

Občania Slovenska a elektronické služby verejnej správy

Správa z výskumu verejnej mienky

Objednávateľ: PPP a ITAS

Realizácia: Agentúra MVK v dňoch 8-14. júna 2004 na vzorke 1126 občanov.

Podrobné spracovanie: Daša Plintovičová, Výskumný ústav spojov

Banská Bystrica, september 2004

Obsah

1	ÚVOD	1
2	NAJDÔLEŽITEJŠIE ZISTENIA VÝSKUMU	2
2.1	PERSONÁLNY POČÍTAČ – DOSTUPNOSŤ A VYUŽÍVANIE	2
2.2	INTERNET	2
2.3	E-GOVERNMENT	3
3	PODROBNÁ ANALÝZA VÝSLEDKOV VÝSKUMU	5
3.1	ZLOŽENIE VÝBEROVEJ VZORKY	5
3.2	PERSONÁLNY POČÍTAČ – DOSTUPNOSŤ A VYUŽÍVANIE	6
3.2.1	<i>Personálny počítač v domácnosti</i>	6
3.2.2	<i>Počítačová – digitálna gramotnosť</i>	9
3.2.3	<i>Používanie personálnych počítačov</i>	10
3.3	INTERNET	11
3.3.1	<i>Znalosť internetu</i>	11
3.3.2	<i>Prístup na internet</i>	13
3.3.3	<i>Záujem/nezáujem o zavedenie internetu</i>	14
3.3.4	<i>Intenzita využívania internetu</i>	17
3.3.5	<i>Využívanie služieb internetu</i>	18
3.3.6	<i>Vplyv internetu na život používateľov</i>	20
3.4	E-GOVERNMENT	21
3.4.1	<i>Webové stránky úradov a ich hodnotenie</i>	22
3.4.2	<i>Portál www.obcan.sk</i>	24
3.4.3	<i>Záujem o elektronické služby úradov</i>	27
4	OTÁZKA NAMIESTO ZÁVERU: ČO BY MOHLO ZVÝŠIŤ ZÁUJEM O INTERNET?	29

1 Úvod

Výskum „Občania Slovenska a elektronické služby verejnej správy 2004“ sa realizoval už po druhý krát ako súčasť výskumu verejnej mienky agentúrou MVK v dňoch 8.-14. júna 2004 na objednávku združenia PPP a ITAS na vzorke 1160 respondentov. Výberová vzorka bola reprezentatívna pre obyvateľov Slovenska nad 18 rokov v znakoch pohlavie, vek, národnosť, vzdelanie, kategórie bydliska a kraja.

Cieľom výskumu bolo zistiť postoje dospeljej populácie Slovenska k elektronickým službám verejnej správy a porovnať ich s výsledkami vlnajšieho výskumu s rovnakým zameraním, realizovaným v rovnakom čase v roku 2003. Keďže elektronické služby verejnej správy je možné občanmi využívať len v prípade, že majú prístup k PC a pripojeniu na internet, súčasťou oboch výskumov bolo aj zisťovanie možností a schopností obyvateľstva pracovať s počítačom a internetom.

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

Správa obsahuje spracované výsledky rozdelené do identických častí ako dotazník výskumu:

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 www.obcan.sk, požiadavky na informácie úradov
 - hodnotenie úrovne elektronických služieb verejnej správy na Slovensku
4. Záujem o elektronické služby verejnej správy

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 každú otázku a jej odpovede 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 problému, ktorý pokrývala otázka.

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, čistý príjem respondenta, pracovný status, kategória bydliska a kraj).

V prvej kapitole správy je prehľad najdôležitejších zistení výskumu podľa jednotlivých oblastí, ktoré výskum pokrýval. V druhej, podstatne rozsiahlejšej je podrobná analýza výsledkov výskumu.

2 Najdôležitejšie zistenia výskumu

2.1 Personálny počítač – dostupnosť a využívanie

- PC vlastní 40,8% dospeljej populácii, čo o necelých 5% viac ako v roku 2003 (35,9). Oproti roku 2003 je v takmer každej vekovej hladine percento tých čo majú PC vyššie, viac je PC už aj v domácnostiach respondentov vyššieho veku (do 49 rokov), s nižším vzdelaním, viac ako v 2003 majú PC doma študenti a podnikatelia (tí, čo to nevyhnutne potrebujú k práci), viac PC majú doma aj v najmenších obciach a stredne veľkých mestách.
- Záujem o kúpu PC do domácnosti má asi 20%, zostáva na rovnakej úrovni ako vlani – trh s PC v segmente domácností ostane, pravdepodobne, nezmenený.
- PC, v prípade nečakaného príjmu, by kupovali iba mladší občania, ostatní by dali prednosť rôznym zariadeniam do domácnosti a luxusnej dovolenke. O PC dotované IT firmami, a/alebo štátom by mali záujem predovšetkým tí občania, ktorí už PC majú.
- S PC vie pracovať 45% dospeljej populácie, čo je o 3,4% viac ako vlani.
- Doma používa PC 33,5% populácie, v práci 28,2%, čo je 49,5% pracujúcich, v škole 5,4%, čo je 88,7% študentov.

2.2 Internet

- V súčasnosti o internete už počuli, no nevedia celkom presne o čo ide 25,3% respondentov a ďalších 31% už síce vedia o čo ide, avšak ešte ho sami nepoužili. To znamená, že vlani 68,2% a tohto roku takmer 61% populácie nemá s internetom žiadne praktické skúsenosti.
- Internet už niekedy použilo, alebo používa 39% populácie (vlani 31,8%, čo je nárast o 7,2%).
- Štatisticky je určený používateľ internetu na Slovensku ako muž, 18-29 ročný, prípadne aj tridsiatnik, so stredo-, resp. vysokoškolským vzdelaním, študent alebo podnikateľ, s príjmom vyšším ako 12 tisíc čistého mesačne, z bratislavského kraja, zo sídla väčšieho ako 50 tisíc obyvateľov.
- Možnosť pripojiť sa na internet majú občania doma – 15,5% populácie (vlani 14,3%), v práci – 22,9% populácie, v škole 5,3%, v kaviarňach a kluboch 23,6% a na verejnom mieste prístupu na internet ako tele-domy, knižnice, obecné úrady a pod. 11,6%. Dostupnosť internetu, oproti vlašjšku stagnuje.
- Internet si chce dať zaviesť v priebehu roka asi 4%, v budúcnosti necelých 24%, čo je prakticky rovnaký stav ako vlani.
- Viac ako polovica záujemcov o zavedenie internetu chce platiť za internet len 250 Sk mesačne, 27% do 500 Sk mesačne a 3% do 750 Sk mesačne. 1000 a viac Sk mesačne nechce platiť žiaden z nich.
- O Internet nemá záujem 57,1%, vlani 59% - čo je len veľmi mierne zlepšenie. Dôvody nezájmu sú rovnaké – prevážne finančné a potom neznalosť, pochybnosti o užitočnosti či absolútny nezáujem.

- Väčšina používateľov internetu sa pripája viac ako 2 roky – 51%, 28% viac ako rok a 18% sa pripája len posledný rok.
- Až tretina používateľov internetu sa pripája denne, takmer 38% týždenne a menej často 28% používateľov. Najviac používateľov trávi na internete 1-5 hodín za týždeň – 49% a viac ako tretina je na internete menej ako 1 hodinu týždenne. 16,5% používateľov internetu surfuje po internete viac ako 5 hodín týždenne.
- Tí používatelia internetu, ktorí sa pripájajú častejšie sú poväčšine na internete aj dlhší čas. Tohtoročný výskum túto tendenciu potvrdil, dokonca sa ukazuje, že je o niečo vyšší podiel tých, ktorí sa pripájajú denne a sú na internete viac ako 5 hodín a podstatne vyšší podiel tých, ktorí sa pripájajú len sporadicky a na internete sú menej ako hodinu týždenne.
- Potvrdili sa výsledky vlašajšieho výskumu, že používatelia internetu na Slovensku najčastejšie využívajú e-mail, vyhľadávajú informácie potrebné k práci či k štúdiu, vyhľadávajú praktické informácie ako cestovné poriadky, správy o počasi, devízových kurzoch, programy TV a pod., surfujú po internete pre zábavu a vyhľadávajú hier. Úradné informácie vyhľadáva polovica používateľov internetu.
- Používatelia internetu veľmi pozitívne pociťujú prínos internetu v oblasti prístupu k užitočným informáciám, možnosti komunikovať so vzdialenými osobami, šetrení čas a dokonca aj peňazí a v možnostiach prístupu k službám verejnej správy.

2.3 eGovernment

- Používatelia tohto roku menej často navštevujú webové stránky vlády, parlamentu, VÚC, alebo iných štátnych úradov – len 34,7% ich navštívilo tohto roku, oproti 42% vlani. Necelých 23% ich navštívilo párkrát (vlani 32,5%) a 5% pravidelne. Skúsenosti so stránkami úradov sú však pomerne pozitívne (68,7% tohto roku a 74,2% vlani).
- Rovnako ako vlani sú od webových stránok lokálnych úradov ako obecný či mestský úrad, obvodný, alebo krajský, požadované zo strany respondentov informácie slúžiace na zjednodušenie vybavovania ich vlastných agend na úradoch (formuláre, postupy vybavovania, úradné hodiny,) a informácie (dokumenty) regulujúce rôzne aktivity a stanovujúce podmienky (vestníky, vyhlášky a nariadenia). Informácie, ktoré by umožňovali vyššiu kontrolu činnosti úradov (registre dodávateľov, žiadateľov, rozpočet a výdavky) sú menej žiadané.
- Informačný portál www.obcan.sk pozná 29% používateľov internetu, čo je o vyše 10% menej ako vlani. Vlani pri spustení portálu bolo o ňom v médiách viac informácií ako v súčasnosti. Používatelia poznajú portál predovšetkým z elektronických médií, z internetu a z tlače.
- Pre nízku návštevnosť a znalosť portálu nebolo možné regulárne spracovať a interpretovať ďalšie otázky o portáli.
- Záujem o elektronické služby verejnej správy boli zisťované len vo všeobecnej rovine, otázky neboli smerované na konkrétne služby. V hypotetickej otázke však respondenti vyjadrili vysoký záujem o tieto služby – prostredníctvom internetu by si pri splnených podmienkach, úradnú agendu vybavovalo 66% z nich.

Nad rámec vlašajšieho výskumu bola položená všetkým respondentom s výnimkou tých, ktorí nevedia čo je to internet, otázka, čo by mohlo zvýšiť záujem občanov o internet. Odpovede potvrdili ekonomické bariéry v rozširovaní internetu – väčšina respondentov si myslí, že k šíreniu internetu prispievajú predovšetkým nižšie ceny pripojenia na internet, či nižšie ceny počítačov. Takmer 57% respondentov si myslí, že by bolo užitočné budovať verejné miesta prístupu na internet (čím sa myslia

zariadenia poskytujúce internet verejnosti za celkom nízke ceny ako prístup v tele-domoch, v knižniciach, v obecných úradoch, v školách po skončení vyučovania a pod.), prípadne poskytovať bezplatné, alebo lacné školenia o internete. Už menej respondentov je za viac informácií **o** internete, či viac rôznych užitočných informácií **na** internete.

3 Podrobná analýza výsledkov výskumu

3.1 Zloženie výberovej vzorky

Prieskum sa realizoval na reprezentatívnej vzorke 1160 občanov vo veku od 18 rokov v dňoch 8.-14. júna 2004. Vzorka bola reprezentatívna z hľadiska veku, pohlavia, národnosti, veľkosti sídla a krajov.

- podľa veku:
 - v kategórii od 18 do 29 rokov bolo 302 respondentov, čo je 26%
 - v kategórii 30-39 – 230 respondentov; 19,8%
 - v kategórii 40-49 – 216 respondentov; 18,6%
 - v kategórii 50-59 – 153 respondentov; 14,1%
 - v kategórii nad 60 – 249 respondentov; 21,5%
- podľa pohlavia:
 - muži – 558 respondentov, čo je 48,1%
 - ženy – 602 respondentov, 51,9%
- podľa vzdelania:
 - základné – 178 respondentov, čo je 15,3%
 - vyučení – 479 respondentov; 41,3%
 - maturita – 381 respondentov; 33,8%
 - univerzita – 122 respondentov; 10,5%
- podľa pracovnej pozície:
 - študent – 71 respondentov; 6,1%
 - nepracujúci (materská, základná voj. služba, v domácnosti) – 37 respondentov; 3,2%
 - dôchodcovia (invalidní a starobní) – 285 respondentov 24,6%
 - nezamestnaní – 106 respondentov; 9,1%
 - zamestnanci – 512 respondentov; 44,1%
 - živnostníci a podnikatelia – 134 respondentov; 11,5%
 - iní – 15 respondentov; 1,3%
- podľa príjmu respondenta:
 - do 4000 Sk mesačne – 183 respondentov, čo je 15,8%
 - 4-8 tisíc – 446 respondentov – 38,4%
 - 8-12 tisíc – 276 respondentov; 23,8%
 - 12-20 tisíc – 122 respondentov; 10,5%
 - nad 20 tisíc – 36 respondentov; 3,1%
- podľa krajov:
 - bratislavský – 135 respondentov, čo je 11,6%
 - trnavský – 115 respondentov; 9,9%
 - trenčiansky – 125 respondentov; 10,8%
 - nitriansky – 160 respondentov; 13,8%
 - žilinský – 150 respondentov; 12,9%
 - bystrický – 150 respondentov; 12,9%
 - prešovský – 165 respondentov; 14,2%
 - košický – 160 respondentov; 13,8%
- podľa veľkosti bydliska:

- do 2000 obyvateľov – 360 respondentov, čo je 31%
- 2-20 tisíc obyvateľov – 325 respondentov; 28%
- 20-50 tisíc obyvateľov – 185 respondentov; 15,9%
- 50-100 tisíc obyvateľov – 140 respondentov; 12,1%
- nad 100 tisíc obyvateľov – 150 respondentov; 12,9%

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 vlastní PC 40,8% dospeljej populácii, čo o necelých 5% viac ako v roku 2003 (35,9%).

