolským vzdelaním, žijúci v 3-6 členných domácnostiach, v domácnostiach s príjmom nad 16 tisíc Sk mesačne, poväčšine ide o študentov, ľudí zamestnaných, živnostníkov a predovšetkým podnikateľov. Pre niektoré skupiny informácií boli rozdiely v preferenciách signifikantné aj podľa kategórie obce a kraja. V konkrétnych prípadoch sú nasledovné odchýlky:

- informácie o úradných hodinách preferujú, okrem uvedených skupín respondentov, respondenti z obcí od 5 do 10 tisíc obyvateľov a miest nad 20 tisíc obyvateľov, pričom ich podiel s veľkosťou bydliska rastie, ďalej, častejšie respondenti z bratislavského, trnavského a prešovského kraja,
- formuláre a informácie o potrebných podkladoch a postupoch pre vybavovanie príslušnej agendy sú, okrem už uvedených skupín obyvateľov, preferované viac mužmi ako ženami,
- vestníky, vyhlášky a nariadenia – si na stránkach úradov želajú navyše obyvatelia najmenších obcí do 2 tisíc a od 5 do 10 tisíc obyvateľov, ale aj najväčších miest,
- rozpočet a výdavky príslušného úradu by radi na stránkach úradov videli (okrem uvedených skupín) aj 50-tnici, častejšie muži ako ženy, z malých obcí do 10 tisíc obyvateľov a najväčších miest, kraj nie je v tomto prípade signifikantný faktor,
- informácie o personálnom obsadení jednotlivých oddelení a pod. by uvítali nielen mladšie ročníky do 39 rokov ale aj kategória od 50 do 59 rokov a navyše ešte kategória „nepracujúcich“, t.j. ľudí v domácnosti, žien na materskej a mužmi v základnej vojenskej službe a rovnako ako v predchádzajúcom bloku informácií obyvateľov najmenších (do 10 tisíc obyvateľov) a najväčších obcí/miest,
- registre žiadateľov a vybavených žiadostí očakávajú na stránkach, okrem hore uvedených skupín obyvateľov Slovenska, aj nepracujúci,
- registre najvýznamnejších dodávateľov služieb pre obec požadujú navyše ľudia do 49 rokov, skôr podnikatelia, živnostníci, zamestnaní ľudia a kategória „nepracujúcich“, viac muži a obyvatelia obcí od 5 do 50 tisíc obyvateľov, nie sú významné znaky rodiny a domácnosti a tieto informácie nepreferujú študenti,

- výberové konania – túto skupinu informácií preferujú okrem vyššie uvedených skupín obyvatelia košického, žilinského a prešovského kraja.

Otázka: Viete o tom, že Vláda SR od apríla 2003 spustila verejný informačný portál »www.obcan.sk«?

Odpovede sú zhrnuté opäť v tabuľke a keďže v otázke ide zároveň aj o hodnotenie, uvádza aj výsledky očistené od odpovedí tých, ktorí internet nevyužívajú:

webová stránka obcan.sk	% výskumnej vzorky	počet používateľov internetu	% používateľov internetu
áno, nenavštívil	13,4	99	26,8
áno, je dobrá	1,9	20	5,4
áno, je slabá	1,1	12	3,3
áno, nehodnotí	2	20	5,4
nie, záujem	18,4	144	39
nie, nezáujem	51	74	20,1

Stránku www.obcan.sk podľa odpovedí všetkých respondentov pozná viac ako 18% dospelaj populácie Slovenska. Berúc do úvahy len odpovede používateľov internetu je to takmer 41% z nich, čo je naozaj vysoké percento vzhľadom na malú propagáciu tohto portálu a fakt, že je ešte stále v skúšobnej prevádzke. Je to vyše 29% dospelaj populácie a činí to asi 1 milión 400 tisíc dospelých obyvateľov Slovenska. Z používateľov internetu vyjadrilo nezáujem o túto stránku len 20,1%. Na druhej strane, ak sa akceptujú odpovede všetkých respondentov výskumnej vzorky, je fakt, že o tento portál nemá záujem viac ako polovica dospelaj populácie Slovenska.

A čím sú charakterizovaní používatelia internetu, ktorí poznajú stránku www.obcan.sk? Signifikantne častejšie ide o internetistov z domácností s vyššími príjmami, rovnako s vyššími osobnými príjmami nad 12 tisíc Sk mesačne, podnikatelia a zamestnaní a používatelia zo stredne veľkých miest od 20 do 100 tisíc obyvateľov, z košického, prešovského a nitrianskeho kraja. Pri testovaní ostatných znakov sa neukázali významné rozdiely.

Otázka: Čo si myslíte o tom, ako sú v súčasnosti na Slovensku rozvinuté elektronické služby úradov verejnej správy?