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

- podľa veku : do 29 rokov má PC doma 53,3%, 30-39 rokov 49,1%, 40-49 rokov 54,6%, 50-59 rokov 30,7%, nad 60 rokov je to len 12%
- podľa vzdelania: so základným vzdelaním má v domácnosti PC 24,7%, vyučení – 29,6%, so stredným vzdelaním 53,5 a s vysokoškolským 68%
- podľa príjmu domácnosti: v kategórii 4-8 tisíc – 11,9%, 8-12 tis. – 26,9%, 12-16 tis. 31,1%, 16-20 tis. je to už 54,8%, 20-24 tis. 60%, 24-28 tis 66% a nad 28 tisíc 75%
- podľa pracovného statusu: študenti – 84,5%, nepracujúci 37,8%, dôchodcovia 11,6%, nezamestnaní 36,8%, zamestnaní 46,7%, živnostníci 59,3% podnikatelia 81 %
- podľa príjmu respondenta: vlastníctvo PC v domácnosti stúpa podľa príjmu aj v roku 2004 – v kategórii do 8 tisíc 22%, 8-12 tis. 40,9%, 12-20 – 66,4% a nad 20 tis. 83,3%
- podľa pohlavia: muži 44,4%, ženy 37,4%
- podľa veľkosti sídla: do 5000 obyvateľov 35,0%, 5-10 tis. obyvateľov 33,3%, 10-50 tis. obyvateľov 45,9%, 50 – 100 tis. obyvateľov 50,7% nad 100 tis. obyvateľov 44,7%
- podľa náklonnosti k politickým stranám: častejšie vlastní PC potenciálni voliči ANO (56,5%), SF (58,6%) a SDKÚ (64,2%)
- podľa krajov: PC majú hlboko pod priemerom v trnavskom a banskobystrickom kraji (31,3%, resp. 32,7%, vysoko nad priemerom sa ocitol žilinský kraj (50%) a prešovský – 44,2%.

Oproti roku 2003 je v takmer každej vekovej hladine percento tých čo majú PC vyššie, viac je PC už aj v domácnostiach respondentov s nižším vzdelaním, viac ako v 2003 majú PC doma študenti a podnikatelia (tí, čo to nevyhnutne potrebujú k práci), viac PC majú doma aj v najmenších obciach a stredne veľkých mestách.

3.2.1.1 **Záujem o kúpu počítača**

Záujem o nákup počítača do domácnosti ostáva v roku 2004 takmer rovnaký (i keď predsa o máličko vyšší) ako bol v roku 2003. V najbližšej dobe – asi do roka si chce zaobstarať počítač 3,9%, (vlani 3,4%) a ďalších 16,6% (vlani 15,8%) zvažuje nákup v neskoršej dobe.

Podľa veľkosti sídla je v súčasnosti záujem o nákup PC do domácnosti nasledovný (rozdielely sú signifikantné $\alpha=0,001$):

Tabuľka č.1. Záujem o nákup PC do domácnosti podľa veľkosti sídla v % populácie

počet obyvateľov	má PC doma		chce do roka		chce neskôr	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
do 1000	n/a	32,8	n/a	2,1	n/a	18,5
1-2 tisíc	29,1	38,8	4,9	6,1	18,6	16,4
2-5 tisíc	29,5	33,8	4	4,8	15,4	16,6
5-10 tisíc	42	33,3	2,9	4	18,8	28
10-20 tisíc	41	41,9	1,9	3,8	11,4	13,3
20-50 tisíc	43,4	48,1	3,2	3,2	14,8	13,5
50-100 tisíc	35,1	50,7	1,5	4,3	12,7	12,9
nad 100 tisíc	43,8	44,7	2,3	3,3	15,4	18
spolu	35,9	40,8	3,4	3,9	15,6	16,6

Tabuľka č. 2 Záujem o nákup PC do domácnosti podľa krajov v % populácie

kraj	má PC doma		chce do roka		chce neskôr	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
bratislavský	42	42,2	0,8	4,4	11,8	14,1
trnavský	37,8	31,3	4,2	4,3	19,3	19,1
trenčiansky	32,	40	0,8	1,6	16	16,8
nitriansky	40,3	41,3	3,1	6,3	12,6	15
žilinský	35,8	50	5,2	3,3	17,2	11,3
bystrický	30,7	32,7	2,9	4,7	14,3	20
prešovský	34,9	44,2	6,5	3	15,4	18,8
košický	34,2	41,9	2,5	3,1	19,9	17,5
spolu	35,9	40,8	3,4	3,9	15,6	16,6

Z tých, ktorí zatiaľ nemajú doma k dispozícii PC o nákupe vôbec neuvažuje 42,4% a asi nebude kupovať 17,5%, t.j. 59,9% opýtaných má k nákupu PC negatívny postoj. Nakupovať by chcelo 34,5% tých, ktorí nemajú doma PC, z toho 6,6% aktuálne.

Signifikantné rozdiely medzi jednotlivými skupinami respondentov sú v oboch výskumoch podobné – tendencie sú v roku 2004 rovnaké ako v roku 2003, zmenili sa len podiely v jednotlivých skupinách respondentov:

- podľa veku: s vekom rozhodnutia o nákupe PC klesajú, najviac respondentov plánuje nakupovať PC v kategórii od 30 do 39 rokov (13,7% do roka, neskôr 53%)
- podľa vzdelania: so vzdelaním narastá podiel tých, ktorí uvažujú o aktuálnej kúpe PC od 0,7% so základným vzdelaním až po 12,8% vysokoškolákov
- podľa príjmu domácnosti rastie chuť kúpiť PC do roka pravidelne, v najvyššej kategórii je to až 20%
- podľa pracovného statusu: do roka: študenti – 9,1%, nepracujúci 13%, zamestnanci 10,3% a živnostníci 15,2%

- podľa príjmu respondenta: plánovanie kúpy PC do roka s príjmom stúpa – od 7,1% pri najnižších príjmových skupinách až po 16,7% v kategórii 12-20 tisíc.

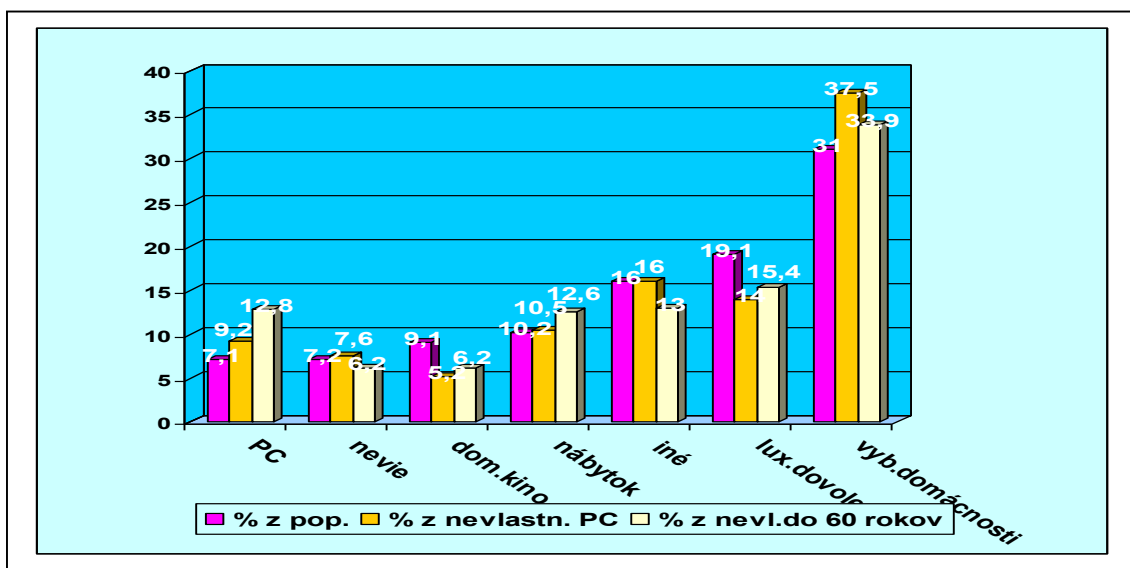
Záujem o kúpu PC majú častejšie aj potenciálni voliči ANO, KSS a SMER.

Záujem o PC sme v roku 2004 dokreslili dvoma ďalšími otázkami. V prvej sme sa pýtali, čo by si respondent kúpil, keby nečakane získal 30000 Sk, čo je cena už relatívne dobrého PC.

Respondenti mali na výber viac možností na nákup. V preferenciách respondentov sa PC ocitlo zo 6 možností na predposlednom mieste, keď by si ho kúpilo 7,1% (menej láka respondentov už len domáce kino) a rovnako je to aj u tých respondentov, ktorí PC ešte nemajú (PC by kúpilo 9,1% z nich). Pred PC by respondenti uprednostnili predovšetkým vybavenie domácnosti, dovolenku, nový nábytok a iné veci spotrebného charakteru.

Zaujímavejší pohľad na túto otázku je z hľadiska veku respondentov. Z respondentov, ktorí nemajú ešte PC a majú menej ako 30 by kúpilo PC 18,4% a z kategórie 30-39 rokov až 19,7%. Nákup PC by uprednostnili pred nákupom všetkých ostatných ponúk, okrem vybavenia domácnosti a tí mladší aj dovolenky. Respondenti starší ako 40 rokov by už nákup PC preferovali len na úrovni všetkých opýtaných, ktorí nemajú PC. Keďže teda starší ľudia (nad 60 rokov, ktorí PC doteraz nepoužívali) nemajú prakticky žiaden záujem o kúpu PC, je realistickejšie hovoriť o záujme o kúpu počítača bez nich. Nasledujúci graf ukazuje porovnanie odpovedí na uvedenú otázku všetkých respondentov, tých ktorí nemajú PC a tých, ktorí nemajú PC a majú menej ako 60 rokov.

Graf č. 1. Nákupné preferencie – populácie, tých čo nevlastnia PC a tých čo nevlastnia PC a majú viac ako 60 rokov – v %

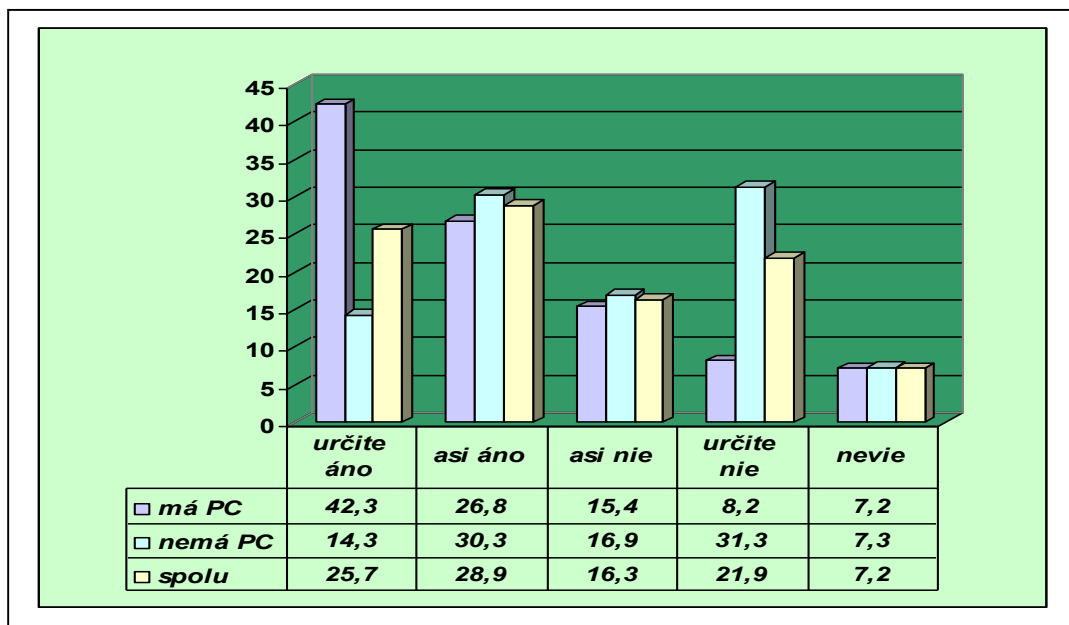


V ďalšej otázke sme sa zaujímali, aká časť respondentov by sa uchádzala o počítač dotovaný IT – spoločnosťami, a/alebo štátom. Výsledky sú spracované do grafu (č.2), z ktorého je zrejmé, že o dotované počítače by mali výrazne vyšší (vo variante určite áno skoro trojnásobný) záujem tí, ktorí už počítače doma majú. Takmer tretina tých, ktorí PC nemajú by dotované PC určite nechcela.

Z výsledkov obidvoch otázok vyplýva, že ľudia vo všeobecnosti netúžia po nákupoch PC (z výnimkou mladších ročníkov), i keby mali nejaké peniaze k dispozícii nečakane. Skôr by PC radi získali s dotáciou, aj to v podstatne väčšej miere tí, ktorí už doma PC majú. Triedenie podľa veku však ukázalo, že aj v tomto prípade mladšie ročníky tých, ktorí nemajú PC by sa akcie predaja dotovaných

PC zúčastnili v oveľa väčšej miere – do 29 rokov až 70% z nich, do 39 rokov 76,1% a do 49 rokov 68%.

Graf č. 2 Záujem o dotované PC – v %



Dá sa predpokladať, že starší ľudia nad 60 rokov, ktorí, ak doteraz s PC nepracovali, by ho určite nekupovali, resp. by sa neuchádzali ani o dotovaný PC. Respondentov nad 60 rokov je vo vzorke viac ako pätina, preto sme vyhodnotili otázky o záujme o kúpu PC bez týchto respondentov. Ukázalo sa, že z respondentov, ktorí nemajú PC a majú menej ako 60 rokov:

- plánuje nákup PC do roka až 9,6%, neskôr takmer 40%,
- za nečakaný príjem by si PC kúpilo 12,8%, čo je viac ako by nakupovalo domáce kino a nábytok a je to na rovnakej úrovni ako by nakupovali rôzne iné veci uvedené v otázke.
- záujem o akciu s dotovanými PC by malo až 60%, čo je však stále menej o 9% ako tých respondentov, čo už PC majú.

I tak by sa na akcii, v rámci ktorej by štát alebo IT firmy dotovali nákup počítačov, zúčastnilo signifikantne viac tých respondentov, ktorí už PC majú.

3.2.2 Počítačová – digitálna gramotnosť

Otázka: Viete Vy osobne samostatne používať PC (bez ohľadu vlastníctva). Odpovede z oboch výskumov sú zoradené v tabuľke č. 3:

	2003	2004
nevie a nechce vedieť	32,3%	28,6%
nevie, ale chcelo by vedieť	14,8%	14,5%
vie s pomocou	11,3%	11,8%
vie bez školení	16,5%	18%
vie so školením	15,1%	17,3%
má na to vzdelanie	9,9%	9,7%

V roku 2003 teda dokázalo samostatne s PC pracovať 41,6% opýtaných, v roku 2004 to bolo 45%. Z tabuľky vyplýva, že zmeny v počítačovej gramotnosti sú minimálne vo všetkých jej stupňoch – či sa jedná o samoukov, alebo vyškolených.

Signifikantné rozdiely v schopnosti ovládať počítač.:

- podľa veku: čím mladší respondenti, tým je podiel tých, ktorí vedia pracovať s PC vyšší a podiel tých, ktorí nevedia nižší. Rovnaká tendencia bola vlani, no tohto roku sa oba póly vyhrotili – najmladší vedia vo väčšom počte s PC pracovať, najstarší vo väčšom počte nevedia pracovať;
- podľa vzdelania: rovnaká situácia, ako v triedení podľa veku – so vzdelaním rastie podiel tých čo vedia s PC pracovať a klesá podiel tých, čo nevedia;
- podľa pracovného statusu: zo študentov ani jeden neuviedol, že sa nechce učiť pracovať s PC, z podnikateľov je to len 5 respondentov. Najviac neochotných učiť sa pracovať s PC je medzi dôchodcami – 72,3%. Najvyšší podiel tých, čo dokážu pracovať s PC je medzi študentmi – 91,5 a zamestnanými 57%. Oproti vlašajšku aktívni ľudia pracujú PC vo vyššom počte;
- podľa príjmu respondenta: 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 – 35,5% a nižší podiel tých, ktorí to už vedia, naopak, v najväčších mestách klesá podiel neochotných na 22% a podiel schopných stúpa na takmer 56%;
- podľa voličských preferencií – s PC vedia pracovať výrazne častejšie prívrženci ANO, SF, SDKÚ a SMERU.

Štatisticky nevýznamné rozdiely sú v triedení podľa pohlavia (no 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. V roku 2003 bolo v bratislavskom kraji najnižšie percento neochotných sa učiť (29,4%) a najvyššie schopných pracovať – 54,6%. V súčasnosti je najnižšie % neochotných učiť sa v žilinskom a prešovskom kraji (okolo 24%) a najviac schopných pracovať ostáva v bratislavskom kraji – 54%.

3.2.3 Používanie personálnych počítačov

V roku 2003 PC nevyužívalo 54,3% respondentov, v roku 2004 50,3%. Je to pomerne malá zmena, napriek tomu, že ide prevažne o respondentov nad 50 rokov, so základným vzdelaním a vyučených, s príjmami domácnosti do 16 tisíc a príjmom respondenta do 8 tisíc, nepracujúcich, dôchodcov a nezamestnaných z obcí do 10000 obyvateľov.

Doma využívalo počítač v roku 2003 30% respondentov, v roku 2004 33,5%, čo tiež nie je výrazná zmena. Rovnako v oboch výskumoch ide predovšetkým o príslušníkov mladších vekových kategórií do 49 rokov, s maturitou a vysokoškolským vzdelaním. V tomto znaku sa ukazuje, že na úkor najvzdelanejších, vzrástli podiely respondentov pracujúcich na PC doma v nižších vzdelanostných kategóriách, čo je pozitívna zmena.

PC využívali doma signifikantne častejšie v oboch výskumoch ešte študenti (64,4%, resp. 84,5%) živnostníci (46,9% v oboch výskumoch zhodne) a zamestnaní takmer rovnako. Muži využívajú doma PC častejšie ako ženy (muži – 35,9%, resp. 37,5%, ženy – 24,9%, resp. 29,9%). Ďalej na PC signifikantne častejšie pracujú respondenti v domácnostiach s príjmami domácnosti nad 16 tisíc a osobnými príjmami nad 10 tisíc, v sídlach nad 10 tisíc obyvateľov. Signifikantne častejšie pracujú

doma na počítači voliči SDKÚ, ANO a SF (všetko nad 50% voličov), hlboko pod priemerom sú voliči KSS (14,3%) a HZDS (16,7%).

V práci používalo PC v roku 2004 28,2%, v roku 2003 27,7% respondentov, čo znamená že prakticky nejde o žiadnu pozitívnu zmenu (žeby nepribúdalo sofistikovanejších pracovných miest vyžadujúcich prácu s PC?). V obidvoch výskumoch najviac v práci využívajú PC respondenti z vekových kategórií do 49 rokov, so stredoškolským a vysokoškolským vzdelaním (42,8, resp. 71,6%), z 3-5 členných domácností s príjmom nad 16 tisíc, zamestnanci, živnostníci, respondenti s osobným príjmom nad 8 tisíc, z miest nad 20 tisíc obyvateľov a v roku 2004 sa ukázalo, že aj prívrženci ANO, SDKÚ, SF a Smeru.

V škole využívajú PC – prirodzene – študenti v roku 2004 už 88,7% z nich a v roku 2003 76,3%, čo je pozitívny posun.

Na iných miestach (nie je špecifikované na ktorých) využíva v súčasnosti PC len 8,4% opýtaných.

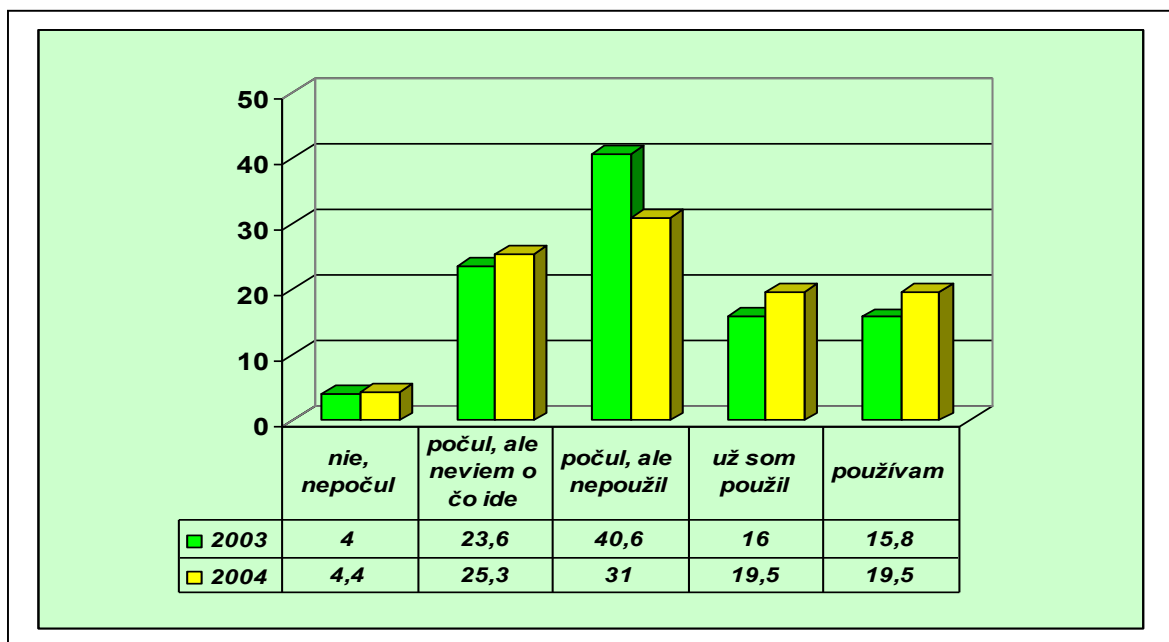
3.3 Internet

3.3.1 Znalosť internetu

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

Podľa výskumu z roku 2003 o internete nikdy nič nepočulo 45 respondentov, čo sú 4% výskumnej výberovej vzorky. V roku 2004 to bolo 51 respondentov a 4,4% vzorky. V súčasnosti o internete už počuli, no nevedia celkom presne o čo ide 25,3% respondentov a ďalších 31% už síce vedia o čo ide, avšak ešte ho sami nepoužili. To znamená, že vlni 68,2% a tohto roku takmer 61% populácie nemá s internetom žiadne praktické skúsenosti. V priebehu posledného roka sa teda zlepšila len informovanosť o internete, čo rozhodne nenaznačuje nejaký výrazne pozitívny trend. Prehľadne zobrazuje zistené skutočnosti graf. č. 3.

Graf č. 3 Znalosť internetu v % populácie



Vlni použilo, resp. používalo internet 31,8% (16% občas, 15,8% sú pravidelní používatelia), v tomto roku je to 39%, z toho presná polovica sú pravidelní používatelia internetu.

Štatisticky významné rozdiely vo výsledkoch prezentuje tabuľka:

- podľa veku: takmer 1/3 z najnižšej vekovej kategórie internet už použilo, resp. používa. Zo zvyšujúcim sa vekom tento podiel pravidelne klesá a u päťdesiatnikov je to už len 24,5% a u starších ako 60 rokov už len 5,6%. Oproti roku 2003 sa zvýšil podiel tých, ktorý internet použili, resp. používajú v každej vekovej kategórie do 49 rokov okolo 10%;
- podľa vzdelania: neinformovaní sú zväčša ľudia so základným vzdelaním, z tejto kategórie je len 18% tých, čo už niekedy internet použili, kým z vyučených je to už 22,8% zo stredoškolsky vzdelaných 57,7% a z vysokoškolsky vzdelaných až 77%. Opäť je v každej kategórii pomerne podstatný rozdiel oproti vlašajšku v podiele tých, ktorí už s internetom nejaké skúsenosti majú. Je to asi o 7% u respondentov so základným vzdelaním a vyučených a o viac ako 10% u stredoškolsky vzdelaných ľudí, čo je veľmi pozitívny posun. U vysokoškolákov bol nárast už len o necelých 5%, keďže aj vlani bol podiel tých, ktorí s internetom už pracovali (pracujú) vysoký.
- podľa pracovného statusu: zo študentov sa už nevyskytuje nikto, kto by o internete nebol informovaný, občas, alebo pravidelne s internetom pracuje až 91,5%, z pomedzi podnikateľov 81%, živnostníkov 53,1% a zamestnancov 47,7% opýtaných. O internete nevie nič 64,6% dôchodcov a 38% nezamestnaných. Výsledky v tomto triedení naznačujú väčšiu diferenciáciu populácie – podstatne sa zvýšil podiel tých, ktorí aj vlani poznali internetu a pracovali s ním, rovnako ako podiel tých ktorí internet nepoznali.
- podľa príjmu respondenta: kategória od 4-8 tisíc sú tí respondenti, z ktorých internet nepozná najvyššie percento (48,4) a od 8 do 12 tisíc ho síce častejšie poznajú, no nemajú s ním skúsenosti. Od tejto kategórie však stúpa podiel tých, ktorí internet poznajú a už majú s ním aj skúsenosť. Z respondentov z najvyššej príjmovej kategórie ho pozná už 86,1%. Oproti vlašajšku stúplo % so skúsenosťami s prácou na internete aj u nižších príjmových skupín, rovnako ako aj u všetkých vyšších príjmových skupín.
- podľa pohlavia: najlepšie sa ukazuje zvýšenie znalosti internetu v populácii na triedení podľa pohlavia. Kým vlani malo s internetom skúsenosti 34% mužov, tohto roku je to už 41,4%, u žien bolo 29% vlani a v súčasnosti pracuje, alebo niekedy s internetom pracovalo 37,2% žien. Aj keď sa rozdiel medzi mužmi a ženami nepatrne znížil, ostávajú medzi nimi významné rozdiely.
- podľa veľkosti bydliska: neinformovaní sú prevažne obyvatelia malých obcí do 2000 obyvateľov, naopak skúsenosti majú skôr obyvatelia obcí a miest nad 20 000 obyvateľov a ich podiel pravidelne stúpa s veľkosťou miest od 43,2% až po 55,3%. Od vlani stúplo % tých, ktorí majú skúsenosti s internetom v každej veľkostnej kategórii obcí a miest na Slovensku.
- podľa krajov: najvyšší podiel neinformovaných je v banskobystrickom, trnavskom a košickom kraji, naopak najviac respondentov so skúsenosťami je v bratislavskom, žilinskom a prešovskom kraji. Výraznejšie zmeny sa udiali v žilinskom a prešovskom kraji, kde najviac narástol podiel tých, ktorí už s internetom majú skúsenosti.
- podľa náklonnosti k politickej strane: o internete nevie nič až 55% prívržencov strany HZDS, 38% KSS, 32,6% KDH a 32,5% SMK. Naopak, s internetom majú skúsenosti prívrženci strán: Smer 45,3%, ANO 54,3%, SF 62,1% a SDKÚ 67,2%.

Používateľov internetu, ako ich využívame v ďalších otázkach, určila otázka: Kedy ste naposledy použili internet: používateľmi sú tí, ktorí odpovedali že za posledných 12 mesiacov, čo je 38,2% občanov 18 a viac ročných. Väčšina z týchto respondentov však použila internet aj za posledné 3 mesiace – 31,6%, ide teda zväčša o používateľov, ktorí internet používajú pravidelne.

Štatisticky je určený používateľ internetu na Slovensku ako muž, 18-29 ročný, prípadne aj tridsiatnik, so stredo-, resp. vysokoškolským vzdelaním, študent alebo podnikateľ, s príjmom vyšším ako 12 tisíc čistého mesačne, z bratislavského kraja, zo sídla väčšieho ako 50 tisíc obyvateľov.

3.3.2 Prístup na internet

V súčasnosti sa môžu používatelia pripájať na internet na rôznych miestach. Miesta prístupu sú: doma – 15,5%, v práci 22,9%, v škole 5,3%, v kaviarni/klube 23,6%, na verejnom mieste (knížnice, mestský úrad a pod.) 11,6% cez mobilný telefón (WAP, GRPS) 7,6% a iné miesto prístupu uviedlo 2,8% respondentov.

Rozdiely oproti minulému roku ukazuje nasledujúca tabuľka č. 4 (v % populácie):

Prístup na internet	2003	2004
doma	14,3	15,5
v práci	22,2	22,9
v škole	5,3	5,3
v kaviarni, klube	21,9	23,6
na verejnom mieste prístupu na internet (knížnice, i-domy...)	10,4	11,6
cez mobilný telefón	7,5	7,6
na inom mieste	2,2	2,8

Ako z tabuľky vyplýva, rozdiely oproti vlaňajšku sú minimálne. Pomerne nepríjemný je pomalý nárast prístupu na internet v domácnostiach. V tomto ukazovateli zaostávame nielen za starými členskými štátmi v EÚ (tam malo prístup na internet v doma 41% populácie už v roku 2002), ale aj za viacerými novými (horší sú len Maďarsko, Litva a Lotyšsko, no vyššie % prístupu na internet doma má dokonca aj Rumunsko a Bulharsko).