Otázka bola určená všetkým respondentom, i tým ktorí internet nevyužívajú – vychádzalo sa z predpokladu, že i oni môžu mať na elektronické služby úradov vytvorený svoj názor. Rovnako ako pri predchádzajúcich otázkach uvádza nasledujúca tabuľka aj odpovede používateľov internetu, pretože sa u nich predpokladá názor podložený istou skúsenosťou.

hodnotenie elektronických služieb úradov	% výskumnej vzorky	počet používateľov internetu	% používateľov internetu
plne vyhovujú	1,6	6	2,2
skôr vyhovujú	9,6	72	19,5
skôr nevyhovujú	9,5	78	21,1
vôbec nevyhovujú	4,6	26	7
nevie	74,7	185	50,1

Z výsledkov vyplýva, že takmer tri štvrtiny populácie a polovica používateľov internetu nie je schopná hodnotiť úroveň elektronických služieb úradov. Vyše 11% populácie sa však prikláňa ku kladnému hodnoteniu, 14,1% k negatívnemu. U používateľov internetu tiež prevažuje negatívne hodnotenie – 28,1% oproti 22,7% kladných hodnotení.

Ku kladnému hodnoteniu sa prikláňali skôr 40-49 roční, nezamestnaní a, napodiv, aj podnikatelia. Kritický postoj zaujali častejšie 30-39 roční a 50-59 roční respondenti, študenti, nepracujúci a dôchodcovia a respondenti s najnižšími, ale aj s najvyššími príjmami.

Zaujať postoj k tejto problematike nedokázali tieto skupiny obyvateľov – nad 50 rokov, so základným vzdelaním a vyučením, inej než slovenskej, alebo maďarskej národnosti, z málopočetných a naopak, mnohopočetných domácností, s príjmami na domácnosť 4-12 tisíc mesačne, poväčšine dôchodcovia a nezamestnaní, z nižších príjmových skupín do 8 tisíc Sk a signifikantne častejšie ženy ako muži.

Otázka pre všetkých respondentov: Čo si myslíte - je alebo nie je internet dostatočne bezpečným prostriedkom na vybavovanie takejto úradnej agendy?

Z rovnakých dôvodov ako pri predchádzajúcich otázkach boli vyselektovaní aj používatelia internetu, aby sa zistili relevantnejšie odpovede o skúsenostiach s bezpečnosťou internetu podporené skúsenosťou. Výsledky sú zhrnuté v tabuľke:

hodnotenie bezpečnosti internetu	% výskumnej vzorky	počet používateľov internetu	% používateľov internetu
určite je	8,1	72	19,5
skôr je	14,6	122	33,1
skôr nie je	12,4	67	18,2
určite nie je	1,8	14	3,8
nevie	63,1	94	25,5

O bezpečnosti internetu pri využívaní elektronických služieb verejnej správy je presvedčených 22,7% dospeléj populácie a až 52,6% používateľov internetu. Len 18,2% z nich malo zlé skúsenosti s bezpečnosťou internetu, a len 3,8% tvrdí, že nepríjemnosti nie sú zriedkavé. Dokonca aj tretina z používateľov, ktorí veľmi nespochybňujú bezpečnosť internetu už mali skúsenosť so zanesením vírusu na počítač, s nevyžiadanou poštou alebo s problémami pri platení cez internet. Len niečo cez štvrtinu používateľov internetu sa nevedela k tejto otázke vyjadriť. Z hľadiska celej výskumnej vzorky je to však až 63,1%.

Stanovisko nevedeli zaujať predovšetkým starší respondenti, ktorí sa v základných charakteristikách zhodujú s tými, čo nevedeli posúdiť ani úroveň elektronických služieb úradov v predošlej otázke. Navyiac sú ešte štatisticky významne častejšie z malých obcí do 5 tisíc obyvateľov.

Optimizmus v súvislosti s bezpečnosťou internetu ako média pre vybavovanie úradnej agendy vyslovili skôr vyššie vzdelaní respondenti (vysokoškolsky) s najnižším ale aj najvyšším príjmom, zamestnanci, podnikatelia ale aj dôchodcovia a častejšie ženy.

3.5 Záujem o elektronické služby verejnej správy

Už v predošlých kapitolkách sa hovorilo, že používatelia internetu veľmi často stránky úradov verejnej správy nenavštevujú. Z celej populácie dospelých je to vyše 86% a z používateľov viac ako polovica – 58%. Znamená to, že doteraz sa e-government neteší na Slovensku veľkej popularite. Na

druhej strane je pravdou, že bežný občan za normálnych okolností navštevuje aj „kamenné“ úrady len v prípade nutnosti a navyiac v našich podmienkach nie je v populácii hlboko zakorenený záujem o veci verejné. Pri vyhodnocovaní otázky o využívaní jednotlivých služieb internetu sa umiestnilo vyhľadávanie úradných informácií na 5. mieste a vyhľadávanie informácií o aktuálnom politickom a spoločenskom dianí až na 11 mieste z 18 sledovaných služieb a vyhľadávaných informácií.