Pripojenie na internet doma

Doma majú prístup častejšie ľudia do 49 rokov a respondenti stredoškolsky vzdelaní, no výrazne prevyšujú vysokoškolsky vzdelaní. Najčastejšie majú pripojenie doma podnikatelia, študenti, živnostníci a zamestnanci, s príjmami vyššími ako 12 tisíc Sk, pričom ale s výškou príjmu podiel pripojení v domácnosti narastá. Štatisticky významne častejšie majú pripojenie v domácnosti aj respondenti bez príjmov (zrejme študenti). Častejšie majú respondenti prístup na internet doma aj na západnom Slovensku - v bratislavskom, v trenčianskom a žilinskom kraji. Podľa afinity k politickej strane majú častejšie prístup doma prívrženci ANO, SF, SDKÚ a na úrovni priemeru za celú vzorku KDĽ.

Pripojenie na internet v práci

Pripojenie na internet v práci má 22,9% respondentov a až 49,8% pracujúcich. Oproti vlaňajšku sa síce nezvýšilo % tých, ktorí majú možnosť pripájať sa na internet z práce, zvýšilo sa však % pracujúcich, ktorí sa môžu v práci pripájať na internet. Bolo ich 36,7%.

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

- vek: vyšší podiel majú vekové skupiny do 49 rokov, no najvyšší je u štyridsiatnikov
- vzdelanie: z kategórie s úplným stredoškolským vzdelaním má prístup v práci necelá jedna tretina, z vysokoškolsky rovné dve tretiny,
- pracovný status: podnikatelia, živnostníci a zamestnanci,
- príjmové skupiny: osobný príjem nad 8 tisíc, pričom možnosť prístupu na internet v práci pravidelne narastá s príjmom,
- kategória bydliska: nadpriemerný prístup majú vo všetkých veľkostných kategóriách nad 20 tisíc obyvateľov,
- z krajov dominujú bratislavský, žilinský, banskobystrický a prešovský,
- podľa sympatií k strane – prívrženci KDH, SF, SDKÚ

Prístup na internet v škole

Prístup na internet v škole má 5,3% populácie a až 85,9% študentov. Opäť oproti vlnajšku zaznamenávame vyššie % študentov pripojených na internet – vlani to bolo 72,9%.

Prístup na internet v kaviarni/klube

Takmer 24% respondentov uviedlo, že má možnosť pripojiť sa na internet na verejnom mieste komerčného charakteru - v kaviarni, klube a pod.

Častejšie do klubov a kaviarní kvôli pripojeniu na internet chodia mladší ľudia do 39 rokov, so stredo- a vysokoškolským vzdelaním, študenti, nezamestnaní a živnostníci, ľudia bez príjmu a s príjmom nad 8 tisíc SK. Internetové kluby a kaviarne sú najnavštevovanejšie v mestečkách od 2 do 20 tisíc obyvateľov a v mestách od 50 do 100 tisíc obyvateľov. Toto pripojenie k internetu využívajú prívrženci SDKÚ, ANO, SF a Smeru.

Prístup na internet na verejnom mieste prístupu na internet

Možnosť takéhoto prístupu uviedlo 11,6% respondentov, čo je potešiteľné percento. Podobne ako v predchádzajúcich kapitolkách takýto prístup využívajú skôr mladí ľudia do 29 rokov, so základným a stredoškolským vzdelaním. Vysoké percento respondentov pozná takéto miesta zo študentov, ale aj nezamestnaných, respondentov bez príjmu, alebo s príjmom nad 12 tisíc Sk. Viac respondentov využívajúcich verejné miesta pripojenia na internet je z prešovského, banskobystrického a žilinského kraja. Ukazuje sa, že takýto prístup je ľudom 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.

3.3.3 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 za obidva sledované roky (2003 a 2004) sú uvedené v tabuľke č. 5:

Uvažujete, že si zadovážite internet domov?	2003		2004	
	% z populácie	% z opýtaných	% z populácie	% z opýtaných
áno, v blízkej budúcnosti (do roka)	3,6	4,1	3,6	6,6
snáď v budúcnosti (o viac ako rok)	23,2	27	23,6	43,1
asi ani nie	17,4	20,3	15,3	28
určite nie	37,1	43,3	11,1	20,3

Uvažujete, že si zadovážite internet domov?	2003		2004	
	% z populácie	% z opýtaných	% z populácie	% z opýtaných
neviem	4,4	5,2	1	1,9

Z tabuľky vyplýva, že v roku 2004 si chcú dať zaviesť internet tí, ktorí ho zatiaľ doma nemajú v oveľa väčšej miere. Kým vlni pozitívne odpovedalo 31,1% opýtaných, v roku 2004 je to už 49,7%. Napriek tomu, z hľadiska celej populácie sú rozdiely nepatrné, preto je oprávnené konštatovanie, že nárast počtu zákazníkov poskytovateľov internetu v domácom segmente sa v budúcom roku pravdepodobne nezvýši viac ako za posledný rok.

Signifikantné rozdiely:

- internet by chcelo až 68,1% mladých ľudí do 29 rokov a 67,4% od 30 do 39 rokov (do roka okolo 10% z oboch kategórií), najmä so stredo- a vysokoškolským vzdelaním (57%, resp. 61,9%), najčastejšie v príjmovej skupine od 12 do 20 tisíc Sk/mes. – 59,2%, študenti (70,3%), nezamestnaní (60,4%), zamestnaní (56,4%) a živnostníci (58,5%);
- o internet nemajú záujem predovšetkým dôchodcovia a nepracujúci, s príjmami do 12 tisíc mesačne a častejšie respondenti nad 40 rokov a s nižším ako stredoškolským vzdelaním.
- triedenia podľa ostatných triediacich znakov ako kraj, veľkosť sídla a pod. sú bez štatistickej významnosti.

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? Otázka bola položená respondentom v oboch výskumoch, odpovede a rozdiely v nich ukazuje tabuľka č. 6.

Koľko by ste boli ochotní platiť za internet?	2003		2004	
	% z populácie	% tých, ktorí by chceli internet	% z populácie	% tých, ktorí by chceli internet
do 250 Sk	13,9	55,3	16,2	57,3
251 až 500 Sk	6,3	32,7	7,8	27,4
501 až 750 Sk	2,2	8,8	0,9	3,4
751 až 1000 Sk	0,6	2,5	0,3	1,2
nad 1000 Sk	0,2	0,7	0	0

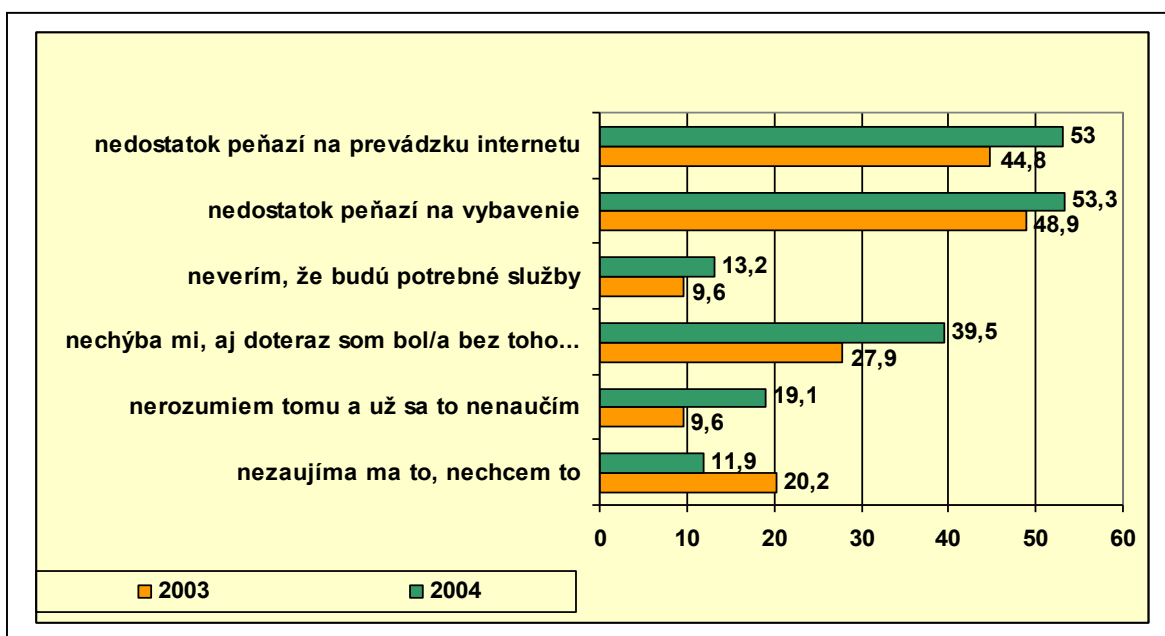
Akoby sa aj odpoveďami na túto otázku prejavila nízka kúpyschopnosť občanov v roku 2004. I keď pripojenie na internet a jeho využívanie môže mať rôznu kvalitu a potom aj rôznu cenu, za 250 Sk mesačne je možné využívať len najjednoduchšie pripojenie prostredníctvom telefónnej prípojky, pričom však nie je možné prekročiť v používaní 7,5 hod za mesiac. Je to však čas, kedy si respondent málo čo na internete môže pozrieť, keďže pripojenie prostredníctvom telefónnej prípojky umožňuje pripojenie nízkej kvality, kedy je internet veľmi „pomalý“.

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 č. 7 ukazuje rozdiely v ochote platiť za internet podľa toho, kedy si ho chce dať respondent zaviesť a to v oboch výskumoch – v roku 2004 sú rozdiely ešte výraznejšie. (signifikantné na hladine významnosti 2003 $\alpha=0,03$, 2004 $\alpha=0,01$).

Ochota platiť za internet	do 250 Sk		251-500 Sk		501-750 Sk		751-1000 Sk		nad 1000 Sk	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
do roka (%)	46,2	33,3	35,9	42,9	7,7	4,8	7,7	2,4	2,6	0
neskôr (%)	54,2	62,4	34,7	24,5	8,9	3,3	1,8	1,1	0,4	0
spolu (%)	55,3	58,5	32,7	26,9	8,8	3,5	2,5	1,3	0,7	0

Bariéry využívania internetu sa v obidvoch výskumoch merali otázkou položenou respondentom, ktorí v predošlej otázke uviedli, že nechcú doma internet: Môžete uviesť príčiny, prečo neuvažujete o zavedení internetu? Jeden respondent mohol uviesť aj viacej dôvodov. Odpovede z obidvoch výskumov sú zahrnuté v grafe č. 3.

Graf. č. 4 Dôvody nezájmu o zavedenie internetu v % opýtaných (vie čo je internet a nemá záujem o jeho zavedenie)



Výsledky ukazujú, že sa umocňujú finančné dôvody nezájmu o zavedenie internetu. Veľkou prekážkou je predovšetkým ceny prevádzky internetu, ktorú označilo za dôvod nezájmu tohto roku o 8,2% viac respondentov ako vlani. Takmer rovnaké % respondentov – 53,% nemá dostatok peňazí na počítač, modem a ďalšie technické vybavenie potrebné na zavedenie internetu. Viac ako vlani je respondentov, ktorí rezignujú na služby internetu, pretože neveria, že by boli pre neho užitočné, o 11,6% viac respondentov nechce internet, pretože doteraz bez neho bol a nechýbal mu – jednoducho si nevie predstaviť prínos internetu pre život. V ďalších variantoch vyjadrujú respondenti obavu, že sa pracovať s PC a internetom už nenaučia a že tomu nerozumejú (19,1%) a nezáujem o internet ako taký (11,9%) – tento variant volilo v tomto roku asi o 8% menej respondentov ako vlani.

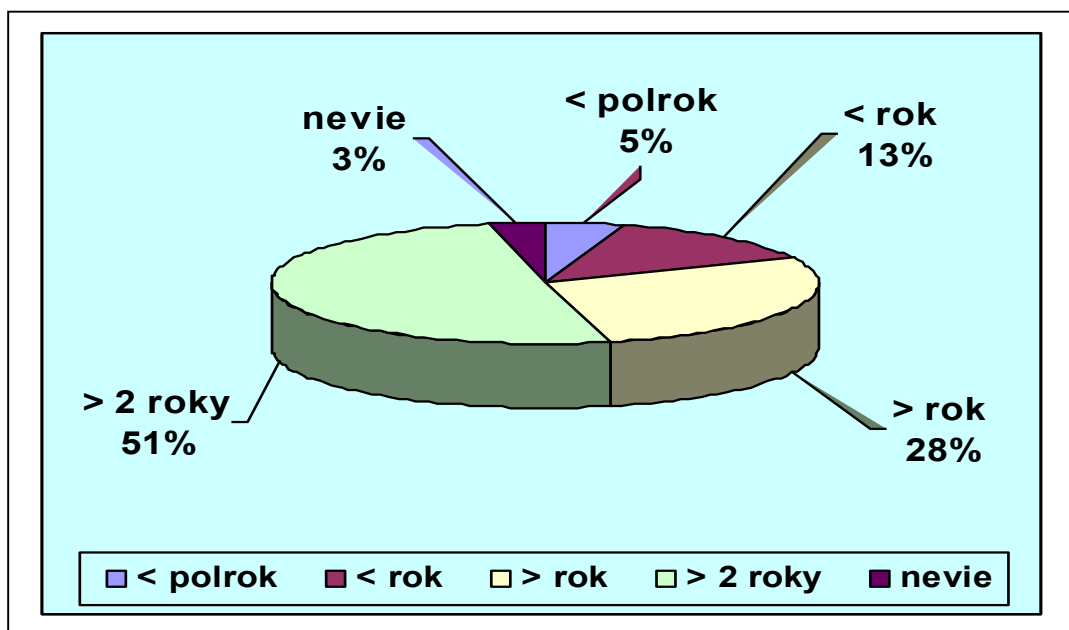
Od vlani došlo aj k miernemu posunu v socio-demografických skupinách respondentov, ktorí jednotlivé kategórie volili. Kým alternatívy nerozumiem tomu, nemám záujem, či nechýba mi volili, rovnako ako vlani, väčšinou respondenti nad 60 rokov, dôchodcovia alebo nepracujúci s príjmom od 4-8 tisíc (nepotvrdila sa štatistická významnosť, na rozdiel od vlani, s veľkosťou sídla, t.j. vo všetkých

obciach a mestách je situácia v tomto smere rovnaká). Variantu neverím, že budú potrebné služby volili v podstate všetci respondenti rovnako, rozdiely boli len vo vzdelaní (predovšetkým vyučení) a v príjmoch (4-8 tisíc mesačne). Na prevádzku internetu by nemali prostriedky respondenti vyučení, resp. so stredoškolským vzdelaním, ženy, zamestnaní a s príjmom do 12 tisíc Sk. Na vybavenie by nemali vyučení, s príjmom 4-8 tisíc, ženy, nepracujúci, dôchodcovia, nezamestnaní. A práve v týchto dvoch alternatívach odpovedí sú rozdiely oproti vlaňajšku. Kým vlni sa konštatovalo, že finančné bariéry pre zavedenie internetu do domácnosti pociťujú respondenti s charakteristikami prevažne podobnými charakteristikám respondentov, ktorí už internet doma zavedený majú, v súčasnosti sa tieto charakteristiky nezhodujú s používateľmi internetu. Znamená to, že internet by už chceli aj iné vrstvy obyvateľov, zatiaľ im to však neumožňuje finančná situácia. Respondenti s charakteristikami používateľov sa v tejto analýze už prakticky, v rámci triedení podľa obvyklých socio-demografických znakov, nedali identifikovať.

3.3.4 Intenzita využívania internetu

Otázky o intenzite využívania internetu boli určené respondentom, ktorí sa naposledy pripojili minimálne raz za posledný rok. Z otázky „Ako dlho využívate internet“ však vyplynulo, že vo vzorke boli poväčšine „starší“ používatelia internetu. Ich štruktúru zobrazuje graf č. 5.

Graf č. 5 Dĺžka využívania internetu



Grafu ukazuje, že viac ako polovica používateľov internetu už surfuje dlhšie ako 2 roky a viac ako štvrtina dlhšie ako rok. Nových používateľov, ktorí pribudli za posledný rok je len 18%, čo znamená 7,2% populácie. Zhruba to zodpovedá celkovému nárastu počtu používateľov internetu (z 32,8% vlni na 38,2 v tomto roku). „Starí“ používatelia sú oproti „novým“ vyčlenení len podľa vzdelania a príjmu. Kým tí, ktorí používajú internet už viac ako 2 roky majú vysokoškolské vzdelania a príjem buď žiaden, resp. do 4000 Sk mesačne, alebo nad 20 tisíc mesačne, „noví“ používatelia sú skôr stredoškolsky vzdelaní alebo s učňovkou, a príjem majú od 8 do 12 tisíc korún mesačne. Z toho vidno, že k internetu sa pomaly dostávajú ďalšie, menej vzdelané a menej zarábajúce vrstvy spoločnosti.

Odpovede na otázky ako často využívajú internet a koľko času pri ňom strávia sú zosumarizované v tabuľke č. 8

Ako často používa internet	2003	2004
denne	30,2	33,9
týždenne	41,3	37,8
menej často	28,5	28,3
Koľko času strávi na internete		
menej ako hodinu týždenne	34,9	34,8
1-5 hodín	51	48,7
viac ako 5 hodín týždenne	14,4	16,5

Denne surfujú po internete vysokoškolsky vzdelaní ľudia, 30-49 roční, s príjmom nad 12 tisíc mesačne, v mestách nad 100 tisíc obyvateľov, zamestnaní ľudia a podnikatelia. Týždenne sú to stredoškolsky vzdelaní ľudia alebo len zo základným vzdelaním, 18-29 roční, bez príjmu, alebo s príjmom 8-12 tisíc, v obciach do 2 tisíc obyvateľov a v mestách 20-100 tisíc obyvateľov, poväčšine študenti a nepracujúci. Menej často sú pripojení na internet vyučení nad 50 rokov, z príjmovej skupiny 4-8 tisíc mesačne z miest a obcí do 20 tisíc obyvateľov, dôchodcovia a živnostníci.

Viac ako 5 hodín týždenne zotrávajú na internete vysokoškolsky vzdelaní respondenti, s príjmom nad 12 tisíc korún. 1-5 hodín surfujú skôr používatelia internetu so základným a stredným vzdelaním s príjmom od 12 do 20 tisíc Sk, menej ako 1 hodinu týždenne obyčajne vyučení s príjmom do 12 tisíc korún. Ostatné triedenia so znakmi ako pohlavie, veľkosť obce, pracovný status a pod. ostali bez štatisticky významných rozdielov.

Už vlni sa ukázalo, že tí, ktorí sa pripájajú častejšie sú poväčšine na internete aj dlhší čas. Tohtoročný výskum túto tendenciu potvrdil, dokonca sa ukazuje, že je o niečo vyšší podiel tých, ktorí sa pripájajú denne a sú na internete viac ako 5 hodín a podstatne vyšší podiel tých, ktorí sa pripájajú len sporadicky a na internete sú menej ako hodinu týždenne. Najväčšia skupina však ostáva „stredných“ používateľov, ktorí sa pripájajú týždenne a sú na internete pripojení 1-5 hodín (v súčasnosti je ich 30% všetkých používateľov internetu). Presné údaje poskytuje tabuľka č. 9

Intenzita využívania	> 5 hodín		1-5 hodín		< 1 hodina	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
denne	42,6	44,1	51,9	51	5,6	4,9
týždenne	2	4,3	73,6	79,1	24,3	16,6
menej často	0	0	11,5	4,4	88,5	95,6

3.3.5 Využívanie služieb internetu

Internet poskytuje používateľovi celý rad možností, ako ho využiť. Už po druhýkrát sa ukázalo, že používatelia internetu na Slovensku najčastejšie využívajú e-mail, vyhľadávajú informácie potrebné k práci či k štúdiu, vyhľadávajú praktické informácie ako cestovné poriadky, správy o počasí, devízových kurzoch, programy TV a pod., surfujú po internete pre zábavu a vyhľadávanie hier. Poradie ďalších služieb je uvedené v tabuľke č. 10.

Vo všeobecnosti, všetky služby internetu využívajú používatelia internetu bez rozdielu ale pri niektorých službách sa ukázalo, že ich využívajú špecifické skupiny používateľov. Triedením podľa jednotlivých socio-demografických znakov boli zistené rozdiely vo využívaní niektorých služieb

špecifickými skupinkami používateľov – t. j. boli získané odpovede na otázku, ktorí používatelia internetu (čím charakteristickejší) využívajú konkrétnu službu. Zároveň boli porovnané výsledky z minulého roka. Zistené poznatky sú zhrnuté v tabuľke č. 10

Služba internetu	% používateľov internetu		Signifikantné rozdiely v charakteristikách používateľov internetu využívajúcich službu	Zmeny oproti vlaňajšku
	2003	2004		
príjem a odosielanie elektronickej pošty	67,5	75,2	vysokoškólači 84%, stredoškólači 77%, študenti 79%, živnostníci 83%, podnikatelia 94%	už nie je rozhodujúci príjem
vyhľadávanie informácií potrebných k práci alebo k štúdiu	66,1	68,8	do 39 rokov 72%, so zákl. 72% a vysokošk. 84% vzdel., bez príjmu 81%, nad 20 tis./mes. 97%, štud. 88%, nezamestn. 75%, podnikat. 77%	využívajú výrazne nižšie ročníky
vyhľadávanie praktických informácií	50,7	59,1	všetci používatelia bez rozdielov	stratili sa rozdiely, umiestnenie o priečku vyššie
surfovanie po webových stránkach pre zábavu alebo hry	53,7	58,2	do 29 rokov 71%, zákl. 72%, vyučení 63%, bez príjmu 76, nad 20 tis./mes. 61%, št. 79%, nezam. 76%, živn. 60%, muži 64%	bez zmeny, využívajú rovnaké skupiny
vyhľadávanie úradných informácií (napr. texty zákonov, vyhlášok, obchodné registre, formuláre, žiadosti...)	41,7	50,3	30-49 roční až 71%, vysokošk. 72%, príjem nad 8 tis./mes. 57-60%, nad 20 tis. 84%, zamestnaní 57%, podnikatelia 71%	bez zmeny, využívajú rovnaké skupiny
čítanie novín alebo časopisov prostredníctvom internetu	37,1	46,6	vysokoškolsky vzdelaní 62%, s príjmom nad 20 tis. 70%	nie sú rozdiely podľa iných triediacich znakov ako pracovný status a veľkosť sídla
posielanie SMS-iek prostredníctvom internetu	36	35,2	18-29 roční 45%. so zákl. 53% a stredošk. 38% vzdelaním, bez príjmu 53,5%, nad 20 tis./mes. 42%, štud. 63%, nezamestn. 40%, živn. 40%, podnikatelia 48%	bez zmeny, využívajú rovnaké skupiny
získavanie informácií o výrobkoch a službách	35	32,7	príjem nad 20 tis./mes. 61%, živnostn. 40%, podnik. 71%, muži 38%	vyseletovala sa časť solventnejších používateľov
bankové služby cez internet	21,7	23,3	vysokošk. vzdelanie 32%, nad 12 tis./mes. príjem 41-45%, živn. 40%, podnik. 65%, muži 30%	bez zmeny, využívajú rovnaké skupiny
chatovanie	26,6	21,3	vek do 29 r. 35%, zákl. vzdel. 56%, bez príjmu 45%, štud. 54%, nezamestnaní 30%	bez zmeny, využívajú rovnaké skupiny
sťahovanie softvéru	25,2	20,4	zákl. 31% a vysokošk. 25% vzdel., bez príjmu 30%, nad 20 tis./mes. 42%, štud. 35%, muži 27%, v mestách 20-50 tis. obyv. 31%	vyseletovala sa špecifická skupina používateľov internetu
vyhľadávanie aktuálnych informácií o	24,7	20,7	vysokošk. vzdelanie 33%, nad 12 tis./mes. príjem 25-35%, nepracujúci 23%, podnikatelia 41%	bez zmeny, využívajú rovnaké skupiny

Služba internetu	% používateľov internetu		Signifikantné rozdiely v charakteristikách používateľov	Zmeny oproti vlaňajšku
politickom alebo spoločenskom daní				
posielanie elektronických pohľadníc	13	19,1	do 29 rokov 25%, bez príjmu 27%, nad 12 tis./mes. 21-26%, štud. 35%, živn. 23%, podn. 29%	bez zmeny, využívajú rovnaké skupiny
nahrávanie hudby (napr. MP3)	15,7	18,5	do 29 rokov 28%, zákl. vzdel. 44%, bez príjmu 34%, št. 41%, podnik. 29%, muži 25%	bez zmeny, využívajú rovnaké skupiny
nákup tovaru alebo služieb cez internet	9,8	13,2	nad 20 tis./mes. 19%, živn. 23%, podn. 41%	vyseletovala sa časť používateľov – solventných, aktívnych
účasť na diskusných fórach	9,2	8,4	bez významných rozdielov oproti všetkým používateľom internetu	zanikli rozdiely
počúvanie rádia prostredníctvom internetu	8,1	8,1	štud. 9,2%, živn. 23%, podnik. 11%	bez zmeny, využívajú rovnaké skupiny
telefonovanie prostredníctvom internetu	7	6,2	podnikatelia 35%, muži 32%	vyseletovala sa časť používateľov

Preferencie vo využívaní jednotlivých služieb sa zmenili len nepatrne. Prvých 6 služieb uvedených v tabuľke, teda tých najvyužívanejších, využíva vyššie percento používateľov ako vlani. O pár priečok hore postúpilo využívanie bankových služieb a posielanie elektronických pohľadníc. Čo sa týka používateľov jednotlivých služieb, v rámci niektorých sa vyhranili „ich používatelia“, u niektorých sa stratili rozdiely medzi používateľmi, ako napríklad, jednu z najpopulárnejších činností na internete – vyhľadávanie praktických informácií – už využívajú všetci používatelia internetu bez rozdielov. Vyhľadávanie úradných informácií, čo je, vzhľadom na zameranie výskumu to najdôležitejšie, obsadilo, rovnako ako vlani, 5. miesto v poradí najvyužívanejších služieb internetu.

3.3.6 Vplyv internetu na život používateľov

Vzhľadom na skutočnosť, že takmer 40% z tých, ktorí nechcú mať zavedený internet v domácnosti tvrdí, že im vôbec nechýba, že aj doteraz bez toho boli, 12% to vôbec nezaujíma a 13% neverí, že služby internetu môžu byť užitočné, sme položili respondentom – používateľom internetu otázku, či internet zmenil ich život. Na takto položenú otázku odpovedalo kladne 45,9% používateľov, 47,3% odpovedalo negatívne.

Kladne odpovedali predovšetkým respondenti do 39 rokov (52%), buď bez príjmu (56%), alebo s príjmom nad 12 tisíc Sk mesačne (53%), pričom s vyšším príjmom rastie podiel pozitívnych odpovedí až po podiel 74% v príjmovej skupine nad 20 tisíc mesačne. Z hľadiska pracovného statusu odpovedali pozitívne štatisticky významne častejšie študenti (63%), nepracujúci (54%) a podnikatelia (65%).

Ak sme sa pýtali na konkrétne oblasti života, kladných odpovedí bolo, ako ukazuje tabuľka č. 11 ďaleko viac.

Ako zmenil/vplýval internet na:	pozitívne	bez zmien	negatívne	neviem
prístup k užitočným informáciám	89,9	9,9	0	0,2

možnosť komunikácie so vzdialenými ľuďmi	78	17,6	0	4,4
šetrenie času	73,2	20,7	3,9	2,2
ovplyvnenie pracovného života	66,6	25,7	1,9	5,7
kontakty s ľuďmi	66,4	28,4	0,7	4,6
kombinovanie prac.a rod.života	50,5	40,7	1,1	7,7
prístup k službám verejnej správy	49	42,2	1,3	7,5
šetrenie peňazí	41,8	36,5	15,6	6,2

Kladný prínos internetu prakticky v každej z uvedených oblastí života deklarovali predovšetkým aktívni a vzdelaní respondenti a respondenti v procese vzdelávania. Ešte aj – do istej miery provokatívnu alternatívu odpovede, keďže panuje všeobecný názor, že internet je pomerne drahá záležitosť – šetrenie peňazí, volilo ďaleko viac odpovedajúcich pozitívnu odpoveď pred negatívnou. Aj zlepšenie prístupu k službám verejnej správy pozitívne hodnotí takmer polovica používateľov internetu, hoci vyše 42% v tejto oblasti nepocítilo zmeny. Negatívne odpovede, s výnimkou šetrenia peňazí sa vyskytujú, ak vôbec, len v nepatrných percentách.