Do výskumu verejnej mienky o elektronických službách verejnej správy bolo respondentom ponúknutých 13 služieb rôznych úradov, ktoré sa zhruba kryjú so službami rozvíjajúcimi sa v rámci programov e-government v štátoch EÚ. Respondenti ich posudzovali z hľadiska svojich potrieb a požiadaviek a vyjadrovali sa o záujme využívať ich, v prípade vlastných technických možností a dostupnosti týchto služieb.

Výsledky sú uvedené v tabuľke.

služba	áno	nie	nevie
vyhľadávanie voľných pracovných miest	62,3	31,7	6
objednávanie k lekárovi	60,9	31,2	7,9
vybavovanie osobných dokladov	54	36,1	9,9
vybavovanie miestnych poplatkov	50,9	38,4	10,7
vybavovanie sociálnych dávok	45,5	44,4	11,1
katalógy knižníc	43,8	46,3	9,9
výpisy z katastra	41	47,6	11,4
podávanie prihlášok a zápisy na školy	39,6	51,4	9
registrácia motorových vozidiel	36,6	53,4	10
podávanie daňových priznaní a platenie daní	36,2	52	11,8
vybavovanie evidencie zmeny bydliska	34,7	53,9	11,4
elektronické hlasovanie a voľby	34,1	50,9	15
vybavovanie stavebného povolenia	26,5	60,7	12,8

Respondenti prejavili o ponúknutý zoznam služieb veľký záujem a výsledky odzrkadľujú veľkú citlivosť výberu voči vlastným potrebám, ktoré sa isto viažu na priority v tom-ktorom období života človeka. Preto sa aj na prvých 2 miestach objavili služby, ktoré by napomohli zjednodušiť zabezpečovanie najvýznamnejších životných priorít prakticky všetkých ľudí – prácu a zdravie. Ponuku pracovných miest a možnosť objednávať sa k lekárovi elektronicky by uvítalo viac ako 60% respondentov. Na ďalších dvoch miestach sa umiestnili služby, ktoré síce nesúvisia so životnými prioritami, sú však nevyhnutnými povinnosťami každého občana – týkajú sa vybavovania osobných dokladov a miestnych poplatkov. Ich vybavovanie elektronickou cestou by uvítala viac ako polovica respondentov. K ostatným službám v zozname pristupovali respondenti vyslovene pragmaticky z hľadiska vlastných potrieb – uvedené služby sú skutočne určené špecifickým skupinám obyvateľov, preto sa k potrebe niektorých nevedelo vyjadriť vyššie percento respondentov.

Testovanie rozdielov odpovedí – preferencií jednotlivých služieb ukázalo, že sú významné rozdiely prakticky u všetkých služieb podľa väčšiny socio-demografických znakov:

- podľa veku – mladšie ročníky by uvítali väčšinu služieb,
- podľa vzdelania – výrazne častejšie preferujú elektronizáciu služieb vzdelanejší respondenti,
- národnosť a viera vystupujú ako významné faktory pomerne ojedinele,

- podľa rodinného stavu – častejšie preferujú elektronické služby úradov slobodní a ženatí/vydaté spolu s rozvedenými, oproti vdovcom, čo sú poväčšine starší ľudia a o služby javia výrazne menší záujem,
- podľa počtu členov domácnosti a príjmu domácnosti – častejšie označovali služby ako potrebné respondenti z 3-6 členných domácností (výnimočne aj väčších) a s vyššími príjmami,
- podľa pracovného statusu a osobného príjmu – výrazne vyšší záujem o väčšinu služieb prejavili študenti, nepracujúci, zamestnaní respondenti, živnostníci a podnikatelia, len pri niektorých službách sa presadili nezamestnaní a dôchodcovia, záujem prakticky o všetky služby rastie takmer priamoúmerne s osobným príjmom respondenta,
- pohlavie sa v našich podmienkach ako faktor ovplyvňujúci postoje voči PC, internetu či elektronizácii služieb na rozdiel od iných – aj vyspelých krajín nepresadzuje, s výnimkou niektorých služieb (zjavne súvisiacich s mužskými doménami ako dane, registrácia áut, stavebné povolenie, či výpis z katastra), o ktoré väčšinou muži prejavujú vyšší záujem,
- veľkosť obce a kraj sa ukazuje ako faktor pri viacerých službách ako veľkosť obce, ktorá hrá rolu vlastne len pri troch službách – miestnych poplatkoch, stavebných povoleniach a výpisoch z katastra (preferujú obyvatelia väčších miest), pri krajoch sa nedá jednoznačne určiť tendencia – pri niektorých službách boli aktívnejší respondenti zo západu Slovenska, pri iných z východu a pod.