Tieto odpovede dávajú priestor na ovplyvňovanie nerozhodnutých, alebo váhajúcich ľudí nad dilemou či sa ešte púšťať do učenia a začať používať internet, resp. ľudí, ktorí o internete ešte nič, alebo nič konkrétnejšie nevedia. Sú dôkazom toho, že internet je predovšetkým veľmi užitočný nástroj na zlepšenie života a práce ľudí.

3.4 e-Government

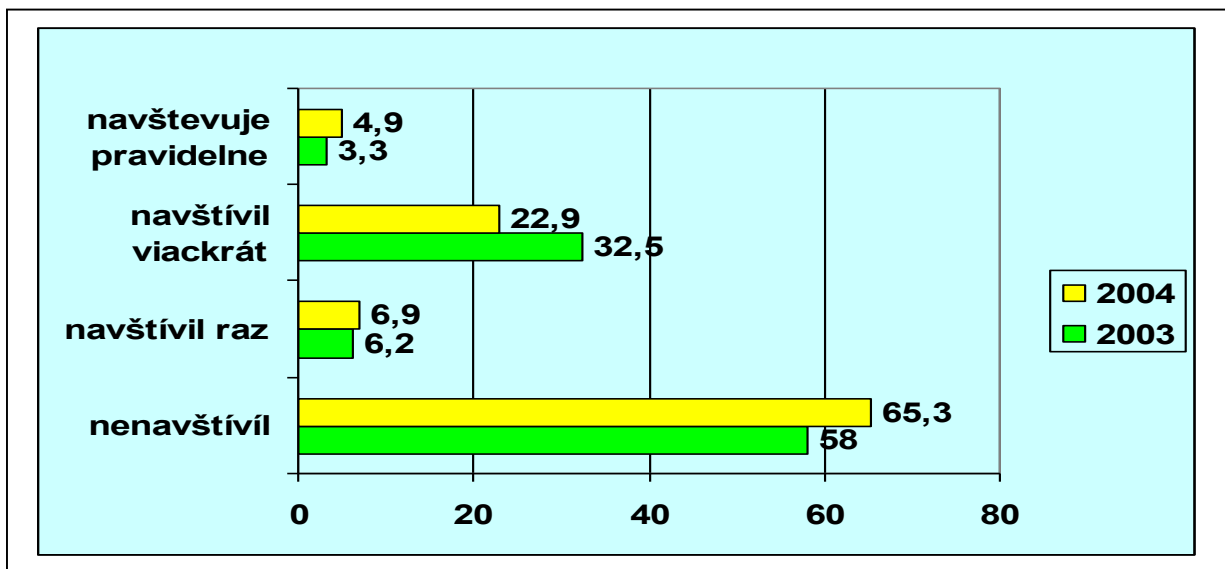
Hlavným cieľom oboch výskumov – v roku 2003 aj v roku 2004 – bolo zistiť záujem dospeléj populácie Slovenska o elektronické služby verejnej správy. Už v otázke, ktoré služby respondenti využívajú, resp. aké informácie vyhľadávajú, odpovedalo takmer 20% všetkých respondentov, čo je vyše polovice používateľov internetu, že vyhľadávajú úradné informácie (napr. texty zákonov, vyhlášok, obchodné registre, formuláre, žiadosti...) a ukázalo sa, že je to v poradí 5. najpreferovanejšia služba internetu.

V roku 2004 sa využili skúsenosti z výskumu z predošlého roku a pristúpilo sa k zisťovaniu záujmu občanov o elektronické služby verejnej správy trochu odlišným spôsobom. Otázky boli formulované všeobecnejšie (s výnimkou otázok na znalosť portálu www.obcan.sk), neboli kladené otázky na návštevnosť konkrétnych úradov, či záujem o konkrétne služby. Informácie na stránkach úradov, či už centrálnych alebo lokálnych a elektronické služby verejnej správy majú byť k dispozícii občanom stále, aby ich občania mohli využiť vždy, keď ich potrebujú, alebo sa ocitnú v určitej životnej situácii. Nie všetci sa však dostávajú do rovnakých životných situácií, preto nie každý využíva všetky služby. Respondentom sa preto veľmi ťažko, v rámci hypotetickej otázky, uvažuje nad každým úradom, alebo každou službou, či by mal záujem o informácie, alebo služby a výsledky sú skresľujúce. Navyiac, viaceré elektronické služby verejnej správy fungujúce už v tomto období (daňové priznania, kataster nehnuteľností, obchodný register) sú určené predovšetkým podnikateľom, ktorých zastúpenie vo vzorke bolo 1,8%, reprezentatívne odpovede od nich čakať by bolo naivné. Zisťovanie záujmu o elektronické služby verejnej správy vo všeobecnej rovine, otázkou na všetky služby je, podľa nás, regulárnejšie. Výsledky výskumu z oblasti verejnej správy sú porovnané, pokiaľ je to možné, s výsledkami vlnajšieho výskumu.

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? Odpovede sú zosumarizované a porovnané s vlašajšími v grafe č. 6

Graf č.6 Navštevovanie webových stránok úradov v % používateľov



Webové stránky vlády, parlamentu, vyšších územných celkov (VÚC) alebo iných štátnych úradov navštívilo v roku 2004 34,7% používateľov internetu, čo je o asi 7% menej ako vlani. Tento rok však o 1,6% viac navštevuje tieto stránky pravidelne, no o asi 9% ubudlo tých, ktorí ich navštívili iba párkrát. Návštevy len jedenkrát sú v oboch rokoch takmer identické.

Signifikantne častejšie navštevujú stránky úradov používatelia internetu starší ako 30 rokov (tridsiatnici 38,1%, štyridsiatnici 44,7% a respondenti nad 60 rokov až 46%), používatelia s vysokoškolským vzdelaním a jedná sa predovšetkým o skupiny používateľov internetu s osobnými príjmami nad 12 tisíc Sk mesačne, zamestnaných (40%), podnikateľov (53%) a z miest od 2 do 50 tisíc obyvateľov (41%) a nad 100 tisíc obyvateľov (39%). Oproti vlašajšku sa o weby úradov zaujímajú už aj o dekádu mladší používatelia internetu, inak ich navštevujú tie isté skupiny používateľov internetu bez rozdielov.

Návštevnosť jednotlivých konkrétnych úradov sa tento rok z v úvode uvedených dôvodov nezisťovala. Ako respondenti navštevovali úrady vlani ukazuje tabuľka č. 12.

Návštevnosť v roku 2003 webovej stránky	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

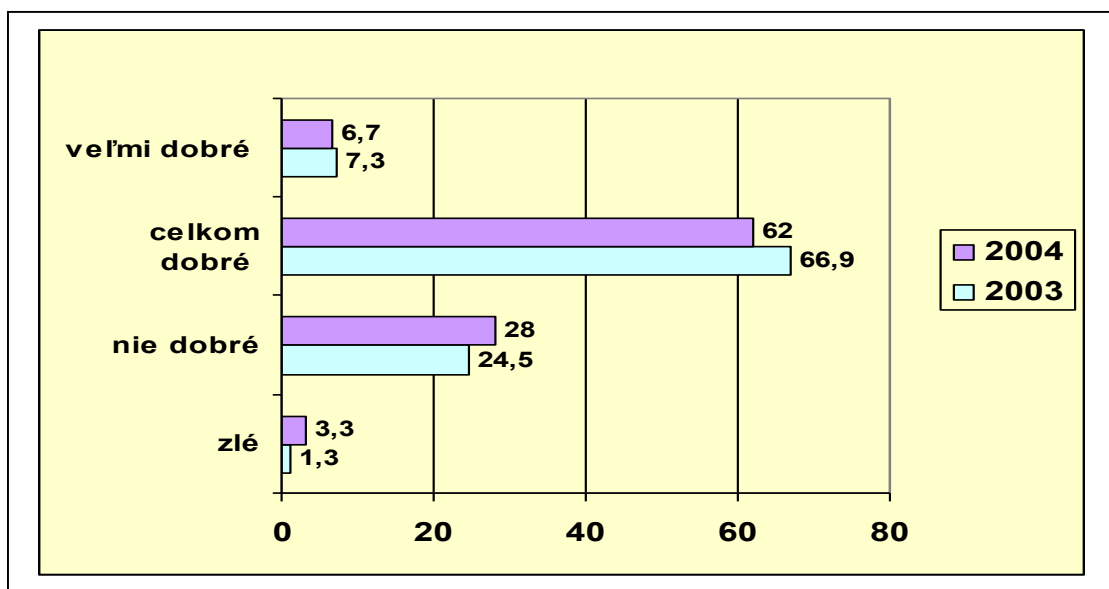
Návštevnosť v roku 2003 webovej stránky	počet navštevujúcich	% populácie	% používateľov internetu
Kancelárie prezidenta SR	28	2,5	7,6
Vyššieho územného celku	28	2,5	7,6
Ministerstva zdravotníctva	26	2,3	7
Ministerstva životného prostredia	19	1,7	5,1
Ministerstva zahraničných vecí	17	1,5	4,6
Ministerstva pôdohospodárstva	8	0,7	2,2
Ministerstva obrany	4	0,4	1,1

Tabuľka dokumentuje, že jednotlivým úradom venuje pozornosť len celkom malá časť používateľov internetu s výnimkou daňových úradov, Úradu vlády SR a exponovanejších ministerstiev ako MPSV a MF. Záujem u ostatných zrejme súvisí len so špecifickými záujmami či pracovnou alebo študijnou orientáciou.

Ďalšia otázka zistovala: Aké máte skúsenosti s vyhľadávaním aktuálnych informácií na webových stránkach úradov?

Z tých, ktorí mohli hodnotiť (to znamená, že navštívili uvedené stránky, čo bolo 13,5% populácie, resp. 34,7% používateľov internetu) odpovedalo až 68,7% pozitívne, čo je o 5,5% menej ako vlani. Negatívnych odpovedí je o takmer 6% viac ako vlani. To znamená, že i keď navštívilo stránky úradov menej používateľov, sú kritickejší a menej spokojní. pritom ani pri pozitívnych, ani pri negatívnych hodnoteniach sa nevykryštalizovali špecifické skupiny hodnotiacich, t.j. všetky sociodemografické skupiny hodnotili takmer rovnako (nenašli sa žiadne signifikantné rozdiely). Oveľa ľahšie čitateľné sú tieto výsledky aj s porovnaním s vlnajším výskumom z grafu (č. 7).

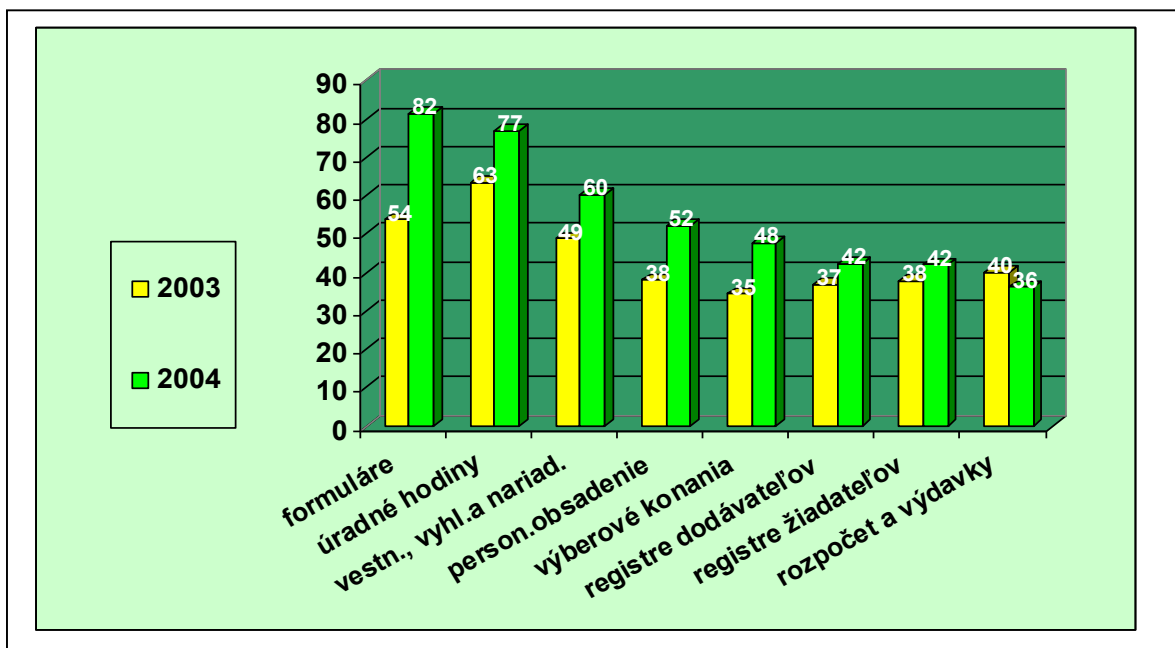
Graf č. 7 Skúsenosti s webovými stránkami úradov v % hodnotiacich



Najbližšie sú občanom webové stránky mesta, či obce. Vlani vedelo o existencii webovej stránky svojho sídla asi 65% používateľov internetu. Po druhý krát sme sa teda zaujímali, čo by na stránkach úradov lokálneho charakteru (obcí, miest, VÚC a pod.) malo byť, aké informácie by ich zaujímali..

Od vlaňajška je v rôznej miere vyšší záujem o všetky informácie (s výnimkou informácií o rozpočte a výdavkoch úradu), poradie požadovaných informácií sa zmenilo len celkom málo. Najčastejšie respondenti požadovali formuláre a informácie o postupoch vybavovania príslušnej agendy (až o 28% častejšie ako vlani), až na druhom mieste sú informácie o úradných hodinách. Ďalej by uvítali na stránkach webov mestských či krajských úradov vestníky, vyhlášky či nariadenia, ktoré im umožnia sa orientovať vo vlastných právach a povinnostiach. Ešte pomerne veľkú časť používateľov zaujíma aj personálne obsadenie úradov a vypísané verejné súťaže či iné výberové konania, menej už informácie o rôznych registroch a rozpočte a výdavkoch príslušného úradu. Požadované informácie na webových stránkach úradov sú v grafe č. 8 zoradené podľa voľby respondentov v roku 2004.

Graf č. 8 Požadované informácie na webových stránkach lokálnych úradov v % používateľov



Väčšinu uvedených informácií volili častejšie aktívni, vzdelaní a dobre zarábajúci ľudia a to buď z celkom malých obcí do 2000 obyvateľov, alebo z väčších miest od 20 do 100 tisíc obyvateľov.

Rovnako ako vlani je zaujímavé zistenie, že najpožadovanejšie zo strany respondentov sú informácie slúžiace na zjednodušenie vybavovania ich vlastných agend na úradoch (formuláre, postupy vybavovania, úradné hodiny,) a informácie (dokumenty) regulujúce rôzne aktivity a stanovujúce podmienky (vestníky, vyhlášky a nariadenia). Informácie, ktoré by umožňovali vyššiu kontrolu činnosti úradov (registre dodávateľov, žiadateľov, rozpočet a výdavky) sú menej žiadané.

3.4.2 Portál www.obcan.sk

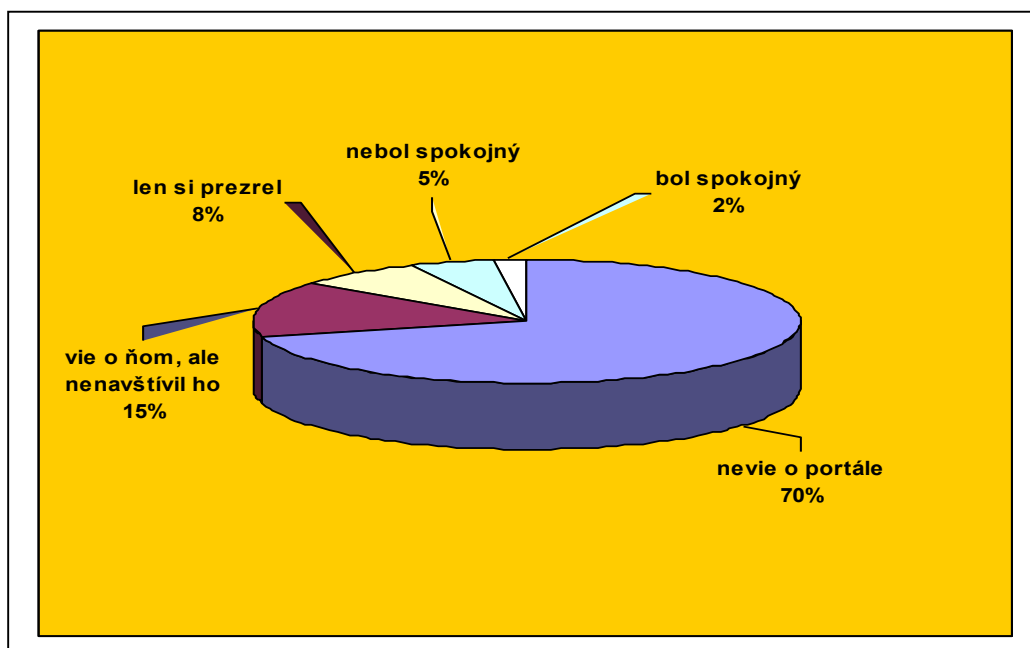
V oboch výskumoch bol venovaný celý blok otázok, či občania poznajú a využívajú verejný informačný portál [obcan.sk](http://www.obcan.sk). Ako sa ukázalo, v tomto roku ho poznalo 29,2% používateľov internetu, čo znamená 11,5% populácie. Vlani tvrdilo, že portál pozná, takmer 41% používateľov internetu. Veľký rozdiel medzi odpoveďami respondentov po roku mohol (okrem iného) vyvolať fakt, že portál bol spustený v apríli roku 2003, čo sa, i keď len veľmi sporadicky, spomenulo v médiách. V júni, keď prebiehal výskum, mali túto informáciu mnohí ešte v čerstvej pamäti. Keďže za posledný rok nebola propagácia informačného portálu elektronických služieb verejnej správy prakticky žiadna, z myslí ľudí sa vytratil.

A ktorí z používateľov internetu poznajú portál občan.sk? Sú to častejšie muži (33,8%), podnikatelia (58,8%), ale aj dôchodcovia (40%), používatelia internetu s príjmom nad 12-20 tisíc Sk mesačne (44,7%).

Ďalšia otázka dotazníka smerovala práve k zisteniu zdroja informácií o portáli. Znela: „Odkiaľ ste sa dozvedeli o portáli občan.sk?“ Z odpovedí je zrejmé, že najčastejšie to boli elektronické médiá, ktoré o existencii portálu informovali (12,3% používateľov internetu), zo samotného internetu sa o ňom dozvedelo 9,5% používateľov a z tlače 8,8%. Z rôznych iných zdrojov sa o portáli podozvedalo (ako napr. od známych, z konferencií či seminárov a pod.), alebo si jednoducho nepamätá odkiaľ o ňom vie, ďalších 6,9% používateľov internetu.

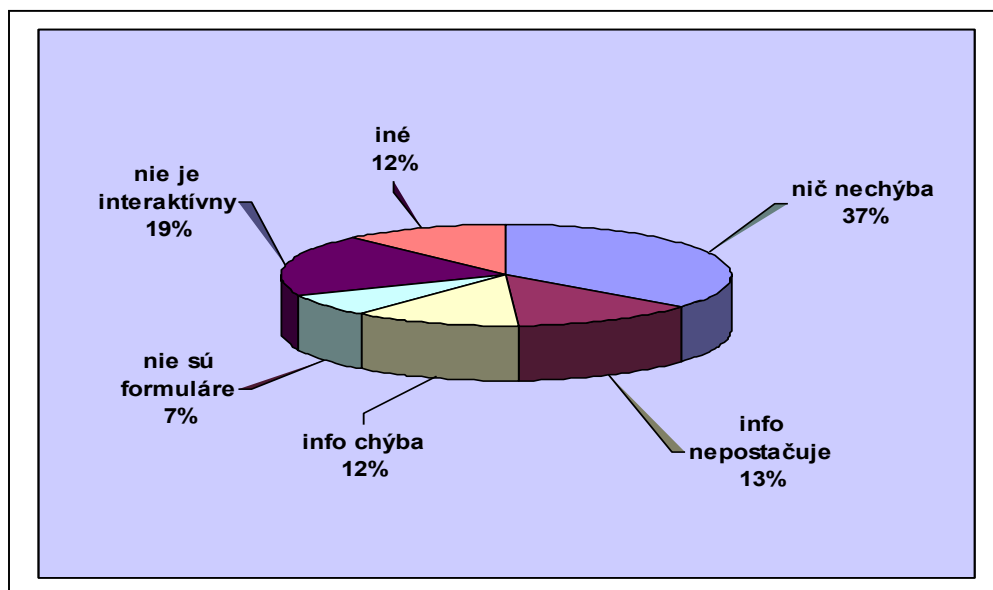
Na otázku „Navštívili ste niekedy portál občan.sk? Ak áno, našli ste na ňom, čo ste hľadali?“ odpovedalo už len 29,2% používateľov internetu, čo je 11,5% všetkých respondentov (v absolútnom vyjadrení išlo o 133 respondentov). Odpovede na otázku, z ktorých si respondent vyberal mali aj hodnotiaci charakter, no keďže stránku navštívilo len 14,7% používateľov internetu, na jednotlivé varianty odpovedalo tak málo respondentov, že sa nedali vyjadriť ani v percentách. Tak odpoveď, že nenašiel, čo tam hľadal zvolili 2 respondenti, našiel čo hľadal, ale informácia bola nepostačujúca 14 respondentov, bolo dostatok informácií, ale nebol tam formulár 6 respondentov a nepáčila sa forma stránky 2 respondenti. Keď sme tieto odpovede zhrnuli do negatívneho „portál sa mi nepáčil“ a odpovede našiel/la som dostatok informácií a bol/a som spokojný/á sme považovali za kladnú odpoveď, dostali sme nasledujúci graf.

Graf. č. 9 Návštevnosť a spokojnosť s informáciami na portáli občan.sk



Rovnaká situácia bola pri spracovávaní odpovedí nasledujúcej otázky týkajúcej sa portálu občan.sk: Čo Vám na portáli občan.sk chýba? Keďže väčšina respondentov o ňom nevie, alebo ho nenavštívila, na otázku ich odpovedalo len 67 z nich. Jednotlivé varianty a podiel používateľov internetu, ktorí stránku poznajú a navštívili ju sú spracované v grafe č. 10

Graf. č. 10 Čo Vám chýba na portáli občan.sk? v % používateľov internetu, ktorí ho poznajú



Odpovede takého malého podielu respondentov nie je možné internepretovať a zovšeobecňovať. Podobné otázky je možné využiť len vo výskumoch priamo medzi používateľmi internetu, nie vo výskume verejnej mienky, v ktorom je len určitá časť respondentov používateľa internetu a, ako sa ukázalo len malá časť z nich pozná konkrétne webové stránky verejnej správy, ako aj portál občan.sk. K zaradeniu otázok do tohtoročného výskumu nás povzbudili výsledky vlašajšieho výskumu. Predpokladali sme, že ak vlani poznalo portál 40,9% používateľov, tohto roku to môže byť ešte viac. K predpokladu, že portál bude poznať väčší podiel používateľov internetu nás viedla aj objektívna návštevnosť portálu (podľa naj.sk.), ktorá sa za posledný rok zvýšila prakticky 4-násobne (v roku 2003 mal portál od svojho vzniku asi do polovice septembra návštevnosť 49899 session (čo znamená „počet unikátnych návštevníkov“), v tomto roku je to 208346 session do 6. septembra. Ak by sa urobil priemer za mesiac, v tomto roku je to viac ako dvojnásobok session (12474 v roku 2003 resp.26043 v roku 2004). Mimochodom, portál www.obcan.sk je 2. najnavštevovanejšia stránka verejnej správy po portáli www.mesto.sk (467962 session). Pravdepodobne ho však navštevuje úzka skupina ľudí buď z profesionálneho záujmu, alebo aj tí, ktorí ho využívajú, no tých je asi len celkom malá časť.

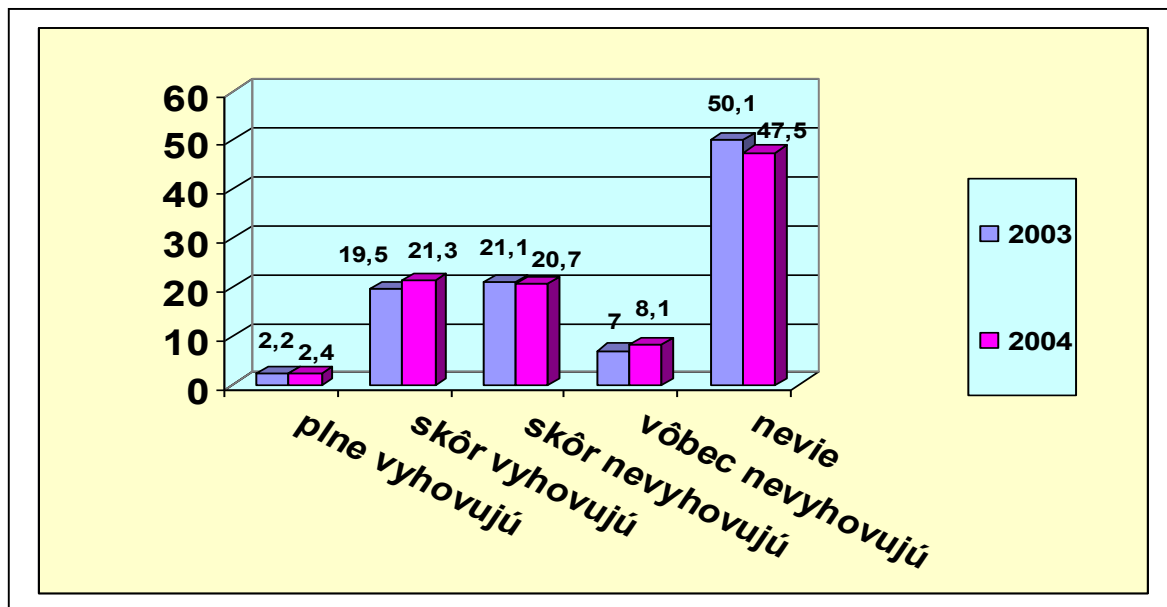
Na všeobecnú otázku „Čo si myslíte, ako sú v súčasnosti na Slovensku rozvinuté elektronické služby úradov verejnej správy odpovedali používatelia, ktorí webové stránky úradov verejnej správy a teda aj elektronické služby, ktoré úrady ponúkajú ako-tak poznajú. Odpovede v porovnaní s vlašajším hodnotením sú spracované do grafu č. 11. Vlani 50,1%, v súčasnosti o 2,6% menej používateľov internetu nehodnotilo, keďže sa necítili kompetentní. Kým v súčasnosti pozitívne hodnotilo 23,7% a 21,5% vlani, negatívne hodnotili elektronické služby verejnej správy 28,8% v tomto a 27,1% v minulom roku, pričom v tomto roku je častejšie, i keď len o 1,1%, krajne negatívne hodnotenie.

Negatívne hodnotili častejšie používatelia internetu so základným vzdelaním, tridsiatnici a bez rozdielov v iných socio-demografických znakoch. Okrem toho prívrženci strán SMK (41,7%), HZDS a KDH. Skôr pozitívne hodnotili vysokoškooláci (35%) a štyridsiatnici (34,7%). Podľa ostatných triediacich znakov nie sú rozdiely.

Úroveň e-služieb verejnej správy sa v očiach občanov nijako nezlepšuje, ale ostáva na rovnakej úrovni, alebo sa nepatrne zhoršuje. Otázkou ostáva, ako sú občania informovaní o elektronických službách verejnej správy, čo si pod nimi predstavujú, a čo od nich očakávajú. Z oboch výskumov je

zrejme, že občania nezaregistrovali určité zlepšenia v tejto oblasti ako sprístupnenie katastra nehnuteľností (i keď za poplatok a len obmedzené informácie), zlepšilo sa fingovanie obchodného registra, pozitívne zmeny nastali aj v e-službách daňových úradov a pod. Zrejme je to tým, že sú služby väčšinou určené skôr podnikateľom, resp. len užšiemu okruhu používateľov, vo všeobecnej mienke občanov to nezanechalo výraznejšiu stopu.