V tabuľkovej prílohe sú uvedené odpovede všetkých respondentov triedené podľa uvedených socio-demografických znakov.

Prakticky všetky služby častejšie označili za potrebné teda mladší respondenti do 39 rokov, s vyšším dosiahnutým vzdelaním a to stredoškolským, alebo vysokoškolským, z 3-6 členných domácností s vyšším príjmom, ľudia ekonomicky aktívni a prípadne študenti. U niektorých služieb sa však ukázali aj iné kategórie respondentov, ktorí ich považujú za potrebné. Ide o tieto rozdiely:

- pracovné miesta v elektronickej podobe by uvítali aj nepracujúci (z domácnosti, ženy na materskej a muži na základnej vojenskej službe), teda ľudia bez príjmov, resp. s najnižšími príjmami,
- objednávanie k lekárovi by využívali respondenti až do 59 rokov, ako aj kategórie s malými príjmami domácnosti ako aj nízkymi osobnými príjmami a častejšie obyvatelia východného Slovenska,
- osobné doklady – okrem už uvedených skupín označilo túto službu za potrebnú vyšší podiel nepracujúcich a respondenti z východného Slovenska a nitrianskeho kraja,
- miestne poplatky považujú za potrebné aj vyššie ročníky respondentov – až do 59 rokov, z najpočetnejších domácností, nepracujúci, z trenčianskeho, trnavského a oboch východoslovenských krajov. O túto službu prejavili signifikantne nižší záujem študenti,
- sociálne dávky – o túto službu v elektronickej podobe sa menej zaujímajú študenti, no o to viac nepracujúci a nezamestnaní a častejšie z prešovského a nitrianskeho kraja,
- o katalógy knižníc prejavili záujem tie kategórie respondentov ako u väčšiny služieb – dominujú však predovšetkým študenti,
- výpisy z katastra je opäť služba, čo oslovila aj vyššie ročníky respondentov, skôr mužov ako ženy, častejšie z menších ako najväčších miest (5-10 tisíc obyvateľov),

- elektronický zápis a prihlášky do školy preferujú aj respondenti do 49 rokov, nepracujúci a respondenti bez príjmu,
- registráciu áut on-line okrem už spomínaných skupín respondentov preferujú aj štyridsiatnici, výrazne častejšie muži a respondenti z trnavského a košického kraja,
- daňové priznania by chceli podávať cez internet aj vekové kategórie 30-49 ročných a výrazne vyšší podiel živnostníkov a podnikateľov (75%, resp. 82%), viac muži a respondenti z nitrianskeho a žilinského kraja,
- evidencia, resp. zmena bydliska a elektronické voľby označili ako potrebné väčšinou tie kategórie respondentov ako väčšinu služieb,
- stavebné povolenie v elektronickej podobe oslovuje skôr mužov ako ženy, z najmenších obcí, z malých a najväčších miest a respondentov s najvyššími príjmami.

4 Záver

Digitálna gramotnosť občanov a dostupnosť k internetu je prvou podmienkou využívania elektronických služieb verejnej správy. V tomto smere existuje ešte celý rad bariér, ktoré neumožňujú občanom Slovenska využívať internet v takej miere ako v susedných štátoch, resp. v krajinách EÚ.

Druhou podmienkou, samozrejme, je dostupnosť agendy úradov na internete, rozvinuté elektronické služby a ich široká ponuka podporená propagáciou. Vybavovanie agendy občanov elektronickej formou predsa musí byť užitočné pre obidve strany – predovšetkým šetrí čas a peniaze občanom aj úradom.

Výskum priniesol zistenia, že webové stránky sa postupne dostávajú do povedomia používateľov internetu, ktorí sú o nich informovaní a v prípade potreby ich navštevujú. Bol to prvý výskum v oblasti elektronických služieb verejnej správy a predpokladá sa nadviazať naň v priebehu roka podobným, aby boli zrejmé trendy a posuny v prijímaní tejto problematiky verejnosťou.

Výsledky výskumu by mali byť silným argumentom pre širokú podporu rozvoja elektronických služieb verejnej správy a celkovej informatizácie úradov. Vstup do EÚ je dobrým dôvodom venovať sa tejto problematike, hlavne ak ide o snahu, aby sa Slovensko aj v tejto oblasti dotiahlo na úroveň krajín, medzi ktoré vstupuje.