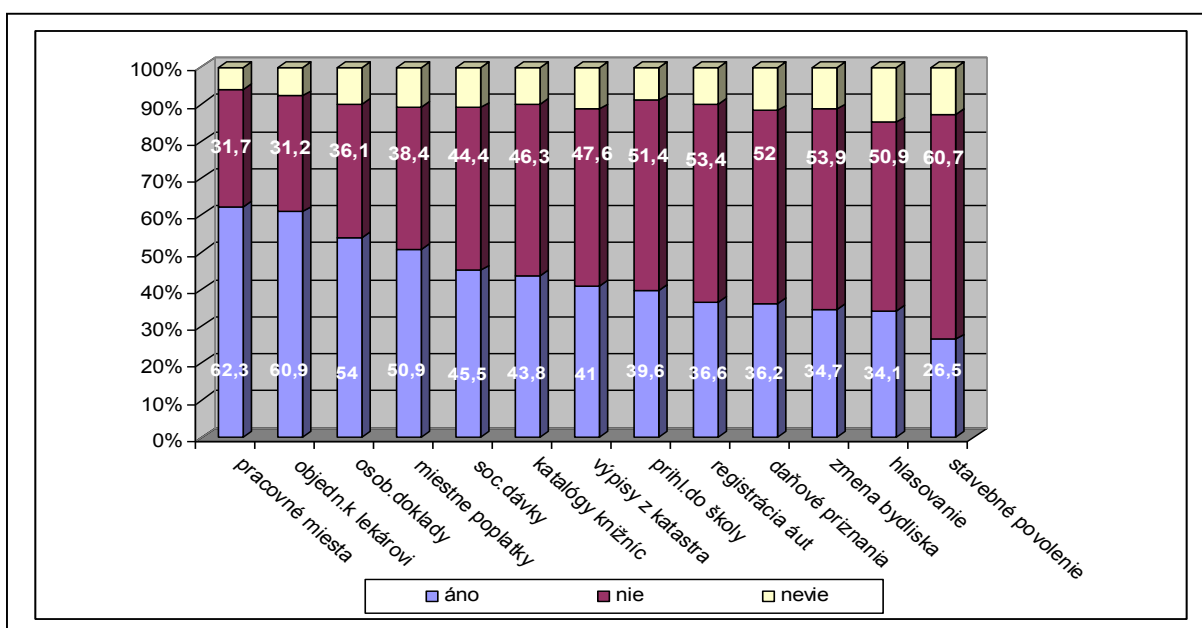
Graf. č. 11 Hodnotenie úrovne e-služieb verejnej správy



3.4.3 Záujem o elektronické služby úradov

Vo vlašom výskume sme predložili respondentom 13 v EÚ najvyužívanejších elektronických služieb úradov a položili sme im hypotetickú otázku, či by o tieto služby, v prípade, že by mali k dispozícii internet a služby by boli poskytované, mali záujem. Odpovede sú uvedené v nasledujúcom grafe.

Graf. č. 12 Záujem o e-služby úradov v roku 2003, v % všetkých respondentov

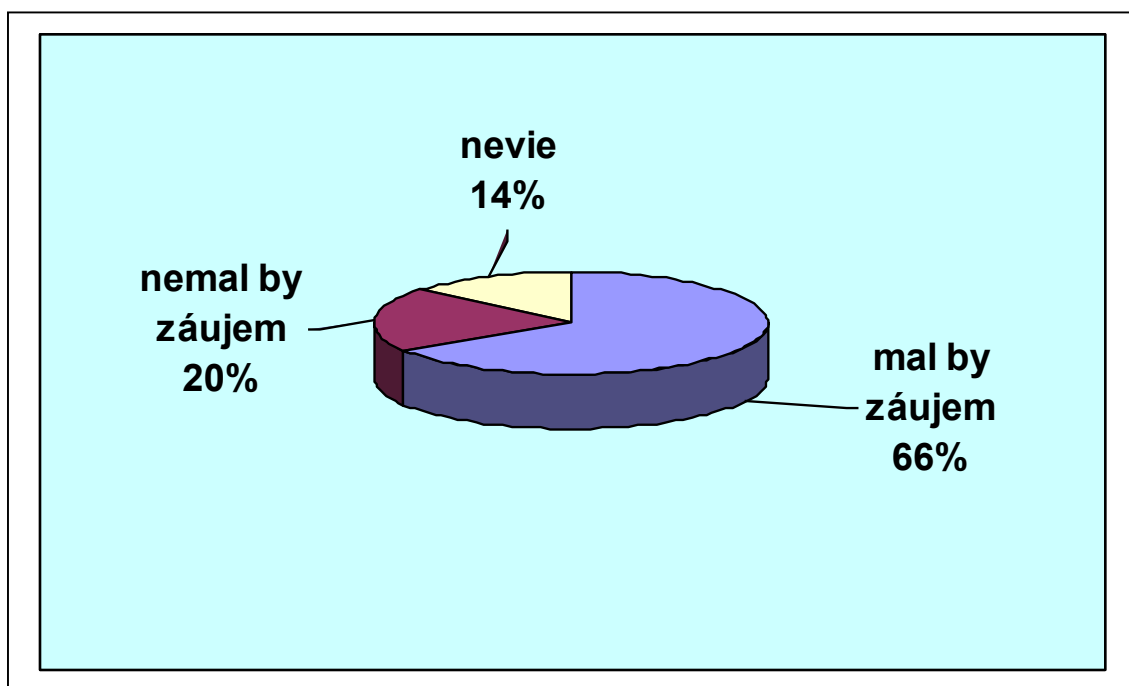


V úvode tejto kapitoly sú uvedené dôvody, prečo sme v tohtoročnom výskume pristúpili k jednoduchšej, všeobecnej otázke. Dôvod je, že všetci občania nepotrebujú (možno za celý život) niektoré z vymenovaných služieb, preto je im ťažko zvažovať, či by takú úradnú agendu vybavovali prostredníctvom internetu. Podstatné je, či by občania, ak by podmienky boli splnené, elektronické služby ako také využívali.

Podľa odpovedí respondentov, elektronické služby úradov by využívali dve tretiny z tých, ktorí vedia čo je to internet, vedia si teda predstaviť, o čo ide.

Signifikantne častejšie odpovedali kladne vysokoškooláci (80%), stredoškooláci (70%), do 49 rokov (71-75%), respondenti s príjmom vyšším ako 12 tisíc mesačne (82-83%), ale aj bez príjmu (71%), podnikatelia (80%), študenti (79%), živnostníci (76%) a zamestnaní (70%). Z hľadiska sympatie k politickým stranám by e-sluzby využívali prívrženci SDKÚ (93,3%), SF (79,2%) a ANO (75%). Odpovede na uvedenú otázku zobrazuje nasledujúci graf.

Graf. č. 13 Záujem o elektronické služby úradov, % z tých, ktorí poznajú internet.



Je nesporné, že občania majú veľký záujem vybavovať úradné záležitosti zjednodušeným spôsobom, cez internet. Podstatné je, aby služby už boli k dispozícii, cestu k občanom by si v každom prípade našli. Nie je treba teda čakať na vysokú penetráciu internetu a potom budovať služby. Asi je nevyhnutný opačný postup – vybudovať služby, ktoré bude mať každý občan – podnikateľ či nezamestnaný, z mesta či dediny, vzdelaný alebo bez vzdelania, mladý či starý – 24 hodín denne k dispozícii.

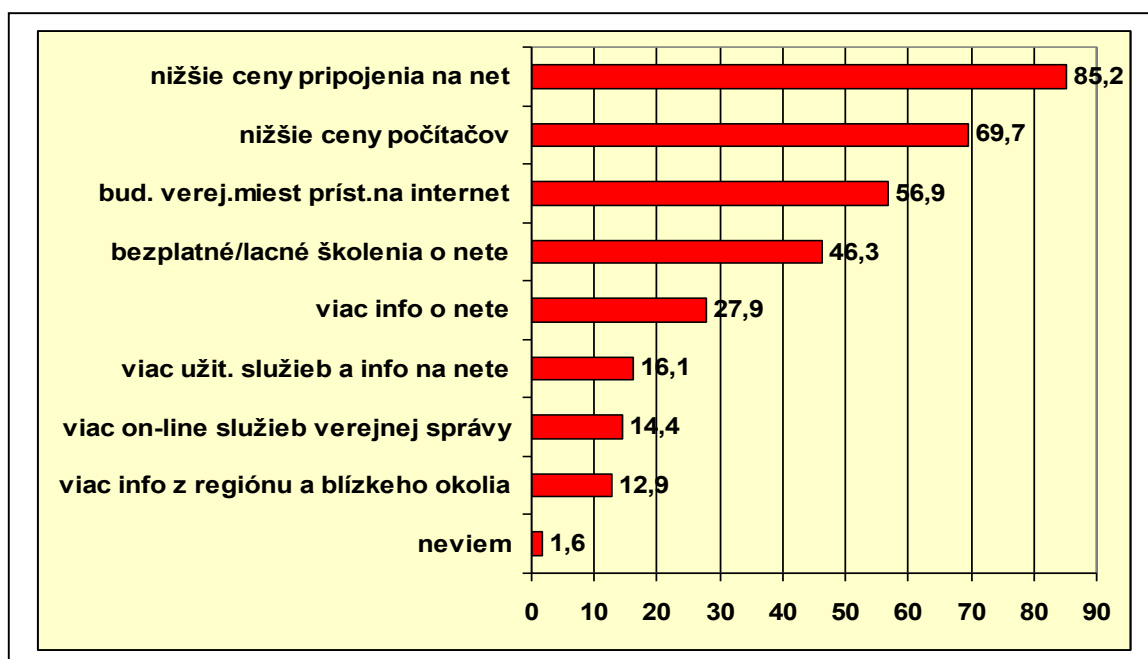
V súčasnosti, aby sa intenzívnejšie využívalo aspoň to, čo internet už poskytuje, treba robiť osvetu. Ľudia sú málo informovaní (dokonca aj používatelia internetu) a často nevyužívajú na služby, lebo nevedia kde ich hľadať, alebo vôbec nevedia o ich existencii a svoje záležitosti vybavujú vybehávaním po úradoch.

Otázka rozširovania záujmu občanov o elektronické služby verejnej správy sa však stále stretáva s otázkou záujmu občanov o internet a jeho využívanie. Čo by mohlo zvýšiť záujem o internet?

4 Otázka namiesto záveru: čo by mohlo zvýšiť záujem o internet?

Táto otázka zrejme trápi mnohých kompetentných, ktorí majú na starosti rozvoj internetizácie Slovenska. Položili sme ju teda, v rámci výskumu o elektronických službách verejnej správy, všetkým respondentom s výnimkou tých, ktorí nevedia čo je to internet. Odpovede potvrdili ekonomické bariéry v rozširovaní internetu – väčšina respondentov si myslí, že k šíreniu internetu prispajú predovšetkým nižšie ceny pripojenia na internet, či nižšie ceny počítačov. Takmer 57% respondentov si myslí, že by bolo užitočné budovať verejné miesta prístupu na internet (čím sa myslia zariadenia poskytujúce internet verejnosti za celkom nízke ceny ako prístup v tele-domoch, v knižniciach, v obecných úradoch, v školách po skončení vyučovania a pod.), prípadne poskytovať bezplatné, alebo lacné školenia o internete. Už menej respondentov je za viac informácií o internete, či viac rôznych užitočných informácií na internete. Odpovede sú zobrazené grafom č. 13.

Graf č. 13 Čo by mohlo zvýšiť záujem o internet? v % tých, ktorí poznajú internet



Nižšie ceny pripojenia by priťahli na internet nových používateľov podľa mladých ľudí do 39 rokov, z miest nad 100 tisíc obyvateľov, nižšie ceny pripojenia na internet rovnako podľa mladých do 39 rokov, stredoškolsky a vysokoškolsky vzdelaných, z miest od 20 do 100 tisíc obyvateľov. Budovanie verejných miest prístupu na internet je dôležité pre šírenie internetu podľa mladých ľudí do 29 rokov, so základným, stredným a vysokoškolským vzdelaním, bez príjmu, alebo s príjmom nad 20 tisíc mesačne. Alternatívy viac informácií o internete a viac užitočných informácií na internete volili respondenti bez rozdielov. Bezplatné, alebo celkom lacné školenia by pomohli zvýšeniu záujmu o internet podľa respondentov s učňovskou školou, elektronické služby verejnej správy, či viac informácií z blízkeho okolia podľa štyridsiatnikov, vysokoškolákov, respondentov s príjmom nad 20 tisíc mesačne, živnostníkov a podnikateľov.

Verejné miesta prístupu na internet, zdá sa, sú veľmi dobrým riešením nízkej penetrácie internetu. Nie je pravdepodobné, že by ceny internetu a počítačov klesli natoľko, že si ich bude môcť dovoliť úplne každý aj z najnižších sociálnych vrstiev spoločnosti. Verejné miesta prístupu na internet fungujú na nekomerčnom princípe a vznikajú s podporou verejnej správy, tretieho sektora, či podnikateľských

subjektov. Cena prístupu na internet v takýchto zariadeniach je skutočne nízka, v prípade potreby by si ho mohol dovoliť aj najchudobnejší človek.

Ďalšia otázka bola smerovaná na formu verejného miesta prístupu na internet, ktorú by občania preferovali, resp. ktorá by bola podľa nich najvhodnejšia.

Za najvhodnejšiu formu sú považované špecializované e-domy, alebo tele-domy, či komunikačné centrá vybavené výpočtovou, komunikačnou a kancelárskou technikou a personálom, ktorý v prípade potreby pomôže – takúto formu by uvítalo 75,8% respondentov. 74,1% by uvítala verejné miesta prístupu na internet v knižniciach, poštách, na obecných úradoch, v školách po vyučovaní a podobne. Takmer 48% opýtaných by preferovalo internetové automaty-kiosky umiestnené na verejných miestach podobne ako verejné telefónne automaty. Len 7,6% respondentov sa nevedelo rozhodnúť, alebo navrhovalo ešte iné formy verejných miest prístupu na internet.

Verejné miesta prístupu na internet, nech sú akejkoľvek formy v každom prípade pomôžu rozvoju internetu a zvýšia záujem občanov oň. Potom bude aj oveľa vyšší záujem o vybavovanie úradných záležitostí prostredníctvom internetu. To je rúcanie bariér v prístupe občanov k elektornickým službám verejnej správy. A nielen to – vyššia digitálna gramotnosť znamená zlepšenie kvality života a práce ľudí, vedie k veľkým kvalitatívnym zmenám v ekonomike a hospodárskych vzťahoch. Práca na PC a zvlášť práca s internetom zrýchľuje šírenie informácií, zľahčuje ľuďom prístup k nim, k vzdelaniu a otvára im nové obzory.

Výsledky výskumu, podľa nášho názoru, dvíhajú varovný prst. V penetrácii internetu, v informatizácii spoločnosti, ale aj verejnej správy nie sme v porovnaní so susedmi, či spolu prístupivšími krajinami do EÚ, práve na najlepšej úrovni.